

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, contacto 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	Servicio de biblioteca	Para miembros de la comunidad IKIAM y ciudadanía en general: acceso a todos los recursos de consulta, físicos y digitales, de los que dispone la Universidad. Para miembros de la comunidad IKIAM: Servicio de préstamo de libros y recursos bibliográficos para los miembros de la comunidad universitaria IKIAM.	1. Auto servicio: biblioteca de estanterías abiertas. 2. Préstamo de libros: el usuario debe dejar su cédula de identidad.	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 pedido de préstamo de libro físico. 2. Registra el libro y los datos del usuario 3. Recibe la cédula de identidad del usuario y la entrega a la devolución del libro prestado.	7:30 - 20:00 (Lunes – viernes) 8:30 - 17:30 (sábados)	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general integrantes de la comunidad universitaria IKIAM	Biblioteca IKIAM	Universidad IKIAM Kim 7 Vía Muyuna, Sector Atacapi Tena - Ecuador (06) 3700040, ext. 135	Biblioteca de la Universidad	No	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.	860	17.370	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.
2	Asesoría y seguimiento para obtención de becas de movilidad territorial del Instituto de Fomento del Talento Humano - IFTH	redireccionamiento a oficina IFTH ubicada en Universidad IKIAM campus Muyuna	1. Acercarse a las oficinas del IFTH ubicadas en Universidad IKIAM campus Muyuna para ser atendido de acuerdo a disponibilidad de la responsable, o solicitando una cita.	Ser estudiante de la Universidad o ciudadanía en general	1. Responsable de IFTH recibe al usuario y su pedido de asesoría 2. Brinda información sobre el proceso y requisitos que se deben seguir en IFTH para obtención de becas 3. Apoya a estudiantes en registrar información y completar documentación solicitada	8:30 - 17:30 (lunes - viernes)	Gratuito	1 día	Estudiantes de la Universidad IKIAM y ciudadanía en general	Dirección de Bienestar Universitario Coordinación de Servicios a la Comunidad	Universidad IKIAM Kim 7 Vía Muyuna, Sector Atacapi Tena - Ecuador (06) 3700040, ext. 121/133	oficina IFTH ubicada en Universidad IKIAM campus Muyuna	No	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.	No hay nuevas postulaciones para el mes de noviembre de 2016. 3 certificados emitidos durante el mes de noviembre 2016.	Se cuenta con 30 becarios, 40 adjudicatarios, 0 postulantes y no hay estudiantes que entraron a comité. Se han expedido 1484 certificados.	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.
3	Información y asesoría para postularse a nivelación de la Universidad IKIAM	recepción y socialización de oferta de la Universidad IKIAM y de su curso de nivelación ofrecido por Secretaría de la Universidad	1.- Acercarse a la secretaria de la Universidad para recibir información	ciudadanía en general	1.- La persona de la secretaria de la Universidad atiende las inquietudes y requerimientos de información de la ciudadanía en general interesada en ingresar a la Universidad	8:30 - 17:30 (lunes - viernes)	Gratuito	30 minutos	ciudadanía en general	Secretaría de la Universidad	Universidad IKIAM Kim 7 Vía Muyuna, Sector Atacapi Tena - Ecuador (06) 3700040, ext. 121	Secretaría de la Universidad	No	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.	2514	2514	Atención en ferias universitarias durante el mes de febrero 2017
4	Servicio de oferta de vivienda en Tena	Recepción y socialización de oferta de vivienda para la comunidad universitaria IKIAM.	1. Acercarse a la secretaria de la Universidad 2. Solicitar verbalmente la información	Ser miembro de la comunidad universitaria	1. Se reciben servicios de alojamiento y se registran datos del bien y del oferente 2. Se entrega base de datos a los interesados bajo solicitud verbal	8:30 - 17:30 (lunes - viernes)	Gratuito	10 minutos	Integrantes de la comunidad universitaria IKIAM	Coordinación de Servicios a la Comunidad	Universidad IKIAM Kim 7 Vía Muyuna, Sector Atacapi Tena - Ecuador (06) 3700040, ext. 121	Secretaría de la Universidad	No	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.		243 Aumenta el servicio de información cuando se inicia clases con un grupo nuevo de estudiantes de nivelación	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.
5	Visitas guiadas al campus de la Universidad	Visitas guiadas a estudiantes de escuelas, colegios y ciudadanía en general	1. Enviar un oficio dirigido al Sr. Rector solicitando una visita guiada, el número de participantes y la fecha sugerida para realizar dicha visita. 2. Este oficio puede ser entregado en la Coordinación de Servicios a la Comunidad de la Universidad o enviado vía correo electrónico a susana.maya@ikiam.edu.ec	Enviar solicitud por escrito con al menos dos semanas de anticipación a la fecha solicitada de visita	1. Se recibe el oficio de solicitud 2. Se registran datos de la solicitud: número de visitantes, fecha de visita, datos del contacto 3. Se analiza disponibilidad y se acepta o plantean sugerencias 4. Se comunica y acuerda visita guiada 5. Se agenda, definen guías y material necesario para visita 6. Se atiende la visita	Las visitas guiadas se realizan el último jueves de cada mes, de 10:00 - 12:00, o previa cita aprobada por la Coordinación de Servicios a la Comunidad y de acuerdo a la disponibilidad de personal de la Coordinación de Vinculación y Comunicación	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general Estudiantes de escuelas, colegios y universidades Personal académico de escuelas, colegios y universidades	Coordinación de Servicios a la Comunidad Coordinación de Comunicación y Vinculación	Universidad IKIAM Kim 7 Vía Muyuna, Sector Atacapi Tena - Ecuador (06) 3700040, ext. 121/132	Secretaría de la Universidad o envío de solicitud dirigida al Sr. Rector, a susana.maya@ikiam.edu.ec	No	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.	2	2342	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.
6	Charlas IKIAM	Conferencias magistrales sobre temas científicos y relevantes a la misión de la Universidad	Asistir a la charla en las instalaciones de la Universidad	La persona debe acercarse a la Universidad los días martes de 14:30 a 15:30 a las charlas que se dictan de manera permanente	1. Se comunica semanalmente la charla por canales internos 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	14:30 - 15:30 (martes)	Gratuito	1 minuto	Ciudadanía en general Integrantes de la comunidad universitaria IKIAM	Coordinación de Comunicación y Vinculación	Universidad IKIAM Kim 7 Vía Muyuna, Sector Atacapi Tena - Ecuador (06) 3700040, ext. 132	Auditorio	No	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.	3	5136	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.
7	Clubs de Universidad IKIAM	Clubs de libro, Club de anime, Club de Tejido, Club de Cuenta Cuentos para Niños y Niñas, Club de Deportes	1.- Acercarse a la Coordinación de Servicios a la Comunidad	La persona debe acercarse a la universidad para obtener información o llamar al 063700040 ext. 129	1.- Se informa a los interesados sobre los clubs y detalles de funcionamiento	8:30 - 17:30 (lunes - viernes)	Gratuito	15 minutos	Ciudadanía en general Integrantes de la comunidad universitaria IKIAM	Coordinación de Servicios a la Comunidad	Universidad IKIAM Kim 7 Vía Muyuna, Sector Atacapi Tena - Ecuador (06) 3700040, ext. 132	oficina Coordinación de Servicios a la Comunidad	No	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.	5	5	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.

04/03/2017

MENSUAL

COORDINACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

NATALIA HERRERA, Coordinadora de Servicios a la Comunidad (encargada)

natalia.herrera@ikiam.edu.ec

(06) 370 - 0040 EXT. 129

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: