




**CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DEL  
CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y  
LA INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL  
DE MILAGRO**

## ÍNDICE

<b>1. MISIÓN DE LA UNIDAD .....</b>	<b>3</b>
<b>2. RESPONSABLE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>4. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRODUCTOS, COMPROMISOS Y RESPONSABLES .....</b>	<b>5</b>
<b>A. GESTIÓN DE SOPORTE A LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>B. GESTIÓN DE BIBLIOTECA .....</b>	<b>6</b>
<b>C. GESTIÓN DE SOPORTE A LA DOCENCIA .....</b>	<b>8</b>
<b>5. NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>9</b>
<b>6. HISTÓRICO DE CAMBIOS .....</b>	<b>9</b>
<b>7. INDICADORES DE CALIDAD .....</b>	<b>9</b>
<b>8. FIRMAS DE RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>10</b>

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DEL CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>EDICIÓN: 1ª</b>	<b>CÓDIGO: CS_UNEMI_CRAI</b>
	<b>FECHA: 19/02/2024</b>	

## 1. MISIÓN DE LA UNIDAD

El centro de recursos para el aprendizaje y la investigación da apoyo a la docencia, al aprendizaje, a la investigación y a la formación integral de las personas; promueve la difusión de los recursos de información científica y facilita el acceso a ellos; ofrece servicios de calidad; colabora en los procesos de creación del conocimiento y contribuye a la consecución de los objetivos académicos y científicos de la Universidad Estatal de Milagro.

## 2. RESPONSABLE


El Director(a) del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación es el responsable de la Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación y tendrá línea de reporte al Vicerrector(a) de Investigación y de Posgrado.

## 3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las atribuciones y responsabilidades de la Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación para la administración de los procesos a su cargo 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 el 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. Clasificar y controlar los recursos bibliográficos;

- f. Digitalizar documentos contribuyendo al desarrollo del repositorio institucional y a políticas de acceso abierto;
- g. Proporcionar servicios diversificados de acceso a la información y documentación científica y técnica para atender las necesidades de docencia e investigación;
- h. Seleccionar y adquirir los recursos bibliográficos y de otro tipo de información de acuerdo a las necesidades de docencia e investigación;
- i. Procesar, conservar y difundir los fondos documentales y bibliográficos propios de la Universidad;
- j. Evaluar periódicamente la gestión y uso de sus servicios y espacios mediante la implantación de programas de calidad;
- k. Implantar, mantener y desarrollar programas de informatización y la aplicación de nuevas tecnologías de la información en los servicios del CRAI;
- l. Dar soporte a la investigación y a la producción científica de la UNEMI e informar sobre derechos de autor, propiedad intelectual y edición de publicaciones;
- m. Desarrollar la producción de textos académicos;
- n. Facilitar herramientas tecnológicas de gestión académica;
- o. Administrar las obras recibidas por intercambio o donación;
- p. Administración de las salas de eventos y de trabajo del CRAI;
- q. Enlace con proyectos de vinculación generados por docentes de la Institución;
- r. Colaborar en programas transversales con otras áreas y servicios universitarios destinados a mejorar los servicios existentes y desarrollar otros nuevos;
- s. Integrarse en redes y sistemas de información para potenciar los servicios;
- t. Organizar y conservar los trabajos del repositorio digital institucional de los trabajos de titulación de grado y posgrado;
- u. Participar en el conocimiento y uso de las tecnologías multimedia para la elaboración de materiales docentes; y,
- v. 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.


 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DEL CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>EDICIÓN: 1ª</b>	<b>CÓDIGO: CS_UNEMI_CRAI</b>
	<b>FECHA: 19/02/2024</b>	

#### 4. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRODUCTOS, COMPROMISOS Y RESPONSABLES

##### A. GESTIÓN DE SOPORTE A LA INVESTIGACIÓN

Servicios ofrecidos por la Gestión de Soporte a la Investigación a los usuarios con el perfil **Docente**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
<b>1. Solicitar publicación de artículo científico en revista UNEMI</b>	El servicio de "Solicitar Publicación de Artículo Científico en Revista UNEMI" en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) brinda a los académicos y profesionales de la institución una plataforma para gestionar la solicitud de publicación de sus artículos científicos en las revistas académicas afiliadas a la universidad.	Documentos de artículos aceptados para publicación en revista científica institucional	20 días hábiles	<b>Coordinador de Soporte a la Investigación</b>
		Documentos sobre producción científica de UNEMI	20 días hábiles	
<b>2. Solicitar capacitación en campo investigativo</b>	El servicio de "Solicitar Capacitación en Campo Investigativo" en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) brinda a los académicos de la institución la oportunidad de gestionar la solicitud de formación y capacitación especializada en el ámbito de la investigación, específicamente en el trabajo de campo.	Documentos sobre capacitaciones realizadas de soporte a la investigación	5 días hábiles	<b>Coordinador de Soporte a la Investigación</b>

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DEL CENTRO DE RECURSOS          PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>EDICIÓN: 1ª</b>	<b>CÓDIGO: CS_UNEMI_CRAI</b>
	<b>FECHA: 19/02/2024</b>	


## B. GESTIÓN DE BIBLIOTECA

Servicios ofrecidos por la Gestión de Biblioteca a los usuarios con el perfil **Estudiante:**

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
<b>1. Solicitar préstamo de material bibliográfico físico</b>	El servicio de "Solicitar Préstamo de Material Bibliográfico Físico" en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) brinda a estudiantes, académicos y profesionales de la institución la oportunidad de gestionar la solicitud de préstamo de libros u otros materiales bibliográficos físicos disponibles en la biblioteca de la universidad.	Documentos de número de usuarios atendidos	1 día hábil	<b>Asistente/Analista de Biblioteca</b>
		Documentos de libros en préstamo, uso, devoluciones, renovaciones y reservas	3 días hábiles	
<b>2. Solicitar préstamo de material bibliográfico digital</b>	El servicio de "Solicitar Préstamo de Material Bibliográfico Digital" en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) ofrece a estudiantes, académicos y profesionales la oportunidad de gestionar la solicitud de préstamo de recursos bibliográficos en formato digital disponibles en la biblioteca de la universidad.	Documentos de número de usuarios atendidos	1 día hábil	<b>Asistente/Analista de Biblioteca</b>
		Documentos de libros en préstamo, uso, devoluciones, renovaciones y reservas	3 días hábiles	

Servicios ofrecidos por la Gestión de Biblioteca a los usuarios con el perfil **Docente:**


SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
<b>1. Solicitar préstamo de material bibliográfico físico</b>	El servicio de "Solicitar Préstamo de Material Bibliográfico Físico" en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) brinda a estudiantes,	Documentos de número de usuarios atendidos	1 día hábil	<b>Asistente/Analista de Biblioteca</b>

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DEL CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>EDICIÓN: 1<sup>a</sup></b>	<b>CÓDIGO: CS_UNEMI_CRAI</b>
	<b>FECHA: 19/02/2024</b>	

	académicos y profesionales de la institución la oportunidad de gestionar la solicitud de préstamo de libros u otros materiales bibliográficos físicos disponibles en la biblioteca de la universidad.	Documentos de libros en préstamo, uso, devoluciones, renovaciones y reservas	3 días hábiles	
<b>2. Solicitar préstamo de material bibliográfico digital</b>	El servicio de "Solicitar Préstamo de Material Bibliográfico Digital" en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) ofrece a estudiantes, académicos y profesionales la oportunidad de gestionar la solicitud de préstamo de recursos bibliográficos en formato digital disponibles en la biblioteca de la universidad.	Documentos de número de usuarios atendidos	1 día hábil	<b>Asistente/Analista de Biblioteca</b>
		Documentos de libros en préstamo, uso, devoluciones, renovaciones y reservas	3 días hábiles	

Servicios ofrecidos por la Gestión de Biblioteca a los usuarios con el perfil **Administrativo:**

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
<b>1. Solicitar préstamo de material bibliográfico físico</b>	El servicio de "Solicitar Préstamo de Material Bibliográfico Físico" en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) brinda a estudiantes, académicos y profesionales de la institución la oportunidad de gestionar la solicitud de préstamo de libros u otros materiales bibliográficos físicos disponibles en la biblioteca de la universidad.	Documentos de número de usuarios atendidos	1 día hábil	<b>Asistente/Analista de Biblioteca</b>
		Documentos de libros en préstamo, uso, devoluciones, renovaciones y reservas	3 días hábiles	
<b>2. Solicitar préstamo de material bibliográfico digital</b>	El servicio de "Solicitar Préstamo de Material Bibliográfico Digital" en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) ofrece a estudiantes, académicos y profesionales la oportunidad de gestionar la solicitud de préstamo de recursos bibliográficos en formato digital disponibles en la biblioteca de la universidad.	Documentos de número de usuarios atendidos	1 día hábil	<b>Asistente/Analista de Biblioteca</b>
		Documentos de libros en préstamo, uso, devoluciones, renovaciones y reservas	3 días hábiles	

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DEL CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>EDICIÓN: 1ª</b>	<b>CÓDIGO: CS_UNEMI_CRAI</b>
	<b>FECHA: 19/02/2024</b>	

	bibliográficos en formato digital disponibles en la biblioteca de la universidad.			
--	---	--	--	--

### C. GESTIÓN DE SOPORTE A LA DOCENCIA

Servicios ofrecidos por la Gestión de Soporte a la Docencia a los usuarios con el perfil **Docente**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
<b>1. Solicitar asesoramiento en herramientas tecnológicas</b>	El servicio de "Solicitar Asesoramiento en Herramientas Tecnológicas" en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) brinda a académicos un canal para obtener orientación y asesoramiento especializado en el uso efectivo de herramientas tecnológicas disponibles en la institución.	Documentos de número de usuarios atendidos	1 día hábil	<b>Experto/Analista de Soporte a la Docencia</b>
		Documentos del asesoramiento en herramientas tecnológicas	5 días hábiles	
<b>2. Solicitar creación de recursos multimedia para docencia</b>	El servicio de "Solicitar Creación de Recursos Multimedia para Docencia" en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) ofrece a los docentes de la institución la oportunidad de gestionar la solicitud de desarrollo de materiales educativos en formato multimedia para apoyar la enseñanza y el aprendizaje de sus asignaturas.	Documentos del soporte en la creación y/o edición de recursos multimedia para la docencia presencial	5 días hábiles	<b>Técnico/Diagramador de Soporte a la Docencia</b>
		Documentos del desarrollo de la producción de recursos multimedia para la docencia online	5 días hábiles	



## 5. NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS

### REGLAMENTO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

## 6. HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
Primera	19/02/2024	Documento inicial

## 7. INDICADORES DE CALIDAD

### Gestión de Soporte a la Investigación

- Número de artículos publicados
- Número de docentes que posean artículos publicados

### Gestión de Biblioteca

- Número de usuarios atendidos en biblioteca
- Número de libros prestados de manera física
- Número de libros prestados de manera digital

### Gestión de Soporte a la Docencia

- Número de acompañamientos realizados a docentes por uso de herramientas tecnológicas
- Número de recursos multimedia elaborados para soporte a la docencia

## 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 Vicente Murillo Davila Experto de Desarrollo Institucional
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN	Aprobado por:  Mgs. Sonia Valeria Zapatier Castro Director/a de Aseguramiento de la Calidad
	Aprobado por:  PhD. Fernando Erasmo Pacheco Olea Director/a