

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir 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 aceleraron el 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. 3. Acercarse al Centro Médico y solicitar atención.	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 y la entrega a la devolución del libro prestado. 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.	1.500	8.616	"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.	229	2.208	"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.	61	994	"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.	112	422	"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. CSCS 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.	Hay 30 nuevas postulaciones para el mes de mayo de 2016. 24 certificados emitidos durante el mes de mayo.	Se cuenta con 95 becarios, 10 adjudicatarios, 30 postulantes y 7 estudiantes entraron a comité. Se han expedido 1328 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..	5	215 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.	150	1714	"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	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.	432	3474	"NO DISPONIBLE". Nota aclaratoria: La Universidad se encuentra en implementación del modelo de gestión.

03/06/2016

MENSAJE:

COORDINACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

GABRIELA CASTAÑEDA

[gabriela.castaneda@ikiam.edu.ec](mailto:gabriela.castaneda@ikiam.edu.ec)

(06) 370- 0040 EXT. 129