



d) Los servicios que se ofrece y las formas de acceder, horarios de atención y demás indicaciones, 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 (on line)
1	Servicios Académicos	1.- Proveer información sobre la Oferta académica de pregrado y posgrado. 2.- Plataforma Moodle 3.- Acceso al Internet, etc. 4.- Servicio SISTA. 5.- Consultas de Matriculación 6.- Trabajo de Titulación	1.- Ser Estudiante o Docente. 2.- Tener sus credenciales y/o contraseñas. 3.- Acceder al sistema académico.	1. Ser estudiante o Docente para poder ingresar al sistema. 2. Público en General. (En casos solicitar información sobre oferta académica).	Acceder al sistema	24 horas	Gratuito	Instantáneo	Estudiantes, Docentes y Personal General.	1. Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación. 2. Secretaría Académica.	Tarqui y primera constituyente teléfono (03) 2940351	Servicio On line (página web) Servicio Físico (Secretaría Académica).	SI	https://136.4.135.136/moodle/course/view.php?id=59	https://136.4.135.136/moodle/course/view.php?id=59
2	Servicio Médico	Atiende a la comunidad educativa en áreas de: 1.- Medicina General 2.- Salud Ocupacional	1. Reservar una cita médica 2. Para asistir de manera presencial a la consulta o tratamiento	Ser estudiante, docente, trabajador o empleado del instituto.	1. La cita agendada llega al perfil del sistema del médico asignado. 2. El paciente debe llegar 5 minutos antes para tomar los signos vitales.	De lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 14:00 a 18:00	Gratuito	Dependiendo de la disponibilidad de citas, máximo 24 horas.	Estudiantes, Docentes, Trabajadores y Empleados.	Dispensario Médico Institucional	Tarqui y primera constituyente teléfono (03) 2940351	Servicio Físico (Dispensario médico)	SI		
3	Servicio de Becas	Son ayudas económicas para las y los estudiantes regulares de: - Alto promedio y Distinción (Académica, Disaparcidad Acción Afirmativa Bajos Recursos Económicos, rendimiento deportivo y representación cultural)	Entrega de información pertinente por parte del estudiante a recibir la beca, a la coordinación de bienestar institucional	Ser estudiante regular de la institución	1.- No existe fecha límite para postular a las becas. 2.- Análisis de carpetas, a excepción de becas por mérito académico. 3.- Revisar y otorgar el aval en base a los requisitos de cada uno.	De lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 14:00 a 18:00	Gratuito	Instantáneo	Estudiantes.	Dirección de Bienestar Estudiantil	Tarqui y primera constituyente teléfono (03) 2940351	Servicio On line (página web) Servicio Físico (Coordinación de bienestar institucional).	No		
5	Servicio del Sistema de Bibliotecas	1.- Servicio de Búsqueda en sitio web institucional. 4.- Actualización y difusión de material bibliográfico (portado y tabla de contenidos) por carreras.	1. Ingresar al sitio web institucional de bibliotecas para acceder a los servicios disponibles.	1. Ingresar al sistema de bibliotecas.	1. Para acceso de recursos digitales, ingresar al portal de bibliotecas.	24 horas	Gratuito	Instantáneo	Estudiantes, Docentes, Empleados	Biblioteca Institucional	https://istatrobamba.edu.ec/investigacion.html	Servicio On line (página web)	SI	https://istatrobamba.edu.ec/investigacion.html	https://istatrobamba.edu.ec/investigacion.html
6	Servicio de Internet y Comunicación	Proveer de servicios tecnológicos y de comunicación, para acceder a información y navegar por internet.	1. Ser estudiante, docente, empleado 2. Acceder a las redes	1. Ser estudiante, docente, trabajador o empleado para ingresar a buzones inalámbricos.	1. Acceder a la red inalámbrica.	24 horas	Gratuito	Instantáneo	Estudiantes, Docentes, Trabajadores y Empleados Público en General.	Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	(03) 2940351	Acceder directamente al internet.	SI		
7	Servicio de plataformas virtuales.	Proveer servicio de plataformas Moodle y zoom para actividades como: materia, notas, tareas, trabajos, etc	1. Ser Estudiante o Docente. 2. Tener sus credenciales 3. Acceder al aula virtual	1. Ser estudiante o empleado para poder ingresar al sistema.	1. Acceder al sistema con sus credenciales	24 horas	Gratuito	Instantáneo	Estudiantes, Docentes y Empleados	Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.	https://136.4.135.136/moodle/course/view.php?id=59	Servicio On line (página web)	SI	https://136.4.135.136/moodle/course/view.php?id=59	https://136.4.135.136/moodle/course/view.php?id=59
8	Servicio de laboratorio de cómputo institución al	Proveer servicio de computadoras para la realización de actividades académicas	1. Ser estudiante, docente, Empleado 2. Tener sus credenciales	1. Ser estudiante o empleado para poder ingresar al laboratorio.	1.- Ingreso al servicio conforme el requerimiento del estudiante o docentes.	De lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 14:00 a 18:00	Gratuito	Instantáneo ante el requerimiento del interesado.	Estudiantes, Docentes y Empleados.	Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Tarqui y primera constituyente teléfono (03) 2940351	Servicio Físico (Laboratorio).	SI		
9	Formato Hoja de Vida.	Presentación y actualización de datos del currículum del personal.	Profesionales y personas naturales interesadas en obtener un puesto de trabajo en la institución.	Formato del ISTA	Verificación de la información descrita en la hoja de vida.	De lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 14:00 a 18:00	Gratuito	Instantáneo ante el requerimiento del interesado.	Estudiantes, Docentes y Empleados.	Dirección de Talento Humano de la Institución.	Tarqui y primera constituyente teléfono (03) 2940351	Servicio Físico (Secretaría Académica).	SI		
10	Área de Español	Proveer el servicio de esparcimiento	1. Ser estudiante, docente, Empleado 2. Tener sus credenciales	1. Ser estudiante o empleado para poder ingresar a las áreas de esparcimiento.	1.- Ingreso al servicio conforme el requerimiento del estudiante o docente.	De lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 14:00 a 18:00	Gratuito	Instantáneo ante el requerimiento del interesado.	Estudiantes, Docentes y Empleados.	Dirección Financiera	Tarqui y primera constituyente teléfono (03) 2940351	Servicio Físico (Área de juegos).	NO		

Para ser llenado por las instituciones que dependen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)		Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		(06/03/2023)	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):		SECRETARÍA GENERAL	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):		Abg. Vanesa Bravo Secretaria General ISTA	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		lidiasdelosande2121@gmail.com	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		(03) 2940351	

Elaborado por: Equipo responsable ERCISTLA