

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 | Atención al cliente | El estudiante se acerca al counter de la Unidad de Admisión Registro y pide información de todos los servicios. | Hace la solicitud respectiva de acuerdo al formato publicado en la UAR | 1. Llenar la solicitud con el requerimiento del estudiante. 2. Se adjunta a la solicitud un derecho si no es alumno regular | La solicitud es entregada al ab. De la carrera del estudiante para que certifique lo solicitado | 7:15 0 21:00 | Gratis | 24 horas | Alumnos regulares | Unidad de Admisión y Registro | Av. General Rumiñahui s/n frente a la colina | oficina | si | www.espe.edu.ec en el link servicios de admisión y registro | en el link de servicios de admisión y registro puede verificar la información que desea el estudiante y de acuerdo a la información baja los formularios | N/A | no se dispone | no se dispone |
| 2 | Conocimiento para el estudiante | En la página de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE | Con el usuario y contraseña del estudiante | Ser estudiante, Servidor público, docente regular | desde cualquier punto de red puede acceder al servicio | 24 horas | Gratis | todo el tiempo | Todos los servicios disponibles | desde cualquier punto de red | Av. General Rumiñahui s/n frente a la colina | oficina | si | www.espe.edu.ec en el link servicios de admisión y registro | en el link de servicios de admisión y registro puede verificar la información que desea el estudiante y descarga los formularios | N/A | no se dispone | no se dispone |
| 3 | Documentación para el proceso de graduación | En la página de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE | en el LINK DE SERVICIOS DE ADMISIÓN Y REGISTRO | En la pestaña de graduaciones se encuentran otros links referentes a este proceso | desde cualquier punto de red puede acceder al servicio | 24 horas | Gratis | todo el tiempo | Todos los servicios disponibles | desde cualquier punto de red | Av. General Rumiñahui s/n frente a la colina | oficina | si | http://uar.espe.edu.ec/opcion-documentos/expediente-estudiantil/ | en el link de servicios de admisión y registro puede verificar la información que desea el estudiante y descarga los formularios | N/A | no se dispone | no se dispone |
| 4 | Egresados que ya terminaron su proceso de titulación | El sr. Egresado debe obtener el certificado de no adeudar a la espe | debe ingresar a la pag. Miespe.edu.ec y en la pestaña de worflow llenar todos los campos solicitados | estar activa la curricula de la carrera en la que se va a graduar | este proceso lo revisa si no adeuda a la espe | las 24 horas porque lo realiza a través del internet | Gratis | 24 horas | tener el carnet de graduado | dpto. Fianciero | Av. General Rumiñahui s/n frente a la colina | oficina | si | www.miespe.edu.ec | | | | |
| 5 | Pago de valores pendientes por matrícula | si tien algun impedimento económico debe hacercarse al dpto financiero | www.miespe.edu.ec | puede realicir directamente el pago en el dpto financiero | El estudiante ingresa a la pag mi espe y consulta su valor a pagar | las 24 horas | Gratis | todo el tiempo | ser alumno regular | desde cualquier punto de red | Av. General Rumiñahui s/n frente a la colina | oficina | si | www.miespe.edu.ec | en el link de servicios de admisión y registro puede verificar la información que desea el estudiante. | N/A | no se dispone | no se dispone |
| 6 | Incripciones para postgrado | El estudiante se inscribe a travez de la pagina web de la Universidad de las Fuerzas Armadas | http://sge.espe.edu.ec/incripcion | titulo de tercer nivel | El dpto postgrado verifica las nominas correspondientes | las 24 horas | Gratis | 24 horas | ser titulado de tercer nivel | desde cualquier punto de red | Av. General Rumiñahui s/n frente a la colina | oficina | si | mtaraujo@espe.edu.ec | en el micrositio de postgrados puede verificar la información requerida | N/A | no se dispone | no se dispone |
| 6 | Proceso de matrículas de pregrado | del 18 de sepriembre al 2 de octubre a través de la WEB | www.miespe.edu.ec | el alumno debe estar activo para proceder la matricula en linea | de acuerdo al cronograma publicado en el micrositio de la UAR | de 08 am a 20:00 pm | Gratis | el tiempo establecido | ser estudiante regular | desde cualquier punto de red | Av. General Rumiñahui s/n frente a la colina | oficina | si | www.miespe.edu.ec | en el link de servicios de admisión y registro puede verificar la información que desea el estudiante | N/A | no se dispone | no se dispone |
| 6 | matriculas de idiomas | El estudiante se matricula a través de la pagina web de la Universidad de las Fuerzas Armadas | www.idiomas.espe.edu.ec | las matriculas son del 3 al 8 de octubre las 24 horas | las matriculas son a travez de la pagina WEB | las 24 horas | Gratis | 24 horas | ser estudiante de bachillertao o mayor a 18 años | desde cualquier punto de red | Av. 6 de diciembre y Tomas de Berlanga Lara | oficina | si | idiomas@espe.edu.ec | http://idiomas.espe.edu.ec/ | N/A | no se dispone | no se dispone |

| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | Portal de Trámite Ciudadano (PTC) |
|--|---|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | DO/MM/AAAA (30/09/2017) |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | MENSUAL |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): | UNIDAD DE ADMISIÓN Y REGISTRO |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | CRNL (SP) CARLOS PROCEL SILVA |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | cprocel@espe.edu.ec , uar@espe.edu.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | (02) 3989400 EXTENSIÓN 1510, 1520 |

ING. CARLOS PROCEL S.
DIRECTOR DE LA UAR