

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 dónde 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 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 (Indicar la dirección y el teléfono de la oficina y dependencia 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 institución)	Servicio Automatizado (S/N)	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 TRANSPARENCIA. Ingresar a la página web www.normalizacion.gob.ec 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, descargue el formulario de solicitud de acceso a la información Pública.	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública.	La Dirección de Planificación se encarga de cubrir mes a mes la información correspondiente a LOTAIP	8:00 a 16:30	SIN COSTO	La información está disponible durante todo el día	CIUDADANA EN GENERAL	QUITO, GUAYQUIL Y CUENCA	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3823960 a 3833529 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2319 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Asayay Pho 7 Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex CREA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Página web	SI	Transparencia	Transparencia			NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTÁ DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTACTO DE VISTAS A UN CONTACTO DE VISTAS A UN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTÁ DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTACTO DE VISTAS A UN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTÁ DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA 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 compra@normalizacion.gob.ec 2. Se remite la cotización en un tiempo estimado de 24 a 48 horas. 3. El solicitante debe 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 bajar la entrega física. 5. La entrega se hará inmediata, digital o en dos formatos.	1. Solicitud de cotización al correo electrónico compra@normalizacion.gob.ec 2. Entrega o envío del pago en el banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales: El técnico del centro de información le preparará la norma que desea adquirir y la indicará cuál es su costo. El mismo que envía la cotización. Podrá cancelar a través de transferencia o depósito y presentarse a la presentación del comprobante de pago con el cual se entregará a los documentos normativos, en los formatos disponibles.	Lunes a viernes de 8:00 a 16:30	El costo de los documentos normativos nacionales e internacionales dependerá del número de páginas, costo actualizado 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 lo 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, GUAYQUIL Y CUENCA	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3823960 a 3833529 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2319 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Asayay Pho 7 Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex CREA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Ventanilla del Centro de Información	NO	Documentos nacionales	Documentos internacionales	0	9	98%		
3	DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS SIN COSTO	El INEN dispone de documentos normativos de su propia autoría, para que los ecuatorianos puedan 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 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 llenado el formulario el usuario elige 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: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3823960 a 3833529 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2319 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Asayay Pho 7 Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex CREA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Página web	SI	Descarga de documentos nacionales	Descarga de documentos internacionales	3.879	16.367	95%		
4	DESCARGA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS SIN COSTO (NO PRESENCIAL)	El INEN tiene convenio con organismos internacionales de normalización para que los ecuatorianos puedan acceder a normativas internacionales.	1. Solicitar la cotización por medio de correo electrónico a compra@normalizacion.gob.ec 2. Se remite la cotización en un tiempo estimado de 24 a 48 horas. 3. El solicitante debe 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 bajar la entrega física. 5. La entrega de la Norma se la realiza mediante correo electrónico y por medio en un tiempo estimado de 24 a 48 horas.	1. Solicitud de cotización al correo electrónico compra@normalizacion.gob.ec 2. Entrega o envío del pago en el banco.	Para documentos normativos nacionales e internacionales. El técnico del centro de información le preparará los documentos normativos en los formatos digital.	Lunes a viernes de 8:00 a 16:30	El costo de los documentos normativos nacionales e internacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, pero se lo entregará a través de correo electrónico de 24 a 48 horas.	CIUDADANA EN GENERAL, PERSONAS JURÍDICAS, OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS	QUITO, GUAYQUIL Y CUENCA	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3823960 a 3833529 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2319 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Asayay Pho 7 Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex CREA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Vía correo electrónico ventanilla@normalizacion.gob.ec	NO	Descarga de documentos nacionales	Descarga de documentos internacionales	87	420	95%			
5	PRODUCTO NO SUJETO A CONTROL	El INEN emite este certificado para aquellos productos que no están contemplados en el alcance de ningún reglamento técnico del INEN. Con vigencia de 6 años por cada importación.	1. Ingresar al sistema Escopass con usuario y contraseña. 2. Dar click en la opción VUE 3. Llenar toda la cotización con las opciones "Evaluación de la solicitud" y "Documento de soporte" 4. Escoger la opción: Servicio Ecuatoriano de Normalización. 5. Importante: Elegir en la opción "Producto no sujeto a control" y en el campo de observaciones colocar el número y nombre del reglamento del cual se quiere cumplir. 6. Adjuntar como documentos de soporte: fichas técnicas, catálogo y factura o nota de venta.	1. Estar registrado en el ECUAPASS. 2. Fichas técnicas y catálogo del producto. 3. Factura o nota de pedido.	1. Una vez impresa la orden de pago generada en el Sistema Escopass se debe cancelar el valor en ventanilla o transferencia en los siguientes bancos: Banco de Pichincha, Banco de Guayaquil, Banco del Asayay, Serpango y Produbanco. 2. Una vez que se confirma el pago ingresa la solicitud a través de la Ventanilla Único Ecuatoriano de Normalización. 3. El técnico analizará el producto completo con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de ser así la aprobará, de lo contrario se lo 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: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3823960 a 3833529 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2319 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Asayay Pho 7 Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex CREA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2. correo consultas@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Botellines informativos en la página web del INEN	Solicitud SI Ejecución SI	EUCUAPASS	EUCUAPASS	231	650	95%		
6	EMISIÓN DE CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO EN VUE	El Certificado de Reconocimiento es un documento expedido a través de la VUE el cual demuestra el cumplimiento de un producto nacional e importado con el Reglamento Técnico Ecuatoriano. Tiempo de vigencia para Reglamentos de Alimentos: seis meses y para el resto de Reglamentos un año por cada importación.	1. Ingresar al sistema Escopass con usuario y contraseña. 2. Dar click en la opción VUE 3. Llenar toda la cotización con las opciones "Evaluación de la solicitud" y "Documento de soporte" 4. Escoger la opción: Servicio Ecuatoriano de Normalización. 5. Importante: Elegir en el reglamento al producto que va a importar. 6. Adjuntar como documentos de soporte de acuerdo a la exigencia de cada reglamento	1. Estar registrado en el ECUAPASS 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 técnicos correspondiente para cada área o sea Química Alimentaria, Medicina Alimentaria, Electrónica e Inadmisibilidad. 2. El técnico analizará el producto completo con el Reglamento correspondiente 3. que pedirá correcciones o 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 16:30	247	3-5 días laborales	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADORAS	QUITO	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3823960 a 3833529 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2319 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Asayay Pho 7 Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex CREA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	1. Página web 2. correo consultas@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Botellines informativos en la página web del INEN	SI	EUCUAPASS	EUCUAPASS	1.677	7.575	95%		
7	EMISIÓN DE SELLOS 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. CUALIDAD DEL PRODUCTO - Auditoría a la calidad del producto de conformidad con documento normativo. 2. SISTEMA DE GESTIÓN - *Un sistema de gestión de la calidad, de conformidad con el NTE INEN ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. * Un sistema de gestión de conformidad con el NTE INEN 2537: Sistema de Gestión Integrado para la micro, pequeña y mediana empresa. Requisitos. * 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 esta solicitud se encuentra disponible en nuestra página web www.normalizacion.gob.ec 2. Una vez revisada la solicitud, auditores del INEN, realizarán una evaluación inicial de la empresa fabricante del producto a certificar. 3. Una vez verificado el cumplimiento del producto con los requisitos establecidos en la norma o reglamento de referencia, nuestros Técnicos del INEN procederán a verificar el cumplimiento del requisito del sistema de gestión. 4. Se asigna la solicitud de calibración de una oficina correspondiente para la calibración. 5. Se genera la documentación para las áreas correspondientes (Certificado de Calibración, Oficio, Pedido de Materiales). 6. Una vez finalizado se entrega un certificado de calibración al cliente.	Lunes a viernes 8:00 a 16:30	\$10 por hora del técnico dependiendo de la auditoría y del producto dentro de la provincia. Siendo desde el técnico o auditor / \$15 por hora del técnico dependiendo de la auditoría y del producto fuera de la ciudad donde reside el auditor	PERSONAS JURÍDICAS	QUITO, GUAYQUIL Y CUENCA	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3823960 a 3833529 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 2319 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Asayay Pho 7 Teléfono: (593-4) 372 7960 a 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex CREA Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	PRESENCIAL	NO	Sello de Calidad	NO APLICA	38	188	98%			
8	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS E INSTRUMENTOS DE MEDIDA	Es un servicio que ofrece el INEN para asegurar la trazabilidad de los instrumentos y equipos de medida utilizados en las diferentes aplicaciones hasta 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 www.normalizacion.gob.ec 2. Pagar del servicio una vez validados 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 LMI deben estar en buen estado, limpio y aptos para realizar la calibración, en caso de ser equipos electrónicos deberá contar con baterías en buen estado (nivel de carga superior a 70%) o nuevos.	1. Ingreso de la solicitud al sistema de calibración 2. Pago del servicio una vez validados 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 LMI deben estar en buen estado, limpio y aptos para realizar la calibración, en caso de ser equipos electrónicos deberá contar con baterías en buen estado (nivel de carga superior a 70%) o nuevos.	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 el sistema. 3. El técnico fija la fecha para poder entregar los equipos e instrumentos de medida al LMI del INEN en el departamento de recepción y entrega, en caso de no haber la fecha indicada tendrá que generar una nueva solicitud de calibración. 4. Se asigna la solicitud de calibración de una oficina correspondiente para la calibración. 5. Se genera la documentación para las áreas correspondientes (Certificado de Calibración, Oficio, Pedido de Materiales). 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 medida, además si la calibración se realiza en sitio en el Laboratorio del INEN, un tarifario http://186.40.186.149/usuarios/electronicos/inen.php	Dependiendo del tipo de equipo y el sitio en el que se encuentre el equipo/instrumento.	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	QUITO (todas las magnitudes), GUAYQUIL Y CUENCA (solo calibración de Balanzas)	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 382 1885 Guayaquil: Av. Francisco de Ovejuna y Niguarí H. Alvar, Edificio Centro empresarial "Los Caracaras" Torre Institucional Piso 1 Teléfono: (593-4) 2681 Cuenca: Gobierno Zonal E. Av. México y Unidad Nacional (Ex CREA) Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Correo electrónico: embtel@normalizacion.gob.ec	SI	Plantillas calibración	Plantillas calibración	349	1.546	95%		
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámite Ciudadano (PTC)								
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												14/10/2023								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (E):												DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LITERAL (E)):												ING. MARIAM BELEN HÁJEZ								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												bot@normalizacion.gob.ec								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 3823960 EXTENSIÓN 1699								