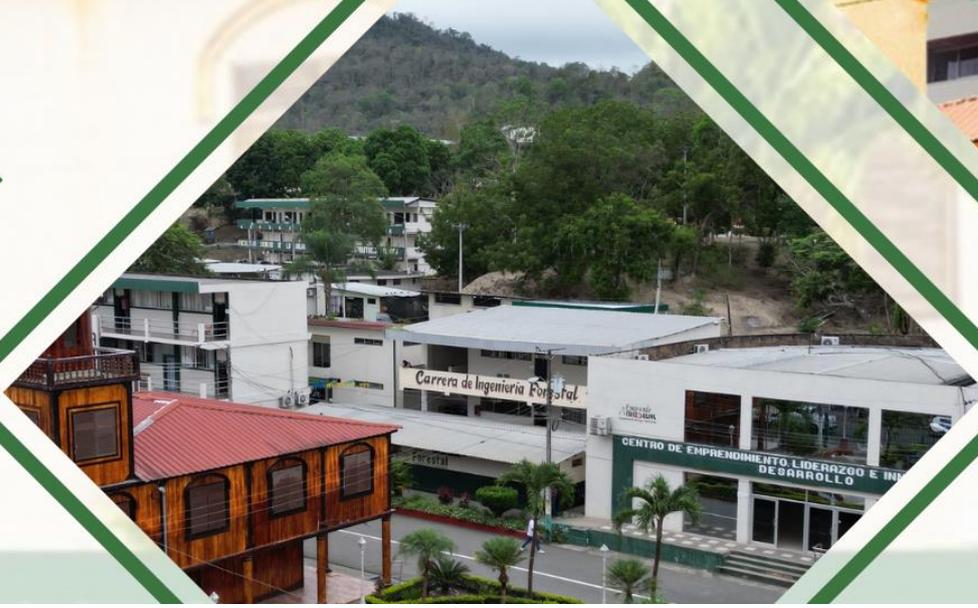


# PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRABAJO SOCIAL



**Universidad Estatal del Sur de Manabí**  
**Dirección de Bienestar Universitario**  
Marzo 2025, Jipijapa-Manabí-Ecuador





# Universidad Estatal del Sur de Manabí

Creada el 7 de Febrero del año 2001 según Registro Oficial # 261

Dirección de Bienestar Universitario



## Índice

ANTECEDENTES.....	1
INTRODUCCION.....	1
MARCO NORMATIVO .....	1
PROTOCOLO .....	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECIFICOS: .....	4
ALCANCE.....	5
DEFINICIÓN .....	5
INTERVENCIÓN SOCIAL .....	5
PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD. ....	5
EQUIPO PSICOSOCIAL.....	5
SEGUIMIENTO DE CASOS.....	5
PLAN DE ACCIÓN.....	5
SERVICIOS PRESTADOS POR EL PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL .....	5
PROCESO: .....	5
• Acceso Directo: .....	5
• Identificación por Profesionales: .....	6
• Derivaciones Institucionales:.....	6
ESQUEMA DE ATENCION DEL TRABAJADOR/A SOCIAL .....	6
Receptación.....	6
Verificación y detección del caso.....	6
Intervención.....	6
Derivación.....	6
Seguimiento. ....	6
Prevención y/o promoción.....	6
HORARIOS DE ATENCIÓN .....	6
LUGAR Y CONTACTO .....	6



# Universidad Estatal del Sur de Manabí

Creada el 7 de Febrero del año 2001 según Registro Oficial # 261

Dirección de Bienestar Universitario



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN ÁREA TRABAJO SOCIAL

### ANTECEDENTES

El Departamento de Bienestar Universitario de la UNESUM, promueve el progreso y evolución de los estudiantes, con un permanente acompañamiento en nuestros servicios y actividades para que ellos tengan un excelente desempeño en su vida académica y personal. Nuestro objetivo es proporcionar un soporte a los alumnos en diferentes áreas de atención, como por ejemplo en la parte social, psicológica, odontológica y médica, con la finalidad de otorgar un adecuado servicio de calidad.

### INTRODUCCION

El Servicio de Trabajo Social Universitario se compromete a brindar atención integral y oportuna a la comunidad universitaria, con el fin de promover su bienestar emocional, social y académico.

En este sentido, el presente protocolo de atención tiene como objetivo establecer los procedimientos y lineamientos para la atención de los usuarios del servicio, garantizando la calidad, eficiencia y respeto a la diversidad y la individualidad de cada persona.

Este protocolo se enmarca en la **misión** de la universidad que es: “la formación de profesionales en los niveles de pregrado y postgrado, altamente calificados y preparados para aportar a la solución de problemas, capaces de promover, generar y difundir el conocimiento en apoyo de un desarrollo científico – tecnológico que les permita coadyuvar con la comunidad local, regional, nacional e internacional con competencias adecuadas para impulsar cambios significativos y brindar el servicio que posibilite un desarrollo humano integral”, y su **visión** ser una Institución de Educación Superior, autónoma e innovadora en la docencia, la investigación científica y la vinculación con la sociedad, líderes en la formación de profesionales con valores y alto sentido de pertenencia social y ambiental en su accionar local, nacional e internacional”.

Esto se fundamenta en los principios éticos y valores del trabajo social, como la justicia social, la solidaridad y la defensa de los derechos humanos.

### MARCO NORMATIVO

**El Art. 3 numeral 1** de la Constitución de la República del Ecuador establece como deber del Estado garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes;

**El Art. 86 de la Ley Orgánica de Educación Superior establece que** Unidad de Bienestar en las instituciones de educación superior. - Las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de bienestar destinada a promover los derechos de los distintos estamentos de la comunidad académica, y desarrollará procesos de orientación vocacional y profesional, además de obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecerá servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución.



# Universidad Estatal del Sur de Manabí

Creada el 7 de Febrero del año 2001 según Registro Oficial # 261

Dirección de Bienestar Universitario



Entre sus atribuciones, están:

- a) Promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de toda la comunidad universitaria;
- b) Promover un ambiente libre de todas las formas de acoso y violencia;
- c) Brindar asistencia a quienes demanden por violaciones de estos derechos;
- d) Formular e implementar políticas, programas y proyectos para la prevención y atención emergente a las víctimas de delitos sexuales. La unidad de bienestar estudiantil, a través del representante legal de la institución de educación superior, presentará o iniciará las acciones administrativas y judiciales que correspondan por los hechos que hubieren llegado a su conocimiento;
- e) Implementar programas y proyectos de información, prevención y control del uso de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y derivados del tabaco;
- f) Coordinar con los organismos competentes para el tratamiento y rehabilitación de las adicciones en el marco del plan nacional sobre drogas;
- g) Generar proyectos y programas para atender las necesidades educativas especiales de población que así lo requiera, como es el caso de personas con discapacidad;
- h) Generar proyectos y programas para promover la integración de población históricamente excluida y discriminada;
- i) Promover la convivencia intercultural; y,
- j) Implementar espacios de cuidado y bienestar infantil para las hijas e hijos de las y los estudiantes de la institución.

**El Art. 103 de la Reforma del Estatuto de la Universidad de Manabí aprobado en sesión ordinaria en segunda instancia el 17 de septiembre del año 2024 establece que: Dirección de Bienestar Universitario.** - La Universidad Estatal del Sur de Manabí mantendrá esta Dirección la cual está destinada a promover los derechos de los distintos estamentos de la comunidad académica, y desarrollará procesos de orientación vocacional y profesional, además de obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecerá servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución; estará subordinada al Vicerrectorado Académico, el responsable de dicha Dirección será designado por el Rector/a y será un cargo de libre nombramiento y remoción; podrá ser un docente titular, o administrativo.

**Art.81.-Del Reglamento de Régimen Académico Institucional de la universidad estatal del sur de Manabí reformado el 22 de mayo de 2017,** establece que: De la justificación de inasistencia. - el estudiante solicitara por escrito al coordinador de carrera, la justificación de su inasistencia, dentro de los ocho días posteriores a la misma, adjuntando los documentos justificativos. El estudiante podrá solicitar la justificación de su inasistencia, en los siguientes casos: literal a.- Calamidad domestica debidamente comprobada.

**Art.30.- Del Reglamento de Régimen Académico Institucional de la universidad estatal del sur de Manabí reformado el 22 de mayo de 2017,** establece que los: tipos de matrícula: En la UNESUM, se



establecen los siguientes tipos de matrícula en su literal c.-**Matricula especial:** Es aquella que, en casos individuales excepcionales, otorga el OCAS, para quien por circunstancias de cas fortuito o fuerza mayor debidamente documentados, no se haya matricula de manera ordinaria o extraordinaria. Esta matricula se podrá realizar hasta dentro de los 15 días posteriores a la culminación del periodo de matrícula extraordinaria.

**Art.32.- Del Reglamento de Régimen Académico Institucional de la universidad estatal del sur de Manabí reformado el 22 de mayo de 2017,** estable que; **Del número de matrículas.** – los estudiantes en las asignaturas de la malla curricular que oferta la carrera a cursar podrán registrar el siguiente número de matrícula: en su literal c) tercera matricula, aquella que se otorga excepcionalmente cuando un estudiante ha reprobado asignaturas con segunda matricula.

Un/a estudiante podrá obtener tercera matricula en una misma asignatura, curso o su equivalente, en los siguientes casos:

- a) Cuando para concluir la Carrera, al estudiante le falte únicamente aprobar hasta dos asignaturas de la malla curricular; y,
- b) Cuando una calamidad domestica grave, enfermedad o motivo de fuerza mayor, haya imposibilitado la continuidad de los estudios, mientras hacia uso de su segunda matricula. El/la estudiante deberá probar la veracidad de su petición con la presentación de los documentos respectivos emitidos por instituciones u organismos legalmente reconocidos, los cuales deberán ser avalados por las instancias de la UNESUM, correspondientes.

**Art.12.- De los Principios del Sistema de Educación Superior,** establece; **Principios del Sistema.** - El Sistema de Educación Superior se rige por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica y tecnológica global.

El Sistema de Educación Superior, al ser parte del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, se rige por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación.

Estos principios rigen de manera integral a las instituciones, actores, procesos, normas, recursos, y demás componentes del sistema, en los términos que establece esta Ley.

**El Reglamento Sobre Becas y Ayudas Económicas para los Estudiantes de Grado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí** establece:

**Art. 6.-** El programa de Becas y Ayudas económicas que otorga la Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM), estará coordinado y supervisado por la Dirección de Bienestar Universitario, conforme lo que establece la Ley Orgánica de Educación Superior, Estatuto UNESUM y este Reglamento, quien emitirá el informe respectivo a la Comisión Calificadora de Becas y Ayudas Económicas, para su respectiva adjudicación.



# Universidad Estatal del Sur de Manabí

Creada el 7 de Febrero del año 2001 según Registro Oficial # 261

## Dirección de Bienestar Universitario



**Art. 11- Becas.** - Es el monto económico o especie, no reembolsable ni transferible, como soporte para la igualdad de oportunidades en la escolaridad de estudiantes regulares de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, definido por la Comisión Calificadora de Becas y Ayudas Económicas para la realización de programas de estudios de tercer nivel.

**Art. 12. · Becario.** - Es la persona natural que en calidad de estudiante regular de la UNESUM ha obtenido beca y/o ayuda económica.

**Art. 13.- Tipos de Becas.** - Las becas del programa son otorgadas como apoyo al desarrollo Académico y como soporte para la igualdad de oportunidades prioritariamente a las y los estudiantes pertenecientes a minorías étnicas, solidarias y comunidades históricamente relegadas

Los beneficiarios de las becas deberán demostrar responsabilidad académica durante su permanencia en la universidad. La información de los postulantes se obtendrá basándose en los documentos establecidos en el presente Reglamento, por la metodología que aplique la Dirección de Bienestar Universitario, que incluyen entrevistas (presenciales, telefónicas, telemáticas), información de tutores y docentes, visitas domiciliarias de ser necesario u otras.

Sobre esta base, el Área de Trabajo Social de la Dirección de Bienestar Universitario elaborará el respectivo **INFORME SOCIOECONÓMICO** que se adjuntará al expediente de cada postulante.

### PROTOCOLO

Este protocolo de atención inicia a criterio del profesional de Trabajo Social y del departamento del Bienestar Universitario con el fin proporcionar una atención integral, oportuna, eficiente y de calidad a la comunidad universitaria mediante la implementación de estrategias y acciones que promuevan el bienestar emocional, social y académico, la salud mental, la resiliencia y la calidad de vida, y que contribuyan a la creación de un ambiente universitario saludable, solidario, inclusivo y respetuoso, que fomente la participación activa, la autonomía y el desarrollo integral de los individuos, y que se enfoque en la prevención, intervención y seguimiento de situaciones de riesgo, vulnerabilidad y exclusión social, con el fin de mejorar la experiencia universitaria y promover el éxito académico y personal de los usuarios del servicio.

### OBJETIVO GENERAL

- Promover el bienestar integral de la comunidad universitaria a través de servicios de apoyo personal, académico y profesional para todos.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Orientar y atender a las necesidades e inquietudes específicas que demandan los miembros de la comunidad universitaria.
- Asesorar, gestionar y brindar la atención oportuna a los trámites de tercera matrícula, matrícula especial y reingreso (1er nivel) de estudiantes quienes se encuentran en situaciones de vulnerabilidad por motivos socioeconómicos, familiares, salud.
- Brindar asistencia social a estudiantes con dificultades de bajo rendimiento académico, comportamiento y baja autoestima.
- Valorar y aperturar ficha social a la comunidad universitaria



# Universidad Estatal del Sur de Manabí

Creada el 7 de Febrero del año 2001 según Registro Oficial # 261

## Dirección de Bienestar Universitario



- Brindar soporte a estudiantes en temas de Exclusión, Discriminación y Violencia.
- Participación, apoyo y verificación de la situación económica de los profesionales en formación para la concesión de becas y/o ayudas económicas.

### ALCANCE

En la Dirección de Bienestar Universitario el área de Trabajo Social juega un papel fundamental en el apoyo integral de nuestra comunidad universitaria. Con un equipo de profesionales altamente capacitados, trabajamos incansablemente para proporcionar un entorno que promueva el desarrollo personal, académico y profesional en la comunidad universitaria. Ofreciendo una variedad de servicios diseñados para atender las necesidades específicas de cada individuo, desde el acompañamiento e intervención.

### DEFINICIÓN

**INTERVENCIÓN SOCIAL.** - La intervención social es un proceso en el que los trabajadores sociales evalúan las necesidades, planifican acciones, implementan soluciones, promueven la prevención, defienden los derechos y participación de los estudiantes, ajustan las intervenciones según los resultados, con el objetivo de mejorar el bienestar e inclusión social de la comunidad universitaria.

**PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.** - Consiste en garantizar la reserva de la información suministrada dentro de la atención y seguimiento de caso.

**EQUIPO PSICOSOCIAL.** - Profesionales de las áreas de Psicología y Trabajo Social que trabajan de manera conjunta.

**SEGUIMIENTO DE CASOS.** - Un informe socioeconómico es un documento que analiza la situación económica y social de una personas o familia, considerando factores como ingresos, salud, educación, vivienda y empleo con el fin de proporcionar una visión integral para la toma de decisiones en contextos sociales, educativos o judiciales. Elaborado por un trabajador/a social, este informe se basa en entrevistas, visitas insitu y análisis de datos. En la dirección de bienestar universitario el área de trabajo social elabora informes socioeconómicos para diversos fines, como en trámites de tercera matricula, becas y/o ayudas económicas, seguimiento a estudiantes y en situaciones de carácter complejo.

**PLAN DE ACCIÓN.** - Actividades propuestas para realizar atención y seguimiento de caso.

### SERVICIOS PRESTADOS POR EL PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL

La Dirección de Bienestar Universitario ofrece a los estudiantes y miembros de la comunidad universitaria acceso al servicio de Trabajo Social a través de diversas vías:

#### PROCESO:

- **Acceso Directo:** Los estudiantes y miembros de la comunidad universitaria pueden acudir directamente al área de Trabajo Social cuando identifican una necesidad o problemática que requiere apoyo. Este acceso puede ser de manera espontánea o por recomendación de compañeros.



# Universidad Estatal del Sur de Manabí

Creada el 7 de Febrero del año 2001 según Registro Oficial # 261

## Dirección de Bienestar Universitario



- **Identificación por Profesionales:** EL trabajador/a social a través de su labor en los procesos de atención, seguimiento y evaluación, identifican situaciones que requieren atención especializada. En estos casos, el área de Trabajo Social se pone en contacto directamente con los usuarios para ofrecerles el apoyo necesario.
- **Derivaciones Institucionales:** las diferentes áreas de la institución, como los servicios médicos, odontológico, psicológico, los departamentos académicos, o la administración, pueden identificar casos que necesitan la intervención del área de Trabajo Social. En estos casos, los usuarios son derivados formalmente para su atención.

Este enfoque integral garantiza que los usuarios que requieren intervención en Trabajo Social sean identificados y atendidos de manera oportuna, ya sea por iniciativa propia, a través de la observación de los profesionales, o mediante derivaciones institucionales.

### ESQUEMA DE ATENCION DEL TRABAJADOR/A SOCIAL

**Receptación.** - Receptar la solicitud o petición de la situación que presentare el estudiante a la dirección encargada, que posterior será sumillado al área pertinente.

**Verificación y detección del caso.** -Identificar la situación y/o dificultad en el que los estudiantes estén expuestos

**Intervención.** - Dar respuesta inmediata a las condiciones y/o situaciones puntuales que pueden presentar los estudiantes en los procesos de enseñanza – aprendizaje

**Derivación.** - De acuerdo con la magnitud de la condición y/o problemas derivar al área de atención correspondiente

**Seguimiento.** - Atención integral a los procesos que se van a cabo con los estudiantes

**Prevención y/o promoción.** - Generar acciones y estrategias orientadas a mejorar el estilo de vida de la comunidad estudiantil.

### HORARIOS DE ATENCIÓN

Lunes a viernes

8:00 a 13:00

14:00 a 17:00

### LUGAR Y CONTACTO

Av. Universitaria: Km 1/2 Vía Noboa-Campus los Ángeles (a lado de la Facultad Ciencias Económicas).

correo: [bienestarestudiantil@unesum.edu.ec](mailto:bienestarestudiantil@unesum.edu.ec)



# Universidad Estatal del Sur de Manabí

Creada el 7 de Febrero del año 2001 según Registro Oficial # 261

Dirección de Bienestar Universitario



## HERRAMIENTAS:

**Ficha socioeconómica Estudiantil:** Los datos en la página del SGA se actualizarán al inicio de cada periodo académico.

**Informe de seguimiento T/S:** Se empleará en cada periodo, teniendo en cuenta las necesidades y las dificultades del estudiante en relación con su rendimiento académico.

**Consentimiento informado:** En cada periodo, se utilizarán de acuerdo a los trámites correspondientes.

**Ficha socioeconómica por beca estudiantil:** Se receptorá únicamente dentro de los 3 días y se realizará un **informe socioeconómico** durante los 3 días cada 45 minutos aproximadamente.

**Solicitud y ficha socioeconómica para tramite de tercera matricula:** Se receptorá únicamente dentro de los 30 días, y se realizara un **informe socioeconómico** cada día en un plazo de 24 horas.

**Solicitud para tramite de matrícula especial:** Se receptorá únicamente dentro de los 11 días, y se realizara un **informe socioeconómico** cada día en una hora aproxi.

### Solicitud por justificación de casos fortuitos:

Se receptorá únicamente dentro de los 8 días, posteriores a las faltas se emitirá un **informe socioeconómico** dentro de 24 horas aproximadamente.

## ANEXOS

- Flujograma de procesos de atención por el/la Trabajador/a Social
- Flujograma de proceso Tercera matricula y Matricula especial.
- Ficha socioeconómica (Estudiantil)
- Ficha socioeconómica (Por Beca estudiantil)
- Ficha socioeconómica para tramites (Tercera matricula)

<b>VISADO:</b>		
<b>FECHA DE REDACCIÓN:</b> 10 de febrero del 2025	<b>FECHA DE REVISIÓN:</b> 28 de febrero del 2025	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 18 de Marzo del 2025
<b>ELABORADO POR:</b>  Lcda. Jessica Alban Avila TRABAJADORA SOCIAL DE BIENESTAR UNIVERSITARIO – UNESUM		<b>REVISADO Y APROBADO POR:</b>  Lcda. Silvana Cambozano Pin Mg. DIRECTORA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO-UNESUM

Av. Universitaria: Km 1/2 Vía Noboa-Campus los Ángeles

Teléfono: (05)2600229 / (05)2601657 / (05)2600223

[bienestarestudiantil@unesum.edu.ec](mailto:bienestarestudiantil@unesum.edu.ec)

