

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 detallan 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 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 instrucción)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	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 en físico o a través de correo electrónico.	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 LOTIAIP (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 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 reception@ikiam.edu.ec	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/area-de-atencion-al-usuario	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	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 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.	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 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 - Nappo - Ecuador, parroquia Mayuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena - 06 2 999160, extensión 105.	Biblioteca de la universidad	No	http://www.biblioteca.ikiam.edu.ec/	http://www.biblioteca.ikiam.edu.ec/	1.012	7.192	
3	Servicio de consultorio medicina ocupacional	Brindar atenciones en medicina interna y telemedicina.	1.-Acudir al centro médico, enviar un correo electrónico al correo o llamar a los números de emergencia del médico ocupacional. 2.-Solicitar atención médica.	1.-Ser docente, investigador o miembro del personal administrativo de la universidad y solicitar una cita médica. 2.-Atención será inmediata si es emergencia médica.	1.-Responsable de centro médico recibe al usuario que requiere el servicio (atención presencial). 2.-Efermero toma los signos vitales. 3.-Médico atiende al paciente, envía receta médica, pedidos de exámenes y/o instrucciones, de ser el caso. 4.-Se comunica de forma directa mediante correo, llamada, aplicación meet, (atención tele asistencia). 5.- Envío de formulario del control de movilidad y salud humana, análisis de los registros obtenidos, identificación de pacientes con sintomatología emergente, toma contacto. 6.-Registra información del paciente y asigna turno según su cuadro clínico.	Lunes a viernes de 08H30 a 17H30	Gratis	Instantáneo	Integrantes de la comunidad universitaria Ikiam.	TELEMEDICINA	Universidad Ikiam Ciudad de Tena - Nappo - Ecuador, parroquia Mayuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena 06 3700040, extensión 262 / 261, marcelo.ortiz@ikiam.edu.ec	Consultorio Médico de la Universidad	No	https://www.igmpa.com/consultorio/272644 https://www.igmpa.com/consultorio/272644 https://www.igmpa.com/consultorio/272644	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	61	599	
4	Servicio de consultorio medicina general	1.-Atención médica teleasistida y/o emergente.	1.-Los y las estudiantes pueden acceder por correo electrónico o llamada telefónica agendando la cita sin que afecte tu horas académicas, deben señalar sintomatología y número contacto. 2.-ingresar al ID de la plataforma meet que se enviará al correo electrónico de agendamiento. 3.-De ser necesario cita recurrente en la consulta se establece el seguimiento y programación de nuevas atenciones. 4.-Llenar el formulario de control de movilidad y salud que envíen cada semana al correo institucional. 5.-Atención de emergencia por llamadas telefónicas. 6.-La toma de muestras se dará una vez que se notifique haber cumplido con el plan piloto de retorno a las actividades progresivas.	1.-Ser estudiante de la Universidad IKIAM	1.-Registra información del paciente en historia clínica digital. 2.-El médico emite el Diagnóstico y tratamiento 4.-Registra en la matriz de reporte y de ser el caso de seguimiento se reprograma la cita.	Lunes a viernes de 9:30 -13:30 a 14:30-16:30	Gratis	30 minutos	ESTUDIANTES IKIAM	TELEMEDICINA	Universidad Ikiam Ciudad de Tena - Nappo - Ecuador, parroquia Mayuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena 06 3700040, extensión 262 / 261, Número del profesional en atención tele-asistida: 098756093 / amanda.perez@ikiam.edu.ec	TELEMEDICINA	No	https://www.igmpa.com/consultorio/272644 https://www.igmpa.com/consultorio/272644 https://www.igmpa.com/consultorio/272644	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	155	729	
6	Servicio de consultorio odontológico	Brindar atención de salud odontológica por solicitud y atención emergente.	1.-Acudir al centro médico por atención emergente personal que esta trabajando presencialmente y ha cumplido protocolo de ingreso. 2.-Enviar un correo electrónico al correo bienestar universitario y solicitar atención por tele odontología.	1.-Ser estudiante, docente, investigador o miembro del personal administrativo de la universidad y solicitar una cita médica.	Presencial: 1.-Registra información del paciente en la historia clínica digital. 2.-Odontólogo 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 - Nappo - Ecuador, parroquia Mayuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena 06 3700040, extensión 262 / 261	Consultorio odontológico	No	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	94	385	VER NOTA ACLARATORIA
7	Asistencia psicológica	Brindar a la comunidad universitaria atención y prevención en salud mental.	1.- Aplicar la encuesta de atención psicológica tele asistida - emergencia sanitaria COVID-19 a la población universitaria. 2.- Solicitar a través de correo institucional o las atenciones emergentes. 3.- Agendar citas de atención especializada a través de Meet: video conferencia.	1. Ser estudiante, docente, administrativo de la universidad Ikiam y solicitar una cita médica, en caso de emergencia la atención será inmediata.	1.-Mediante tele asistencia la psicóloga emite el Diagnóstico y tratamiento. 2.-Entrevista al usuario y levanta información del caso a atender a través de meet - video conferencia. 3.-Brindar compañía y/o derivar el caso a unidad o dependencia competente a través de meet - video conferencia. 4.-Realiza diagnóstico, seguimiento y acompañamiento del caso.	Lunes a viernes de 08H30 a 17H30	Gratis	40 minutos	Integrantes de la comunidad universitaria Ikiam.	Centro Médico Universitario	Universidad Ikiam Ciudad de Tena - Nappo - Ecuador, parroquia Mayuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena 06 3700040, extensión 261.	TELETRABAJO	No	https://www.igmpa.com/consultorio/272644 https://www.igmpa.com/consultorio/272644 https://www.igmpa.com/consultorio/272644	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	79	656	
8	Información y asesoría para postularse a nivelación de la Universidad Ikiam	Socialización de la oferta académica a estudiantes de bachillerato y ciudadanía en general, de forma virtual en las páginas oficiales de Ikiam.	1.-Ingresar a la página oficial de Ikiam; 2.-Hacer clic en Oferta Académica y podrá visualizar las diferentes carreras de grado que oferta Ikiam. 3.-Hacer clic en Admisiones/Proceso de admisión. 4.- Ingresar al Proceso de admisión 2021 / https://administracion.uy.gov.ec/ y estar pendiente de el calendario de postulación y aceptaciones de cupos publicados por la Secretaría de Educación Superior Ciencia y Tecnología. 5.- Pueden solicitar información a través del correo electrónico david.mancharry@ikiam.edu.ec / direccionacademica@ikiam.edu.ec 6.-Aplicación WhatsApp.	a) Tener Título de Bachiller o su equivalente, de conformidad con la Ley. b) Cumplir con los Requisitos normados por el sistema de Nivelación y Admisión. c) En el caso de títulos obtenidos en el extranjero, deberán ser reconocidos a equiparados por el Ministerio de Educación.	1.-El postulante puede realizar la consulta o inquietud por medio los diferentes medios de comunicación de cuenta IKIAM. Tales como: correo electrónico, página Web de la institución, Facebook, WhatsApp etc. 2. Una vez receptada la solicitud o inquietud por el postulante, La Oficina de Admisión y Registro, realiza el procesamiento de la Información emitida por el postulante o ciudadano en general. 3. Una vez receptada la consulta o inquietud, se prepara una respuesta válida y concisa al interesado, que recibirá por el mismo medio en el cual fue solicitado, de manera eficiente y oportuna. 4. La interacción con el postulante o aspirante se mantiene constante, debido a que sus datos quedan registrados en los distintos canales de información que cuenta IKIAM, en los cuales se mantiene informado sobre las actualizaciones y resoluciones, de la oferta educativa en IKIAM.	Lunes a domingo de 08H30 a 17H30.	Gratis	30 minutos	Estudiantes bachilleres, población no universitaria y ciudadanía en general.	Dirección Académica	Universidad Ikiam Ciudad de Tena - Nappo - Ecuador, parroquia Mayuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena 06 299 9160 / 06 370 0040, extensión 151 Número del profesional en atención tele-asistida: +593 999348742.	direccion.academica@ikiam.edu.ec / Profesional en teleasistencia y presencial: david.mancharry@ikiam.edu.ec / WhatsApp de IKIAM: +593 999348742	No	https://www.ikiam.edu.ec/portal/area-de-atencion-al-usuario	https://www.ikiam.edu.ec/	350	1.960	
9	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 correo dirigido al señor Rector/a 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 rectora@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.	Rectorado, Dirección de Vinculación con la Sociedad, Dirección de Comunicación y Coordinación Académica.	Universidad Ikiam Ciudad de Tena - Nappo - Ecuador, parroquia Mayuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena 06 2999160, extensión 295.	Dirección de Vinculación con la sociedad carlos_sanchez@ikiam.edu.ec / vinculacion@ikiam.edu.ec	No	https://www.ikiam.edu.ec/portal/area-de-atencion-al-usuario	https://www.ikiam.edu.ec/portal/area-de-atencion-al-usuario	30	90	

10	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 o regresar al ID de reunión, 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.-Trasmite información y atiende inquietudes de asistentes.	Lunes a viernes de 8h30 a 17h30. Hora y día define el expositor	Gratuito	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 Muyuna, 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.	40	232
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/8/2021						
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):											MGS. CARLOS PATRICIO SÁNCHEZ QUINCHUELA						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											carlos@unica.edu.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(06)-2999160 EXT. 195						