

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	Requisitos para la obtención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Costo	Tiempo estimado de respuesta	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio	Tipos de canales disponibles de atención presencial	Servicio automatizado	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período.	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Área de no videntes	Área destinada a brindar un servicio a la Comunidad en general y específicamente a las personas con discapacidad visual, para lo cual disponen de una gran cantidad de material para sus usuarios.	Dirigirse al área y solicitar el servicio o ayuda a los funcionarios del área	Ninguno	1. Recibir la solicitud de información o requerimiento. 2. Facilitar la información requerida.	Lunes a Viernes 7:00 - 16:00	Gratuito	Inmediato	Personas con discapacidad visual y/o personas naturales	Área de No Videntes	Planta Baja, Diagonal al área de copiado. Teléfono:3989400 Ext.2626 Para mayor información ingresar a http://biblioteca.espe.edu.ec/servicios/area-de-no-videntes/	Oficina	No	No existe	No existe	-	-	-
2	Auditorio	Área destinada para presentaciones o lanzamientos de procesos, reuniones de trabajo y eventos de la institución.	1. Verificar la disponibilidad. 2. Solicitar a la Directora mediante oficio o memo el uso de las instalaciones.	1. Ingresar Memo u oficio con la petición de uso.	1. Verificación de disponibilidad. 2. Pre-reserva con los datos del solicitante. 3. Raficación con el Memo u Oficio.	Lunes a Viernes 7:00 - 21:30 Sábados 8:00 - 13:00	Gratuito	Inmediato	Comunidad Universitaria	Auditorio de la Biblioteca	Planta Baja Teléfono:3989400	Oficina	No	No existe	No existe	842	842	100%
3	Catálogo en línea	Búsqueda en línea de los libros que existen en la biblioteca	1. Ingresar el tema o autor del libro.	Ninguno	Verificación de la existencia del Libro	24 horas a través de la página web	Gratuito	Inmediato	Población en general	Atención en línea	http://catalogo.espe.edu.ec/reservacion/index.php	Página web	Si	No existe	http://catalogo.espe.edu.ec/reservacion/index.php	37	37	100%
4	Circulación y Préstamo	Esta área tiene la finalidad de asistir al usuario en el uso y manejo de los materiales que hacen parte de la colección de libros.	1. Solicitar el Libro o documento bibliográfico. 2. Luego de haberlo Encontrado utilizarlo. 3. Dejarlo en los Carritos para su ordenamiento	1. Si es para préstamo externo cédula y carnet del estudiante, docente o funcionario.	1. Asesorar a los usuarios en la búsqueda de los libros. 2. Registrar el préstamo si es a domicilio.	Lunes a Viernes 7:00 - 21:30 Sábados 8:00 - 13:00	Gratuito	Inmediato	Préstamo interno/externo comunidad universitaria. Préstamo interno Población en general	Área de circulación y préstamos	Planta baja y Primer Piso Teléfono:3989400 Ext.2625 y 2629	Oficina	No	No existe	No existe	58	58	100%
5	Estantería Abierta	Área de consulta de libre acceso.	1. Verificar la existencia del Libro. 2. Uso del material bibliográfico.	Ninguno	1. Asesorar a los usuarios en la búsqueda de los libros.	Lunes a Viernes 7:00 - 21:30 Sábados 8:00 - 13:00	Gratuito	Inmediato	Préstamo interno comunidad universitaria. Población en general	Área de circulación y préstamos	Planta baja y Primer Piso Teléfono:3989400 Ext.2625 y 2629	Oficina	No	No existe	No existe	6098	6098	100%
6	Hemeroteca y Documentación	Esta área es la encargada de recibir las presentaciones y trabajos finales realizados por los estudiantes de pregrado y postgrado para ponerlos a disposición de los usuarios.	1. Verificar la existencia de la Tesis. 2. Solicitar material bibliográfico.	Presentar Cédula y el carnet de estudiante, docente o funcionario público.	1. Asesorar a los usuarios en la búsqueda de las tesis. 2. Facilitar la tesis. 3. Registrar el préstamo.	Lunes a Viernes 7:00 - 16:00	Gratuito	Inmediato	Préstamo interno comunidad universitaria. Población en general	Centro de documentación	Primer Piso Teléfono:3989400 Ext.2628	Oficina	No	No existe	No existe	52	52	100%
7	Sala de Ajedrez	Área destinada a la enseñanza del Ajedrez	Dirigirse al área y solicitar el servicio.	Ninguno	Enseñanza del Juego como un medio de desarrollo mental	Lunes a Viernes 15:00 - 18:00	Gratuito	Inmediato	Población en general	Área de Ajedrez	Planta baja	Área pertinente	No	No existe	No existe	244	244	100%
8	Sala de conferencias	Área destinada para defensas de tesis, presentaciones o lanzamientos de procesos, reuniones de trabajo y eventos de la institución.	1. Verificar la disponibilidad. 2. Solicitar a la Directora mediante oficio o memo el uso de las instalaciones.	1. Ingresar Memo u oficio con la petición de uso.	1. Verificación de disponibilidad. 2. Pre-reserva con los datos del solicitante. 3. Raficación con el Memo u Oficio.	Lunes a Viernes 7:00 - 21:30 Sábados 8:00 - 13:00	Gratuito	Inmediato	Comunidad Universitaria	Auditorio de la Biblioteca	Segundo Piso Teléfono:3989400	Oficina	No	No existe	No existe	41	41	100%
9	Sala de exposiciones	Área destinada para presentaciones trabajos, exposiciones culturales y eventos de la institución.	1. Verificar la disponibilidad. 2. Solicitar a la Directora mediante oficio o memo el uso de las instalaciones.	1. Ingresar Memo u oficio con la petición de uso.	1. Verificación de disponibilidad. 2. Pre-reserva con los datos del solicitante. 3. Raficación con el Memo u Oficio.	Lunes a Viernes 7:00 - 21:30 Sábados 8:00 - 13:00	Gratuito	Inmediato	Comunidad Universitaria	Auditorio de la Biblioteca	Segundo Piso Teléfono:3989400	Oficina	No	No existe	No existe	3	3	100%
10	Sala de internet	Área destinada para el desarrollo de trabajos e investigación online y/o digital en las bases de datos propias de la Institución, así como en las bases con el convenio con el SENESCYT.	Dirigirse al área de internet	1. Solicitar la creación de una cuenta Acceso. 2. Uso de los Equipos Informáticos.	1. Validación de la cuenta. Y en el caso de poseerla activar un computador.	Lunes a Viernes 7:00 - 21:30 Sábados 8:00 - 13:00	Gratuito	Inmediato	Comunidad Universitaria y Población en General	Área de internet	Segundo Piso Teléfono:3989400 Ext. 2623 y 2627	Oficina	No	No existe	http://biblioteca.espe.edu.ec/bases-digitales/	14319	14319	100%

11	Salas de lectura	Área destinada para la lectura y/o estudio de los usuarios	1. Verificar la disponibilidad. 2. Solicitar una sala de lectura.	Presentar Cédula y/o el carnet de estudiante, docente o funcionario público.	1. Verificación de disponibilidad. 2. Préstamo de la sala.	Lunes a Viernes 7:00 - 21:30 8:00 - 13:00	Sábados	Gratuito	Inmediato	Comunidad Universitaria y Población en General	Salas de lectura	Primer Piso Teléfono:3989400 2625	Ext.	Oficina	No	No existe	No existe	297	297	100%
12	Capacitaciones de las bases de datos	Las Capacitaciones para el acceso a las bases de datos están encaminadas para fortalecer la investigación de la comunidad universitaria.	1. Solicitar con memo u oficio, la capacitación a la dirección .	Ninguno	1. Receptar el documento. 2. Programar la capacitación. 3. Realizar la capacitación.	Lunes a Viernes 7:00 - 21:00 8:00 - 13:00	Sábados	Gratuito	Inmediato	Comunidad Universitaria y Población en General	Área de Internet	Segundo Piso Teléfono:3989400 2623 y 2627	Ext.	Oficina	No	No existe	No existe	-	-	-
13	Videoteca	Área de apoyo a través de servicios video gráficos y audio gráficos que permiten la revisión de información como documentales, manuales, audio libros, libros digitales, investigaciones en todas las áreas.	1. Verificar la existencia de los materiales. 2. Solicitar material.	Ninguno	1. Asesorar a los usuarios en la búsqueda de la información. 2. Facilitar el material. 3. Registro del préstamo solicitado.	Lunes a Viernes 7:00 - 16:00	7:00 - 13:00	Gratuito	Inmediato	Préstamo interno comunidad universitaria. Población en general	Área de Videoteca	Segundo Piso Teléfono:3989400 2624	Ext.	Oficina	No	No existe	No existe	-	-	-
14	Bases de datos Digitales	Investigación online de las bases de datos digitales propias de la institución, así como en las bases con el convenio con el SENESCYT.	Realizar las búsquedas libros, artículos científicos, revistas e investigaciones.	Internamente ningún requisito. Externamente ser estudiante de la ESPE	1. Validación de la cuenta en el banner	24 horas a través de la página web		Gratuito	Inmediato	Comunidad Universitaria y Población en General	Atención en línea	http://biblioteca.espe.edu.ec/bases-digitales/		Página web	No	No existe	http://biblioteca.espe.edu.ec/bases-digitales/	18447	18447	100%
15	Usuarios que ingresan a la Biblioteca	Uso de los espacios y servicios de la Biblioteca	Ingreso a la biblioteca	Presentar cédula o carnet	1. Validación de la documentación	Lunes a Viernes 7:00 - 21:30 8:00 - 13:00	Sábados	Gratuito	Inmediato	Comunidad Universitaria y Población en General	Toda la Biblioteca	Todas las áreas		Todas las áreas	No	No existe	No existe	84782	84782	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de trámites Ciudadanos (PTC)																				
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/01/2017								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												ENERO								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												BIBLIOTECA ALEJANDRO SEGOVIA GALLEGOS								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												LICDA. ANA LUCIA TOAPANTA								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												biblioteca@espe.edu.ec								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												teléfono institucional: 3989400 Extensiones: 2620 o 2621								