

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, contact 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	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Listado de las instituciones que conforman la Función Ejecutiva años 2011, 2012 y 2013	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 retro en oficinas)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	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	08:30 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Antisana y Av. Universitaria Telefono 062 224 079 / 062 224 080 Ext. 1240	SECRETARIA GENERAL EDIFICIO ADMINISTRATIVO, PLANTA BAJA OFICINA 016	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	0	0	0%
2	Servicio Médico	Atención preventiva y curativa de la salud de quienes conforman la comunidad universitaria	1. Solicita turno en enfermería	1. Pertener a la comunidad universitaria	1. Atención médica 2. Solicitud exámenes si se requiere 3. Entrega de receta y próxima cita	08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00	Gratuito	30 minutos	Comunidad universitaria	Bienestar Universitario Consultorio médico	Antisana y Av. Universitaria Telefono 062 224 079 / 062 224 080 Ext. 1102	CONSULTORIO MEDICO EDIFICIO ADMINISTRATIVO PRIMER PISO OFICINA 116	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	164	3.167	95%
3	Servicio odontológico	Atención preventiva y curativa de la salud bucal de la comunidad universitaria	1. Solicita turno en enfermería	1. Pertener a la comunidad universitaria	1. Apertura ficha odontológica 2. Atención preventiva y curativa 3. Programación próxima cita.	7:00 a 15:00	Gratuito	30 minutos	Comunidad universitaria	Bienestar Universitario Consultorio odontológico	Antisana y Av. Universitaria Telefono 062 224 079 / 062 224 080 Ext. 1104	CONSULTORIO ODONTOLÓGICO EDIFICIO ADMINISTRATIVO PRIMER PISO OFICINA 117	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	59	874	95%
4	Servicio Psicológico	Atención en salud mental de la comunidad universitaria	1. Solicita turno en enfermería	1. Pertener a la comunidad universitaria	1. Apertura de ficha psicológica 2. Si el caso lo requiere cita posterior (intervención terapéutica)	08:00a 13:00 y de 15:00 a 18:00	Gratuito	30 minutos	Comunidad universitaria	Bienestar Universitario Consultorio psicológico	Antisana y Av. Universitaria Telefono 062 224 079 / 062 224 080 Ext. 1100	CONSULTORIO PSICOLOGICO EDIFICIO ADMINISTRATIVO PRIMER PISO OFICINA 112	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	32	113	95%
5	Servicio de enfermería	Servicio antes de ser atendidos en consulta	1. Apertura de historia clínica o búsqueda en el archivo.	1. Pertener a la comunidad universitaria	Toma de signos vitales y remisión al médico	08:00a 13:00 y de 15:00 a 18:00	Gratuito	15 minutos por paciente	Comunidad universitaria	Bienestar Universitario Enfermería	Antisana y Av. Universitaria Telefono 062 224 079 / 062 224 080 Ext. 1103	CONSULTORIO MEDICO EDIFICIO ADMINISTRATIVO PRIMER PISO OFICINA 115	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	222	1.701	95%
6	Bibliotecas	Biblioteca física y virtual	Comunidad universitaria y ciudadanía en general	1. Presentar documento de identificación	1. Cumplir con normas para uso de biblioteca física y virtual. 2. Cuidar y devolver los textos en los tiempos establecidos	7:30 a 19:30	Gratuito	Inmediato	Comunidad universitaria y público en general	Biblioteca	Antisana y Av. Universitaria Telefono 062 224 079 / 062 224 080 Ext. 1200	BIBLIOTECA EDIFICIO ADMINISTRATIVO MEZZNINE	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	696	11.009	95%
7	Coliseo de deportes	Coliseo de deportes totalmente equipado	Pertener a la Comunidad Universitaria	Ser estudiantes, docentes, trabajadores o empleados de la UPEC.	Solicitud de utilización del coliseo, a la autoridad	Permanente	Gratuito	Abierto	Comunidad Universitaria	CENTRO DE CULTURA FISICA	Sumaco y Av. Julio Robles Telefono 062 224 079 / 062 224 080 Ext. 1480	COLISEO DE DEPORTES	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	1500	7.780	95%
8	Ágora	Espacio para eventos culturales	Pertener a la Comunidad Universitaria	Ser estudiantes, docentes, trabajadores o empleados de la UPEC	Solicitud de utilización del agora a la autoridad	Permanente	Gratuito	Abierto	Comunidad Universitaria	CENTRO DE CULTURA FISICA	Antisana y Av. Universitaria	AGORA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	200	1.650	95%
9	Gimnasio	Gimnasio equipado con máquinas para ejercitarse	Pertener a la Comunidad Universitaria	Ser estudiantes, docentes, trabajadores o empleados de la UPEC	Solicitud de utilización del gimnasio a la autoridad	Permanente	Gratuito	Abierto	Comunidad Universitaria	CENTRO DE CULTURA FISICA	Antisana y Av. Universitaria	GIMNASIO	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	120	770	95%
10	Servicio de internet	Internet gratuito para estudiantes	Acceder al servicio	Ser parte de la comunidad universitaria	Libre	Permanente	Gratuito	Permanente	Comunidad Universitaria	CENTRO DE TIC	Antisana y Av. Universitaria Telefono 062 224 079 / 062 224 080 Ext. 1500	CENTRO DE TIC EDIFICIO ADMINISTRATIVO PRIMER PISO OFICINA 102	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	2.000	24.000	95%
11	Seguro estudiantil	Contratación de seguro contra accidentes personales para los estudiantes legalmente matriculados en la universidad	1. Ser estudiante regular de la universidad	1. Cotización en aseguradoras 2. Cuadro comparativo	1. Cotización con proveedores de seguros 2. Cuadro comparativo 3. Selección de la mejor opción 4. Contratación a la empresa que brinda mayores y mejores beneficios	Permanente	Gratuito	Contratación anual año calendario	Estudiantes legalmente matriculados	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Antisana y Av. Universitaria Telefono 062 224 079 / 062 224 080 Ext. 1100	DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO EDIFICIO ADMINISTRATIVO PRIMER PISO OFICINA 120/121	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	0	3.216	95%

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, contact 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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
12	Servicio de buses	Transporte a estudiantes y docentes a fincas y giras técnicas académicas dentro del cantón, la provincia, el país y fuera de él.	Solicitud justificada y documentada	1. Cumplir con lo que establece la norma legal 2. Presentar proyecto de giras técnicas académicas. 3. Informes que extiende los departamentos de Bienestar Universitario, Financiero y Dirección Académica	1. Realizar la solicitud ante la autoridad competente 2. Realizar los trámites correspondientes para las salidas fuera del cantón la provincia, el país 3. Compromiso de hacer buen uso del vehículo	Permanente	Gratuito	Permanente	Comunidad universitaria	SEGURIDAD INTERNA Y EXTERNA	Antisana y Av. Universitaria Teléfono 062 224 079 / 062 224 080 Ext. 1440	JEFATURA DE SERVICIOS EDIFICIO ADMINISTRATIVO, PLANTA BAJA OFICINA 020	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	1.114	14.777	95%
13	Becas y ayudas económicas	Otorgamiento de becas y/o ayudas económicas a estudiantes y docentes	Para estudiantes y docentes: 1.- Ingresar el trámite en Bienestar Universitario	Para estudiantes: 1.- Acreditar promedio establecido en instructivo de becas a estudiantes de la UPEC 2. Solicitud en formulario institucional 3. Copia de cédula 4. Certificado de matrícula legalizado 5. Certificado de disciplina 6. Copia de cuenta de ahorros Para docentes: 1. Solicitud dirigida al Sr. Rector 2. Copias de títulos y su registro en la SENESCYT 3. Currículo actualizado 4. Carta de aceptación de la universidad a la que aplica Presupuesto detallado	1. Ingreso de solicitud 2. Revisión de documentos 3. Informe previo 4. Reunión de la Comisión de Bienestar Universitario 5. Informes al CSUP para su aprobación 6. Resolución de CSUP 7. Acreditación de beca.	08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00	Gratuito	Semestral	Estudiantes, Docentes	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Antisana y Av. Universitaria Teléfono 062 224 079 / 062 224 080 Ext. 1100	DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO EDIFICIO ADMINISTRATIVO PRIMER PISO OFICINA 120/121	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	0	329	95%
14	Quejas, sugerencias y reclamos	Opción de mejorar a través de las sugerencias y denuncias presentadas sea a través de correo electrónico o formulario físico	Cualquier integrante de la comunidad universitaria	1. Llenar el formulario, firma y número de cédula o identificación para dar trámite a la queja, reclamo o sugerencia 2. Llenar formulario digital que se encuentra en la página web. 3. Bienestar Universitario revisa, hace un informe y remite a la dependencia correspondiente para que se tomen los correctivos necesarios	1.- Remitir el Formulario a Bienestar Universitario 2.- Bienestar inicia el proceso, notificando la queja a la parte involucrada. 3.- Se realiza conciliación 4.- Se firma un acta de compromiso	Permanente	Gratuito	Abierto	Comunidad universitaria	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Antisana y Av. Universitaria Teléfono 062 224 079 / 062 224 080 Ext. 1100	DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO EDIFICIO ADMINISTRATIVO PRIMER PISO OFICINA 120/121	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	NO APLICA, LA ATENCIÓN ES DIRECTA	0	0	95%

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

Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/12/2018
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	DR. IRENE MUÑOZ BETANCOURT
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	irene.munoz@upec.edu.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(06)2 224079 Ext. 1100