

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 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	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 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 Función Ejecutiva años 2011, 2012 y 2013	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 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) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 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. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	08:30 a 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Página web institucional	Página web y oficinas a nivel nacional	Si	Formulario	Contacto	150,00	838,00	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 www.ineval.gob.ec , seleccionar la opción chat en línea o ingresar directamente al siguiente enlace http://www.ineval.gob.ec/soporte/client.php	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	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero piso 5 y 6. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Soporte web ciudadano	Chat en línea	Si	Soporte web ciudadano	Soporte web ciudadano	150	373	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: serbachiller@ineval.gob.ec serestudiante@ineval.gob.ec evaluacion@ineval.gob.ec revisiondenotas@ineval.gob.ec	1. Revisar las solicitudes que llegan al correo electrónico. 2. Dar respuesta a las consultas de la ciudadanía.	08:00 a 17:00	Gratuito	24 horas	Ciudadanía en general	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero piso 5 y 6. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	serbachiller@ineval.gob.ec serestudiante@ineval.gob.ec sermaestro@ineval.gob.ec infancia@ineval.gob.ec	Correo electrónico	Si	serbachiller@ineval.gob.ec serestudiante@ineval.gob.ec sermaestro@ineval.gob.ec infancia@ineval.gob.ec	serbachiller@ineval.gob.ec serestudiante@ineval.gob.ec sermaestro@ineval.gob.ec infancia@ineval.gob.ec	3.051	75.217	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	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero piso 5 y 6. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	(02)3931400 ext. 536	Teléfono de la institución	No	No aplica	No aplica	20	765	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	Abrir una cuenta en facebook o twitter.	1. Revisar las solicitudes que llegan en facebook y twitter. 2. Dar respuesta a las consultas de la ciudadanía.	08:00 a 17:00	Gratuito	24 horas	Ciudadanía en general	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero piso 5 y 6. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Redes sociales	Página web	Si	Redes sociales	Redes sociales	400	3291	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	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero piso 5 y 6. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Oficina	No	No aplica	No aplica	300	7917	100%
7	INEVAL-001-05-01 Atención a consultas de resultados de evaluación por primera vez para los sustentantes de las evaluaciones de desempeño docente, de las evaluaciones de aprendizaje a estudiantes y de las evaluaciones internacionales.	Sustentantes, Rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en procesos relacionados con el INEVAL	Ingresar a la página web del INEVAL www.ineval.gob.ec ; seleccionar la opción evaluaciones, y luego evaluados.	Registrarse como usuario a través del correo electrónico y generarse una clave de acceso	1. Publicar información. 2. Revisar la operatividad de navegación y visualización web. 2. Mantener actualizada la información en la página web institucional	08:00 a 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Página web	Si	No aplica	www.evaluacion.gob.ec/evaluaciones/evaluados/	58396	58396	100%
8	INEVAL-001-05-03 Atención a las consultas de resultados de evaluaciones por primera vez en desagregados territoriales (nacional, zonal, provincial y distritos), evaluaciones de desempeño docente, evaluaciones de aprendizaje a estudiantes y evaluaciones internacionales.	Sustentantes, Rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en procesos relacionados con el INEVAL	Ingresar a la página web del INEVAL www.ineval.gob.ec ; seleccionar la opción evaluaciones, y luego distritos, provincias, zonas o nacional dependiendo cual sea el caso.	Registrarse como usuario a través del correo electrónico y generarse una clave de acceso	1. Publicar información. 2. Revisar la operatividad de navegación y visualización web. 2. Mantener actualizada la información en la página web institucional	08:00 a 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Página web	Si	No aplica	www.evaluacion.gob.ec/evaluaciones/distritos/ www.evaluacion.gob.ec/evaluaciones/provincias/ www.evaluacion.gob.ec/evaluaciones/zonas/ www.evaluacion.gob.ec/evaluaciones/nacional/	20648	20648	100%
9	INEVAL-001-05-04 Atención a las consultas de resultados de evaluación de forma permanente a través del geoportal, de las evaluaciones de desempeño docente, evaluaciones de aprendizaje a estudiantes y evaluaciones internacionales.	Sustentantes, rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL.	Ingresar al geoportal del INEVAL http://geoportal.evaluacion.gob.ec:8080/ineval/	Registrarse como usuario a través del correo electrónico y generarse una clave de acceso	1. Publicar información. 2. Revisar la operatividad de navegación y visualización web. 2. Mantener actualizada la información en el geoportal	08:00 a 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Geoportal	Si	No aplica	http://geoportal.evaluacion.gob.ec:8080/ineval/	330	330	100%
10	INEVAL-001-05-05 Atención a las consultas de resultados de evaluación de forma permanente a través del portal web de resultados, evaluaciones de desempeño docente, evaluaciones de aprendizaje a estudiantes y evaluaciones internacionales.	Sustentantes, rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL.	Ingresar a la página web del INEVAL www.ineval.gob.ec ; seleccionar la opción evaluaciones, y luego evaluados.	Registrarse como usuario a través del correo electrónico y generarse una clave de acceso	1. Publicar información. 2. Revisar la operatividad de navegación y visualización web. 2. Mantener actualizada la información en la página web institucional	08:00 a 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Página web	Si	No aplica	http://www.evaluacion.gob.ec/evaluaciones/evaluados/	664	664	100%

11	INEVAL-001-05-06 Atención a las consultas de resultados de evaluación de forma permanente por reconocimiento a la excelencia educativa por sustentante, a nivel nacional y provincial de las evaluaciones de desempeño docente, evaluaciones de aprendizaje a estudiantes y evaluaciones internacionales.	Sustentantes, rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL.	Ingresar a la página web del INEVAL www.ineval.gob.ec ; seleccionar la opción evaluaciones, seleccionar bachilleres con mejor puntaje.	Registrar como usuario a través del correo electrónico y generarse una clave de acceso	1. Publicar información. 2. Revisar la operatividad de navegación y visualización. 2. Mantener actualizada la información en la página web institucional	08:00 a 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Página web	Si	No aplica	serbachiller@evaluacion.gob.ec	3930	3930	100%	
12	INEVAL-001-05-07 Atención a las consultas de resultados de evaluación de forma permanente por reconocimiento a la excelencia educativa por institución educativa, a nivel nacional y provincial de las evaluaciones de desempeño docente, evaluaciones de aprendizaje a estudiantes y evaluaciones internacionales	Sustentantes, rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL.	Ingresar a la página web del INEVAL www.ineval.gob.ec ; seleccionar la opción evaluaciones, seleccionar instituciones con mejor puntaje.	Ingreso a la página web de la institución	1. Publicar información. 2. Revisar la operatividad de navegación y visualización. 2. Mantener actualizada la información en la página web institucional	08:00 a 17:00	Gratuito	Inmediato	Instituciones educativas, Ciudadanía en general	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Página web	Si	No aplica	serbachiller@evaluacion.gob.ec	783	783	100%	
13	INEVAL-001-05-08 Recuperación de clave de acceso al portal web de acceso a los resultados de la evaluación educativa de forma permanente a los sustentantes de las evaluaciones de desempeño docente, evaluaciones de aprendizaje a estudiantes y evaluaciones internacionales.	Sustentantes, rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL.	Ingresar a la página web del INEVAL www.ineval.gob.ec ; seleccionar la opción evaluados.	Ingreso a la página web de la institución	1. Mantener información de usuarios actualizada 2. Registrar procedimiento de recuperación de clave según usuario	08:00 a 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Página web	Si	No aplica	www.evaluacion.gob.ec/evaluaciones/evaluados/	29589	29589	100%	
14	INEVAL-002-01-01 Atención a consultas permanentes de procesos de evaluación de desempeño docente, aprendizaje a estudiantes y evaluaciones internacionales para estudiantes, maestros, padres y madres de familia	Sustentantes, rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL.	Visitar las instalaciones de la institución ó Ingresar al portal de trámites ciudadanos https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec	Plantear su consulta en las oficinas a nivel nacional ó Registrarse como usuario a través del correo electrónico y generarse una clave de acceso	1. Recibir consultas 2. Atender al usuario (a través de un operador de Atención Ciudadana) 3. Resolver inquietudes	08:00 a 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Página web y oficinas a nivel nacional	Si	No aplica	https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec	289	289	100%	
15	INEVAL-002-02-01 Atención de consultas mensuales de los procesos de evaluación de desempeño docente, aprendizaje a estudiantes y evaluaciones internacionales para instituciones educativas y otras con personería jurídica	Sustentantes, rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL.	Visitar las instalaciones de la institución ó Ingresar al portal de trámites ciudadanos https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec	Plantear su consulta en las oficinas a nivel nacional ó Registrarse como usuario a través del correo electrónico y generarse una clave de acceso	1. Recibir consultas 2. Atender al usuario (a través de un operador de Atención Ciudadana) 3. Resolver inquietudes	08:00 a 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Página web y oficinas a nivel nacional	Si	No aplica	presencial, en línea https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/ ; sermaestro@evaluacion.gob.ec ; serestudiante@evaluacion.gob.ec ; serbachiller@evaluacion.gob.ec ; evaluacion@evaluacion.gob.ec ; infancia@evaluacion.gob.ec	898	898	100%	
16	INEVAL-002-01-02 Atención a la solicitud de revisión de notas de forma permanente de los procesos de evaluación de desempeño docente, aprendizaje a estudiantes y evaluaciones internacionales para estudiantes, maestros, padres y madres de familia	Sustentantes, rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL.	Visitar las instalaciones de la institución ó Ingresar al portal de trámites ciudadanos https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec	Plantear su consulta en las oficinas a nivel nacional ó Registrarse como usuario a través del correo electrónico y generarse una clave de acceso	1. Recibir consultas 2. Atender al usuario (a través de un operador de Atención Ciudadana) 3. Resolver inquietudes	08:00 a 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Av. 10 de agosto 2270 y Luis Cordero. Código postal: 170522 Quito - Ecuador	Página web y oficinas a nivel nacional	Si	No aplica	presencial o en línea https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/ ; sermaestro@evaluacion.gob.ec ; serestudiante@evaluacion.gob.ec ; serbachiller@evaluacion.gob.ec ; evaluacion@evaluacion.gob.ec ; infancia@evaluacion.gob.ec	19	19	100%	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										Portal de Trámite Ciudadano (PTC)									
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										31/12/2018									
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL									
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):										DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL / COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA									
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										Yonne Cárdenas / Elena Chicaiza									
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										yonne.cardenas@evaluacion.gob.ec									
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(02) 3931400 EXTENSIÓN 390									