

El Rector de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Considerando:

1. Que el Modelo de Calidad de la PUCE menciona que: “La Calidad de la PUCE según lo establecido en su proyecto académico se refleja a través de (...) un soporte adecuado de los diferentes procesos y estructuras estratégicas, administrativas y de recursos e infraestructura.” (...) “La mejora de procesos implica su análisis a fin de encontrar oportunidades de mejora, de simplificarlos y dotarlos de la flexibilidad necesaria para su adaptación y mejores resultados que permitan el cumplimiento de las expectativas de los diferentes miembros de la comunidad universitaria.”
2. Que dentro del análisis interno de la PUCE, efectuado para la elaboración de la Planificación Estratégica 2021 – 2025, en la Matriz de Análisis Estratégico priorizado, se identificaron cuatro debilidades en relación con los procesos institucionales: “limitada estandarización de los procesos a nivel nacional”, “los tiempos para la ejecución de los procesos de la PUCE son extensos”, “la comunidad universitaria aún percibe a los procesos de la PUCE como burocráticos y no acordes a los requerimientos de cordialidad, apoyo y agilidad” y “los procesos que dan soporte al desarrollo e innovación de la oferta académica dificultan el desenvolvimiento armónico y fluido de la misma”.
3. Que el objetivo estratégico 8 de la Planificación Estratégica de la PUCE 2021 – 2021, dice: “Cultivar el modo de proceder distintivo de la PUCE enfocado en el servicio y caracterizado por el compromiso de colaboradores altamente cualificados, identificados con los valores institucionales y social y ambientalmente responsables, mediante la mejora de estructuras organizacionales y físicas de vanguardia, con procesos ágiles, flexibles y orientados a resultados”.
4. Que el artículo 20 del Estatuto literal a) señala como una de las atribuciones del Rector emitir la normativa procedimental interna,

emite la siguiente:

Normativa procedimental interna de Administración por Procesos

CAPÍTULO I - GENERALIDADES

Artículo 1. Objetivo. Establecer directrices para la administración por procesos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE).

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Las disposiciones establecidas en esta normativa y en la documentación de los procesos son de cumplimiento obligatorio para todas las unidades académicas y administrativas de la PUCE, en su conjunto y en cada una de sus sedes.

Artículo 3. Definiciones. Para el entendimiento y aplicación de la presente normativa, se definen los siguientes términos:

Actividad: elemento de trabajo dentro de un proceso que se ejecuta de forma sucesiva para generar un resultado. Está compuesta por tareas, que son el mínimo elemento de trabajo.

Administración por procesos (APP): forma de administración para mejorar el desempeño de la organización mediante la identificación, documentación, control e innovación de los procesos enfocados a los beneficiarios y su alineación al plan estratégico institucional.

Diagrama de flujo: representación gráfica de las actividades, responsables y secuencia de ejecución de un proceso determinado.

Formatos y registros: documentos que permiten presentar resultados o proporcionan evidencia de actividades realizadas en los procesos (verificaciones, acciones preventivas o correctivas).

Indicador de desempeño (KPI - Key Performance Indicator): medida de evaluación del desempeño y objetivo de un determinado proceso

Manual de subproceso: establece la forma como se estructura y define un subproceso con sus respectivas actividades, incluyendo su forma de ejecución a través de sus diagramas de flujo.

Mapa de procesos: modelo institucional que establece los procesos existentes en la Universidad, los cuales se clasifican en gobernantes, clave y de apoyo.

Política: documento que contiene reglas y directrices institucionales globales y perdurables que regulan y definen principios básicos para la operación de los procesos.

Proceso: conjunto de subprocesos agrupados para el logro del objetivo del proceso.

Subproceso: conjunto de actividades que convierten insumos (inputs) en productos (outputs) de mayor valor para el beneficiario interno o externo.

Responsable de proceso: persona responsable de administrar los recursos del proceso y garantizar que el mismo sea efectivo y eficiente, implementando las medidas que aseguren la mejora continua del proceso.

CAPÍTULO II - DE LA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

Artículo 4. Organización de la administración por procesos. La Administración por Procesos de la PUCE está basada en la definición de un modelo global de procesos ejecutados en la Universidad, los cuales se definen a partir del mapa de procesos aprobado por el Rectorado.

Los procesos institucionales son los medios para lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos y metas de la PUCE.

Cada proceso institucional contiene subprocesos que deberán ser formalizados a través de la siguiente documentación:

1. Manual de subproceso
2. Diagrama de flujo
3. Indicadores de desempeño del subproceso

El diseño de los subprocesos deberá ser revisado por el responsable de proceso, al menos una vez cada 2 años a partir de su publicación y en función de los requerimientos de mejora que se detecten durante su implementación y seguimiento.

Artículo 5. Responsabilidades en la administración por procesos.

- a) El Rectorado aprobará:
1. La normativa que regirá la administración por procesos,
 2. El “Mapa de procesos y subprocesos” de la PUCE,
 3. Los cargos responsables de procesos y subprocesos,
 4. La documentación de los subprocesos diseñados y validados.
 5. La normativa o documentación de subprocesos entregada al responsable de proceso y que no haya sido validada en un plazo máximo de 15 días calendario luego de su envío.
- b) La Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC) es responsable de:
1. Proponer y actualizar el Mapa de Procesos de la PUCE.
 2. Establecer la metodología, guías, formatos o cualquier otro elemento metodológico requerido para la documentación, diseño y mejora de los procesos de la PUCE.
 3. Capacitar a los colaboradores en las metodologías y herramientas requeridas para la administración de los procesos.
 4. Definir los cargos responsables de cada uno de los procesos que conforman el Mapa de Procesos de la PUCE.
 5. Designar a dichos responsables en la entrega formal de la documentación de diseño del proceso.
 6. Guiar metodológicamente en el diseño y mejora de los procesos institucionales.
 7. Publicar y mantener actualizada la documentación de los procesos en los medios institucionales disponibles para el efecto.
 8. Validar las políticas propuestas por los responsables de procesos para revisar el alineamiento con los procesos diseñados.
 9. Realizar las observaciones previo a la aprobación de la normativa interna, nacional o de cada sede por parte del Rector.
 10. Monitorear la implementación de los procesos diseñados y aprobados en la PUCE, consolidando la evaluación de los indicadores de los subprocesos para medir el desempeño de los mismos.
- c) El Responsable de proceso deberá:
1. Participar en el diseño de los subprocesos a su cargo.
 2. Validar la documentación de los subprocesos en un plazo máximo de 15 días calendario luego de su envío por parte de la DAC.
 3. Liderar la capacitación e implementación de los subprocesos a su cargo en base a la Guía metodológica establecida, en un plazo no mayor a 60 días, salvo actividades justificadas y aprobadas por la DAC.
 4. Nombrar un responsable de los subprocesos a su cargo, en caso de ser requerido para su gestión y control.
 5. Evaluar y presentar a la DAC resultados sobre el desempeño de sus subprocesos mediante KPI's y objetivos con la frecuencia establecida en la definición de los mismos.
 6. Medir periódicamente el nivel de satisfacción de los beneficiarios internos o externos (cuando aplique), sobre sus subprocesos, mediante un mecanismo establecido para el efecto.

7. Monitorear la correcta ejecución y cumplimiento normativo interno y externo de los subprocesos a su cargo, liderar su mejora continua y retroalimentar a la DAC para su actualización.
 8. Proponer y elaborar políticas para la operación de los subprocesos.
- d) Auditoría Interna deberá:
1. Auditar el cumplimiento de los procesos en base a la documentación establecida y aprobada y proponer opciones de mejora a los mismos.

DISPOSICIÓN GENERAL

Primera. A partir de la vigencia de esta normativa procedimental, entra en vigencia el Mapa de Procesos 2021 que se encuentra anexo y que fue aprobado conforme a las disposiciones de esta normativa.

La Dirección de Aseguramiento de la Calidad podrá actualizar el Mapa de Procesos de conformidad con las necesidades de la PUCE y con la aprobación del Rector.

DISPOSICION FINAL

Esta normativa procedimental interna entrará en vigencia a partir de la presente fecha.

Quito, 9 de diciembre 2021.


Dr. Fernando Ponce León S.J.
Rector

