

**LINEAMIENTO PARA EL USO DEL
BALCÓN DE SERVICIOS DE LA
UNIVERSIDAD ESTATAL DE
MILAGRO**



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. BASE LEGAL	3
3. ASPECTOS GENERALES.....	4
3.1 <i>Objetivos</i>	4
3.2 <i>Ámbito</i>	4
4. ACCESO AL BALCÓN DE SERVICIOS	4
5. RESPONSABILIDADES DE LOS ESTUDIANTES	4
6. FALSIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.....	5
7. VALIDACIÓN DE DOCUMENTOS	5
8. CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD.....	5
9. COMUNICACIÓN RESPONSABLE.....	5
10. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES Y CONSULTAS	6
11. TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS CONSULTAS	6
12. SEGUIMIENTO	6
13. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	7

 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	LINEAMIENTO PARA EL USO DEL BALCÓN DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Código	LIN. 14
		Primera versión	14.12.2023
		Última reforma	14.12.2023
		Versión	1.00
		Página	3

1. INTRODUCCIÓN

El Balcón de Servicios es el único medio oficial Institucional de la Universidad Estatal de Milagro, para el tratamiento de solicitudes y consultas, teniendo como objetivo proporcionar soluciones y asistencia a las interrogantes y problemas relacionados con los procesos institucionales, estableciendo directrices detalladas para garantizar un uso eficaz, responsable y ético del Balcón de Servicios Institucional.

La finalidad del presente lineamiento es que los estudiantes tengan un mecanismo donde puedan resolver sus inquietudes, mediante la aplicación de los procedimientos institucionales y de esta manera se pueda promover la eficiencia y la transparencia.

2. BASE LEGAL

Constitución de la República del Ecuador

Art. 16.- *Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:*

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación. (...)

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

Art. 39.- El Estado garantizará los derechos de las jóvenes y los jóvenes, y promoverá su efectivo ejercicio a través de políticas y programas, instituciones y recursos que aseguren y mantengan de modo permanente su participación e inclusión en todos los ámbitos, en particular en los espacios del poder público. El Estado reconocerá a las jóvenes y los jóvenes como actores estratégicos del desarrollo del país, y les garantizará la educación, salud, vivienda, recreación, deporte, tiempo libre, libertad de expresión y asociación. El Estado fomentará su incorporación al trabajo en condiciones justas y dignas, con énfasis en la capacitación, la garantía de acceso al primer empleo y la promoción de sus habilidades de emprendimiento.

Ley Orgánica de Educación Superior

Art. 8.- Fines de la Educación Superior. - *La educación superior tendrá los siguientes fines:*
(...)

- m) Fortalecer la formación profesional en las nuevas tecnologías para afrontar los retos de la economía digital, identificando habilidades tecnológicas y adaptando las mallas curriculares de la educación superior de acuerdo al nivel de desarrollo de tecnologías digitales.

	LINEAMIENTO PARA EL USO DEL BALCÓN DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Código	LIN. 14
		Primera versión	14.12.2023
		Última reforma	14.12.2023
		Versión	1.00
		Página	4

Reglamento de Régimen Académico.

Art. 52.- Definición. - Las modalidades de estudio o aprendizaje son modos de gestión de los aprendizajes que determinan ambientes educativos diferenciados, incluyendo el uso de las tecnologías de la comunicación y de la información.

3. ASPECTOS GENERALES

3.1 Objetivos

- Promover la utilización efectiva del Balcón de servicios como herramienta de apoyo a los procesos institucionales.
- Proporcionar asistencia a las interrogantes e inquietudes de los estudiantes.
- Garantizar la confidencialidad y la seguridad de la información compartida a través del Balcón de Servicios.
- Prevenir y sancionar cualquier intento de falsificación de documentos o mal uso del Balcón de Servicios.

3.2 Ámbito

El presente lineamiento será de aplicación para:

- Estudiantes de Admisión y Nivelación.
- Estudiantes de Grado.
- Estudiantes de Posgrado.
- Director de cada Unidad Organizacional; y
- El responsable de atención al servicio registrado en el Balcón Institucional.

4. ACCESO AL BALCÓN DE SERVICIOS

- El acceso al Balcón de servicios se otorga a todos los estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro.
- Los estudiantes para el ingreso de la página y/o plataforma institucional deberán utilizar sus credenciales personales y mantener la confidencialidad de sus contraseñas.
- El Balcón de servicios debe estar claramente visible en la página y/o plataforma institucional de la Universidad Estatal de Milagro.

5. RESPONSABILIDADES DE LOS ESTUDIANTES

- Los estudiantes deben utilizar el Balcón de Servicios de manera responsable y ética, respetando el presente lineamiento y normativas institucionales.

	LINEAMIENTO PARA EL USO DEL BALCÓN DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Código	LIN. 14
		Primera versión	14.12.2023
		Última reforma	14.12.2023
		Versión	1.00
		Página	5

- Los estudiantes son responsables de la exactitud y veracidad de la información y documentación cargada en la página y/o plataforma institucional de la Universidad Estatal de Milagro.
- Los documentos cargados por el estudiante en el Balcón de servicios, deberán ser evaluados obligatoriamente bajo un proceso de reconocimiento óptico de caracteres (OCR), en pro de agilizar la verificación de la documentación.

6. FALSIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

- Cualquier intento o de comprobarse la falsificación de documentos cargados en el Balcón de servicios, se considerará una falta disciplinaria y será sancionada conforme al Reglamento Régimen Disciplinario para los Estudiantes y Miembros del Personal Académico de la Universidad Estatal de Milagro y de considerarse necesario la normativa Nacional vigente establecida para el efecto.

7. VALIDACIÓN DE DOCUMENTOS

- El sistema automáticamente deberá verificar la autenticidad de la documentación cargada por el estudiante, en caso de que el sistema detecte la falsificación, alertará al responsable de la administración del Balcón de Servicios, y de corroborarse, el estudiante estará sujeto a lo dispuesto en el punto 6.
- La validación de documentos cargados en el Balcón de servicios, se llevará a cabo por cada responsable del proceso, para lo cual el sistema le mostrará de forma aleatoria la solicitud que deberá revisar, con excepción de los procesos académicos de cambio de IES, cambio de carrera y los que el administrador del Balcón de Servicios considere.
- La Universidad Estatal de Milagro se reserva el derecho de solicitar documentos o realizar verificaciones adicionales.

8. CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD

- Toda la información proporcionada a través del Balcón de Servicios se manejará con estricta confidencialidad y solo se utilizará con fines institucionales.
- Los estudiantes deberán evitar compartir información confidencial a través de mensajes o chats en la plataforma institucional.

9. COMUNICACIÓN RESPONSABLE

- Los estudiantes deberán utilizar un lenguaje respetuoso y formal, cualquier forma de comunicación ofensiva a través del Balcón de Servicios, deberá ser comunicado de manera inmediata al Director de la Unidad Organizacional, atribuyéndose una falta disciplinaria y será sancionado acorde a lo establecido por el Reglamento de

	LINEAMIENTO PARA EL USO DEL BALCÓN DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Código	LIN. 14
		Primera versión	14.12.2023
		Última reforma	14.12.2023
		Versión	1.00
		Página	6

régimen disciplinario para los estudiantes y miembros del personal académico de la Universidad Estatal de Milagro.

- Se prohíbe totalmente el acoso, el hostigamiento y la intimidación por parte de los estudiantes en contra del responsable de atención al servicio, y de comprobarse el cometimiento de la falta disciplinario el estudiante estará inmerso a lo dispuesto en el Reglamento de régimen disciplinario para los estudiantes y miembros del personal académico de la Universidad Estatal de Milagro.
- Cuando el sistema detecte palabras ofensivas dentro de la solicitud del estudiante, no permitirá el envío de la solicitud.

10. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES Y CONSULTAS

- Los estudiantes que requieran asistencia a través del Balcón de servicios deberán presentar sus requerimientos de manera clara y precisa, A su vez solo se podrá gestionar un requerimiento por cada servicio.
- Los estudiantes deberán incluir la documentación necesaria y obligatoria para facilitar la resolución de la consulta.
- En caso de que los responsables de atención al servicio, registren novedades referentes a la documentación cargada en la plataforma, los estudiantes en tres días laborables podrán corregir y cargar los documentos correctamente.
- Los estudiantes podrán utilizar el chatbot que se encuentra en la plataforma del Balcón de servicios, misma que tiene como finalidad solventar las consultas o dudas que han sido absueltas con anterioridad, en caso de que el estudiante no este conforme con las respuestas emitidas por el chatbot, podrán utilizar el listado de servicios que cuenta la plataforma institucional.

11. TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS CONSULTAS

- El Director de cada Unidad Organizacional que tengan carácter de administrador en la página y/o plataforma institucional, reasignará un responsable, que deberá atender el requerimiento solicitado por los estudiantes, y el tiempo de respuestas será con base a la complejidad del servicio.
- El Director de cada Unidad Organizacional, evaluará las funciones y atribuciones de los responsables asignados, con base al tiempo preconfigurado que se estableció para absolver la solicitud y/o consulta

12. SEGUIMIENTO

- Los estudiantes podrán visualizar y darle seguimiento a los servicios solicitados por medio de la plataforma institucional- Balcón de servicios, misma que podrán verificar en qué estado se encuentra su respectivo trámite de solicitud.

 UNEMI <small>UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</small>	LINEAMIENTO PARA EL USO DEL BalcÓN DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Código	LIN. 14
		Primera versión	14.12.2023
		Última reforma	14.12.2023
		Versión	1.00
		Página	7

- Los estudiantes contarán con la opción de evaluar los servicios ofrecidos en el Balcón de Servicios, y establecer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)
- La Dirección de Aseguramiento de la Calidad, recopilará toda la información correspondiente a los procesos de evaluación del servicio y las PQRS.

13. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

- Estos lineamientos se revisarán de manera periódica para asegurar que sean pertinentes y efectivos, buscando la eficacia y celeridad de las consultas realizadas por el estudiante.
- Todos los cambios y actualizaciones que se realicen en el Balcón de servicios se comunicarán a todos los estudiantes, por medio de una notificación que aparecerá al momento de ingresar a la plataforma institucional.

El presente lineamiento entrará en vigencia una vez aprobado por las unidades organizacionales que son parte interviniente en el módulo Balcón de servicios de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICACIÓN

La infrascrita Secretaria General de la Universidad Estatal de Milagro, CERTIFICA que, los LINEAMIENTO PARA EL USO DEL BalcÓN DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, fueron aprobados por la primera autoridad ejecutiva, mediante RESOLUCIÓN DE DESPACHO-UNEMI-R-2023-Nro. 55, el 14 de diciembre de 2023.

Milagro, 14 de diciembre de 2023.



Abg. Stefania Velasco Neira, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL

