

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 dónde 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 (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 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 vigilar la rendición de cuentas a las instituciones gubernamentales o aquellas que perciben recursos estatales.	ACCEDER A TRANSPARENCIA: 1. Ingresar a la página web <a href="http://www.normalizacion.gob.ec">www.normalizacion.gob.ec</a> 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 instituciones gubernamentales o aquellas que perciben recursos estatales. 4. Seleccionar el ítem de "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 está disponible durante todo el día.	CIUDADANIA EN GENERAL	QUITO, GUAYAZUL 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 BIESS - Ex. Banco del Azuay. 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	<a href="http://Transparencia">Transparencia</a>	<a href="http://Transparencia">Transparencia</a>	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACION QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PAGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS AUN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACION QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PAGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS AUN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACION QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PAGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS 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 <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 acercarse al centro de información para hacer la entrega física. 5. La entrega se hará impresa, digital o en los dos formatos.	1. Solicitud de cotización al correo electrónico <a href="mailto:centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec">centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec</a> 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 enviara 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	SIN COSTO	La entrega de los documentos normativos nacionales e internacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, pero se le entregará en máximo 24 a 48 horas después de presentar el comprobante de pago.	CIUDADANIA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYAZUL 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 BIESS - Ex. Banco del Azuay. 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	<a href="http://Descarga de documentos normativos">Descarga de documentos normativos</a>	<a href="http://Descarga de documentos normativos">Descarga de documentos normativos</a>	0	0	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: <a href="http://www.normalizacion.gob.ec">www.normalizacion.gob.ec</a> , 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 o un término referente al 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 llenado el formulario el usuario elige la norma que desea y 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: (593-2) 3825960 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIESS - Ex. Banco del Azuay. 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	<a href="http://Descarga de documentos normativos">Descarga de documentos normativos</a>	<a href="http://Descarga de documentos normativos">Descarga de documentos normativos</a>	4.519	4.519	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 <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 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 <a href="mailto:centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec">centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec</a> 2. Entrega o envío del pago en el banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales. El técnico del centro de información le enviará los documentos normativos en los formatos digital.	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00	SIN COSTO	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.	CIUDADANIA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYAZUL 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 BIESS - Ex. Banco del Azuay. 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	Vía correo electrónico <a href="mailto:centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec">centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec</a>	NO	<a href="http://Descarga de documentos normativos">Descarga de documentos normativos</a>	<a href="http://Descarga de documentos normativos">Descarga de documentos normativos</a>	87	87	95%
5	PRODUCTO NO SUJETO A CONTROL	El INEN emite este certificado para aquellos productos que desean registrar 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: Elegir en la opción "Producto no sujeto a control" y en el campo de observaciones colocar el número y nombre del reglamento del cual se exige a 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. El técnico analizará si el producto cumple con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de ser así lo aprobará, 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 a 5 días laborables	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 BIESS - Ex. Banco del Azuay. 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 <a href="mailto:consultas.wen@normalizacion.gob.ec">consultas.wen@normalizacion.gob.ec</a> 3. atención al usuario 4. Boletines informativos en la página web del INEN	Solicitud SI Emisión: SI	<a href="http://ECUAPASS">ECUAPASS</a>	<a href="http://ECUAPASS">ECUAPASS</a>	234	234	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 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 (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 periodo (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 Ecuappas con usuario y contraseña. Dar click en la opción VUE 3. Listar toda la solicitud con las opciones "Elaboración de la solicitud" y "Documentos de soporte" 4. Escoger la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. <b>Importante:</b> Elegir en Reglamento acorde al producto que se va a importar. 5. Ajustar como documentos de soporte de acuerdo a las exigencias de cada reglamento	1. Estar registrado en el ECUAPPAS 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 abogado del servicio a través de la VUE, automáticamente es designado a uno de los técnicos correspondiente para cada área ya sea Química- Alimentos, Mecánica-Automotriz, Eléctrica- Electrónica o Textil-Rotulado 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 podrá correcciones o más documentos de respaldo. <b>Importante:</b> 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 laborables	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Baquería Moreno E8-29 y Diego de Almagro Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Puerto Cabello, esquina Edificio BRES - Esq. Banco del Ayaay, Piso 7. Telefonos: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex CREA Telefonos: (593 7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2. correo consultas_wue@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Botonines informativos en la página web del INEN	SI	<a href="#">EcuAPPAS</a>	<a href="#">EcuAPPAS</a>	2.132	2.132	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 acuerdo 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. 4. Auditoría al sistema de gestión de calidad. 5. De ser aprobado se comunicarán 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 GESTION + 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 2537. 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 <a href="http://www.normalizacion.gob.ec">www.normalizacion.gob.ec</a> 2. Una vez revisada la solicitud, auditores del INEN, realizarán 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 del INEN procederán 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	\$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, GUAYAQUIL Y CUENCA	Quito: Baquería Moreno E8-29 y Diego de Almagro Telefonos: (593 4) 3825960 A 3931019 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Puerto Cabello, esquina Edificio BRES - Esq. Banco del Ayaay, Piso 7. Telefonos: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex CREA Telefonos: (593 7) 370 2020 al 370 2029	PRESENCIAL	NO	<a href="#">Sello de Calidad</a>	NO APLICA	41	41	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" escogiendo "Dirección Técnica de Metrología", "Metrología Industrial y Científica", "3. SERVICIO DE CALIBRACION" y 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 de la página institucional o a través del siguiente link <a href="http://181.112.149.202/metrologia/view/">http://181.112.149.202/metrologia/view/</a> 3. Ingresar los datos solicitados a través de la plataforma.	1. Ingreso de la solicitud al sistema de la plataforma para prestar el servicio. 2. Pago del servicio una vez validados 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 ingresen al INM deben estar en 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.	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 fija una fecha para poder entregar los equipos e instrumentos de medida al INM del 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, Oficio, Pedido 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 o instrumento de medida, además si la calibración se realiza in Situ o en el Laboratorio del INEN. Ver territorio <a href="http://186.42.186.149/bases_electronicas/index.php">http://186.42.186.149/bases_electronicas/index.php</a>	Dependerá del tipo de equipo y el acceso se encuentre el equipo/instrumento	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	QUITO (todas las magnitudes), GUAYAQUIL Y CUENCA (solo calibración de Balanzas)	Quito: Baquería Moreno E8-29 y Diego de Almagro Telefonos: (593-2) 250 1885 Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Miguel H. Alcívar, Edificio Centro empresarial "Las Cataratas" Torre Institucional Piso 3 Telefonos: (593 4) 2681 Cuenca: Gobierno Zonal E. Av. México y Unidad Nacional (ex CREA) Telefonos: (593 7) 370 2020 al 370 2029	Correo electrónico: <a href="mailto:consultas.metrologia@normalizacion.gob.ec">consultas.metrologia@normalizacion.gob.ec</a>	SI	<a href="#">Plataforma calibraciones</a>	<a href="#">Plataforma calibraciones</a>	492	492	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:												31/1/2021						
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):												ING. JAVIER CALI						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												<a href="mailto:javier cali@normalizacion.gob.ec">javier cali@normalizacion.gob.ec</a>						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(04) 3727960 EXT. 3099						