

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 de atención que ofrece el servicio (link para redireccionar a la página de inicio del sitio web o 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 (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	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 exigir la rendición de cuentas a las instituciones gubernamentales y aquellas que prestan recursos estatales.	ACCEDER A TRANSPARENTIA. 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 del ítem 2 (solicitud de acceso a la Información Pública)	Llevar el formulario de solicitud de acceso a la información pública correspondiente a COTAP	La Dirección de Planificación se encarga de validar mes a mes la información correspondiente a COTAP	8:00 a 17:00	SIN COSTO	La información esta disponible durante todo el día	CIUDADANÍA EN GENERAL	QUITO, GUAYAZÚB Y CUECWA	Quito: Buzos Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (091-2) 3823960 a 3833359 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2339 y Pádra Carba, esquina Efraim BISSO - Ex. Banco del Acazu. Piso 2. Teléfono: (091-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - la CREA Teléfono: (093-7) 370 3020 al 370 3029	Página web	SI	Botón de Acceso a la Información	Contacto			NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTÁ DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISITAS AUN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTÁ DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISITAS 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 comercializacion@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 scanear al centro de información para hacer la entrega física. 5. La entrega se hará impresa, digital o los dos formatos.	1. Solicitar la cotización al correo electrónico comercializacion@normalizacion.gob.ec . 2. Entregar o envío del pago en el banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales: El técnico del centro de información programará la entrega que deberá adjuntar y el indicará cuál es el costo. El mismo que envía la cotización. Podrá cancelar a través de transferencia o depósito y previo a la presentación del comprobante de pago se generará con el nombre de los documentos normativos, en los formatos disponibles.	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00		La entrega de los documentos Normativos Internacionales e Internacionales dependiente del número de páginas, costo detallado en el catálogo de cada organismo y costo del sistema de facturación del INEN.	CIUDADANÍA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYAZÚB Y CUECWA	Quito: Buzos Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (091-2) 3823960 a 3833359 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2339 y Pádra Carba, esquina Efraim BISSO - Ex. Banco del Acazu. Piso 2. Teléfono: (091-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - la CREA Teléfono: (093-7) 370 3020 al 370 3029	Ventanilla del Centro de Información	NO	Descarga de documentos nacionales	Descarga de documentos internacionales	4	4	98%		
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 www.normalizacion.gob.ec . 2. Ingresar al enlace de servicios en línea. 3. Ingresar a catálogo de Normas Técnicas. 4. Registrarse en el formulario "línea los campos". 5. Ingresar el número de la norma a un término referente a la búsqueda.	Ingresar a la página web del INEN www.normalizacion.gob.ec y descargar la Norma en formato pdf	Para normas nacionales una vez formado el formulario el usuario ingresa 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		Página web	SI	Descarga de documentos nacionales	Descarga de documentos internacionales	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 normas internacionales.	1. Solicitar la cotización por medio de correo electrónico a comercializacion@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 scanear 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. Solicitar la cotización al correo electrónico comercializacion@normalizacion.gob.ec . 2. Entregar o envío del pago en el banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales. El técnico del centro de información programará la entrega de 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 dependiente del número de páginas, costo detallado en el catálogo de cada organismo y costo del sistema de facturación del INEN.	CIUDADANÍA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYAZÚB Y CUECWA	Quito: Buzos Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (091-2) 3823960 a 3833359 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2339 y Pádra Carba, esquina Efraim BISSO - Ex. Banco del Acazu. Piso 2. Teléfono: (091-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - la CREA Teléfono: (093-7) 370 3020 al 370 3029	Vía correo electrónico comercializacion@normalizacion.gob.ec	NO	Descarga de documentos nacionales	Descarga de documentos internacionales	94	94	95%		
5	PRODUCTO NO SUJETO A CONTROL	El INEN emite este certificado para aquellos productos que desean registrar el 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 Ecogaps con usuario y contraseña. 2. Dar click en la opción VUE 3. Usar toda la solicitud con las opciones "Etiquetado de la solicitud" y "Documento de soporte" 4. Escoger la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización-Importante Etiquetado en la opción "Producto No Sujeto a Control" y en el campo "Descripción del producto" ingresar el número y nombre del reglamento del cual se quiere cumplir. 5. Adjuntar como documentos de soporte: Ficha técnica, catálogo y factura o recibo de venta.	1. Estar registrado en el ECAPAS 2. Ficha técnica o catálogo del producto. 3. Factura o recibo del producto.	1. Una vez impresa la orden de pago generada en el Sistema Ecogaps se debe cancelar el valor en ventanilla o transferencia en los siguientes bancos: Banco del Pacifico, Banco de Guayaquil, Banco del Acazu, Servigap y Probancabco. 2. Una vez que se completó el pago ingresa la solicitud a través de la ventanilla del INEN o por correo electrónico se despacha un técnico en Ecogaps que lleva el proceso de revisión. 3. El técnico analiza el producto cumple con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de ser así la aprobación, de lo contrario se notificará para la subsanación, solo quiere decir que tendrá que hacer una nueva solicitud al entrar 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	3-5 días laborables	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Buzos Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (091-2) 3823960 a 3833359 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2339 y Pádra Carba, esquina Efraim BISSO - Ex. Banco del Acazu. Piso 2. Teléfono: (091-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - la CREA Teléfono: (093-7) 370 3020 al 370 3029	1. Página web 2 correo consultas.vue@normalizacion.gob.ec . 3. Atención al usuario A. Boleines informáticos en la página web del INEN	Solicitud SI Entrenado SI	EQUIPAPAS	EQUIPAPAS	171	171	95%		
6	EMISIÓN DE SELLOS DE CALIDAD DE RECONOCIMIENTO EN VUE	El Certificado de Reconocimiento es un documento expedido a base de la VUE el cual demuestra el cumplimiento de un producto nacional o importado con el Reglamento Técnico Ecuatoriano de Normalización. Tiempo de vigencia para Reglamentos de Alimentos: un mes y para el resto de Reglamentos un año por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecogaps con usuario y contraseña. 2. Dar click en la opción VUE 3. Usar toda la solicitud con las opciones "Etiquetado de la solicitud" y "Documento de soporte" 4. Escoger la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización-Importante Etiquetado en el Reglamento de Alimentos o el documento de soporte de acuerdo a la exigencia de cada reglamento	1. Estar registrado en el ECAPAS 2. Documento correspondiente a la exportación 3. Factura o recibo	1. Una vez que se ha ingresado la solicitud y se ha confirmado el pago del servicio a través de la VUE, automáticamente es despachado a uno de los técnicos, correspondiente para cada área y va Química (Alimentos, Medicina, Automotriz, Electrónica, Mecánica o Textil) Botado. 2. El técnico analiza el producto cumple con el Reglamento, en caso de cumplir con todos los requisitos se aprobada, de lo contrario se notificará para la subsanación, solo quiere decir que tendrá que hacer una nueva solicitud de registro. 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	3-5 días laborables	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Buzos Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (091-2) 3823960 a 3833359 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2339 y Pádra Carba, esquina Efraim BISSO - Ex. Banco del Acazu. Piso 2. Teléfono: (091-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - la CREA Teléfono: (093-7) 370 3020 al 370 3029	1. Página web 2 correo consultas.vue@normalizacion.gob.ec . 3. Atención al usuario A. Boleines informáticos en la página web del INEN	SI	EQUIPAPAS	EQUIPAPAS	2.049	2.049	95%		
7	SAN CERTIFICADO DE CONFORMIDAD PARA AQUELLOS EMPRESAS QUE VOLUNTARIAMENTE QUIERAN CERTIFICAR LOS PRODUCTOS QUE ELABORAN	San Certificado de Conformidad para aquellas empresas que voluntariamente quieran 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 comunican 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 el Reglamento Técnico Ecuatoriano de Normalización. 2. SISTEMA DE GESTIÓN • Un sistema de gestión de la calidad, de conformidad con el Reglamento Técnico Ecuatoriano de Normalización de Gestión de la Calidad, Requisitos. • Un sistema de gestión de conformidad con el INEN 2037, Sistema de Gestión Integrado 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, realizan una evaluación inicial de 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, nuestros técnicos del INEN procederán a verificar el cumplimiento del requisito del Sistema de Gestión de Calidad. 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 dependiente de la auditoría y del producto dentro de la presencia de modo real el técnico o auditor / \$10 por hora del técnico dependiente de la auditoría y del producto fuera de la ciudad donde reside el auditor	Dependiendo del tipo de equipo o instrumento de medida, además de la calibración se realiza en sitio en el laboratorio del INEN, ser facturado http://23842.238.149.tub.com_instrumentacion@normalizacion.gob.ec	PERSONAS JURÍDICAS	QUITO, GUAYAZÚB Y CUECWA	Quito: Buzos Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (091-2) 3823960 a 3833359 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2339 y Pádra Carba, esquina Efraim BISSO - Ex. Banco del Acazu. Piso 2. Teléfono: (091-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - la CREA Teléfono: (093-7) 370 3020 al 370 3029	PRESENCIAL	NO	Sello de Calidad	NO APLICA	29	29	98%		
8	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE INSTRUMENTACIÓN 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 ubicada en ruta "Programas Servicios" > "Seguir" > "Dirección Técnica de Metrología" > "Metrología Industrial y Científica" > "SERVICIO DE CALIBRACIÓN" un vez descargado deberán 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://238.112.149.203/metrologia/vue/ 3. Ingresar los datos solicitados a través de la plataforma.	1. Ingreso de la solicitud al sistema de la plataforma para generar la solicitud. 2. Pago del servicio una vez validado los datos a través del documento emitido 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 INEN deben estar en buen estado, limpios y debidamente etiquetados para su calibración. 4. Se genera la solicitud de calibración en las formas correspondientes (Certificado de Calibración, Ocho, Pedido de Factura). 5. Una vez finalizado se entrega un certificado de calibración al cliente.	Dependiendo del tipo de equipo o instrumento de medida, además de la calibración se realiza en sitio en el laboratorio del INEN, ser facturado http://23842.238.149.tub.com_instrumentacion@normalizacion.gob.ec	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00		Dependiendo del tipo de equipo el costo al que se encuentre el equipo/instrumento.	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	QUITO, GUAYAZÚB Y CUECWA	Quito: Buzos Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (091-2) 382 3885 Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Miguel M. Alvaraz, Edificio Centro empresarial "Las Cañales" Torre Institucional Piso 7. Teléfono: 093 41 281 Cuenca: Calderón 154 y Av. México y Unidad Nacional (La Ocha) Teléfono: (093-7) 370 3020 al 370 3029	Correo electrónico consultas.metrologia@normalizacion.gob.ec	SI	Plataforma calibración	Plataforma calibración	320	320	95%		
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)									
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/7/2022									
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL									
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (I):											DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL									
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (I):											ING. MARIA BELEN YANEZ									
CORRIDO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											ing_yanez@normalizacion.gob.ec									
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 823960 EXTENSIÓN 1770									