

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 jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina de atención (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presental: (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 las obligaciones gubernamentales o aquellas que pertenezcan 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 acceso a la Información Pública.	1. Enviar 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, GUARAPUATO Y CUECA	Quito: Buzonero Moreno EB-29 y Diego de Almagro Teléfono: (091-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuá, Pto.7 Teléfono: (091-4) 372 7960 a 372 7960 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (091-7) 370 2020 al 370 2020	Página web	SI	<a href="http://Transparencia">Transparencia</a>	<a href="http://Transparencia">Transparencia</a>			NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ES DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTACTO DE VISTAS AUN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ES DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTACTO DE VISTAS AUN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ES DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTACTO DE VISTAS 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 <a href="mailto:compra@normalizacion.gob.ec">compra@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 acercarse al centro de información para hacer la entrega física. 5. La entrega se hará impresa, digital o en los formatos disponibles.	1. Solicitud de cotización al correo electrónico <a href="mailto:compra@normalizacion.gob.ec">compra@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 envía 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 los formatos disponibles.	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00		La entrega de los documentos normativos nacionales e internacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, para ser entregado en máximo 24 a 48 horas después de presentar el comprobante de pago.	CIUDADANÍA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUARAPUATO Y CUECA	Quito: Buzonero Moreno EB-29 y Diego de Almagro Teléfono: (091-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuá, Pto.7 Teléfono: (091-4) 372 7960 a 372 7960 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (091-7) 370 2020 al 370 2020	Ventanilla del Centro de Información	NO	<a href="http://Descarga de documentos nacionales">Descarga de documentos nacionales</a>	<a href="http://Descarga de documentos internacionales">Descarga de documentos internacionales</a>	11	38	98%		
3	DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS SIN COSTO	El INEN dispone de documentos normativos de su propia autoría, para que el ciudadano 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 referencial de la norma 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 ir a 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		SI	<a href="http://Descarga de documentos nacionales">Descarga de documentos nacionales</a>	<a href="http://Descarga de documentos internacionales">Descarga de documentos internacionales</a>	3.100	9.640	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 <a href="mailto:compra@normalizacion.gob.ec">compra@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 acercarse 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:compra@normalizacion.gob.ec">compra@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 envía 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 de la extensión del Documento Normativo, para ser entregado en máximo 24 a 48 horas después de presentar el comprobante de pago.	CIUDADANÍA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUARAPUATO Y CUECA	Quito: Buzonero Moreno EB-29 y Diego de Almagro Teléfono: (091-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuá, Pto.7 Teléfono: (091-4) 372 7960 a 372 7960 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (091-7) 370 2020 al 370 2020	Ventanilla correo electrónico	NO	<a href="http://Descarga de documentos nacionales">Descarga de documentos nacionales</a>	<a href="http://Descarga de documentos internacionales">Descarga de documentos internacionales</a>	113	311	95%		
5	PRODUCTO NO SUJETO A CONTROL	El INEN emite este certificado para aquellos productos que desean ingresar al país pero que están contemplados en el alcance del Reglamento Técnico del INEN. Con vigencia de 1 año por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecuapass 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. Forzar la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. Importante: Elegir en la opción "Producto No sujeto a control" y en el campo de descripción colocar el número y nombre del reglamento del cual se desea importar. 5. Adjuntar como documento de soporte: ficha técnica, catálogo y factura o nota de venta.	1. Editar registrado en ECUAPASS. 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 Ecuapass se debe cancelar el valor en ventanilla o transferencia en los siguientes bancos: Banco del Tráfico, Banco de Guayaquil, Banco del Austro, Serpavisa y Produbanco. 2. Una vez se cancela el pago regresa la solicitud a través de la ventanilla o correo electrónico o por medio de un correo electrónico en un tiempo estimado de 3 días hábiles. 3. El técnico analizará el producto con el Reglamento Técnico Ecuatoriano en caso de ser así la aprobará, de lo contrario se la notificará para la subsanación, antes que decir que tendrá conexiones 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	3-5 días laborales	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Buzonero Moreno EB-29 y Diego de Almagro Teléfono: (091-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuá, Pto.7 Teléfono: (091-4) 372 7960 a 372 7960 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (091-7) 370 2020 al 370 2020	Solicitud/ E-mail/SI	SI	<a href="http://Ecuapass">Ecuapass</a>	<a href="http://Ecuapass">Ecuapass</a>	210	543	95%		
6	EMISIÓN DE CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO EN VUE	El Certificado de Reconocimiento es un documento expedido a través de la VUE el cual fundamenta el cumplimiento de un producto nacional e importado con el Reglamento Técnico Ecuatoriano. Tiempo de vigencia para el Reglamento de Importación: seis meses y para el resto de Reglamentos un año por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecuapass 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. Forzar la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. Importante: Elegir en Reglamento acorde al producto que se va a importar. 5. Adjuntar como documento de soporte de acuerdo a la exigencia de cada reglamento	1. Editar registrado en ECUAPASS 2. Forzar 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 se desplegará a uno de los Módulos correspondiente para cada área ya sea Química-Alimento, Mecánica-Automotriz, Eléctrica-Eléctrica o Textil-Industria. 2. El técnico analizará el producto con el Reglamento, en caso de cumplir con todos los requisitos se aprobará, de lo contrario se la notificará para la subsanación, antes que decir que tendrá conexiones 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	3-5 días laborales	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	QUITO	Quito: Buzonero Moreno EB-29 y Diego de Almagro Teléfono: (091-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuá, Pto.7 Teléfono: (091-4) 372 7960 a 372 7960 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (091-7) 370 2020 al 370 2020	Solicitud/ E-mail/SI	SI	<a href="http://Ecuapass">Ecuapass</a>	<a href="http://Ecuapass">Ecuapass</a>	1.946	5.688	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 entregar 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 este 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, realizarán una evaluación inicial de la empresa, fabricación del producto o evaluación inicial de la empresa. 3. Una vez verificado el cumplimiento del producto con los requisitos establecidos en 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 este 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, realizarán una evaluación inicial de la empresa, fabricación del producto o evaluación inicial de la empresa. 3. Una vez verificado el cumplimiento del producto con los requisitos establecidos en 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	110 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, GUARAPUATO Y CUECA	Quito: Buzonero Moreno EB-29 y Diego de Almagro Teléfono: (091-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuá, Pto.7 Teléfono: (091-4) 372 7960 a 372 7960 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (091-7) 370 2020 al 370 2020	PRESENCIAL	NO	<a href="http://Sellos de Calidad">Sellos de Calidad</a>	NO APLICA	34	90	98%			
8	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	Es un servicio que ofrece el INEN para asegurar la trazabilidad de los mediciones y recepción de mediciones calibradas 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://312.112.149.223/metrologia/Anex/">http://312.112.149.223/metrologia/Anex/</a> 3. Ingresar los datos solicitados a través de la plataforma.	1. Una vez se genera 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 se generará 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 las formas correspondientes (Certificado de Calibración, Oficina, Pedido de compra) 6. Una vez finalizada se entrega un certificado de calibración al cliente.	Dependiendo del tipo de equipo e instrumento de medida, además de la calibración se realiza en línea o en el laboratorio del INEN. Ver servicios <a href="http://312.112.149.223/metrologia/Anex/">http://312.112.149.223/metrologia/Anex/</a> o <a href="mailto:un_instrumentos@inen.gob.ec">un_instrumentos@inen.gob.ec</a>	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00		Dependiendo del tipo de equipo e instrumento de medida, además de la calibración se realiza en línea o en el laboratorio del INEN. Ver servicios <a href="http://312.112.149.223/metrologia/Anex/">http://312.112.149.223/metrologia/Anex/</a> o <a href="mailto:un_instrumentos@inen.gob.ec">un_instrumentos@inen.gob.ec</a>	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	QUITO, GUARAPUATO Y CUECA	Quito: Buzonero Moreno EB-29 y Diego de Almagro Teléfono: (091-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuá, Pto.7 Teléfono: (091-4) 372 7960 a 372 7960 Cuenca: Av. México 124 y Unidad Nacional - Es. CREA Teléfono: (091-7) 370 2020 al 370 2020	Correo electrónico: <a href="mailto:metrologia@normalizacion.gob.ec">metrologia@normalizacion.gob.ec</a>	SI	<a href="http://Plataforma calibracion">Plataforma calibracion</a>	<a href="http://Plataforma calibracion">Plataforma calibracion</a>	136	978	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:											31/7/2022									
PERIODICIDAD 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 YÁÑEZ									
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:ingenieros@normalizacion.gob.ec">ingenieros@normalizacion.gob.ec</a>									
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 3823960 EXTENSIÓN 3699									