

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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir 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 (S/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  | Solicitud de Acceso a la Información Pública  | Listado de las instituciones que conforman la Fundación (ejecutiva años 2011, 2012 y 2013)                   | 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico<br>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)<br>3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retro en oficina) | 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó<br>2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea).<br>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.<br>2. Para al área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente.<br>4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante | 08:30 a 17:00  | Gratis | 15 días   | Ciudadanía en general  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional  | <a href="#">Página web institución</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional   | Si                           | <a href="#">Formulario</a>                     | <a href="#">Contacto</a>                     | 64.00   | 98.00  | 100%   |
| 2  | Satisfacer las consultas, requerimientos y reclamos de la ciudadanía a través de chat en línea.                       | Rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL | Ingresar a la página web del Ineval <a href="http://www.ineval.gob.ec">www.ineval.gob.ec</a> , seleccionar la opción chat en línea o ingresar directamente al siguiente enlace <a href="http://www.ineval.gob.ec/sopORTE/client.php">http://www.ineval.gob.ec/sopORTE/client.php</a>  | Para acceder al servicio el usuario debe registrar su nombre y correo electrónico.  | El usuario es atendido inmediatamente por uno de los operadores de Atención a la Ciudadanía, en ese momento se da respuesta a todas las consultas.  | 08:00 a 17:00  | Gratis | Inmediato   | Ciudadanía en general  | Ineval sede San Gabriel: Calle Pedregal 34-41 y Rumiupamba.  | <a href="#">Soporte web ciudadano</a>  | Chat en línea  | Si                           | <a href="#">Soporte web ciudadano</a>          | <a href="#">Soporte web ciudadano</a>        | 0   | 126  | 100%   |
| 3  | Satisfacer las consultas, requerimientos y reclamos de la ciudadanía a través de correo electrónico.                  | Rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL | Enviar la solicitud a través del correo electrónico   | El envío del requerimiento se debe realizar al correo tomando en cuenta el proceso del cual desean obtener información: <a href="mailto:serbachiller@ineval.gob.ec">serbachiller@ineval.gob.ec</a> , <a href="mailto:serestudiante@ineval.gob.ec">serestudiante@ineval.gob.ec</a> , <a href="mailto:evaluacion@ineval.gob.ec">evaluacion@ineval.gob.ec</a> , <a href="mailto:revisiondenotas@ineval.gob.ec">revisiondenotas@ineval.gob.ec</a> | 1. Revisar las solicitudes que llegan al correo electrónico.<br>2. Dar respuesta a las consultas de la ciudadanía.  | 08:00 a 17:00  | Gratis | 24 horas  | Ciudadanía en general  | Ineval sede San Gabriel: Calle Pedregal 34-41 y Rumiupamba.  | <a href="mailto:serbachiller@ineval.gob.ec">serbachiller@ineval.gob.ec</a> , <a href="mailto:serestudiante@ineval.gob.ec">serestudiante@ineval.gob.ec</a> , <a href="mailto:evaluacion@ineval.gob.ec">evaluacion@ineval.gob.ec</a> , <a href="mailto:revisiondenotas@ineval.gob.ec">revisiondenotas@ineval.gob.ec</a> , <a href="mailto:sermaestro@ineval.gob.ec">sermaestro@ineval.gob.ec</a> | Correo electrónico   | Si                           |  |  | 3,329   | 6,847  | 100%   |
| 4  | Satisfacer las consultas, requerimientos y reclamos de la ciudadanía a través de llamadas telefónicas.                | Rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL | Contacto telefónico   | Llamar al (02) 3931400 ext. 536/272/266/726/220/271   | Responder, escuchar y dar respuesta a consultas y requerimientos telefónicos.   | 08:00 a 17:00  | Gratis | Inmediato   | Ciudadanía en general  | Ineval sede San Gabriel: Calle Pedregal 34-41 y Rumiupamba. Sede Brasil: General Francisco de Miranda N47-10 y Av. Brasil, esquina | 91400 ext. 536/272/266/726/21  | Teléfono de la institución   | No                           | No aplica                                      | No aplica                                    | 500   | 310  | 100%   |
| 5  | Satisfacer las consultas, requerimientos y reclamos de la ciudadanía a través de redes sociales (facebook y twitter). | Rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL | Acceder a redes sociales  | Por una cuenta en facebook o twitter  | 1. Revisar las solicitudes que llegan en facebook y twitter.<br>2. Dar respuesta a las consultas de la ciudadanía.  | 08:00 a 17:00  | Gratis | 24 horas  | Ciudadanía en general  | Ineval sede San Gabriel: Calle Pedregal 34-41 y Rumiupamba.  | <a href="#">Redes sociales</a>   | Página web   | Si                           | <a href="#">Redes sociales</a>                 | <a href="#">Redes sociales</a>               | 1000  | 100  | 100%   |
| 6  | Satisfacer las consultas, requerimientos y reclamos de la ciudadanía a través de atención personalizada.              | Rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL | Visitar el Instituto Nacional de Evaluación Educativa   | Visitar el Instituto Nacional de Evaluación Educativa, portar los datos del participante que desea validar los resultados de las evaluaciones.  | Atender inmediatamente a los ciudadanos que visitan el instituto para solicitar información.  | 08:00 a 17:00  | Gratis | Inmediato   | Ciudadanía en general  | Ineval sede San Gabriel: Calle Pedregal 34-41 y Rumiupamba. Sede Brasil: General Francisco de Miranda N47-10 y Av. Brasil, esquina | Ineval sede San Gabriel: Calle Pedregal 34-41 y Rumiupamba. Sede Brasil: General Francisco de Miranda N47-10 y Av. Brasil, esquina   | Oficina  | No                           | No aplica                                      | No aplica                                    | 50  | 120  | 100%   |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |   |  |   |   |   |  |        |   |  |  | <a href="#">Portal de Trámite Ciudadano (PTC)</a>  |  |                              |  |  |   |  |  |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |   |  |   |   |   |  |        |   |  |  | 31/12/2017   |  |                              |  |  |   |  |  |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |   |  |   |   |   |  |        |   |  |  | MENSUAL  |  |                              |  |  |   |  |  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):   |   |  |   |   |   |  |        |   |  |  | DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL   |  |                              |  |  |   |  |  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):                       |   |  |   |   |   |  |        |   |  |  | Sandra Garcés  |  |                              |  |  |   |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |   |  |   |   |   |  |        |   |  |  | <a href="mailto:web@ineval.gob.ec">web@ineval.gob.ec</a>   |  |                              |  |  |   |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |   |  |   |   |   |  |        |   |  |  | (02) 3931 400 EXTENSIÓN 390  |  |                              |  |  |   |  |  |