



Universidad de Guayaquil

# Norma interna de la gestión de calidad de servicios

---

Basada en el Acuerdo 1580 emitido por la Secretaria  
Nacional de Administración Pública (SNAP)

**Elaborado por: Planificación Universitaria – Procesos y Calidad de la Gestión Institucional**  
**Enero de 2016**

Lineamientos generales de la gestión de los servicios de la Universidad de Guayaquil, para impulsar la mejora permanente de la institución, con el propósito de asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes, docentes, servidores y comunidad con eficacia, eficiencia y calidad.

**Considerando:**

Que, el artículo 80 de la Ley Orgánica de Educación Superior establece: *"I. Analizar y derogar todas las resoluciones administrativas que contengan disposiciones de cobros irregulares a los estudiantes. II. Capacitar a los servidores que realizan los procedimientos de matriculación para la correcta aplicación del principio de gratuidad. III. Diseñar e implementar un sistema informático para la matriculación de los estudiantes, el cual permita procesar de manera automática el análisis de responsabilidad académica de los estudiantes y la determinación del valor de un rubro en dicha matrícula en función de lo especificado en las normas vigentes. IV. Implementar procesos académicos, administrativos y jurídicos que permitan el efectivo cumplimiento de la gratuidad de la educación superior de manera eficiente."*

Que, el artículo 353 de la Constitución de la República establece: *"El sistema de educación superior se regirá por:*

- 1. Un organismo público de planificación, regulación y coordinación interna del sistema y de la relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva.*
- 2. Un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de instituciones, carreras y programas, que no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación."*

Que, el artículo 354 de la Constitución de la República establece: *"Las universidades y escuelas politécnicas, públicas y articulares, se crearán por ley, previo informe favorable vinculante del organismo encargado de la planificación, regulación y coordinación del sistema, que tendrá como base los informes previos favorables y obligatorios de la institución responsable del aseguramiento de la calidad y del organismo nacional de planificación."*

Que, el artículo 227 de la Constitución determina que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Que, el artículo 314 de la Constitución a su vez establece: *"... El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad..."*.

Que, de acuerdo a los artículo 51 de la Ley Orgánica de Servicio Público, 116 del Reglamento de la Ley Orgánica del Servicio Público y 13 del Estatuto de Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, a la Secretaría Nacional de la Administración Pública, como dependencia de la Presidencia de la República que facilita la adopción de las decisiones del Presidente de la República y coordina por instrucciones directas del Jefe de Estado las actividades de la Función Ejecutiva, le corresponde establecer las políticas, metodologías de gestión institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento continuo de la eficiencia, imagen gubernamental, calidad de la gestión en las entidades y organismos de administración pública central institucional y dependiente de la Función Ejecutiva, para lo cual coordinará las acciones necesarias para la correcta ejecución de dichos fines y realizará el control, seguimiento y evaluación de planes, programas, proyectos y procesos que se encuentran en ejecución así como la calidad de la gestión de los mismos.

---

**La Universidad de Guayaquil acuerda:**

Emitir la Norma Interna de Gestión de Calidad la misma que se basa en la Norma de Servicio y el Acuerdo 1580, emitidos por la Secretaria Nacional de Administración Pública (SNAP), a implementar en las Unidades Administrativas y en la Unidades Académicas de la institución.

**CAPÍTULO 1.- DEL OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**Artículo 1.- Objeto.-** Establecer los lineamientos generales de la gestión de los servicios, impulsando la mejora permanente de la Universidad de Guayaquil, con el propósito de asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes, docentes, servidores y comunidad con eficacia, eficiencia y calidad.

Los conceptos metodológicos y las herramientas técnicas de mayor profundidad y detalle, serán especificados mediante instrumentos complementarios, que emitirá el área de Procesos y Calidad de la Gestión Institucional para su aplicación.

**Artículo 2.- Ámbito de Aplicación.-** La presente norma y sus instrumentos complementarios serán de uso y cumplimiento obligatorio para la Universidad de Guayaquil.

**CAPÍTULO 2.- DE LOS PRINCIPIOS Y CONCEPTOS EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS**

**Artículo 3.- Conceptos, definiciones y terminología aplicada a la Gestión de Servicios.-** Para la aplicación de la presente norma se establecen los siguientes términos y sus definiciones:

- a) **Beneficiario.-** Se define así a la persona que tiene fuerte dependencia de la prestación del servicio.
- b) **Canales para la prestación de los servicios.-** Es la forma de interacción entre la institución y los usuarios o beneficiarios para la prestación de los servicios, los mismos pueden ser presencial, telefónico, a través de páginas web, entre otros.
- c) **Carta de servicio.-** Documento de acceso público a través del cual se informa a la ciudadanía sobre los compromisos de los servicios que se prestan. Constituye un instrumento de comunicación que contiene la información general de la institución donde se brinda el servicio.

La carta de servicio se desarrolla durante la fase de diseño del servicio y establece las bases para el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los compromisos expresados en la misma, durante las fases de operación y de mejora continua. Las cartas de servicio están sujetas a revisión, actualización y mejora continua. Existe una carta por cada servicio en operación.

- d) **Catálogo de servicios.-** El catálogo de servicios es el medio por el cual la institución informan públicamente a los usuarios del servicio y a la ciudadanía en general sobre los servicios que





- **En Retiro.-** En este estado se encuentran aquellos servicios que se decidió dejar de brindar, pero que se encuentran en un estado de transición o transferencia. Involucra la redefinición y reasignación de los recursos así como el retiro de la prestación. En este estado se encuentran también aquellos servicios que están en producción en una institución pero deben ser transferidos a otra institución para seguir con la prestación, lo cual involucra el traspaso del conocimiento tanto en el manejo de los recursos como en las capacidades para que la institución a la que se transfiere el servicio asuma la nueva responsabilidad. La institución quien va asumir el traspaso deberá tener contemplado este servicio en el portafolio en el estado de incubación.
  - **Cerrado.-** En este estado se encuentran los servicios caducados, que la institución dejó de prestar.
- l) **Servicio.-** Es el resultado de uno o varios procesos realizados por la institución, para garantizar los derechos y facilitar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el marco legal; es un medio para entregar valor agregado a los usuarios facilitando los resultados.
- m) **Trámite.-** Es el conjunto de requisitos y actividades que debe realizar un usuario para acceder a un servicio.
- n) **Usuario -** Beneficiarios de un servicio, los mismos que pueden ser: ciudadanos nacionales o extranjeros, las entidades del estado, las empresas o instituciones públicas o privadas que usan el servicio y se benefician del valor provisto.
- o) **Validación.-** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- p) **Verificación.-** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva que se han cumplido los requisitos especificados.

**Artículo 4.- Principios de la Gestión de Servicios.-** La gestión de servicios se rige por los principios establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, además se regirá al principio de simplificación de trámites.

**Simplificación de trámites.-** Este principio busca reducir o eliminar requisitos y actividades ante los usuarios cuando acceden a un servicio.

**Artículo 5.- Propiedades intrínsecas a un servicio.-** Entre las particularidades intrínsecas a un servicio que permiten diferenciar a éste frente a un producto se pueden citar:

- **La intangibilidad.-** Un servicio no se puede ver, degustar, tocar, escuchar u oler, pero se percibe su acción o beneficio.
- **La heterogeneidad.-** Dos o más servicios pueden resultar parecidos pero nunca serán idénticos ni iguales.
- **La percibibilidad.-** Un servicio no puede ser almacenado.
- **La simultaneidad.-** El servicio se produce y se consume al mismo tiempo.

### CAPÍTULO 3.- DE LAS ESTRUCTURAS Y ROLES PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS

**Artículo 6.- Establecimiento del compromiso institucional para la gestión de servicios.-** La gestión de servicios será un compromiso encabezado por la máxima autoridad o su delegado. La máxima autoridad o su delegado asumirá el rol de patrocinador institucional para la mejora de los servicios con las siguientes responsabilidades:

- Establecer el compromiso institucional con la gestión de servicios y comunicarlo.
- Gestionar los recursos para implementar y mantener una correcta gestión de servicios dentro de la institución.
- Designar una persona con autoridad, conocimiento y capacidades para ejercer el rol como Responsable para la Gestión de Calidad, quien independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad establecida en los Artículos 8 y 9 de esta norma.
- Establecer y presidir el Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo institucional.
- Promover una cultura de enfoque en la administración por procesos y gestión de servicios.

**Artículo 7.- Establecimiento del Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.-** La máxima autoridad o su delegado designará a los miembros de un Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional. El Comité tendrá la calidad de permanente y estará integrado por:

1. La máxima autoridad o su delegado;
2. El Responsable para la Gestión de la Calidad;
3. El titular del Área de Procesos y Calidad de la Gestión Institucional o de la unidad delegada;
4. Responsables de los macroprocesos de la institución;
5. Representante de la Unidad de Talento Humano;
6. Otros interesados que determine la Máxima autoridad o su delegado.

El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional será presidido por la máxima autoridad y será facilitado por el Responsable de la Gestión de la Calidad.

**Artículo 8.- Responsabilidad y autoridad del Responsable para la Gestión de la Calidad.-** El Responsable de la Gestión de Calidad, designado por la máxima autoridad o su delegado, tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Informar a la máxima autoridad o su delegado, sobre los resultados de los objetivos e indicadores estratégicos de procesos y de servicios de la institución, así como en los ámbitos que se determinen en las normas técnicas relacionadas.
2. Recolectar y comprender los derechos, necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios de educación superior, incorporándolos al desarrollo y revisión de la estrategia de mejora.



3. Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario de servicios de educación superior en todos los niveles.
4. Gestionar los objetivos, indicadores y el desempeño de la administración por procesos y servicios de la Universidad de Guayaquil.
5. Hacer cumplir las normas y los lineamientos de la administración por procesos establecidos por la Universidad de Guayaquil.
6. Auspiciar y aprobar la definición de la arquitectura de procesos de la institución.
7. Aprobar y controlar los cambios a la arquitectura de procesos de la institución, en coordinación con el Área de Procesos y Calidad de la Gestión Institucional y los responsables de los macroprocesos de la UG.
8. Facilitar la operación del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.

**Artículo 9.- Integración de las estrategias de mejora de los servicios y procesos a la planificación estratégica de la institución.-** El Responsable para la Gestión de la Calidad deberá asegurar que las estrategias de mejora de la calidad de los servicios, incluyendo sus macroprocesos y procesos componentes, formen parte integral de los planes estratégicos de la institución, con objetivos, indicadores y estrategias para lograr la calidad del servicio y satisfacción del ciudadano, beneficiario o usuario.

**Artículo 10.-Gestión del desempeño de la administración por procesos y la calidad de los servicios.-** La Universidad de Guayaquil incluirá en su Plan Estratégico los objetivos e indicadores referentes a la administración por procesos y la calidad de los servicios. Estos objetivos de calidad, deberán estar alineados al cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos por el CEAACES.

**Artículo 11.-Del Responsable de un Servicio.-** La máxima autoridad o su delegado en conjunto con el funcionario a cargo de la Gestión de la Calidad designará a un responsable para cada uno de los servicios de la institución, quien deberá:

- Asegurar la calidad en la prestación de un servicio específico, sin importar en donde residan los componentes subyacentes, procesos o capacidades profesionales que lo soportan.
- Ser responsable de la satisfacción de las necesidades y expectativas de usuarios del servicio.
- Establecer, comunicar y garantizar el cumplimiento de los lineamientos y normativas aplicables al servicio.
- Llevar a cabo revisiones periódicas de los informes e indicadores del servicio, así como definir oportunidades de mejora, acciones correctivas y preventivas frente a estos resultados.
- Presentar al Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional, las propuestas de mejora de los componentes del servicio.
- Ejercer el rol de patrocinador de los programas y proyectos de mejora del servicio.
- Otras responsabilidades definidas en los numerales de esta norma.

#### CAPÍTULO 4.- GENERALIDADES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

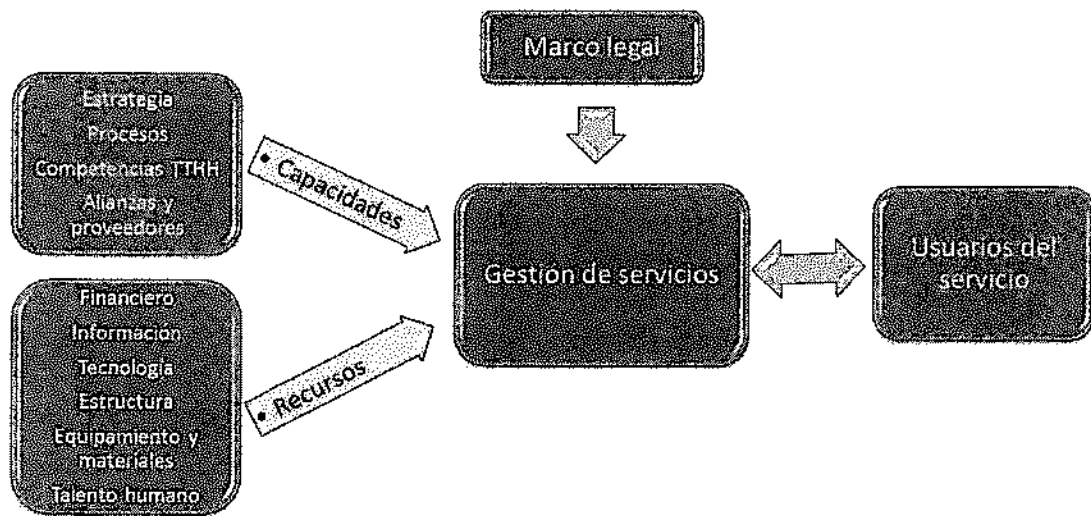
**Artículo 12.-Generalidades.-** La Universidad de Guayaquil deberá asegurar que los servicios prestados por la institución:



- a) Garanticen los derechos o faciliten el cumplimiento de obligaciones constitucionales relacionadas con la educación superior.
- b) Satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios o beneficiarios del servicio.
- c) Se presten en cumplimiento a la misión, visión y dentro del ámbito de competencia de la institución.
- d) Sostengan el logro de los objetivos estratégicos de la institución.
- e) Se encuentren sujetos a lo establecido en las políticas públicas, reglamentos y marcos regulatorios respectivos y al control de autoridad competente.
- f) Se presten en base a los principios mencionados al inicio de esta norma.
- g) Se encuentren en mejora permanente.

**Artículo 13.- Componentes de un servicio.-** Los componentes de un servicio constituyen las capacidades y los recursos que son utilizados en la gestión y la prestación del servicio. Las condiciones y características de los componentes de un servicio determinan en gran medida la habilidad de una institución para prestar el servicio. La siguiente figura muestra los distintos tipos de elementos, componentes de un servicio:

*Gráfico 1. Componentes de los servicios*



**Capacidades:** Representan las habilidades desarrolladas a lo largo del tiempo para transformar los recursos en valor a través de la gestión, la organización, los procesos y el conocimiento.

- **Estrategia.-** La capacidad de la institución de establecer, medir y asegurar el cumplimiento de los requisitos para la calidad del servicio con base a la comprensión de las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio y otros interesados; en sustento a la misión, visión y los planes estratégicos de la institución.
- **Procesos.-** La capacidad de la institución de planificar, diseñar, ejecutar y mejorar permanentemente los procesos requeridos para la gestión y la operación del servicio.
- **Competencias del Talento Humano.-** Es el intangible del talento humano, conocimientos y habilidades que posibilita la gestión de los demás componentes del servicio.



- **Alianzas y Proveedores.-** La capacidad de la institución de coordinar y gestionar alianzas y contratos con empresas privadas u otras entidades para garantizar la recepción oportuna con la calidad acordada de los servicios o suministros adquiridos.

**Recursos:** Son los bienes tangibles de la institución, utilizados durante la prestación del servicio, se considera los siguientes tipos de recursos:

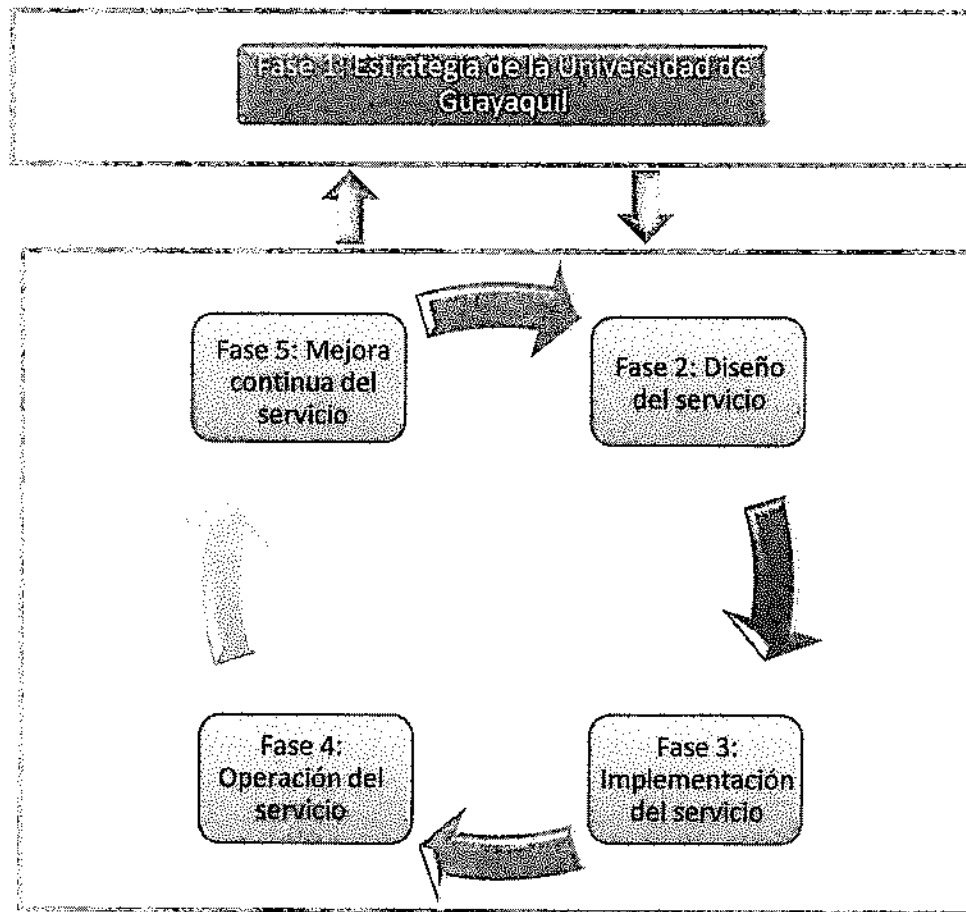
- **Financieros.-** Son el efectivo y el conjunto de activos financieros que poseen las instituciones públicas, por ejemplo: presupuesto para planificar, presupuesto para el diseño, presupuesto para la implementación y operación, presupuesto para programas de mejora, entre otros.
- **Información.-** Conjunto de datos que apoyan en el ciclo de vida del servicio y permiten adelantarse a acontecimientos para la toma de decisiones oportunas.
- **Tecnología.-** Sirven para optimizar procesos, tiempos, recursos humanos entre otros; agilizando el trabajo y tiempos de respuesta que finalmente impactan en la eficiencia y eficacia institucional.
- **Infraestructura.-** Es el lugar donde se presta el servicio, el cual deberá contemplar todo lo necesario para la prestación del mismo.
- **Equipamiento y materiales de consumo.-** Son todos aquellos disponibles para el uso y el desarrollo del servicio y que sirven de soporte para la prestación de los mismos.
- **Talento Humano.-** Es el recurso que aporta con su trabajo en una institución.

## CAPÍTULO 5.- FASES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

**Artículo 14.-Modelo del ciclo de vida para la Gestión de Servicios.-**Es un enfoque sistémico para asegurar que un servicio se presta con la calidad deseada, optimizando los recursos (eficiencia), y logrando los resultados establecidos (eficacia).

El modelo contempla las fases de gestión a lo largo de todo el ciclo de vida de un servicio, desde su incubación hasta su cierre eventual. Este modelo contempla las siguientes fases: Estrategia institucional de servicios, Diseño del Servicio, Implementación del servicio, Operación del Servicio y Mejora Continua del Servicio.

Gráfico 2. Modelo para la Gestión de Servicios



En el Gráfico 2 se muestra que las fases del ciclo de vida para la gestión de servicios se realizan a dos niveles: a nivel institución y a nivel servicio.

El nivel institución, comprende la fase de estrategia institucional de servicios. Esta fase es de carácter estratégico y se realiza en la planificación estratégica y operativa de la institución. En esta fase se determina la dirección de la oferta de servicios y se define o adecúa el portafolio de los servicios institucionales.

El nivel de servicio, comprende un ciclo de diseño, implementación, operación y mejora continua que se ejecuta por cada servicio nuevo o modificado. Este ciclo de mejora permanente, constituye un mecanismo que da agilidad y orden en la adopción de cambios, garantizando al mismo tiempo la prestación de servicios con efectividad, eficiencia y calidad.

## CAPÍTULO 6.- DE LA FASE DE ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE SERVICIOS

**Artículo 15.- Alcance Fase de Estrategia.-** En esta fase se busca asegurar que los servicios actuales y futuros se presten en base al direccionamiento estratégico y a sus competencias institucionales, se determina el portafolio de los servicios que debe brindar la institución para el cumplimiento de las demandas y necesidades de los usuarios o beneficiarios. Se evalúa continuamente los servicios, se definen las prioridades y estrategias para la mejora de la calidad de los servicios que otorga la institución y se garantiza la asignación de los recursos e inversión de acuerdo a la priorización establecida.

**Artículo 16.- Etapas de la Fase de Estrategia.-** Las etapas de la fase de estrategia son:

- El direccionamiento estratégico, seguimiento evaluación y aseguramiento del enfoque en el usuario.
- Establecimiento o actualización del Portafolio de Servicios.
- Priorización y aseguramiento de disponibilidad de recursos.

**Artículo 17.- Direccionamiento estratégico, seguimiento, evaluación y aseguramiento del enfoque en el usuario.-** La máxima autoridad o su delegado deberán asegurarse que:

- Los servicios prestados por la institución estén alineados con los objetivos institucionales, el plan nacional del buen vivir, los derechos y obligaciones de los usuarios o beneficiarios.
- Se establecen los objetivos de calidad de los servicios, se establecen responsabilidades y se comunican a todos los niveles para su cumplimiento.
- Se evalúa y se da seguimiento, a intervalos planificados, que los servicios se prestan de acuerdo a la calidad establecida y están acorde a los derechos y obligaciones, se generan informes periódicos y se evalúa la calidad del servicio.
- Se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la institución y que la comunicación se efectúa de forma eficaz.
- Se implementan acciones de gestión del cambio para reducir el impacto y la resistencia al mismo.

**Artículo 18.- Establecimiento o actualización del Portafolio de Servicios.-** La máxima autoridad o su delegado deberán establecer una estrategia de servicio que minimice riesgos y costos asociados.

La gestión del portafolio consiste en elaborar una versión de éste especialmente enfocada a usuarios o beneficiarios para lo cual la Universidad de Guayaquil debe:

- Plantear líneas estratégicas sólidas que sirvan para orientar sus servicios hacia los objetivos estratégicos institucionales.
- Conocer y analizar el entorno en el que los servicios se desarrollarán detectando oportunidades en el entorno y en base a las competencias, misión, visión y objetivos institucionales.
- Definir de forma detallada los servicios que se ofrecerán a los usuarios o beneficiarios, los responsables de los servicios institucionales, etapas y categorías, los mismos que deben estar de acuerdo a las competencias institucionales, en los formatos establecidos para el efecto.
- Aprobar decisiones de cara al futuro sobre los servicios en base al ciclo de vida de los servicios.

Para determinar el portafolio de servicios se deben tomar en cuenta los siguientes criterios:

- Qué servicio no está siendo prestado y que por derechos constitucionales, políticas o competencias debe ser brindado por la institución.
- Qué servicio se encuentra en fase de retiro, para planificar el impacto de su desmantelamiento en cuanto a sus componentes, incluyendo la liberación de recursos, la



operación del servicio en transición y la integración de los archivos históricos. Aunque un servicio haya sido retirado, o esté próximo a su desmantelamiento es importante conservar la documentación relacionada que se encuentre a disposición de los interesados, por un período de tiempo específico el cual debe ser establecido por el responsable del servicio de acuerdo a la normatividad vigente.

- Qué servicios deben aumentar su cobertura territorial y ser implementados en una nueva zona y deben adecuar su diseño de operación acorde al nuevo contexto.

**Artículo 19.- Priorización y aseguramiento de disponibilidad de recursos.-** La máxima autoridad deberá asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la mejora institucional de servicios, y deberá seleccionar y priorizar los servicios a mejorar con base en los siguientes criterios:

- La contribución del servicio al logro de los objetivos estratégicos.
- El impacto potencial a los usuarios del servicio y otros interesados.
- La evaluación del desempeño de los procesos componentes del servicio.
- Riesgo en la ejecución del servicio.
- Falta de transparencia en la ejecución del servicio.
- Informes de resultados del desempeño de los servicios.
- Informes de falla, incidentes, no conformidades y reclamaciones así como las medidas de subsanación, compensación o reparación tomadas.
- El costo para el usuario para acceder al servicio.

**Nota:** Para la priorización de servicios nuevos, se deberán tomar en cuenta los dos primeros criterios de la lista anterior, más los que el Comité de Calidad considere necesario para su priorización.

## CAPÍTULO 7.- DE LA FASE DE DISEÑO O REDISEÑO DE SERVICIOS

**Artículo 20.- Alcance Fase de Diseño o Rediseño de los Servicios.-** En esta fase se analizan en detalle las necesidades de los usuarios o beneficiarios del servicio, se determinan los requisitos relacionados con el servicio, se definen los objetivos, indicadores y metas para la medición de los servicios, se acuerdan los compromisos de calidad, se identifican y diseñan técnicamente todos los componentes de un servicio, trámites, canales, procesos, y se desarrollan los planes para la implementación y la operación, la evaluación y el control del servicio.

**Artículo 21.- Etapas de la Fase de Diseño o Rediseño de los Servicios.-** Las etapas de la fase de diseño está compuesto por:

- Diseño o Rediseño de los componentes para la gestión y operación del servicio.
- Diseño de la implementación del servicio.
- Diseño del aseguramiento, seguimiento y medición del servicio

**Artículo 22.- Diseño o Rediseño de los componentes para la gestión y operación del servicio.-** La Universidad de Guayaquil debe realizar las siguientes actividades para el diseño o rediseño de un servicio:



- **Analizar las necesidades y expectativas de los usuarios o beneficiarios y determinar los requisitos para los servicios.-** La institución deberá analizar las necesidades en base a las evaluaciones periódicas realizadas por la institución y determinar los requisitos y expectativas para cada servicio institucional.
- **Establecer Instrumentos al usuario o beneficiario para el establecimiento y aseguramiento de calidad institucional.-** La institución deberá determinar las cartas de servicios y el catálogo institucional de servicios en los que se determinarán los compromisos de calidad ofrecidos por la institución.

El formato y presentación de la carta de servicio debe contener la siguiente información:

- Información de carácter general y legal del servicio.- Información general de la institución donde se brinda el servicio como: Datos identificativos de la institución y la misión.
- Descripción del servicio.
- Canales y medios para la prestación del servicio y usuarios del servicio.
- Requisitos para la prestación del servicio.- Información sobre los requisitos que el usuario deberá cumplir para acceder a la prestación del servicio.
- Compromisos de calidad ofrecida.- Información sobre los niveles de calidad que se ofrecen. La declaración de los compromisos de la calidad en la prestación del servicio constituye el núcleo de la carta y establecen el compromiso asumido por la Universidad de Guayaquil con los usuarios del servicio respecto a los niveles de calidad.

Los compromisos se constituyen de los siguientes puntos:

- Niveles de servicio que se ofrecen.  
Los niveles de servicio se pueden referir entre otros a:
  - **Fiabilidad, Exactitud, Precisión del resultado.-** Es el grado en el cual el servicio es correcto y confiable.
  - **Disponibilidad.-** Prestación de manera regular y sin interrupciones, previendo las medidas necesarias para evitar o minimizar los prejuicios que pudieran ocasionarle al usuario las posibles suspensiones del servicio.
  - **Seguridad.-** Medidas adoptadas por la institución para proteger la seguridad de los usuarios y otros interesados. La seguridad incluye la privacidad, confidencialidad e integridad de los datos e información del usuario del servicio y otros interesados.
  - **Capacidad de respuesta.-** La capacidad de brindar un servicio oportuno y flexible para adecuar el servicio a las necesidades del usuario.
  - **Satisfacción del usuario.-** Medición de la percepción del usuario acerca de la calidad del servicio.
  - **Información complementaria.-** Información adicional que el Comité de Calidad considere necesaria para la prestación del servicio.

**Diseño o rediseño de los componentes del servicio.-** El diseño o rediseño de los componentes es realizado por el responsable del servicio, en conjunto con los involucrados de todos los procesos componentes del servicio y los representantes de los ejecutores de los procesos, incluyendo lo siguiente:

- Diseño o Rediseño del modelo del servicio con base en estrategias innovadoras generadas en la Universidad de Guayaquil.
- Revisión del Marco Legal, la estructura orgánica y las atribuciones en el estatuto orgánico y elaboración de una propuesta de revisión de ser necesario.
- Planificación de los roles y las responsabilidades para gestionar, implementar, operar al servicio (nuevo o mejorado).
- Identificación de los componentes y la determinación de las oportunidades de mejora, en base al plano del servicio levantado por la institución.
- Registro en los formatos establecidos.

**Artículo 23.- Diseño de la implementación del servicio.-** El responsable del servicio, en conjunto con los responsables de los procesos componentes del servicio, debe realizar las siguientes actividades para el diseño de la implementación del mismo:

- **Determinar el programa para la implementación de la mejora del servicio o implementación del nuevo servicio.-** Identificación y planificación de los proyectos necesarios para la implementación de la mejora del servicio o del nuevo servicio de acuerdo con los requisitos, modelos y los planes del servicio resultantes de la fase de diseño. El programa para la implementación de la mejora del servicio deberá contemplar los proyectos necesarios para la implementación de todos los componentes del servicio.
- **Obtener aprobación del programa.-** Se gestiona la aprobación del programa de mejora y la certificación de fondos (cuando sea necesaria).

**Artículo 24.- Diseño del aseguramiento, seguimiento y medición del servicio.-** El responsable del servicio, en conjunto con los servidores a cargo de Gestión de la Calidad, los procesos componentes del servicio, y de la unidad de planificación deben realizar las siguientes actividades para el diseño de la evaluación y el control del servicio:

- **Diseñar los mecanismos para la medición de indicadores.-** Revisión de la configuración de los indicadores del servicio y el diseño de los mecanismos y herramientas que serán usados para la medición de los indicadores. En particular el diseño de los mecanismos que serán usados para evaluar la calidad del servicio basado en la satisfacción de los usuarios. En la medición para un servicio desconcentrado se deberá estar de acuerdo a la necesidad del entorno y dichos mecanismos deben estar alineados a la matriz institucional.
- **Elaborar el plan de aseguramiento del servicio.-** Diseño de un plan con las actividades de revisión, verificación y validación que serán realizadas durante la prestación del servicio para verificar que los servicios se realicen conforme a los controles y estándares establecidos y cumplen con los compromisos de calidad.

Nota: Para elaborar el plan de aseguramiento la Universidad de Guayaquil deberá establecer oportunamente los estándares para evaluar la capacidad de la institución para cumplir con los requisitos de los usuarios o beneficiarios, legales y reglamentarios.

## CAPÍTULO 8.- DE LA FASE DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

**Artículo 25.- Alcance Fase de Implementación.-** En esta fase se llevan a cabo todas las actividades que se deben realizar para implementar el servicio e iniciar su operación, se realizan los planes y proyectos definidos en la fase de diseño con el propósito de asegurar que se cuentan con las capacidades organizacionales y los recursos necesarios para la operación del servicio. Se informa la carta de servicio en el catálogo de servicios. Se autoriza y se publica la carta de servicio.

**Artículo 26.- Etapas Fase de Implementación.-** Las etapas de la fase de implementación está compuesto por:

- **Ejecución y control del programa de mejora del servicio.-** El responsable del servicio, en conjunto con los responsables de los procesos componentes del servicio y los líderes de los proyectos de mejora, deben realizar las siguientes actividades para la implementación de la mejora del servicio:
  - **Establecimiento de la línea base.-** En caso que amerite, antes de implementar el programa de mejora del servicio se deben registrar los niveles de servicio y la calidad del servicio como línea de referencia sobre las que se puedan comparar las mejoras reales.
  - **Ejecución del programa de mejora del servicio.-** Se realizan las actividades y proyectos planificados en la fase de diseño para el desarrollo e implementación de los componentes del servicio de acuerdo a los planes y especificaciones técnicas diseñadas. Esta actividad incluye la comunicación a las partes involucradas.
  - **Monitoreo y control del programa de mejora del servicio.-** Monitoreo de los indicadores, control en la ejecución, aseguramiento de la calidad, control de cambios, administración de los riesgos y resultados de los proyectos de los programas de mejora del servicio por el responsable del servicio y los líderes de los proyectos integrantes del programa.
  - **Verificación y validación de la mejora.-** Posterior a la implementación, el responsable del servicio debe informar al titular del plan estratégico al que pertenece el servicio y al responsable para la Calidad de la institución, los resultados alcanzados por el servicio nuevo, o por el servicio modificado, comparándolos con los resultados previstos. Se realizan revisiones, inspecciones y pruebas para verificar que la solución integral cumple con los requisitos establecidos y validar que se tiene la capacidad de ofertar el servicio de acuerdo a los compromisos establecidos en la carta de servicio.
  - **Actualización de la carta del servicio.-** Documentación de la información de la carta de servicio. La carta de servicio debe contener la información requerida en esta norma.
  - **Aprobación y autorización de la carta del servicio.-** Aprobación del contenido de la carta del servicio por la máxima autoridad o su delegado previa a su publicación en el catálogo de servicios.
  - **Publicación de la carta de servicio en el catálogo de servicios.-** Publicación de la carta de servicios en el catálogo de servicios de la institución, de acuerdo a los lineamientos y herramientas establecidos por la Universidad de Guayaquil.

## CAPÍTULO 9.- DE LA FASE DE OPERACIÓN DEL SERVICIO

**Artículo 27.- Alcance Fase de Operación del Servicio.-** En esta fase, se presta el servicio y se realizan las actividades de aseguramiento para generar confianza que el servicio se presta conforme a los compromisos de calidad establecidos en la carta de servicio.

**Artículo 28.- Etapas Fase de Operación del Servicio.-** Las etapas de la fase de implementación está compuesto por:

- Aseguramiento de la calidad de la prestación del servicio
- Evaluación para el aseguramiento de calidad para la prestación del servicio

**Artículo 29.- Aseguramiento de la calidad de la prestación del servicio.-** La institución debe realizar las siguientes actividades para asegurar la calidad de la prestación del servicio:

- **Actualización de controles para el aseguramiento del servicio.-** Ejecución de las actividades del plan de aseguramiento definido en la fase de diseño. Se deben definir los procesos establecidos para el registro y seguimiento de las no conformidades y oportunidades de mejora que se detecten durante las revisiones, verificaciones y validaciones, con el propósito de asegurar que se toman las acciones correctivas y preventivas para evitar que las no conformidades detectadas o potenciales vuelvan a ocurrir.
- **Actualización de resultados de los indicadores del servicio.-** Durante la operación del servicio se debe monitorear y cuando sea necesario actualizar los resultados de los indicadores del servicio.
- **Análisis de la información en la gestión de proveedores y contratos.-** El responsable del servicio debe establecer los procedimientos para gestionar a los proveedores de servicios o productos y garantizar la provisión sin interrupción de los servicios de soporte o los productos suministrados. Se debe contar con acuerdos o contratos que establezcan las condiciones de la entrega, alineados a las condiciones y compromisos de la Carta de Servicio. Se debe contar con un proceso para la revisión detallada del contrato o acuerdo formal, para garantizar que las necesidades y obligaciones se están cumpliendo. Se debe dar seguimiento y monitorear el comportamiento y las prestaciones frente a los acuerdos y niveles de servicio esperados.

**Artículo 30.- Evaluación para el aseguramiento de calidad para la prestación del servicio.-**

- **Medición de la satisfacción del usuario.-** Se debe medir la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de los compromisos de calidad del servicio.
- **Gestión de quejas, incidentes o fallas en la prestación del servicio.-** Se debe contar con procesos establecidos para la recepción y registro de quejas, incidentes o fallas en la operación del servicio, con el propósito de subsanarles y restablecer las condiciones en la operación del servicio a los niveles establecidos en la Carta de Servicio tan pronto como sea posible. Todas las quejas, incidentes o fallas deberán ser atendidos conforme a una priorización basada en el impacto y urgencia.
- **Gestión de la comunicación con los interesados.-** Se debe establecer una buena comunicación con los usuarios del servicio. El responsable del servicio debe identificar y documentar quiénes son los interesados, incluyendo a los usuarios del servicio y establecer reuniones a intervalos acordados para discutir el comportamiento, las prestaciones, los cumplimientos, asuntos varios y planes de acción.



## CAPÍTULO 10.- DE LA FASE DE MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

**Artículo 31.- Alcance Fase Mejora Continua del Servicio.-** Consiste en la medición y análisis de los datos e información del servicio con el propósito de generar conocimiento para la toma de decisiones sobre la mejora continua del servicio. Genera los informes de servicio, las propuestas de mejora y planes de acción.

**Artículo 32.- Etapas Fase Mejora Continua del Servicio.-** Las etapas de la fase de mejora continua del servicio está compuesto por:

- **Generar informes del servicio.-** Generación de informes fiables y realistas para posibilitar una toma de decisiones basada en la información así como una comunicación efectiva. El responsable del servicio deberá acordar con las autoridades y otros interesados, los requisitos para la generación de informes, incluyendo su periodicidad, medio de comunicación y contenido. Los informes de servicio se deben generar a tiempo, ser claros, fiables y concisos.

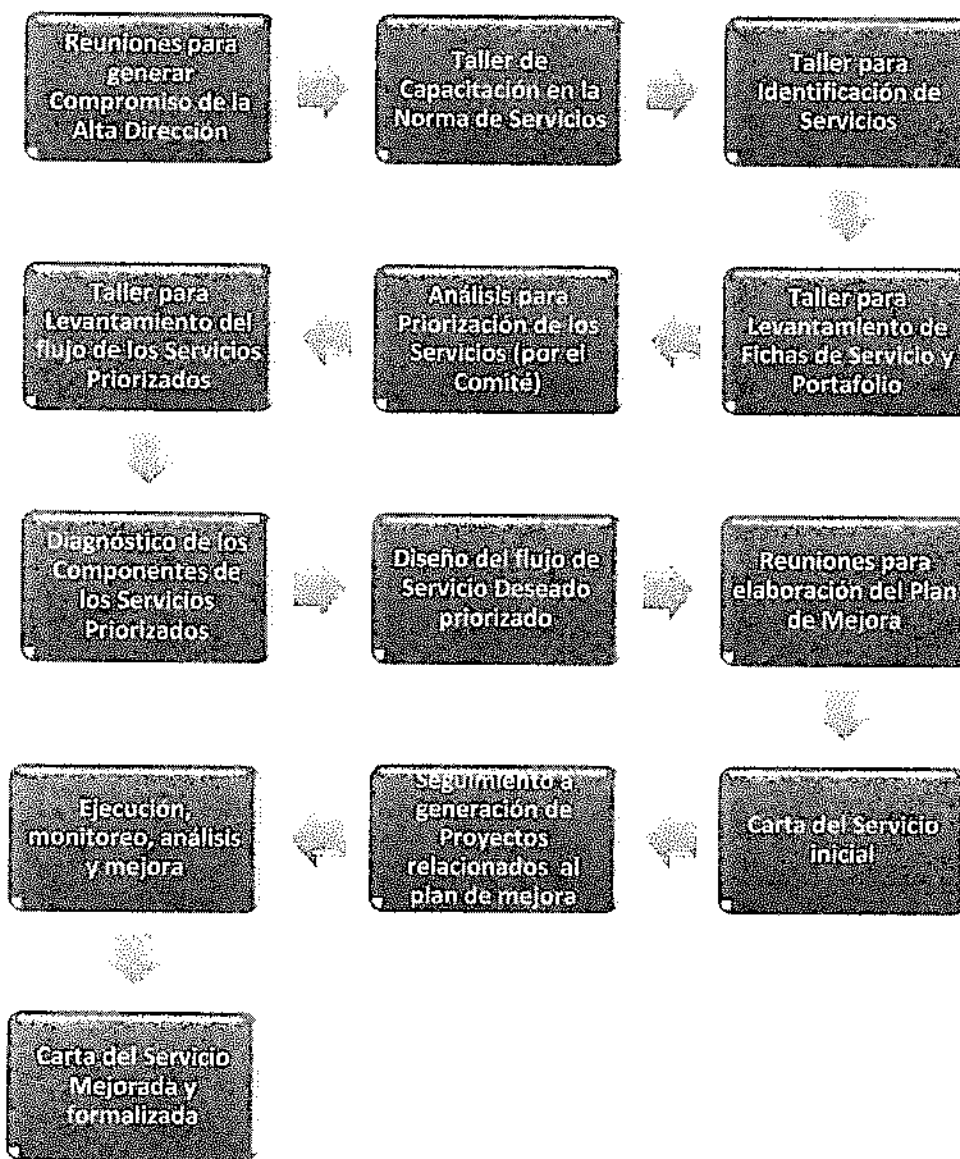
Los informes deben cubrir los siguientes aspectos:

- Comportamiento ante incidentes o fallas en la prestación del servicio
  - No conformidades frente a normas o procedimientos establecidos
  - Características de la carga de trabajo y uso de recursos componentes del servicio
  - Informes de resultados de indicadores y tendencias por período, incluyendo la satisfacción del usuario.
  - Informes del desempeño de los procesos componentes del servicio
  - Informes de la utilización de los recursos
  - Informes para destacar cargas de trabajo futuras o planificadas
- **Determinar necesidades de mejorar un servicio.-** Evaluación periódica de la idoneidad del servicio en sustento a las necesidades cambiantes de la institución y de las demandas y necesidades de la comunidad universitaria. Se deben establecer mecanismos de participación para la recepción de retroalimentación y propuestas de mejoras del servicio. Se deben registrar, evaluar, priorizar y en su caso autorizar todas las propuestas de mejora del servicio.
  - **Análisis de resultados, determinación y seguimiento del plan de acción de mejora.-** Basados en los informes de servicio se deben identificar desviaciones significativas entre lo realizado y lo comprometido en la carta de servicio. Se deben definir los criterios para establecer planes de acción para corregir las desviaciones, con las acciones correctivas y preventivas pertinentes, basado en un análisis de causa raíz. El responsable del servicio debe asegurar la efectividad de las acciones tomadas. La mejora será establecida mediante ideas propuestas por los interesados de los servicios, generando innovación en los mismos.

CAPÍTULO 11.- IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA

**Artículo 33.- Mapa del proceso para la implementación de la Norma.-** Para la implementación de la Norma Interna de la Gestión de Calidad de Servicios se deberá llevar a cabo las actividades detalladas en el flujo de proceso que se grafica a continuación.

*Gráfico 3. Mapa del proceso de implementación de la Norma*



**Artículo 34.- Matrices y formatos.-** Para llevar a cabo la implementación de la presente Norma se requiere utilizar matrices y fichas que ayudarán a la esquematización y análisis de la información, así como también permitirán documentar lo actuado durante el proceso.

- **Matriz de levantamiento de servicios.-** Esta matriz se deberá utilizar para identificar los servicios institucionales, los beneficiarios, los requisitos, el marco legal que ampara la entrega del servicio y el responsable del servicio



**MATRIZ DE LEVANTAMIENTO DE SERVICIOS**

BENEFICIARIO	REQUISITOS	SALIDA DEL SERVICIO PRODUCTO (tangible) SERVICIO (Intangible)	MARCO LEGAL	SERVICIO	RESPONSABLE
		f. producto: licencia g. servicio: asesoría			

- **Matriz de Portafolio de servicios.-** En esta matriz se deberán detallar los servicios institucionales especificando el código asignado al servicio, el nombre del servicio, el usuario y el estado del servicio (Incubación, Operación, retiro o cierre).



**PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

Fecha:

Código	Nombre del Servicio	Usuario	Estado

- **Ficha del servicio.-** En esta matriz se detalla cada uno de los servicios institucionales, colocando:
  - **Nombre del Servicio:** El nombre es la designación del servicio.
  - **Código:** Es el código asignado al servicio.
  - **Descripción del Servicio:** Breve resumen del servicio + el alcance del mismo.
  - **Institución:** Nombre de la Institución que presta el servicio.
  - **Cargo del responsable:** Cargo desempeñado por el responsable del servicio.
  - **Propósito:** Es la razón de ser por la que fue creado el servicio, es decir aquí se va a describir el objetivo del servicio.
  - **Entradas:** La necesidad de acceder al servicio + los requisitos necesarios.
  - **Salidas:** Son los entregables del servicio.
  - **Marco legal del Servicio:** Ley, norma, reglamento, colocar el artículo que determina la competencia para brindar el servicio.
  - **Usuario del Servicio:** Son los beneficiarios del servicio.
  - **Categoría del servicio:** Las categorías de servicios se agrupan de acuerdo a los siguientes lineamientos:
    - Segmento de usuarios que atiende.
    - Competencia de la Institución.
    - Tipos de servicio que se brinda.
    - Modelo de atención.
    - Regulación.



- **Etapas o procesos relacionados del servicio:** Se detallan las etapas que se necesitan para alcanzar el servicio o los procesos específicos que se generan
- **Indicadores del Servicio:** Instrumento para monitorear, predecir y administrar el desempeño del servicio.
- **Fecha de entrada en vigor:** Fecha de la creación del servicio (Año - Mes - Día)
- **Fecha de fin:** Sólo para casos en donde el servicio está cerrado o en retiro
- **Estado del Servicio:** Incubación, Operación, Retiro, Cierre
- **Elaborado por:** Nombre de quien modifica la ficha.
- **Fecha de última actualización:** Fecha de actualización de la ficha
- **Aprobado por:** Nombre de quien modifica la ficha.



**FICHA DEL SERVICIO**

<b>Nombre del Servicio:</b>		<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>
<b>Descripción del Servicio:</b>			
<b>Institución:</b>			
<b>Cargo del responsable:</b>			
<b>Propósito:</b>			
<b>Entradas:</b>			
<b>Salidas:</b>			
<b>Marco legal del Servicio:</b>			
<b>Usuario del Servicio:</b>		<b>Categoría:</b>	
<b>Etapas o procesos relacionados del servicio:</b>			
<b>Indicadores del Servicio:</b>			
<b>Fecha de entrada en vigor:</b>		<b>Fecha de fin:</b>	
<b>Estado del Servicio:</b>		<b>Elaborado por:</b>	
<b>Fecha de última actualización:</b>		<b>Aprobado por:</b>	

- **Matriz de indicadores.-** En esta matriz se detallan los indicadores para los servicios institucionales, que constan en el catálogo de servicios. Se deberá detallar el código del servicio, el nombre del servicio, el indicador, la fórmula de cálculo, la frecuencia de medición del indicador, la fuente de medición, el responsable de realizar la medición, la unidad de medida, la línea base y la meta del indicador.



MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE INDICADORES

MACROPROCESO:

PROCESO	SUBPROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	FUENTE DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE	METR
PROCESO 1	SUBPROCESO 1								
	SUBPROCESO 2								
	SUBPROCESO 3								
PROCESO 2	SUBPROCESO 1								
	SUBPROCESO 2								
	SUBPROCESO 3								

- Matriz de priorización.-** En esta matriz se deberá calificar los criterios de priorización para cada servicio institucional. Los criterios a calificarse serán los siguientes:
  - La contribución del servicio al logro de los objetivos estratégicos.
  - El Impacto potencial del servicio a los usuarios u otros interesados (Para el análisis se debe tomar en cuenta el Análisis de la demanda del servicio)
  - La automatización o implementación de un proyecto de automatización de procesos o interoperatividad en el servicio.
  - Riesgo o falta de transparencia en la ejecución del servicio
  - El desempeño de los servicios
  - Frecuencia de los informes de falla, incidentes, no conformidades y reclamaciones así como las medidas de subsanación, compensación o reparación en la prestación del servicio.



MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIOS	El servicio contribuye al logro de los objetivos estratégicos.	El servicio tiene un impacto potencial a los usuarios u otros interesados (Para el análisis de este criterio tomar en cuenta el Análisis de la demanda del servicio)	El servicio está actualmente automatizado o está implementándose un proyecto de automatización de procesos o interoperatividad	En la ejecución del servicio existe riesgo o falta de transparencia	El desempeño de los servicios es:	Que son frecuentes son los informes de falla, incidentes, no conformidades y reclamaciones así como las medidas de subsanación, compensación o reparación en la prestación del servicio.	TOTAL	PRIORIDAD
Servicio 1	80%	30%	5%	10%	10%	10%	80%	
	ALTO	ALTO	NO	BAJA TRANSPARENCIA	REGULAR	BUENAS		
	1	1	1	0.5	0.50	0		
Servicio 2	30%	30%	5%	5%	3%	0%	0%	
	FALSO	FALSO	0	FALSO	FALSO	FALSO		
	0%	0%	0%	0%	0%	0%		





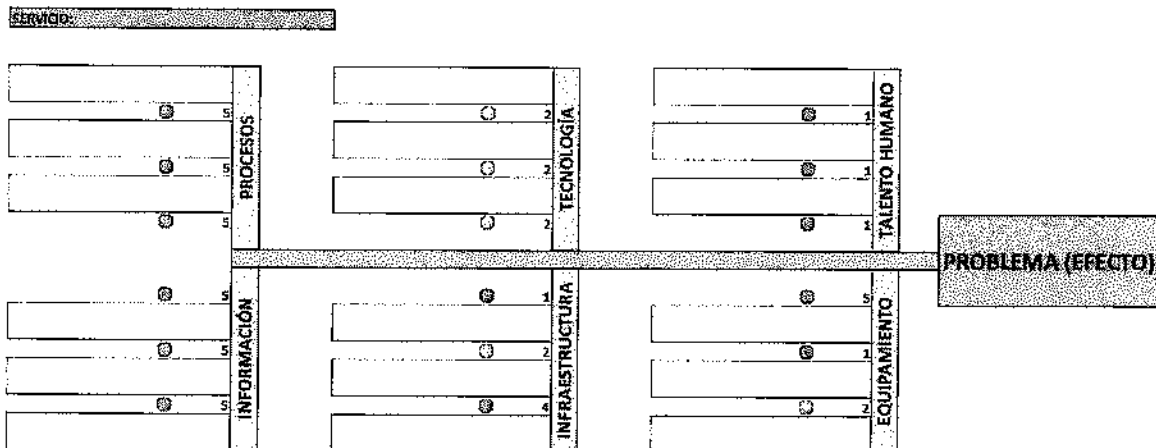
MATRIZ DE DIAGNÓSTICO POR COMPONENTES

SERVICIO				
COMPONENTE DEL SERVICIO	ATRIBUTO A CALIFICAR	NIVEL DEL ATRIBUTO	EVIDENCIA	PROBLEMAS DETECTADOS
SERVICIOS	INFRAESTRUCTURA	Espacio físico para los funcionarios		
		Espacio físico para los usuarios		
		Periféricos del servicio		
	TECNOLOGÍA	Existen Bases de Datos		
		Nivel de uso de Software		
		Infraestructura de Hardware		
		Continuidad y disponibilidad del servicio		
	INFORMACIÓN	Nivel de soporte		
		Información sistematizada		
		Información disponible		
	EQUIPAMIENTO	Información digitalizada		
		Equipamiento para atención		
	TALENTO HUMANO	Suministros y especies valoradas		
		Indumentaria para prestación del servicio		
	FINANCIEROS	Número de servidores asignados al servicio		
		Presupuesto para operación		
		Presupuesto para inversión en el servicio		
	PROCESOS	PROCESOS/ SUBPROCESOS	Oportunidad de dotación de recursos financieros	
Mapa de Procesos definido				
Catálogo de procesos definido				
Procesos caracterizados y documentados				
Procesos alineados a objetivos				
Procesos evaluados (Importancia vs. Desempeño)				
Procesos priorizados para mejora				
Procesos en mejora				
CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO		Capacidad del Talento Humano de acuerdo al perfil requerido		
		Capacidad del Talento Humano para resolución de incidentes		
	Capacidad del Talento Humano para atención a usuarios			

- **Formato para análisis causa - efecto.-** En este formato se analizan los problemas encontrados en cada servicio, identificando las causas de estos, y el nivel de impacto de dichas causas en el problema.



FORMATO PARA ANALISIS CAUSA - EFECTO



- **Matriz de Selección de proyectos de mejora.-** En esta matriz se analiza cada proyecto propuesto para la mejora de servicios, considerando los siguientes criterios de impacto y criterios de complejidad :



- Criterios de impacto:
  - Contribución del proyecto al logro de los objetivos estratégicos
  - Número de beneficiarios
  - Impacto a grupos prioritarios
  - Alineación con procesos en mejora
- Criterios de complejidad
  - Tiempo para lograr los beneficios
  - Respaldo de actores involucrados
  - Factibilidad política
  - Factibilidad técnica
  - Factibilidad ambiental
  - Factibilidad económica o financiera



SERVICIO:

PROYECTOS	CRITERIOS DE IMPACTO PARA SELECCIÓN				CRITERIOS DE COMPLEJIDAD PARA SELECCIÓN							TOTAL IMPACTO	TOTAL COMPLEJIDAD	VC	PRIORIDAD			
	Contribución del proyecto al logro de los objetivos estratégicos	Número de beneficiarios	Impacto a grupos prioritarios	Alineación con procesos en mejora	Tiempo para lograr los beneficios	Respaldo de actores involucrados	Factibilidad política	Factibilidad técnica	Factibilidad ambiental	Factibilidad económica o financiera								
Proyecto 1	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	60%	40%	1,500	
Proyecto 2	NINGUNO	MUY BAJO	MUY BAJO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNA	NINGUNA	NINGUNA	NINGUNA	BAJO	BAJO	BAJO	0%	3%	0,000	
Proyecto 3	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	30%	20%	1,500	

- **Carta de servicio.-** En este formato se presenta la siguiente información:
  - información básica del servicio:
    - Nombre del servicio
    - En que consiste el servicio
    - Formas de llegar a la ciudadanía
    - A quién llega el servicio
    - Requisitos
    - Pago requerido
  - Compromiso de calidad
  - Contactos o soporte del servicio
  - Fecha de vigencia del servicio
  - Fecha de actualización de la carta





CARTA DE SERVICIO			
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL			
INFORMACIÓN BÁSICA DEL SERVICIO			
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> (El nombre es la designación del servicio y debe estar constituido de la siguiente forma: El nombre es un sustantivo, que denota la acción o efecto de un verbo + los beneficiarios del servicio)		<b>En que consiste el servicio:</b> (Información de carácter general del servicio, y su vínculo con el marco legal del servicio en cumplimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios o beneficiarios)	<b>Formas de llegar a la ciudadanía:</b> Vía Web, presencial, por correo
<b>A quien llega el servicio:</b> Son los beneficiarios del servicio			
<b>Requisitos:</b>		Documentación necesaria, para acceder al servicio, y un resumen de los pasos que debe realizar el usuario en la consecución del servicio.	
<b>Pago requerido:</b>		El costo del servicio. Ejemplo: Gratuito.	
INFORMACIÓN DE COMPROMISOS INSTITUCIONALES			
Compromisos de calidad del servicio			
Información detallada sobre el compromiso de calidad adquirido por la institución hacia los usuarios o beneficiarios			
<b>Contacto/Soporte</b>		Datos del Contacto o del Responsable de Soporte	
<b>Fecha de vigencia:</b>		Fecha de la creación del servicio (Año - Mes - Día)	Fecha de última actualización: Fecha de actualización de la carta

- **Catálogo de servicios.-** En este formato se informa sobre los servicios que presta la Universidad de Guayaquil:
  - Estado
  - Número del servicio
  - Nombre del servicio
  - Responsable del servicio
  - Procesos que intervienen en el servicio
  - Indicadores



CATALOGO DE SERVICIOS					
<b>Año:</b>	<input type="text"/>				
<b>Estado:</b>	<input type="text" value="Operación"/>				
Organización	No.	Servicio	Responsable	Procesos	Indicadores
Universidad de Guayaquil	Aquí se detalla el número del servicio de acuerdo a su creación.	Aquí se detalla en nombre del servicio.	Aquí se detalla el responsable del servicio	Aquí se detallan los procesos que intervienen en la conceción del servicio	

**CAPÍTULO 12.- DE LAS POLÍTICAS Y MANUAL CALIDAD**

**Artículo 35.-Políticas de calidad.-** Las políticas de calidad deberán ser emitidas por el Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional, a través de un documento donde se establezcan dichas políticas, basadas en el análisis y evaluación de los servicios institucionales, conforme se establece en esta norma.

**Artículo 36.-Manual de procesos de gestión interna de calidad.-** Este manual establece como se maneja la gestión interna de la calidad dentro de la institución.

**Artículo 37.-**El manual de procesos de gestión interna de calidad deberá contener principalmente:

1. **Introducción.-** hace una breve presentación del contenido del documento.
2. **Generalidades.-** contiene aspectos generales de la institución, misión, visión, alcance del sistema de gestión de calidad, identificación de los clientes, servicios que ofrece, cadena de valor.
3. **Objetivo y campo de aplicación.-** debe describir el objetivo de la gestión de calidad institucional y el alcance de la misma.
4. **Referencias normativas.-** debe detallar las normas de calidad a las que se hace referencia para la elaboración del manual.
5. **Términos y definiciones.-** debe detallar la terminología a utilizarse en el documento, con su respectivo significado.
6. **Sistema de gestión de calidad.-** se debe especificar principalmente lo siguiente:
  - Política de calidad
  - Control de cambios
  - Control de registros
  - Acciones correctivas y preventivas
  - Control de inconformidades con el servicio
  - Evaluaciones de calidad
7. **Responsabilidad de la Dirección.-** es el compromiso institucional con la calidad de servicio.
8. **Gestión de los recursos.-** contiene el compromiso institucional para la gestión oportuna de los recursos de la Universidad de Guayaquil enfocados en el cumplimiento de la política de calidad. Se consideran como recursos los relacionados con:
  - Recurso humano
  - Recursos económicos
  - Infraestructura
  - Ambiente de trabajo
9. **Generación del servicio.-** enuncia los manuales de los procesos sustantivos de la Universidad de Guayaquil.
10. **Medición de indicadores, análisis y mejora.-** enuncia los manuales relacionados con la medición de la satisfacción del cliente, el seguimiento y medición de los procesos, las acciones correctivas y preventivas, y las evaluaciones de calidad.

## DISPOSICIÓN FINAL

La presente Norma de Gestión Interna de la Calidad de Servicios entrará en vigencia a partir de su aprobación y visto bueno por parte del Presidente de la Comisión de Intervención y Fortalecimiento Institucional de la Universidad de Guayaquil.

Documento presentado a los miembros del H. Consejo Universitario de la Universidad de Guayaquil, por la Psic. María del Carmen Quinde Reyes, Vicerrectora General de la Universidad de Guayaquil, siendo aprobado sesión extraordinaria realizada el 02 de junio del 2016, mediante Resolución RCU-SE-31-97-06-2016.

### UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL SECRETARÍA GENERAL

La infrascrita Secretaria General de la Universidad de Guayaquil, CERTIFICA que la Norma Interna de Gestión de la Calidad de Servicios fue conocida y aprobada en sesión extraordinaria realizada el 02 de junio del 2016; y cuenta con el visto bueno del Dr. Jaime Medina Sotomayor, Presidente de la Comisión Interventora, contenido en Oficio Nro.CES-CIFIUG-2016-0268-O del 10 de junio del 2016.

Guayaquil, 10 de junio de 2016



Dr. Galo Salcedo Rosales, PhD.  
RECTOR (E)



Ab. Tania Guerrero Armijos  
SECRETARIA GENERAL