

SERVICIO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN - INEN
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 ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que se exigen para 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 descargar el pdf 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 período (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 exigir la rendición de cuentas a las instituciones gubernamentales o aquellas que perciben recursos estatales.	ACCEDER A TRANSPARENCIA: 1. Ingresar a la página web www.normalizacion.gob.ec y seleccionar la opción de "Transparencia". 2. Seleccionar el tipo de información que se desea consultar. 3. En caso de requerir información de manejo de recursos públicos de la institución, descargar el formulario de <i>Formulario de Solicitud de acceso a la información pública</i> .	Linear el formulario de solicitud de acceso a la información pública	La Dirección de Planificación se encarga de subir mes a mes la información correspondiente a LOTAIP	8:00 a 17:00	SIN COSTO	La información está disponible durante todo el día	CIUDADANA EN GENERAL	QUITO, GUAYAZÚB Y CUELENCA	Quito: Baquerío Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829560 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Pablo Karmy, esquina Edificio BESS - Ex. Banco del Acahuasi, Piso 7. Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex. CIAE Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Página web	SI	Transparencia	Transparencia			NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTÁ DISPONIBLE EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS AÚN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTÁ DISPONIBLE EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS AÚN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTÁ DISPONIBLE EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS AÚN
2	VENTA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNACIONALES Y NACIONALES CON COSTO Y PRESENCIAL	El INEN tiene convenios 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 screenshot al centro de información para hacer la entrega física. 5. La entrega se hará impresa, digital o en sus dos formatos.	1. Solicitud de cotización al correo electrónico centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec 2. Entrega o envío del pago en el banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales. El monto del centro de información le preparará la norma que desea adquirir y le indicará cuál es el 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 del número de páginas, costo detallado en el catálogo de cada organismo y costo del sistema de facturación del INEN.	La entrega de los documentos Normativos nacionales e internacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, pero se lo entregará en máximo 24 a 48 horas después de presentar el comprobante de pago.	CIUDADANA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS Y OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYAZÚB Y CUELENCA	Quito: Baquerío Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829560 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Pablo Karmy, esquina Edificio BESS - Ex. Banco del Acahuasi, Piso 7. Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex. CIAE 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	El INEN dispone de documentos normativos de su propia autoría, para que el 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 llenar los campos. 5. Ingresar el número de la norma a su término referente al tema de búsqueda.	Ingresar a la página web del INEN www.normalizacion.gob.ec y descargar el <i>Norma en formato pdf</i>	Para normas nacionales que haya sido llenado el formulario al usuario elige la norma que desea y la descarga en pdf	24 horas al día 7 días a la semana	SIN COSTO	Instantáneo	Ciudadanía en general	Vía web institucional	Quito: Baquerío Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829560 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Pablo Karmy, esquina Edificio BESS - Ex. Banco del Acahuasi, Piso 7. Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex. CIAE Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Página web	SI	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	5.328	27.413	93%		
4	DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS CON COSTO Y PRESENCIAL	El INEN tiene convenios 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 screenshot al centro de información para hacer la entrega física. 5. 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. Entrega o envío del pago en el banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales. El monto del centro de información le enviara los documentos normativos en los formatos digital.	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00	El costo de los documentos normativos nacionales e internacionales dependerá del número de páginas, costo detallado en el catálogo de cada organismo y costo del sistema de facturación del INEN.	Documentos Normativos internacionales y nacionales dependientes de la extensión del Documento Normativo, pero se lo entregará en máximo 24 a 48 horas.	CIUDADANA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS Y OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYAZÚB Y CUELENCA	Quito: Baquerío Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829560 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Pablo Karmy, esquina Edificio BESS - Ex. Banco del Acahuasi, Piso 7. Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex. CIAE Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Vía correo electrónico centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec	NO	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	66	423	93%		
5	PRODUCTO NO SUJETO A CONTROL	El INEN emite este certificado para aquellos productos que desean registrar el país pero que no están contemplados en el alcance de ningún reglamento Técnico del INEN. Con vigencia de 3 años por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecopass con usuario y contraseña. 2. Dar click en la opción VUE 3. Llenar toda la solicitud con las opciones "Elaboración de la solicitud" y "Documento de soporte" 4. Escribir la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. 5. Importar el archivo de soporte. 6. Agregar como documento de soporte: Fotos, Videos, Catálogos y Factura o nota de venta.	1. Estar registrado en el ECUPASS 2. Ficha Técnica y catálogo del producto. 3. Factura o nota del pedido.	1. Una vez impresa la orden de pago generada en el Sistema Ecopass se debe cancelar el valor en ventanilla o transferencia en los siguientes bancos: Banco del Pacífico, Banco de Guayaquil, Banco del Austro, S.A. y Banco del Acahuasi. 2. Una vez que se confirma el pago ingresa la Solicitud a través de la Ventanilla Única Ecuatoriana y automáticamente se diligencia un folio en el momento que se inicia el proceso de revisión. 3. El técnico analizará si el producto cumple con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de ser la aprobada, de lo contrario se lo notificará con una nota explicando el error para la subsanación. Importante: Si 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 laborales	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Baquerío Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829560 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Pablo Karmy, esquina Edificio BESS - Ex. Banco del Acahuasi, Piso 7. Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex. CIAE Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2. correo consulta.vue@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Boleto de informaciones en la página web del INEN	Solicitud Si emisión: Si	ECUPASS	ECUPASS	396	1.728	93%		
6	EMISIÓN DE CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO EN VUE	El Certificado de Reconocimiento es un documento emitido a través de la VUE el cual demuestra el cumplimiento de un producto nacional registrado con el Reglamento Técnico Ecuatoriano. Tiempo de vigencia de los Reglamentos de Alimentos, así mismo para el resto de Reglamentos, se lo pide por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecopass con usuario y contraseña. 2. Dar click en la opción VUE 3. Llenar toda la solicitud con las opciones "Elaboración de la solicitud" y "Documento de soporte" 4. Escribir la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. 5. Importar el archivo de soporte. 6. Agregar como documento de soporte de acuerdo a las exigencias 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 técnicos correspondiente para cada área ya sea Químico Alimenticio, Medicamento, Farmacéutico, Electrónico o Textil Alimentado. 2. El técnico analizará si el producto cumple con el Reglamento, en caso de cumplir con todos los requisitos, se aprobará, de lo contrario se lo notificará para la subsanación, esto que decir que podrá correcciones o más documentos de respaldo. Importante: Se realiza 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 laborales	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Baquerío Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829560 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Pablo Karmy, esquina Edificio BESS - Ex. Banco del Acahuasi, Piso 7. Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex. CIAE Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2. correo consulta.vue@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Boleto de informaciones en la página web del INEN	SI	ECUPASS	ECUPASS	2.088	14.755	93%		
7	EMISIÓN DE SELLOS DE CALIDAD	Señ Certificados de Conformidad para aquellos empresas que voluntariamente quieren certificar sus productos que elaboran.	1. Presentar solicitud de acuerdo a formato en el sitio web www.normalizacion.gob.ec 2. Evaluación inicial 3. Auditoría a calidad del producto 4. Auditoría al sistema de gestión de calidad 5. De ser aprobada la comunicación al usuario para entregar el Certificado de Conformidad (Código de Calidad INEN)	1. Sistema de GESTIÓN • Un sistema de gestión de la calidad, de conformidad con la NTE INEN ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. • Un sistema de gestión de conformidad con la NTE INEN 2137. Sistema de Gestión Integral para la mejora, evaluación y gestión de empresas. • 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 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, realizarán una evaluación inicial de la empresa fabricante del producto a certificar. 3. Una vez verificado el cumplimiento del producto con los requisitos establecidos en la norma o reglamento de referencia, nuestros Técnicos del INEN procederán a verificar el cumplimiento del requisito del Sistema de Gestión. 5. Las empresas que cumplen con los requisitos establecidos, recibirán el Sello de Calidad INEN para el producto solicitado	Lunes a viernes 8:00 a 17:00	\$50 por hora del técnico dependiendo de la auditoría y del producto dentro de la provincia donde reside el técnico o auditor / \$50 por hora del técnico dependiendo de la auditoría y del producto fuera de la ciudad donde reside el auditor	La tiempo de respuesta dependerá del cumplimiento de la empresa con las disposiciones establecidas en el procedimiento de certificación.	PERSONAS JURÍDICAS	QUITO, GUAYAZÚB Y CUELENCA	Quito: Baquerío Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829560 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Pablo Karmy, esquina Edificio BESS - Ex. Banco del Acahuasi, Piso 7. Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex. CIAE Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	PRESENCIAL	NO	Bollo de Calidad	NO APLICA	22	189	98%		
8	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS INSTRUMENTALES DE MEDIDA	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 ingresando la ruta "Programas y Servicios" > escoger "Dirección Técnica de Metrología" > "Metrología Industrial y Científica" > "SERVICIO DE CALIBRACIÓN" un vez descargado deberá seguir los pasos indicados para el registro y posterior generación de la solicitud de calibración. 2. Usar la plataforma para el "Ingreso de solicitudes de servicios de calibración" ingresando por servicios en línea de la página institucional o a través siguiente link http://7318.132.140.203/instru/metro 3. Ingresar los datos solicitados a través de la plataforma.	1. Ingreso de la solicitud al sistema de la cliente 2. El cliente registra el número asignado de la validación en la plataforma. 3. El cliente firma una ficha para poder entregar los equipos e instrumentos de medida a JNM del INEN al departamento de recepción y entrega, en caso de no tener la ficha indicada se tendrá que generar una nueva solicitud de calibración. 4. Se asigna la solicitud de calibración a una oficina correspondiente para la calibración. 5. Se genera la documentación del INEN, Ver tarfario http://7318.132.140.203/instru/metro 6. Los equipos calibrados deberán estar con sus baterías en buen estado (nivel de carga superior a 70%) o en vacías. 7. Una vez finalizado se entrega un certificado de calibración al cliente.	1. Una vez generado la orden de pago se valida la solicitud del cliente 2. Dependiendo del tipo de equipo o instrumento de medida, además si la calibración se realiza en sitio o en el Laboratorio del INEN, Ver tarfario http://7318.132.140.203/instru/metro	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00	Dependerá del tipo de equipo y el acceso al lugar en el que se encuentre el equipo/instrumento	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	QUITO (todas las modalidades), GUAYAZÚB Y CUELENCA (solo calibración de Balanzas)	Quito: Baquerío Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 350 1885 Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alaguir, Ataraz. (Edificio Centro empresarial "Las Cámaras" Torre Institucional) Piso 1 Teléfono: (593-4) 328 1283 Cuenca: Gonzalo Jiménez de Quesada, Av. México y Unidad Nacional - Ex. CIAE Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Correo electrónico: consulta.metrologia@normalizacion.gob.ec	SI	Plataforma calibración	Plataforma calibración	150	1.042	93%			
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadano (PTC)												Portal de Trámite Ciudadano (PTC)								
TECNA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												30/06/2020								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (I):												DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (I):												ING. BYRON GALAZA								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												byron.galaza@normalizacion.gob.ec								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 382960 EXTENSIÓN 1009								