

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 (Indicar el 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, GUARAPUATO Y CUECEA	Quito: Buzonero Moreno 08-29-229 de Almagro Teléfono: (051-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuí, Pto. T. 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 acercarse 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 emita la cotización. Pasará cancelar a través de transferencia o depósito previo a la presentación del comprobante de pago se formalizará con la entrega de los documentos normativos, en sus formatos disponibles.	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00	SIN COSTO	La entrega de los documentos normativos internacionales y nacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, pero se entregará 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 CUECEA	Quito: Buzonero Moreno 08-29-229 de Almagro Teléfono: (051-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuí, Pto. T. 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>	4	4	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 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	Quito: Buzonero Moreno 08-29-229 de Almagro Teléfono: (051-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuí, Pto. T. 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>	3.446	3.446	95%
4	DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS CON COSTO NO PRESENCIAL	El INEN tiene convenio con organismos internacionales de normalización para que los 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 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: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 emita los documentos normativos en los formatos digital.	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00	SIN COSTO	Documentos Normativos, internacionales y nacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, pero se realizará el envío en un máximo de 24 a 48 horas.	CIUDADANÍA EN GENERAL, PERSONAS JURÍDICAS, OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUARAPUATO Y CUECEA	Quito: Buzonero Moreno 08-29-229 de Almagro Teléfono: (051-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuí, Pto. T. 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>	94	94	95%
5	PRODUCTO NO SUJETO A CONTROL	El INEN emite este certificado para aquellos productos que desean ingresar al país pero que están controlados en el área del Registro de Importación del INEN. Con vigencia de 1 año por cada importación.	1. Ingresar al sistema EcuaPass con usuario y contraseña. 2. Dar click en la opción VUE 3. Llenar toda la solicitud con la opción "Tabulación de la solicitud" y "Documento de soporte" 4. Enviar la solicitud al Sistema de Normalización. 5. Esperar el resultado de la solicitud. 6. Adjuntar 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 EcuaPass se debe cancelar el valor en ventanilla o transferencia en los siguientes bancos: Banco del Tráfico, Banco de Guayaquil, Banco de Cuenca, Acahuí, Serpientes y Procelarios. 2. Una vez se confirma el pago regresa la solicitud a través de la ventanilla, oficina EcuaPass o electrónicamente. 3. El técnico analizará el producto con respecto a revisión. 4. Si el técnico analizó el producto con respecto al Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de ser así la aprobación, de lo contrario se le notificará para la subsanación, entre que se decida que podrá conexiones a más documentos de respaldo. 5. Importante: Se realiza un máximo de 5 notificaciones, de no ser aprobadas 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 08-29-229 de Almagro Teléfono: (051-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuí, Pto. T. 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/ Envío S/	<a href="#">ECUIPASAS</a>	<a href="#">ECUIPASAS</a>	171	171	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 Armonización de Medidas y para el resto de Reglamentos un año por cada importación.	1. Ingresar al sistema EcuaPass con usuario y contraseña. 2. Dar click en la opción VUE 3. Llenar toda la solicitud con la opción "Tabulación de la solicitud" y "Documento de soporte" 4. Enviar la solicitud al Sistema de Normalización. 5. Esperar el resultado de la solicitud. 6. Adjuntar como documento de soporte de acuerdo a las exigencias de cada reglamento	1. Editar, registrado en el ECUIPASAS 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 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 le notificará para la subsanación, entre que se decida que podrá conexiones a más documentos de respaldo. 5. Importante: Se realiza un máximo de 5 notificaciones, de no ser aprobadas 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 08-29-229 de Almagro Teléfono: (051-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuí, Pto. T. 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>	2.049	2.049	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 fabricadora del producto a certificar. 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 producto. 4. Verificar la conformidad del producto con los requisitos establecidos, 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 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 fabricadora del producto a certificar. 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 producto. 4. Verificar la conformidad del producto con los requisitos establecidos, BPM, ISO 22000, Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.	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 / 150 por hora del técnico dependiente de la auditoría y del producto fuera de la ciudad donde reside el auditor	PERSONAS JURÍDICAS	QUITO, GUARAPUATO Y CUECEA	Quito: Buzonero Moreno 08-29-229 de Almagro Teléfono: (051-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. 9 de octubre No. 229 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Es. Banco del Acahuí, Pto. T. 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	29	29	98%	
8	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	Es un servicio que ofrece al cliente para asegurar la trazabilidad de los mediciones y recepción de mediciones validados en las diferentes aplicaciones hacia el sistema internacional de unidades.	1. Descarga 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://312.112.149.220/metrologia/Anexo/">http://312.112.149.220/metrologia/Anexo/</a> 3. Ingresar los datos solicitados a través de la plataforma.	1. 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 (en el caso de ser equipo a 700% 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 indicará tiempo de entrega. 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 a Viernes 8:00 a 17:00	Dependiendo del tipo de equipo o instrumento de medida, además de la calibración se realiza en línea o en el laboratorio del INEN. Ver tarifas <a href="http://312.112.149.220/metrologia/Anexo/">http://312.112.149.220/metrologia/Anexo/</a>	Dependiendo del tipo de equipo y el acceso al lugar en el que se encuentre el equipo/instrumento	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	QUITO, GUARAPUATO Y CUECEA (solo calibración de Bateria)	Quito: Buzonero Moreno 08-29-229 de Almagro Teléfono: (051-2) 3823960 a 3931033 Guayquil: Av. Francisco de Orellana, 5 y Miguel H. Acahuí, 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>	320	320	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							
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 1770							