

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 o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar 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 (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 (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	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 por bienen recursos estatales.	ACCEDER A TRANSPARENCIA: 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 ítem 7. Solicitud de acceso a la Información Pública	Llenar el formulario de la 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 esta disponible durante todo el día	CIUDADANIA EN GENERAL	QUITO, GUAYAQUIL Y CUENCA	Quito: Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3825960 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Acazu, Piso 7. Telefonos: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional- Ex CREA Teléfono: (593 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 VISITAS AUN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISITAS AUN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISITAS AUN
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 depósito o transferencia en el Banco de Pichincha internacionales. 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 los 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 le preguntará la norma que desea adquirir y le indicará cuál es su costo. El mismo que enviará 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 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 la entregará en máximo 24 a 48 horas después de presentar el comprobante de pago.	CIUDADANIA EN GENERAL PERSONAS JURIDICAS OTRAS INSTITUCIONES PUBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYAQUIL Y CUENCA	Quito: Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3825960 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Acazu, Piso 7. Telefonos: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional- Ex CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	Ventanilla del Centro de Información.	NO	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	3	85	90%
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 o un término referente al 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	Via web institucional	Quito: Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3825960 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Acazu, Piso 7. Telefonos: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional- Ex CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	Página web	SI	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	4.210	37.966	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 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 depósito o transferencia en el Banco de Pichincha internacionales. 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. Entrega o envío del pago en el banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales: El técnico del centro de información le preguntará la norma que desea adquirir y le indicará cuál es su costo. El mismo que enviará 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 digital.	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00	El costo de los documentos normativos nacionales e internacionales dependerá número de páginas, costo detallado en el catálogo de cada organismo y costo del sistema de facturación del INEN.	Documentos Normativos nacionales e internacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, pero se realizará el envío en un máximo de 24 a 48 horas.	CIUDADANIA EN GENERAL PERSONAS JURIDICAS OTRAS INSTITUCIONES PUBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYAQUIL Y CUENCA	Quito: Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3825960 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Acazu, Piso 7. Telefonos: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional- Ex CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	Via correo electrónico centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec	NO	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	150	816	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 alcance de ningún reglamento técnico del INEN. Con vigencia de 1 año por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecuapass con usuario y contraseña. 2. Dar click en la opción VUE 3. Llenar toda la solicitud con las opciones "Elaboración de la solicitud" y "Documentos de soporte" 4. Escoger la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. Importante: Llegar en la opción "Producto No sujeto a control" y en el campo de observaciones colocar el número y nombre del reglamento del cual se quiere cumplir. 5. Adjuntar como documentos de soporte: fichas técnicas, catálogo y factura o nota de venta.	1. Estar registrado en el ECUAPASS 2. Ficha técnica o catálogo del producto. 3. Factura o nota del pedido.	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 Pacífico, Banco de Guayaquil, Banco del Austro, Servipagos y Prohubanico. 2. Una vez que se confirma el pago ingresa la solicitud a través de la Ventanilla única Ecuatoriana y automáticamente se designa un técnico en mismo que llenará el proceso de revisión. 3. El técnico analizará si el producto cumple con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de ser así la aprobación, de lo contrario se le 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 JURIDICAS IMPORTADORAS.	QUITO	Quito: Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3825960 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Acazu, Piso 7. Telefonos: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional- Ex CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2. correo consultas.vue@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Boletines informativos en la página web del INEN	Solicitud Si Emisión Si	ECUAPASS	ECUAPASS	189	1.793	95%

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 o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para el servicio (Se deberá listar 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, 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 (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 acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
6	EMISIÓN DE CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO EN VUE	El Certificado de Reconocimiento es un documento expedido a través de la VUE el cual demuestra el cumplimiento de un producto nacional o importado con el Reglamento Técnico Ecuatoriano. Tiempo de vigencia para Reglamentos de Alimentos: seis meses y para el resto de Reglamentos un año por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecuapass con usuario y contraseña. Dar click en la opción VUE. 3. Llenar toda la solicitud y "Documentos de soporte". 4. Escoger la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. Importante: Eligi en Reglamento acorde al producto que se va a importar. 5. Adjuntar como documentos de soporte de acuerdo a las exigencias de cada reglamento	1. Estar registrado en el ECUAPASS. 2. Poser 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 Química-Alimentos, Medicina-Automotriz, Eléctrica-Eléctronica o Textil-Rolado. 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 notificará para la subsanación, esto quiere decir que pedirá correcciones o más documentos de respaldo. Importante: Se realiza un máximo de 5 notificaciones, de no ser aprobadas 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: Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3825960 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Edificio BISS- Ex. Banco del Arayú, Piso 7. Teléfonos: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional- Ex CREA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2. correo consultas.vue@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Boletines informativos en la página web de INEN	SÍ	Ecuapass	Ecuapass	2.638	20.477	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 inicial: 3. Auditoría a la calidad del producto. 4. Auditoría al sistema de gestión de calidad. 5. De ser aprobado 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 normativo. 2. 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 2157. Sistema de Gestión Integral para la micro, pequeña y mediana 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 enviada la solicitud, auditorio del INEN, realizará 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 de INEN procederán a verificar el cumplimiento del requisito del Sistema de Gestión. 5. Las empresas que cumplan con los requisitos establecidos, recibirán el Sello de Calidad INEN para el producto solicitado	Lunes a viernes 8:00 a 17:00	\$10 por hora del técnico dependiendo de la auditoría y del producto dentro de la provincia donde reside el técnico o auditor / \$15 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, GUAYAZULI Y CUENCA	Quito: Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3825960 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Edificio BISS- Ex. Banco del Arayú, Piso 7. Teléfonos: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional- Ex CREA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	PRESENCIAL	NO	Sellos de Calidad	NO APLICA	72	333	98%
8	CALIBRACIÓN 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 siguiendo la ruta "Programas y Servicios" escoger "Dirección Técnica de Metrología", "Metrología Industrial y Científica", "1. SERVICIO DE CALIBRACIÓN" un vez descargado deberá seguir los pasos iniciales para su registro y posterior generación de solicitudes de calibración. 2. Usar la plataforma para el "Ingreso de solicitudes de servicios de calibración" ingresando por servicios en línea en la página institucional o a través del siguiente link http://28.112.149.203/metrologia/vnew/ 3. Ingresar los datos solicitados a través de la plataforma.	1. Ingreso de la solicitud al sistema de la magnitud a prestar 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 buen estado, limpio y sépticos 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.	1. Una vez generado el 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 fijará una fecha para poder entregar los equipos e instrumentos de medida al INEN al departamento de recepción y entrega, en caso de no llegar la fecha 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, Órden, Pedido de Factural) 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 o instrumento de medida, además si la calibración se realiza en el laboratorio del INEN. Ver tarifa http://286-42.188.149/buzon_electronico/inf_ex.php	Dependerá del tipo de equipo y el accesorio al lugar en el que se encuentre el equipo/instrumento.	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	QUITO (todas las magnitudes), GUAYAZULI Y CUENCA (solo calibración de Balanzas)	Quito: Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 250 1885 Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Miguel A. Abov, Edificio Centro empresarial "Las Cámaras" Torre Institucional Piso 1 Teléfonos: (593-4) 2481 Cuenca: Gobierno Zonal 6, Av. México y Unidad Nacional (ex CREA) Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Correo electrónico: consultas.metrologia@normalizacion.gob.ec	SÍ	Plataforma calibraciones	Plataforma calibraciones	273	2.448	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:	31 de agosto de 2021
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCION DE COMUNICACIÓN SOCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	MARÍA BELEN YÁNEZ
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	maia.yanez@normalizacion.gob.ec
NÚMERO TELÉFONO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3825960 EXT. 1770