

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

| No. | Denominación del servicio  | Descripción del servicio   | Cómo acceder al servicio<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio  | Horario de atención al público<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo  | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas)             | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, comunidad, empresas, autoridades de gobierno, público en general) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial  | 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  |
|-----|--|--|--|--|--|---|--------|--|---|---|---|--|-------------------------------|--|---|---|--|---|
| 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/<br>2. Registrar información solicitada en el formulario.<br>3. Presione enviar  | Ninguno  | Un funcionario de la Dirección de Comunicación emite una respuesta en el lapso de 24 horas   | 8:00 - 16:30  | Gratis | 24 horas   | Estudiantes, padres de familia, docentes, comunidad, empresas, autoridades de gobierno, público en general  | DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN - UNIVERSIDAD YACHAY TECH   | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2607  | - Llamada telefónica: (06) 2999500 Ext. 2607<br>Solicitud personal a través de internet: info@yachaytech.edu.ec<br>Oficinas Urucúqui<br>Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech   | Si                            | "No aplica" en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico | info@yachaytech.edu.ec                                | 129   | 686  | 98%   |
| 2   | Recordos turísticos (por grupos)   | Recordos turísticos a estudiantes, investigadores o docentes, interesados en la oferta académica de Yachay Tech.   | 1. Elaborar oficio dirigido al Sr. Rector<br>2. Entregar el oficio físico en las oficinas de Yachay Tech Quito o Urucúqui<br>3. Enviar un correo electrónico a info@yachaytech.edu.ec solicitando el recordo 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.  | 8:00 - 16:30  | Gratis | 24 horas   | Estudiantes, docentes, investigadores, padres de familia, empresas y autoridades de gobierno.   | DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN - UNIVERSIDAD YACHAY TECH   | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2607  | - Llamada telefónica: (06) 2999500 Ext. 2607<br>Solicitud personal a través de internet: info@yachaytech.edu.ec<br>Oficinas Urucúqui<br>Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech   | Si                            | "No aplica" en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico | info@yachaytech.edu.ec                                | 0   | 21   | 100%  |
| 3   | Mesa de Ayuda Servicios Académicos   | La Coordinación de Servicios Escolares 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: dacademica@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.  | 8:00 - 16:30  | Gratis | 24 horas   | Estudiantes, ex estudiantes, padres de familia  | Coordinación de Servicios Escolares   | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2004  | Correo electrónico a: dacademica@yachaytech.edu.ec<br>Llamada telefónica: (06) 2999 500 ext. 2004  | Si                            | "No aplica" en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico | dacademica@yachaytech.edu.ec                          | 182   | 931  | 100%  |
| 4   | Atención de biblioteca   | Proveer todo tipo de información requerida y relacionada a los servicios que ofrece la biblioteca a: estudiantes, docentes, comunidad universitaria y público en general.  | CATALOGO EN LINEA<br>1. Ingresar a la página web: https://www.yachaytech.edu.ec/<br>2. Registrar información solicitada en el formulario.<br>3. Ingresar a su cuenta (Usuario y contraseña número de cédula, para estudiantes registrados)<br>4. Adicional dar respuestas a correo con solicitud de información  | Ninguno  | La atención la realiza el personal de biblioteca.  | 6:00 - 20:30  | Gratis | 24 horas   | Estudiantes, docentes, comunidad universitaria, público en general  | Dirección de Biblioteca   | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2017  | - Llamada telefónica: (06) 2999500 Ext. 2017<br>Solicitud personal a través de internet: biblioteca@yachaytech.edu.ec<br>Oficinas Urucúqui<br>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/                  | 1122  | 2.584  | 100%  |
| 5   | Inducción a nuevos estudiantes con los servicios que brinda la biblioteca más recordos (por grupos, inicio del semestre) | Recordos turísticos a estudiantes, investigadores o docentes, que desean conocer la oferta académica de Yachay Tech y las instalaciones de la biblioteca patrimonial. Socialización sobre los servicios que ofrece la biblioteca a estudiantes de nuevo ingreso  | 1. Enviar un correo electrónico a biblioteca@yachaytech.edu.ec solicitando el Inducción.<br>2. Coordinar fecha y hora<br>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. (Los estudiantes se mantienen en modalidad virtual)   | 6:00 - 20:30  | Gratis | 24 horas   | Estudiantes, docentes, investigadores.  | Dirección de Biblioteca   | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2017  | - Llamada telefónica: (06) 2999500 Ext. 2017<br>Solicitud personal a través de internet: biblioteca@yachaytech.edu.ec<br>Oficinas Urucúqui<br>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/                  | 250   | 250  | Se realizó la inducción de nuevos estudiantes de investigación durante el mes indicado, el proceso de inducción se realiza a través de la Coordinación de Servicios Escolares |
| 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 30 días 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 (Rocha)<br>2. Entregar copia de cédula.<br>3. Firmar compromiso de restitución en caso de pérdida (Fin del proceso de registro en el sistema)<br>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.  | 6:00 - 20:30  | Gratis | Instantáneo  | Estudiantes, docentes, investigadores.  | Dirección de Biblioteca   | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2017  | - Llamada telefónica: (06) 2999500 Ext. 2017<br>Solicitud personal a través de internet: biblioteca@yachaytech.edu.ec<br>Oficinas Urucúqui<br>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/                  | 172   | 556  | 100%  |
| 7   | Ingreso de TIC al Repositorio de la Universidad "DSpace"   | Los usuarios de la biblioteca que desean enviar el contenido de la biblioteca a través de DSpace, el cual debe ser revisado y procesado para permitir el ingreso al repositorio digital 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.<br>2. Debe hacer la entrega digital y física de su trabajo<br>3. De acuerdo con los formatos y los requerimientos del departamento el estudiante deberá aprobar la revisión.<br>4. Entregar la documentación habilitante  | Ninguno  | Acta de defensa de trabajo de Integración curricular aprobado. Autorización de publicación. Declaración de Autoría. Formato y CD según los formatos institucionales.   | 6:00 - 20:30  | Gratis | Instantáneo  | Estudiantes regulares   | Dirección de Biblioteca   | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2017  | - Llamada telefónica: (06) 2999500 Ext. 2017<br>Solicitud personal a través de internet: biblioteca@yachaytech.edu.ec<br>Oficinas Urucúqui<br>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   | https://repositorio.yachaytech.edu.ec/                | 3   | 84   | 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: estudiantes, padres de familia, docentes, comunidad y público en general  | 1. Ingresar a la página web: https://www.yachaytech.edu.ec/quimica/decamano/<br>2. Enchufar página web e encontrar toda la información de la escuela sobre todo las matras 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  | 08:00 - 16:30   | Gratis | 24 horas   | Estudiantes, padres de familia, docentes, comunidad, empresas, autoridades de gobierno, público en general  | Escuela de Ciencias Químicas e Ingeniería   | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY, CASA 41 (06) 2999500 Ext. 2622   | - Llamada telefónica: (06) 2999500 Ext. 2622<br>Solicitud personal a través de internet: myspace@yachaytech.edu.ec<br>Oficinas Urucúqui<br>Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: myspace@yachaytech.edu.ec  | No                            | "No aplica" en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico | myspace@yachaytech.edu.ec                             | 171   | 962  | 100%  |
| 9   | Atención de medicina   | Proveer servicios de promoción de salud, prevención de enfermedades y atención médica de lunes a viernes a estudiantes, investigadores y personal administrativo, en forma oportuna, basados en principios de calidad, calidez, eficacia y equidad.  | Acudir a Centro Médico (casa 14) Comunitaria vía telefónica al número (06) 2999500 Ext. 2005 correo electrónico: centromedico@yachaytech.edu.ec  | Ninguno  | Estudiantes que se encuentren legalmente matriculados en la Universidad y personal docente, administrativo que pertenezca a la comunidad Universitaria.  | Atención médica: Lunes a Viernes de 8:00 a 16:30                              | Gratis | Instantáneo, según la demanda de pacientes y la gravedad del caso. | Estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo   | Centro Médico   | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY CENTRO MÉDICO (06) 2999500 Ext. 2005  | Atención presencial en la oficina casa 14. 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                        | 176   | 630  | 100%  |
| 10  | Atención de enfermería   | Brindar atención de enfermería física y extramural: movilidad, consulta externa y de emergencia; actividades de cuidado directo a la comunidad universitaria los 7 días de la semana en forma oportuna, basados en principios de calidad, calidez, eficacia y equidad.   | Acudir a Centro Médico (casa 14) comunicarse vía telefónica al número (06) 2999500 Ext. 2006 correo electrónico: centromedico@yachaytech.edu.ec  | Ninguno  | Estudiantes que se encuentren legalmente matriculados en la Universidad y personal docente, administrativo que pertenezca al campus Universitario.   | Atención de Enfermería los 7 días a la semana                                 | Gratis | Instantáneo, según la demanda de pacientes y la gravedad del caso. | Estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo   | Centro Médico   | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY CENTRO MÉDICO (06) 2999500 Ext. 2005  | Atención presencial en la oficina casa 14. 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                        | 332   | 1847   | 100%  |
| 11  | Inscripción a clubes y actividades deportivas recreativas (Incluye Olimpíadas)   | Postulación y matriculación 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 Deportivas recreativas, deben registrarse en el formulario google docs que se enviará a inicio de cada periodo académico, los interesados deberán estar pendientes de los horarios que se socializarán a través correo electrónico.  | Ninguno  | Estudiantes que se encuentren legalmente matriculados en la Universidad y personal docente, administrativo que pertenezca al campus Universitario.   | Inscripción en línea permanente   | Gratis | 24 horas   | Estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo   | Dirección de Salud y Bienestar Estudiantil - Área de Deportes y Recreación  | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 509 B 2999 500   Ext. 2657  | Atención presencial en los bloques de servicio - Llamada telefónica: 593 6 2999 500   Ext. 2657 - Solicitud personal a través de internet: deportesyachay@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                      | deportesyachay@yachaytech.edu.ec                      | 320   | 943  | 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 se habilitará para un uso de 4 horas como máximo.  | 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.   | Ninguno  | Estudiantes que se encuentren legalmente matriculados en la Universidad y personal docente, administrativo que pertenezca al campus Universitario.   | 09:00 - 18:00   | Gratis | Instantáneo  | Estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo   | Dirección de Salud y Bienestar Estudiantil - Área de Deportes y Recreación  | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 509 B 2999 500   Ext. 2658  | Atención presencial en los bloques de servicio - Llamada telefónica: 593 6 2999 500   Ext. 2657 - Solicitud personal a través de internet: deportesyachay@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urucúqui - 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                | 15  | 84   | 100%  |
| 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 2 horas como máximo.   | Miembros de la Comunidad Yachay Tech y sus aliados.  | El/la interesado deberá acercarse a la oficina del Área de Deportes a solicitar los espacios deportivos y llenar el acta de asignación de responsabilidad.   | 09:00 - 17:00   | Gratis | Instantáneo  | Estudiantes, docentes, investigadores, personal administrativo y personas de la comunidad   | Dirección de Salud y Bienestar Estudiantil - Área de Deportes y Recreación  | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 509 B 2999 500   Ext. 2659  | Atención presencial en los bloques de servicio - Llamada telefónica: 593 6 2999 500   Ext. 2657 - Solicitud personal a través de internet: deportesyachay@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urucúqui - 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                | 350   | 540  | 100%  |
| 14  | Gimnasio YF  | El Área de Deportes y Recreación con el objetivo de promover el adecuado uso del tiempo libre a través de actividades deportivas recreativas, pone a disposición el servicio del gimnasio en el cual se practica las siguientes disciplinas deportivas: Fisicoculturismo, powerlifting, fitness, aeróbico, entrenamiento 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 desean acceder al servicio de gimnasio deberán registrarse en el formulario google docs que se enviará a inicio 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 registrarse en la hoja formato que se encuentra en la entrada principal del gimnasio.  | Ninguno  | Estudiantes que se encuentren legalmente matriculados en la Universidad y personal docente, administrativo que pertenezca al campus Universitario.   | 06:00 - 22:00   | Gratis | Instantáneo  | Estudiantes, docentes, investigadores, personal administrativo  | Dirección de Salud y Bienestar Estudiantil - Área de Deportes y Recreación  | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY 509 B 2999 500   Ext. 2660  | Atención presencial bloques de servicios. - Llamada telefónica: 593 6 2999 500   Ext. 2657 - Solicitud personal a través de internet: deportesyachay@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urucúqui - Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech      | No                            | Se enviará por correo electrónico institucional.   | deportesyachay@yachaytech.edu.ec                      | 350   | 1.310  | 100%  |
| 15  | Acompañamiento Psicológico   | Es una relación de ayuda entre un psicólogo y un usuario, el 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; Acercarse a la oficina de psicología, ubicada en la esquina izquierda de la sala captular (junto a los baños)   | Ninguno  | Ser parte de la comunidad universitaria (estudiante, docente, personal administrativo) Asistencia libre y voluntaria (movido por su propio interés y deseo)  | 8:00 a 16:00  | Gratis | 24 horas   | Estudiantes, docentes, personal administrativo  | Departamento de Psicología de la Dirección de Salud y Bienestar Estudiantil   | - Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2611 - Solicitud personal a través de: psicologia@yachaytech.edu.ec   | No aplica, requerimiento via correo electrónico  | No                            | No aplica  | psicologia@yachaytech.edu.ec                          | 90  | 211  | 100%  |
| 16  | 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 el correo psicologia@yachaytech.edu.ec se brinda de acompañar de manera integral la experiencia educativa de personas que cuentan con un diagnóstico psiquiátrico y/o se encuentran en tratamiento psicofarmacológico para procurar su éxito académico y bienestar.   | Matriz de estudiantes por parte Centro Médico 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 brinda de acompañar de manera integral la experiencia educativa de personas que cuentan con un diagnóstico psiquiátrico y/o se encuentran en tratamiento psicofarmacológico para procurar su éxito académico y bienestar. vía telefónica al número (06) 2999500 Ext. 22613 correo electrónico psicologia@yachaytech.edu.ec ó Acercarse a la oficina de psicología, ubicada en la esquina izquierda de la sala captular (junto a los baños) | Ninguno  | Ser estudiante de la universidad Acoger las sugerencias emitidas por el profesional a cargo de manera libre y voluntaria   | 8:00 a 16:00  | Gratis | Acorde a calendario académico                                      | Estudiantes   | Departamento de Psicología de la Dirección de Salud y Bienestar Estudiantil   | - Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2611 - Solicitud personal a través de: psicologia@yachaytech.edu.ec   | No aplica, requerimiento via correo electrónico  | No                            | No aplica  | psicologia@yachaytech.edu.ec                          | 1   | 4  | 100%  |
| 17  | Seguimiento académico  | Proceso de asesoría a los estudiantes que se encuentran cursando tercera matrícula a han sido reñidos 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 brinda de acompañar de manera integral la experiencia educativa de personas que cuentan con un diagnóstico psiquiátrico y/o se encuentran en tratamiento psicofarmacológico para procurar su éxito académico y bienestar. vía telefónica al número (06) 2999500 Ext. 22613 correo electrónico psicologia@yachaytech.edu.ec ó Acercarse a la oficina de psicología, ubicada en la esquina izquierda de la sala captular (junto a los baños)                               | Ninguno  | Ser estudiante de la universidad Acoger las sugerencias emitidas por el profesional a cargo de manera libre y voluntaria   | 8:00 a 16:00  | Gratis | Acorde a calendario académico                                      | Estudiantes   | Departamento de Psicología de la Dirección de Salud y Bienestar Estudiantil   | Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2611 - Solicitud personal a través de: psicologia@yachaytech.edu.ec   | No aplica, requerimiento via correo electrónico  | No                            | No aplica  | psicologia@yachaytech.edu.ec                          | 0   | 3  | 100%  |
| 18  | Promoción de la Vida Comunitaria   | 1.-Proceso de mediación, implementación, seguimiento y evaluación.<br>2.-Gestión y acompañamiento a los clubes de buena convivencia voluntarios de ayuda social: bienestar animal, bienestar ambiental, trekking, protección integral.<br>3.-Promover certificaciones dirigidas a crear una cultura de la buena convivencia estudiantil.<br>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 servicios, en la oficina de Promoción de la Vida Comunitaria.   | Ninguno  | 1.- Debe ser estudiante regular es decir estar matriculado.<br>2.- Debe estar al día en los pagos con la Empresa Pública Yachay EP.<br>3.- Debe acercarse a las oficinas de administración de Residencias, para llenar los respectivos formularios.  | 8:00 a 16:00  | Gratis | Instantánea  | 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 ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS DDO PSD DEL BLOQUE DE SERVICIOS (06) 2999500 Ext. 2657  | Si                            | "No aplica" en virtud que el requerimiento se lo hace de manera presencial               | http://ayudapromovida.yachaytech.edu.ec/Inicio/Inicio | 130   | 1012   | 100%  |
| 19  | Becas  | Planificación y ejecución de proceso para adjudicación de becas por cada periodo académico ordinario dirigido a estudiantes regulares, según los siguientes tipos:<br>a) Por excelencia académica.<br>b) Por sobresaliente económico.<br>c) Para deportistas de alto rendimiento.<br>d) Para estudiantes con discapacidad, y<br>e) Para estudiantes pertenecientes a pueblos y nacionalidades  | 1. Ingresar a la Plataforma de Servicios Estudiantiles en el siguiente link (https://entorno-utty.yachaytech.edu.ec/dashboards)<br>2. Llenar la ficha socioeconómica<br>3. Llenar la solicitud de beca en el sistema.<br>4. Entregar los documentos de respaldo en Trabajo social.<br>5. Firmar el contrato de beca en caso de ser aprobada la solicitud.  | Ninguno  | a.- Requisitos para acceder a la Beca por excelencia académica<br>1.- 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 oficina correspondiente;<br>2.- Solicitud de Beca dirigida al Director/a de Salud y Bienestar Estudiantil a quien haga su veredicto.<br>3.- Ser estudiante regular: este documento el estudiante debe solicitar a la oficina correspondiente.<br>4.- No estar cursando segunda y tercera matrícula: este documento el estudiante debe solicitar a la unidad correspondiente; | 8:00 a 16:00  | Gratis | 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                            | https://entorno-utty.yachaytech.edu.ec/dashboards  | https://entorno-utty.yachaytech.edu.ec/dashboards     | 0   | 0  | No se realiza proceso de becas y ayudas económicas durante los meses indicados, los procesos se realizan durante cada periodo académico.                                      |

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

| No.  | Denominación del servicio                    | Descripción del servicio   | Cómo acceder al servicio<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)  | Procedimiento interno que sigue el servicio  | Horario de atención al público<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo  | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio       | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio<br>(Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial   | Servicio Automatizado (S/N) | Link para descargar el formulario de servicios   | Link para el servicio por internet (on line)  | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio   |
|--|--|--|---|---|--|---|--------|--|---|---|---|---|-----------------------------|--|---|---|--|--|
| 20   | Ayudas económicas                            | Planificación y ejecución de procesos de ayudas económicas para estudiantes regulares. La Universidad de Investigación de Tecnología Experimental Yachay, entregará los siguientes tipos de ayudas económicas:<br>a) Por Meritos Académicos, y<br>b) Por Movilidad académica". | 1. Presentar la solicitud de ayuda económica en la oficina establecida.<br>2. Entregar solicitud, Ficha socioeconómica y documentación de respaldo que fundamente el motivo de la solicitud en la oficina de trabajo social.  | 1. Solicitud dirigida a la Dirección de Salud y Bienestar Estudiantil o quien haga sus veces en el formato determinado para el efecto.<br>2. Certificado bancario, a nombre del estudiante o del representante legal si es menor de edad.<br>3. Ficha socioeconómica firmada por el estudiante o representante legal en caso de ser menor de edad, adjuntando la documentación de respaldo por la que solicita la ayuda.<br>4. Fianza de garantía.<br>5. Fianza de garantía.<br>6. Solicitud de reacción de cuentas eSISEF, en caso necesario.<br>7. Solicitud de pago de ayuda económica | 1. Recepción de solicitud y documentación de respaldo presentada por los estudiantes.<br>2. Elaboración y entrega de informe para adjudicación de ayudas económicas al Comité de Becas y Ayudas Económicas de la UITEY.<br>3. Aprobación de informe y emisión de resolución.<br>4. Notificación de resolución a estudiantes.<br>5. Firma de contratos.<br>6. Solicitud de reacción de cuentas eSISEF, en caso necesario.<br>7. Solicitud de pago de ayuda económica  | 8:00 a 16:30  | Gratis | Proceso completo 4 semanas aproximadamente             | Estudiantes regulares   | Oficina de Trabajo Social - Yachay Tech               | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2003  | Oficina, atención personal, correo electrónico, teléfono institucional  | SI                          | <a href="https://entorno-yachaytech.edu.ec/ajuda/">https://entorno-yachaytech.edu.ec/ajuda/</a>                                | <a href="https://entorno-yachaytech.edu.ec/ajuda/">https://entorno-yachaytech.edu.ec/ajuda/</a>                                       | 0   | 0  | No se realiza proceso de becas y ayudas económicas durante los meses indicados, los procesos se realizan durante cada periodo académico. |
| 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<br>2. Aproximarse a la oficina ubicada en la cada 12 del sector El Rosario  | 1. Carta de invitación y requerimiento del Decano para asistir al evento;<br>2. Entregar solicitud de inscripción y documentación de respaldo que fundamente el motivo de la solicitud.   | 1. Ser parte de la comunidad universitaria (estudiante, docente, personal administrativo)<br>2. 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   | 08:00 - 16:30   | Gratis | 24 horas   | Estudiantes, docentes, investigadores, personal administrativo y personal 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  | Oficina, atención personal, Llamada Telefónica: 593 6 2999 500   Ext. 2003 - Solicitud personal a través de internet: bienestarestudiantil@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urucú   | NO                          | "No aplica" en virtud que el requerimiento se lo hace directamente al correo electrónico                                       | <a href="mailto:beneficiarios@yachaytech.edu.ec">beneficiarios@yachaytech.edu.ec</a>  | 250   | 1019   | 100%   |
| 22   | Inscripción a Clubes Artístico-Culturales    | Posibilización y matriculación de la comunidad universitaria interesada 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 como electrónico. | Estudiantes que se encuentren legalmente matriculados en la Universidad y personal docente, administrativo que pertenece al campus Universitario.   | 1. Elaboración de formulario de inscripción.<br>2. Envío del formulario a la comunidad universitaria.<br>3. Filtro de los inscritos por clubes artísticos y actividades culturales.<br>4. Programación de las clases.<br>5. Socialización de horarios de cada club y actividades culturales.<br>6. Registro de asistencias   | Inscripción en línea permanente   | Gratis | 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 500   Ext. 2657   | Oficina, atención personal, Llamada Telefónica: 593 6 2999 500   Ext. 2657 - Solicitud personal a través de internet: cultura@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urucú - Redes Sociales: twitter, facebook, instagram - Página web: Yachay Tech | SI                          | "No aplica" en virtud que el requerimiento se lo hace personalmente  | <a href="http://cultura@yachaytech.edu.ec">cultura@yachaytech.edu.ec</a>  | 0   | 18   | "No aplica" No existen inscripciones a Clubes, debido al periodo de vacaciones de los/as estudiantes.                                    |
| 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<br>2. Tener asignado un plan curricular   | 1. Acceder al sistema informático de gestión académica con su usuario y contraseña designados<br>2. Abrir su plan Académico<br>3. Seleccionar asignaturas a registrar<br>4. Validar registros, en caso de cumplir requisitos se guarda, de lo contrario se solicita modificación.<br>5. Se carga valores de pago al sistema bancario<br>6. Se valida registro de matrícula.<br>7. Se valida y registra matrícula   | 24 x 7  | Gratis | 24 horas   | Estudiantes   | Dirección de Registros Académicos                     | SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ, HACIENDA SAN JOSÉ S/N Y PROYECTO YACHAY (06) 2999500 Ext. 2600  | Llamada Telefónica: (06) 2999500 Ext. 2600<br>Solicitud personal a través de correo electrónico: helpdesk@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urucú  | SI                          | "No aplica" el servicio se otorga directamente desde la plataforma informática, el correo se utiliza como medio para comunicar | <a href="https://sistemaacademico.yachaytech.edu.ec/sistemaacademico">https://sistemaacademico.yachaytech.edu.ec/sistemaacademico</a> | 382   | 1557   | 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, dondoques, cambios de contraseña.  | El usuario envía un correo electrónico con su requerimiento, o en su defecto lo hace in situ en la oficina de Registros Académicos  | 1. Ser estudiante con cupo en UITEY   | 1. Recepción de solicitud vía correo electrónico o in situ (oficina de Registros Académicos)<br>2. Se analiza el incidente y se determina la solución.<br>3. Se ejecuta la solución.<br>4. Se realiza pruebas funcionales.<br>5. Se comunica al estudiante   | 8:00 - 16:30  | Gratis | 5 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: helpdesk@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urucú  | SI                          | "No aplica" el servicio se otorga por medio del correo electrónico o in situ   | <a href="mailto:helpdesk@yachaytech.edu.ec">helpdesk@yachaytech.edu.ec</a>  | 510   | 3255   | 99%  |
| 25   | 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 haber sido estudiante de la UITEY  | 1. Recepción de solicitud vía correo electrónico o in situ (oficina de Registros Académicos)<br>2. Se genera el certificado en el sistema informático de gestión académica (SIGA)<br>3. Se imprime el documento o se genera el pdf, dependiendo si el requerimiento es en físico o digital.<br>4. Si el documento es de uso externo, se envía para su legalización a la Secretaría General o Delegado a quien haga sus veces.<br>5. Se recibe el documento legalizado.<br>6. Se revisa el certificado.<br>7. Se entrega el certificado al estudiante<br>8. Si el certificado es físico, se firma entrega - recepción | 8:00 - 16:30  | Gratis | 8 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: helpdesk@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urucú  | SI                          | "No aplica" el servicio se otorga por medio del correo electrónico o in situ   | <a href="mailto:helpdesk@yachaytech.edu.ec">helpdesk@yachaytech.edu.ec</a>  | 757   | 2097   | 99%  |
| 26   | Heteroevaluación Docente                     | Proposición de 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 del Sistema Integrado de Gestión Académica - Heteroevaluación docente  | 1. Ser estudiante activo en la UITEY durante el periodo que se ejecuta la heteroevaluación docente  | 1. Se define periodo de inicio y finalización de la heteroevaluación docente por periodo académico.<br>2. Se configura el sistema informático de evaluación docente, con los parámetros definidos en el punto anterior.<br>3. Se genera encuestas diferenciadas por asignatura, docente y periodo<br>4. Se comunica a estudiantes<br>5. Se recibe respuestas a encuestas<br>6. Se tabula datos<br>7. Se genera informes individuales<br>8. Se comunica resultados  | 24 x 7  | Gratis | 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: helpdesk@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urucú  | SI                          | "No aplica" el servicio se otorga directamente desde la plataforma informática, el correo se utiliza como medio para comunicar | <a href="https://entorno-yachaytech.edu.ec/begin">https://entorno-yachaytech.edu.ec/begin</a>   | 0   | 1464   | 95%  |
| 27   | Inducción                                    | Inducción 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 o virtual, personal de Registros Académicos brinda el servicio de acuerdo a un cronograma establecido  | 1. Ser estudiante o docente de la UITEY   | 1. Se realiza el cronograma de inducción<br>2. Se comunica a estudiantes y/o docentes vía correo electrónico<br>3. Se brinda la capacitación<br>4. Se registra asistencia  | 8:00 - 16:30  | Gratis | 3 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: helpdesk@yachaytech.edu.ec - Oficinas Urucú  | NO                          | "No aplica" el servicio se otorga de manera virtual o in situ, el correo electrónico se utiliza como medio para comunicar      | <a href="mailto:helpdesk@yachaytech.edu.ec">helpdesk@yachaytech.edu.ec</a>  | 537   | 775  | 98%  |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |  |  |   |   |  |   |        |  |   |   |   |   |                             |  |   |   |  |  |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |  |  |   |   |  |   |        |  |   |   |   | 30/6/2022   |                             |  |   |   |  |  |
| 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 / JUAN BRAVO/ LENIN JACOME  |                             |  |   |   |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |  |  |   |   |  |   |        |  |   |   |   | <a href="mailto:cdsalazar@yachaytech.edu.ec">cdsalazar@yachaytech.edu.ec</a> / <a href="mailto:jbravo@yachaytech.edu.ec">jbravo@yachaytech.edu.ec</a> / <a href="mailto:lsajome@yachaytech.edu.ec">lsajome@yachaytech.edu.ec</a>          |                             |  |   |   |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |  |  |   |   |  |   |        |  |   |   |   | (06) 2999500 EXTENSIÓN 2607 / EXTENSIÓN 2604 / EXTENSIÓN 2004   |                             |  |   |   |  |  |