

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 ofrece 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 servicio	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 acumulado	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/contacto/contacto/ 2. Agregar la información solicitada en el formulario. 3. Presionar enviar	Ninguno	Un funcionario de la Dirección de Comunicación emite una respuesta en el lapso de 24 horas	08:30 - 17:30	Gratuito	24 horas	Estudiantes, padres de familia, docentes, comunidad, empresas, autoridades de gobierno, público en general	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN- UNIVERSIDAD YACHAY TECH	SAN MIGUEL DE URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 299500 Ext. 2607	- Llamada Telefónica: (06) 299500 Ext. 2607 - Solicitudes personal a través de internet: info@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 directamente al correo electrónico	http://yachaytech.edu.ec	129	1.583	98%
2	Recomendaciones (por grupos)	Recomendaciones turísticas a estudiantes, investigadores o docentes, interesados en la oferta académica de Yachay Tech.	1. Elaborar oficio dirigido al Sr. Rector 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.	Ninguno	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.	08:30 - 17:30	Gratuito	24 horas	Estudiantes, docentes, investigadores, padres de familia, empresas y autoridades de gobierno.	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN- UNIVERSIDAD YACHAY TECH	SAN MIGUEL DE URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 299500 Ext. 2607	- Llamada Telefónica: (06) 299500 Ext. 2607 - Solicitudes personal a través de internet: info@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 directamente al correo electrónico	http://yachaytech.edu.ec	0	0	"No aplica" Debido a que por la emergencia sanitaria por Covid-19, están suspendidas las actividades presenciales en el campus universitario.
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: academica@yachaytech.edu.ec con el requerimiento.	Ninguno	El administrador de la mesa de ayuda, recibe el ticket y dependiendo del requerimiento se reasigna a un servidor específico de área académica, el tiempo de respuesta es de máximo 48 horas.	8:30 - 17:30	Gratuito	24 horas	Estudiantes, estudiantes, padres de familia	Dirección de Cumplimiento Académico	SAN MIGUEL DE URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 299500 Ext. 2004	Correo electrónico a: academica@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	academica@yachaytech.edu.ec	1616	2908	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 LÍNEA 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) 4. Adicional dar respuesta a correo con solicitud de información	Ninguno	La atención la realiza el personal de biblioteca. (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).	08:30 a 17:30	Gratuito	24 horas	Estudiantes, docentes, comunidad universitaria, público en general	Dirección de Biblioteca	SAN MIGUEL DE URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 299500 Ext. 2017	- Llamada Telefónica: (06) 299500 Ext. 2017 - Solicitudes 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/	304	783	100%
5	Inducción a nuevos estudiantes con los servicios que brinda la biblioteca más Recorridos (por grupos, inicio del semestre)	Recomendaciones turísticas a estudiantes, investigadores o docentes, que desean conocer la oferta académica de Yachay Tech y las instalaciones de la biblioteca (particularmente, focalizadas 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 (Debido a la emergencia sanitaria el servicio de inducción a 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).	08:30 a 17:30	Gratuito	24 horas	Estudiantes, docentes, investigadores.	Dirección de Biblioteca	SAN MIGUEL DE URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 299500 Ext. 2017	- Llamada Telefónica: (06) 299500 Ext. 2017 - Solicitudes 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	0	No aplica (Debido a la emergencia sanitaria el Servicio de Recorridos, 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 préstamo a fines con tres renovaciones para libros académicos y 15 días con tres renovaciones para libros de literatura	1. Hacer el registro en el sistema de gestión documental de la biblioteca (Koha) 2. Enviar 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. (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).	08:30 a 17:30	Gratuito	Inmediato	Estudiantes, docentes, investigadores.	Dirección de Biblioteca	SAN MIGUEL DE URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 299500 Ext. 2017	- Llamada Telefónica: (06) 299500 Ext. 2017 - Solicitudes 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/	44	161	100%
7	Ingreso de TIC al Repositorio de la Universidad "Dignos"	Es requisito para la titulación de los estudiantes entregar en la dirección de biblioteca su trabajo de integración curricular, el cual debe ser revisado y aprobado para posterior ingreso al repositorio digital y al sistema de gestión académica. (Este proceso se lleva a cabo según el calendario académico).	1. El estudiante debe haber aprobado la defensa de su TIC. 2. Debe haber entregado digital y físico de su trabajo. 3. De acuerdo con los formatos y los requerimientos del departamento el estudiante debe aprobar la revisión. 4. Entregar la documentación habilitada	Acta de defensa de trabajo de integración curricular aprobado. Autorización de publicación. Declaración de Autoría. (Empastado y CD según los formatos institucionales).	La atención la realiza el personal de biblioteca	08:30 a 17:30	Gratuito	Inmediato	Estudiantes regulares	Dirección de Biblioteca	SAN MIGUEL DE URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 299500 Ext. 2017	- Llamada Telefónica: (06) 299500 Ext. 2017 - Solicitudes 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	134	100%
8	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 a estudiantes, padres de familia, docentes, comunidad y público en general	1. Ingresar a la página web: https://www.yachaytech.edu.ec/quimica/escuola/ 2. En dicha página web se encuentra toda la información de la escuela sobre todas las materias 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	Gratuito	24 horas	Estudiantes, padres de familia, docentes, comunidad, empresas, autoridades de gobierno, público en general	Escuela de Ciencias Químicas e Ingeniería	SAN MIGUEL DE URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY, CASA 41 (06) 299500 Ext. 2022	- Llamada Telefónica: (06) 299500 Ext. 2022 - Solicitudes personal a través de internet: escuela@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urququí - Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: http://escuela.yachaytech.edu.ec/	No	No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico	escuela@yachaytech.edu.ec	20	307	100%
9	Atención de medicina	Proveer servicios de promoción de salud, prevención de enfermedades y atención médica de línea a nuevos estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo, en forma oportuna, basado en los principios de calidad, calidad, eficacia y equidad.	Acudir a Centro Médico (Casa 14) Comunicarse vía telefónica al número (06) 299500 Ext. 2005 correo electrónico: centromedico@yachaytech.edu.ec	Estudiantes que se encuentren legalmente matriculados en la Universidad y personal que pertenece a la comunidad Universitaria.	La atención la realiza el personal médico	Atención médica: Lunes a jueves de 8:00 a 22:30, Viernes de 8:30 a 17:30.	Gratuito	Inmediato, según la demanda de pacientes y la gravedad del caso.	Estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo	Centro Médico	SAN MIGUEL DE URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY CENTRO MEDICO (06) 299500 Ext. 2005	Llamada Telefónica: (06) 299500 Ext. 2005 Solicitudes 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	102	562	100%
10	Atención de enfermería	Brindar atención de enfermería intra y extramural: morbilidad, consulta externa y de emergencia, atención de cuidados intensivos a la comunidad universitaria los 7 días de la semana en forma oportuna, basados en principios de calidad, calidad, eficacia y equidad.	Acudir a Centro Médico (Casa 14) comunicarse vía telefónica al número (06) 299500 Ext. 2005 correo electrónico: centromedico@yachaytech.edu.ec	Estudiantes que se encuentren legalmente matriculados en la Universidad y personal docente, administrativo que pertenece al campus Universitario.	La atención la realiza el personal de enfermería	Atención de Enfermería los 7 días a la semana	Gratuito	Inmediato, según la demanda de pacientes y la gravedad del caso.	Estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo	Centro Médico	SAN MIGUEL DE URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY CENTRO MEDICO (06) 299500 Ext. 2005	Llamada Telefónica: (06) 299500 Ext. 2005 Solicitudes 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	1205	6931	100%
11	Inscripción a clubes y actividades deportivas recreativas (clubes Olímpicas)	Publicación y actualización 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 desean ser parte de los Clubes y Actividades Recreativas (Incluye Olimpiadas YTI) deberán registrarse en el formulario google docs que se encuentra en la página web de la Universidad y personal docente, administrativo que pertenece al campus Universitario.	Estudiantes que se encuentren legalmente matriculados en la Universidad y personal docente, administrativo que pertenece 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 asistencia.	Inscripción en línea permanente	Gratuito	24 horas	Estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo	Coordinación de Bienestar Estudiantil - Área de Deportes y Recreación	SAN MIGUEL DE URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY CASA 6 2999 130   Ext. 2657	- Llamada Telefónica: 593 6 2999 100   Ext. 2657 - Solicitudes 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	52	492	100%
12	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 servicio de 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 pertenece al campus Universitario.	El/la interesado/a 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	Gratuito	Inmediato	Estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo	Coordinación de Bienestar Estudiantil - Área de Deportes y Recreación	SAN MIGUEL DE URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY CASA 6 2999 130   Ext. 2654	- Llamada Telefónica: 593 6 2999 100   Ext. 2657 - Solicitudes 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	0	0	0%
13	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 4 horas como máximo.	Miembros de la Comunidad Yachay Tech y sus alrededores.	El/la interesado/a deberá acercarse a la oficina del Área de Deportes a solicitar los espacios deportivos y tener en cuenta de responsabilidad.	09:00 - 17:00	Gratuito	Inmediato	Estudiantes, docentes, investigadores, personal administrativo y personas de la comunidad	Coordinación de Bienestar Estudiantil - Área de Deportes y Recreación	SAN MIGUEL DE URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY CASA 6 2999 130   Ext. 2659	- Llamada Telefónica: 593 6 2999 100   Ext. 2657 - Solicitudes 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	0	0	0%
14	Gimnasio YTI	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 de gimnasio en el cual se practican las siguientes actividades deportivas: futbol, tenis, voleibol, fútbol sala, tenis de mesa, tenis, musculación, acondicionamiento físico en fuerza (tanto tradicional como disciplinas deportivas), este servicio está abierto para los estudiantes y miembros de la comunidad Yachay Tech.	Los usuarios de la Comunidad Yachay Tech que desean acceder al servicio de gimnasio deberán registrarse en el formulario google docs que se encuentra en la página web de la Universidad y personal docente, administrativo que pertenece al campus Universitario.	Estudiantes que se encuentren legalmente matriculados en la Universidad y personal docente, administrativo que pertenece al campus Universitario.	Seguimiento de la planificación de los entrenados	06:00 - 22:00	Gratuito	Inmediato	Estudiantes, docentes, investigadores, personal administrativo	Coordinación de Bienestar Estudiantil - Área de Deportes y Recreación	SAN MIGUEL DE URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY CASA 6 2999 130   Ext. 2660	- Llamada Telefónica: 593 6 2999 100   Ext. 2657 - Solicitudes 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	0	0	"No aplica" Debido a la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de covid-19 que ocasionó el confinamiento, el cual ha impedido que las actividades que se desarrollaban por parte del Área de Deportes del campus universitario se realicen con normalidad, por tal motivo se realizó una planificación acorde a la situación que se está atendiendo y está dirigida para los estudiantes de movilidad.
15	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 lo haga 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: info@yachaytech.edu.ec 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 al Centro Médico o Centro de Salud de Urququí	8:30-17:30	Gratuito	24 horas	Estudiantes, docentes, personal administrativo	Departamento de Psicología de la Coordinación de Bienestar Estudiantil	- Llamada Telefónica: (06) 299500 Ext. 2611 - Solicitudes personal a través de: psicologia@yachaytech.edu.ec	No aplica, requerimiento vía correo electrónico	No	No aplica	psicologia@yachaytech.edu.ec	68	1736	100%
16	Seguimiento a pacientes con diagnóstico preoperatorio 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 igualdad de género (tanto en el ámbito de la atención de pacientes como en el ámbito de la atención de personal administrativo) y/o se encuentran en tratamiento psicofarmacológico para procurar su éxito académico y bienestar.	Matriz de estudiantes por parte Centro Médico Remisión de casos puntuales desde otras áreas Desde el departamento de Psicología mediante el correo psicologia@yachaytech.edu.ec De igual manera los estudiantes que desean pertenecer al programa pueden contactarse vía telefónica al número (06) 299500 Ext. 22611 correo electrónico psicologia@yachaytech.edu.ec Aproximarse a la oficina de psicología, ubicada en la esquina izquierda de la sala capitular (junto a los baños)	Ser estudiante de la universidad Acoger 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	Gratuito	Acorde a calendario académico	Estudiantes	Departamento de Psicología de la Coordinación de Bienestar Estudiantil	- Llamada Telefónica: (06) 299500 Ext. 2611 - Solicitudes personal a través de: psicologia@yachaytech.edu.ec	No aplica, requerimiento vía correo electrónico	No	No aplica	psicologia@yachaytech.edu.ec	15	132	100%
17	Seguimiento académico	Proceso de asesoría a los estudiantes que se encuentran cursando tercera matrícula o han sido reñeridos al programa, en busca de conocer sus necesidades y brindar los servicios de la Dirección de Salud y Bienestar Estudiantil, acompañar en su experiencia educativa y procurar el éxito académico basado en el Modelo 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 remisión o detectados De igual manera los estudiantes que desean pertenecer al programa pueden contactarse vía telefónica al número (06) 299500 Ext. 22611 correo electrónico psicologia@yachaytech.edu.ec Aproximarse a la oficina de psicología, ubicada en la esquina izquierda de la sala capitular (junto a los baños)	Ser estudiante de la universidad Acoger 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, Espuelas) 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) 299500 Ext. 2611 - Solicitudes personal a través de: psicologia@yachaytech.edu.ec	No aplica, requerimiento vía correo electrónico	No	No aplica	psicologia@yachaytech.edu.ec	3	36	100%
18	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 en el bloque de residencias, en la oficina de Promoción de la Vida Comunitaria.	De lunes a domingos las 24 horas	1. Debe ser estudiante regular es decir estar matriculado. 2. Debe estar al día en los pagos por la Empresa Pública Yachay EP. 3. Debe acercarse a las oficinas de administración de Residencias, para llenar los respectivos formularios.	De lunes a domingos las 24 horas	Gratuito	Inmediato	Estudiantes	Área de promoción de la vida comunitaria	SAN MIGUEL DE URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 299500 Ext. 2657	OFICINA ADMINISTRATIVA DE RESIDENCIAS 1200 PSG DEL BLOQUE DE SERVICIOS (06) 299500 Ext. 2657	Si	No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace de manera presencial	http://la.asesoria.yachaytech.edu.ec/la.asesoria@yachaytech.edu.ec	27	397	100%
19	Becas	Ejecutar procesos 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: http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/Bienestar/Chasocoeconomico/ver/cad/ chasocoeconomico.aspx 2. Llenar la ficha socioeconómica 3. Llenar la solicitud de beca en el sistema. 4. Entregar el documento 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. Requisitos para acceder a la Beca por excelencia académica 2. Certificado de haber alcanzado un promedio general igual o superior a 9/10 en el periodo académico ordinario anterior cursado, este documento el estudiante debe solicitar a la unidad correspondiente; 3. Solicitud de Beca dirigida a Director/a de Salud y Bienestar Estudiantil o quien haga sus veces. 4. Ser estudiante regular; este documento el estudiante debe solicitar a la unidad correspondiente. 5. No estar cursando segunda y tercera matrícula; este documento el estudiante debe solicitar a la unidad correspondiente.	1. Convocatoria 2. Postulación de becas/ solicitud de beca 3. Convocatoria de errores 4. Recepción de documentación de respaldo de los estudiantes 5. Elaboración de certificados de notas y matrícula a registros académicos 6. Elaboración de propuestas 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. Aplicación resolución de becas 11. Elaboración de contrato	BH30 a 17H30	Gratuito	Proceso completo 8 semanas aproximadamente	Estudiantes regulares	Oficina de Trabajo Social- Yachay Tech	SAN MIGUEL DE URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 299500 Ext. 2003	Oficina, atención personal, correo electrónico, teléfono institucional	Si	http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/Bienestar/Chasocoeconomico/ver/cad/ chasocoeconomico.aspx	http://la.asesoria.yachaytech.edu.ec/la.asesoria@yachaytech.edu.ec	295	525	100%
20	Ayudas económicas	Ejecutar procesos de ayudas económicas para estudiantes regulares que presenten por lo menos un caso 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. 3. Ser estudiante regular; este documento el estudiante debe solicitar a la unidad correspondiente. 4. No estar cursando segunda y tercera matrícula; este documento el estudiante debe solicitar a la unidad correspondiente.	Artículo 19.1.- Requisitos para acceder a Ayudas Económicas por movilidad académica: 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. Elaboración de propuestas de valor de beca mensual y presupuesto total. 4. Notificación de resolución a estudiantes. 5. Firma de contratos. 6. Solicitud de creación de cuentas eSSEF, en caso necesario. 7. Solicitud pago de ayuda económica	Un funcionario de la Dirección de Bienestar Estudiantil emite una respuesta en el lapso de 24 horas o remite a otro competente para que pueda ser resuelta la solicitud	BH30 a 17H30	Gratuito	Proceso completo 3 semanas aproximadamente	Estudiantes regulares	Oficina de Trabajo Social- Yachay Tech	SAN MIGUEL DE URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 299500 Ext. 2003	Oficina, atención personal, correo electrónico, teléfono institucional	Si	http://autoservicio.yachaytech.edu.ec/WebApp/Bienestar/Chasocoeconomico/ver/cad/ chasocoeconomico.aspx	http://la.asesoria.yachaytech.edu.ec/la.asesoria@yachaytech.edu.ec	0	8	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 Aproximarse a la oficina ubicada en la casa 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 a otro competente para que pueda ser resuelta la solicitud	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 URUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 299500 Ext. 2003	- Llamada Telefónica: 593 6 2999 500   Ext. 2003 - Solicitudes personal a través de internet: bienestarestudiantil@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urququí	No	No aplica en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico	bienestarestudiantil@yachaytech.edu.ec	401	4.343	100%

e) 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
22	Inscripción a Clubes Artístico - Culturales	Postulación y matriculación 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 que se envía a través 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 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 URUCUJÉ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 596 2999 130   Ext. 2657	- Llamada Telefónica: 593 6 2999 500   Ext. 2657 - Solicitudes personal a través de internet: <a href="mailto:clubes@yachaytech.edu.ec">clubes@yachaytech.edu.ec</a> - Oficinas: Urcujé - Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech	SI	"No aplica" en virtud que el requerimiento se lo hace personalmente	<a href="mailto:clubes@yachaytech.edu.ec">clubes@yachaytech.edu.ec</a>	7	553	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 UTTEY 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 4. Validar registros, en caso de cumplir requisitos se guarda, de lo contrario se solicita modificación. 5. Se carga valores de pago para estudiantes sin gratuidad. 6. Se realiza registro de matrícula. 7. Se valida y registra matrícula	24 x 7	Gratuito	24 horas	Estudiantes	Dirección de Registros Académicos	SAN MIGUEL DE URUCUJÉ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 596 2999 500 Ext. 2600	- Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2600 - Solicitudes personal a través de correo electrónico: <a href="mailto:matricula@yachaytech.edu.ec">matricula@yachaytech.edu.ec</a> - Oficinas: Urcujé	SI	"No aplica" el servicio se otorga directamente desde la plataforma informática, el correo se utiliza como medio para comunicarse	<a href="http://laasesorcia.yachaytech.edu.ec/ya/yaAPP?login.aspx">http://laasesorcia.yachaytech.edu.ec/ya/yaAPP?login.aspx</a>	331	3296	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 UTTEY	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 URUCUJÉ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 596 2999 500 Ext. 2600	- Solicitudes personal a través de correo electrónico: <a href="mailto:registrosacademicos@yachaytech.edu.ec">registrosacademicos@yachaytech.edu.ec</a> - Oficinas: Urcujé	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>	200	9111	99%
25	Certificaciones Estudiantiles	Generación de certificaciones 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 UTTEY	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 URUCUJÉ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 596 2999 500 Ext. 2600	- Solicitudes personal a través de correo electrónico: <a href="mailto:registrosacademicos@yachaytech.edu.ec">registrosacademicos@yachaytech.edu.ec</a> - Oficinas: Urcujé	SI	"No aplica" el servicio se otorga por medio del correo electrónico o in situ	<a href="http://laasesorcia.yachaytech.edu.ec/ya/yaAPP?login.aspx">http://laasesorcia.yachaytech.edu.ec/ya/yaAPP?login.aspx</a>	210	3440	99%
26	Heteroevaluación Docente	Proporcionar encuestas en línea, diferenciadas por profesor y asignatura en cada periodo académico, para recopilar 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 UTTEY 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 tabula datos 8. Se genera informes individuales 9. Se genera informe general.	24 x 7	Gratuito	Inmediata y constante durante el proceso	Estudiantes, docentes, autoridades internas	Dirección de Registros Académicos	SAN MIGUEL DE URUCUJÉ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 596 2999 500 Ext. 2600	- Solicitudes personal a través de correo electrónico: <a href="mailto:registrosacademicos@yachaytech.edu.ec">registrosacademicos@yachaytech.edu.ec</a> - Oficinas: Urcujé	SI	"No aplica" el servicio se otorga directamente desde la plataforma informática, el correo se utiliza como medio para comunicarse	<a href="http://laasesorcia.yachaytech.edu.ec/ya/yaAPP?login.aspx">http://laasesorcia.yachaytech.edu.ec/ya/yaAPP?login.aspx</a>	0	2540	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 UTTEY	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 URUCUJÉ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 596 2999 500 Ext. 2600	- Solicitudes personal a través de correo electrónico: <a href="mailto:registrosacademicos@yachaytech.edu.ec">registrosacademicos@yachaytech.edu.ec</a> - Oficinas: Urcujé	NO	"No aplica" el servicio se otorga de manera in situ, el correo electrónico se utiliza como medio para comunicarse	<a href="mailto:registrosacademicos@yachaytech.edu.ec">registrosacademicos@yachaytech.edu.ec</a>	361	671	98%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											30/11/2021							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN / CANCELERÍA/ COORDINACIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											DAVID SALAZAR / ROMEL TINTIN LENIN JACOME							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:cds@yachaytech.edu.ec">cds@yachaytech.edu.ec</a> / <a href="mailto:mfern@yachaytech.edu.ec">mfern@yachaytech.edu.ec</a> / <a href="mailto:ljacome@yachaytech.edu.ec">ljacome@yachaytech.edu.ec</a>							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											061 2999500 EXTENSIÓN 2607 / EXTENSIÓN 2604 / EXTENSIÓN 2004							