



## RESOLUCIÓN NO.182- CSUP-2020

### EL CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO POLITÉCNICO DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

#### CONSIDERANDO:

**Que**, el Art. 350 de la Constitución consagra que el sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científico y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

**Que**, el artículo 355 de la Constitución de la República del Ecuador establece: “El Estado reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución. Se reconoce a las universidades y escuelas politécnicas el derecho a la autonomía, ejercida y comprendida de manera solidaria y responsable. Dicha autonomía garantiza el ejercicio de la libertad académica y el derecho a la búsqueda de la verdad, sin restricciones; el gobierno y gestión de sí mismas, en consonancia con los principios de alternancia, transparencia y los derechos políticos; y la producción de ciencia, tecnología, cultura y arte”.

**Que**, En virtud de lo establecido en el numeral 19 del artículo 66 de la Norma Suprema se dispone: “Se reconoce y garantizará a las personas: (...) El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la Ley”

**Que**, el Art. 17 de la Ley Orgánica de Educación Superior, determina: “Reconocimiento de la autonomía responsable. - El Estado reconoce a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los principios establecidos en la Constitución de la República. En el ejercicio de autonomía responsable, las universidades y escuelas politécnicas mantendrán relaciones de reciprocidad



y cooperación entre ellas y de estas con el Estado y la sociedad; además observarán los principios de justicia, equidad, solidaridad, participación ciudadana, responsabilidad social y rendición de cuentas. Se reconoce y garantiza la naturaleza jurídica propia y la especificidad de todas las universidades y escuelas politécnicas”.

**Que**, el Art. 18 de la Ley Orgánica de Educación Superior, prescribe: “Literal e). - La libertad para gestionar sus procesos internos”.

**Que**, el Art. 5 de la Ley de Comercio Electrónico Firmas y Mensajes de Datos determina: “Confidencialidad y reserva. - Se establecen los principios de confidencialidad y reserva para los mensajes de datos, cualquiera sea su forma, medio o intención. Toda violación a estos principios, principalmente aquellas referidas a la intrusión electrónica, transferencia ilegal de mensajes de datos o violación del secreto profesional, será sancionada conforme a lo dispuesto en esta ley y demás normas que rigen la materia”.

**Que**, el Artículo 50 del Reglamento de Régimen Académico establece. - Vinculación con la sociedad. - La vinculación con la sociedad hace referencia a la planificación, ejecución y difusión de actividades que garantizan la participación efectiva en la sociedad y responsabilidad social de las instituciones del Sistema de Educación Superior con el fin de contribuir a la solución de las necesidades y problemáticas del entorno desde el ámbito académico e investigativo

**Que**, el Artículo 51 ibídem contempla, - Pertinencia de la vinculación con la sociedad. - La Vinculación con la sociedad promueve la transformación social, difusión y devolución de conocimientos académicos, científicos y artísticos, desde un enfoque de derechos, equidad y responsabilidad social.

**Que**, el Modelo de evaluación externa de Universidades y Escuelas Politécnicas (2019), en su estándar proyectivo expresa en el literal A: “Articulación y sinergias entre funciones sustantivas y entre disciplinas”. En su elemento fundamental A.2 “La Institución ejecuta programas y/o proyectos con componentes articulados de investigación y docencia, investigación y vinculación con la Sociedad, docencia y vinculación con la sociedad; y programas y/o proyectos inter, multi o transdisciplinarios con la participación de profesores y estudiantes”.



**Que**, el literal f) del Art. 19 del Estatuto vigente de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, señala: “Son funciones y atribuciones del Consejo Superior Universitario Politécnico, las siguientes: Literal f). - Expide, reforma y deroga los reglamentos internos y disposiciones de carácter general, que sean necesarios para el desarrollo normal de las actividades de la institución”.

**Que**, es necesario contar con un instrumento jurídico que norme y regule el procedimiento, requisitos de creación y funcionamiento del Call Center de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

**Que**, es necesario reglamentar las actividades relacionadas con el trabajo de los colaboradores del Call Center, en las diferentes áreas.

En ejercicio de sus facultades conferidas por la Ley Orgánica de Educación Superior; Reglamento de Régimen Académico; y, del Estatuto expide el:

## **REGLAMENTO PARA LA CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER**

### **CAPÍTULO I**

#### **OBJETO, ÁMBITO Y CREACIÓN**

**Art. 1.- Objeto.** - El presente Reglamento norma los procesos y procedimientos de cumplimiento obligatorio que rigen la creación y operación del Call Center de la UPEC, como resultado del proyecto de vinculación al que se articula el funcionamiento de este servicio.

**Art. 2.- Ámbito.** - La presente normativa se aplica a todos los actores internos y externos involucrados en el proyecto de vinculación denominado “CALL CENTER”.

**Art. 3.- Creación.** - Créase el centro de operaciones CALL CENTER, como un centro de servicio y atención telefónica desde las diferentes áreas del conocimiento de las carreras de la UPEC, con la finalidad de atender las necesidades de los pobladores de la Zona 1, en un primer momento para enfrentar la emergencia sanitaria COVID 19, sin descuidar en el presente y a futuro los demás requerimientos de la comunidad.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVO, MISIÓN Y VISIÓN

**Art. 4.- Objetivo.** – El objetivo del Call Center de la UPEC es, atender la necesidad de información que la comunidad carchense demande en los temas de pertinencia de las carreras participantes en el proyecto y, que disponga la universidad.

**Art. 5.- Misión.** - El Call Center de la UPEC tiene como misión, garantizar la atención eficiente, ética, cordial y oportuna a las diferentes consultas, asesorías técnicas y sugerencias de los usuarios que requieren de este servicio, proporcionando información a los organismos pertinentes sobre la problemática planteada, que contribuya a encontrar una solución en el menor tiempo.

**Art. 6.- Visión.** - El Call Center será líder en el enlace entre la comunidad de la Zona 1, la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Organizaciones, Entidades Públicas y Privadas, para contribuir a la solución de problemas emergentes e impulsar el desarrollo a través de la generación de redes comunicacionales y de apoyo reconocidas por la sociedad como un servicio de calidad, eficiente y oportuno.

## CAPÍTULO III

### ACTORES Y ESTRUCTURA

**Art. 7.- Director.** – El Director del Call Center será un docente titular de la UPEC, designado por el Consejo de Vinculación con la Sociedad, teniendo como atribuciones y obligaciones las siguientes:

- a) Ejercer la dirección del CALL CENTER.
- b) Elaborar el o los planes de acción en coordinación con los docentes tutores designados, y presentar al Consejo de Vinculación con la Sociedad para su aprobación.
- c) Diseñar el manual de procesos con la colaboración de la Coordinación de Vinculación con la Sociedad y los docentes tutores, para ser aprobados en el seno del Consejo de Vinculación con la Sociedad, previo su implementación.



d) Realizar el seguimiento y evaluación del funcionamiento del Call Center y la aplicación del manual de procesos y procedimientos.

e) Formar parte del Observatorio socioeconómico de frontera – UPEC.

f) Elaborar, sistematizar y proporcionar a la Dirección de Vinculación con la Sociedad y al Observatorio Socioeconómico de Frontera – UPEC, informes quincenales sobre el funcionamiento, atención y respuestas emitidas a los usuarios del Call Center.

g) Proponer al Consejo de Vinculación con la Sociedad las mejoras necesarias para el cumplimiento del objetivo, misión y visión.

h) Las demás que requiera el desarrollo del proyecto.

**Art. 8.- Docentes Tutores.** – Integrado por personal académico titular u ocasional de la UPEC designado por el Consejo de Vinculación con la Sociedad del área del conocimiento que participa en el proyecto.

Son responsables de:

- a) Planificar la intervención del área del conocimiento a la que representa en coordinación con el director del Call Center.
- b) Supervisar, coordinar y orientar las actividades de los docentes de apoyo y estudiantes que integran el proyecto.
- c) Aplicar el manual de procesos y procedimientos del funcionamiento del Call Center.
- d) Velar por el cumplimiento de las actividades planificadas.
- e) Brindar acompañamiento, seguimiento y evaluación permanente en todos los procesos del proyecto.
- f) Sistematizar de forma semanal la información que genera el Call Center, y presentar informes periódicos al Director del proyecto.
- g) Elaborar mensualmente el informe correspondiente de los indicadores de gestión de los canales de atención.
- h) Diagnosticar y proponer soluciones y mejoras para optimizar el nivel de atención al usuario en BACK OFFICE y servicio de CALL CENTER del Sistema de Atención al Usuario.
- i) Revisar el reporte del aplicativo informático de las demandas de los usuarios.

- j) *Evaluar semanalmente, el reporte de los indicadores de gestión del CALL CENTER y proponer las mejoras correspondientes al Director.*
- k) *Coordinar con las áreas de la UPEC la atención y derivación a los organismos pertinentes de las inquietudes de los usuarios, recibidas a través del CALL CENTER, cuando éstas las relacionen o impliquen obtener información necesaria que permita absolverlas y/o tramitarlas, proponiendo acciones de posibles soluciones.*
- l) *Las demás que requiera el desarrollo del proyecto.*

**Art. 9.- Docentes de Apoyo.** – *Conformado por personal académico titular u ocasional de la UPEC que colaborará cuando sea solicitado por el docente tutor, para atender vía telefónica cuando la consulta del usuario requiera respuesta desde su experticia.*

**Art. 10.- Tele operador.** - *Son los estudiantes de la UPEC acreditados a participar en el proyecto, que se constituyen como operadores del CALL CENTER quienes cumplen las siguientes funciones:*

- a) *Atender las llamadas entrantes al centro de comunicaciones del Call Center.*
- b) *Aplicar el manual de procesos y procedimientos de funcionamiento del Call Center.*
- c) *Registrar los datos requeridos de los usuarios.*
- d) *Responder las consultas dando una respuesta sencilla y concreta.*
- e) *Derivar a los organismos pertinentes la inquietud planteada por la ciudadanía de acuerdo al área de conocimiento, cuando se requiera*
- f) *Llevar de manera ordenada y oportuna los registros de las llamadas.*
- g) *Atender y tramitar todas las demandas de los usuarios sobre consultas, reclamos y sugerencias recibidas a través del CALL CENTER.*
- h) *Analizar, consolidar y elaborar los reportes respectivos de las demandas del usuario recibidas a través del CALL CENTER.*
- i) *Analizar el dimensionamiento de las posiciones para optimizar la atención al usuario en el CALL CENTER, así como obtener el TMO (tiempo medio de operación), nivel de servicio y porcentaje de atención, entre otros.*
- j) *Dimensionar y evaluar el tráfico de las demandas.*
- k) *Efectuar el seguimiento a las llamadas en espera del Centro de Contacto (CALL CENTER)*

- l) Clasificar las incidencias del Sistema.*
- m) Reportar diariamente los resultados obtenidos.*
- n) Efectuar las demás funciones que le encomiende el docente tutor y/o de apoyo.*

**Art. 11.- Teleoperador de apoyo.** –Cumplirá las funciones de:

- a) Asistir en la parte técnica y administrativa el correcto funcionamiento del Call Center.*
- b) Realizar las actividades de BACK UP con la finalidad de atender posibles inconvenientes de incumplimiento de horarios de teleoperadores.*
- c) Las demás que determine el director del proyecto.*

**Art. 12.- Beneficiarios.** – La comunidad universitaria y la población de la Zona 1.

**Art. 13.- Estructura organizacional.** - La estructura del CALL CENTER se basa en una organización jerárquica, en donde, la línea operativa está conformada por los teleoperadores, sobre los cuales se subordinan sus actividades al docente tutor, mismos que reporta las novedades al director del CALL CENTER, ver gráfico 1.

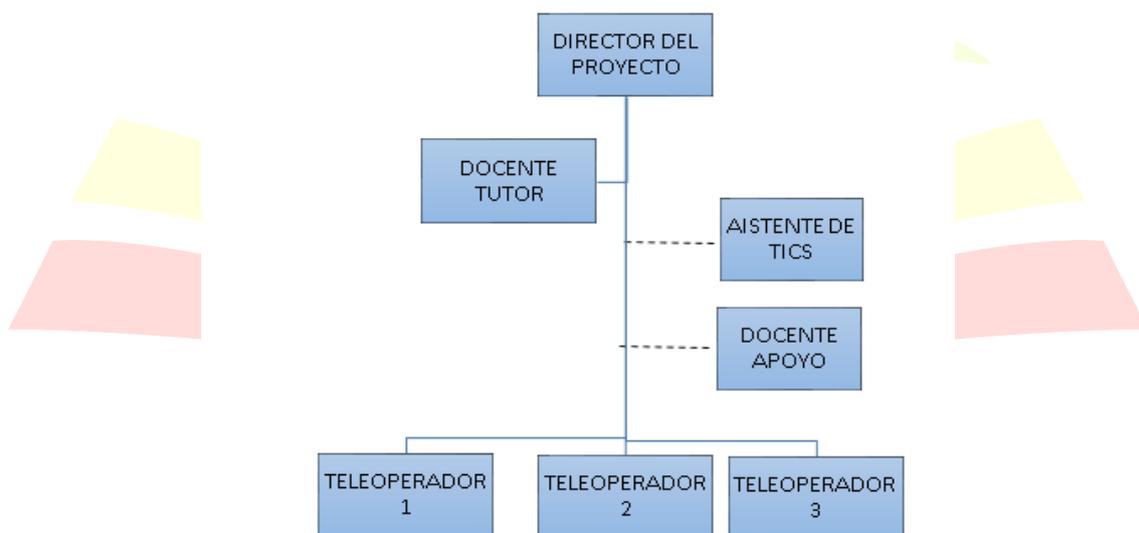


Gráfico 1. Estructura organizacional del CALL CENTER.

## CAPÍTULO IV SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

**Art. 14. Definición.** – El sistema de aseguramiento de la calidad, es la herramienta que utiliza el Call Center que le permite planear, ejecutar, evaluar y mejorar las actividades necesarias para el cumplimiento del objetivo, misión y visión, a través de la prestación del servicio de atención de llamadas con altos estándares de calidad, los cuales son medidos con indicadores de satisfacción.

**Art. 15. Calidad.** – “Es la capacidad de respuesta que tiene el Call Center por medio de sus operadores de satisfacer oportunamente las necesidades de información que se presentan a través de llamadas telefónicas”.

**Art. 16. Objeto.** - La construcción colectiva de esta herramienta se basará en la identificación de procesos que le permitan al Call Center, a través de su talento humano, implementar un mejor control de las actividades, el logro de los objetivos definidos para cada proceso de una manera efectiva y ante todo la adopción de la cultura del mejoramiento continuo, mediante la gestión del día a día.

**Art. 17. Responsables del sistema de aseguramiento de calidad.** - Los responsables del sistema de aseguramiento de calidad son todos los integrantes que de acuerdo a la estructura organizacional forman parte del CALL CENTER, Director, Docente Tutor, Docentes de Apoyo y Tele Operadores, mismos que tienen la responsabilidad de asegurar la calidad en la operación de este Centro.

Las actividades que llevarán a cabo son las siguientes:

- a. Registro y reporte de información. – Los Tele Operadores son los responsables de registrar toda la información al término de su turno de recepción y atención de llamadas y emitir los reportes a los Docentes Tutores en los formatos correspondientes.
- b. Evaluación y Propuestas de Mejora. - Los responsables de realizar la revisión de los reportes, la evaluación de indicadores y proponer alternativas de mejora, serán los Docentes Tutores en coordinación con el Director del CALL CENTER, quienes se reunirán para la revisión de los indicadores y sugerencias emitidas por los Tele Operadores las veces que sean necesarias.



**Art. 18. Indicadores de calidad.** - Permiten medir el desempeño de los diferentes canales de atención y así evaluar su capacidad de respuesta a las llamadas de los usuarios, a su vez, medir el grado de satisfacción de los usuarios y la calidad de llamadas recibidas y atendidas.

**Art. 19. Reportes.** – Los reportes, para medir los indicadores de calidad serán elaborados, informados y registrados siguiendo la estructura organizacional y nivel de responsabilidad establecida en este Reglamento.

## CAPÍTULO V

### POLÍTICA DE PRIVACIDAD

**Art. 20. Privacidad de la identidad de los usuarios.**– El Call Center se compromete a mantener las políticas de confidencialidad con el objeto de proteger la privacidad de la identidad de los usuarios. Los datos personales contenidos en la información confidencial, son utilizados de forma exclusiva, para proveer al usuario un servicio acorde a sus necesidades.

**Art. 21. Confidencialidad de la Información.** – El Call Center no compartirá la información confidencial de identidad de los usuarios con ninguna autoridad, empresa, organización o persona distinta a los miembros del Call Center. De igual manera la información que se genere será utilizada para fines netamente académicos – investigativos, excepto que se tenga expresa autorización de las personas que se obtuvo la información, o cuando haya sido requerido por orden judicial, de acuerdo con la normativa vigente en el Ecuador o para proteger los derechos de propiedad intelectual u otros derechos de la institución universitaria. La UPEC no podrá vender ni alquilar la información de los usuarios por ningún medio.

### DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.** – Para llevar a cabo la operatividad del Call Center se implementará el manual de procesos, aprobado por el Consejo de Vinculación con la Sociedad, este manual será mejorado de acuerdo a las necesidades y resultados de la evaluación de su funcionamiento. Todas las innovaciones serán presentadas por el Director del proyecto.



**SEGUNDA.** – Toda la información que se genere por la prestación de este servicio estará basado en la declaración de privacidad y seguridad de identidad de los usuarios.

**TERCERA.** – Las necesidades detectadas por medio del Call Center podrán ser transferidas a los graduados de la UPEC y profesionales que estén debidamente registrados en la cartilla de servicios y página amarilla UPEC con consentimiento informado por parte de los usuarios solicitantes.

**CUARTA.** – La información requerida por los medios de comunicación será proporcionada únicamente por el representante legal de la Universidad o la persona designada por el señor Rector.

**QUINTA.** – El presente Reglamento entrará en vigencia una vez que haya sido aprobado por el Consejo Superior Universitario Politécnico.

Dado, en sesión virtual en la ciudad de Tulcán, a los 28 días del mes de septiembre del 2020.

Jorge Mina O. PhD.

**PRESIDENTE**

**CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO POLITECNICO**

**CERTIFICO.**- Que la presente Resolución fue aprobada en sesión virtual ordinaria del lunes veintiocho de septiembre del dos mil veinte.

Dr. Jaime E. Jiménez Villarreal

**SECRETARIO GENERAL**

**CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO POLITÉCNICO**