





**CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE
GESTIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DGSA
	FECHA: 22/03/2024	

ÍNDICE

1. MISIÓN DE LA UNIDAD	3
2. RESPONSABLE	3
3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	3
4. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRODUCTOS, COMPROMISOS Y RESPONSABLES	6
<i>A. GESTIÓN DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN</i>	6
<i>B. GESTIÓN TÉCNICA ACADÉMICA</i>	7
5. NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS	10
6. HISTÓRICO DE CAMBIOS	10
7. INDICADORES DE CALIDAD	10
8. FIRMAS DE RESPONSABILIDADES	11

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DGSA
	FECHA: 22/03/2024	

1. MISIÓN DE LA UNIDAD

Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos de planificación, gestión y servicios académicos de admisión, nivelación y formación de pregrado en todas las modalidades de estudio, producidos a través de la combinación equilibrada entre los componentes de docencia, investigación y vinculación.


2. RESPONSABLE

La gestión es responsabilidad de la Dirección de Gestión y Servicios Académicos, siendo de nivel de apoyo 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 Gestión y Servicios Académicos 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 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 el proceso de admisión y nivelación de la institución, enmarcado en la Constitución, Ley de Educación Superior, Reglamento del Sistema de Admisión y Nivelación, Plan Nacional de Desarrollo; y demás normativa conexas internas y externas
- f. Dirigir el proceso de planificación, ejecución y monitoreo de la gestión académica curricular del personal académico y estudiantil, que integre las funciones sustantivas de docencia, investigación, vinculación y gestión.
- g. Elaborar y remitir a las instancias respectivas el cronograma de los períodos académicos; y, demás trámites en el proceso de formación académica de los estudiantes;
- h. Dirigir el proceso de atención, acompañamiento y demás servicios académico estudiantil, enmarcado en la calidad del servicio y excelencia académica;

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DGSA
	FECHA: 22/03/2024	

- i. Planificar y coordinar con las unidades académicas y administrativas corresponsables la ejecución, seguimiento y evaluación de resultados de los procesos de admisión, nivelación, gestión y servicios académicos, en todas las modalidades de estudio;
- j. Gestionar, planificar y coordinar el acceso y disponibilidad de recursos de aprendizaje, material didáctico y demás instrumentos educativos, en función de la planificación micro curricular, a través de ambientes y entornos de aprendizaje que posibilitan el proceso enseñanza-aprendizaje;
- k. Proponer lineamientos, políticas o informes técnicos sobre el estado, avance y proyecciones de la planificación, organización y ejecución de los procesos académicos del estudiante desde la admisión hasta la titulación del estudiante;
- l. Planificar la evaluación de la calidad de atención y servicio brindado por su personal de acuerdo a los estándares de calidad, protocolos de atención a usuarios basado en los procesos, procedimientos de la institución;
- m. Capacitar y/o socializar a los usuarios (estudiantes y académicos) los servicios académicos nuevos o actualizados;
- n. Brindar a los usuarios (estudiantes y académicos) atención oportuna desde su inicio hasta el cierre de sus requerimientos de servicios de gestión académica;
- o. Administrar, dar el seguimiento e interactuar con otras unidades para finalizar eficientemente los requerimientos académicos realizados por los usuarios (estudiantes y académicos);
- p. Retroalimentar de manera constante los requerimientos que contribuyan a la calidad y a la mejora continua de los productos y servicios que entrega cada proceso dentro de la cadena de valor;
- q. Coordinar las acciones necesarias para la elaboración de la oferta académica de la UNEMI de cada período académico, y su respectiva carga en el portal informático de la SENESCYT;
- r. Gestionar para que se brinde información académica y la asesoría necesaria a los usuarios internos y externos, sobre temas como: Proceso de acceso a la educación superior, proceso de habilitación de nota, proceso de habilitación de cuenta, proceso de cambio de carrera o de homologación de estudios, proceso de postulación de carrera y aceptación de cupo, proceso de matriculación al curso de nivelación de carrera, componentes del Examen de Ingreso a la Universidad, etc.;
- s. Planificar la asistencia a Ferias Académicas organizadas por la SENESCYT, entidades educativas, empresas públicas o privadas, que sean autorizadas por las Autoridades de la UNEMI; y, el Director de unidades académicas y administrativas, con el objetivo de difundir la oferta académica vigente de la UNEMI;
- t. Gestionar las validaciones de matrices de habilitación de nota y de habilitación de cuentas solicitadas por la SENESCYT, en cada período académico;
- u. Administrar el módulo de distributivo académico y su coordinación de la aplicación con las facultades;
- v. Coordinar la elaborar certificados de matrícula, de calificación y de asistencia de estudiantes de la modalidad presencial, semipresencial y en línea del curso de nivelación de carreras;
- w. Administrar el módulo de Matriculación de estudios de grado;
- x. Monitorear, controlar y coordinar con las facultades problemas que se susciten en el proceso de matriculación;

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DGSA
	FECHA: 22/03/2024	

- y. Coordinar con las facultades la elaboración de las actas de los tipos de homologación por cambio de carrera o IES o reingreso a la carrera;
- z. Las demás funciones que le sean asignadas en relación a los productos y servicios que ofrece la unidad o aquellas delegaciones hechas por la máxima autoridad, en beneficio de la comunidad universitaria.


 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DGSA
	FECHA: 22/03/2024	

4. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRODUCTOS, COMPROMISOS Y RESPONSABLES

A. GESTIÓN DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN

Servicios ofrecidos por la Gestión de Admisión y Nivelación a los usuarios con el perfil **Estudiante**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Elaborar informe de recomendación para cambio de IES y/o carrera	Mediante este servicio estudiantes de otras IES podrán realizar la solicitud para ingresar a UNEMI cumpliendo los requisitos que dicta el Reglamento de Régimen Académico y mismos deberán ser revisados para validación correspondiente.	Documentos de atención y servicio a usuarios	10 días hábiles	Analista de Gestión y Servicios Académicos
		Documentos de resultado (consolidado), estadísticas de estudiantes admitidos por carrera en cada período	10 días hábiles	
		Cronograma de la homologación de estudios de grado	10 días hábiles	
		Documentos de cambios de carrera o de homologación de estudios de acuerdo al tipo de universidad de origen del solicitante	10 días hábiles	
		Documentos de cambios de carrera o de homologación de estudios de acuerdo al tipo de universidad de origen del solicitante	10 días hábiles	

 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DGSA
	FECHA: 22/03/2024	


Servicios ofrecidos por la Gestión de Admisión y Nivelación a los usuarios con el perfil **Docente (Decano o Director de carrera)**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Elaborar informe del proceso de admisión y nivelación	Mediante este servicio los estudiantes podrán realizar consultas referentes a procesos de nivelación y admisión	Documentos de resultado (consolidado), estadísticas de estudiantes admitidos por carrera en cada periodo	5 días hábiles	Experto de admisión y nivelación
		Documentos de resultados (consolidado), estadísticas de estudiantes aprobados por carrera: incluye tasa de deserción, tasa de aprobados, reprobados		

B. GESTIÓN TÉCNICA ACADÉMICA

Servicios ofrecidos por la Gestión Técnica Académica a los usuarios con el perfil **Administrativo**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Registrar distributivo institucional de grado	El servicio "Elaborar Distributivo Institucional" es una herramienta diseñada para facilitar la creación y gestión eficiente de la distribución institucional de recursos humanos en una organización. Este servicio es especialmente valioso en el ámbito educativo, gubernamental o empresarial, donde se requiere asignar y organizar el personal de manera estratégica para cumplir con los objetivos y funciones de la institución.	Distributivo institucional de actividades académicas: funciones sustantivas integradas: docencia, investigación, vinculación y gestión académica	20 días hábiles	Analista de Gestión y Servicios Académicos
		Distributivo de personal académico, en función de la carga horaria por actividades asignadas (docencia, vinculación, investigación, tutorías, entre otras)	20 días hábiles	Analista de Gestión y Servicios Académicos
2. Elaborar distributivo de espacios académicos	El servicio "Elaborar Distributivo de Espacios Académicos" es una herramienta diseñada para facilitar la planificación y gestión efectiva de la asignación de aulas y otros espacios	Distributivo de espacios académicos: aulas, talleres, laboratorios y centro de simulación	10 días hábiles	Analista de Gestión y Servicios Académicos


 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DGSA
	FECHA: 22/03/2024	

	académicos dentro de una institución educativa. Este servicio se centra en optimizar la utilización de los recursos físicos disponibles, garantizando una distribución equitativa y eficiente de los espacios para actividades académicas.			
3. Seguimiento y acompañamiento en proceso de titulación de las carreras de grado	Mediante este servicio las direcciones de carrera o facultades podrán solicitar el acompañamiento durante el proceso de titulación de sus carreras	Documentos anuales de la planificación de los procesos de titulación por facultad (Articulados con procesos de investigación y/o de vinculación con la sociedad, por carreras, y nombre de los profesores y estudiantes involucrados	Cronograma	Analista de Gestión y Servicios Académicos

C. **GESTIÓN DE IDIOMAS**

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

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Solicitar homologación de cursos	Mediante este servicio los estudiantes que hayan realizado cursos de inglés fuera de la universidad previo o durante sus estudios universitarios, tendrán la posibilidad de realizar la validación de sus conocimientos adquiridos en dichos cursos.	Documentos de homologaciones de estudiantes en los módulos de inglés	10 días hábiles	Analista de Gestión y Servicios Académicos
2. Inscribir a pruebas de suficiencia	Por medio de este servicio los estudiantes podrán inscribirse a las pruebas de suficiencia de los distintos módulos creados para cumplimiento de sus requisitos de titulación, esta inscripción estará dada bajo una planificación.	Documentos de seguimiento de cursos impartidos a los estudiantes	3 días hábiles	Analista de Gestión y Servicios Académicos

 UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS	
	EDICIÓN: 1^a	CÓDIGO: CS_UNEMI_DGSA
	FECHA: 22/03/2024	

D. GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS

Servicios ofrecidos por la Gestión de Atención y Servicios Académicos a los usuarios con el perfil **Estudiante**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Solicitar soporte atención a incidencias de estudiantes	Mediante este servicio los estudiantes podrán solicitar el soporte y/o atención a incidencias suscitadas durante la ejecución del periodo lectivo académico de la UNEMI.	Documentos estadísticos de soporte, atención e incidencias a estudiantes	10 días	Analista de Gestión y Servicios Académicos

5. NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS

REGLAMENTO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

6. HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
Primera	22/03/2024	Documento inicial

7. INDICADORES DE CALIDAD

Gestión de Idiomas

- Número de programas de capacitación ejecutados
- Porcentaje de seguimiento a los programas de capacitación
- Número de homologaciones realizadas

Gestión de Atención y Servicios Académicos


- Número de atenciones a usuarios
- Porcentaje de ejecución de la implementación de mejoras
- Resultados de evaluación en satisfacción al estudiante
- Número de estudiantes matriculados
- Número de cursos creados

Gestión Técnica Académica

- Porcentaje de cumplimiento del cronograma anual
- Tiempo utilizado en creación de distributivo institucional
- Tiempo utilizado en creación de distributivo de personal académico
- Tiempo utilizado en creación de distributivo de espacios académicos
- Tiempo utilizado en obtención de Matriz para CACES
- Tiempo utilizado en obtención de Matriz SIIES

Gestión de Admisión y Nivelación

- Número de atenciones a usuarios
- Número de estudiantes admitidos por carrera
- Número de cambios de carrera
- Número de homologaciones de estudios
- Porcentaje de estudiantes que aprobaron el curso de nivelación

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS	
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: CS_UNEMI_DGSA
	FECHA: 22/03/2024	

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 GESTIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS	Aprobado por: Mgs. Kenya Roxana Roman Cortez Director(a)