SERVICIO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN - INEN

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrecce 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 período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACION 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.	ACCEDER A TRASNPARENCIA: 1. Ingresar a la página web www.normalizacion.gob.ec seleccionar la opción de "transparencia". 2. Seleccionar el literal de la informacion que se desea conocer. 3. en caso de requerir información de manejo de recursos públicos de la institución, descaragar el formulario del *literal f2 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 BIESS - Ex. Banco del Azuay. 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	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 AÚN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISITAS AÚN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISITAS AÚN
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 electronico 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 deposito o transferencia en el Banco de Pichincha 4. Enviar por correo la imagen del pago o acercarse al centro de inforrmación para hacer la entrega física. 5. La entrega se hará impresa, digital o los dos formatos.	1. Solicitud de cotización al correo electronico 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 cual es su costo.El mismo que enviará la cotización. Podrá cancelar a través de transferencia o deposito y previo a la presentación del comprobante de pago se procederá con la entregará 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 internacionales y nacionales 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 JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS 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 BIESS - Ex. Banco del Azuay. 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	Ventanilla del Centro de Información	NO	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	11	38	98%
3	DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS SIN COSTO	El INEN dispone de documentos normativos de su propia autoria, 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 formuario y llenar los campos. 5. Ingrear el número de la norma o un termino referete al tema de busqueda.	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 elije la norma que desea y la descarga en pdf	24 horas al día 7 días a la semana.	SIN COSTO	Inmediato	Ciudadania 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. 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	Página web	SÍ	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	3,100	9,640	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 electronico a centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec 2. Se remite la cotización en un tiempo estimado de 24 a 48 horas 3. El solicitante debera realizar el depósito o transferencia en el Banco de Pichincha 4. Enviar por correo la imagen del pago o acercarce 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 electronico 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 enviará 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 internacionales y nacionales dependerá de la estensión 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, 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 BIESS - Ex. Banco del Azuay. 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	Vía correo electrónico ventanormas@normalizacion.gob.ec	NO	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	113	311	95%
5	PRODUCTO NO SUJETO A CONTROL	El INEN emite este certificado para aquellos productos que desean ingresar al país pero que no estan contemplados en el alcance de ningun 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 opcióon "Producto No sujeto a control" y en el campo de observaciones colocar el número y nombre del reglamento del cual se exime a cumplir. 5. Ajuntar 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 Pacifico, Banco de Guayaquil, Banco del Austro, Servipagos y Produbanco. 2. Una vez que se confirma el pago ingresa la solicitud a traves de la Ventanilla única Ecuatoriana y automaticamente se designa un técnico en mismo que llevará el proceso de revisión. 3. El técnico analizará si el producto cumple con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de ser así la aprobará, de lo contrario se le notificará con una nota explicando el error para la subsanación. I**mportante:** Se realiza un máximo de 5 notificaciones, de no ser aprobada se eliminará la solicutud inmediatamente sin devolución del dinero.	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00	247	3-5 días laborables	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 BIESS - Ex. Banco del Azuay. 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 consultasvue@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Boletínes informativos en la página web del INEN	Solicitud SI Emisión: SI	ECUAPASS	ECUAPASS	210	543	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 al Reglamento Técnico Ecuatoriano. Tiempo de vigencia para Reglamntos de Alimentos seis meses y para el resto de Reglamentos 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 "Elaboración de la solicitud" y "Documentos de soporte" 4. Escoger la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. **Importante**: Elegir en Reglamento acorde al producto que se va a importar. 5. Ajuntar como documentos de soporte de acuerdo a las exigencias de cada reglamento	1. Estar registrado en el ECUAPASS 2. Poseer los documentos que exige el Reglametnto Técnico Ecuatoriano correspondiente 3.Realizar el pago	1. Una vez que se ha ingresado la solicitud y se ha confirmado el apagado del servicio a traves de la VUE, automaticamente es designado a uno de los técnicos correspondiente para cada área ya sea Química-Alimentos, Mecánica-Automotriz, Eléctrica-Electrónico 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 pedirá correcciones o más documentos de respaldo. **Importante**: Se realiza un máximo de 5 notificaciones, de no ser aprobada se eliminará la solicutud inmediatamente sin devolución del dinero.	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00	247	3-5 días laborables	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 BIESS - Ex. Banco del Azuay. 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 consultasvue@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Boletínes informativos en la página web del INEN	SI	ECUAPASS	ECUAPASS	1,946	5,688	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 www.normalizacion.gob.ec 2. Evaluación inicial. 3. Auditoria a la calidad del producto 4. Auditoria 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 • Auditoria a la calidad del producto de conformaidad 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 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. 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 fura de la ciudad donde reside el auditor		PERSONAS JURIDICAS	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 BIESS - Ex. Banco del Azuay. 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	34	90	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 de la página institucional o a través del siguiente link http://181.112.149.203/metrologia/views/ 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 LNM 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 fijará una fecha para poder entregar los equipos e instrumentos de medida al LNM 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 en Sitio o en el Laboratorio del INEN. Ver tarifario http://186.42.186.149/buzon_electronico/index.php	Dependerá del tipo equipo y el acceso al lugar en el que se encuentre el equipo/intrumento.	PERSONAS NATURALES O JURIDICAS	QUITO (todas las magnitudes), GUAYAQUIL 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 H. Alcívar, Edificio Centro empresarial "Las Cámaras" Torre Institucional Piso 1 Teléfonos: (593 4) 2681 **Cuenca:** Gobierno Zonal 6, Av. México y Unidad Nacional (ex CREA) Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	Correo electrónico: cmetrologia@normalizacion.gob.ec	SÍ	Plataforma caibraciones	Plataforma caibraciones	136	978	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:	3/31/2022
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	DIRECCION DE COMUNICACIÓN SOCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. MARÍA BELÉN YÁNEZ
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	byanez@normalizacion.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3825960 EXTENSIÓN 1699

0b0b4d743ab910405fe888bdaaed8e12