

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 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 dónde 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 dependencia que ofrece el servicio (Incluir 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 (S/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 acumulado	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 con prórroga). 3.-Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas).	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.-Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3.-Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4.-Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	Lunes a viernes de 08h30 a 17h30.	Gratis	15 días	Ciudadanía en general.	Dependencias de la institución	Campus universitario parroquia Mayuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. http://www.ikiam.edu.ec Teléfono de contacto 06 3700040 - 06 2999160	Oficinas ubicadas en el campus universitario parroquia Mayuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. Teléfono: 06 3700040 - 06 2999160, reception@ikiam.edu.ec	No	http://www.ikiam.edu.ec/portal/PTC_acceso_a_la_informacion_publica	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	1	3	
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 digitales 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.	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.-Se solicita la cédula de identidad del usuario o carnet estudiantil. 4.-La entrega los documentos personales se realiza una vez que se devuelve el libro prestado.	Lunes a viernes, de 07h30 a 20h00	Gratis	Instantáneo	Ciudadanía en general integrantes de la comunidad universitaria ikiam.	Centro de Servicios Bibliotecarios	Universidad ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Mayuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena 06 2999160, extensión 103.	Biblioteca de la universidad	No	http://www.ikiam.edu.ec/biblioteca	http://www.ikiam.edu.ec/biblioteca	1.116	6.934	
3	Servicio de consultorio médico y odontológico	Beneficio para los integrantes de la comunidad universitaria ikiam.	1.-Acercarse al centro médico. 2.-Solicitar atención médica.	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 su 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.	Gratis	30 minutos	Integrantes de la comunidad universitaria ikiam.	Centro Médico Universitario	Universidad ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Mayuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena 06 3700040, extensión 262 / 261.	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.	299	2.941	
4	Asistencia psicológica	Seguimiento individual a los estudiantes de ikiam y apoyo psicológico en caso de requerirlo.	1.-Acercarse al centro médico. 2.-Solicitar atención con el médico especializado en psicología.	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.-Brindar 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.	Gratis	30 minutos	Integrantes de la comunidad universitaria ikiam.	Centro Médico Universitario	Universidad ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Mayuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena 06 3700040, extensión 261.	Consultorio psicológico	No	No se cuenta con un formulario para acceder al servicio.	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	257	776	
5	Información y asesoría para postularse a nivelación 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 4.-Eventos masivos de socialización de oferta académica.	Acercarse personalmente a recibir información.	1.-La persona interesada debe acercarse a las oficinas de la Dirección de Vinculación con la sociedad 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.	Gratis	30 minutos	Estudiantes bachilleres, padres y ciudadanía en general.	Dirección de Vinculación con la Sociedad	Universidad ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Mayuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena 06 2999160, extensión 298/ 297	Dirección de Vinculación con la sociedad erika.estupinan@ikiam.edu.ec / vinculacion@ikiam.edu.ec	No	No se cuenta con formulario para acceder al servicio	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	9	5.822	
6	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 rectorado@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.	Gratis	3 días	Ciudadanía en general, estudiantes de escuelas, colegios y universidades, personal académico de escuelas, colegios y universidades.	Rectorado, Dirección de Vinculación con la Sociedad, Dirección de Comunicación y Coordinación Académica.	Universidad ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Mayuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena 06 2999160, extensión 295.	Dirección de Vinculación con la sociedad erika.estupinan@ikiam.edu.ec / vinculacion@ikiam.edu.ec	No	http://ikiam.edu.ec/visitasGuiadas.html	No se cuenta con un formulario para acceder al servicio.	35	908	
7	Seminarios, conferencias y charlas	Conferencias, magistrales, seminarios y charlas sobre temas relevantes a la misión de la universidad.	Los interesados deben acercarse a la universidad, el día y hora establecida para recibir los seminarios, conferencias o charlas que se dictan en la universidad.	Asistir personalmente	1.-Se comunica semanalmente por canales internos y a través de la página web y redes sociales. 2.-Reserva lugar, confirma expositor y preparar material 3.-Transmite información y atiende inquietudes de asistentes.	Lunes a viernes de 8h30 a 17h30. Hora y día define el expositor	Gratis	5 días	Ciudadanía en general e integrantes de la comunidad universitaria ikiam.	Vicerrectorado Académico, Dirección de Comunicación	Universidad ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Mayuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena 06 2999160, extensión 100/ 215.	Lugar designado para el efecto	No	No se cuenta con un formulario para acceder al servicio.	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	307	1107	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)													Portal de Trámite Ciudadano (PTC)					
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:													31/10/2019					
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:													MENSUAL					
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):													DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD					
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):													Erika Estupinan					
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:													erika.estupinan@ikiam.edu.ec					
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:													06 2999160 EXTENSIÓN 296					