

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 naturalizadas, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina de atención al público (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web 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 (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 período (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 exigir el cumplimiento de cuentas a las instituciones gubernamentales o aquellas que perciben recursos estatales.	1. Ingresar a la página web <a href="http://www.normalizacion.gob.ec">www.normalizacion.gob.ec</a> seleccionar la opción de "transparencia". 2. Seleccionar el ítem de la información que se desea consultar. 3. En caso de requerir información de manejo de recursos públicos de la institución, diligenciar el Formulario del Ítem 2 solicitando el acceso a la Información Pública	Enviar un formulario de solicitud de acceso a la información pública	La Dirección de Planificación en manejo de subir mails a mesa la información correspondiente a LOTAIP	8:00 a 17:00	SIN COSTO	La información está disponible durante todo el día	CIUDADANÍA EN GENERAL	QUITO, GUARAPALÓ Y CUECRA	Quito: Buzonero Moreno EB-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 233 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuí, Pto.7 Telefónos: (051-4) 372 7960 a 372 7960 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (051-7) 370 2020 al 370 2020	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 PÁGINA WEB Y NO CONTIENE CON UN CONTADOR DE VISTAS AÚN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTIENE CON UN CONTADOR DE VISTAS AÚN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTIENE 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 documentos normativos internacionales y documentos normativos internacionales.	1. Solicitar la cotización por medio de correo electrónico a <a href="mailto:ventas@normalizacion.gob.ec">ventas@normalizacion.gob.ec</a> 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 asegurarse al centro de información para hacer la entrega física 5. La entrega se hará impresa, digital o los dos formatos.	1. Solicitud de cotización al correo electrónico <a href="mailto:ventas@normalizacion.gob.ec">ventas@normalizacion.gob.ec</a> 2. Entrega o envío del pago en el banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales: El técnico del centro de información le programará la norma que desea adquirir y le indicará cuál es su costo. El mismo que enviará la cotización. Para cancelar a través de transferencia o depósito previo a la presentación del comprobante de pago se procederá con la entrega de los documentos normativos, en su totalidad, disponibles.	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00		La entrega de los documentos normativos internacionales y nacionales dependerá 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, GUARAPALÓ Y CUECRA	Quito: Buzonero Moreno EB-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 233 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuí, Pto.7 Telefónos: (051-4) 372 7960 a 372 7960 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (051-7) 370 2020 al 370 2020	Ventanilla del Centro de Información	NO	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	23	27	98%		
3	DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS SIN COSTO	El INEN dispone de documentos normativos de su propia autoría, para que el usuario en general pueda acceder a ellos.	1. Ingresar a <a href="http://www.normalizacion.gob.ec">www.normalizacion.gob.ec</a> , 2. Ingresar al enlace de servicios en línea 3. Ingresar a categoría de Norma Técnica 4. Registrarse en el Formulario y llenar los campos 5. Ingresar el número de la norma o número interno del tema de búsqueda.	Ingresar a página web del INEN <a href="http://www.normalizacion.gob.ec">www.normalizacion.gob.ec</a> y descargar la Norma en formato pdf	Para normas nacionales: una vez llenado el formulario el usuario debe hacer clic 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: Buzonero Moreno EB-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 233 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuí, Pto.7 Telefónos: (051-4) 372 7960 a 372 7960 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (051-7) 370 2020 al 370 2020	Página web	SI	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	3.094	6.540	95%		
4	DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS CON COSTO NO PRESENCIAL	El INEN tiene convenio con organismos internacionales de normalización para que los documentos normativos internacionales y documentos normativos internacionales.	1. Solicitar la cotización por medio de correo electrónico a <a href="mailto:ventas@normalizacion.gob.ec">ventas@normalizacion.gob.ec</a> 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 asegurarse 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 electrónico <a href="mailto:ventas@normalizacion.gob.ec">ventas@normalizacion.gob.ec</a> 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		Documentos Normativos, internacionales y nacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, para se realizará el envío en un máximo de 24 a 48 horas.	CIUDADANÍA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUARAPALÓ Y CUECRA	Quito: Buzonero Moreno EB-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 233 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuí, Pto.7 Telefónos: (051-4) 372 7960 a 372 7960 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (051-7) 370 2020 al 370 2020	Vía correo electrónico <a href="mailto:ventas@normalizacion.gob.ec">ventas@normalizacion.gob.ec</a>	NO	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	<a href="#">Descarga de documentos normativos</a>	104	198	95%		
5	PRODUCTO NO SUJETO A CONTROL	El INEN emite este certificado para aquellas empresas que desean ingresar a país pero que están contemplados en el decreto del INEN que regula el comercio exterior. Con vigencia de 1 año por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecuacon con usuario y contraseña. 2. Dar clic en la opción VUE 3. Llenar toda la solicitud con la opción "Tabulación de la solicitud" y "Documento de soporte" 4. Enviar la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. 5. Aguardar como documento de soporte: ficha técnica, catálogo y factura o nota de venta.	1. Editar, registrado en el ECUIPASAS. Ficha técnica y catálogo del producto. 3. Factura o nota del pedido.	1. Una vez se imprime la orden de pago generada en el Sistema Ecuacon se debe cancelar el valor en ventanilla o transferencia en los siguientes bancos: Banco del Tráfico, Banco de Guayaquil, Banco de Cajas, Serpavisa y Produbanco. 2. Una vez se confirma el pago regresa la solicitud a través de la ventanilla, oficina Ecuatoriana o electrónicamente. 3. El técnico analizará el producto con respecto de revisión. Si el producto cumple con el producto con respecto de revisión Técnico Ecuatoriano, en caso de ser así la aprobación, de lo contrario se notificará para la subsanación, en caso de ser así se podrá conexiones a más documento de respaldo. <b>Importante:</b> Se realiza un máximo de 5 notificaciones, de no ser aprobadas se eliminará la solicitud inmediatamente sin devolución del dinero.	Lunes y Viernes 8:00 a 17:00	247	3-5 días laborales	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Buzonero Moreno EB-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 233 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuí, Pto.7 Telefónos: (051-4) 372 7960 a 372 7960 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (051-7) 370 2020 al 370 2020	1. Página web 2. correo <a href="mailto:consultas@normalizacion.gob.ec">consultas@normalizacion.gob.ec</a> 3. Atención al usuario 4. Botellines informativos en la página web del INEN	Solicitud/ Si Emisión/ Si	<a href="#">ECUIPASAS</a>	<a href="#">ECUIPASAS</a>	162	933	95%		
6	EMISIÓN DE CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO EN VUE	El Certificado de Reconocimiento es un documento expedido a través de la VUE el cual conforma el cumplimiento del Reglamento de Comercio Exterior de la Norma Nacional e Internacional. Tiempo de vigencia para el Reglamento de Comercio Exterior: un mes y para el resto de Reglamentos un año por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecuacon con usuario y contraseña. 2. Dar clic en la opción VUE 3. Llenar toda la solicitud con la opción "Tabulación de la solicitud" y "Documento de soporte" 4. Enviar la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. 5. Aguardar como documento de soporte de acuerdo a la exigencia de cada reglamento	1. Editar, registrado en el ECUIPASAS 2. Poner los documentos en 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 otorgado a uno de los Módulos correspondiente para cada área sea Química-Alimento, Mecánica-Automotriz, Eléctrica-Eléctrica o Textil-Industria. 2. El técnico analizará el producto con respecto al Reglamento, en caso de cumplir con todos los requisitos se aprobará, de lo contrario se notificará para la subsanación, en caso de ser así se podrá conexiones a más documento de respaldo. <b>Importante:</b> Se realiza un máximo de 5 notificaciones, de no ser aprobadas se eliminará la solicitud inmediatamente sin devolución del dinero.	Lunes y Viernes 8:00 a 17:00	247	3-5 días laborales	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Buzonero Moreno EB-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 233 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuí, Pto.7 Telefónos: (051-4) 372 7960 a 372 7960 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (051-7) 370 2020 al 370 2020	1. Página web 2. correo <a href="mailto:consultas@normalizacion.gob.ec">consultas@normalizacion.gob.ec</a> 3. Atención al usuario 4. Botellines informativos en la página web del INEN	SI	<a href="#">ECUIPASAS</a>	<a href="#">ECUIPASAS</a>	1.693	3.742	95%		
7	EMISIÓN DE SELLOS DE CALIDAD	Señ 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 <a href="http://www.normalizacion.gob.ec">www.normalizacion.gob.ec</a> 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 emitir el Certificado de Conformidad (Sellos de Calidad INEN)	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 <a href="http://www.normalizacion.gob.ec">www.normalizacion.gob.ec</a> 2. Una vez revisada la solicitud, auditoría del INEN, realizar una evaluación inicial de la empresa fabricadora del producto a evaluar. 3. Una vez verificado el cumplimiento del producto con los requisitos establecidos en la norma y el reglamento de referencia, nuestro Técnico del INEN procederá a verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión. 5. 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 <a href="http://www.normalizacion.gob.ec">www.normalizacion.gob.ec</a> 2. Una vez revisada la solicitud, auditoría del INEN, realizar una evaluación inicial de la empresa fabricadora del producto a evaluar. 3. Una vez verificado el cumplimiento del producto con los requisitos establecidos en la norma y el reglamento de referencia, nuestro Técnico del INEN procederá a verificar el cumplimiento 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	150 por hora del técnico dependiente de la auditoría y del producto dentro de la provincia donde reside el cliente o auditor / \$15 por hora del técnico dependiente de la auditoría y del producto fuera de la ciudad donde reside el auditor	PERSONAS JURÍDICAS	QUITO, GUARAPALÓ Y CUECRA	Quito: Buzonero Moreno EB-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 233 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuí, Pto.7 Telefónos: (051-4) 372 7960 a 372 7960 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (051-7) 370 2020 al 370 2020	PRESENCIAL	NO	<a href="#">Sellos de Calidad</a>	NO APLICA	27	56	98%			
8	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	Es un servicio que ofrece al INEN para asegurar la trazabilidad de los mediciones y recepción de mediciones validados 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 denominada "Programa y Servicios" sección "Dirección Técnica de Metrología", "Metrología Industrial y Científica", "1. SERVICIO DE CALIBRACIÓN" un vez descargado deberá seguir los pasos indicados para su 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 <a href="http://312.112.149.202/metrologia/Anexo/">http://312.112.149.202/metrologia/Anexo/</a> 3. Ingresar los datos solicitados a través de la plataforma.	1. Ingresar la solicitud al sistema de la plataforma y presentar 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 INEN deben estar en buen estado, limpios y óptimos para realizar la calibración, en caso de ser equipos electrónicos deberá contar con batería en buen estado (mínimo 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 firma una ficha para poder entregar los equipos e instrumentos de medida al INEN al departamento de recepción y entrega, en caso de no llegar la ficha indicada tener que generar una nueva solicitud. 4. Se asigna la solicitud de calibración al área técnica correspondiente para la calibración. 5. Se genera la documentación para las formas correspondientes (Certificado de Calibración, Oficio, Pedido de Factura). 6. Una vez finalizada se entrega un certificado de calibración al cliente.	Lunes y Viernes 8:00 a 17:00	Dependiente del tipo de equipo o instrumento de medida, además de la calibración se realiza en sitio o en el laboratorio del INEN. Ver tarifas <a href="http://312.112.149.202/metrologia/Anexo/">http://312.112.149.202/metrologia/Anexo/</a>	Dependiente del tipo de equipo y el acceso al lugar en el que se encuentre el equipo/instrumento	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	QUITO, GUARAPALÓ Y CUECRA	Quito: Buzonero Moreno EB-29 y Diego de Almagro Teléfono: (051-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. Francisco de Orellana y Miguel H. Acosta, Edificio Centro empresarial "Las Gaviotas" Torre Institucional Piso 1 - Telefónos: (051-4) 2081 Cuenca: Gobierno de E. Av. México y Unidad Nacional (en CREA) Teléfono: (051-7) 370 2020 al 370 2020	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>	522	842	95%		
<p>Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</p>												<p>Portal de Trámite Ciudadano (PTC)</p>								
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												26/2/2022								
PERIODO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL B):												DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL B):												ING. MARÍA BELEN YÁNEZ								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												<a href="mailto:maria.yanez@normalizacion.gob.ec">maria.yanez@normalizacion.gob.ec</a>								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 3823960 EXTENSIÓN 3699								