



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carta de Servicios de la Dirección de Bienestar Universitario

Abril 2023



Contenido

Bolsa de Trabajo Universitaria	3
Deportes y Recreación	5
Desarrollo Humano	7
Difusión Cultural	9
Pensión Diferenciada y Becas	11
Salud	13
Seguro de Estudiantes en caso de accidentes.....	15
Modificaciones del documento	17

Bolsa de Trabajo Universitaria

1. Información General

Servicio	Complementario Bolsa de Trabajo
Denominación	Bolsa de Trabajo Universitaria
Responsable	Vicerrectorado Administrativo
Dirección	Bienestar Universitario
Horario de atención al usuario	lunes a viernes, de 08:30 a 16:30
Teléfono	(04) 3804600 ext. 2809
Correo electrónico	bolsa.trabajo@cu.ucsg.edu.ec
Página Web	www.ucsg.edu.ec

1.1. Misión del Servicio

Generar acciones que fomenten la inserción laboral de los estudiantes y graduados de la UCSG en las organizaciones nacionales y multinacionales líderes en el mercado.

1.2. Servicios que se prestan

- Brindar capacitaciones a los estudiantes del último ciclo de la UCSG para su portafolio laboral.
- Generar y mantener relaciones laborales entre los estudiantes y graduados de la UCSG con las empresas más importantes del País.
- Orientar a los estudiantes y graduados de manera personalizada para que tengan un mejor desenvolvimiento en una entrevista laboral.

1.3. Normativas reguladoras (acordes con el servicio)

- Ley Orgánica de Educación Superior, Capítulo 1 Ámbito y Objeto en su art. 8 Fines de la Educación Superior en su literal h; art.- Principio de Calidad; art. 107 Principio de pertenencia.
- Estatuto Universitario en Sección II Del Bienestar Universitario en su art. 77 y su art. 78
- Reglamento de Bienestar Universitario en su Capítulo III Estructura Orgánica en su art. 10, art. 18.

1.4. Formas de participación de los grupos de interés

- Mediante el contacto directo con los responsables de los departamentos del talento humano de las empresas, estudiantes y graduados a través de correo electrónico, llamadas, y asistencia en oficinas.
- A través de encuestas de satisfacción a la comunidad universitaria.

1.5. Sistema de Quejas y Sugerencias

Los usuarios de los servicios tienen a su disposición el correo electrónico sugerencias.bienestar@cu.ucsg.edu.ec para poder dar a conocer sus sugerencias de mejoras o novedades presentadas en sus requerimientos, las cuales serán respondidas en un máximo de tres días.

2. Compromiso de Calidad

- Dictar temáticas direccionadas a otorgar herramientas para el procedimiento de inserción laboral y mejorar el portafolio profesional acorde a los cambios del mercado.
- Mantener una base de datos de estudiantes y graduados de la UCSG actualizada para responder a los requerimientos laborales de empresas líderes en el mercado.
- Garantizar la correcta información que se proporciona, trato amable y un lenguaje claro.

2.1. Indicadores para el seguimiento y la evaluación

Resultado	Gestión
Estudiantes y graduados registrados por facultad y carreras	Número de Capacitaciones ejecutadas/Número de capacitaciones planificadas
Número de estudiantes y graduados insertados laboralmente/ Número de estudiantes y graduados aspirantes a una vacante	Tasa de satisfacción del servicio requerido

3. Información de carácter complementario

Oficina Principal	Ubicada en el edf principal de la UCSG, planta baja
Responsable	Coordinador Bolsa de Trabajo Universitaria
Horario de atención al usuario	Lunes a Viernes, de 09:00 a 17:00

Deportes y Recreación

1. Información General

Servicio	Complementario deportivo
Denominación	Deportes y Recreación
Responsable	Vicerrectorado Administrativo
Dirección	Bienestar Universitario
Horario de atención al usuario	lunes a viernes, de 8:30 a 16:30
Teléfono	(04) 3804600 ext. 2721 – 2722
Correo electrónico	unidad.deportes@cu.ucsg.edu.ec
Página Web	www.ucsg.edu.ec

1.1. Misión del Servicio

Generar estrategias, programas y actividades que impulsen la recreación y la participación de las disciplinas deportivas para contribuir en la calidad de vida de la comunidad universitaria.

1.2. Servicios que se prestan

- Brindar a la comunidad universitaria actividades recreativas que ayuden a disminuir el sedentarismo.
- Tramitar la participación de las selecciones de las distintas disciplinas deportivas de la UCSG en eventos oficiales.
- Proporcionar instalaciones y espacios adecuados para fomentar el deporte y la recreación de la comunidad universitaria.
- Gestionar las becas deportivas a los estudiantes deportistas de alto rendimiento.

1.3. Normativas reguladoras (acordes con el servicio)

- Ley Orgánica de Educación Superior, Capítulo 2 De la Garantía de la Igualdad de Oportunidades en su art. 77
- Estatuto Universitario en Sección I Derechos y deberes de los estudiantes y docentes en su Art. 64 literal k
- Reglamento de Bienestar Universitario en su art. 7, art 10

1.4. Formas de participación de los grupos de interés

- Mediante el contacto directo con los responsables de los departamentos del talento humano de las empresas, estudiantes y graduados a través de correo electrónico, llamadas, y asistencia en oficinas.
- A través de encuestas de satisfacción a la comunidad universitaria.

1.5. Sistema de Quejas y Sugerencias

Los usuarios de los servicios tienen a su disposición el correo electrónico sugerencias.bienestar@cu.ucsg.edu.ec para poder dar a conocer sus sugerencias de mejoras o novedades presentadas en sus requerimientos, las cuales serán respondidas en un máximo de tres días.

2. Compromiso de Calidad

- Tramitar de forma eficiente el proceso para la participación en evento oficiales de las distintas disciplinas deportivas.
- Organizar actividades recreativas dirigidas a la comunidad universitaria, con profesionales expertos en las distintas disciplinas.
- Garantizar que los suministros deportivos estén disponibles para el momento que sea necesario.
- Asistir de forma inmediata las lesiones de los deportistas por medio de la unidad de salud universitaria y de ser necesario aplicar el seguro contra accidente.
- Garantizar la correcta información que se proporciona, trato amable y un lenguaje claro.

2.1. Indicadores para el seguimiento y la evaluación

Resultado	Gestión
Número de actividades recreativas realizadas / número de actividades planificadas	Número de requerimientos atendidos (presencial, llamadas o por correo electrónico).
Número de logros de las disciplinas deportivas de la UCSG / Número de disciplinas deportivas planificadas.	Tasa de satisfacción del servicio requerido
	Llevar un control de los suministros deportivos por medio de un inventario

3. Información de carácter complementario

Oficina Principal	Ubicada en el edificio de parqueo de la UCSG
Responsable	Jefe de Unidad de Deportes
Horario de atención al usuario	lunes a viernes, de 8:30 a 16:30

Desarrollo Humano

1. Información General

Servicio	Complementario Programa para la discapacidad
Denominación	Desarrollo Humano
Responsable	Vicerrectorado Administrativo
Dirección	Bienestar Universitario
Horario de atención al usuario	lunes a viernes, de 8:30 a 16:30
Teléfono	(04) 3804600 ext. 2758 – 2761
Correo electrónico	desarrollo.humano@cu.ucsg.edu.ec
Página Web	www.ucsg.edu.ec

1.1. Misión del Servicio

Generar estrategias que contribuyan a la inclusión, a forjar igualdad de oportunidades y prevención ante formas de acoso dentro de la comunidad universitaria, con el fin de procurar una convivencia sana entre los miembros de la comunidad

1.2. Servicios que se prestan

- Brindar charlas en relación a temáticas inclusivas y preventivas sobre el acoso.
- Orientar a los postulantes/estudiantes con discapacidad y a sus familiares-representantes con el fin de coordinar acciones a favor del apoyo psicológico, social y familiar.
- Establecer redes de apoyo con otras instituciones educativas, fundaciones y profesionales expertos para coordinar acciones interinstitucionales y derivar cuando el caso lo amerite

1.3. Normativas reguladoras (acordes con el servicio)

- Ley Orgánica de Educación Superior, art.- 13 Funciones del Sistema de Educación Superior literal j; art. 71 Principio de Igualdad de Oportunidades; Capítulo 2 De la Garantía de la Igualdad de Oportunidades en su art. 77; art.- 86 Unidad de Bienestar en las instituciones de educación superior literal a, b, d, e, f; art.- 207.2 Acoso
- Estatuto Universitario art.- 3 Responsabilidades sustantivas; art. 7 literal literal l; art.- 77 De las funciones de bienestar universitario
- Reglamento de Bienestar Universitario en su art. 7 Políticas literal a, e.

1.4. Formas de participación de los grupos de interés

- Mediante el contacto directo con los responsables de los departamentos del talento humano de las empresas, estudiantes y graduados a través de correo electrónico, llamadas, y asistencia en oficinas.
- A través de encuestas de satisfacción a la comunidad universitaria.

1.5. Sistema de Quejas y Sugerencias

Los usuarios de los servicios tienen a su disposición el correo electrónico sugerencias.bienestar@cu.ucsg.edu.ec para poder dar a conocer sus sugerencias de mejoras o novedades presentadas en sus requerimientos, las cuales serán respondidas en un máximo de tres días.

2. Compromiso de Calidad

- Atender a los postulantes/estudiantes y a sus familiares-representantes de forma eficiente y oportuna acorde a sus necesidades.
- Sensibilizar a la comunidad universitaria en temas inclusivos y preventivos.
- Contar con red de apoyo idónea para la comunidad universitaria.
- Garantizar la correcta información que se proporciona, trato amable y un lenguaje claro.

2.1. Indicadores para el seguimiento y la evaluación

Resultado	Gestión
Número atendidos de estudiantes con discapacidad / número de estudiantes matriculados e inscritos con discapacidad	Tasa de satisfacción del servicio requerido
Número de actividades realizadas / número de actividades planificadas.	

3. Información de carácter complementario

Oficina Principal	Ubicada en el edf de parqueo de la UCSG
Responsable	Jefe de Unidad de Desarrollo Humano
Horario de atención al usuario	lunes a viernes, de 8:30 a 16:30

Difusión Cultural

1. Información General

Servicio	Complementario Difusión Cultural
Denominación	Difusión Cultural
Responsable	Vicerrectorado Administrativo
Dirección	Bienestar Universitario
Horario de atención al usuario	lunes a viernes, de 9:00 a 17:00
Teléfono	3804600
Correo electrónico	difusion.cultural@cu.ucsg.edu.ec
Página Web	www.ucsg.edu.ec

1.1. Misión del Servicio

Contribuir a la formación integral de la comunidad universitaria, a través del arte y sus diferentes manifestaciones buscando reconocer las diversas identidades colectivas de nuestra sociedad.

1.2. Servicios que se prestan

- Promover y consolidar el emprendimiento de las expresiones y manifestaciones culturales.
- Generar actividades culturales y artísticas a través de la realización de eventos institucionales.

1.3. Normativas reguladoras (acordes con el servicio)

- Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 27 Art. 160 de la Constitución Política de la República.
- Ley Orgánica de Cultura (2016).
- Art.3 de la LOES (2018).
- Objetivo Desarrollo Sostenible (ODS). Objetivo 4: Educación de calidad.

1.4. Formas de participación de los grupos de interés

- Mediante el contacto directo con la comunidad universitaria a través de correo electrónico, llamadas, y asistencia en oficinas.
- A través de encuestas de satisfacción a la comunidad universitaria.

1.5. Sistema de Quejas y Sugerencias

Los usuarios de los servicios tienen a su disposición el correo electrónico sugerencias.bienestar@cu.ucsg.edu.ec para poder dar a conocer sus sugerencias de mejoras o novedades presentadas en sus requerimientos, las cuales serán respondidas en un máximo de tres días.

2. Compromiso de Calidad

- Realizar eventos culturales que fomenten el arte.

- Crear alianzas y convenios con otras instituciones gubernamentales.
- Mejorar la comunicación entre los miembros de la comunidad universitaria.

2.1. Indicadores para el seguimiento y la evaluación

Resultado	Gestión
Número de eventos realizados / número de eventos planificados	Tasa de satisfacción del servicio requerido
Número de personas que asisten al evento (Estudiante, Personal administrativo, docentes activos) / Número de estudiante matriculados, Número de personal administrativo y Docentes activos	

3. Información de carácter complementario

Oficina Principal	Ubicada en el edificio principal segundo piso
Responsable	Coordinador de Difusión Cultural
Horario de atención al usuario	lunes a viernes, de 09:00 a 17:00

Pensión Diferenciada y Becas

1. Información General

Servicio	Complementario Becas
Denominación	Pensión Diferenciada y Becas
Responsable	Vicerrectorado Administrativo
Dirección	Bienestar Universitario
Horario de atención al usuario	lunes a viernes, de 08:30 a 16:30
Teléfono	(04) 3804600 ext. 2721 – 2722
Correo electrónico	bienestar@cu.ucsg.edu.ec
Página Web	www.ucsg.edu.ec

1.1. Misión del Servicio

Impulsar la formación de los postulantes y estudiantes universitarios mediante el otorgamiento de becas y/o ayudas económicas que le permita el acceso, la permanencia y la finalización de su carrera, grado o estudio de posgrado.

1.2. Servicios que se prestan

- Informar y gestionar las becas y descuentos que se otorgan en la UCSG a los estudiantes de grado y posgrado.
- Receptar y analizar las solicitudes de ayudas económicas para la reubicación de escala ante situaciones fortuitas que presenta el estudiante.
- Facilitar a los estudiantes información puntual sobre el estado de sus solicitudes

1.3. Normativas reguladoras (acordes con el servicio)

- Ley Orgánica de Educación Superior, Capítulo 2 De la Garantía de la Igualdad de Oportunidades en su art. 5.- Derecho de los y las estudiantes literal i; art. 77.- Becas y ayudas económicas, art. 78.- Definición de becas, créditos educativos y ayudas económica, literal a y c; art. 86.- Unidad de Bienestar en las instituciones de educación superior.
- Estatuto Universitario en Capítulo I.- Principio de Autonomía Responsable en su art. 15; Sección I Derechos y Deberes de los Estudiantes y Docentes en su art. 64 literal j; Sección II Del Bienestar Universitario Art. 78
- Reglamento de Bienestar Universitario en su capítulo V Régimen de Becas Internas; capítulo VI Descuento en Admisión y Grado; capítulo VII Descuento en Posgrado, capítulo VII Sistema de Educación a Distancia; capítulo IX Becas del Sistema Nacional de Nivelación y Admisión

1.4. Formas de participación de los grupos de interés

- Mediante el contacto directo con los responsables de los departamentos del talento humano de las empresas, estudiantes y graduados a través de correo electrónico, llamadas, y asistencia en oficinas.

- A través de encuestas de satisfacción a la comunidad universitaria.

1.5. Sistema de Quejas y Sugerencias

Los usuarios de los servicios tienen a su disposición el correo electrónico sugerencias.bienestar@cu.ucsg.edu.ec para poder dar a conocer sus sugerencias de mejoras o novedades presentadas en sus requerimientos, las cuales serán respondidas en un máximo de tres días.

2. Compromiso de Calidad

- Administrar de manera eficiente los procesos para la asignación de las becas de la UCSG en cada semestre.
- Gestionar eficaz y objetivamente las solicitudes de ayudas económicas que presentan los estudiantes.
- Garantizar la correcta información que se proporciona, trato amable y un lenguaje claro.

2.1. Indicadores para el seguimiento y la evaluación

Resultado	Gestión
(# total de estudiantes que recibieron becas universitarias /# total de estudiantes matriculados/inscritos en el semestre) *100	Número de requerimientos atendidos / Numero de requerimientos recibidos
(# de estudiantes que se les asigno recategorización de escala/# de estudiantes que aplican a la situación socio económico para la recategorización de escala) *100	Tasa de satisfacción del servicio requerido
# de estudiantes que se les asigno ayuda económica /# de estudiantes que aplican a la situación socio económico) *100	

3. Información de carácter complementario

Oficina Principal	Ubicada en el edificio principal de la UCSG, planta baja
Responsable	Trabajadora Social
Horario de atención al usuario	lunes a viernes, de 08:30 a 16:30

Salud

1. Información General

Servicio	Complementario Salud Integral
Denominación	Unidad de Salud Universitaria
Responsable	Vicerrectorado Administrativo
Dirección	Bienestar Universitario
Horario de atención al usuario	lunes a viernes, de 7:00 a 22:00
Teléfono	3804600 ext. 1033 – 1420 - 1031
Correo electrónico	unidad.salud@cu.ucsg.edu.ec
Página Web	www.ucsg.edu.ec

1.1. Misión del Servicio

Preservar la salud física y salud mental atendiendo de manera eficaz y eficiente las necesidades en los ámbitos biológicos, social y psicológicos de la comunidad universitaria.

1.2. Servicios que se prestan

- Dar atención médica primaria y primeros auxilios a toda la comunidad universitaria.
- Brindar intervención inmediata psicológica a quienes que lo requieran.
- Realizar campañas preventivas para evitar problemas en la salud física y mental

1.3. Normativas reguladoras (acordes con el servicio)

- Constitución de la República del Ecuador 2008 –Art. 3 numeral 1 y Art. 326 numeral 5.
- Ley Orgánica de Educación Superior 2010 – Art. 86.
- Convenios ratificados con la Organización Internacional del Trabajo.
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo – Decisión 584.
- Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo – Resolución 957.
- Código del Trabajo.
- Decreto Ejecutivo No 2393.
- Reglamento para el funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresa, Acuerdo Ministerial 1404 MDT.
- Instructivo para el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores públicos y privados, Acuerdo Ministerial 135 MDT.
- Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo C.D. 513 – IESS

1.4. Formas de participación de los grupos de interés

- Mediante el contacto directo con los responsables de los departamentos del talento humano de las empresas, estudiantes y graduados a través de correo electrónico, llamadas, y asistencia en oficinas.

- A través de encuestas de satisfacción a la comunidad universitaria.

1.5. Sistema de Quejas y Sugerencias

Los usuarios de los servicios tienen a su disposición el correo electrónico sugerencias.bienestar@cu.ucsg.edu.ec para poder dar a conocer sus sugerencias de mejoras o novedades presentadas en sus requerimientos, las cuales serán respondidas en un máximo de tres días.

2. Compromiso de Calidad

- Brindar atención médica y ginecológica de forma eficiente.
- Atender y dar seguimiento adecuado a los casos de índole psicológico.
- Organizar campañas preventivas dirigidas a la comunidad universitaria, con profesionales expertos en la salud física y mental.
- Garantizar la correcta información que se proporciona, trato amable y un lenguaje claro.

2.1. Indicadores para el seguimiento y la evaluación

Resultado	Gestión
Número de requerimientos atendidos mensualmente, por área de especialidad (medicina general, ginecología, psicología) (presencial, llamadas o por correo electrónico).	Total de atención gratuita semestral a pacientes con enfermedades generales, diagnóstico, seguimiento y prescripción
Número de asistentes a las charlas y actividades preventivas de salud/ Número de participantes proyectados (docentes, estudiantes y administrativo)	Tasa de satisfacción del servicio requerido

3. Información de carácter complementario

Oficina Principal	Ubicada en el Bloque B de la Facultad de Ciencias Médicas
Responsable	Jefe de Unidad de Salud Universitaria
Horario de atención al usuario	lunes a viernes, de 07:00 a 22:00

Seguro de Estudiantes en caso de accidentes

1. Información General

Servicio	Complementario Seguro de estudiantes en caso de accidentes
Denominación	Seguro para estudiantes en caso de accidentes
Responsable	Ing. Patricio Rodríguez
Dirección	Bienestar Universitario
Horario de atención al usuario	lunes a viernes, de 9:00 a 17:00
Teléfono	5019150 ext. 110 – 2616
Correo electrónico	siniestrosgye.ucsg@gjosegura.com
Página Web	www.ucsg.edu.ec

1.1. Misión del Servicio

Brindar protección y tranquilidad a nuestros estudiantes, mediante una póliza de accidentes personales, para cualquier eventualidad, precautelando la continuidad de los estudios.

1.2. Servicios que se prestan

- Orientar a los estudiantes y/o familiares el proceso a seguir para activar la cobertura del seguro y/o su respectivo reembolso.
- Asesorar sobre la información del monto de cobertura y las clínicas con los convenios.

1.3. Normativas reguladoras (acordes con el servicio)

- Ley General de Seguros.
- Art. 160 de la Constitución Política de la República.
- Ley Reformatoria a la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado.
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
- Resolución No. 211-98-T.C. del Tribunal Constitucional.
- Art. 71 de la Ley de Educación Superior, publicada en el Registro Oficial No. 77 del 15 de mayo del 2000.

1.4. Formas de participación de los grupos de interés

- Mediante el contacto directo con los estudiantes a través de correo electrónico, llamadas, y asistencia en oficinas.
- A través de encuestas de satisfacción a la comunidad universitaria.

1.5. Sistema de Quejas y Sugerencias

Los usuarios de los servicios tienen a su disposición el correo electrónico sugerencias.bienestar@cu.ucsg.edu.ec para poder dar a conocer sus sugerencias de mejoras o novedades presentadas en sus requerimientos, las cuales serán respondidas en un máximo de tres días.

2. Compromiso de Calidad

- Asegurar un trato igualitario a todos los estudiantes.
- Garantizar que los procedimientos y acciones, se realicen de manera cuidadosa y precisa; los registros, bases de datos y fuentes de información son permanentemente actualizados y cuentan con información correcta y completa.
- Controlar y verificar de manera integral los requerimientos de los estudiantes de forma rápida y puntual.

2.1. Indicadores para el seguimiento y la evaluación

Resultado	Gestión
Número de requerimientos atendidos mensualmente	Tasa de satisfacción del servicio requerido
Número de requerimientos atendidos/ Número de accidentes reportados	

3. Información de carácter complementario

Oficina Principal	Asociación de Profesores de la UCSG
Responsable	Patricio Rodríguez - Director GIA SEGURO
Horario de atención al usuario	lunes a viernes, de 09:00 a 17:00



Modificaciones del documento

Control de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Elaborado	Revisado	Aprobado
1.0	Emisión inicial de la carta de Servicios de la Dirección de Bienestar Universitario	Coordinación de BU	DEAC	Vicerrector Administrativo
		20-03-2023	03-04-2023	