

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 descargar la página de inicio del sitio web 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/N)	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 usuarios/ciudadanos 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 políticos, para ejercer un derecho de acceso a la información pública y ejercer la rendición de cuentas a las instituciones gubernamentales a aquellas que perciben recursos estatales.	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 de solicitud de acceso a la información pública.	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública correspondiente a LOTAIP.	La Dirección de Planificación se encarga de cubrir mes a mes la información correspondiente a LOTAIP.	8:00 a 17:00	SIN COSTO	La información esta disponible durante todo el día	CIUDADANÍA EN GENERAL	QUITO, GUAYQUIL Y CUENCA	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3825960 a 3831059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 283 y Pedro Carbo, esquina Edficio BIES. Ex. Banco del Asay. Pto 7 Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Mímicu 154 y Unidad Nacional - E. 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 CONTACTOR DE VISTAS AUN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTACTOR DE VISTAS AUN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTACTOR 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 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 acortar al centro de información para hacer la entrega física. 5. La entrega se hará inmediata, digital o en 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 Monito del centro de información le preparará la norma que desea adquirir y le indicará cuánto le cuesta. El mismo que envía la cotización. Podrá cancelar el trámite 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 8:00 a 17:00	El costo 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.	Documentos Normativos internacionales y nacionales dependiente de la extensión del Documento Normativo, pero se le entregará en máximo de 24 a 48 horas.	CIUDADANÍA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYQUIL Y CUENCA	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3825960 a 3831059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 283 y Pedro Carbo, esquina Edficio BIES. Ex. Banco del Asay. Pto 7 Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Mímicu 154 y Unidad Nacional - E. CREA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Ventanilla del Centro de Información	NO	Documentos de documentos normativos	Documentos normativos	4	4	98%		
3	DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS SIN COSTO	El INEN dispone de documentos normativos de su propia autoría, para que el usuario en general pueda acceder a ellos.	1. Ingresar a: www.normalizacion.gob.ec 2. Ingresar al enlace de servicios en línea. 3. Ingresar a categoría de Normas Técnicas. 4. Registrarse en el formulario y llenar los campos. 5. Ingresar el número de la norma a un término referente al tema de búsqueda.	1. 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 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 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3825960 a 3831059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 283 y Pedro Carbo, esquina Edficio BIES. Ex. Banco del Asay. Pto 7 Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Mímicu 154 y Unidad Nacional - E. CREA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Página web	SI	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	3.446	3.446	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 acortar al centro de información para hacer la entrega física. 5. La entrega de la Norma se 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 Monito del centro de información le preparará la norma que desea adquirir y le indicará cuánto le cuesta. El mismo que envía la cotización. Podrá cancelar el trámite 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 8:00 a 17:00	El costo de los documentos normativos nacionales e internacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, pero se le entregará en máximo de 24 a 48 horas.	Documentos Normativos internacionales y nacionales dependiente de la extensión del Documento Normativo, pero se le entregará en máximo de 24 a 48 horas.	CIUDADANÍA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYQUIL Y CUENCA	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3825960 a 3831059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 283 y Pedro Carbo, esquina Edficio BIES. Ex. Banco del Asay. Pto 7 Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Mímicu 154 y Unidad Nacional - E. CREA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Vía correo electrónico centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec	NO	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	94	94	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 un 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 "Evaluación de la solicitud" y "Documento de soporte". 4. Escoger la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. 5. 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 quiere cumplir. 6. Adjuntar como documento de soporte: fichas técnicas, catálogo y factura o nota de venta.	1. Estar registrado en el ECUAPASS. 2. Ficha técnica o descripción del producto. 3. Factura o nota del pedido.	1. 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 llevará el proceso de revisión. 2. El técnico analizará el producto completo con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de ser así la aprobación, de lo contrario se lo 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	5 días laborales	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3825960 a 3831059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 283 y Pedro Carbo, esquina Edficio BIES. Ex. Banco del Asay. Pto 7 Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Mímicu 154 y Unidad Nacional - E. CREA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2 correo consulta.vue@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Boletines informativos en la página web del INEN	Solicitud SI	Ecuapass	Ecuapass	171	171	95%		
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 Regamentos de Alimentos: seis meses y para el resto de Regamentos un 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 "Evaluación de la solicitud" y "Documento de soporte". 4. Escoger la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. 5. Importante: Elegir en el reglamento acorde al producto que va a importar. 6. Adjuntar como documento de soporte de acuerdo a la exigencia de cada reglamento	1. Estar registrado en el ECUAPASS 2. Posar 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 se designa a uno de los técnicos correspondiente para cada área sea Química Analítica, Medicina Analítica, Electrónica y Ecuapass. 2. El técnico analizará el producto completo con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de ser así la aprobación, de lo contrario se lo 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	347	3 a 5 días laborales	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3825960 a 3831059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 283 y Pedro Carbo, esquina Edficio BIES. Ex. Banco del Asay. Pto 7 Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Mímicu 154 y Unidad Nacional - E. CREA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2 correo consulta.vue@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Boletines informativos en la página web del INEN	SI	Ecuapass	Ecuapass	2.040	2.040	95%		
7	EMISIÓN DE SELLOS DE CALIDAD	Se 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. 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 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. 4. Las empresas que cumplen con los requisitos establecidos, recibirán el Sello de Calidad INEN para el producto solicitado	1. Una vez que se ha ingresado la solicitud y se ha confirmado el pago del servicio a través de la VUE, automáticamente se designa a uno de los técnicos correspondiente para cada área sea Química Analítica, Medicina Analítica, Electrónica y Ecuapass. 2. El técnico analizará el producto completo con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de ser así la aprobación, de lo contrario se lo 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	\$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	PERSONAS JURÍDICAS	QUITO, GUAYQUIL Y CUENCA	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3825960 a 3831059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 283 y Pedro Carbo, esquina Edficio BIES. Ex. Banco del Asay. Pto 7 Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Mímicu 154 y Unidad Nacional - E. CREA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	PRESENCIAL	NO	Sellos de Calidad	NO APLICA	29	29	98%			
8	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS E INSTRUMENTOS DE MEDIDA	Es un servicio que ofrece el INEN para asegurar la trazabilidad de los instrumentos e equipos de medida 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" > "Oficina Técnica de Metrología" > "Metología Industrial y Científica" > "EL SERVICIO DE CALIBRACIÓN" > un vez descargado deberá seguir los pasos indicados para su registro y posterior generación de solicitudes de calibración. 2. Una 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: http://bit.ly/112-549-206/metrologia/vuew/ 3. Ingresar los datos solicitados a través de la plataforma.	1. Una vez generado el orden de pago se valida la solicitud del cliente. 2. El cliente registra el número asignado de validación en el sistema. 3. El cliente firma una ficha para poder entregar los equipos e instrumentos de medida a UNM 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 de una oficina correspondiente para la calibración. 5. Se genera la documentación para los ítems correspondientes (Certificado de Calibración, Oficina, Pedido de Materiales en buen estado (nivel de carga superior a 70%) o nuevos. 6. Una vez finalizado se entrega un certificado de calibración al cliente.	1. Una vez generado el orden de pago se valida la solicitud del cliente. 2. El cliente registra el número asignado de validación en el sistema. 3. El cliente firma una ficha para poder entregar los equipos e instrumentos de medida a UNM 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 de una oficina correspondiente para la calibración. 5. Se genera la documentación para los ítems correspondientes (Certificado de Calibración, Oficina, Pedido de Materiales en buen estado (nivel de carga superior a 70%) o nuevos. 6. Una vez finalizado se entrega un certificado de calibración al cliente.	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00	Dependiendo del tipo de equipo e instrumento de medida, además si la calibración se realiza en Sitio o en el Laboratorio del INEN, varía tarifa http://bit.ly/186-42-186-149/buz_en_electronica@inen.gov.ec	Dependiendo del tipo de equipo e instrumento de medida, además si la calibración se realiza en Sitio o en el Laboratorio del INEN, varía tarifa	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	QUITO (todas las Magdalenas), QUAQUIL Y CUENCA (solo calibración de Balanzas)	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 382 1885 Guayaquil: Av. Francisco de Orobaza y Miguel H. Astívar, Edificio Centro empresarial "Las Cataratas" Torre Institucional Piso 1 Teléfono: (593-4) 3681 Cuenca: Gobierno José A. de Mímicu y Unidad Nacional (en CREA) Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Correo electrónico: consultas.metrologia@normalizacion.gob.ec	SI	Formulario calibración	Formulario calibración	320	320	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:	14/01/2022
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESESUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCION DE COMUNICACION SOCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. MARÍA BELEN MÚJICA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	ing.maria@normalizacion.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3825960 EXTENSIÓN: 1770