

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 o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan 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 (Sí/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	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 presten servicios estatales.	ACCEDER A TRANSPARENTA: 1. Ingresar a la página web www.normalizacion.gob.ec y 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, descargar el formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública .	Llevar 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 COTAP.	8:00 a 17:00	SIN COSTO	La información está disponible durante todo el día.	CIUDADANÍA EN GENERAL	QUITO, GUAYQUIL, CUNCA	Quito: Segundo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051 2) 3822960 a 3933319 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Carpio, equis Edificio B83 - 16. Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (051 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 134 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (051 7) 370 2020 al 370 2029	Página web	SÍ	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 AÚN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PAGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS AÚN	95%
2	VENTA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNACIONALES Y NACIONALES CON COSTO/ PRESENCIAL	El 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 al ingresar el pago o acercarse al centro de información para hacer la entrega física. 5. La entrega se hace impresa, digital o en 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 técnico del centro de información la programará a norma que desea adquirir y le indicará cuál es su costo e idioma que emana la cotización. Podrá cancelar a través de transferencia o depósito y previa a la presentación del comprobante de pago se acercará con la entrega de los documentos normativos, en los formatos digitales.	8:00 a 17:00	El costo de los documentos normativos nacionales e internacionales dependerá del número de páginas, costo de envío y costo del sistema de facturación del INEN.	La entrega de los documentos Normativos internacionales y nacionales, dependerá de la cantidad del Documento Normativo, pero se la entrega en máximo 24 a 48 horas después de presentarse el comprobante de pago.	CIUDADANÍA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYQUIL, CUNCA	Quito: Segundo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051 2) 3822960 a 3933319 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Carpio, equis Edificio B83 - 16. Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (051 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 134 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (051 7) 370 2020 al 370 2029	Ventanilla del Centro de Información	NO	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	4	113	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. Registrar en el formulario o llenar los campos. 5. Ingresar el número de la norma a ser transferida o el 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 llenado el formulario el usuario elija la norma que desea y la descargará en pdf.	24 horas al día 7 días a la semana.	SIN COSTO	Inmediato	Ciudadanía en general	Vía web institucional	Quito: Segundo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051 2) 3822960 a 3933319 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Carpio, equis Edificio B83 - 16. Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (051 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 134 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (051 7) 370 2020 al 370 2029	Página web	SÍ	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	5,061	12,476	95%
4	DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS CON COSTO /PDF, PRESENCIAL.	El 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 al ingresar el pago o acercarse 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 técnico del centro de información la enviará 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 del número de páginas, costo de envío y costo del sistema de facturación del INEN.	Documento Normativo internacional o nacional, dependerá de la extensión del Documento Normativo, pero se la entrega en máximo 24 a 48 horas.	CIUDADANÍA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYQUIL, CUNCA	Quito: Segundo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051 2) 3822960 a 3933319 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Carpio, equis Edificio B83 - 16. Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (051 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 134 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (051 7) 370 2020 al 370 2029	Via correo electrónico centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec	NO	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	90	513	95%
5	PRODUCTO NO SUJETO A CONTROL	El INEN realiza este certificado para aquellos productos que desean ingresar al país pero que no están contemplados en el aduanero de ingreso reglamento técnico del INEN. Con vigencia de 3 días por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecupass con usuario y contraseña. 2. Dar clic en la opción "Elaboración de la solicitud y Documentos de soporte". 3. Especificar la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. Importante: Elegir en la opción "Producto No sujeto a control" en el campo de descripción colocar el número y nombre del reglamento del cual se estima a cumplir. 4. Adjuntar como documentos de soporte: Ficha técnica, catálogo y factura o nota de venta.	1. Estar registrado en el ECUPASS 2. Ficha técnica o catálogo del producto. 3. Factura o nota de venta.	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 Pacifico, Banco de Guayaquil, Banco del Azuay, Serpango y Pichincha. 2. Una vez se confirme el pago realizado, la solicitud a través de la Ventanilla única Ecuatoriana y automáticamente se diligencia un Módulo en nombre que tiene el proceso de revisión. 3. El técnico analizará el producto cumple con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de no ser aprobado, se lo contacta y se notificará con una nota explicando el error para la subsanación. Importante: Se realiza un máximo de 5 modificaciones, de no ser aprobada se eliminará la solicitud inmediatamente sin devolución del dinero.	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00	247	3-5 días laborales	PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Segundo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051 2) 3822960 a 3933319 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Carpio, equis Edificio B83 - 16. Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (051 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 134 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (051 7) 370 2020 al 370 2029	Solicitud Si Emisión: Si	ECUPASS	ECUPASS	ECUPASS	312	2,600	95%
6	EMISIÓN DE CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO EN VUE	El Certificado de Reconocimiento es un documento expedido a través de la VUE al final del cumplimiento de un producto finalizado e importado con el Reglamento Técnico Ecuatoriano. Tiempo de vigencia para Reglamentos de Alimentos, seis meses para el resto de Reglamentos un año por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecupass con usuario y contraseña. 2. Dar clic en la opción "Elaboración de la solicitud y Documentos de soporte". 3. Especificar la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. Importante: Elegir un Reglamento acorde al tipo de producto que se va a importar. 4. Adjuntar como documentos de soporte: Ficha técnica, catálogo y factura o nota de venta.	1. Estar registrado en el ECUPASS 2. Tener los documentos que exige el Reglamento Técnico Ecuatoriano correspondiente 3. Realizar el pago	1. Una vez que se ha ingresado la solicitud y la ha confirmado el pago del servicio a través de la VUE, automáticamente es diligenciado a uno de los técnicos correspondiente para cada una de las Químicas Alimentos, Químicas Adulterantes, Químicas Electrónicas y Fitos Medicinales. 2. Tener los documentos que exige el Reglamento Técnico Ecuatoriano correspondiente. 3. Realizar el pago	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00	247	3-5 días laborales	PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Segundo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051 2) 3822960 a 3933319 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Carpio, equis Edificio B83 - 16. Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (051 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 134 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (051 7) 370 2020 al 370 2029	Solicitud Si Emisión: Si	ECUPASS	ECUPASS	ECUPASS	2,232	16,967	95%
7	EMISIÓN DE SELLOS DE CALIDAD	Son Certificados de Conformidad para aquellas empresas que voluntariamente quieren certificar los productos que elaboran.	1. Presentar solicitud de acuerdo a formato en el sitio web www.normalizacion.gob.ec 2. Evaluación técnica. Si Acreditado a la calidad del producto al Auditorio de Gestión de Calidad. 3. Da un aprobado se comunicará con el usuario para entregar el Certificado de Conformidad (Sello de Calidad INEN).	1. CALIDAD DEL PRODUCTO * Auditorio a la calidad del producto de conformidad con documentos normativos. * Sistema de gestión de la calidad, de conformidad con la NTC INEN ISO 9001. Sistema de Gestión de Calidad. Registros. * Un sistema de gestión de conformidad con la NTC INEN 2537. Sistema de Gestión Integral para el diseño, desarrollo y mejora continua. Registros. * 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, el auditor del INEN, realizará una evaluación visual de la empresa fabricante del producto a certificar. 3. Se genera un verificado el cumplimiento del producto con los requisitos establecidos en la norma o reglamento de referencia, mediante Técnico del INEN procediendo 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	530 por hora del técnico dependiente de la naturaleza y del producto dentro de la promesa de donde reside el auditor o \$15 por hora del técnico dependiente de la naturaleza 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, GUAYQUIL, CUNCA	Quito: Segundo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051 2) 3822960 a 3933319 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Carpio, equis Edificio B83 - 16. Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (051 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 134 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (051 7) 370 2020 al 370 2029	PRESENCIAL	NO	Sello de Calidad	NO APLICA	11	200	98%
8	ELABORACIÓN DE EQUIPOS E INSTRUMENTOS 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 www.normalizacion.gob.ec bajo el menú "Programas y Servicios" luego "Dirección Técnica de Metrología", "Metrología Industrial y Científica", "SERVICIO DE CALIBRACION" que se descargará deberá seguir los pasos iniciales para su registro y posterior generación de solicitudes de calibración. 2. Usar la plataforma para el "Registro de solicitudes de servicios de calibración" ingresando por acceso en línea a la página institucional o a través del siguiente link http://7116.112.149.203/metrologia/registro/ 3. Ingresar los datos solicitados a través de la plataforma.	1. Ingreso de la solicitud al sistema de la magnitud a generar el servicio. 2. Pago del servicio una vez validado los datos a través del documento generado por la plataforma "Orden de Pago". El pago será realizado por medio de depósito o transferencia en Banco Pichincha. 3. Expedir Instrumentos de medición que ingresaron al INEN. Misma en un buen estado, limpio y optimo para realizar la calibración, en caso de ser equipos electrónicos deberá contar con baterías en buen estado (debe de carga superior a 70%) o nuevas.	1. Una vez generado la orden de pago se valida la solicitud del cliente. 2. El cliente registra el número asignado de la validación en la plataforma. 3. El cliente fiscaliza una ficha para poder entregar los equipos e instrumentos de medida al INEN del 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: Certificado de Calibración, Oficina, Medida del Factor. 6. Una vez finalizado se entrega un certificado de calibración al cliente.	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00	Depend del tipo de equipo y el acceso al lugar en el que se encuentra el equipo/instrumento.	Depend del tipo equipo y el acceso al lugar en el que se encuentra el equipo/instrumento.	PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS	QUITO todas las magnitudes, GUAYQUIL, CUNCA todo calibración de Material	Quito: Segundo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051 2) 382 1885 Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Miguel Al. Alcaide Edificio Centro empresarial "Las Caméras" Torre Institucional Piso 1. Teléfono: (051 4) 2681 Cuenca: Gobierno Zonal 6, Av. México y Unidad Nacional en CREA. Teléfono: (051 7) 370 2020 al 370 2029	Como electrónico consultas.metrologia@normalizacion.gob.ec	SÍ	Plataforma de calibración	Plataforma de calibración	249	1,291	95%

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	11/07/2020
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. JAVIER CAU
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LOS RESPONSABLES DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	jcau@normalizacion.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LOS RESPONSABLES DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3822960 EXTENSIÓN 1400