

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 ciudadanía 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)	Tipos 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 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 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 el botón 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 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 CUENCA	Quito: Baquería Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829900 A 3931010 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2139 y Pedro Carbo, esquina Edificio BESS - Ex. Banco del Azuay, Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Melchor López y Unidad Nacional - Ex. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	Página web	SI	<a href="#">Transparencia</a>	<a href="#">Transparencia</a>			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 centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec 2. Se valida 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 acercarse al centro de información para hacer la entrega física. La entrega se hará impresa, digital o los dos formatos.	1. Solicitar cotización al correo electrónico centrodeinformacion@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 programará la norma que desea adquirir y le 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 con la entrega 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 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 Y PRIVADAS	QUITO, GUAYQUIL Y CUENCA	Quito: Baquería Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829900 A 3931010 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2139 y Pedro Carbo, esquina Edificio BESS - Ex. Banco del Azuay, Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Melchor López y Unidad Nacional - Ex. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	Ventanilla del Centro de Información	NO	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	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 leer 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 benedado el formulario el usuario elija 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) 3829900 A 3931010 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2139 y Pedro Carbo, esquina Edificio BESS - Ex. Banco del Azuay, Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Melchor López y Unidad Nacional - Ex. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	Página web	SI	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	2.740	52.429	95%		
4	DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS CON COSTO /NO 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 centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec 2. Se valida 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 acercarse al centro de información para hacer la entrega física. 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 cotización al correo electrónico centrodeinformacion@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 programará la norma que desea adquirir y le 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 con la entrega de los documentos normativos, en los formatos digitales.	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00		Documentos Normativos internacionales e internacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, para su entrega en máximo de 24 a 48. horas.	CIUDADANA EN GENERAL, PERSONAS JURÍDICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYQUIL Y CUENCA	Quito: Baquería Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829900 A 3931010 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2139 y Pedro Carbo, esquina Edificio BESS - Ex. Banco del Azuay, Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Melchor López y Unidad Nacional - Ex. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	Vía correo electrónico centrodeinformacion@normalizacion.gob.ec	NO	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	55	1.343	95%		
5	PRODUCTO NO SUJETO A CONTROL	El INEN emite este certificado para aquellas empresas que desean ingresar al país pero que no están contempladas 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 "Evaluación 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. Adjuntar como documento de soporte: Fichas técnicas, catálogo y factura o nota de venta.	1. Estar registrado en el ECUPASS 5. Fichas técnicas y catálogo del producto. 6. Factura o nota del pedido.	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, Serenazgo y Pichincha. 2. Una vez se confirma el pago se ingresa la solicitud a través de la ventanilla única Ecuatoriana de normalización. 3. El técnico analizará el producto con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de ser aprobado se le notificará 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 hábiles	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Baquería Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829900 A 3931010 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2139 y Pedro Carbo, esquina Edificio BESS - Ex. Banco del Azuay, Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Melchor López y Unidad Nacional - Ex. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2. correo consultav@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Boletines informativos en la página web del INEN	Sí	<a href="#">Ecuapass</a>	<a href="#">Ecuapass</a>	186	2.563	95%		
6	EMISIÓN DE CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO EN VUE	El Certificado de Reconocimiento es un documento expedido a través de la VUE el cual determina el cumplimiento de un producto nacional e 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 "Evaluación 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. Adjuntar como documento de soporte de acuerdo a la exigencia de cada reglamento	1. Estar registrado en el ECUPASS 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 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 el producto con el Reglamento, en caso de cumplir con todos los requisitos se aprobará, de lo contrario se notificará para la subsanación, esta que dar que pedirá correcciones a 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 hábiles	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Baquería Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829900 A 3931010 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2139 y Pedro Carbo, esquina Edificio BESS - Ex. Banco del Azuay, Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Melchor López y Unidad Nacional - Ex. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2. correo consultav@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Boletines informativos en la página web del INEN	SI	<a href="#">Ecuapass</a>	<a href="#">Ecuapass</a>	2.124	30.866	95%		
7	EMISIÓN DE SELLO 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. 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 2. Auditoría a la calidad del producto de conformidad con documento normativo. 3. SISTEMA DE GESTIÓN 4. Un sistema de gestión de la calidad, de conformidad con la NTE INEN ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. 5. Un sistema de gestión de conformidad con la NTE INEN 2157. Sistema de Gestión Integral para la micro, pequeña y mediana empresa. Requisitos. 6. 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 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. 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 Mónico dependiente de la auditoría y del producto dentro de la provincia donde reside 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 CUENCA	Quito: Baquería Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829900 A 3931010 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2139 y Pedro Carbo, esquina Edificio BESS - Ex. Banco del Azuay, Piso 7 Teléfono: (593 4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. Melchor López y Unidad Nacional - Ex. CREA Teléfono: (593 7) 370 2020 al 370 2029	PRESENCIAL	NO	<a href="#">Sello de Calidad</a>	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.	1. Descargue el "Manual del usuario de la plataforma de solicitudes de calibración" que se encuentra en la página electrónica institucional. 2. Ingrese a la plataforma de calibración "Ingresando por servicios en línea de la página institucional" a través del siguiente link: <a href="http://191.112.149.203/interlogica/View/">http://191.112.149.203/interlogica/View/</a> 3. Ingresar los datos solicitados a través de la plataforma.	1. Ingreso de la solicitud al sistema de cliente 2. El cliente registra el número asignado de la validación en el sistema 3. El cliente firma una ficha para poder entregar los equipos e instrumentos de medida a una de las oficinas del 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 correspondiente para la calibración. 5. Se genera la documentación para los ítems 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 e instrumentos de medida, además si la calibración se realiza en Sitio o en el Laboratorio del INEN. Ver tarifas: <a href="http://286.418.186.149/buzon_electronicos/index.php">http://286.418.186.149/buzon_electronicos/index.php</a>	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00		Dependerá del tipo de equipo e instrumentos de medida, además si la calibración se realiza en Sitio o en el Laboratorio del INEN. Ver tarifas: <a href="http://286.418.186.149/buzon_electronicos/index.php">http://286.418.186.149/buzon_electronicos/index.php</a>	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	QUITO, GUAYQUIL Y CUENCA	Quito: Baquería Moreno 88-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3829900 A 3931010 Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Miguel H. Alcívar - Edificio Centro empresarial "Las Cárpatas" 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: <a href="mailto:consultas.metrologia@normalizacion.gob.ec">consultas.metrologia@normalizacion.gob.ec</a>	SI	<a href="#">Plataforma calibración</a>	<a href="#">Plataforma calibración</a>	247	3.627	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: 04/10/2021																				
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: <a href="mailto:mbz@normalizacion.gob.ec">mbz@normalizacion.gob.ec</a>																				
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: (02) 3829900 EXTENSIÓN 1710																				