

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 el o la 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 (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 (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 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, GUAYACUL Y CUNCA | Quito: Segundo Moreno E-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051-2) 3825960 a 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Carpio, equis Edificio B833 - 16. Banco del Acazu, Pto. 7. Teléfono: (051-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (051-7) 370 2020 al 370 2029 | Página web | SI | Transparencia | Transparencia | NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS AÚN | NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS AÚN | NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS AÚN |
| 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 la imagen del pago o acercarse al centro de información para hacer la entrega física. 5. La entrega se hará impresa, digital o en sus formatos. | 1. Solicitud de cotización al correo electrónico centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec 2. Entregar o enviar del pago en el banco. | Para documentos normativos nacionales e internacionales: El técnico del centro de información la programará a nombre que desea adquirir y le indicará cuál es su costo el momento que emita la cotización. Podrá cancelar a través de transferencia o depósito y previo a la presentación del comprobante de pago se acercará 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 del número de páginas, costo de impresión 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 entregará en máximo 24 a 48 horas después de presentarse el comprobante de pago. | CIUDADANÍA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS | QUITO, GUAYACUL Y CUNCA | Quito: Segundo Moreno E-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051-2) 3825960 a 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Carpio, equis Edificio B833 - 16. Banco del Acazu, Pto. 7. Teléfono: (051-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 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 | 0 | 115 | 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 a Ingresar a buscar Normas Técnicas. 3. Registrar en el formulario a buscar los campos. 5. Ingresar el número de la norma o número interno de la norma 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 finalizado 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 | Instantáneo | Ciudadanía en general | Vía web institucional | Quito: Segundo Moreno E-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051-2) 3825960 a 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Carpio, equis Edificio B833 - 16. Banco del Acazu, Pto. 7. Teléfono: (051-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (051-7) 370 2020 al 370 2029 | Página web | SI | Descarga de documentos normativos | Descarga de documentos normativos | 4.756 | 37.212 | 95% |
| 4 | DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS CON COSTO /NO 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 la imagen del pago o acercarse al centro de información para hacer la entrega física. 5. La entrega de la Norma se la realizará 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. Entregar o enviar del pago en el banco. | Para documentos normativos nacionales e internacionales. El técnico del centro de información la enviará los documentos normativos en sus formatos digitales. | Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 | El costo de los documentos Normativos internacionales e internacionales dependerá del número de páginas, costo de impresión y costo del sistema de facturación del INEN. | Documentos Normativos internacionales e internacionales dependientes de la extensión del Documento Normativo, pero se realizará el envío en un máximo de 24 a 48 horas. | CIUDADANÍA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS | QUITO, GUAYACUL Y CUNCA | Quito: Segundo Moreno E-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051-2) 3825960 a 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Carpio, equis Edificio B833 - 16. Banco del Acazu, Pto. 7. Teléfono: (051-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (051-7) 370 2020 al 370 2029 | Vía correo electrónico centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec | NO | Descarga de documentos normativos | Descarga de documentos normativos | 71 | 586 | 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 aduana de ingreso reglamento técnico del INEN. Con vigencia de 3 días por cada importación. | 1. Ingresar al sistema Ecuapass con usuario y contraseña. 2. Clic en la opción VUE. 3. Llenar toda la solicitud con los datos de "Laboración de la Solicitud" y Documento de soporte. 4. Especificar la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. Importante: Elegir en la opción "Producto No sujeto a control" en el campo de ingreso reglamento técnico del INEN. 5. Adjuntar como documentos de soporte: Ficha técnica, catálogo y factura o nota de venta. | 1. Estar registrado en el ECUAPASS. 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 Ecuapass 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 que se confirmó el pago realizado, la solicitud a través de la Ventanilla única Ecuatoriana y automáticamente se diligencia un Módulo en nombre que desea el producto de ingreso. 3. El técnico analizará el producto cumple con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de no ser la aprobación, se lo contactará y se notificará con una nota explicando el error para la subsanación. 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 | 3-5 días laborales | PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS | QUITO | Quito: Segundo Moreno E-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051-2) 3825960 a 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Carpio, equis Edificio B833 - 16. Banco del Acazu, Pto. 7. Teléfono: (051-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (051-7) 370 2020 al 370 2029 | 1. Página web 2 correo consulta@normalizacion.gob.ec . 3. Atención al usuario 4. Botones informativos en la página web del INEN. | Solicitud SI Emisión SI | ECUAPASS | ECUAPASS | 187 | 2.247 | 95% |
| 6 | EMISIÓN DE CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO EN VUE | El Certificado de Reconocimiento es un documento expedido a través de la VUE al momento del cumplimiento de un producto Importante: Reportar con el Reglamento Técnico Ecuatoriano de Normalización. Importante: Tiempo de vigencia para Reglamento de Alimentos, seis meses para el resto de Reglamento en un año por cada importación. | 1. Ingresar al sistema Ecuapass con usuario y contraseña. 2. Clic en la opción VUE. 3. Llenar toda la solicitud con los datos de "Laboración de la Solicitud" y Documento de soporte. 4. Especificar la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. Importante: Elegir en Reglamento acorde al producto que se va a importar. 5. Adjuntar como documentos de soporte: Ficha técnica, catálogo y factura o nota de venta. | 1. Estar registrado en el ECUAPASS. 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 se 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 Aditivos, Químicas Electrónicas e Insumos Químicos. 2. El técnico analizará el producto cumple con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de no ser la aprobación, se lo contactará y se notificará con una nota explicando el error para la subsanación. 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 | 3-5 días laborales | PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS | QUITO | Quito: Segundo Moreno E-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051-2) 3825960 a 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Carpio, equis Edificio B833 - 16. Banco del Acazu, Pto. 7. Teléfono: (051-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (051-7) 370 2020 al 370 2029 | 1. Página web 2 correo consulta@normalizacion.gob.ec . 3. Atención al usuario 4. Botones informativos en la página web del INEN. | SI | ECUAPASS | ECUAPASS | 2.010 | 18.977 | 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. 3. Auditoría a la calidad del producto al sistema de gestión de calidad. 5. Da un aprobado o comunicarse 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 documentos normativos. 2. SISTEMA DE GESTIÓN * Un sistema de gestión de la calidad, de conformidad con la NTC INEN ISO 9001, Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. * Un sistema de gestión de conformidad con la NTC INEN 2537, Sistema de Gestión Integral para la calidad, personal y medidas 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, el técnico del INEN, realizará una evaluación visual de la empresa elaborante del producto a certificar. 3. Una vez verificado el cumplimiento del producto con los requisitos establecidos en el sistema o reglamento de referencia, el técnico Técnico del INEN procederá 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 | 520 por hora del técnico dependiente de la naturaleza y del producto dentro de la promesa donde reside el técnico a valor de \$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, GUAYACUL Y CUNCA | Quito: Segundo Moreno E-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051-2) 3825960 a 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Carpio, equis Edificio B833 - 16. Banco del Acazu, Pto. 7. Teléfono: (051-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (051-7) 370 2020 al 370 2029 | PRESENCIAL | NO | Sello de Calidad | NO APLICA | 55 | 255 | 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 fuera del 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", "SERVIDO DE CALIBRACION" o bien descargarlo desde 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 la página institucional o a través del siguiente link https://112.149.203/metrologia/registro/ 3. Ingresar la solicitud 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 el instrumento de medición que ingresó al INEN. Además está en buen estado, limpio y optimo para realizar la calibración, en caso de ser necesario el instrumento deberá contar con baterías en buen estado (batería de carga superior a 70%) o nuevas. 6. 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. El cliente registra el número asignado de la validación en la plataforma. 3. El cliente firma la ficha para poder entregar los equipos e instrumentos de medida al INEN. El departamento de metrología, en caso de no llegar a fecha indicada deberá 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, Orden, Medida de Factura. 6. Una vez finalizado se entrega un certificado de calibración al cliente. | Lunes a Viernes 8:00 a 17:00 | Dependiera del tipo de equipo e instrumento de medida. Además de la calibración se realiza en sitio o en el laboratorio del INEN. Ver Info/24-386-4604/metrologia_electronica/inen.php | Dependiera del tipo equipo y el acceso al lugar en el que se encuentra el equipo/instrumento. | PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS | QUITO todas las magnitudes, GUAYACUL Y CUNCA todo el territorio. | Quito: Segundo Moreno E-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051-2) 382 1885 Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Miguel H. Alcívar, Edificio Centro empresarial "Las Caméras" Torre Institucional Piso 1. Teléfono: (051-4) 378 2861 Cuenca: Gobierno Zonal 6, Av. México y Unidad Nacional en CREA. Teléfono: (051-7) 370 2020 al 370 2029 | Como electrónico: consulta.metrologia@normalizacion.gob.ec | SI | Plataforma de calibración | Plataforma de calibración | 236 | 1.527 | 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: | 11/08/2020 |
| FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | MESESUAL |
| 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 LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | jcau@normalizacion.gob.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | (02) 3825960 EXTENSIÓN 1009 |