

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) |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|
| CENTRO DE SERVICIOS PARA EL CONTROL DE CALIDAD (LABORATORIO CESECCA) | | | | | | | | | | | |
| 1 | ÁREA DE MICROBIOLOGÍA | Realización de ensayos microbiológicos a productos alimenticios, agua potable, superficies de contacto y controles ambientales. | Las personas interesadas en contar con nuestros servicios pueden acercarse a nuestras instalaciones o solicitar información mediante correo electrónico o vía telefónica. | 1, Emisión de la oferta y facturación 2, Entrega en el área de muestras, se recibe la muestra, el cliente debe entregar 500 gr de la muestra a analizar. | 1, La Asistente Técnica entrega en el área de recepción de muestras la carta de solicitud de ensayos 2, La Jefa del área de muestras realiza la recepción de muestra y orden de análisis 3, La Jefa del área de muestras entrega en el área de ensayo al analista la muestra y su orden de análisis donde se describe que ensayos se debe realizar a la muestra 4, El analista realiza el o los análisis y reporta a la Asistente Técnica 5, La Asistente Técnica realiza el informe de resultados y entrega al cliente | De lunes a viernes desde las 08:00 hasta las 17:00 | E. Coli* NMP \$ 12,00 E. Coli (Petrifilm) \$ 12,00 Estafilococos Aureus* \$ 10,00 Salmonella \$ 12,00 Vibrio Cholerae* \$ 15,00 Vibrio Parahemolitico* \$ 15,00 "Coliformes fecales* (Petrifilm)" \$ 12,00 "Coliformes totales (Petrifilm)" \$ 12,00 Recuento de Aerobios* (Petrifilm) \$ 12,00 Anaerobios* \$ 12,00 Clostridium spp* \$ 12,00 Shigella* \$ 12,00 Enterobacterias* (Petrifilm) \$ 14,00 Listeria spp* \$ 26,00 "Recuento de Aerobios (Método tradicional)" \$ 11,00 Mohos* (Petrifilm) \$ 10,00 Levaduras* (Petrifilm) \$ 10,00 Sulfito reductores* \$ 10,00 Coliformes Totales* NMP \$ 12,00 | E. Coli* NMP 5 días E. Coli (Petrifilm) 48 Horas Estafilococos Aureus* 48 Horas Salmonella *6 días - Positivo 4 días - Negativo Vibrio Cholerae* *4 días - Positivo 24 Horas - Negativo Vibrio Parahemolitico* *4 días - Positivo 24 Horas - Negativo "Coliformes fecales* (Petrifilm)" 48 Horas "Coliformes totales (Petrifilm)" 48 Horas Recuento de Aerobios* (Petrifilm) 48 Horas Anaerobios* 48 Horas Clostridium spp* 48 Horas Shigella* *6 días - Positivo 4 días - Negativo Enterobacterias* (Petrifilm) 24 Horas Listeria spp* 3 días "Recuento de Aerobios (Método tradicional)" 48 Horas Mohos* (Petrifilm) 5 días | Ciudadanía en general | Las instalaciones del Laboratorio Cesecca se encuentran ubicadas dentro de la ULEAM entre las Facultades de Ingeniería Civil e Industrial | N/A |
| 2 | ÁREA DE QUÍMICA ALIMENTOS | Realización de ensayos físicos químicos a productos alimenticios. | Las personas interesadas en contar con nuestros servicios pueden acercarse a nuestras instalaciones o solicitar información mediante correo electrónico o vía telefónica. | 1, Emisión de la oferta y facturación 2, Entrega en el área de muestras, se recibe la muestra, el cliente debe entregar 500 gr de la muestra a analizar. | 1, La Asistente Técnica entrega en el área de recepción de muestras la carta de solicitud de ensayos 2, La Jefa del área de muestras realiza la recepción de muestra y orden de análisis 3, La Jefa del área de muestras entrega en el área de ensayo al analista la muestra y su orden de análisis donde se describe que ensayos se debe realizar a la muestra 4, El analista realiza el o los análisis y | De lunes a viernes desde las 08:00 hasta las 17:00 | pH \$ 8,00 Cloruro de Sodio \$ 9,00 Materia Grasa \$ 15,00 Nitrogeno Basico Volatil \$ 12,00 Cenizas \$ 9,00 Acidez en aceite* \$ 8,00 Humedad \$ 9,00 Determinacion de arena*1 \$ 18,00 Proteina Total \$ 15,00 | pH 24 Horas Cloruro de Sodio 24 Horas Materia Grasa 24 horas Nitrogeno Basico Volatil 24 horas Cenizas 24 horas Acidez en aceite* 24 horas Humedad 24 horas Determinacion de arena*1 3 días Proteina Total 24 Horas | Ciudadanía en general | Las instalaciones del Laboratorio Cesecca se encuentran ubicadas dentro de la ULEAM entre las Facultades de Ingeniería Civil e Industrial | N/A |
| 3 | ÁREA DE QUÍMICA AGUAS | Realización de ensayos físicos químicos en aguas potables y residuales. | Las personas interesadas en contar con nuestros servicios pueden acercarse a nuestras instalaciones o solicitar información mediante correo electrónico o vía telefónica. | 1, Emisión de la oferta y facturación 2, Entrega en el área de muestras, se recibe la muestra, el cliente debe entregar 500 gr de la muestra a analizar. | 1, La Asistente Técnica entrega en el área de recepción de muestras la carta de solicitud de ensayos 2, La Jefa del área de muestras realiza la recepción de muestra y orden de análisis 3, La Jefa del área de muestras entrega en el área de ensayo al analista la muestra y su orden de análisis donde se describe que ensayos se debe realizar a la muestra 4, El analista realiza el o los análisis y reporta a la Asistente Técnica 5, La Asistente Técnica realiza el informe de resultados y entrega al cliente | De lunes a viernes desde las 08:00 hasta las 17:00 | Alcalinidad* \$ 9,00 Amonio* \$ 9,00 Calcio* \$ 14,00 Cloro libre residual* \$ 9,00 Cloruro* \$ 11,00 Conductividad* \$ 8,00 DBO5* \$ 26,00 DQO* \$ 26,00 Dureza Total* \$ 8,00 Fosfato* \$ 10,00 Aceites y Grasas* \$ 16,00 Magnesio* \$ 15,00 Manganeso* \$ 11,00 Nitrogeno* \$ 16,00 Nitrito* \$ 9,00 Nitrito* \$ 9,00 Ph* \$ 9,00 Potasio* \$ 16,00 Salinidad* \$ 8,00 Silicatos* \$ 9,00 Sodio* \$ 15,00 Solidos Suspendedos* \$ 11,00 Solidos Totales Disueltos* \$ 11,00 | Alcalinidad* 24 horas Amonio* 24 horas Calcio* 24 horas Cloro libre residual* 24 horas Cloruro* 24 horas Conductividad* 24 horas DBO5* 5 días DQO* 5 días Dureza Total* 24 horas Fosfato* 24 horas Aceites y Grasas* 24 horas Magnesio* 24 horas Manganeso* 24 horas Nitrogeno* 24 horas Nitrito* 24 horas Nitrito* 24 horas Ph* 24 horas Potasio* 24 horas Salinidad* 24 horas Silicatos* 24 horas Sodio* 24 horas Solidos Suspendedos* 24 horas Solidos Totales Disueltos* 24 horas | Ciudadanía en general | Las instalaciones del Laboratorio Cesecca se encuentran ubicadas dentro de la ULEAM entre las Facultades de Ingeniería Civil e Industrial | N/A |
| 4 | ÁREA DE CROMATOGRAFIA | Realización de histamina ensayos en alimentos. | Las personas interesadas en contar con nuestros servicios pueden acercarse a nuestras instalaciones o solicitar información mediante correo electrónico o vía telefónica. | 1, Emisión de la oferta y facturación 2, Entrega en el área de muestras, se recibe la muestra, el cliente debe entregar 500 gr de la muestra a analizar. | 1, La Asistente Técnica entrega en el área de recepción de muestras la carta de solicitud de ensayos 2, La Jefa del área de muestras realiza la recepción de muestra y orden de análisis 3, La Jefa del área de muestras entrega en el área de ensayo al analista la muestra y su orden de análisis donde se describe que ensayos se debe realizar a la muestra 4, El analista realiza el o los análisis y reporta a la Asistente Técnica 5, La Asistente Técnica realiza el | De lunes a viernes desde las 08:00 hasta las 17:00 | Histamina \$ 14,00 | Histamina 24 horas | Ciudadanía en general | Las instalaciones del Laboratorio Cesecca se encuentran ubicadas dentro de la ULEAM entre las Facultades de Ingeniería Civil e Industrial | N/A |

| | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------|--|---|---|--|--|---|--|-----------------------|---|---------------------|
| 5 | ÁREA DE ORGANOLEPTICO | Realización de ensayos organolepticos en alimentos y agua potable. | Las personas interesadas en contar con nuestros servicios pueden acercarse a nuestras instalaciones o solicitar información mediante correo electrónico o vía telefónica. | 1, Emisión de la oferta y facturación 2, Entrega en el área de muestras, se recibe la muestra, el cliente debe entregar 500 gr de la muestra a analizar. | 1, La Asistente Técnica entrega en el área de recepción de muestras la carta de solicitud de ensayos 2, La Jefa del área de muestras realiza la recepción de muestra y orden de análisis 3, La Jefa del área de muestras entrega en el área de ensayo al analista la muestra y su orden de análisis donde se describe que ensayos se debe realizar a la muestra 4, El analista realiza el o los análisis y reporta a la Asistente Técnica 5, La Asistente Técnica realiza el | De lunes a viernes desde las 08:00 hasta las 17:00 | Organoleptico* \$ 16,00 Eval. Sensorial* \$ 16,00 Determinación de Vacío* \$ 5,00 | Organoleptico* 24 horas Eval. Sensorial* 24 horas Determinación de Vacío* 24 horas | Ciudadanía en general | Las instalaciones del Laboratorio Cesecca se encuentran ubicadas dentro de la ULEAM entre las Facultades de Ingeniería Civil e Industrial | N/A |
|---|-----------------------|--|---|---|--|--|---|--|-----------------------|---|---------------------|

CINTOFUR-TURISMO (Centro de Investigación Información y Promoción Turística.)

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|-----------------|---|------------------------------------|--------|----------------|---|--|--|
| 1 | Atención e información al Turista y Público en general. Estudiantes, Docentes, Empleados y Trabajadores de la U.L.E.A.M. | Prestar un servicio Público hacia la comunidad, informando, facilitando y orientado al turista nacional, extranjero, durante su estancia vacacional o viajes, proporcionándole gratuitamente información sobre: Recursos Turísticos, Naturales, Culturales; servicios de interés turístico como: Hoteles, restaurantes, transporte, a través de trípticos, Mapas, Planos, videos. | 1.- Atención directa con el Empleado Administrativo, con título de tercer nivel en Administración de Empresas Turísticas y Hotelera. 2.- Y con los estudiantes cuando realizan sus practicas pre-profesionales. | Sin requisitos. | 1.- Turistas y Público en general solicita información, la cual es proporcionada inmediatamente, luego se continua con una guía de acuerdo a la información que solicita de Manta, Manabí o Ecuador, se le proporciona tríptico, folletos, planos, llena sus datos en el libro de visitas, con nombre completo, procedencia, fecha, tipo de atención, si es buena, muy buena, excelente y su firma. Turista Satisfecho. | De Lunes a Sábados de 8H00 A 16H30 | Gratis | Inmediatamente | Turistas Nacionales y Extranjeros, Público en General. Comunidad Universitaria (ULEAM). | L. CINFOTUR (CENTRO DE INFORMACION TURISTICA). PERTENECE A LA FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERIA DE LA U.L.E.A.M. | MALECÓN ESCÉNICO, PLAYA DE MURCIELAGO. A LADO DEL PARQUEADERO. TELEFONO: 05 - 2624099. Email: jakybasurto@yahoo.es |
| 2 | Servicio de Hemeroteca, Contribución a la formación de Público en general y de Comunidad Universitaria en trabajos de Investigación, deberes, prácticas, charlas. | El Personal Administrativo atiende al publico en general, Comunidad Universitaria, en las consultas que se realizan en la Hemeroteca con tesis de Hotelaria y Turismo, | Atención directa con el Personal Administrativo. | Sin requisitos. | Acercarse a la Oficina de CINFOTUR, y solicitar la información que desea. | De Lunes a Sábados de 8H00 A 16H30 | Gratis | Diariamente | Turistas Nacionales y Extranjeros, Público en General. Comunidad Universitaria (ULEAM). | L. CINFOTUR (CENTRO DE INFORMACION TURISTICA). PERTENECE A LA FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERIA DE LA U.L.E.A.M. | MALECÓN ESCÉNICO, PLAYA DE MURCIELAGO. A LADO DEL PARQUEADERO. TELEFONO: 05 - 2624099. Email: jakybasurto@yahoo.es |

CONSULTORIO JURIDICO GRATUITO ACREDITADO, ANEXO FACULTAD DE DERECHO ULEAM

| | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------|---|--|---|---|--|----------|--|--|--|--|
| 1 | ÁREA DE U.J.F.M.N.A. | Se patrocinan y se realizan demandas de alimentos, de aumento, de rebaja de pension, de suspensión de pago al alimentado (por ser mayor de edad, por haber cumplido los 21 años cuando estudia o por muerte del alimentado). Contestación a demandas de alimentos, demandas de ayuda para natal | Las personas interesadas en contar con nuestros servicios pueden acercarse a nuestras dependencias para solicitar el patrocinio en las causas que llevamos ya sea en cualquiera de las áreas ya señaladas y el asesoramiento en todas las áreas que la colectividad requiera | 1.- No debe constar en nuestra base de datos la demanda del conyuge (de él o de ella), ya que no podemos ser juez y parte. 2.- Debe ser parte del grupo vulnerable (tercera edad, ancianos, discapacitados, personas de bajos recursos). | 1. Se realizan y se solicitan las Medidas Preparatorias ante un juez de contravenciones. 2. Una vez obtenida la información requerida por ese juzgado se procede a realizar la respectiva demanda de alimentos con todos los procedimientos que exige el COGEP. 3. Posterior a esto se presenta la demanda y se espera la calificación de la misma, se cita al demandado y se pide fecha de audiencia única. 4. Después de la fecha de audiencia se concluye con el tramite de la demanda. 5. En caso de que el demandado incumpla con su obligación, se realizan nuevos escritos a fin de ser notificado para que cumpla o se abstenga a la sanción correspondiente. | De lunes a viernes desde las 07:30 hasta las 17:30, en dos turnos. | GRATUITO | El tiempo de respuesta depende de la autoridad competente, del juez del juzgado donde se sigue la causa. | Debe ser parte del grupo vulnerable (tercera edad, ancianos, discapacitados, personas de bajos recursos economicos) | Consultorio Juridico Gratuito Acreditado - ULEAM | Las instalaciones del Consultorio Jurídico Gratuito Acreditado adjunto a la Facultad de Derecho de la ULEAM, esta ubicado en la calle 10 y avenida 10, diagonal a Electro Movil y Frio. Teléfonos: 052-628-294 |
| 2 | ÁREA DE U.J.V.I.F. | Se patrocinan a los acusados y solo en caso de flagrancia se patrocina a la víctima. | Las personas interesadas en contar con nuestros servicios pueden acercarse a nuestras dependencias para solicitar el patrocinio en las causas que llevamos ya sea en cualquiera de las áreas ya señaladas y el asesoramiento en todas las áreas que la colectividad requiera | En esta área se defiende al agresor, el mismo que nos es notificado por el Concejo de la Judicatura, para que se cumpla el debido proceso. Estipulado en el Art. 76#7 de la CRE. | Entrevista con el usuario para poder plantear la defensa y poder sacar el mayor provecho a sus intereses. | De lunes a viernes desde las 07:30 hasta las 17:30, en dos turnos. | GRATUITO | con normalidad el juzgado de violencia intrafamiliar da en 8 días la respuesta. | En esta área se defiende al agresor, el mismo que nos es notificado por el Concejo de la Judicatura, para que se cumpla el debido proceso. Estipulado en el Art. 76#7 de la CRE. | Consultorio Juridico Gratuito Acreditado - ULEAM | Las instalaciones del Consultorio Jurídico Gratuito Acreditado adjunto a la Facultad de Derecho de la ULEAM, esta ubicado en la calle 10 y avenida 10, diagonal a Electro Movil y Frio. Teléfonos: 052-628-294 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|------------------|--|--|----------------------|---|--|----------|---|---|--|--|
| 3 | ASESORIAS | Se brindan asesorías en todas las materias del derecho, ya sean de carácter civil, tránsito, laboral, administrativo, societario, penal, alimentos, entre otras. | Las personas interesadas en contar con nuestras asesorías, pueden acercarse a nuestras dependencias para solicitarlas, en cualquiera de las materias ya señaladas y en todas las áreas que la colectividad requiera. | No hay Requerimiento | Dialogo con el solicitante del asesoramiento, a fin de satisfacer sus requerimientos. | De lunes a viernes desde las 07:30 hasta las 17:30, en dos turnos. | GRATUITO | Las respuestas de los asesoramientos se dan una vez que haya un profesional del derecho desocupado. | Cualquier persona puede beneficiarse de una asesoría en el CJGA-ULEAM | Consultorio Jurídico Gratuito Acreditado - ULEAM | Las instalaciones del Consultorio Jurídico Gratuito Acreditado adjunto a la Facultad de Derecho de la ULEAM, esta ubicado en la calle 10 y avenida 10, diagonal a Electro Movil y Frio. Teléfonos: 052-628-294 |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | Portal de Trámite Ciudadano (PTC) | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | 04/08/2017 | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | MENSUAL | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): | | | | | | Laboratorio Cesecca, CIINFOTUR (Centro de Investigación Información y Promoción Turística.), Consultorio Jurídico Gratuito Acreditado (Centro de | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | | | | | | Ing. Leonor Vizuete Gaibor, Ing. Jakeline Basurto Torres, Ab. Patricio Vargas I | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | leonor.cesecca@uec.edu.ec , jakelinebasurto@uec.edu.ec , patricio.vargas@uec.edu.ec | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | 52629053/(05 - 2624099)/(05) 2628-294 - 0984168021, 0 | | | | | |

| 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 |
|---|-------------------------------|--|--|---|--|--|
|---|-------------------------------|--|--|---|--|--|

| | | | | | | |
|--|----|---------------------|---------------------|--|--|------|
| Teléfonos: 2629 053/2678 211 uleam.cesecca@yahoo.com | No | N/A | N/A | Personas que accedieron al servicio en el mes: 27 (266 ensayos en esta área) | Personas que accedieron al servicio acumulativo: 156 | 100% |
| Teléfonos: 2629 053/2678 211 uleam.cesecca@yahoo.com | No | N/A | N/A | Personas que accedieron al servicio en el mes: 25 (120 ensayos en esta área) | Personas que accedieron al servicio acumulativo: 162 | 100% |
| Teléfonos: 2629 053/2678 211 uleam.cesecca@yahoo.com | No | N/A | N/A | Personas que accedieron al servicio en el mes: 18 (61 ensayos en esta área) | Personas que accedieron al servicio acumulativo: 64 | 100% |
| Teléfonos: 2629 053/2678 211 uleam.cesecca@yahoo.com | No | N/A | N/A | Personas que accedieron al servicio en el mes: 13 (22 ensayos en esta área) | Personas que accedieron al servicio acumulativo: 83 | 100% |

Nombre de la institución pública

| | | | | | | |
|---|----|---------------------|---------------------|---|--|------|
| <p>Teléfonos: 2629 053/2678 211 uleam.cesecca@yahoo.com</p> | No | N/A | N/A | <p>Personas que accedieron al servicio en el mes: 0 (0 ensayos en esta área)</p> | <p>Personas que accedieron al servicio acumulativo: 5</p> | 0% |
| OFICINA | No | No Aplica | No Aplica | 1.197 | 5.477 | 100% |
| OFICINA | No | No Aplica | No Aplica | 83 | 392 | 100% |
| Oficina | No | N/A | N/A | <p>El número de personas con nuevos casos que se receptaron en este mes de Julio fue de 20.</p> | <p>El número de personas con nuevos casos que se receptaron desde Enero hasta la fecha es de 219</p> | 100% |
| Oficina | No | N/A | N/A | <p>El número de personas con nuevos casos que se receptaron en este mes de Julio fue de 38.</p> | <p>El número de personas con nuevos casos que se receptaron desde Enero hasta la fecha es de 169</p> | 100% |

| | | | | | | |
|--|----|---------------------|---------------------|--|---|------|
| Oficina | No | N/A | N/A | Personas que solicitaron asesoría en este mes de Julio es de 56. | Personas que solicitaron asesoría, acumulativo desde Enero a la fecha: 403. | 100% |
| | | | | | | |
| ¿ Apoyo a la Vinculación con la Colectividad y de prácticas de los señores/as estudiantes de la Facultad de Derecho Rodríguez Mg / Ab. Manuel Sanchez Guillen psam1570@unm.edu.ec 52 628294 - 0984168021 | | | | | | |