

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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio.)	Requisitos para la obtención del servicio (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 (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es por 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 (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/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
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: www.yachaytech.edu.ec/conectate/contacto/ 2. Registrar la información solicitada en el formulario. 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 URQUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2607	- Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2607 - Solicitud personal a través de internet: info@yachaytech.edu.ec - Oficinas Quito - Luxemburgo N43 359 y Av. Portugal, Edificio Cosmopolitan Parc, Oficina 305 - Oficinas Urququí - Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech	SI	No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico	info@yachaytech.edu.ec	229	956	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 2. Entregar el oficio físico en las oficinas de Yachay Tech Quito o Urququí 3. Enviar un correo electrónico a info@yachaytech.edu.ec solicitando el recorrido turístico.	Adjuntar al oficio de solicitud el número de personas que asistirán, la fecha, la hora y la edad de los visitantes en caso de ser menor de 18 años.	El Despacho del Rectorado 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 URQUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2607	- Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2607 - Solicitud personal a través de un oficio a dircomunicacion@yachaytech.edu.ec - Oficinas Quito - Luxemburgo N43 359 y Av. Portugal, Edificio Cosmopolitan Parc, Oficina 305 - Oficinas Urququí - Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech	SI	No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico	info@yachaytech.edu.ec	0	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: dsacademica@yachaytech.edu.ec 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 URQUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2004	Correo electrónico a: dsacademica@yachaytech.edu.ec Llamada telefónica: (06) 2 999 500 ext. 2004	SI	No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico	dsacademica@yachaytech.edu.ec	148	720	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 1. Ingresar a la página web: https://www.yachaytech.edu.ec/ 2. Click en biblioteca. 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 estudiantiles)	Gratis	24 horas	Estudiantes, docentes, comunidad universitaria, público en general	Dirección de Biblioteca	SAN MIGUEL DE URQUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2017	- Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2017 - Solicitud personal a través de internet: biblioteca@yachaytech.edu.ec - Oficinas Quito - Luxemburgo N43 359 y Av. Portugal, Edificio Cosmopolitan Parc, Oficina 305 - Oficinas Urququí - Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/	NO	No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico	http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/	0	10.085	No aplica (Debido a la emergencia sanitaria el servicio de atención de biblioteca, se encuentra suspendido ya que dicho servicio requiere la intervención tanto del usuario como del personal de biblioteca. La dirección de biblioteca se encuentra acogida al teletrabajo).
5	Inducción a nuevos estudiantes con los servicios de la biblioteca más Recorridos turísticos (por grupos, inicio del semestre)	Recorridos turísticos a estudiantes, investigadores o docentes, que deseen 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 biblioteca@yachaytech.edu.ec solicitando el Inducción. 2. Coordinar fecha y hora. 3. Tener un grupo mayor a 5 personas. (bajo requerimiento)	Ninguno	Seleccionar 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 estudiantiles)	Gratis	24 horas	Estudiantes, docentes, investigadores.	Dirección de Biblioteca	SAN MIGUEL DE URQUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2017	- Llamada telefónica: (06) 2999500 Ext. 2017 - Solicitud personal a través de internet: biblioteca@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urququí - Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/	SI	No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico	http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/	0	280	No aplica (Debido a la emergencia sanitaria el Servicio de Préstamo de nuevos estudiantes con los servicios que brinda la biblioteca más Recorridos turísticos (por grupos, inicio del semestre), se encuentra suspendido ya que dicho servicio requiere la intervención tanto del usuario como del personal de biblioteca. La dirección de biblioteca se encuentra acogida al teletrabajo).
6	Servicio de Préstamo 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) 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	arnet	La atención la realiza el personal de biblioteca	De lunes a viernes 08:30 a 17:30 - Sala de estudio 24h (vacaciones estudiantiles)	Gratis	Inmediato	Estudiantes, docentes, investigadores.	Dirección de Biblioteca	SAN MIGUEL DE URQUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2017	- Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2017 - Solicitud personal a través de internet: biblioteca@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urququí - Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/	NO	No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico	http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/	1	481	No aplica (Debido a la emergencia sanitaria el Servicio de Préstamo de libros a domicilio, se encuentra suspendido ya que dicho servicio requiere la intervención tanto del usuario como del personal de biblioteca. La dirección de biblioteca se encuentra acogida al teletrabajo).
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: https://www.yachaytech.edu.ec/quimica/decanato/ 2. Click en la página web se encuentra toda la información de la escuela sobretodo las mallas 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 URQUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY, CASA 41 (06) 2999500 Ext. 2622	- Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2622 - Solicitud personal a través de internet: asesorbar@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urququí - Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: http://biblioteca.yachaytech.edu.ec/	NO	No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico	asesorbar@yachaytech.edu.ec	27	55	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: centromedico@yachaytech.edu.ec	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	Inmediata, según la demanda de pacientes y la gravedad del caso.	Estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo	Centro Médico	SAN MIGUEL DE URQUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY CENTRO MEDICO (06) 2999500 Ext. 2005	Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2005 Solicitud citas e información a través de centromedico@yachaytech.edu.ec	NO	No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace personalmente	centromedico@yachaytech.edu.ec	28	356	100%
8	Atención de enfermería	Brindar atención de enfermería intra y extramural: morbilidad, 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: centromedico@yachaytech.edu.ec	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	Inmediata, según la demanda de pacientes y la gravedad del caso.	Estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo	Centro Médico	SAN MIGUEL DE URQUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY CENTRO MEDICO (06) 2999500 Ext. 2005	Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2005 Solicitud citas e información a través de centromedico@yachaytech.edu.ec	NO	No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace personalmente	centromedico@yachaytech.edu.ec	3	375	100%
9	Inscripción a clubes y actividades deportivas recreativas (incluye Olimpíadas)	Postulación y masificación 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 YT) 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. 2. Envío del formulario a la comunidad universitaria. 3. Filtro de los inscritos por clubes y actividades deportivas recreativas. 4. Programación de las sesiones de entrenamiento. 5. Socialización de horarios de entrenamiento para los clubes y actividades deportivas recreativas. 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 URQUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 593 6 2999 130 Ext. 2657	- Llamada Telefónica: 593 6 2999 130 Ext. 2657 - Solicitud personal a través de internet: deportes@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urququí - Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech	SI	No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace personalmente	deportes@yachaytech.edu.ec	0	212	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	Inmediato	Estudiantes, docentes y personal administrativo	Coordinación de Bienestar Estudiantil - Área de Deportes y Recreación	SAN MIGUEL DE URQUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 593 6 2999 130 Ext. 2658	- Llamada Telefónica: 593 6 2999 130 Ext. 2657 - Solicitud personal a través de internet: deportes@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urququí - 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	2	42	100%
11	Préstamo 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 y público en general. 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	Inmediato	Estudiantes, docentes, investigadores, personal administrativo y personas de la comunidad	Coordinación de Bienestar Estudiantil - Área de Deportes y Recreación	SAN MIGUEL DE URQUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 593 6 2999 130 Ext. 2659	- Llamada Telefónica: 593 6 2999 130 Ext. 2657 - Solicitud personal a través de internet: deportes@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urququí - 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	2	32	100%
12	Gimnasio YT	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 practican 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 entrenados	06:00 - 22:00	Gratis	Inmediato	Estudiantes, docentes, investigadores, personal administrativo	Coordinación de Bienestar Estudiantil - Área de Deportes y Recreación	SAN MIGUEL DE URQUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 593 6 2999 130 Ext. 2660	- Llamada Telefónica: 593 6 2999 130 Ext. 2657 - Solicitud personal a través de internet: deportes@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urququí - Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech	NO	Se enviará por el correo electrónico institucional.	deportes@yachaytech.edu.ec	212	569	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: psicologia@yachaytech.edu.ec ó: 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 Urququí	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 - Solicitud personal a través: psicologia@yachaytech.edu.ec	No aplica, requerimiento vía correo electrónico	No aplica	psicologia@yachaytech.edu.ec	74	250	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 de manera integral los servicios de la Dirección de Salud y Bienestar Estudiantil, acompañar en su experiencia educativa y procurar el éxito académico basado en su bienestar Bio-Psico-Social	-Matriz de estudiantes por parte Centro Médico Casos detectados en el espacio de acompañamiento Psicológico Remisión de casos puntuales desde otras áreas Desde el departamento de Psicología mediante el correo psicologia@yachaytech.edu.ec se contacta a los estudiantes que constan en la matriz, casos remitidos o detectados. De igual manera los estudiantes que deseen pertenecer al programa pueden contactarse: -vía telefónica al número (06) 2999500 Ext. 22611 - correo electrónico psicologia@yachaytech.edu.ec ó -Aproximarse a la oficina de psicología, ubicada en la esquina izquierda de la sala capitular (junto a los baños)	Ser estudiante de la Universidad. 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	Azorde a calendario académico	Estudiantes	Departamento de Psicología de la Coordinación de Bienestar Estudiantil	- Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2611 - Solicitud personal a través: psicologia@yachaytech.edu.ec	No aplica, requerimiento vía correo electrónico	No aplica	psicologia@yachaytech.edu.ec	18	35	100%	
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 Bio-Psico-Social	-Matriz de estudiantes aprobados tercera matrícula en los periodos académicos Remisión de casos puntuales desde otras áreas Desde el departamento de Psicología mediante el correo psicologia@yachaytech.edu.ec se contacta a los estudiantes que constan en la matriz, casos remitidos o detectados. De igual manera los estudiantes que deseen pertenecer al programa pueden contactarse: -vía telefónica al número (06) 2999500 Ext. 22611 - correo electrónico psicologia@yachaytech.edu.ec ó -Aproximarse a la oficina de psicología, ubicada en la esquina izquierda de la sala capitular (junto a los baños)	Ser estudiante de la universidad 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) -Contar desde el departamento de psicología hacia los estudiantes	8:30-17:30	Gratis	Azorde a calendario académico	Estudiantes	Departamento de Psicología de la Coordinación de Bienestar Estudiantil	- Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2611 - Solicitud personal a través: psicologia@yachaytech.edu.ec	No aplica, requerimiento vía correo electrónico	No aplica	psicologia@yachaytech.edu.ec	2	2	100%	

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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (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 (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (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 (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (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. 2.-Gestión y acompañamiento a los clubes de buena convivencia, voluntariado de ayuda social, bienestar animal, bienestar ambiental, trekking, protección integral. 3.-Promover campañas dirigidas a crear una cultura de la buena convivencia estudiantil. 4.-Gestión 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 de el bloque de servicios, en la oficina de Promoción de la Vida Comunitaria.	1.- Debe ser estudiante regular es decir estar matriculado. 2.- Debe estar al día en los pagos con la Empresa Pública Yachay EP. 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 necesitan una mediación o intervención por tema de convivencia 2.- Firmar los respectivos formularios. 3.- Se le envía información final vía correo electrónico institucional, si el caso lo amerita. 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	http://autoserivicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/ogn.aspx	110	1498	100%	
17	Becas y ayudas económicas	Ejecutar proceso de becas por cada periodo académico dirigiendo 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 (http://autoserivicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/bienestar/fichasocioeconomica/verificarfichasocioeconomica.aspx) 2. Llenar la ficha socioeconómica 3. Entregar los documentos de respaldo en Trabajo social. 4. Firmar el contrato de beca en caso de ser aprobada la solicitud. 5. Presentarse a firmar mensualmente la constancia de continuidad de estudios en la Universidad.	1. Debe ser estudiante regular. 2. Debe estar al día en los pagos con la Empresa Pública Yachay EP. 3. Debe acercarse a las oficinas de administración de Residencias, para llenar los respectivos formularios.	1. Convocatoria 2. Postulación de becas/ solicitud de beca 3. Validación de errores 4. Recepción de documentación de respaldo de los estudiantes 5. Solicitud de certificados de notas y matrícula a registros académicos 6. Elaboración de propuesta de valor de beca mensual y presupuesto total. 7. Elaboración y entrega de informe de becas a Rectorado 8. Aprobación de informe y emisión de resolución 9. Notificación de resolución a estudiantes 10. Aprobación resolución de becas 11. Elaboración de contratos 12. Solicitud de creación de cuentas ESIGEF 13. Impresión de contratos 14. Notificación para firma de contratos 15. Suscripción de contratos de becas 16. Desmaterialización de contratos de beca 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	http://autoserivicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/bienestar/fichasocioeconomica/verificarfichasocioeconomica.aspx	http://autoserivicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/bienestar/fichasocioeconomica/verificarfichasocioeconomica.aspx	0	443	100%	
18	Ayudas económicas	Ejecutar procesos de ayuda económica para estudiantes regulares que presenten por situaciones de carácter excepcional.	1. Presentar la solicitud de ayuda económica en el formato establecido. 2. Entregar solicitud, ficha socioeconómica y documentación de respaldo que fundamente el motivo de la solicitud en la oficina de trabajo social.	1. Recepción de solicitud y documentación de respaldo presentada por los estudiantes. 2. Elaboración y entrega de informe para otorgamiento de ayuda económica a Rectorado 3. Aprobación de informe y emisión de resolución 4. Notificación de resolución a estudiantes 5. Solicitud de creación de cuentas ESIGEF, en caso necesario. 6. Solicitud pago de ayuda económica	1. Recepción de solicitud y documentación de respaldo presentada por los estudiantes. 2. Elaboración y entrega de informe para otorgamiento de ayuda económica a Rectorado 3. Aprobación de informe y emisión de resolución 4. Notificación de resolución a estudiantes 5. Solicitud de creación de cuentas ESIGEF, en caso necesario. 6. Solicitud pago de ayuda económica	8H30 a 17H30	Gratuito	Proceso completo 3 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	http://autoserivicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/bienestar/fichasocioeconomica/verificarfichasocioeconomica.aspx	http://autoserivicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/bienestar/fichasocioeconomica/verificarfichasocioeconomica.aspx	5	5	100%	
19	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 : bienearestudiantil@yachaytech.edu.ec ó; Acercarse 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 Salud y 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 - Solicitud personal a través de internet: bienearestudiantil@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urucúqui	no	No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico	bienearestudiantil@yachaytech.edu.ec	490	3.083	100%	
20	Inscripción a Clubes Artístico-Culturales	Postulación y validación 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. 2. Envío del formulario a la comunidad universitaria. 3. Filtrado de los inscritos por clubes artísticos y actividades culturales. 4. Programación de las clases. 5. Socialización de horarios de cada club y actividades culturales. 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 - Solicitud personal a través de internet: cultura@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urucúqui - Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech	si	No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace personalmente	cultura@yachaytech.edu.ec	0	422	100%	
21	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 UTUEY 2. Tener asignado un plan curricular	1. Acceder al sistema informático de gestión académica con su usuario y contraseña designados 2. Abrir su plan Académico 3. Seleccionar asignaturas a registrar 3. Validar registros, en caso de cumplir requisitos se guarda, de lo contrario se solicita modificación. 4. Se carga valores de pago para estudiantes sin gratuidad. 5. Se carga valores de pago al sistema bancario 6. Se valida registro de matrícula. 7. 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 - Solicitud personal a través de correo electrónico - Oficinas Urucúqui	si	No Aplica" el servicio se otorga directamente desde la plataforma informática, el correo se utiliza como medio para comunicarse	https://autoserivicio.yachaytech.edu.ec/sisa/home.aspx	0	1153	90%	
22	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 UTUEY	1. Recepción de solicitud vía correo electrónico o in situ (oficina de Registros Académicos) 2. Se analiza el incidente y se determina la solución. 3. Se ejecuta la solución 4. Se realiza pruebas funcionales 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 - Oficinas Urucúqui	si	No Aplica" el servicio se otorga por medio del correo electrónico o in situ	registrosacademicos@yachaytech.edu.ec	14875	56005	99%	
23	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 UTUEY	1. Recepción de solicitud vía correo electrónico o in situ (oficina de Registros Académicos) 2. Se genera el certificado en el sistema informático de gestión académica (SIGA) 3. Se imprime el documento o se genera el pdf, dependiendo si el requerimiento es en físico o digital 4. Se revisa el certificado 5. Se firma el certificado 6. Se entrega el certificado al estudiante 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 - Oficinas Urucúqui	si	No Aplica" el servicio se otorga por medio del correo electrónico o in situ	http://autoserivicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/ogn.aspx	46	361	99%	
24	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 UTUEY durante el periodo que se ejecuta la heteroevaluación docente	1. Se define periodos de inicio y finalización de la heteroevaluación docente por periodo académico. 2. Se configura el sistema informático de evaluación docente, con los parámetros definidos en el punto anterior. 3. Se genera encuestas diferenciadas por asignatura, docente y periodo 4. Se comunica a estudiantes 5. Se genera encuestas 6. Se recibe respuestas a encuestas 7. Se tabula datos 8. Se genera informes individuales 9. Se genera informe general 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 - Oficinas Urucúqui	si	No Aplica" el servicio se otorga directamente desde la plataforma informática, el correo se utiliza como medio para comunicarse	http://autoserivicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/ogn.aspx	1062	1062	95%	
25	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 UTUEY	1. Se realiza plan de capacitación de acuerdo a la necesidad. 2. Se convoca a estudiantes y/o docentes vía correo electrónico 3. Se brinda la capacitación 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 - Oficinas Urucúqui	NO	No aplica" el servicio se otorga de manera in situ, el correo electrónico se utiliza como medio para comunicarse	registrosacademicos@yachaytech.edu.ec	53	117	98%	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												0							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												30/6/2020							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN / CANCELIERÍA/ COORDINACIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												ÁLVARO SANTIAGO PÁEZ MORALES / GRACIELA SALUM/ BYRON VINCIO MAZA RODAS							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												apaez@yachaytech.edu.ec / gsalum@yachaytech.edu.ec / brmaz@yachaytech.edu.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(06) 2999500 EXTENSIÓN 2607 / EXTENSIÓN 2604 / EXTENSIÓN 2004							