

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 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 período (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|--|---|---|---|--|--|----------|---|--|--|--|---|-------------------------------|---|---|--|--|---|
| 1 | Servicio de biblioteca | Acceso a todos los recursos de consulta, físicos y digitales, de los que dispone la Universidad 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. | 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 - Jueves) 7:30 - 19:00 (viernes) 10:00 - 16:00 (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. | 846 | 5.777 | "NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión. |
| 2 | Servicio de consultorio médico | Beneficio para todos los integrantes de la comunidad universitaria IKIAM | Acercarse al Centro Médico y solicitar atención. | Obtener un turno | 1. Responsable de Centro Médico recibe al usuario que requiere el servicio. 2. Registra información del paciente y asigna turno con médico según su cuadro clínico 3. Enfermera toma los signos vitales 4. Médico atiende al paciente, envía receta médica, pedidos de exámenes e/o instrucciones | 7:30 - 17:30 (lunes - viernes) | Gratuito | 30 minutos | Integrantes de la comunidad universitaria IKIAM | Centro médico universitario | Universidad IKIAM Kim 7 Vía Muyuna, Sector Atacapi Tena - Ecuador (06) 3700040, ext. 138 | Consultorios médico y odontológico | 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. | 250 | 1.601 | "NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión. |
| 3 | Servicio odontológico | Beneficio para todos los integrantes de la comunidad universitaria IKIAM | Acercarse al Centro Médico y solicitar atención. | Ser estudiante, docente, investigador o miembro del personal administrativo de la Universidad. | 1. Responsable de Centro Médico recibe al usuario que requiere el servicio. 2. Registra información del paciente y asigna turno con médico según su cuadro clínico 3. Odontólogo atiende al paciente, envía receta médica, pedidos de exámenes e/o instrucciones | 7:30 - 17:30 (lunes - viernes) | Gratuito | 30 minutos | Integrantes de la comunidad universitaria IKIAM | Centro médico universitario | Universidad IKIAM Kim 7 Vía Muyuna, Sector Atacapi Tena - Ecuador (06) 3700040, ext. 138 | Consultorios médico y odontológico | 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. | 73 | 880 | "NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión. |
| 4 | Servicio de Psicología | Seguimiento individual a los estudiantes de IKIAM y apoyo psicológico (en caso de requerirlo) | Acercarse al departamento de Bienestar Universitario para ser atendido de acuerdo a disponibilidad de la directora de Bienestar Universitario, o con previa cita. | Ser estudiante de la Universidad | 1. Responsable de Bienestar Estudiantil recibe al usuario y registra información personal 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. | 8:30 - 17:30 (lunes - viernes) | Gratuito | Hasta 30 minutos | Estudiantes de la Universidad IKIAM | Dirección de Bienestar Universitario | Universidad IKIAM Kim 7 Vía Muyuna, Sector Atacapi Tena - Ecuador (06) 3700040, ext. 133 | Oficina de la Dirección de Bienestar Universitario | 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. | 50 | 289 | "NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión. |
| 5 | Asesoría y seguimiento para obtención de becas de movilidad territorial del IFTH | Seguimiento individual a todos los estudiantes que postulan a una beca de movilidad territorial del IFTH | 1. Acercarse al departamento de Bienestar Universitario para ser atendido de acuerdo a disponibilidad de la directora de Bienestar Universitario, o solicitando una cita. 2. Solicitar certificados directamente en la Coordinación de Servicios a la Comunidad | Ser estudiante de la Universidad | 1. Responsable de Bienestar Estudiantil 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. CSC emite información que de la Universidad se requiere 4. Apoya a estudiantes en registrar información y completar documentación solicitada | 8:30 - 17:30 (lunes - viernes) | Gratuito | 1 día | Estudiantes de la Universidad IKIAM | 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 de la Dirección de Bienestar Universitario Secretaría de la Universidad Oficina de la 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 hay nuevas postulaciones para el mes de febrero de 2016. 156 certificados emitidos durante el mes de febrero. | Se cuenta con 95 becarios, 10 adjudicatarios, 11 postulantes y 7 estudiantes entraron a comité. Se han expedido 1229 certificados. | "NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión. |
| 6 | Servicio de oferta de vivienda en Tena | Recepción y socialización de oferta de vivienda para la comunidad universitaria IKIAM. | 1. Acercarse a la secretaría 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. | 100 | 186 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. |
| 7 | 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. | 460 | 1538 | "NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión. |
| 8 | 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 | 15:30 - 16:30 (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. | 190 | 2585 | "NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión. |

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

[Portal de Trámite Ciudadano \(PTC\)](#)

| | |
|---|--|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | 04/03/2016 |
| 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): | GABRIELA CASTAÑEDA |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | gabriela.castaneda@ikiam.edu.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | (06) 370 - 0040 EXT. 121 |