

**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 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 line, 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 ciudadanas/ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo	Número de ciudadanas/ciudadanos que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	SERVICIO DE ACCESO LA INFORMACION PUBLICA	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.	<b>ACCESO A TRANSPARENTA:</b> 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 <b>Item 7 Solicitar</b> de acceso a 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, GUAYASQUIL Y CUNCA	<b>Quito:</b> Baquijano Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (09) 21 3823960 a 3933359 <b>Guayaquil:</b> Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Pablo Kuczynski Edificio BISS - 16, Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (09) 41 372 7960 a 372 7969 <b>Cuenca:</b> Av. México 154 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (09) 71 370 2020 al 370 2029	Página web	SÍ	<a href="#">Transparencia</a>	<a href="#">Transparencia</a>	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	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 <a href="mailto:centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec">centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec</a> 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 asegurarse 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 <a href="mailto:centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec">centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec</a> 2. Entregar o enviar del pago en el banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales: El técnico del centro de información le preparará la compra que desea adquirir y la validará cual es su costo mismo que envió la cotización. Podrá cancelar a través de transferencia o depósito y previo a la presentación del comprobante de pago se procurará 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 digitalizado 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 después de presentar el comprobante de pago.	CIUDADANÍA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYASQUIL Y CUNCA	<b>Quito:</b> Baquijano Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (09) 21 3823960 a 3933359 <b>Guayaquil:</b> Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Pablo Kuczynski Edificio BISS - 16, Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (09) 41 372 7960 a 372 7969 <b>Cuenca:</b> Av. México 154 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (09) 71 370 2020 al 370 2029	Ventanilla del Centro de información	NO	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	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 <a href="http://www.normalizacion.gob.ec">www.normalizacion.gob.ec</a> . 2. Ingresar al enlace de documentos. 3. Registrarse en línea. 4. Registrarse en el formulario online los campos. 5. Ingresar el número de la norma a ser consultada o el tema de búsqueda.	Ingresar a la página web del INEN <a href="http://www.normalizacion.gob.ec">www.normalizacion.gob.ec</a> y descargar la Norma en formato pdf	Para normas nacionales, una vez finalizado el formulario el usuario elija la norma que desea y la descarga en pdf a la semana.	24 horas al día 7 días a la semana.	SIN COSTO	Inmediato	Ciudadanía en general	Vía web institucional	<b>Quito:</b> Baquijano Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (09) 21 3823960 a 3933359 <b>Guayaquil:</b> Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Pablo Kuczynski Edificio BISS - 16, Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (09) 41 372 7960 a 372 7969 <b>Cuenca:</b> Av. México 154 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (09) 71 370 2020 al 370 2029	Página web	SÍ	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	4.061	14.309	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 <a href="mailto:centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec">centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec</a> 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 asegurarse 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 <a href="mailto:centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec">centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec</a> 2. Entregar o enviar del pago en el banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales: El técnico del centro de información le preparará 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 digitalizado en el catálogo de cada organismo y costo del sistema de facturación del INEN.	Documentos Normativos internacionales y nacionales, dependerá 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, GUAYASQUIL Y CUNCA	<b>Quito:</b> Baquijano Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (09) 21 3823960 a 3933359 <b>Guayaquil:</b> Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Pablo Kuczynski Edificio BISS - 16, Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (09) 41 372 7960 a 372 7969 <b>Cuenca:</b> Av. México 154 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (09) 71 370 2020 al 370 2029	Vía correo electrónico <a href="mailto:centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec">centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec</a>	NO	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	82	919	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 "Elaboración de la solicitud y Documento de soporte". 4. Elegir la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. <b>Importante:</b> 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 revisión. 3. El técnico analizará el producto cumple con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de no ser la aprobación, se lo controla y se notificará con una nota explicando el error para la subsanación, <b>importante:</b> 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	<b>Quito:</b> Baquijano Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (09) 21 3823960 a 3933359 <b>Guayaquil:</b> Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Pablo Kuczynski Edificio BISS - 16, Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (09) 41 372 7960 a 372 7969 <b>Cuenca:</b> Av. México 154 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (09) 71 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2 correo <a href="mailto:consulta.ue@normalizacion.gob.ec">consulta.ue@normalizacion.gob.ec</a> 3. Atención al usuario 4. Botóns, informados en la página web del INEN	Solicitud SI Emisión: SI	<a href="#">ECUAPASS</a>	<a href="#">ECUAPASS</a>	254	1.202	95%
6	EMISION DE CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO EN VUE	El Certificado de Reconocimiento es un documento expedido a través de la VUE al demostrar el cumplimiento de un producto nacional e importado con el Reglamento Técnico Ecuatoriano. <b>Importante:</b> Tiempo de vigencia para Reglamento de Aduanas, seis meses para el resto de Reglamento en 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 "Elaboración de la solicitud y Documento de soporte". 4. Elegir la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. <b>Importante:</b> 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 ha sido confirmado el pago del producto de conformidad con documento normativos. 2. Poder 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	<b>Quito:</b> Baquijano Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (09) 21 3823960 a 3933359 <b>Guayaquil:</b> Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Pablo Kuczynski Edificio BISS - 16, Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (09) 41 372 7960 a 372 7969 <b>Cuenca:</b> Av. México 154 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (09) 71 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2 correo <a href="mailto:consulta.ue@normalizacion.gob.ec">consulta.ue@normalizacion.gob.ec</a> 3. Atención al usuario 4. Botóns, informados en la página web del INEN	SÍ	<a href="#">ECUAPASS</a>	<a href="#">ECUAPASS</a>	2.899	29.282	95%
7	EMISION 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 <a href="http://www.normalizacion.gob.ec">www.normalizacion.gob.ec</a> 2. Evaluación inicial. 3. Auditoría a la calidad del producto en el sistema de gestión de calidad. 5. Da un aprobación 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 normativos. 2. SISTEMA DE GESTION * Un sistema de gestión de la calidad, de conformidad con la NTC INEN ISO 9000: Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos. * Un sistema de gestión de conformidad con la NTC INEN 2137. Sistema de Gestión Integral para la Producción, Operación y Medida 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 <a href="http://www.normalizacion.gob.ec">www.normalizacion.gob.ec</a> 2. Una vez revisada la solicitud, auditors del INEN, realizará una evaluación inicial de la empresa elaborante del producto a certificar. 3. Una vez verificado el cumplimiento del producto con los requisitos establecidos en la norma o reglamento de referencia, se asigna la solicitud de calificación al área técnica del Sello de Calidad 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 dependiendo de la auditoría y del producto dentro de la promesa de entrega desde el técnico auditor / \$15 por hora del técnico dependiendo de la auditoría y del producto dentro 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, GUAYASQUIL Y CUNCA	<b>Quito:</b> Baquijano Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (09) 21 3823960 a 3933359 <b>Guayaquil:</b> Av. 9 de octubre No. 215 y Pedro Pablo Kuczynski Edificio BISS - 16, Banco del Acazu, Piso 7. Teléfono: (09) 41 372 7960 a 372 7969 <b>Cuenca:</b> Av. México 154 y Unidad Nacional - 16 CREA Teléfono: (09) 71 370 2020 al 370 2029	PRESENCIAL	NO	<a href="#">Sello de Calidad</a>	NO APLICA	31	371	98%
8	VALIDACION DE EQUIPOS E INSTRUMENTOS DE MEDIDA	Es un servicio que ofrece el INEN para asegurar la confiabilidad de los instrumentos y equipos de medición utilizados en las diferentes aplicaciones donde las normas internacionales de estándares.	1. Descargar el "Manual del usuario de la plataforma de solicitudes de calificación" que se encuentra en la página electrónica Institucional siguiendo la ruta "Programas y Servicios" luego "Iniciativa Técnica de Metrología", "Metrología Industrial y Científica", "SERVIDO DE CALIBRACION" en un descargador deberá seguir los pasos indicados para su registro y posterior generación de solicitudes de calificación. 2. Usar la plataforma para el "Registro de solicitudes de servicios de calificación" ingresando por acceso en línea de la página institucional a través del siguiente link: <a href="http://741.112.149.203/metrologia/registro/">http://741.112.149.203/metrologia/registro/</a> 3. Ingresar los datos básicos 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 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 calificación, 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 calificación 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 fiscaliza la fecha para poder entregar los equipos e instrumentos de medida al INEN en el departamento de recepción y entrega, en caso de no llegar la fecha indicada tendrá que generar una nueva solicitud de calificación. 4. Se asigna la solicitud de calificación al área técnica correspondiente para la calificación. 5. Se genera la documentación, para las firmas correspondientes: Certificado de Calificación, Orden, Medida de Factura. 6. Una vez finalizado se entrega un certificado de calificación al cliente.	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00	Dependerá del tipo de equipo e instrumento de medida, además de la calificación en línea en sitio de el laboratorio del INEN. Ver <a href="http://741.112.149.203/metrologia/">http://741.112.149.203/metrologia/</a> "electronicos/inform.php"	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, GUAYASQUIL Y CUNCA solo calibración de balances	<b>Quito:</b> Baquijano Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (09) 21 382 1805 <b>Guayaquil:</b> Av. Francisco de Orellana y Miguel H. Alcívar, Edificio Centro empresarial "Las Gemas", Torre Institucional Piso 1. Teléfono: (09) 41 2681 <b>Cuenca:</b> Gobierno Zonal 6, Av. México y Unidad Nacional (en CREA) Teléfono: (09) 71 370 2020 al 370 2029	Correo electrónico: <a href="mailto:consulta.metrologia@normalizacion.gob.ec">consulta.metrologia@normalizacion.gob.ec</a>	SÍ	<a href="#">Plataforma de calificación</a>	<a href="#">Plataforma de calificación</a>	209	2.829	95%

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	11/12/2020
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESESAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - (LITERAL d):	DIRECCION DE COMUNICACION SOCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. JAVIER CAJI
COMO ELECTRONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION:	<a href="mailto:jcaji@normalizacion.gob.ec">jcaji@normalizacion.gob.ec</a>
NUMERO TELEFONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION:	(02) 862960 EXTENSION 1009