

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 (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 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: Servicios 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 (jueves - viernes) 8:30 - 17:30 (sábados)	Gratis	Inmediato	Ciudadanía en general integrantes de la comunidad universitaria IKIAM	Biblioteca IKIAM	Universidad IKIAM Kim 7 Vía Myyuna, 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.	1.099	14.993	"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 Myyuna	1. Acercarse a las oficinas del IFTH ubicadas en Universidad IKIAM campus Myyuna 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 (jueves - viernes)	Gratis	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 Myyuna, Sector Atacapi Tena - Ecuador (06) 3700040, ext. 121/133	oficina IFTH ubicada en Universidad IKIAM campus Myyuna	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 al 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 una beca de movilidad territorial de la Universidad IKIAM	recepción y socialización de oferta de becas de movilidad territorial de la Universidad IKIAM	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 interesado en ingresar a la Universidad	8:30 - 17:30 (jueves - viernes)	Gratis	30 minutos	ciudadanía en general	Secretaría de la Universidad	Universidad IKIAM Kim 7 Vía Myyuna, 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.	100	100	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.
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 (jueves - viernes)	Gratis	10 minutos	Integrantes de la comunidad universitaria IKIAM	Coordinación de Servicios a la Comunidad	Universidad IKIAM Kim 7 Vía Myyuna, 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	Aumentó 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 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	Gratis	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 Myyuna, 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.	58	2340	"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)	Gratis	1 minuto	Ciudadanía en general Integrantes de la comunidad universitaria IKIAM	Coordinación de Comunicación y Vinculación	Universidad IKIAM Kim 7 Vía Myyuna, 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.	272	5130	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.
7	Clubs de Universidad IKIAM	Clubs de fútbol, Club de animo, Club de Tejiño, 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 a llamar al 063700040 ext. 129	1- Se informa a los interesados sobre los clubs y detalles de funcionamiento	8:30 - 17:30 (jueves - viernes)	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general Integrantes de la comunidad universitaria IKIAM	Coordinación de Servicios a la Comunidad	Universidad IKIAM Kim 7 Vía Myyuna, 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.			"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												10/01/2017						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												COORDINACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												NATALIA HERRERA, Coordinadora de Servicios a la Comunidad (encargada)						
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:												(06) 370 - 0040 EXT. 129						

