

**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

Lineamientos Nacionales de Medición y Evaluación de Procesos

Mayo | 2025

Versión 01.01



Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS	3
3. ALCANCE.....	3
4. DESARROLLO DEL CONTENIDO.....	4
4.1. ESTRUCTURACIÓN DE INDICADORES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	4
4.1.1. Metodología para medir gestión por procesos	4
4.1.1.1. Identificar proceso y definir nombre del indicador	4
4.1.1.2. Definir frecuencia de medición.....	5
4.1.1.3. Seleccionar tipos de indicadores	5
4.1.1.4. Determinar la fórmula de cálculo	6
4.1.1.5. Determinar la fuente de extracción de datos	7
4.1.1.6. Determinar unidad de medida.....	7
4.1.1.7. Identificar el responsable del desempeño.....	7
4.1.1.8. Identificar el responsable del dato	8
4.1.1.9. Establecer meta	8
4.2. ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN.....	9
4.1.2. Metodología para medir la calidad del servicio	10
4.2.1.1. Recolección de la información	13
4.2.1.2. Análisis de datos	13
4.2.1.3. Recomendaciones para la implementación	14
4.3. ESTRUCTURACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS, INCONFORMIDADES Y FELICITACIONES	15
4.3.1. Metodología para gestionar el buzón de sugerencias, informidades y felicitaciones	15
4.3.1.1. Recolección y registro	15
4.3.1.2. Clasificación del evento	16
4.3.1.3. Categorización de los eventos por impacto	17
4.3.1.4. Funcionamiento del buzón de sugerencias, inconformidades o felicitaciones... ..	17
4.3.1.5. Plazo para dar solución.....	18
4.3.1.6. Análisis de la información.....	18
4.3.1.7. Criterios de calidad para la respuesta	18
4.3.1.8. Seguimiento y resolución	18
4.3.1.9. Informe mensual	19



1. INTRODUCCIÓN

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), comprometida con la mejora continua, la eficiencia institucional y la calidad de sus servicios, ha desarrollado el presente lineamiento nacional para la medición y evaluación de procesos.

La evaluación de la gestión por procesos en la PUCE se fundamenta en un enfoque integral que articula diversas fuentes de información y perspectivas de análisis. Esta visión sistémica permite valorar de manera más completa el desempeño institucional, al considerar tanto los resultados operativos como la experiencia de los usuarios y la retroalimentación recibida a través de canales participativos.

En este marco, se establecen tres tipos principales de medición: el desempeño de los procesos, la satisfacción del usuario y el análisis del buzón institucional. Cada uno de estos aporta información clave y complementaria: la medición de desempeño ofrece datos cuantitativos sobre eficiencia y eficacia; la medición de satisfacción permite conocer la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios; y el análisis del buzón institucional identifica temas emergentes o significativos reportados por la comunidad universitaria.

Los resultados producto de la implementación de estos lineamientos que requieran acciones a mediano o largo plazo deben ser presentadas como planes de acción conforme el proceso de planificación operativa institucional.

hhhh

2. OBJETIVOS

Desarrollar e implementar una metodología de medición y evaluación de la gestión por procesos en la PUCE, con el fin de optimizar la eficiencia y efectividad de los procesos institucionales, garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y promover una mejora continua en la calidad de los servicios académicos y administrativos.

3. ALCANCE

La presente normativa tiene aplicación a nivel nacional y es de cumplimiento obligatorio para todas las sedes de la PUCE.

Será implementada de manera progresiva, considerando las capacidades institucionales y el nivel de madurez de los procesos, con el objetivo de consolidar un sistema nacional de seguimiento y evaluación de la gestión institucional articulado con los principios de la planificación estratégica, la mejora continua y el aseguramiento de la calidad.



4. DESARROLLO DEL CONTENIDO

4.1. ESTRUCTURACIÓN DE INDICADORES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por procesos es un enfoque organizacional que busca optimizar la eficiencia y efectividad de las actividades institucionales. En este contexto, la estructuración de la gestión de indicadores juega un papel fundamental al proporcionar las métricas necesarias para evaluar el desempeño de dichos procesos.

Los indicadores clave de desempeño (KPIs) permiten medir y monitorear continuamente aspectos cruciales como la calidad, la eficiencia, los costos y el tiempo de respuesta, lo que facilita la identificación de la mejora y la toma de decisiones estratégicas informadas. Este enfoque no solo favorece la mejora continua, sino que también asegura la alineación de los procesos con los objetivos estratégicos, promoviendo una gestión más ágil, transparente y adaptativa que impulsa la competitividad y el éxito a largo plazo.

4.1.1. Metodología para medir gestión por procesos

La medición y evaluación de la gestión por procesos se documentará considerando el siguiente formato:

INDICADORES									
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	FUENTE	UNIDADES DE MEDIDA	RESPONSABLE DESEMPEÑO	RESPONSABLE DEL DATO	META

Este formato se debe completar de la siguiente manera:

4.1.1.1. Identificar proceso y definir nombre del indicador

Una vez comprendido e identificado el proceso que responda a ¿qué hace?, ¿quién lo hace?, ¿cuándo se hace?, ¿cuál es su propósito?, se determina qué se desea medir en el mencionado proceso:

- **Mejorar en la eficiencia:** reducir tiempos o costos de proceso
- **Asegurar la calidad:** mantener estándares o evitar reprocesos.
- **Evaluar el cumplimiento del objetivo:** cumplir con metas o resultados institucionales
- **Evaluar la satisfacción del usuario interno o externo:** asegurar el cumplimiento de los requisitos solicitados por el usuario.

Según los Lineamientos Nacionales de Seguimiento y Evaluación de la Gestión Institucional se define el nombre del indicador de la siguiente manera:

Debe reflejar, **qué se mide y por qué**, debe ser claro y comprensible para los dueños de procesos. Las nomenclaturas para establecimiento del nombre pueden ser:



- Número de
- Porcentaje de ...
- Índice de ...
- Tasa de ...
- Nivel de ...
- Tiempo promedio de ...

Ejemplo: Si el indicador se refiere al proceso de **atención al estudiante** en admisiones y su objetivo es analizar la rapidez en la atención, el nombre del indicador podría ser **tiempo promedio de procesamiento en la admisión para estudiantes**.

4.1.1.2. Definir frecuencia de medición

Refiere la periodicidad con la cual se extraerán los datos para analizar su desempeño tomando en cuenta la naturaleza según los siguientes factores:

- **Procesos continuos:** Son de ejecución continua, conllevan una alta frecuencia se identifican por ejecuciones diarias, semanales.
- **Monitoreo continuo:** Sirve para detectar cuellos de botella en tiempo real, tiempos de espera o respuesta al usuario.
- **Procesos cíclicos:** Son de ejecución en ciclos, conlleva en análisis de periodos mensuales, trimestrales, semestrales o anuales.
- **Evaluación del desempeño mediano y largo plazo:** Sirve para analizar desempeños generales de los procesos.

4.1.1.3. Seleccionar tipos de indicadores

Los indicadores podrán clasificarse en las siguientes categorías de medición:

Indicador de eficiencia. - Busca medir la relación entre servicio o productos generados con insumos o recursos utilizados.

- Tiempo de ejecución de un proceso
- Costo de ejecución de cada actividad del proceso
- Capacidad de los recursos con relación a la disponibilidad de horas de trabajo

Indicador de eficacia. - Busca medir el cumplimiento de un objetivo o meta definida sin considerar los recursos empleados para su fin.



- Tasa de cumplimiento del objetivo del proceso
- Tasa de entregas a tiempo en plazos límites establecidos
- Porcentaje de productos o servicios entregados exitosamente

Indicadores de productividad. - Busca medir los resultados obtenidos en productos o servicios con los recursos utilizados para este fin.

- Número de tareas completadas por hora de trabajo
- Cantidad de solicitudes contestadas en periodo determinado.

Indicador de calidad. - Busca medir atributos o características que deben tener productos o servicios para satisfacer la necesidad del usuario.

- Tasa de errores presentados en los productos o servicios del proceso
- Satisfacción del usuario ante la entrega de productos o servicios

4.1.1.4. Determinar la fórmula de cálculo

Una vez identificado el objetivo de la medición del proceso, se determinarán los factores a controlar como el tiempo, costo, calidad, etc.

Dependiendo del tipo de indicador empleado y el factor de control establecido se detallan los siguientes ejemplos:

Indicadores de eficiencia

Medición de la gestión de inscripción de estudiantes.

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Tiempo ideal de inscripción del estudiante} - \text{Tiempo de inscripción del estudiante}}{\text{Tiempo ideal de inscripción del estudiante}} \times 100$$

El resultado de esta fórmula nos arrojará el porcentaje de ineficiencia del proceso, el objetivo en base a la meta determinada será reducir el mencionado porcentaje.

Indicadores de eficacia

Medición de la matriculación de estudiantes.

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Estudiantes matriculados}}{\text{Proyección de estudiantes matriculados}} \times 100$$

El resultado obtenido mide el porcentaje de cumplimiento del objetivo determinado.



Indicador de calidad

Medición del porcentaje de satisfacción de los estudiantes en la enseñanza y el aprendizaje.

$$\text{Calidad del servicio} = \frac{\text{Número de estudiantes satisfechos}}{\text{Total de estudiantes}} \times 100$$

El resultado obtenido mide el porcentaje de satisfacción en el servicio alcanzado en los estudiantes.

Indicadores de productividad

Medición de la productividad en la relación docente- estudiante.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Número total de estudiantes}}{\text{Número total de docentes}}$$

El resultado nos arroja el promedio de estudiantes por docente.

4.1.1.5. Determinar la fuente de extracción de datos

Para identificar las fuentes de extracción de datos se deberá contemplar lo siguiente:

- **Identificar los datos necesarios para alimentar el resultado del indicador.** - Se debe identificar los datos específicos necesarios para realizar los cálculos.
- **Identificar las actividades relacionadas.** - Esto facilita identificar en qué momento se generan los datos necesarios.
- **Identificar la fuente de datos.** - Es fundamental definir de forma precisa dónde se almacenan los datos que se requieren para el indicador.
- **Evaluar la disponibilidad de los datos.** - Los datos que se requieren deben ser fáciles de obtener, actualizar y fiables para la recolección.
- **Validar la integridad de los datos.** - Se debe identificar la veracidad de los datos como una fuente confiable para la toma de decisiones.

4.1.1.6. Determinar unidad de medida

La unidad de medida debe ser estándar para poder comparar los resultados como: Cantidades exactas, porcentajes.

4.1.1.7. Identificar el responsable del desempeño



El responsable del desempeño de un proceso es la persona que se asigna formalmente para asegurar la correcta ejecución, monitoreo y mejora del proceso, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos establecidos.

4.1.1.8. Identificar el responsable del dato

Es el responsable de asegurar que los datos utilizados en la medición sean íntegros, confidenciales, disponibles y confiables en cualquier momento para ser verificados.

4.1.1.9. Establecer meta

Las metas proporcionan un objetivo claro y específico, para lo cual se detallan los siguientes pasos:

- **Definir el propósito y la importancia del indicador.** - Para definir la meta se debe comprender qué mide el indicador del proceso, como ejemplo si el indicador es de eficiencia en el proceso de admisión, la meta reflejará un objetivo en relación con reducir los tiempos de respuesta.
- **Definir línea base del indicador.** – Para establecer el punto de referencia se deberá considerar lo siguiente:
 - Datos históricos del proceso
 - Desempeño de otras organizaciones
 - Estándares de buenas prácticas
- **Aplicación del método SMART.** - Sirve para formular metas claras, estructuradas y alcanzables, considerando lo siguiente:
 - **Específica:** La meta debe ser concreta y claramente definida.
 - **Medible:** Debe tener una forma clara de medir los avances de la meta propuesta.
 - **Alcanzable:** Debe ser un meta realista considerando sus recursos y capacidad de ejecución.
 - **Relevante:** La meta debe estar alineada a los objetivos institucionales propuestos.
 - **Tiempo:** Debe tener un plazo para alcanzar la meta propuesta.
- **Involucrar al dueño del proceso.** - Cumple un papel fundamental en el compromiso y seguimiento de la meta propuesta para obtener los resultados esperados.
- **Evaluar y ajustar la meta periódicamente.** - Las metas establecidas deben ser dinámicas, ya que pueden surgir nuevos retos o cambio de objetivos institucionales.

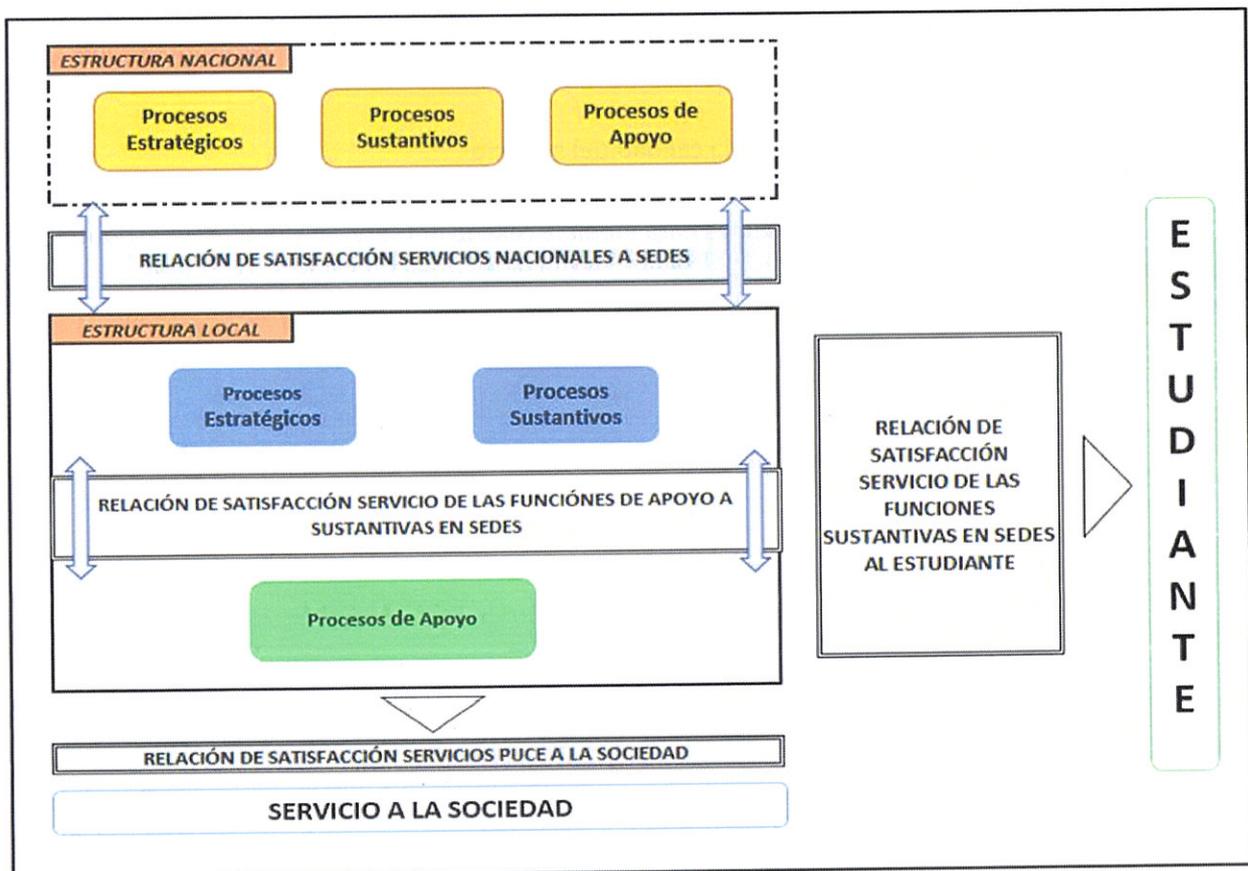


El formato de indicadores se encontrará incorporado y estandarizado en la caracterización de macroproceso de la siguiente manera:

CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO										
NOMBRE DEL MACROPROCESO:								CÓDIGO DEL MACROPROCESO:		
OBJETIVO DEL MACROPROCESO:										
TIPO DE MACROPROCESO:	RESPONSABLE DEL MACROPROCESO:									
DISPARADOR DEL PROCESO:										
PROCESOS RELACIONADOS:										
MARCO LEGAL /CONTROLES:										
INDICADORES										
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	FUENTE	UNIDADES DE MEDIDA	RESPONSABLE DESEMPEÑO	RESPONSABLE DEL DATO	META	

4.2. ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Para medir la calidad del servicio en la PUCE se plantea un modelo de evaluación nacional dirigido a estudiantes, docentes, administrativos, comunidad universitaria y externa, su propósito es mejorar el servicio de nuestra institución, a continuación, se presenta el siguiente esquema:





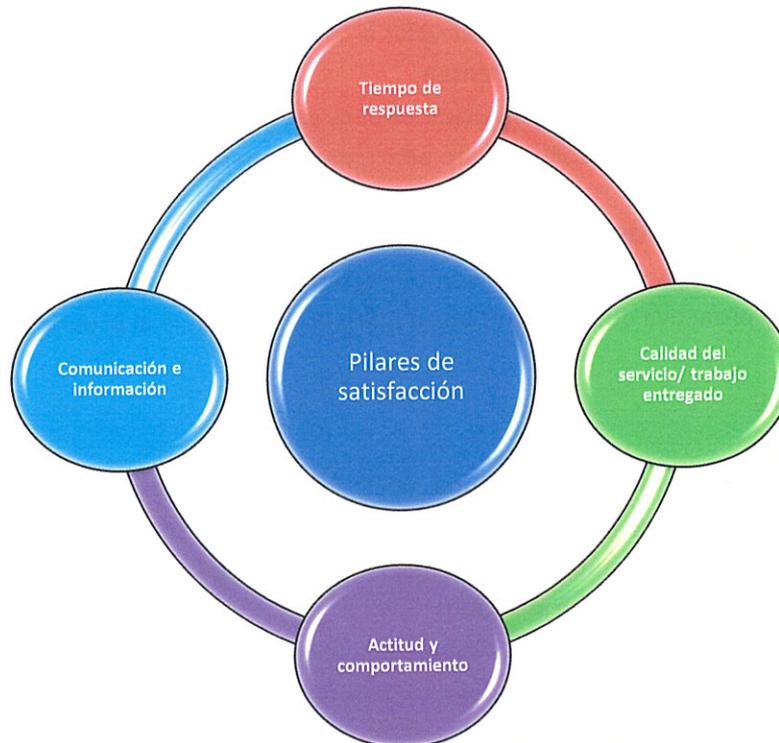
Para medir la calidad se debe determinar las diferencias entre los aspectos importantes del servicio, como las necesidades de la comunidad universitaria, la experiencia misma del servicio y la percepción institucional respecto a los requerimientos que emergen de la gestión educativa, lo que determina el análisis de los siguientes tipos de relacionamiento:

- **Relación de satisfacción servicio nacional a sedes:** es la diferencia entre el servicio brindado por las funciones administrativas nacionales y la percepción de las funciones administrativas en las sedes.
- **Relación de satisfacción servicio de las funciones de apoyo a sustantivas en sedes:** es la diferencia entre el servicio brindado por las funciones de apoyo en sede y la percepción de las funciones sustantivas en sede.
- **Relación de satisfacción servicio de las funciones sustantivas en sedes al estudiante:** Es la diferencia entre el servicio brindado por las funciones sustantivas en sede y la percepción de los estudiantes en sede.
- **Relación de satisfacción servicios PUCE a la sociedad:** Es la diferencia entre el servicio brindado por la PUCE en sus centros, laboratorios, consultorios, entre otros y la percepción de la sociedad.

El mencionado método de recolección se implementará de manera progresiva, considerando las capacidades institucionales, con el objetivo de consolidar un sistema nacional de seguimiento y evaluación de la gestión institucional articulado con los principios de la planificación estratégica, la mejora continua y el aseguramiento de la calidad.

4.1.2. Metodología para medir la calidad del servicio

Este modelo agrupa cuatro dimensiones para medir la calidad del servicio y define sus atributos, así:



1. **TIEMPO DE RESPUESTA.** - Es un factor clave que determinará el servicio que brindamos, se enfoca en la rapidez con la que atendemos a consultas, solicitudes o problemas a solucionar que requiera la comunidad universitaria.

Atributos:

- **Rapidez:** Significa una respuesta o solución ágil al requerimiento en un tiempo razonable.
- **Eficiencia en la solución:** Una respuesta rápida también debe garantizar la efectividad en la resolución al requerimiento.
- **Percepción de valor al cliente:** Transmite al cliente que su necesidad es importante para la institución generando confianza y mejorando el relacionamiento.

2. **CALIDAD DEL SERVICIO/ PRODUCTO ENTREGADO.** - Busca satisfacer o superar la expectativa del usuario, generando valor, bienestar y fidelidad.

Atributos:

- **Fiabilidad:** El servicio brindado debe cumplir lo requerido por el usuario, dentro del marco regulatorio de la universidad, garantizando su satisfacción



- **Atención personalizada:** Considera una atención individualizada con el usuario en el cual se busca generar valor a través del cumplimiento de las necesidades particulares que se presenten.
- **Profesionalismo:** La atención deberá ser de manera profesional, competente, con conocimiento y un trato adecuado por parte del personal involucrado.

3. **ACTITUD Y COMPORTAMIENTO.** - Implica una buena predisposición por parte del personal para ayudar, generar un ambiente empático, cordial, respetuoso, una actitud positiva y proactiva que fomente una experiencia agradable al usuario.

Atributos:

- **Amabilidad:** Mantener una actitud cortés, respetuosa y cordial en todo momento, generando una experiencia de valor al usuario.
- **Empatía:** Comprender la necesidad del usuario como si fuera propia y mostrar interés genuino en ayudarlo.
- **Paciencia:** Mantener la calma y la disposición para tratar con usuarios que puedan estar frustrados o confundidos, sin dejarse afectar por su comportamiento.
- **Actitud positiva:** Mantener una actitud optimista, incluso cuando las circunstancias son difíciles, ya que esto puede influir en cómo percibe el usuario el servicio.
- **Proactividad:** Adelantar posibles soluciones antes que el usuario tenga que pedir las.

4. **COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.** - Contempla transmitir de forma clara, precisa y oportuna la información relevante que solventa la necesidad del usuario, es fundamental escuchar activamente sus necesidades y brindar respuestas honestas y completas.

Atributos:

- **Claridad:** La información debe ser transmitida de manera clara y directa, sin tecnicismos innecesarios ni ambigüedades. El usuario debe poder entender fácilmente lo que se le está comunicando.
- **Concisión:** Evitar sobrecargar al usuario con demasiada información o detalles innecesarios. La comunicación debe ser precisa, de modo que el usuario reciba solo la información relevante y necesaria.
- **Transparencia:** Ser honesto y directo sobre lo que el producto o servicio puede ofrecer. Si hay limitaciones o condiciones especiales, es importante que se comuniquen de forma abierta.



- **Adaptabilidad en el tono:** Ajustar el tono de la comunicación según el tipo de usuario y la situación. Algunos usuarios prefieren una comunicación más formal, mientras que otros pueden sentirse más cómodos con un tono informal o amigable.
- **Disponibilidad:** Asegurarse de que los canales de comunicación estén accesibles para los usuarios en todo momento. Ya sea a través de correo electrónico, teléfono, chat en vivo, etc., la información debe ser fácil de obtener.
- **Coherencia:** Mantener un mensaje consistente en todos los puntos de contacto con el usuario. Esto incluye tener una comunicación uniforme entre diferentes representantes de servicio al usuario y plataformas (sitio web, redes sociales, etc.).
- **Sencillez:** Evitar complicar demasiado las explicaciones. Si la solución o información es compleja, desglosarla en pasos o puntos fáciles de entender.

4.2.1.1 Recolección de la información

Este modelo consta de cuatro preguntas, las cuales podrían ser ajustadas de acuerdo con el servicio que brinden, uno abierta para argumentar cualquier observación específica, las respuestas a cada una de las afirmaciones tendrán que ver con las expectativas y percepciones de la comunidad universitaria enfocados en las cuatro dimensiones (tiempo de respuesta, calidad del servicio/ producto entregado, actitud y comportamiento, comunicación e información), se establece una escala de Likert que va del 1 al 5, donde el último valor es el punto positivo más alto.

4.2.1.2. Análisis de datos

Para desarrollar el procesamiento de la información se trabajará bajo el indicador Top Two Box (TTB), con el objetivo de identificar los primeros hallazgos de los niveles de satisfacción en sedes. Su cálculo representa de forma numérica la suma de las dos opciones top o superiores.

Este método de puntuación permite comparar los resultados y encontrar tendencias de manera más eficiente. De tal forma, que se logre obtener la diferencia numérica de las muestras que puede surgir en la etapa de recolección de información. Para obtener los porcentajes en cada categoría, se considerará el número total de respuestas consignadas a la pregunta. En el porcentaje *Top-Two-Box* se suman aquellos obtenidos en la categoría 4 y 5, de la siguiente manera:



$$Top2BoxPi = \%Cat4Pi + \%Cat5Pi$$

Donde:

- **Top2BoxPi:** es el resultado Top2Box de la pregunta Pi.
- **%Cat4Pi:** es el porcentaje de estudiantes que seleccionaron la categoría 4 frente al total de estudiantes que respondieron la pregunta.
- **%Cat5Pi:** es el porcentaje de estudiantes que seleccionaron la categoría 5 frente total de estudiantes que respondieron la pregunta.

Este análisis proporciona una visión clara de la satisfacción del usuario al centrarse en las respuestas más positivas de una encuesta, permitiendo identificar el porcentaje de usuarios altamente satisfechos.

4.2.1.3. Recomendaciones para la implementación

1. Identificar las afirmaciones o preguntas que ayudarán a establecer las dimensiones.

Adaptar las preguntas según el giro de servicio/ producto, según los puntos de contacto con los usuarios.

2. Elegir una muestra significativa de los usuarios.

Utilizar una muestra significativa conforme a metodologías estadísticas, así se garantiza que no exista un sesgo en los individuos elegidos.

3. Escribir afirmaciones sencillas que sean fáciles de comprender en el cuestionario para el usuario

Quien lea la encuesta debe entender cada pregunta o afirmación. También las instrucciones para completarla, dónde entregarla y para qué se va a utilizar su opinión. Se debe pensar en frases simples, con lenguaje directo y sin conceptos rebuscados. Esto también ayudará a que los usuarios no abandonen la tarea a la mitad y la entreguen a la brevedad posible.

4. Ofrecer una recompensa a los que respondan la encuesta

Incentivar a los usuarios con un pequeño premio, acorde las posibilidades de la entidades y unidades administrativas y académicas, algo para que no sientan que dan su tiempo en vano y les recuerde que se aprecia su opinión.



5. Registrar las respuestas en una herramienta que agilice el proceso

El medio utilizado para recolectar la información debe asegurar el registro de las respuestas en un programa que permita crear una base de información que facilite los cálculos con agilidad.

6. Guardar los resultados para futuras referencias

Es importante conservar los resultados obtenidos en cada medición, con el fin de contrastar la mejora continua luego de la implementación de las acciones. La DNPAC será responsable de la conservación mencionada.

4.3. ESTRUCTURACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS, INCONFORMIDADES Y FELICITACIONES

La información recopilada a través del buzón institucional de sugerencias, inconformidades y felicitaciones constituye una fuente estratégica para el análisis de la percepción de la comunidad universitaria respecto a los servicios y trámites ofrecidos por la PUCE. Esta herramienta en línea permite no solo dar seguimiento a cada evento registrado, sino también identificar oportunidades de mejora, detectar problemáticas recurrentes y fortalecer la toma de decisiones basadas en evidencia, todo ello en función de garantizar la calidad de la gestión institucional y contribuir al bienestar integral de la comunidad universitaria.

4.3.1. Metodología para gestionar el buzón de sugerencias, inconformidades y felicitaciones

Permite dar seguimiento a las sugerencias, inconformidades y felicitaciones emitidas por la comunidad universitaria sobre los servicios y trámites disponibles en la institución.

4.3.1.1. Recolección y registro

Esta fase comprende la recepción inicial de los eventos ingresados al sistema del buzón institucional.

- Monitoreo permanente del buzón para garantizar la detección oportuna de eventos.
- Verificación de integridad de los datos ingresados: se revisa que cada evento contenga información completa y coherente (descripción del hecho, categoría seleccionada, nivel de privacidad, datos de contacto cuando corresponde).
- Asignación de número de evento en el sistema de trazabilidad institucional.
- Registro formal del evento en la base de datos institucional para su posterior análisis y trazabilidad.



4.3.1.2. Clasificación del evento

Tiene como propósito categorizar los eventos con base en criterios estandarizados para facilitar su análisis y tratamiento, según el tipo de evento:

- **Inconformidad**

Toda manifestación de descontento, queja o reclamo emitida por un miembro de la comunidad universitaria o público en general respecto a un servicio, proceso, comportamiento o experiencia institucional percibida como insatisfactoria, ineficiente, injusta o que ha generado una afectación directa.

Características:

1. Expresa una experiencia negativa concreta.
2. Está relacionada con hechos ocurridos (no hipótesis).
3. Requiere una respuesta correctiva o aclaratoria.
4. Puede estar relacionada con demoras, errores, incumplimientos, trato inadecuado, falta de información, entre otros.

Ejemplos:

1. "No me entregaron el certificado en el tiempo establecido."
2. "Fui atendido de forma grosera en la ventanilla."
3. "El sistema se cayó durante el proceso de matrícula y no obtuve respuesta."

- **Sugerencia**

Toda propuesta constructiva presentada por la comunidad universitaria o público en general que tiene como fin mejorar un proceso, servicio, sistema o experiencia dentro de la institución.

Características:

1. Tiene un enfoque propositivo y prospectivo.
2. No implica necesariamente un problema actual, sino una posibilidad de mejora.
3. No requiere una solución urgente, pero sí valoración por parte de la unidad responsable.

Ejemplos:

1. "Sería útil que el sistema de matrículas permita guardar el avance."
2. "Propongo que se amplíe el horario de atención en la biblioteca los fines de semana."
3. "Sugiero incluir una opción para citas virtuales en servicios médicos."



- **Felicitación**

Toda manifestación positiva, de reconocimiento o agradecimiento hacia una persona, equipo, unidad o servicio institucional, por su desempeño, atención, actitud o resultado.

Características:

1. Refleja satisfacción y agrado por una experiencia institucional.
2. Tiene un valor simbólico, pero también estratégico para identificar buenas prácticas.
3. No requiere respuesta correctiva, pero sí seguimiento y difusión interna.

Ejemplos:

1. "Felicitaciones al personal de biblioteca, siempre están dispuestos a ayudar."
2. "Excelente atención en el área de admisiones, resolvieron mi caso rápidamente."
3. "Agradezco la organización del taller de titulación, fue muy útil."

4.3.1.3. Categorización de los eventos por impacto

La DNPAC y las OAC de cada sede categorizarán las sugerencias, inconformidades y felicitaciones, de acuerdo con el grado de impacto en el prestigio y la sostenibilidad de la PUCE, pudiendo ser de alta y mediana importancia en función de la criticidad de procesos.

4.3.1.4. Funcionamiento del buzón de sugerencias, inconformidades o felicitaciones.

- Las sugerencias, inconformidades y felicitaciones podrán ser emitidas a título personal o en grupo, en este último caso, se debe designar una persona de contacto.
- El usuario podrá escoger que su participación sea anónima, confidencial. La DNPAC y las OAC de cada sede mantendrán la confidencialidad requerida.
- La DNPAC y las OAC de cada sede ejercerán sólo la función de enlace y de control de la información, pero no de resolución de la inconformidad o implantación de sugerencias, salvo que sea referida a su propia actividad.
- Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor. Estas características impedirán la gestión del evento reportado.
- La DNPAC y las OAC de cada sede podrán ponerse en contacto con la persona remitente en caso de duda, para que, en un plazo de 24 horas, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación del evento.



- Eventos que no correspondan a sugerencias, inconformidades y felicitaciones serán tramitados a sus respectivos destinatarios, y no serán considerados en los respectivos informes.

4.3.1.5. Plazo para dar solución

- La DNPAC y las OAC de cada sede deberán identificar qué eventos son de menor y de mayor impacto para la institución conforme la criticidad del proceso.
- Para eventos de alto impacto, el responsable de emitir la respuesta, deberá contestar en un plazo máximo de 36 horas desde la recepción del evento.
- Para eventos de mediano impacto, el responsable de emitir la respuesta, deberá contestar en un plazo máximo de 48 horas desde la recepción del evento.
- Quienes emitieron la respuesta, deben dar seguimiento a las acciones ofrecidas a los usuarios, lo que implica un mejoramiento continuo, para evitar la repetición de eventos.

4.3.1.6. Análisis de la información

Se realiza con base en criterios tanto cuantitativos como cualitativos, utilizando herramientas estadísticas y técnicas de revisión documental.

4.3.1.7. Criterios de calidad para la respuesta

- Las respuestas deben dar solución a los eventos planteados para mejorar la confianza de los usuarios.
- Se debe evitar las justificaciones o excusas.
- Si el caso lo amerita, invitar al usuario a una reunión.

4.3.1.8. Seguimiento y resolución

Esta fase involucra el tratamiento operativo del evento y su gestión por parte de las unidades responsables.

La DNPAC y las OAC de cada sede son el único punto de contacto con la o las personas que manifiesten sugerencias, inconformidades o felicitaciones.

Las entidades y unidades académicas y administrativas son responsables de dar solución en tiempo y forma a los eventos, la cual deberá conducir al mejoramiento de la calidad de los trámites y servicios que brinda la PUCE.



Tanto la DNPAC como las OAC de las sedes de la PUCE, son los responsables de dar seguimiento a las respuestas de los eventos recibidos.

4.3.1.9. Informe mensual

La DNPAC y las OAC de cada sede deben realizar informes estructurados en base a los lineamientos estratégicos de la institución, los cuales deben ser puestos en conocimientos a las máximas autoridades, al menos de las siguientes categorías:

- Por objetivos estratégicos
- Por unidades académicas y administrativas
- Por tipo de evento
- Por tipos de usuarios



ACTA DE APROBACIÓN

Aprobación	Firma	Sumilla	Fecha
Mgtr. Mónica Mancheno Directora Nacional de Planificación y Aseguramiento de la Calidad		#	12/05/2025

Revisión	Firma	Sumilla	Fecha
Mtr. Abner Bravo Herrera Experto en Aseguramiento de la Calidad		#	12/05/25
MBA. Jacqueline Mena Solís Experto en Aseguramiento de la Calidad		JMF	12/05/2025
Mtr. Cyntia Ramos Caizaluisa Experta en Autoevaluación y Acreditación		ICR	12/05/2025
Mtr. Sebastián Fernández Cárdenas Experto Gobernante		Sf	12/05/2025
Dr. Fredy Proaño Egas Secretario General		P	10-05-2025

Elaboración	Firma	Sumilla	Fecha
Mtr. Sebastián Fernández Cárdenas Experto Gobernante		Sf	12/05/2025

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
01.01	15 de mayo -2025	Versión Inicial	Directora Nacional de Planificación y Aseguramiento de la Calidad