







**Universidad de Guayaquil**

***INSTRUCTIVO PARA  
IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO DE  
ATENCIÓN AL USUARIO DE LA  
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL***

IG-UG-2020-001

 Universidad de Guayaquil	<b>COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN, ACREDITACIÓN Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b> <b>DIRECCIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	
	<b>INSTRUCTIVO PARA IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL</b>	Versión: 1.0 Página 2 de 7

## FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Actividad	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Econ. José Luis Hidalgo Proaño / Director de Procesos y Calidad de la Gestión Institucional	 Firmado electrónicamente por: <b>JOSE LUIS HIDALGO</b>	
<b>Validado por:</b>	Ing. Carlos Arturo Salazar Vera/ Director de Gestión Tecnológica de la Información	 Firmado digitalmente por <b>CARLOS ARTURO SALAZAR VERA</b>	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. José Alberto Vega Jaramillo / Coordinador de Planificación, Acreditación y Evaluación Institucional (E)	 Firmado electrónicamente por: <b>JOSE ALBERTO VEGA JARAMILLO</b>	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Alex Francisco Contreras Fränkel / Gerente Administrativo	ALEX FRANCISCO CONTRERAS FRANKEL  Firmado digitalmente por ALEX FRANCISCO CONTRERAS FRANKEL Fecha: 2020.09.04 11:29:14 -05'00	

## CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
<b>1.0</b>	Emisión Inicial	2/09/2020



## Contenido

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. BASE LEGAL .....	4
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
5. RESPONSABILIDADES.....	4
6. LINEAMIENTOS GENERALES A CONSIDERAR.....	5
7. FLUJO DE PROCESO .....	6
7. ANEXOS .....	6



## 1. OBJETIVO

El objeto del presente instructivo definir las políticas, directrices y procedimiento general para la recepción de tramites tanto para usuarios externo como para estudiantes en el área de Centro de Atención al Usuario (CAU)

## 2. ALCANCE

Las políticas contenidas en este documento serán aplicables a la recepción, gestión y contestación de peticiones, informes, oficios, memorandos, trámites académicos y actas solicitados por personas naturales y jurídicas, del sector público o privado, dirigidos a la Universidad de Guayaquil, por los medios electrónicos autorizados por esta.

## 3. BASE LEGAL

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Educación Superior.
- Plan Nacional del Desarrollo 2017 - 2021
- Disposición transitoria quinta del Código Orgánico Administrativo.
- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos
- Reglamento para la Gestión de Trámites y Procesos por Vía Electrónica de la Universidad de Guayaquil

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Término	Definición
LOES	Ley Orgánica de Educación Superior
UG	Universidad de Guayaquil
CAU	Centro de Atención al Usuario
Quipux	Es un sistema de gestión documental web, desarrollado y utilizado por el estado ecuatoriano, que permite el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o físicos que se envían y reciben en una Institución.
Firma electrónica	Es el mensaje de datos que certifica la vinculación de una firma electrónica con una persona determinada, a través de un proceso de comprobación que confirma su identidad.

## 5. RESPONSABILIDADES

### Secretaría General

- ✓ Administrar la gestión documental del área de Centro de Atención al Usuario.
- ✓ Crear las cuentas de Quipux para los ciudadanos.
- ✓ Revisar y custodiar la información presentada por el usuario.
- ✓ Asesorar a los usuarios con el requerimiento de los trámites.
- ✓ Llevar un control y Seguimiento de los requerimientos solicitados por los usuarios.



### Áreas académicas y administrativas

- ✓ Dar respuestas en la brevedad posible a los requerimientos de los usuarios.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los requisitos dependiendo del tipo de trámite que solicitó el usuario.
- ✓ Comunicarse directamente con el ciudadano cuando exista algún inconveniente con el trámite.

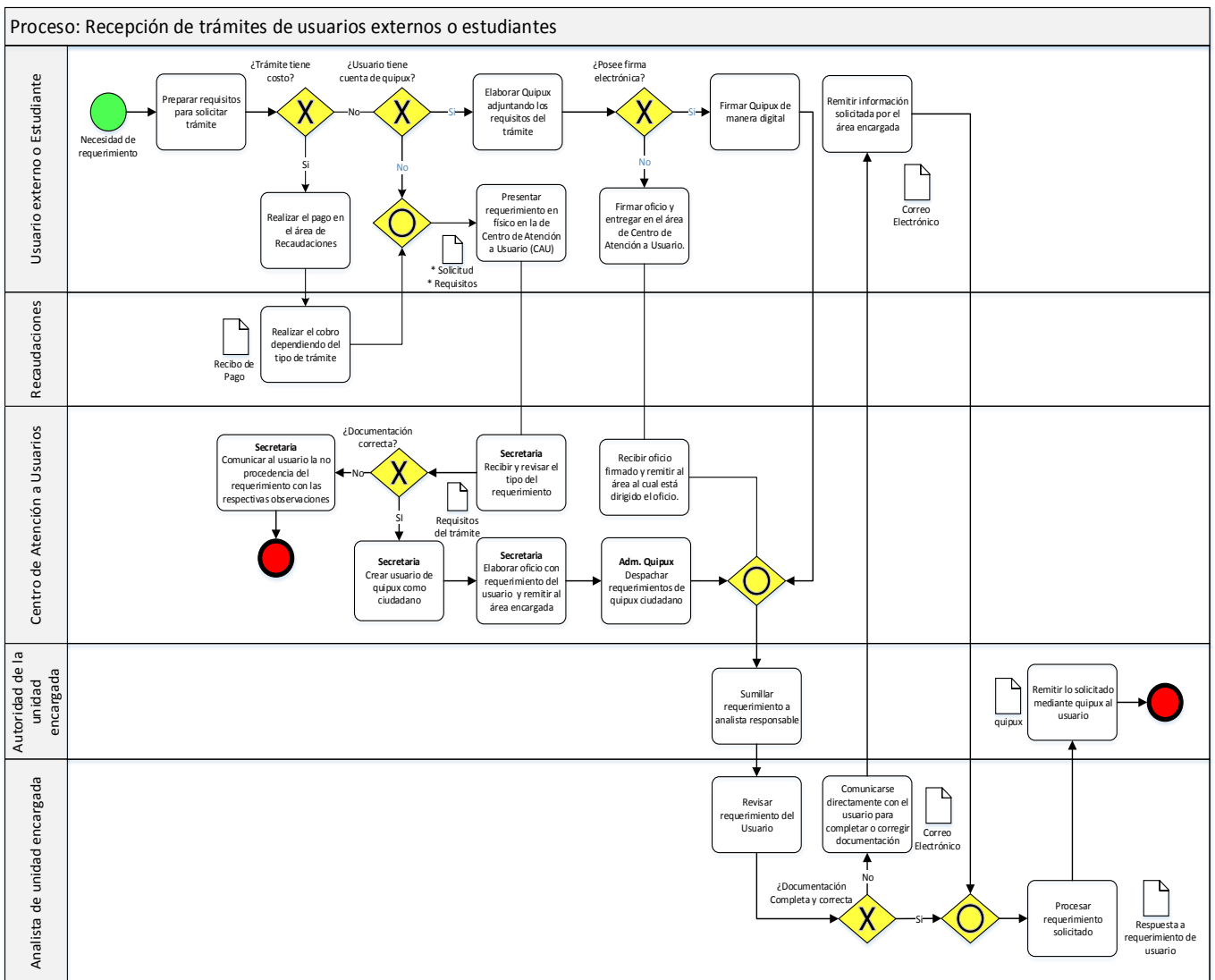
## 6. LINEAMIENTOS GENERALES A CONSIDERAR

- Se deberá cumplir con las políticas y directrices establecidas en el Reglamento para la Gestión de Trámites y Procesos por Vía Electrónica de la Universidad de Guayaquil.
- La Dirección de Gestión Tecnológica de la Información deberá crear un usuario de Quipux con los respectivos permisos para que pueda despachar los requerimientos que se almacenan en la bandeja de Quipux ciudadano.
- Para los trámites que tienen algún valor, se deberá permitir el acceso del usuario al área de recaudaciones para que realice el pago correspondiente.
- El usuario externo deberá otorgar la siguiente información al momento de solicitar un requerimiento:
  - **Persona Natural:** nombres y apellidos completos, número de cédula de identidad o pasaporte, número de teléfono y correo electrónico para notificaciones; y,
  - **Persona Jurídica Pública o Privada:** Nombre, RUC, nombramiento del Representante legal, contacto y correo electrónico para notificaciones.
- Los estudiantes de grado o pregrado que se encuentren activos (Que estén estudiando) que soliciten trámites en el CAU, deberán proporcionar su correo institucional obligatoriamente para contactarse en el caso que el trámite presente algún inconveniente.
- En el área de Centro de Atención a Usuarios se realizará un registro de los requerimientos, peticiones, comunicaciones o documentos ingresados y se direccionarán al funcionario responsable de las unidades administrativas de la Institución para su análisis y trámite.
- En el área de Centro de Atención a Usuarios se receptorá la documentación en físico de los usuarios que no poseen Quipux con firma electrónica, esta documentación deberá ser escaneada y enviada mediante Quipux al área encargada. La documentación en físico reposará en el área de archivos del Centro de Atención a Usuarios destinado por la Gerencia Administrativa.
- Las diferentes áreas, direcciones, jefaturas o unidades administrativas que reciban requerimientos o documentación, les deberán proporcionar la atención oportuna y efectuarán el seguimiento correspondiente, observando de forma estricta y permanente lo dispuesto en las delegaciones y atribuciones dadas la máxima autoridad, jefes o la normativa institucional aplicable para estos efectos.



- Los servidores de la Universidad de Guayaquil designados para el procesamiento, control y protección de la documentación ingresada a través del sistema, mantendrán absoluta reserva de la información a la que accedan, la misma que será utilizada exclusivamente para los fines legales e institucionales correspondientes, pudiendo ser sancionados conforme al marco normativo aplicable en caso de que incurran en la inobservancia de esta obligación.
- Cualquier cambio al proceso o al formato del mismo, deberán ser solicitados al área de procesos para la actualización y validación del mismo.

**7. FLUJO DE PROCESO**



**7. ANEXOS**

- Procedimiento para atención de requerimientos de usuarios externos o estudiantes



**COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN, ACREDITACIÓN Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL  
DIRECCIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

**INSTRUCTIVO PARA IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO DE  
ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

Versión: 1.0

Página 7 de 7

- Manual de usuario para crear usuario en Quipux