

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)	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, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/N)	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	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 con un horario de 08h30 a 17h30	GRATUITO	15 días	Ciudadanía en general	Dependencias de la institución	http://www.ikiam.edu.ec Teléfono de contacto 063700400	Página web, Oficinas ubicadas en el campus Universitario Km 7 vía Muyuna Sector Atacapi. Teléfono: 062 370 0040	NO	http://ikiam.edu.ec/ahora-download/E11-%20Formularios%20o%20Formatos%20de%20solicitudes.pdf	http://ikiam.edu.ec/ahora-download/E11-%20Formularios%20o%20Formatos%20de%20solicitudes.pdf	0	0	
2	Servicio de Biblioteca	1. Los ciudadanos tienen acceso a todos los recursos de consulta, físicos y digitales, de los que dispone la Universidad para consultas en las instalaciones de la biblioteca. 2. Servicio de préstamo de libros y recursos bibliográficos para los miembros de la comunidad universitaria IKIAM.	1. El ciudadano se acerca a la biblioteca y revisa las publicaciones físicas a través de estanterías abiertas y/o las publicaciones digital 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. Se puede revisar los textos dentro de la biblioteca	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.	Lunes a Viernes con un horario de 07h30 a 20h00. Sábados de 08h30 a 17h30	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	http://biblioteca.zapto.org/	http://biblioteca.zapto.org/	1,812	5857	
3	Servicio de consultorio médico y odontológico	Beneficio para 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 y 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.	Lunes a Viernes con un horario de 08h30 a 17h30	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 SE CUENTA CON UN FORMULARIO ESTABLECIDO	NO SE CUENTA CON UN LINK PARA ACCEDER AL SERVICIO, SE LO REALIZADA DE MANERA PERSONAL	254	646	
4	Asistencia Psicológica	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.	Lunes a Viernes con un horario de 08h30 a 17h30	GRATUITO	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 SE CUENTA CON UN FORMULARIO ESTABLECIDO	NO SE CUENTA CON UN LINK PARA ACCEDER AL SERVICIO, SE LO REALIZADA DE MANERA PERSONAL	101	108	
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.- Pagina 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 Coordinación de Servicios 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.	Horario de atención de Lunes a Viernes con un horario de 08h30 a 17h30. En lugares donde se posea un Stand de la Universidad.	GRATUITO	30 minutos	Estudiantes bachilleres, padres y ciudadanía en general	Coordinación de Servicios a la Comunidad	Universidad IKIAM Kim 7 Vía Muyuna, Sector Atacapi Tena - Ecuador (06) 3700040, ext. 121	Coordinación de Servicios a la Comunidad	NO	NO SE CUENTA CON UN FORMULARIO PARA ACCEDER AL SERVICIO.	http://ikiam.edu.ec/index.php/es/unite-a-nuestros-como-estudiante/formulario-de-matricula	0	2461	VER NOTA ACLARATORIA
6	Servicio de oferta de vivienda en Tena	Recepción y socialización de oferta de vivienda para la comunidad universitaria IKIAM.	1. Acercarse a la Dirección de Bienestar Estudiantil de la Universidad 2. Solicitar verbalmente la información o entregar información acerca de vivienda en Tena	Ser miembro de la comunidad universitaria IKIAM Para la Ciudadanía.- Ser Oferente de servicios de vivienda para que los estudiantes puedan acceder al servicio	1. Se reciben ofertas de servicios de alojamiento y se registran datos del bien y del oferente. 2. Se entrega base de datos a los interesados bajo solicitud verbal.	Lunes a Viernes con un horario de 08h30 a 17h30	GRATUITO	10 minutos	Ciudadanía en general Integrantes de la comunidad universitaria IKIAM	Dirección de Bienestar Estudiantil	Universidad IKIAM Kim 7 Vía Muyuna, Sector Atacapi Tena - Ecuador (06) 3700040, ext. 133	Dirección de Bienestar Estudiantil	NO	NO SE CUENTA CON UN FORMULARIO ESTABLECIDO	NO SE CUENTA CON UN LINK PARA ACCEDER AL SERVICIO, SE LO REALIZADA DE MANERA PERSONAL	0	0	
7	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 Sr. Rector solicitando una visita guiada, 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 luisana.navarrete@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 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.	Lunes a Viernes con un horario de 08h30 a 17h30	GRATUITO	3 días	Ciudadanía en general Estudiantes de escuelas, colegios y universidades Personal académico de escuelas, colegios y universidades	Rectorado, Coordinación de Servicios a la Comunidad, Dirección de Comunicación y Coordinación Académica	Universidad IKIAM Kim 7 Vía Muyuna, Sector Atacapi Tena - Ecuador (06) 3700040, ext. 130	link de visitas guiadas o rectorado	NO	http://ikiam.edu.ec/index.php/es/universidad/que-nos-somos/visitas-guiadas	http://ikiam.edu.ec/index.php/es/universidad/que-nos-somos/visitas-guiadas	1	3	
8	Charlas IKIAM	Conferencias magistrales sobre temas científicos y relevantes a la misión de la Universidad	La persona debe acercarse a la Universidad los días martes de 14:30 a 15:30 para recibir las charlas que se dictan de manera permanente	Asistir físicamente a la conferencia	1. Se comunica semanalmente la charla por canales internos y a través de la página web y redes sociales 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	Martes de 14:30 a 15:30	GRATUITO	INMEDIATO	Ciudadanía en general Integrantes de la comunidad universitaria IKIAM	Dirección de Comunicación	Universidad IKIAM Kim 7 Vía Muyuna, Sector Atacapi Tena - Ecuador (06) 3700040, ext. 132	Auditorio o https://www.youtube.com/channel/UCOnPWIWThNG6jIN6andtQ	NO	http://www.ikiam.edu.ec/index.php/es/portal-academico/charlas-ikiam	http://www.ikiam.edu.ec/index.php/es/portal-academico/charlas-ikiam	0	14	
9	Clubs de Universidad IKIAM	Clubs de libro, Club de anime, Club de Tejado, 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 o llamar al 063700040 ext. 129	1.- Se informa a los interesados sobre los clubs y detalles de funcionamiento	Lunes a Viernes con un horario de 08h30 a 17h30	GRATUITO	15 minutos	Ciudadanía en general 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. 132	Oficina Coordinación de Servicios a la Comunidad	NO	NO SE CUENTA CON UN FORMULARIO ESPECIFICO PARA ACCEDER AL SERVICIO.	NO SE CUENTA CON UN LINK PARA ACCEDER AL SERVICIO, SE LO REALIZADA DE MANERA VERBAL	0	5	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) [Portal de Trámite Ciudadano \(PTC\)](#)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 31/05/2017

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MENSUAL

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): COORDINACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): Abg. María Fernanda Astudillo

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: maria.astudillo@ikiam.edu.ec

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: (06) 3700-040 EXTENSIÓN 129