

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

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (se deberá indicar el proceso que debe seguir 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)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo 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
1	Solicitud de acceso a la información pública	Proporcionar información de acceso público de acuerdo a la solicitud del usuario interno y/o externo.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico. 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días en prórroga). 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o en oficina).	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Para el área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al solicitante.	Lunes a viernes de 08h30 a 17h30.	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general.	Dependencias de la institución	http://www.ikiam.edu.ec Teléfono de contacto (06) 3700040.	Página web, oficinas ubicadas en el campus universitario km. 7 vía Muynya sector Atacajal Tena - Ecuador. Teléfono: 062 3700 040.	No	http://ikiam.edu.ec/phocadownload/11-%20Formulario%20de%20formatos%20de%20solicitudes.pdf	http://ikiam.edu.ec/phocadownload/11-%20Formulario%20de%20formatos%20de%20solicitudes.pdf	0	0	
2	Servicio de biblioteca	Los ciudadanos tienen acceso a todos los recursos de consulta, físicos y digitales que dispone la universidad en la biblioteca, el servicio de préstamo de libros y recursos bibliográficos se encuentra disponible a todo público.	1. El ciudadano se acerca a la biblioteca y revisa las publicaciones físicas a través de estanterías abiertas y/o las publicaciones digital a través de las bases de datos, presentes en las computadoras de la biblioteca. 2. Préstamo de libros: el usuario debe dejar su cédula de identidad o carnet estudiantil de ser el caso.	1. Ser estudiante, docente, investigador o miembro del personal administrativo de la universidad. Además, pueden acceder los ciudadanos que deseen utilizar los servicios de la biblioteca.	1. La persona responsable de la biblioteca atiende al usuario su petición de préstamo de libro físico. 2. Registra el libro y los datos del usuario. 3. Se solicita la cédula de identidad del usuario o carnet estudiantil. 4. La entrega los documentos personales se realiza una vez que se devuelva el libro prestado.	Lunes a viernes, de 07h30 a 20h00. Sábados de 08h30 a 17h30.	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general integrantes de la comunidad universitaria ikiam.	Biblioteca ikiam	Universidad ikiam km. 7 vía Muynya, sector Atacajal Tena - Ecuador (06) 3700040, extensión 135.	Biblioteca de la universidad	No	http://190.152.10.116/	http://190.152.10.116/	885	14.371	
3	Servicio de consultorio médico y odontológico	Beneficio para los integrantes de la comunidad universitaria ikiam.	1. Acercarse al centro médico. Solicitar atención médica.	1. Ser estudiante, docente, investigador o miembro del personal administrativo de la universidad y solicitar una cita médica, en caso de emergencia la atención será inmediata.	1. Responsable de centro médico recibe al usuario que requiere el servicio. 2. Registra información del paciente y asigna turno según el cuadro clínico. 3. Enfermera toma los signos vitales. 4. Médico atiende al paciente, envía receta médica, pedidos de exámenes y/o instrucciones, de ser el caso.	Lunes a viernes de 08h30 a 17h30.	Gratuito	30 minutos	Integrantes de la comunidad universitaria ikiam.	Centro Médico Universitario	Universidad ikiam km. 7 vía Muynya, sector Atacajal Tena - Ecuador (06) 3700040, extensión 138.	Consultorio médico y odontológico	No	No se cuenta con un formulario para acceder al servicio.	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	163	2.441	
4	Asistencia psicológica	Seguimiento individual a los estudiantes de ikiam y apoyo psicológico en caso de requerirlo.	1. Acercarse al centro médico. Solicitar atención con el médico especializado en psicología.	1. Ser estudiante, docente, investigador o miembro del personal administrativo de la universidad y solicitar una cita médica, en caso de emergencia la atención será inmediata.	1. Responsable de centro médico recibe al usuario que requiere el servicio. 2. Entrevista al usuario y levanta información del caso a atender. 3. Enviar consejería y/o derivar el caso a unidad o dependencia competente. 4. Realiza diagnóstico, seguimiento y acompañamiento del caso.	Lunes a viernes de 08h30 a 17h30.	Gratuito	30 minutos	Estudiantes de la universidad ikiam.	Dirección de Servicios de Bienestar Universitario	Universidad ikiam km. 7 vía Muynya, sector Atacajal Tena - Ecuador (06) 3700040, extensión 133.	Dirección de Bienestar Universitario	No	No se cuenta con un formulario para acceder al servicio.	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	41	707	
5	Información y asesoría para postularse a becas de la universidad ikiam	Socialización de la oferta académica a estudiantes de bachillerato de los diferentes centros educativos y ciudadanía en general.	1. Acercarse a las oficinas de la universidad (Coordinación de Servicios a la Comunidad) para recibir información. 2. En ferias ciudadanas donde se encuentre el stand de ikiam. 3. Página institucional de ikiam (eventos masivos de socialización de oferta académica).	1. Acercarse personalmente a recibir información.	1. La persona interesada debe acercarse a las oficinas de la Coordinación de Servicios para ser atendido por un funcionario que informará y resolverá las inquietudes. 2. Acercarse a los stands de la universidad en las diferentes ferias ciudadanas para recibir información de la oferta académica. 3. Acceder a la página de ikiam a portal académico y revisar toda la oferta académica con la que cuenta la universidad. 4. Coordinar socialización de eventos masivos con el Ministerio de Educación y/o centros educativos para informar a los estudiantes de bachillerato de las diferentes carreras que tiene la universidad en servicio de la ciudadanía.	Lunes a viernes de 08h30 a 17h30. En lugares donde se posea un stand de la universidad.	Gratuito	30 minutos	Estudiantes bachilleres, padres y ciudadanía en general.	Coordinación de Servicios a la Comunidad.	Universidad ikiam km. 7 vía Muynya, sector Atacajal Tena - Ecuador (06) 3999160, extensión 226.	Coordinación de Servicios a la Comunidad	No	http://ikiam.edu.ec/index.php/linea-a-nosotros/como-estudiante/matriculacion-modulo-investigacion-general-tematica	http://ikiam.edu.ec/index.php/linea-a-nosotros/como-estudiante/matriculacion-modulo-investigacion-general-tematica	0	2.495	VER NOTA AL USUARIO
7	Visitas guiadas al campus de la universidad	Visitas guiadas a estudiantes de escuelas, colegios y ciudadanía en general.	1. Completar el link de visitas guiadas. 2. Enviar un oficio dirigido al señor Rector solicitando una visita guiada y/o charla académica, el número de participantes y la fecha sugerida para realizar dicha visita. 3. Este oficio puede ser entregado en el rectorado o enviado vía correo electrónico a usana.navarrete@ikiam.edu.ec.	Enviar solicitud por escrito con al menos dos semanas de anticipación a la fecha solicitada de visita.	1. Se completa en link de visitas guiadas. 2. Se recibe el oficio de solicitud. 3. Se registran datos de la solicitud: número de visitantes, fecha de visita, datos del contacto. 4. Se analiza disponibilidad y se acepta o plantean sugerencias. 5. Se comunica y acuerda la visita guiada. 6. Se agenda, definen guías y material necesario para visita. 7. Se atiende la visita.	Lunes a viernes de 08h30 a 17h30.	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general, estudiantes de escuelas, colegios y universidades, personal académico de escuelas, colegios y universidades.	Rectorado, Coordinación de Servicios a la Comunidad, Dirección de Comunicación y Coordinación Académica.	Universidad ikiam km. 7 vía Muynya, sector Atacajal Tena - Ecuador (06) 3700040, extensión 130.	Link de visitas guiadas o rectorado	No	http://ikiam.edu.ec/index.php/linea-a-nosotros/como-estudiante/matriculacion-modulo-investigacion-general-tematica	http://ikiam.edu.ec/index.php/linea-a-nosotros/como-estudiante/matriculacion-modulo-investigacion-general-tematica	0	6	
8	Charlas ikiam	Conferencias magistrales sobre temas científicos y relevantes a la misión de la universidad.	La persona debe acercarse a la universidad los días martes de 14:30 a 15:30 para recibir las charlas que se dictan de manera permanente.	Asistir físicamente a la conferencia.	1. Se comunica semanalmente la charla por canales internos y a través de la página web y redes sociales. 2. Reserva lugar, confirma expositor y prepara material para la charla. 3. Se registra la asistencia de las personas a la charla. 4. Transmite información y atiende inquietudes de asistentes.	Martes de 14:30 a 15:30.	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general integrantes de la comunidad universitaria ikiam.	Dirección de Comunicación y Dirección de Servicios de Bienestar Universitario.	Universidad ikiam km. 7 vía Muynya, sector Atacajal Tena - Ecuador (06) 3700040, extensión 132.	Auditorio	No	http://ikiam.edu.ec/index.php/portal-academico/charlas-ikiam	http://ikiam.edu.ec/index.php/portal-academico/charlas-ikiam	2	40	
9	Clubes de la universidad ikiam	Club de divulgación científica, club de anime shounen, club de libro, club de deportes, club de excursionismo, club de recreación, club de cine, club de innovación.	1. Acercarse a la Coordinación de Servicios a la Comunidad.	La persona debe acercarse a la universidad para obtener información o llamar al 0623700040 extensión 126.	1. Se informa a los interesados sobre los clubes y detalles de funcionamiento.	Lunes a viernes con un horario de 08h30 a 17h30.	Gratuito	15 minutos	Ciudadanía en general integrantes de la comunidad universitaria ikiam.	Coordinación de Servicios a la Comunidad.	Universidad ikiam km. 7 vía Muynya, sector Atacajal Tena - Ecuador (06) 3999160, extensión 226.	Coordinación de Servicios a la Comunidad	No	No se cuenta con un formulario para acceder al servicio.	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	87	87	
Para ser Renado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											22/12/2017							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (f):											COORDINACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (f):											ABIG. MARÍA FERNANDA ASTUDILLO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											maria_astudillo@ikiam.edu.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(06) 3999160 EXTENSIÓN 226							