

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 o a la página de inicio del sitio web /u descripción manual)	Tiempo 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 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 ejercer la rendición de cuentas a las instituciones gubernamentales o aquellas que perciben recursos estatales.	ACCEDER A TRANSPARENTA: 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, descargue el formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública.	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública	La Dirección de Planificación se encarga de subir mesa a mesa la información correspondiente a LOTAIP	8:00 a 17:00	SIN COSTO	La información está disponible durante todo el día	CIUDADANA EN GENERAL	QUITO, GUAYQUIL Y CUEENCA	Quito: Baquería Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829960 A 3931010 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2139 y Pedro Carbo, esquina Edificio BEES - Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Melquíades 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 PAGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS AUN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PAGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISTAS AUN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN 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 e internacionales para que los ecuatorianos puedan acceder a documentos normativos internacionales.	1. Solicitar la cotización por medio de correo electrónico a centraldeinformacion@normalizacion.gob.ec 2. Se remite la cotización en un tiempo estimado de 24 a 48 horas 3. El cotizante deberá realizar el depósito o transferencia en el Banco de Pichincha. 4. Enviar por correo la imagen del pago o acuse de recibo de información para hacer la entrega física. 5. La entrega se hará impresa, digital o los dos formatos.	1. Solicitar cotización al correo electrónico centraldeinformacion@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 entregará la norma que desea adquirir y la indicará cuál es su costo. El mismo que enviará la cotización. Podrá cancelar a través de transferencia o depósito y en la presentación del comprobante de pago se procederá a 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 del número de páginas, costo establecido en el catálogo de cada organismo o costo del sistema de facturación del INEN.	La entrega de los documentos normativos internacionales y nacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, para su entrega en máximo 24 a 48 horas después de presentar el comprobante de pago.	CIUDADANA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYQUIL Y CUEENCA	Quito: Baquería Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829960 A 3931010 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2139 y Pedro Carbo, esquina Edificio BEES - Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Melquíades 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	129	98%
3	DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS SIN COSTO	El INEN dispone de documentos normativos de su propia autoría, para ser publicados en internet, 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 formulario de 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 finalizado 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	Instantáneo	Ciudadanía en general	Vía web institucional	Quito: Baquería Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829960 A 3931010 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2139 y Pedro Carbo, esquina Edificio BEES - Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Melquíades y Unidad Nacional - Ex. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	Página web	SI	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	2.740	52.429	99%
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 centraldeinformacion@normalizacion.gob.ec 2. Se remite la cotización en un tiempo estimado de 24 a 48 horas 3. El cotizante deberá realizar el depósito o transferencia en el Banco de Pichincha. 4. Enviar por correo la imagen del pago o acuse de recibo de información para hacer la entrega física. 5. La entrega se hará impresa, digital o los dos formatos.	1. Solicitar cotización al correo electrónico centraldeinformacion@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 entregará 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 del número de páginas, costo establecido en el catálogo de cada organismo o costo del sistema de facturación del INEN.	Documentos Normativos internacionales y nacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, para su entrega se realizará el envío en un máximo de 24 a 48 horas.	CIUDADANA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYQUIL Y CUEENCA	Quito: Baquería Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829960 A 3931010 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2139 y Pedro Carbo, esquina Edificio BEES - Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Melquíades y Unidad Nacional - Ex. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	Vía correo electrónico centraldeinformacion@normalizacion.gob.ec	NO	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	55	1.343	99%
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 sistema de registro técnico del INEN. Con vigencia de 1 año por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecupass con usuario y contraseña. 2. Dar click en la opción VUE 3. Llenar toda la solicitud con las opciones "Elaboración de la solicitud", "Documento de soporte" 4. Escoger la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. 5. Escoger la opción "Producto No sujeto a control" en el campo de observaciones colocar el número y nombre del reglamento del cual se trata el producto. 6. Agregar como documento de soporte: Fichas técnicas, catálogo y factura o nota de venta.	1. Estar registrado en el ECUPASS 2. Poner los documentos que exige el Reglamento Técnico Ecuatoriano correspondiente 3. Realizar el pago	1. Una vez impresa la orden de pago generada en el Sistema Ecupass se debe cancelar el valor en ventanilla o transferencia en los siguientes bancos: Banco del Pacifico, Banco de Comercio, Banco del Azuay, Serengelo y Pichincha. 2. Una vez se confirma el pago ingresa la solicitud a través de la ventanilla única Ecuatoriana o personalmente se designa un técnico en mismo que llevará al proceso de revisión. 3. El técnico analizará el producto conforme al Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de ser aprobado se le entregará a la solicitud 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: Baquería Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829960 A 3931010 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2139 y Pedro Carbo, esquina Edificio BEES - Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Melquíades y Unidad Nacional - Ex. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2. correo centraldeinformacion@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Boletines informativos en la página web del INEN	Sí	ECLUPASS	ECLUPASS	186	2.563	99%
6	EMISIÓN DE SELLOS DE CALIDAD	El Certificado de Reconocimiento es un documento expedido a través de la VUE el cual determina el cumplimiento de un producto nacional o importado con el Reglamento Técnico Ecuatoriano. Tiempo de vigencia para Reglamento de Alimentos: uno mes y para el resto de reglamentos un año por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecupass con usuario y contraseña. 2. Dar click en la opción VUE 3. Llenar toda la solicitud con las opciones "Elaboración de la solicitud", "Documento de soporte" 4. Escoger la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. 5. Escoger la opción "Producto No sujeto a control" en el campo de observaciones colocar el número y nombre del reglamento del cual se trata el producto. 6. Agregar como documento de soporte de acuerdo a la exigencia de cada reglamento	1. Estar registrado en el ECUPASS 2. Poner 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 Mónicos correspondiente para cada área y se les Químicos, Alimentos, Medicina, Auditoría, Eléctrica, Electrónica o Textil-Rotatorio 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, esta que el cual que pedirá correcciones o más documentos de respaldo. 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: Baquería Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829960 A 3931010 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2139 y Pedro Carbo, esquina Edificio BEES - Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Melquíades y Unidad Nacional - Ex. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2. correo centraldeinformacion@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Boletines informativos en la página web del INEN	SI	ECLUPASS	ECLUPASS	2.124	30.866	99%
7	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 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 validada la solicitud, auditores del INEN, realizarán una evaluación inicial de la empresa fabricante del producto con los requisitos establecidos en la norma o reglamento de referencia, nuestros Mónicos del INEN procederán a verificar el cumplimiento del requisito del sistema de Gestión. 3. Las empresas que cumplen con los requisitos establecidos, recibirán el Sello de Calidad INEN para el producto solicitado	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 validada la solicitud, auditores del INEN, realizarán una evaluación inicial de la empresa fabricante del producto con los requisitos establecidos en la norma o reglamento de referencia, nuestros Mónicos del INEN procederán a verificar el cumplimiento del requisito del sistema de Gestión. 3. 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 Mónico dependiente de la auditoría y del producto dentro de la provincia donde se realice el Mónico o auditor / \$20 por hora del Mónico dependiente de la auditoría y del producto fuera de la ciudad donde reside el auditor	El tiempo de respuesta dependerá del cumplimiento de la empresa con las disposiciones establecidas en el procedimiento de certificación.	PERSONAS JURÍDICAS	QUITO, GUAYQUIL Y CUEENCA	Quito: Baquería Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829960 A 3931010 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2139 y Pedro Carbo, esquina Edificio BEES - Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Melquíades y Unidad Nacional - Ex. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	PRESENCIAL	NO	Sello de Calidad	NO APLICA	33	574	98%
8	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS 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 (SI).	1. Descargue 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" > "otorgar "Opción Técnica de Metrología", "Metrología Industrial y Científica", "SERVICIO DE CALIBRACIÓN" un vez descargado deberá diligenciar los datos necesarios para el registro y posterior generación 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 a través del siguiente link: http://191.112.149.203/metrologia/view/ 3. Ingresar los datos solicitados a través de la plataforma.	1. Ingreso de la solicitud al sistema de la cliente 2. El cliente registra el número asignado de la validación en el sistema. 3. El cliente figura una fecha para poder entregar los equipos e instrumentos de medida a una 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 los técnicos correspondientes (Certificados de Calibración, Oficio, Pedido de Factura). 6. Una vez finalizado se entrega un certificado de calibración al cliente.	Dependerá del tipo de equipo y el instrumento de medida, además si la calibración se realiza en sitio en el Laboratorio del INEN. Ver tarifas: http://286.418.186.149/buzon_electronicos/index.php	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00	Dependerá del tipo de equipo y el instrumento de medida, además si la calibración se realiza en sitio en el Laboratorio del INEN. Ver tarifas: http://286.418.186.149/buzon_electronicos/index.php	Dependerá del tipo de equipo y el instrumento de medida, además si la calibración se realiza en sitio en el Laboratorio del INEN. Ver tarifas: http://286.418.186.149/buzon_electronicos/index.php	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	QUITO, GUAYQUIL Y CUEENCA	Quito: Baquería Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829960 A 3931010 Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Miguel H. Alcívar Edificio Centro empresarial "Las Cámaras" Torre Institucional Piso 1 Teléfono: (593 4) 3681 Cuenca: Gobierno Donal 6, Av. México y Unidad Nacional (Ex. CREA) Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	Correo electrónico: consultas.metrologia@normalizacion.gob.ec	SI	Plataforma calibración	Plataforma calibración	247	3.637	99%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/12/2021							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):											DIRECCION DE COMUNICACION SOCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):											ING. MARIA BELEN HANZ							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											info@normalizacion.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 3829960 EXTENSION 1770							