



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
17	Seguimiento académico	Proceso de asesoría a los estudiantes que se encuentren cursando tercera matrícula o han sido reñados 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 contactar: -vía telefónica al número (06) 2995500 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 -Azozer 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) -Contacto desde el departamento de psicología hacia los estudiantes	8:30-17:30	Gratuito	Acorde a calendario académico	Estudiantes	Departamento de Psicología de la Coordinación de Bienestar Estudiantil	-Llamada Telefónica: (06) 2995500 Ext. 2611 -Solicitud personal a través: psicologia@yachaytech.edu.ec	No aplica, requerimiento vía correo electrónico	No	No aplica	psicologia@yachaytech.edu.ec	0	4	100%
18	Promoción de la Vida Comunitaria	1.-Procesos 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 o al 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 necesiten una mediación o intervención por tema de convivencia 2.- Firmar los respectivos formularios. 3.- Se le enviará 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 URUCUQUI, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2995500 Ext. 2657	OFICINA ADMINISTRACIÓN DE RESIDENCIAS (2DO PISO DEL BLOQUE DE SERVICIOS) (06) 2995500 Ext. 2657	Si	"No aplica" en virtud que el requerimiento se lo hace de manera presencial	http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebAPP/bienestar/fichasocioeconomica.aspx	46	1633	100%
19	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 otro rendimiento deportivo.	1. Ingresar a la Plataforma de Servicios Estudiantiles en el siguiente link (http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/bienestar/fichasocioeconomica.aspx) 2. Llenar la ficha socioeconómica 3. Llenar la solicitud de beca en el sistema. 4. Entregar los documentos de respaldo en Trabajo Social. 5. Firmar el contrato de beca en caso de ser aprobada la solicitud. 6. Presentarse a firmar mensualmente la constancia de continuidad de estudios en la Universidad.	1. Bece por excelencia académica. 2. Bece por vulnerabilidad económica. 3. Bece por rendimiento deportivo. 4. Bece por presentar discapacidad. 5. Bece por presentar una discapacidad. 6. Bece por presentar una discapacidad. 7. Bece por presentar una discapacidad. 8. Bece por presentar una discapacidad. 9. Bece por presentar una discapacidad. 10. Bece por presentar una discapacidad. 11. Bece por presentar una discapacidad. 12. Bece por presentar una discapacidad. 13. Bece por presentar una discapacidad. 14. Bece por presentar una discapacidad. 15. Bece por presentar una discapacidad. 16. Bece por presentar una discapacidad. 17. Bece por presentar una discapacidad. 18. Bece por presentar una discapacidad. 19. Bece por presentar una discapacidad. 20. Bece por presentar una discapacidad.	1. Convocatoria 2. Postulación de becas/ solicitud de beca 3. Convocatoria 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. Apelación 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 URUCUQUI, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2995500 Ext. 2003	Oficina, atención personal, correo electrónico, teléfono institucional	Si	http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/bienestar/fichasocioeconomica.aspx	http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/bienestar/fichasocioeconomica.aspx	0	443	100%
20	Ayudas económicas	Ejecutar procesos de ayudas económicas 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 URUCUQUI, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2995500 Ext. 2003	Oficina, atención personal, correo electrónico, teléfono institucional	Si	http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/bienestar/fichasocioeconomica.aspx	http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/bienestar/fichasocioeconomica.aspx	2	7	100%
21	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 ó Aproximarse a la oficina ubicada en la cada 12 del sector El Rosalio	-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 URUCUQUI, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2995500 Ext. 2003	- Llamada Telefónica: 593 6 2999 130   Ext. 2003 - Solicitud personal a través de internet: bienestarestudiantil@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urucúqui	No	"No aplica" en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico	bienestarestudiantil@yachaytech.edu.ec	417	4.065	100%
22	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 pertenecen al campus Universitario.	1. Elaboración de formulario de inscripción. 2. Envío del formulario a la comunidad universitaria. 3. Filtro 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 URUCUQUI, 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: 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%
23	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 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 ignora modificación. 4. Se carga valores de pago para estudiantes sin graduada. 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 URUCUQUI, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2995500 Ext. 2600	-Llamada Telefónica: (06) 2995500 Ext. 2600 -Solicitud personal a través de correo electrónico: matriculas@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urucúqui	Si	"No Aplica" el servicio se otorga directamente desde la plataforma informática, el correo se utiliza como medio para comunicar	https://autoservicio.yachaytech.edu.ec/si/home.aspx	188	1341	90%
24	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) 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 URUCUQUI, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2995500 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	563	56997	99%
25	Certificaciones Estudiantiles	Generación de certificados estudiantiles de matrícula, calificaciones y records 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) 2. Se genera el certificado en el sistema informático de gestión académica (SIGA) 3. Se imprime el documento y 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 URUCUQUI, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2995500 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://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebAPP/ogin.aspx	160	614	99%
26	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. 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 comunica a estudiantes 6. Se recibe respuestas a encuestas 7. Se tabulan 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 URUCUQUI, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2995500 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 comunicar	http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebAPP/ogin.aspx	0	1062	95%
27	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. 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 URUCUQUI, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2995500 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 comunicar	registrosacademicos@yachaytech.edu.ec	0	210	98%

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/8/2020
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN / CANCELLERÍA/ COORDINACIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	DAVID SALAZAR / GRACIELA SALUM/ EDSON CASANOVA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	dsalazar@yachaytech.edu.ec / gsalm@yachaytech.edu.ec / ecasanova@yachaytech.edu.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(06) 2995500 EXTENSIÓN 2607 / EXTENSIÓN 2604 / EXTENSIÓN 2004