

SERVICIO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN - INEN

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

El/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 o la 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)	Tipos 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 descargar en la página de inicio del sitio web / 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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Participación ciudadana y el derecho de acceso a la información relacionada con asuntos públicos, para ejercer un efectivo control y ejercer la rendición de cuentas a las instituciones gubernamentales o aquellas que perciben recursos estatales.	ACCEDER A TRANSPARENTA: 1. Ingresar a la página web www.transparencia.gob.ec seleccionar la opción de "Transparencia". 2. Seleccionar el ítem de la información que se desea conocer. 3. En caso de requerir información de manejo de recursos públicos de la institución, descargue el formulario en línea 7. Solicitar de acceso o la Información Pública	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública	La Dirección de Planificación se encarga de subir mesa a mesa la información correspondiente a LOTAIP	8:00 a 17:00	SIN COSTO	La información está disponible durante todo el día	CIUDADANA EN GENERAL	QUITO, GUAYAZULI Y CUNCA	Quito: Baquerizo Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 382960 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Edficiu BESS - Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Ex CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	Página web	SI	Transparencia	Transparencia	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PAGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS AUN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PAGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS AUN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PAGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS AUN
2	VENTA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNACIONALES Y NACIONALES CON COSTO / PRESENCIAL	EI INEN tiene convenio con organismos internacionales de normalización para que los ecuatorianos puedan acceder a documentos normativos internacionales.	1. Solicitar la cotización por medio de correo electrónico a centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec 2. Se remite la cotización en un tiempo estimado de 24 a 48 horas 3. El solicitante deberá realizar el depósito o transferencia en el Banco de Pichincha 4. Enviar por correo la imagen del pago o acourarse al centro de información para hacer la entrega física. La entrega se hará íntegramente, digital o los dos formatos.	1. Solicitud de cotización al correo electrónico centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec 2. Entrego o envío del pago en el banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales: El Mónico del centro de información le preparará la norma que desea adquirir y le indicará cuál es su costo. El mismo que envía la cotización. Podrá cancelar a través de transferencia o depósito y previo a la presentación del comprobante de pago se procederá con la entrega de los documentos normativos, en los formatos disponibles.	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00	El costo de los documentos normativos nacionales e internacionales dependerá número de páginas, costo establecido en el catálogo de cada organismo o centro del sistema de facturación del INEN.	La entrega de los documentos normativos internacionales e internacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, para su entrega se debe presentar el comprobante de pago.	CIUDADANA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYAZULI Y CUNCA	Quito: Baquerizo Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 382960 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Edficiu BESS - Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Ex CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	Ventanilla del Centro de Información	NO	Descarga de documentos normativos.	Descarga de documentos normativos.	0	111	98%
3	DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS SIN COSTO	EI INEN dispone de documentos normativos de su propia autoría, para que al público en general pueda acceder a ellos.	1. Ingresar a www.normalizacion.gob.ec 2. Ingresar al enlace de servicios en línea 3. Ingresar a catálogo de normas técnicas 4. Registrar en el formulario y listar los temas con los que desea acceder a ellos. 5. Ingresar el número de la norma o un término referente al tema de búsqueda.	Ingresar a la página web del INEN www.normalizacion.gob.ec y descargar la norma en formato pdf	Para normas nacionales: una vez benado el formulario el usuario elige la norma que desea y la descarga en pdf	24 horas al día 7 días a la semana.	SIN COSTO	Indefinido	Ciudadanía en general	Vía web institucional	Quito: Baquerizo Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 382960 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Edficiu BESS - Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Ex CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	Página web	SI	Descarga de documentos normativos.	Descarga de documentos normativos.	3.371	17.553	99%
4	DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS CON COSTO / NO PRESENCIAL	EI INEN tiene convenio con organismos internacionales de normalización para que los ecuatorianos puedan acceder a documentos normativos internacionales.	1. Solicitar la cotización por medio de correo electrónico a centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec 2. Se remite la cotización en un tiempo estimado de 24 a 48 horas 3. El solicitante deberá realizar el depósito o transferencia en el Banco de Pichincha 4. Enviar por correo la imagen del pago o acourarse al centro de información para hacer la entrega física. La entrega de la norma se la realiza mediante correo electrónico o por medio en un tiempo estimado de 24 a 48 horas.	1. Solicitud de cotización al correo electrónico centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec 2. Entrego o envío del pago en el banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales: El Mónico del centro de información le preparará la norma que desea adquirir y le indicará cuál es su costo. El mismo que envía la cotización. Podrá cancelar a través de transferencia o depósito y previo a la presentación del comprobante de pago se procederá con la entrega de los documentos normativos, en los formatos digitales.	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00	El costo de los documentos normativos nacionales e internacionales dependerá número de páginas, costo establecido en el catálogo de cada organismo o centro del sistema de facturación del INEN.	Documentos Normativos internacionales e internacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, para su entrega se debe presentar el comprobante de pago.	CIUDADANA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYAZULI Y CUNCA	Quito: Baquerizo Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 382960 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Edficiu BESS - Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Ex CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	Vía correo electrónico centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec	NO	Descarga de documentos normativos.	Descarga de documentos normativos.	39	293	99%
5	PRODUCTO NO SUJETO A CONTROL	EI INEN embe este certificado para aquellos productos que desean ingresar al país pero que no están contemplados en el sistema de control técnico del INEN. Con vigencia de 1 año por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecupass con usuario y contraseña. 2. Dar click en la opción VUE 3. Llenar toda la solicitud con los campos "Laboración de la solicitud" y "Documento de soporte" 4. Escoger la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. 5. Es importante: Elegir en la opción "Producto No sujeto a control" en el campo de observaciones colocar el número y nombre del reglamento del cual se emite a cumplir. 5. Ajustar como documento de soporte: Fichas técnicas, catálogo y factura o nota de venta.	1. Estar registrado en el ECUPASS 5. Ficha Técnica y catálogo del producto. 3. Factura o nota del pedido.	1. Una vez impresa la orden de pago generada en el Sistema Ecupass se debe cancelar el valor en ventanilla o transferencia en los siguientes bancos: Banco del Pichincha, Banco de Chacabuco, Banco del Acazu, Serenazgo y Prodebanco. 2. Una vez que se confirma el pago ingresa a la solicitud a través de la Ventanilla de Atención al Cliente y posteriormente se designa un personal que llevará el proceso de revisión. 3. El técnico analizará el producto con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de ser así se aprobará, de lo contrario se la notificará con una nota explicando al error para la subsanación. Importante: Se realizó un máximo de 5 notificaciones, de no ser aprobada se eliminará la solicitud inmediatamente sin devolución del dinero.	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00	247	3 a 5 días laborables	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Baquerizo Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 382960 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Edficiu BESS - Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Ex CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2. correo consulta.vue@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Boletines informativos en la página web del INEN.	Solicitud Si Eliminada Si	ECUPASS	ECUPASS	387	933	99%
6	EMISION DE CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO EN VUE	El Certificado de Reconocimiento es un documento expedido a través de la VUE el cual demuestra el cumplimiento de un producto nacional o importado con el Reglamento Técnico Ecuatoriano. Tiempo de vigencia para Reglamento de Alimentos: seis meses y para el resto de Reglamentos un año por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecupass con usuario y contraseña. 2. Dar click en la opción VUE 3. Llenar toda la solicitud con los campos "Laboración de la solicitud" y "Documento de soporte" 4. Escoger la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. 5. Es importante: Elegir en el campo de observaciones colocar el número y nombre del reglamento del cual se emite a cumplir. 5. Ajustar como documento de soporte de acuerdo a la exigencia de cada reglamento	1. Estar registrado en el ECUPASS 2. Posar los documentos que exige el Reglamento Técnico Ecuatoriano correspondiente 3. Realizar el pago.	1. Una vez que se ha ingresado la solicitud y se ha confirmado el pago del servicio a través de la VUE, automáticamente es designado a uno de los Mónicos correspondiente para cada área y se va Química Alimentaria, Médico Alimentaria, Electrónica o Textil-Retallado. 2. El Mónico analizará si el producto cumple con el Reglamento, en caso de cumplir con todos los requisitos se aprobará, de lo contrario se notificará para la subsanación, esta que sea de que se realizó correcciones o más documentos de respaldo. Importante: Se realizó un máximo de 5 notificaciones, de no ser aprobada se eliminará la solicitud inmediatamente sin devolución del dinero.	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00	247	3 a 5 días laborables	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Baquerizo Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 382960 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Edficiu BESS - Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Ex CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2. correo consulta.vue@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Boletines informativos en la página web del INEN.	SI	ECUPASS	ECUPASS	2.136	10.029	99%
7	EMISION DE SELLO DE CALIDAD	Son Certificados de Conformidad para aquellas empresas que exportan productos que elaboran.	1. Presentar solicitud de acuerdo a formato en el sitio web www.normalizacion.gob.ec 2. Evaluación inicial 3. Auditoría a la calidad del producto 4. Auditoría al sistema de gestión de calidad 5. De ser aprobado se comunicará con el usuario para entregar el Certificado de Conformidad (Sello de Calidad INEN).	1. CALIDAD DEL PRODUCTO + Auditoría a la calidad del producto de conformidad con documento normativo. 2. SISTEMA DE GESTION * Un sistema de gestión de la calidad, de conformidad con la NFE INEN ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. 3. Una vez revisada la solicitud, auditores del INEN, realizan una evaluación inicial de el cumplimiento del producto a los sistemas de gestión de conformidad con la NFE INEN 2037. Sistema de Gestión Integral para la micro, pequeña y mediana empresa. Requisitos. * Un sistema de gestión de Buenas Prácticas de Manufactura - BPM. ISO 22000. Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.	1. Presentar una solicitud escrita al Director Ejecutivo del INEN o a la Dirección Técnica de Validación y Certificación. El formato para esta solicitud se encuentra disponible en nuestra página web www.normalizacion.gob.ec 2. Una vez revisada la solicitud, auditores del INEN, realizan una evaluación inicial de el cumplimiento del producto a los sistemas de gestión de conformidad con la NFE INEN 2037. Sistema de Gestión Integral para la micro, pequeña y mediana empresa. Requisitos. * Un sistema de gestión de Buenas Prácticas de Manufactura - BPM. ISO 22000. Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.	Lunes a viernes 8:00 a 17:00	\$50 por hora del técnico dependiente de la auditoría y del producto dentro de la provincia donde reside el técnico o auditor / \$35 por hora del técnico dependiente de la auditoría y del producto fuera de la ciudad donde reside el auditor	El tiempo de respuesta dependerá del cumplimiento de la empresa con las disposiciones establecidas en el procedimiento de certificación.	PERSONAS JURÍDICAS	QUITO, GUAYAZULI Y CUNCA	Quito: Baquerizo Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 382960 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Edficiu BESS - Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Ex CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	PRESENCIAL	NO	Sello de Calidad	NO APLICA	24	159	98%
8	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	Es un servicio que ofrece el INEN para asegurar la trazabilidad de los instrumentos y equipos de medición utilizados en las diferentes aplicaciones hacia el sistema internacional de Unidades.	1. Descargar el "Manual del usuario de la plataforma de solicitudes de calibración" que se encuentra en la página electrónica institucional siguiendo la ruta "Programas y servicios" > "otorgar Dirección Técnica de Metrología" > "Metrológia Industrial y Científica" > "SERVICIO DE CALIBRACIÓN" un vez descargado deberá seguir los pasos indicados para el registro y posterior generación de solicitudes de calibración. 2. Usar la plataforma para el "registro de solicitudes de servicios de calibración" ingresando por servicios en línea de la página institucional a través del siguiente link http://193.112.149.203/investigacion/ 3. Ingresar los datos solicitados a través de la plataforma.	1. Ingreso de la solicitud al sistema de cliente 2. Cliente registra el número asignado de la validación en el sistema 3. El cliente firma una ficha para poder entregar los equipos e instrumentos de medida a una del INEN al departamento de recepción y entrega, en caso de no llegar la ficha indicada tendrá que generar una nueva solicitud de calibración. 4. Se asigna la solicitud de calibración al área técnica correspondiente para la calibración. 5. Se genera la documentación para las firmas correspondientes (Certificados de Calibración, Oficio, Pedido de Factura). 6. Una vez finalizado se entrega un certificado de calibración al cliente.	Dependará del tipo de equipo y el sitio al que se le realiza la calibración se realiza en el laboratorio del INEN, Ver tarifas http://786.42.185.149/buzon_electronico/invest/index.php	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00	Dependará del tipo de equipo e instrumentos de medida, además si la calibración se realiza en el laboratorio del INEN, Ver tarifas http://786.42.185.149/buzon_electronico/invest/index.php	Dependará del tipo de equipo y el sitio al que se le realiza la calibración se realiza en el laboratorio del INEN, Ver tarifas http://786.42.185.149/buzon_electronico/invest/index.php	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	QUITO (todas las magnitudes), GUAYAZULI, CUNCA (solo calibración de Balanzas)	Quito: Baquerizo Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 250-1885 Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Miguel H. Alcívar - Edificio Centro empresarial "Las Gárgolas", C/OCCOCA (solo calibración de Balanzas) (593) 41 3681 Cuenca: Gobierno Zonal G. Av. México y Unidad Nacional (Ex CREA) (593) 7 370 2020 al 370 2029	Correo electrónico: consulta.metrologia@normalizacion.gob.ec	SI	Plataforma calibraciones	Plataforma calibraciones	0	802	99%

Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/04/2020
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	PERMANENTE
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (E):	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (DEL LITERAL (E)):	INGRID ANDRÉS RUIZ
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	ingrid@normalizacion.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 382960 EXTENSIÓN 1699