



**CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE
BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD
ESTATAL DE MILAGRO**

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DBU
	FECHA: 19/03/2024	

ÍNDICE

1. MISIÓN DE LA UNIDAD	3
2. RESPONSABLE	3
3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	3
4. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRODUCTOS, COMPROMISOS Y RESPONSABLES	5
A. GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO Y ESTUDIANTIL.....	5
B. GESTIÓN DE INCLUSIÓN Y EQUIDAD ACADÉMICA.....	8
5. NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS.....	9
6. HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	9
7. INDICADORES DE CALIDAD	9
8. FIRMAS DE RESPONSABILIDADES	10

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DBU
	FECHA: 19/03/2024	

1. MISIÓN DE LA UNIDAD

La misión de la Dirección de Bienestar Universitario es Brindar servicios de bienestar universitario adecuado, para el desarrollo de actividades deportivas y recreativas, así como servicios médicos primarios, asistenciales y de seguridad y salud ocupacional, que contribuyan al desarrollo integral y del buen vivir de la comunidad universitaria.

2. RESPONSABLE

El Director(a) de Bienestar Universitario es el responsable de la Dirección de Bienestar Universitario y tendrá línea de reporte al Vicerrector(a) Académico de Formación de Grado.

3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Bienestar Universitario son las siguientes:

- a. Asesorar y capacitar en virtud de las normativas, políticas, procesos, productos y servicios que están bajo su responsabilidad;
- b. Atender los requerimientos generados por los diferentes organismos internos o externos de acuerdo a sus atribuciones y responsabilidades;
- c. Planificar, programar, definir y proponer en conjunto con los coordinadores y ejecutores o responsables de los procesos en relación a las atribuciones y responsabilidades definidas en el presente capítulo, los documentos o herramientas siguientes:
 - i. Definir tácticas para el cumplimiento de los objetivos que sirvan de base para la evaluación de la estrategia institucional, los que estarán definidos al comienzo de cada año en su plan operativo anual y su programación de actividades;
 - ii. Definir el perfil de los cargos requeridos y la elaboración de los formularios de asignación de responsabilidades y de la evaluación de niveles de desempeño;
 - iii. Definir y proponer procedimientos, protocolos, guías metodológicas, instrucciones de trabajo y formatos predeterminados cuando existan nuevos o acciones de mejora de los procesos;
 - iv. Proponer proyectos o reformas de: reglamentos, instructivos o políticas internas necesarias para la gestión de los procesos bajo su responsabilidad, en concordancia con las normativas externas o cuando estas sean reformadas;
 - v. Definir especificaciones funcionales, el diseño de aplicaciones tecnológicas, tipo de información y de reportes necesarios para la toma de decisiones.
- d. Participar en la Comisión de Gestión Académica;
- e. Dirigir la elaboración de los programas o proyectos referente a las macro actividades del bienestar universitario;
- f. Dirigir y controlar la ejecución de los programas de salud preventiva y de bienestar social que promuevan un ambiente de respeto a los derechos, integridad física, psicológico y sexual a la comunidad universitaria;
- g. Gestionar la consejería y/u orientación vocacional y profesional a la comunidad estudiantil como impulso al mejoramiento del nivel académico de los estudiantes, con el fin de evitar la prolongación de sus estudios o la dirección;
- h. Gestionar la selección, asignación y seguimiento a las becas y ayudas económicas;

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DBU
	FECHA: 19/03/2024	

- i. Dirigir y controlar los parámetros de higiene de los Bares de la Universidad y de otros servicios;
- j. Evaluar y asesorar en términos de nutrición a la comunidad universitaria;
- k. Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria.

 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DBU
	FECHA: 19/03/2024	

4. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRODUCTOS, COMPROMISOS Y RESPONSABLES

A. GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO Y ESTUDIANTIL

Servicios ofrecidos por la *Bienestar Universitario y Estudiantil* a los usuarios con el perfil **Estudiante**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Solicitar servicio odontológico	Dentro de este servicio el estudiante podrá realizar el agendamiento de una cita odontológica ya sea para revisión o para tratamiento y el tiempo estimado que dure la atención será de 30 minutos	Programa de prevención de enfermedades médicas, psicológicas, odontológicas y de desorden alimentario desde la detección de enfermedades.	3 días hábiles	Odontólogo
		Documentos de Servicios Asistenciales Odontológicos primarios Preventivos	15 días hábiles	
		Documentos de la socialización en temas de salud odontológica en la prevención de enfermedades	3 días hábiles	
2. Solicitar servicio de nutrición	Dentro de este servicio el estudiante podrá realizar el agendamiento de una cita con el especialista de nutrición y el tiempo estimado que dure la atención será de 30 minutos	Programa de prevención de enfermedades médicas, psicológicas, odontológicas y de desorden alimentario desde la detección de enfermedades	3 días hábiles	Asistente de nutrición
		Documentos del control de los indicadores nutricionales de los alimentos y bebidas que se preparan y expenden en los bares universitarios	3 días hábiles	

 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DBU
	FECHA: 19/03/2024	

		Documentos de evaluación nutricional a la comunidad universitaria	15 días hábiles	
		Documentos de actividades de promoción y prevención en educación nutricional a la comunidad universitaria	3 días hábiles	
3. Solicitar servicio psicológico	Dentro de este servicio el estudiante podrá realizar el agendamiento de una cita con psicología, quien según las necesidad ingresará al solicitante a los programas que presta esta especialidad a la comunidad universitaria.	Documentos de la recepción y seguimiento de las denuncias estudiantiles en el ámbito de violencia de género y sexual	7 días hábiles	Psicólogo
		Documentos de orientación y/o consejería vocacional, profesional y psicológicos detallados por estudiantes de las carreras	3 días hábiles	
		Documentos de servicios asistenciales psicológicos	15 días hábiles	
		Documentos de seguimiento a denuncias estudiantiles en el ámbito de vulneración de los derechos estudiantiles	7 días hábiles	
4. Solicitar servicio médico	Dentro de este servicio el estudiante podrá realizar el agendamiento de una cita con el médico por un problema de salud presentado en el trascurso del día, la	Programa de prevención de enfermedades médicas, psicológicas, odontológicas y de desorden alimentario desde la detección de enfermedades	3 días hábiles	Médico General

 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DBU
	FECHA: 19/03/2024	

	atención brindada por el servidor se estima sea de una duración de 30 minutos	Documentos de servicios asistenciales médicos primarios preventivos	1 día hábil	
		Documentos de derivación de pacientes a centros de salud	1 día hábil	
5. Solicitar servicio de trabajo social	Dentro de este servicio el servidor o estudiante podrá realizar el agendamiento de una cita con el trabajador social para revisión o seguimiento de su caso o su derivación hacia algún centro de salud, para ello se estima que este servicio tenga una duración de 1 hora	Documentos de actualización de la ficha situacional reemplazar por el de derivación	15 días hábiles	Trabajador social
6. Solicitar ayuda económica	Dentro de este servicio los estudiantes que se encuentren económicamente vulnerables podrán solicitarlo para con ello no se obstaculizada si continuidad dentro de la institución y pueda seguir con sus estudios, para ello la revisión de cada solicitud tomará un estimado de 30 minutos	Documentos de adjudicación y control de becas estudiantiles	17 días hábiles	Director(a) de Bienestar Universitario / Trabajador Social
		Documentos de terminación de becas estudiantiles	17 días hábiles	
7. Notificar siniestro	Dentro de este servicio tanto el estudiante como su familiar podrá realizar el registro de un accidente ocurrido dentro de las instalaciones que repercute en la solicitud de la cobertura por parte del seguro estudiantil adquirido por la institución	Pólizas de seguro estudiantil	1 día hábil	Director(a) de Bienestar Universitario / Trabajador Social
		Documentos de beneficiarios del seguro estudiantil	1 día hábil	

Tabla 1 Servicios Gestión de Comunicación Interna para perfil Estudiante

 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DBU
	FECHA: 19/03/2024	

B. GESTIÓN DE INCLUSIÓN Y EQUIDAD ACADÉMICA

Servicios ofrecidos por la Gestión de *Inclusión y Equidad Académica* a los usuarios con el perfil **Estudiante**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Registrar necesidad especial	Mediante este servicio los estudiantes podrán registrar sus necesidades especiales para ser incluidos dentro del Plan de estudiantes con necesidades especiales	Documentos de identificación de estudiantes con necesidades especiales en su proceso de aprendizaje	5 días hábiles	Analista de Inclusión y Equidad Académica

5. NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS

REGLAMENTO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

6. HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
Primera	19/03/2024	Documento inicial

7. INDICADORES DE CALIDAD

- a. Número de programas de prevención ejecutados
- b. Número de atenciones médicas brindadas
- c. Número de derivaciones realizadas a centros de salud
- d. Número de atenciones odontológicas preventivas
- e. Número de atenciones psicológicas brindadas
- f. Número de denuncias recibidas por estudiantes
- g. Número de atenciones por concepto de orientación
- h. Número de seguimientos realizados a denuncias estudiantiles
- i. Número de estudiantes dentro del programa de becas
- j. Número de fichas estudiantiles actualizadas
- k. Porcentaje de seguimiento a becarios
- l. Número de becas canceladas
- m. Número de usuarios atendidos
- n. Número de atenciones en nutrición
- o. Número de siniestros reportados

8. FIRMAS DE RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Elaborado por: Ing. Dario Nicolas Armijos Sagñay Asistente de Desarrollo Institucional 1
	Revisado por: Mgti. Norberto Murillo Davila Experto de Desarrollo Institucional
	Aprobado por: Mgs. Valeria Zapatier Castro Director/a de Aseguramiento de la Calidad
DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	Aprobado por: Mgs. Sonnia Griselda Molina Orellana Director(a)