

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 detalla 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 in 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	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.	ACCESO A TRANSPARENTA: 1. Ingresar a la página web www.normalizacion.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, descargar el formulario del Item 7 Solicitar de acceso o la información pública.	Lineal 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	CIUDADANÍA EN GENERAL	QUITO, GUAYAS, CUNCA	Quito: Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051 2) 3822960 a 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Pablo Kuczynski Edificio BBS5 - 16, Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (051 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - 15 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	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 la imagen del pago o acercarse al centro de información para hacer la entrega física. 5. La entrega se hace impresa, digital o los dos 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 la compra que desea adquirir y la validará cual es su costo de acuerdo a 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 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 internacionales y nacionales, dependerá de la atención del Documento Normativo, pero en la entrega en máximo 24 a 48 horas desde de presentar el comprobante de pago.	CIUDADANÍA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYAS, CUNCA	Quito: Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051 2) 3822960 a 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Pablo Kuczynski Edificio BBS5 - 16, Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (051 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - 15 CREA Teléfono: (051 7) 370 2020 al 370 2029	Ventanilla del Centro de información	NO	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	0	123	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. Registrarse en el formulario y llenar los campos. 5. Ingresar el número de la norma a ser consultada y 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 la descarga en pdf	24 horas al día 7 días a la semana.	SIN COSTO	Inmediato	Ciudadanía en general	Vía web institucional	Quito: Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051 2) 3822960 a 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Pablo Kuczynski Edificio BBS5 - 16, Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (051 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - 15 CREA Teléfono: (051 7) 370 2020 al 370 2029	Página web	SI	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	4.286	10.208	95%
4	DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS CON COSTO PROF. PRESENCIAL	El INEN tiene convenio con organismos internacionales de normalización para que los ecuatorianos puedan acceder a normas 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 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. Entregar o enviar del pago en el banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales. El técnico del centro de información la programará la compra que desea adquirir y la validará cual es su costo de acuerdo a 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 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, dependerá de la atención 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, GUAYAS, CUNCA	Quito: Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051 2) 3822960 a 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Pablo Kuczynski Edificio BBS5 - 16, Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (051 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - 15 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	86	753	95%
5	PRODUCTO NO SUJETO A CONTROL	El INEN emite este certificado para aquellos productos que desean ingresar al país pero que no están contemplados en el sistema de registro obligatorio del INEN. Con vigencia de 3 años por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecuapass con usuario y contraseña. 2. Dar clic en la opción VUE 3. Llenar toda la solicitud con las opciones "Etiquetado de la solicitud y Documento de soporte" 4. Elegir la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. 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 quiere cumplir. 5. Adjuntar como documentos de soporte: ficha técnica, catálogo y factura o nota de venta.	1. Estar registrado en el ECUAPASS 2. Ficha técnica e 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 Acazu, Serpango y Pichincha. 2. Una vez se confirme el pago, la solicitud a través de la Ventanilla única Ecuatoriana y automáticamente se diligencia un técnico en materia que tiene el proceso de emisión. 3. El técnico analizará el producto cumple con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de no ser la aprobación, se lo comunicará al solicitante con una nota explicando el error para la subsanación, importante: Se realiza con 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 Y JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051 2) 3822960 a 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Pablo Kuczynski Edificio BBS5 - 16, Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (051 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - 15 CREA Teléfono: (051 7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2 correo consulta.ue@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Botón de información en la página web del INEN	Solicitud SI Emisión SI	ECUAPASS	ECUAPASS	269	2.718	95%
6	EMISIÓN DE CERTIFICADO DE REGISTRO DE PRODUCTOS EN VUE	El Certificado de Registro es un documento emitido a través de la VUE al demostrar el cumplimiento de un producto nacional e importado con el Reglamento Técnico Ecuatoriano. Importante: Tiempo de vigencia para Reglamentos de Alineación, son diferentes al tiempo de vigencia para el resto de Reglamentos un año por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecuapass con usuario y contraseña. 2. Dar clic en la opción VUE 3. Llenar toda la solicitud con las opciones "Etiquetado de la solicitud y Documento de soporte" 4. Elegir la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. Importante: Elegir un 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. Poder 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 se diligencia a uno de los técnicos correspondiente para cada área y a las Químicas Alimentos, Químicas Adulterantes, Químicas Electrónicas y Textiles Residuos. 2. El técnico analizará el producto cumple con el Reglamento, en caso de no ser la aprobación, se lo comunicará al solicitante 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 Y JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051 2) 3822960 a 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Pablo Kuczynski Edificio BBS5 - 16, Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (051 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - 15 CREA Teléfono: (051 7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2 correo consulta.ue@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Botón de información en la página web del INEN	SI	ECUAPASS	ECUAPASS	2.709	26.361	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 acceso a formato en el sitio web www.normalizacion.gob.ec 2. Evaluación técnica. Autofirma a la calidad del producto y Autofirma al sistema de gestión de calidad . 5. Da un aprobado se comunicará con el usuario para entregar el Certificado de Conformidad (Sello de Calidad INEN)	1. CALIDAD DEL PRODUCTO • Autofirma a la calidad del producto de conformidad con documento normativos. 2. SISTEMA DE GESTIÓN • Un 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 2137, Sistema de Gestión Integral para el cliente, personal y medio ambiente. 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 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 se realice la solicitud, el INEN realizará una evaluación técnica de la empresa elaborante del producto a certificar, en caso de no ser la aprobación, se lo comunicará al solicitante 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	520 por hora del técnico dependiendo de la complejidad y del producto dentro de la promesa de tiempo desde el inicio de trabajo + 155 por hora del técnico dependiendo de la complejidad y del producto dentro de la promesa de tiempo desde el inicio de trabajo	El tiempo de respuesta dependerá del cumplimiento de la empresa con las disposiciones establecidas en el procedimiento de certificación.	PERSONAS JURÍDICAS	QUITO, GUAYAS, CUNCA	Quito: Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051 2) 3822960 a 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Pablo Kuczynski Edificio BBS5 - 16, Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (051 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - 15 CREA Teléfono: (051 7) 370 2020 al 370 2029	PRESENCIAL	NO	Sello de Calidad	NO APLICA	48	340	98%
8	VALIDACIÓN DE EQUIPOS E INSTRUMENTOS DE MEDIDA	Es un servicio que ofrece el INEN para asegurar que dichos instrumentos y equipos de medición utilizados en las diferentes aplicaciones hacen la misma interpretación de unidades internacionales 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" luego "Dirección Técnica de Metrología", "Metrología Industrial y Científica", "SERVICIO DE CALIBRACIÓN" en su descargador deberá seguir los pasos indicados 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 a través del siguiente link: http://731.112.149.203/metrologia/Inven/ 3. Ingresar los datos básicos relacionados 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. Equipos/instrumentos de medida que ingresan al INEN deben estar en un buen estado, limpios y óptimos para realizar la calibración, en caso de ser equipos electrónicos deberá contar con baterías en buen estado (nivel de carga superior a 70%) o nuevas. 4. 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 genera una ficha para poder entregar las equipos e instrumentos de medida al INEN en el 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, Ficha, Medida de Factura. 6. Una vez finalizado se entrega un certificado de calibración al cliente.	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00	Dependerá del tipo de equipo e instrumento de medida, además de la calibración en línea en sitio de el laboratorio del INEN, Ver http://731.112.149.203/metrologia/Inven/	Dependerá del tipo equipo y el acceso al lugar en el que se encuentre el equipo/instrumento.	PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS	QUITO todas las magnitudes, GUAYAS, CUNCA (solo calibración de balances)	Quito: Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051 2) 382 1805 Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Miguel H. Alcívar Edificio Centro empresarial "Las Gemas", Torre Institucional Piso 1. Teléfono: (051 4) 254 1261 Cuenca: Gobierno Zonal, Av. México y Unidad Nacional en CREA Teléfono: (051 7) 370 2020 al 370 2029	Correo electrónico: consulta.metrologia@normalizacion.gob.ec	SI	Plataforma de calibración	Plataforma de calibración	510	2.620	95%

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/11/2020
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 CAJI
COMO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	consulta.ue@normalizacion.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3822960 EXTENSIÓN 1009