

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 (enlace 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 (SÍ/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanas/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 exigir la rendición de cuentas a las instituciones gubernamentales e aquellas que perciben recursos estatales.	ACCEDER A TRANSPARENCIA: 1. Ingresar a la página web www.normalizacion.gob.ec seleccionar la opción de "Transparencia". 2. Selección de la opción de "Formulario de acceso a la información". 3. En caso de requerir información de mapas de recursos públicos de la institución, descargar el formulario del ítem 7.2. Solicitudes de acceso a la información Pública.	Linear el formulario de solicitud de acceso a la información pública.	La Dirección de Planificación se encarga de subir mails a mesa la información correspondiente a LOTAIP	8:00 a 16:30	SIN COSTO	La información está disponible durante todo el día	CIUDADANÍA EN GENERAL	QUITO, GUAYAZÚ, CUNCA	Oficina: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3825960 A 9301013 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BSES. Ex. Banco del Acazu. Pto 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 A 372 7960 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 a 370 2020	Página web	SÍ	Transparencia	Transparencia			NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTÁ DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS AÚN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTÁ DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS AÚN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTÁ DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS 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 electrónico a ventadocuments@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 o imagen del pago o anexo al centro de información para hacer la entrega física. 5. La entrega se hará impresa, digital o en formato.	1. Solicitudes de cotización al correo electrónico ventadocuments@normalizacion.gob.ec . 2. Entregar o envío del pago en el banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales. El Mónico del centro de información le propondrá la norma que desea adquirir y le indicará cuál es el costo. El mismo que envía la cotización. Podrá cancelar o transferir de depósito o previo a la presentación del comprobante de pago se procederá con la entrega de los documentos normativos, en un formato disponible.	Lunes a viernes de 8:00 a 16:30		La entrega de los documentos Normativos internacionales y nacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, pero se entregará en máximo 24 a 48 horas después de presentar al comprobante de pago.	CIUDADANÍA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYAZÚ, CUNCA	Oficina: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3825960 A 9301013 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BSES. Ex. Banco del Acazu. Pto 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 A 372 7960 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 a 370 2020	Ventanilla del Centro de información	NO	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	20	64	98%		
3	DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS SIN COSTO	El INEN dispone de documentos normativos de su propia creación, para que al 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 la categoría de Normas Técnicas. 4. Hacer clic en el formulario de acceso a la información. 5. Ingresar el número de la norma o un término relevante de la misma.	Ingresar a la página web del INEN www.normalizacion.gob.ec y descargar la Norma en formato pdf.	Para normas nacionales: una vez finalizado el formulario el usuario elige la norma que desea y se descarga en pdf.	24 horas al día 7 días a la semana.	SIN COSTO	Inmediato	Ciudadanía en general	Vía web institucional	Oficina: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3825960 A 9301013 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BSES. Ex. Banco del Acazu. Pto 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 A 372 7960 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 a 370 2020	Página web	SÍ	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	3.569	25.690	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 ventadocuments@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 o imagen del pago o anexo 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. Solicitudes de cotización al correo electrónico ventadocuments@normalizacion.gob.ec . 2. Entregar o envío del pago en el banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales. El Mónico del centro de información le informará los documentos normativos en los formatos digital.	Lunes a viernes de 8:00 a 16:30		El costo de los documentos Normativos internacionales y nacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, pero se entregará en máximo 24 a 48 horas.	CIUDADANÍA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYAZÚ, CUNCA	Oficina: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3825960 A 9301013 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BSES. Ex. Banco del Acazu. Pto 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 A 372 7960 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 a 370 2020	Vía correo electrónico ventadocuments@normalizacion.gob.ec	NO	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	117	760	95%		
5	PRODUCTO NO SUJETO A CONTRATA	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 Ecuapasa con usuario y contraseña. 2. Dar clic 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. Escoger la opción "Producto No sujeto a control" y en el campo de observaciones colocar el número y nombre del reglamento del cual se evita la importación. 6. Agregar como documento de soporte: fichas técnicas, catálogo y factura o nota de venta.	1. Estar registrado en el ECUAPASA. 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 Ecuapasa se debe cancelar el valor en ventanilla y transferirla en los siguientes bancos: Banco del Pacifico, Banco de Guayaquil, Banco del Acazu, Serenazgo y Prodesarrollo. 2. Una vez que se confirma el pago ingresa la solicitud a través de la Ventanilla Única Ecuatoriana. 3. El técnico analizará el producto completo en el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de ser el aprobado, de lo contrario se 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 16:30	247	3-5 días laborales	PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Oficina: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3825960 A 9301013 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BSES. Ex. Banco del Acazu. Pto 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 A 372 7960 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 a 370 2020	1. Página web y correo comunicacion@normalizacion.gob.ec . 2. Atención al usuario a. Botones informativos en la página web del INEN.	Solicitud con correo SÍ	ECLUPAS	ECLUPAS	189	1.382	95%		
6	EMISIÓN DE CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO EN VUE	El Certificado de Reconocimiento es un documento expedido a través del VUE el cual demuestra el cumplimiento de un producto nacional e importado con el Reglamento Técnico Ecuatoriano. Tipos de registros para: Reglamento de Alimentos para consumo humano y para el resto de Reglamentos en un solo por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecuapasa con usuario y contraseña. 2. Dar clic 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. Escoger la opción "Producto No sujeto a control" y en el campo de observaciones colocar el número y nombre del reglamento del cual se evita la importación. 6. Agregar como documento de soporte de acuerdo a la extensión de cada importación.	1. Estar registrado en el ECUAPASA. 2. Hojar 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 del VUE, automáticamente se otorga a uno de los técnicos correspondiente para el caso de una Norma Alimentaria, Medicina, Automotriz, Electrónica o Textil-Bañado. 2. El técnico analizará el producto completo en el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de ser el aprobado, de lo contrario se 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 16:30	247	3-5 días laborales	PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Oficina: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3825960 A 9301013 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BSES. Ex. Banco del Acazu. Pto 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 A 372 7960 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 a 370 2020	1. Página web y correo comunicacion@normalizacion.gob.ec . 2. Atención al usuario a. Botones informativos en la página web del INEN.	SÍ	ECLUPAS	ECLUPAS	1.657	14.415	95%		
7	EMISIÓN DE SELLOS DE CALIDAD	Son Certificados de Conformidad para aquellas empresas que voluntariamente quieren verificar los productos que elaboran.	1. Presentar solicitud de acuerdo a formato en el sitio web www.normalizacion.gob.ec 2. Evaluación técnica. 3. Auditoría a la calidad del producto. 4. Auditoría al sistema de gestión de calidad. 5. De ser aprobado se comunicará con el equipo para entregar el Certificado de Conformidad (Sellos 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 NTC INEN ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad. Registrado. 3. Un sistema de gestión de conformidad con la NTC INEN 2017. Sistema de Gestión Integral para la micro, pequeña y mediana empresa. Registrado. 4. Un sistema de gestión de Buenas Prácticas de Manufactura - BPA ISO 22000. Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.	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 enviada la solicitud, auditors del INEN, realizarán una evaluación inicial a la empresa fabricante del producto a certificar. 3. Una vez verificada el cumplimiento del producto con los requisitos establecidos en la norma o reglamento de referencia, miembros 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.	Lunes a viernes 8:00 a 16:30	\$10 por hora del técnico dependiente de la auditoría y el producto desde el momento de inicio de la auditoría y del producto fuera de la ciudad donde reside el auditor	Dependiendo del tipo de equipo y el acceso al lugar en el que se encuentre el equipo/instrumento.	PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS	QUITO, GUAYAZÚ, CUNCA	Oficina: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3825960 A 9301013 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BSES. Ex. Banco del Acazu. Pto 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 A 372 7960 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 a 370 2020	PRESENCIAL	NO	Sellos de Calidad	NO APLICA	64	406	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" > "SERVICIO DE CALIBRACIÓN" un vez descargado deberá ingresar los datos iniciales para el registro y posteriormente el personal de solicitudes de calibración. 2. Usar la plataforma para el "registro de solicitudes de servicios de calibración" ingresando por servicios en línea de la página institucional o a través del siguiente link http://255.122.140.200/instrumentos/ 3. Ingresar los datos solicitados a través de la plataforma.	1. Ingreso de la solicitud al sistema de la máquina a prestar el servicio. 2. Pago del servicio una vez validado los datos y levantado el 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 INEN deben estar en buen estado, limpios y aptos para realizar la calibración, en caso de ser equipos electrónicos deberá contar con baterías en buen estado (nivel de carga superior a 70%) o nueva.	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 fija 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 enviar una nueva solicitud de calibración. 4. Se entrega la solicitud de calibración a un técnico correspondiente para la calibración. 5. Se entrega el certificado de calibración, Oficina, Pedido de Factura.	Lunes a Miércoles 8:00 a 16:30		Dependiendo del tipo de equipo e instrumento de medida, además si la calibración se realiza en Sitio o en el Laboratorio del INEN. Ver Tarifario http://218.42.286.140/boz_bo_metrocntrico/index.php	PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS	QUITO (todas las magnitudes), GUAYAZÚ y CUNCA (solo laboratorio de Balanzas)	Oficina: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 2201885 Guayquil: Av. Francisco de Orellana y Miguel A. Álvarez, Edificio Centro empresarial "Las Calambas" Torre Institución Piso 1 y 2 Teléfono: (593 4) 370 2020 Cuenca: Gobierno Zonal 6, Av. México y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 a 370 2020	Correo electrónico: cometridigital@normalizacion.gob.ec	SÍ	Plataforma de calibración	Plataforma de calibración	436	2.602	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:	31/6/2022
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESESUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	INA.MARIA.MELÉN@INEN.GOV.EC
COMERO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	ina@normalizacion.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3825960 EXTENSIÓN 1699
