

## ART. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

## 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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).                                                                                                                                                                               | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios)                                 | Costo                                                                                                                                                                                       | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas)                                                                                                                                       | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado<br>(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                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                          | Servicio de Transporte    | Proporcionar con su talento humano y material, un servicio de transporte eficiente y oportuno a toda la comunidad universitaria                                                                                                                     | Mediante aplicación Workflow, dirigido al Vicerrector Administrativo para salidas fuera de la provincia. Al Director de Servicios Universitarios para salidas dentro de la provincia de Pichincha                                                                                                                | 1. Para salidas dentro de la provincia con 24 horas de anticipación<br>2. Para salidas fuera de la provincia un solo día, con 48 horas de anticipación<br>3. Para salidas de la Provincia más de 2 días, mínimo 7 días de anticipación | Se recibe la aprobación de autorización, se verifica la disponibilidad de medios y atiende las solicitudes de movilización                                                                                                                                                                                                              | Lunes a Viernes de 07H00 a 21H30<br>Cabe señalar que existen restricciones durante fines de semana y feriados | 1. No existe costo para el usuario<br>2. El costo operacional cubre la institución                                                                                                          | De acuerdo al tipo de requerimiento                                                                                                                                                          | Toda la comunidad Universitaria                                                                                                                             | En oficina ubicada en el parqueadero del                              | Av. General Rumiñahui s/n Ambato, Campus Universitario Teléfono 3989440 Ext. 3130 3132, Transportes@espe.edu.ec                                               | En oficina de Transportes mediante WORKFLOW para solicitudes de Transporte y Quijux para el manejo de la documentación tsgoyes@espe.edu.ec Rypuniqui@espe.edu.ec                                            | No                               | "NO APLICABLE", debido a que el servicio no está disponible en línea. | "NO APLICABLE", este servicio aún no está disponible en línea | Dentro de la provincia= 147<br>Fuera de la provincia= 90                                                                                                                            | Dentro de la provincia acumulados= 358<br>Fuera de la provincia acumulados= 63                                                                                                                          | "NO APLICABLE", debido a que la institución se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción sobre los servicios que ofrece. |
| 2                                                                                          | Servicio de Editorial     | Brindar un servicio de impresión digital /offset terminados gráficos en libros, revistas, materiales didácticos, folletos, trípticos, dípticos, volantes, comprobantes de venta, numerado, grafado, anillado, perforado, encuadernado, entre otros. | Para acceder al servicio de la editorial es por Quijux, dirigida al Vicerrector Administrativo, quien autoriza la ejecución del trabajo, en caso de copias e impresiones de acuerdo al instructivo será en el formato de Solicitud de Copias e Impresiones.                                                      | La aprobación del Vicerrector Administrativo para iniciar la solicitud de trabajo del usuario con el respectivo control de calidad y entrega oportuna                                                                                  | Dada la autorización del Vicerrector Administrativo, se remite a la Dirección de Servicios Universitarios para continuar el proceso, el cumplimiento se a través de la Editorial, internamente se planifica, organiza y ejecuta la solicitud de trabajo, con el respectivo control de calidad y entrega oportuna                        | Lunes a Viernes de 07H00 a 16H00                                                                              | 1. No tiene costo para el usuario interno<br>2. El costo operacional asume la Universidad en relación proporcional al volumen, materiales y mano de obra.                                   | En impresión offset el tiempo de respuesta es de 3 a 12 días dependiendo del volumen del impresión<br>Para trabajos de impresión digital de 1 a 3 días, dependiendo del volumen de impresión | Principalmente el usuario interno de la Comunidad Universitaria y externos dependiendo a la complejidad del trabajo                                         | La oficina está ubicada en el bloque "A", junto a la residencia       | Av. General Rumiñahui s/n y Ambato, Campus Universitario Teléfono 3989400 Ext. 3120 - 3123                                                                    | En Oficina, mail: bstama@espe.edu.ec, pmpadi@espe.edu.ec                                                                                                                                                    | No                               | "NO APLICABLE", debido a que el servicio no está disponible en línea. | "NO APLICABLE", este servicio aún no está disponible en línea | * Numero de trabajos atendidos= 53<br>* Numero de impresiones digital color = 2861<br>* Numero de impresiones blanco y negro digital= 84408<br>* Numero de ejemplares offset= 21200 | * Numero de trabajos atendidos acumulados= 128<br>* Numero de impresiones digitales= 13553<br>* Numero de impresiones digital b/n acumulados= 14197<br>* Numero de impresiones offset acumulados= 37666 | "NO APLICABLE", debido a que la institución se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción sobre los servicios que ofrece. |
| 3                                                                                          | Servicio de Audiovisuales | Coordinar la prestación del Aula Magna, Auditorio y Salón 2000.                                                                                                                                                                                     | Previa reservación para verificar disponibilidad, se solicita mediante memorando dirigido a la Dirección de Servicios Universitarios. Si el pedido es externo, se recibe el oficio dirigido a la máxima autoridad de la Universidad y se coordina requerimiento                                                  | Memorando y autorización del Director de Servicios Universitarios                                                                                                                                                                      | 1. Reservación de fecha disponible<br>2. Elaboración del respectivo memorando.<br>3. Autorización del Director de Servicios Universitarios.<br>4. Prestación del salón, auditorio o aula magna                                                                                                                                          | Lunes a viernes de 07H00 a 21H30                                                                              | No tiene costo                                                                                                                                                                              | Respuesta inmediata                                                                                                                                                                          | Comunidad Universitaria y usuarios externos                                                                                                                 | En oficina, ubicada en el edificio académico bloque "A", primer piso. | Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE - Av. General Rumiñahui s/n y Ambato, Telf 3989400 ext 3115                                                           | Oficina, bloque B del edificio Académico disponibles@espe.edu.ec jmorchoa@espe.edu.ec                                                                                                                       | No                               | "NO APLICABLE", debido a que el servicio no está disponible en línea. | "NO APLICABLE" Este servicio aún no está disponible en línea  | 64                                                                                                                                                                                  | 124                                                                                                                                                                                                     | "NO APLICABLE", debido a que la institución se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción sobre los servicios que ofrece. |
| 4                                                                                          | Servicio de Audiovisuales | Prestación de equipos multimedia                                                                                                                                                                                                                    | Se accede al préstamo de equipos multimedia con la cédula de ciudadanía y su carnet estudiantil                                                                                                                                                                                                                  | Cédula de ciudadanía y carnet estudiantil actualizado                                                                                                                                                                                  | El usuario se acerca a la ventanilla de audiovisuales con sus respectivos documentos actualizados y una vez verificados accede a la prestación de equipos                                                                                                                                                                               | Lunes a Viernes de 07H00 a 21H00                                                                              | No tiene costo                                                                                                                                                                              | Respuesta inmediata                                                                                                                                                                          | Comunidad Universitaria                                                                                                                                     | En oficina, ubicada en el edificio académico bloque "A", primer piso. | Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE - Av. General Rumiñahui s/n y Ambato, Teléfono 3989400 ext 3115                                                       | Oficina, bloque B del edificio Académico disponibles@espe.edu.ec jmorchoa@espe.edu.ec                                                                                                                       | No                               | "NO APLICABLE", debido a que el servicio no está disponible en línea. | "NO APLICABLE" Este servicio aún no está disponible en línea  | prestación de equipos= 37<br>prestación de controles y cables= 65                                                                                                                   | prestación de equipos acumulados= 150<br>prestación de controles y cables acumulados= 295                                                                                                               | "NO APLICABLE", debido a que la institución se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción sobre los servicios que ofrece. |
| 5                                                                                          | Servicio de Residencia    | Ofrecer un servicio de alojamiento a usuarios que requieren usar este tipo de servicio                                                                                                                                                              | 1. Para docentes, administrativos, invitados, estudiantes civiles y militares se debe dirigir al oficio y/o Quijux al Vicerrector Administrativo.<br>2. Para los becarios, el pedido de alojamiento debe canalizarse a través de la Unidad de Bienestar Estudiantil para el proceso de autorización del servicio | Solicitud (formato) dirigido al Director de Servicios Universitarios, para usuarios permanentes, y al Vicerrectorado Administrativo cuando son usuarios temporales                                                                     | 1. Previa autorización del Director de Servicios Universitarios, se remite a la residencia para su procesamiento y asignación de plaza<br>2. Verificar la disponibilidad para la asignación del alojamiento<br>3. Se registra los datos de ingreso y recepta el comprobante de pago.<br>4. Se realiza entrega de la habitación y llave. | Lunes a Viernes de 07H00 a 21H00                                                                              | Suíte, \$ 300,00 mensual o \$ 20,00 (diario); Mas IVA respectivamente<br>Habitación doble con baño privado: \$ 192,25 el quimestre o \$ 118,45 mensual; mas IVA por persona respectivamente | la respuesta para brindar alojamiento al usuario es de 48 horas                                                                                                                              | Docentes, Administrativos, invitados nacionales e internacionales, estudiantes civiles, militares y Directivos                                              | En oficina ubicada en el Bloque A de la Residencia Universitaria      | Av. General Rumiñahui s/n. Campus de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE - Mañá Teléfono 3989400 Ext. 3125- 3126                                     | En oficina ubicada en la planta baja del Bloque A de la Residencia aravilla@espe.edu.ec                                                                                                                     | No                               | "NO APLICABLE", debido a que el servicio no está disponible en línea. | "NO APLICABLE" Este servicio aún no está disponible en línea  | Total Residentes= 32                                                                                                                                                                | Total Residentes acumulados= 32                                                                                                                                                                         | "NO APLICABLE", debido a que la institución se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción sobre los servicios que ofrece. |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |                           |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                             |                                                                       | "NO APLICABLE", debido a que la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)                                    |                                                                                                                                                                                                             |                                  |                                                                       |                                                               |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                         |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                                     |                           |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                             |                                                                       | DD/MM/AAAA<br>29/02/2020                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                             |                                  |                                                                       |                                                               |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                         |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                           |                           |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                             |                                                                       | MENSUAL                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                             |                                  |                                                                       |                                                               |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                         |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):                                           |                           |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                             |                                                                       | UNIDAD DE SERVICIOS UNIVERSITARIOS                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                             |                                  |                                                                       |                                                               |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                         |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):                       |                           |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                             |                                                                       | TCRN: FELIX BAQUERO YEPEZ                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                             |                                  |                                                                       |                                                               |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                         |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |                           |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                             |                                                                       | lbaquero@espe.edu.ec                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                             |                                  |                                                                       |                                                               |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                         |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |                           |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                             |                                                                       | (02) 3989400 EXTENSION 3110                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                             |                                  |                                                                       |                                                               |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                         |