

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

| No. | Denominación del servicio   | Descripción del servicio  | Cómo acceder al servicio<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)                      | Procedimiento interno que sigue el servicio  | Horario de atención al público<br>(Detallar los días de la semana y horarios)   | Costo  | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas)             | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(Describir áreas para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio                        | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio<br>(Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)   | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)  | Servicio Automatizado (S/N) | Link para descargar el formulario de servicios   | Link para el servicio por internet (on line)  | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---|---|--|---|--|---|--------|--|---|--|---|--|-----------------------------|--|---|---|--|--|
| 1   | Información General   | Entrega de todo tipo de información requerida y relacionada a los servicios que ofrece la Universidad a estudiantes, padres de familia, docentes, comunidad y público en general  | 1. Ingresar a la página web: <a href="http://www.yachaytech.edu.ec/contacto/contacto/">www.yachaytech.edu.ec/contacto/contacto/</a><br>2. Click en biblioteca<br>3. Presione enviar  | Ninguno   | Un funcionario de la Dirección de Comunicación emite una respuesta en el lapso de 24 horas   | 08:30 - 17:30   | Gratis | 24 horas   | Estudiantes, padres de familia, docentes, comunidad, empresas, autoridades de gobierno, público en general  | DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN- UNIVERSIDAD YACHAY TECH                     | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2607  | - Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2607<br>- Solicitud personal a través de internet: <a href="mailto:info@yachaytech.edu.ec">info@yachaytech.edu.ec</a><br>- Oficinas Quito - Luxemburgo M43 359 y Av. Portugal, Edificio Cosmopolitan Parc, Oficina 308<br>- Oficinas Urucú<br>- Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech                 | SI                          | No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico | <a href="http://info@yachaytech.edu.ec">info@yachaytech.edu.ec</a>                      | 157   | 168  | 98%  |
| 2   | Recorridos turísticos (por grupos)  | Recorridos turísticos a estudiantes, investigadores o docentes, interesados en la oferta académica de Yachay Tech.  | 1. Elaborar oficio dirigido al Sr. Rector Eduardo Ludeña, Ph.D<br>2. Entregar el oficio físico en las oficinas de Yachay Tech Quito o Urucú<br>3. Enviar un correo electrónico a <a href="mailto:info@yachaytech.edu.ec">info@yachaytech.edu.ec</a> solicitando el recorrido turístico.  | Ninguno   | El despacho del Restorador remite la delegación al departamento correcto. El departamento designado, coordina la logística.  | 08:30 - 17:30   | Gratis | 24 horas   | Estudiantes, docentes, investigadores, padres de familia, empresas y autoridades de gobierno.   | DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN- UNIVERSIDAD YACHAY TECH                     | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2607  | - Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2607<br>- Solicitud personal a través de un oficio a <a href="mailto:despachobon@yachaytech.edu.ec">despachobon@yachaytech.edu.ec</a><br>- Oficinas Quito - Luxemburgo M43 359 y Av. Portugal, Edificio Cosmopolitan Parc, Oficina 308<br>- Oficinas Urucú<br>- Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech | SI                          | No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico | <a href="http://info@yachaytech.edu.ec">info@yachaytech.edu.ec</a>                      | 2   | 93   | 98%  |
| 3   | Mesa de Ayuda Servicios Académicos  | La Dirección de Cumplimiento Académico mediante la Mesa de Servicios Académicos permite agilizar los trámites y tiempos de respuesta hacia los estudiantes; a través de mecanismos electrónicos, el estudiante realiza un requerimiento de información o documentación, recibiendo por el mismo medio la respuesta.   | 1. Enviar un correo electrónico a: <a href="mailto:dacademia@yachaytech.edu.ec">dacademia@yachaytech.edu.ec</a> con el requerimiento.  | Ninguno   | El administrador de la mesa de ayuda, recibe el ticket y dependiendo del requerimiento se asigna a un servidor específico del área académica, el tiempo de respuesta es de máximo 24 horas.  | 8:30 - 17:30  | Gratis | 24 horas   | Estudiantes, ex estudiantes, padres de familia  | Dirección de Cumplimiento Académico                                    | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2004  | Correo electrónico a: <a href="mailto:dacademia@yachaytech.edu.ec">dacademia@yachaytech.edu.ec</a><br>Llamada telefónica: (06) 2 999 500 ext. 2004   | SI                          | No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico | <a href="http://dacademia@yachaytech.edu.ec">dacademia@yachaytech.edu.ec</a>            | 151   | 280  | 100%   |
| 4   | Atención de biblioteca  | Proveer todo tipo de información requerida y relacionada a los servicios que ofrece la Biblioteca a estudiantes, docentes, comunidad universitaria y público en general.  | CATALOGO EN LINEA<br>1. Ingresar a la página web: <a href="https://www.yachaytech.edu.ec/">https://www.yachaytech.edu.ec/</a><br>2. Click en biblioteca<br>3. Ingresar a su cuenta (Usuario y contraseña número de cédula, para estudiantes registrados)   | Ninguno   | La atención la realiza el personal de biblioteca   | De lunes a viernes 08:30 a 17:30 - Sala de estudio 24h (vacaciones estudiantes) | Gratis | 24 horas   | Estudiantes, docentes, comunidad universitaria, público en general  | Dirección de Biblioteca  | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2017  | - Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2017<br>- Solicitud personal a través de internet: <a href="http://biblioteca.yachaytech.edu.ec">biblioteca.yachaytech.edu.ec</a><br>- Oficinas Urucú - Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: <a href="http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/">http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/</a>                             | NO                          | No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico | <a href="http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/">http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/</a> | 3.122   | 5.215  | 100%   |
| 5   | Inducción a nuevos estudiantes con los servicios que brinda la biblioteca más Recorridos turísticos (por grupos, inicio del semestre) | Recorridos turísticos a estudiantes, investigadores o docentes, que desean conocer la oferta académica de Yachay Tech y las instalaciones de la biblioteca patrimonial, Socialización sobre los servicios que ofrece la biblioteca a estudiantes de nuevo ingreso   | 1. Enviar un correo electrónico a <a href="mailto:bibliotecayachaytech@yachaytech.edu.ec">bibliotecayachaytech@yachaytech.edu.ec</a> solicitando el Inducido. 2. Coordinar fecha y hora 3. Tener un grupo mayor a 5 personas. (Bajo requerimiento)   | Ninguno   | Selección al personal a cargo del grupo, (según el horario) La persona designada, coordina la logística.   | De lunes a viernes 08:30 a 17:30 - Sala de estudio 24h (vacaciones estudiantes) | Gratis | 24 horas   | Estudiantes, docentes, investigadores.  | Dirección de Biblioteca  | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2017  | - Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2017 - internet: <a href="http://biblioteca.yachaytech.edu.ec">biblioteca.yachaytech.edu.ec</a><br>- Oficinas Urucú - Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: <a href="http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/">http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/</a>   | SI                          | No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico | <a href="http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/">http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/</a> | 0   | 280  | 100%   |
| 6   | Servicio de Prestamo de libros a domicilio  | Los estudiantes pueden sacar en préstamo los libros de la biblioteca y llevarlos a sus hogares por periodos de tiempo 3 días con tres renovaciones para libros académicos y 15 días con tres renovaciones para libros de literatura   | 1. Hacer el registro en el sistema que maneja la biblioteca (Koha)<br>2. Entregar copia de cédula. 3. Firmar compromiso de restitución en caso de pérdida (Fin del proceso de registro en el sistema) 4. Solicitar libros con el carnet institucional en el balcón de servicio a cualquiera de los servidores  | Carnet  | La atención la realiza el personal de biblioteca   | De lunes a viernes 08:30 a 17:30 - Sala de estudio 24h (vacaciones estudiantes) | Gratis | Instantáneo  | Estudiantes, docentes, investigadores.  | Dirección de Biblioteca  | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2017  | - Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2017 - Solicitud personal a través de internet: <a href="http://biblioteca.yachaytech.edu.ec">biblioteca.yachaytech.edu.ec</a><br>- Oficinas Urucú - Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: <a href="http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/">http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/</a>                                | NO                          | No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico | <a href="http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/">http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/</a> | 157   | 248  | 100%   |
| 7   | Información General Escuela de Ciencias Químicas e Ingeniería   | Entrega de todo tipo de información requerida y relacionada a los servicios que ofrece la Escuela de Ciencias Químicas e Ingeniería: estudiantes, padres de familia, docentes, comunidad y público en general   | 1. Ingresar a la página web: <a href="https://www.yachaytech.edu.ec/quimica/decanato/">https://www.yachaytech.edu.ec/quimica/decanato/</a><br>2. Endicah página web se encuentra toda la información de la escuela sobretodo las mailas académicas, los teléfonos de contacto y correo de la asistente   | Ninguno   | La asistente administrativa de la escuela emite una respuesta en el lapso de 24 horas  | 08:30 - 17:30   | Gratis | 24 horas   | Estudiantes, padres de familia, docentes, comunidad, empresas, autoridades de gobierno, público en general  | Escuela de Ciencias Químicas e Ingeniería                              | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY, CASA 41 (06) 2999500 Ext. 2622   | - Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2622<br>- Solicitud personal a través de internet: <a href="mailto:asesor@yachaytech.edu.ec">asesor@yachaytech.edu.ec</a><br>- Oficinas Urucú - Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech   | NO                          | No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico | <a href="mailto:asesor@yachaytech.edu.ec">asesor@yachaytech.edu.ec</a>                  | 0   | 0  | 98%  |
| 7   | Atención de medicina  | Proveer servicios de promoción de salud, prevención de enfermedades y atención médica de lunes a viernes a estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo, en forma oportuna, basados en principios de calidad, calidez, eficacia y equidad.   | Acudir a Centro Médico (casa 14) Comunicarse vía telefónica al número (06) 2999500 Ext. 2005 correo electrónico: <a href="mailto:centromedico@yachaytech.edu.ec">centromedico@yachaytech.edu.ec</a>  | Estudiantes que se encuentren legalmente matriculados en la Universidad y personal que pertenezca a la comunidad Universitaria.                             | La atención la realiza el personal médico  | Atención médica: Lunes a Jueves de 14:00 a 22:30, Viernes de 8:30 a 17:30.      | Gratis | Instantánea, según la demanda de pacientes y la gravedad del caso. | Estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo   | Centro Médico  | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY CENTRO MÉDICO (06) 2999500 Ext. 2005  | Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2005<br>Solicitud citas e información a través de <a href="mailto:centromedico@yachaytech.edu.ec">centromedico@yachaytech.edu.ec</a>   | NO                          | No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace personalmente                      | <a href="mailto:centromedico@yachaytech.edu.ec">centromedico@yachaytech.edu.ec</a>      | 80  | 151  | 100%   |
| 8   | Atención de enfermería  | Brindar atención de enfermería intra y extramural: movilidad, consulta externa y de emergencia; actividades de cuidado directo a la comunidad universitaria los 7 días de la semana en forma oportuna, basados en principios de calidad, calidez, eficacia y equidad.   | Acudir a Centro Médico (casa 14) comunicarse vía telefónica al número (06) 2999500 Ext. 2005 correo electrónico: <a href="mailto:centromedico@yachaytech.edu.ec">centromedico@yachaytech.edu.ec</a>  | Estudiantes que se encuentren legalmente matriculados en la Universidad y personal docente, administrativo que pertenezca al campus Universitario.          | La atención la realiza el personal de enfermería   | Atención de Enfermería los 7 días a la semana                                   | Gratis | Instantánea, según la demanda de pacientes y la gravedad del caso. | Estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo   | Centro Médico  | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY CENTRO MÉDICO (06) 2999500 Ext. 2005  | Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2005<br>Solicitud citas e información a través de <a href="mailto:centromedico@yachaytech.edu.ec">centromedico@yachaytech.edu.ec</a>   | NO                          | No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace personalmente                      | <a href="mailto:centromedico@yachaytech.edu.ec">centromedico@yachaytech.edu.ec</a>      | 119   | 210  | 100%   |
| 9   | Inscripción a clubes y actividades deportivas recreativas (Incluye Olimpíadas)  | Postulación y validación de la comunidad universitaria, interesados en acceder a clubes y actividades que ofrece el Área de Deportes y Recreación   | Los usuarios de la comunidad Yachay Tech que deseen ser parte de los Clubes y Actividades Recreativas (Incluye Olimpíadas Y7) deberán registrarse en el formulario google docs que se enviará a inicios de cada periodo académico, los interesados deberán estar pendientes de los horarios que se socializarán a través correo electrónico.   | Estudiantes que se encuentren legalmente matriculados en la Universidad y personal docente, administrativo que pertenezca al campus Universitario.          | 1. Elaboración de formulario de inscripción.<br>2. Envío del formulario a la comunidad universitaria.<br>3. Filtro de los inscritos por clubes y actividades deportivas recreativas.<br>4. Programación de las sesiones de entrenamiento.<br>5. Socialización de horarios de entrenamiento para los clubes y actividades deportivas recreativas.<br>6. Registro de asistencias | Inscripción en línea permanente   | Gratis | 24 horas   | Estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo   | Coordinación de Bienestar Estudiantil- Área de Deportes y Recreación   | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 593 6 2999 130   Ext. 2657  | - Llamada Telefónica: 593 6 2999 130   Ext. 2657<br>- Solicitud personal a través de internet: <a href="mailto:deportesyachay@yachaytech.edu.ec">deportesyachay@yachaytech.edu.ec</a><br>- Oficinas Urucú<br>- Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech  | SI                          | No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace personalmente                      | <a href="mailto:deportesyachay@yachaytech.edu.ec">deportesyachay@yachaytech.edu.ec</a>  | 89  | 112  | 100%   |
| 10  | Préstamo de Bienes de la Universidad Yachay Tech  | El Área de Deportes y Recreación con objetivo de promover el adecuado uso del tiempo libre a través de actividades deportivas recreativas, pone a disposición el servicio de préstamo de implementos deportivos a los estudiantes y miembros de la comunidad Yachay Tech.   | Podrán hacer uso de este servicio los estudiantes, investigadores y docentes miembros de la universidad Yachay Tech. Llenar el formulario con los datos solicitados. El préstamo de implementos deportivos se habilitará para un uso de 4 horas como máximo.   | Estudiantes que se encuentren legalmente matriculados en la Universidad y personal docente, administrativo que pertenezca al campus Universitario.          | El/la interesado deberá acercarse a la oficina del Área de Deportes a solicitar los implementos deportivos con su carnet estudiantil o credencial de miembro de la universidad Yachay Tech. Llenar el formulario con los datos solicitados.  | 09:00 - 18:00   | Gratis | Instantáneo  | Estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo   | Coordinación de Bienestar Estudiantil- Área de Deportes y Recreación   | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 593 6 2999 130   Ext. 2658  | - Llamada Telefónica: 593 6 2999 130   Ext. 2657<br>- Solicitud personal a través de internet: <a href="mailto:deportesyachay@yachaytech.edu.ec">deportesyachay@yachaytech.edu.ec</a><br>- Oficinas Urucú<br>- Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech  | NO                          | No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace personalmente                      | La gestión se la realiza personalmente  | 30  | 34   | 100%   |
| 11  | Prestamo de Espacios Deportivos   | El Área de Deportes y Recreación con objetivo de promover el adecuado uso del tiempo libre a través de actividades deportivas recreativas, pone a disposición el servicio de préstamo de espacios deportivos a los estudiantes y miembros de la comunidad Yachay Tech.  | Podrán hacer uso de este servicio los estudiantes, investigadores y docentes miembros de la universidad Yachay Tech. El préstamo de los espacios deportivos se habilitará para un uso de 2 horas como máximo.  | Miembros de la Comunidad Yachay Tech y sus alrededores.   | El/la interesado deberá acercarse a la oficina del Área de Deportes a solicitar los espacios deportivos y llenar el acta de asunción de responsabilidad.   | 09:00 - 17:00   | Gratis | Instantáneo  | Estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo y personas de la comunidad  | Coordinación de Bienestar Estudiantil- Área de Deportes y Recreación   | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 593 6 2999 130   Ext. 2659  | - Llamada Telefónica: 593 6 2999 130   Ext. 2657<br>- Solicitud personal a través de internet: <a href="mailto:deportesyachay@yachaytech.edu.ec">deportesyachay@yachaytech.edu.ec</a><br>- Oficinas Urucú<br>- Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech  | NO                          | No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace personalmente                      | La gestión se la realiza personalmente  | 17  | 20   | 100%   |
| 12  | Gimnasio Y7   | El Área de Deportes y Recreación con el objetivo de promover el adecuado uso del tiempo libre a través de actividades deportivas recreativas, pone a disposición el servicio del gimnasio en el cual se practica las siguientes disciplinas deportivas: fisiculturismo, powerlifting, fitness, musculación, acondicionamiento físico en fuerza como transferencia a otras disciplinas deportivas, este servicio está abierto para los estudiantes y miembros de la comunidad Yachay Tech. | Los usuarios de la comunidad Yachay Tech que deseen acceder al servicio de gimnasio deberán registrarse en el formulario google docs que se enviará a inicios de cada periodo académico, una vez aceptado los términos de uso del gimnasio podrán acceder al servicio, además los usuarios antes de cada entrenamiento deberán registrar su asistencia en la hoja formato que se encuentra en la entrada principal del gimnasio.   | Estudiantes que se encuentren legalmente matriculados en la Universidad y personal docente, administrativo que pertenezca al campus Universitario.          | Seguimiento de la planificación de los entrenamientos  | 06:00 - 22:00   | Gratis | Instantáneo  | Estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo   | Coordinación de Bienestar Estudiantil- Área de Deportes y Recreación   | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 593 6 2999 130   Ext. 2660  | - Llamada Telefónica: 593 6 2999 130   Ext. 2657<br>- Solicitud personal a través de internet: <a href="mailto:deportesyachay@yachaytech.edu.ec">deportesyachay@yachaytech.edu.ec</a><br>- Oficinas Urucú<br>- Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech  | NO                          | Se enviará por el correo electrónico institucional.                                    | <a href="mailto:deportesyachay@yachaytech.edu.ec">deportesyachay@yachaytech.edu.ec</a>  | 288   | 307  | 100%   |
| 13  | Acompañamiento Psicológico  | Es una relación de ayuda entre un psicólogo y un usuario, en la cual se busca solución a una situación del presente, que no logra resolver por sí solo, basado en el análisis de sus recursos y herramientas personales para superar la conflictiva.  | Enviar un correo electrónico con el horario disponible a la dirección: <a href="mailto:psicologia@yachaytech.edu.ec">psicologia@yachaytech.edu.ec</a> ó <a href="mailto:psicologia@yachaytech.edu.ec">psicologia@yachaytech.edu.ec</a><br>Aproximarse a la oficina de psicología, ubicada en la esquina izquierda de la sala capitular (junto a los baños)   | Ser parte de la comunidad universitaria (estudiante, docente, personal administrativo) Asistencia libre y voluntaria (movido por su propio interés y deseo) | Evaluación, en el caso de detectar una condición que amerite valoración se remite a Centro Médico o Centro de Salud de Urucú   | 8:30-17:30  | Gratis | 24 horas   | Estudiantes, docentes, personal administrativo  | Departamento de Psicología de la Coordinación de Bienestar Estudiantil | - Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2611<br>- Solicitud personal a través de <a href="mailto:psicologia@yachaytech.edu.ec">psicologia@yachaytech.edu.ec</a> | No aplica, requerimiento vía correo electrónico  | No aplica                   | <a href="mailto:psicologia@yachaytech.edu.ec">psicologia@yachaytech.edu.ec</a>         | 19  | 26  | 100%   |  |
| 14  | Seguimiento a pacientes con diagnóstico psiquiátrico y/o tratamiento psicofarmacológico   | Proceso de convocatoria, asesoría y direccionamiento hacia los distintos servicios de la Dirección de Salud y Bienestar Estudiantil, mediante un plan de trabajo, en búsqueda de acompañar e integrar la experiencia educativa de personas que cuentan con un diagnóstico psiquiátrico y/o se encuentran en tratamiento psicofarmacológico para procurar su éxito académico y bienestar.  | Matriz de estudiantes por parte Centro Médico<br>Casos detectados en el espacio de acompañamiento Psicológico<br>Remisión de casos puntuales desde otras áreas<br>Desde el departamento de Psicología mediante el correo <a href="mailto:psicologia@yachaytech.edu.ec">psicologia@yachaytech.edu.ec</a> se contacta a los estudiantes que constan en la matriz, casos remitidos o detectados.<br>De igual manera los estudiantes que deseen pertenecer al programa pueden contactarse:<br>vía telefónica al número (06) 2999500 Ext. 22611<br>correo electrónico <a href="mailto:psicologia@yachaytech.edu.ec">psicologia@yachaytech.edu.ec</a> ó <a href="mailto:psicologia@yachaytech.edu.ec">psicologia@yachaytech.edu.ec</a><br>Aproximarse a la oficina de psicología, ubicada en la esquina izquierda de la sala capitular (junto a los baños) | Ser estudiante de la universidad<br>Agozar las sugerencias emitidas por el profesional a cargo de manera libre y voluntaria                                 | Evaluación, seguimiento o remisión a la casa de salud o profesional particular del estudiante  | 8:30-17:30  | Gratis | Acorde a calendario académico                                      | Estudiantes   | Departamento de Psicología de la Coordinación de Bienestar Estudiantil | - Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2611<br>- Solicitud personal a través de <a href="mailto:psicologia@yachaytech.edu.ec">psicologia@yachaytech.edu.ec</a> | No aplica, requerimiento vía correo electrónico  | No aplica                   | <a href="mailto:psicologia@yachaytech.edu.ec">psicologia@yachaytech.edu.ec</a>         | 0   | 0   | 0%   |  |
| 15  | Seguimiento académico   | Proceso de asesoría a los estudiantes que se encuentran cursando tercera matrícula o han sido referidos al programa, en busca de conocer sus necesidades y mediante los servicios de la Dirección de Salud y Bienestar Estudiantil, acompañar en su experiencia educativa y procurar el éxito académico basado en su bienestar BI-Psico-Social  | Matriz de estudiantes aprobados tercera matrícula en los periodos académicos<br>Remisión de casos puntuales desde otras áreas<br>Desde el departamento de Psicología mediante el correo <a href="mailto:psicologia@yachaytech.edu.ec">psicologia@yachaytech.edu.ec</a> se contacta a los estudiantes que constan en la matriz, casos remitidos o detectados.<br>De igual manera los estudiantes que deseen pertenecer al programa pueden contactarse:<br>vía telefónica al número (06) 2999500 Ext. 22611<br>correo electrónico <a href="mailto:psicologia@yachaytech.edu.ec">psicologia@yachaytech.edu.ec</a> ó <a href="mailto:psicologia@yachaytech.edu.ec">psicologia@yachaytech.edu.ec</a><br>Aproximarse a la oficina de psicología, ubicada en la esquina izquierda de la sala capitular (junto a los baños)                                  | Ser estudiante de la universidad<br>Agozar las sugerencias emitidas por el profesional a cargo de manera libre y voluntaria                                 | Seguimiento y aproximación a los servicios de que presta la universidad (Bienestar Estudiantil, Escuelas)<br>Contacto desde el departamento de psicología hacia los estudiantes  | 8:30-17:30  | Gratis | Acorde a calendario académico                                      | Estudiantes   | Departamento de Psicología de la Coordinación de Bienestar Estudiantil | - Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2611<br>- Solicitud personal a través de <a href="mailto:psicologia@yachaytech.edu.ec">psicologia@yachaytech.edu.ec</a> | No aplica, requerimiento vía correo electrónico  | No aplica                   | <a href="mailto:psicologia@yachaytech.edu.ec">psicologia@yachaytech.edu.ec</a>         | 0   | 0   | 0%   |  |

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

| No. | Denominación del servicio                    | Descripción del servicio   | Cómo acceder al servicio<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)   | Procedimiento interno que sigue el servicio  | Horario de atención al público<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo    | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio  | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio<br>(Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)                 | Servicio Automatizado (SI/NO) | Link para descargar el formulario de servicios  | Link para el servicio por internet (on line)  | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|--|--|---|--|--|---|----------|--|---|--|--|---|-------------------------------|---|---|---|--|--|
| 16  | Promoción de la Vida Comunitaria             | 1.-Proceso de mediación, implementación, seguimiento y evaluación.<br>2.-Asesoría y acompañamiento a los clubes de buena convivencia, voluntariado de ayuda social, bienestar animal, bienestar ambiental, trekking, protección integral.<br>3.- Promover campañas dirigidas a crear una cultura de la buena convivencia estudiantil.<br>4.-Asesoría y coordinación con YEP para la implementación del servicio de residencias en óptimas condiciones. | Podrán hacer uso de los diferentes servicios acercándose al segundo piso en el bloque de servicios, en la oficina de Promoción de la Vida Comunitaria.  | 1.- Debe ser estudiante regular es decir estar matriculado.<br>2.- Debe estar al día en los pagos con la Empresa Pública Yachay EP.<br>3.- Debe acercarse a las oficinas de administración de Residencias, para llenar los respectivos formularios.  | 1.-Entrevista con el promotor de la vida comunitaria en el caso que se requiera realizar el cambio de residencia o necesiten una mediación o intervención por tema de convivencia<br>2.- Firmar los respectivos formularios.<br>3.- Se le enviará información final vía correo electrónico institucional, si el caso lo amerita.<br>4.- Estudiantes legalmente matriculados  | De lunes a domingo las 24 horas   | Gratuito | Inmediata  | Estudiantes   | Área de promoción de la vida comunitaria         | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2657   | OFICINA ADMINISTRACIÓN DE RESIDENCIAS (2DO PISO DEL BLOQUE DE SERVICIOS) (06) 2999500 Ext. 2657   | SI                            | No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace de manera presencial  | <a href="http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebAPP/registro.aspx">http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebAPP/registro.aspx</a>   | 0   | 0  | 0%   |
| 17  | Becas y ayudas económicas                    | Ejecutar proceso de becas por cada periodo académico dirigido a estudiantes regulares, para otorgamiento de becas según los siguientes tipos: excelencia académica, vulnerabilidad económica, por presentar discapacidad y alto rendimiento deportivo.   | 1. Ingresar a la Plataforma de Servicios estudiantiles en el siguiente link ( <a href="http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/bienestar/fichasocioeconomica/verificarfichasocioeconomica.aspx">http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/bienestar/fichasocioeconomica/verificarfichasocioeconomica.aspx</a> )<br>2. Llenar la ficha socioeconómica<br>3. Llenar la solicitud de beca en el sistema.<br>4. Entregar los documentos de respaldo en Trabajo Social.<br>5. Firmar el contrato de beca en caso de ser aprobada la solicitud.<br>6. Presentarse a firmar mensualmente la constancia de continuidad de estudios en la Universidad. | 1. Ser estudiante regular.<br>2. Ser estudiante de la Universidad.<br>3. Ser estudiante de la Universidad.<br>4. Ser estudiante de la Universidad.<br>5. Ser estudiante de la Universidad.<br>6. Ser estudiante de la Universidad.<br>7. Ser estudiante de la Universidad.<br>8. Ser estudiante de la Universidad.<br>9. Ser estudiante de la Universidad.<br>10. Ser estudiante de la Universidad.<br>11. Ser estudiante de la Universidad.<br>12. Ser estudiante de la Universidad.<br>13. Ser estudiante de la Universidad.<br>14. Ser estudiante de la Universidad.<br>15. Ser estudiante de la Universidad.<br>16. Ser estudiante de la Universidad.<br>17. Ser estudiante de la Universidad. | 1. Convocatoria<br>2. Postulación de becas/ solicitud de beca<br>3. Convocatoria de errores<br>4. Recepción de documentación de respaldo de los estudiantes<br>5. Solicitud de certificados de notas y matrícula a registros académicos<br>6. Elaboración de propuesta de valor de beca mensual y presupuesto total.<br>7. Elaboración y entrega de informe de becas a Rectorado<br>8. Aprobación de informe y emisión de resolución<br>9. Notificación de resolución a estudiantes<br>10. Apelación resolución de becas<br>11. Elaboración de contratos<br>12. Solicitud de creación de cuentas eSÍGEF<br>13. Impresión de contratos<br>14. Notificación para firma de contratos<br>15. Suscripción de contratos de becas<br>16. Desmaterialización de contratos de beca<br>17. Solicitud pago de becas | 8H30 a 17H30  | Gratuito | Proceso completo 8 semanas aproximadamente             | Estudiantes regulares   | Oficina de Trabajo Social - Yachay Tech          | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2003   | Oficina, atención personal, correo electrónico, teléfono institucional  | SI                            | <a href="http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/bienestar/fichasocioeconomica/verificarfichasocioeconomica.aspx">http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/bienestar/fichasocioeconomica/verificarfichasocioeconomica.aspx</a> | <a href="http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/bienestar/fichasocioeconomica/verificarfichasocioeconomica.aspx">http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/bienestar/fichasocioeconomica/verificarfichasocioeconomica.aspx</a> | 0   | 0  | 0%   |
| 18  | Información General de Bienestar Estudiantil | Entrega de información requerida y relacionada a los servicios que ofrece Bienestar Estudiantil.   | 1. Enviar un correo electrónico con el requerimiento de información al correo: bienestarestudiantil@yachaytech.edu.ec o; Aproximarse a la oficina ubicada en la cada 12 del sector El Rosario   | Ser parte de la comunidad universitaria (estudiante, docente, personal administrativo)   | Un funcionario de la Dirección de Bienestar Estudiantil emite una respuesta en el lapso de 24 horas o remite al área competente para que pueda ser resuelta la inquietud   | 08:30 - 17:30   | Gratuito | 24 horas   | Estudiantes, docentes, investigadores, personal administrativo y personas de la comunidad externa   | Oficina de la Dirección de Bienestar Estudiantil | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2003   | - Llamada Telefónica: 593 6 2999 130   Ext. 2003<br>- Solicitud personal a través de internet: bienestarestudiantil@yachaytech.edu.ec<br>- Oficinas Urucúqui  | NO                            | No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico  | <a href="mailto:bienestarestudiantil@yachaytech.edu.ec">bienestarestudiantil@yachaytech.edu.ec</a>  | 415   | 715  | 100%   |
| 19  | Inscripción a Clubes Artístico-Culturales    | Postulación y masificación de la comunidad universitaria, interesados en acceder a clubes artístico-culturales   | Los usuarios de la comunidad Yachay Tech que deseen ser parte de los Clubes Artísticos deberán registrarse en el formulario google docs que se enviará a inicios de cada periodo académico, los interesados deberán estar pendientes de los horarios que se socializarán a través correo electrónico.   | Estudiantes que se encuentren legalmente matriculados en la Universidad y personal docente, administrativo que pertenezca al campus Universitario.   | 1. Elaboración de formulario de inscripción.<br>2. Envío del formulario a la comunidad universitaria.<br>3. Filtro de los inscritos por clubes artísticos y actividades culturales.<br>4. Programación de las clases.<br>5. Socialización de horarios de cada club y actividades culturales.<br>6. Registro de asistencias   | Inscripción en línea permanente   | Gratuito | 24 horas   | Estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo   | Área de Cultura                                  | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999 130   Ext. 2657  | - Llamada Telefónica: 593 6 2999 130   Ext. 2657<br>- Solicitud personal a través de internet: cultura@yachaytech.edu.ec<br>- Oficinas Urucúqui<br>- Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech | SI                            | No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace personalmente   | <a href="mailto:cultura@yachaytech.edu.ec">cultura@yachaytech.edu.ec</a>  | 122   | 122  | 100%   |
| 20  | Matrícula                                    | Generación y gestión del registro de matrícula por periodo académico con la inclusión de asignaturas de acuerdo al plan curricular   | El usuario accede al sistema informático de gestión académica con su usuario y contraseña designados  | 1. Ser estudiante con cupo en UITEY<br>2. Tener asignado un plan curricular  | 1. Acceder al sistema informático de gestión académica con su usuario y contraseña designados<br>2. Abrir su plan Académico<br>3. Seleccionar asignaturas a registrar<br>4. Validar registros, en caso de cumplir requisitos se guarda, de lo contrario se solicita modificación.<br>5. Se carga valores de pago para estudiantes sin gratuidad.<br>6. Se carga valores de pago al sistema bancario<br>7. Se valida registro de matrícula.<br>8. Se valida y registra matrícula  | 24 x 7  | Gratuito | 24 horas   | Estudiantes   | Dirección de Registros Académicos                | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2600   | - Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2600<br>- Solicitud personal a través de correo electrónico: registrosacademicos@yachaytech.edu.ec<br>- Oficinas Urucúqui   | SI                            | No Aplica, el servicio se otorga directamente desde la plataforma informática, el correo se utiliza como medio para comunicar   | <a href="http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/verificarfichasocioeconomica.aspx">http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/verificarfichasocioeconomica.aspx</a>   | 1067  | 1153   | 90%  |
| 21  | Soporte Técnico de Gestión Académica         | Gestión de cuentas de usuario en los sistemas informáticos de gestión académica, creación de cuentas, accesos, roles, permisos, desbloques, cambios de contraseña.   | El usuario envía un correo electrónico con su requerimiento, o en su defecto lo hace in situ en la oficina de Registros Académicos  | 1. Ser estudiante con cupo en UITEY  | 1. Recepción de solicitud vía correo electrónico o in situ (oficina de Registros Académicos)<br>2. Se analiza el incidente y se determina la solución.<br>3. Se ejecuta la solución<br>4. Se realiza pruebas funcionales<br>5. Se comunica al estudiante   | 8:30 - 17:30  | Gratuito | 2 horas  | Estudiantes, docentes   | Dirección de Registros Académicos                | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2600   | - Solicitud personal a través de correo electrónico: registrosacademicos@yachaytech.edu.ec<br>- Oficinas Urucúqui   | SI                            | No Aplica, el servicio se otorga por medio del correo electrónico o in situ   | <a href="mailto:registrosacademicos@yachaytech.edu.ec">registrosacademicos@yachaytech.edu.ec</a>  | 1593  | 1808   | 99%  |
| 22  | Certificaciones Estudiantiles                | Generación de certificados estudiantiles de matrícula, calificaciones y récords académicos   | El usuario envía un correo electrónico con su requerimiento, o en su defecto lo hace in situ en la oficina de Registros Académicos  | 1. Ser o haber sido estudiante de la UITEY   | 1. Recepción de solicitud vía correo electrónico o in situ (oficina de Registros Académicos)<br>2. Se genera el certificado en el sistema informático de gestión académica (SIGA)<br>3. Se imprime el documento o se genera el pdf, dependiendo si el requerimiento es en físico o digital<br>4. Se revisa el certificado.<br>5. Se firma el certificado<br>6. Se entrega el certificado al estudiante<br>7. Se firma entrega - recepción  | 8:30 - 17:30  | Gratuito | 2 horas  | Estudiantes   | Dirección de Registros Académicos                | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2600   | - Solicitud personal a través de correo electrónico: registrosacademicos@yachaytech.edu.ec<br>- Oficinas Urucúqui   | SI                            | No Aplica, el servicio se otorga por medio del correo electrónico o in situ   | <a href="http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebAPP/registro.aspx">http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebAPP/registro.aspx</a>   | 67  | 135  | 99%  |
| 23  | Heteroevaluación Docente                     | Proporcionar encuestas en línea, diferenciadas por profesor y asignatura en cada periodo académico, para recolectar el criterio de los estudiantes en relación al desempeño académico de sus profesores  | El usuario accede al servicio a través del sistema informático de Servicios Estudiantiles - Heteroevaluación docente  | 1. Ser estudiante activo en la UITEY durante el periodo que se ejecuta la heteroevaluación docente   | 1. Se define periodos de inicio y finalización de la heteroevaluación docente por periodo académico.<br>2. Se configura el sistema informático de evaluación docente, con los parámetros definidos en el punto anterior.<br>3. Se genera encuestas diferenciadas por asignatura, docente y periodo<br>4. Se comunica a estudiantes<br>5. Se comunica a estudiantes<br>6. Se recopila respuestas a encuestas<br>7. Se tabula datos<br>8. Se genera informes individuales<br>9. Se genera informe general<br>10. Se comunica resultados  | 24 x 7  | Gratuito | Inmediato y constante durante el proceso               | Estudiantes, docentes, autoridades internas   | Dirección de Registros Académicos                | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2600   | - Solicitud personal a través de correo electrónico: registrosacademicos@yachaytech.edu.ec<br>- Oficinas Urucúqui   | SI                            | No Aplica, el servicio se otorga directamente desde la plataforma informática, el correo se utiliza como medio para comunicar   | <a href="http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebAPP/registro.aspx">http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebAPP/registro.aspx</a>   | 0   | 0  | 95%  |
| 24  | Capacitación                                 | Capacitar a los estudiantes y docentes, en el manejo de herramientas tecnológicas de gestión académica y gestión del aprendizaje.  | El usuario accede al servicio de manera presencial, personal de Registros Académicos brinda el servicio in situ de acuerdo a un cronograma establecido  | 1. Ser estudiante de la UITEY  | 1. Se realiza plan de capacitación de acuerdo a la necesidad.<br>2. Se convoca a estudiantes y/o docentes vía correo electrónico<br>3. Se brinda la capacitación<br>4. Se registra asistencia  | 8:30 - 17:30  | Gratuito | 2 horas  | Estudiantes, docentes   | Dirección de Registros Académicos                | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2600   | - Solicitud personal a través de correo electrónico: registrosacademicos@yachaytech.edu.ec<br>- Oficinas Urucúqui   | NO                            | No aplica, el servicio se otorga de manera in situ; el correo electrónico se utiliza como medio para comunicar  | <a href="mailto:registrosacademicos@yachaytech.edu.ec">registrosacademicos@yachaytech.edu.ec</a>  | 0   | 4  | 98%  |

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

"NO APLICA" LA UNIVERSIDAD DE INVESTIGACIÓN DE TECNOLOGÍA EXPERIMENTAL YACHAY NO DISPONE DE PORTAL DE TRÁMITES CIUDADANOS

|   |   |
|---|---|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:  | 29/2/2020   |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                  | MENSUAL   |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):                                  | DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN / CANCELERÍA  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):              | ÁLVARO SANTIAGO PÁEZ MORALES / GRACIELA SALUM   |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | <a href="mailto:apaez@yachaytech.edu.ec">apaez@yachaytech.edu.ec</a> / <a href="mailto:gsalum@yachaytech.edu.ec">gsalum@yachaytech.edu.ec</a> |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  | (06) 2999500 EXTENSIÓN 2607 / EXTENSIÓN 2604  |