

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 (Especificar 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 y dependencias que ofrecen el servicio (Indicar para direccionar 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 o instrucción)	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 (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 la rendición de cuentas a las instituciones gubernamentales o aquellas que perciben recursos estatales.	ACCEDER A TRANSMEDIA: 1. Ingresar a la página web www.normalizacion.gob.ec seleccionar la opción de "Transparencia". 2. Seleccionar el área de la información que se desea conocer. 3. En caso de requerir información de manejo de recursos públicos de la institución, descargar el Formulario de Solicitud de acceso a la Información Pública.	Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública.	La Dirección de Planificación se encarga de subir más a más la información correspondiente a IOTAP.	8:00 a 16:30	SIN COSTO	La información está disponible durante todo el día.	CIUDADANA EN GENERAL	QUITO, GUAYARÚB, CUCUNZA	Quito: Bazarro Moneda 18-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3825960 a 3931031 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 253 y Pío Barbo, esquina Falfaló BISS - Ex. Banco del Acazu. Pto 7 Teléfono: (593-41) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex-CEA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Página web	SI	Transparencia	Transparencia			NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PAGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTACTO DE VISTAS A UN		
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 comunicacion@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 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 comunicacion@normalizacion.gob.ec . 2. Entrega o envío del pago en un banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales. Si depende del centro de información le entregamos la norma que desea adquirir y le indicamos si es costo el mismo que envía la cotización. Podrá cancelar a través de transferencia a depósito y 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 16:30	El costo de los documentos Normativos internacionales y nacionales dependerá del número de páginas, costo digitalizado en el catálogo de cada organismo y costo del sistema de facturación del INEN.	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.	CIUDADANA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYARÚB, CUCUNZA	Quito: Bazarro Moneda 18-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3825960 a 3931031 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 253 y Pío Barbo, esquina Falfaló BISS - Ex. Banco del Acazu. Pto 7 Teléfono: (593-41) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex-CEA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Ventanilla del Centro de Información	NO	Descarga de documentos nacionales	Descarga de documentos internacionales	1	1	98%		
3	DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS SIN COSTO	El INEN dispone de documentos normativos de su propia autoría, para que al 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 y llenar los campos. 5. Ingresar el número de la norma en un terminal referente a la norma deseada.	Ingresar a la página web del INEN www.normalizacion.gob.ec y descargar la Norma en formato pdf	Para normas nacionales; una vez llenado el formulario el usuario elige la norma que desea y se descarga en pdf	24 horas al día 7 días a la semana.	SIN COSTO	Instantáneo	Ciudadanía en general	Vía web institucional	Página web	SI	Descarga de documentos nacionales	Descarga de documentos internacionales	3.130	3.130	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 comunicacion@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 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 comunicacion@normalizacion.gob.ec . 2. Entrega o envío del pago en un banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales. Si depende del centro de información le entregamos los documentos normativos en los formatos digital.	Lunes a viernes de 8:00 a 16:30	El costo de los documentos Normativos internacionales y nacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, pero se entregará al envío en un máximo de 24 a 48 horas.	Documentos Normativos internacionales y nacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, pero se entregará al envío en un máximo de 24 a 48 horas.	CIUDADANA EN GENERAL PERSONAS JURÍDICAS OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYARÚB, CUCUNZA	Quito: Bazarro Moneda 18-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3825960 a 3931031 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 253 y Pío Barbo, esquina Falfaló BISS - Ex. Banco del Acazu. Pto 7 Teléfono: (593-41) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex-CEA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Via correo electrónico comunicacion@normalizacion.gob.ec	NO	Descarga de documentos nacionales	Descarga de documentos internacionales	112	112	95%		
5	PRODUCTO NO SUJETO A CONTROL	El INEN emite este certificado para aquellos productos que desean registrar y así poder estar controlados en el alcance de ningún reglamento técnico del INEN. Con vigencia de 1 año por cada inscripción.	1. Ingresar al sistema Ecupapas con usuario y contraseña. 2. Dar clic en la opción VUE. 3. Llenar toda la solicitud con las opciones: "Tipificación de la solicitud" y "Documento de soporte". 4. Escoger la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización, importante elegir en la opción "Producto no sujeto a control" y en las observaciones poner el número y nombre del reglamento del cual se quiere cumplir. 5. Adjuntar como documentos de soporte: ficha técnica, catálogo y factura o nota de venta.	1. Estar registrado en el ECUPAPAS. 2. Ficha técnica o catálogo de productos. 3. Factura o nota de venta.	1. Una vez impresa la orden de pago generada en el Sistema Ecupapas se debe cancelar el valor en ventanilla o transferencia en los siguientes bancos: Banco del Pacifico, Banco de Guayaquil, Banco del Acazu, Serpapas y Prodebanco. 2. Una vez se confirma el pago se genera la orden de cobro de la Mercadería Cajas Ecuatorianas y automáticamente se entrega un hito en mismo que lleva al proceso de revisión. 3. El hito se analizará al producto con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de ser en la aprobación, de la cobertura se le notificará 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 16:30	247	3-5 días laborales	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Bazarro Moneda 18-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3825960 a 3931031 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 253 y Pío Barbo, esquina Falfaló BISS - Ex. Banco del Acazu. Pto 7 Teléfono: (593-41) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex-CEA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2. correo comunicacion@normalizacion.gob.ec . 3. Atención al usuario A. Boleines informativos en la página web del INEN	Solicitud SI Emisión SI	ECUPAPAS	ECUPAPAS	116	116	95%		
6	EMISIÓN DE CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO DE VUE	El Certificado de Reconocimiento es un documento expedido a través del VUE el cual demuestra el cumplimiento de un producto nacional o importado con el Reglamento Técnico Ecuatoriano. Tiempo de vigencia para reglamentos de alimentos son: meses y para el resto de reglamentos un año por cada inscripción.	1. Ingresar al sistema Ecupapas con usuario y contraseña. 2. Dar clic en la opción VUE. 3. Llenar toda la solicitud con las opciones: "Tipificación de la solicitud" y "Documento de soporte". 4. Escoger la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización, importante elegir en Reglamento acorde al producto que se va a importar. 5. Adjuntar como documentos de soporte de acuerdo a las exigencias de cada reglamento	1. Estar registrado en el ECUPAPAS. 2. Poder los documentos que exige el Reglamento Técnico Ecuatoriano correspondiente. 3. Realizar el pago	1. Una vez se ha ingresado la solicitud y se ha confirmado el pago del servicio a través del VUE, automáticamente es designado a uno de los técnicos correspondiente para cada línea y a su Oficina (Alimentos, Medicinas, Automotriz, Electrónica, Electrónica 2, Textil, Textilado). 2. El técnico analizará al producto con el Reglamento, en caso de cumplir con todos los requisitos se aprobará, de lo contrario se notificará para la subsanación, este quiere decir que podrá correcciones o más documentos 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 16:30	247	3-5 días laborales	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Bazarro Moneda 18-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3825960 a 3931031 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 253 y Pío Barbo, esquina Falfaló BISS - Ex. Banco del Acazu. Pto 7 Teléfono: (593-41) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex-CEA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2. correo comunicacion@normalizacion.gob.ec . 3. Atención al usuario A. Boleines informativos en la página web del INEN	SI	ECUPAPAS	ECUPAPAS	1.423	1.423	95%		
7	EMISIÓN DE SELLOS DE CALIDAD	Se 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. Auditoría in situ a la calidad del producto. 3. Auditoría in situ a la calidad del producto. 4. Auditoría in situ a la gestión de calidad. 5. De ser aprobado se comunicaran con el usuario para entregar el Certificado de Conformidad (Sellos de Calidad INEN).	1. CALIDAD DEL PRODUCTO + Auditoría a la calidad del producto de conformidad con documento normativo. 2. SISTEMA DE GESTION • Un sistema de gestión de la calidad, de conformidad con la NTE INEN ISO 9001, Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos. • Un sistema de gestión de conformidad con la NTE INEN 2537, Sistema de Gestión Integral para la Calidad, Requisitos y medicina empresa. • 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 se revisada la solicitud, superiores del INEN, realizan una evaluación inicial de la conformidad del producto a certificar. 3. Una vez verificado el producto con los requisitos establecidos en la norma o reglamento de referencia, nuestros Técnicos del INEN procederán a verificar el cumplimiento de los requisitos 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 16:30	150 por hora del técnico dependientes de la auditoría y del producto dentro de la provincia o auditoría ISO, por hora del técnico dependiente de la auditoría y del producto fuera de la ciudad donde reside el auditor		PERSONAS JURÍDICAS	QUITO, GUAYARÚB, CUCUNZA	Quito: Bazarro Moneda 18-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3825960 a 3931031 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 253 y Pío Barbo, esquina Falfaló BISS - Ex. Banco del Acazu. Pto 7 Teléfono: (593-41) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex-CEA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	PRESENCIAL	NO	Sellos de Calidad	NO APLICA	44	44	98%		
8	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE INSTRUMENTOS DE MEDICINA	Es un servicio que ofrece el INEN para asegurar la trazabilidad de los instrumentos y equipos de medición utilizados en las diferentes aplicaciones tanto al sistema internacional de Unidades.	1. Descargar el "Manual del usuario de la plataforma de calibración" que se encuentra en la página electrónica institucional ubicada en la "Programa Servicios" sección "Dirección Técnica de Metrología", "Metología Industrial y Científica", y "SERVICIO DE CALIBRACIÓN" un vez descargado deberá seguir los pasos iniciales 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: http://311.132.149.203/metrologia/web/ 3. Ingresar los datos solicitados a través de la plataforma.	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 el equipo a instrumentos de medición al LIME del departamento de metrología y entrega, en caso de no tener la fecha indicada tendrá que generar una nueva solicitud de calibración. 4. Se asigna la solicitud de calibración al Área Técnica correspondiente para su calibración. 5. Se genera la documentación para la firma correspondientes (Certificado de Calibración, Oficio, Pedido de Factura). 6. Una vez finalizado se entrega un certificado de calibración al cliente.	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 el equipo a instrumentos de medición al LIME del departamento de metrología y entrega, en caso de no tener la fecha indicada tendrá que generar una nueva solicitud de calibración. 4. Se asigna la solicitud de calibración al Área Técnica correspondiente para su calibración. 5. Se genera la documentación para la firma correspondientes (Certificado de Calibración, Oficio, Pedido de Factura). 6. Una vez finalizado se entrega un certificado de calibración al cliente.	Lunes a Viernes 8:00 a 16:30	Dependiendo del tipo de equipo o instrumento de medición.	Dependiendo del tipo de equipo o instrumento de medición.	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	QUITO (todas las unidades)	Quito: Bazarro Moneda 18-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 350 1885 Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Magallán, Alcazar, Edificio Centro empresarial "Las Guacayas" Torre Institucional Plus 1. Teléfono: (593-4) 2681. Cuenca: Gobierno de Av. México y Unidad Nacional (ex-CEA) Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Correo electrónico: metrometro@normalizacion.gob.ec	SI	Plataforma calibración	Plataforma calibración	257	257	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:	31/01/2023
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESESUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL 6:	DIRECCION DE COMUNICACION SOCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION DEL LITERAL 6:	ING. MARIA BELEN MANEZ
CONTACTO DIRECTO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION:	maria@normalizacion.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION:	(02) 3825960 EXTENSIÓN 1610