

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 ciudadanía 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 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 para dónde se encuentre la oficina y 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.	1. Ingresar a la página web www.normalizacion.gob.ec seleccionar el botón de "Transparencia". 2. Seleccionar el ítem de la información que se desea conocer. 3. En caso de requerir información de manejo de recursos públicos de la institución, descargue el formulario de www.normalizacion.gob.ec acceda a la información Pública	Llevar un 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) 3629960 a 363059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 233 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Acazu. Phio 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 ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTACTO DE VISTAS AÚN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTACTO DE VISTAS AÚN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PÁGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTACTO DE VISTAS AÚN
2	VENTA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNACIONALES Y NACIONALES CON COSTO / PRESENCIA.	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 centraldeinformacion@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 bajar la entrega física. 5. La entrega se hará inmediata, digital o en dos formatos.	1. Solicitud de cotización al correo electrónico centraldeinformacion@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 se procederá con la entrega de los documentos normativos, en los formatos disponibles.	Lunes a viernes 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 le 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) 3629960 a 363059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 233 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Acazu. Phio 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	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	0	9	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: www.normalizacion.gob.ec . 2. Ingresar el 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 ejerce 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) 3629960 a 363059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 233 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Acazu. Phio 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 normativos	Descarga de documentos normativos	3.879	21.860	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 centraldeinformacion@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 bajar la entrega física. 5. La entrega de la Norma se realiza mediante correo electrónico y por medio en un tiempo estimado de 24 a 48 horas.	1. Solicitud de cotización al correo electrónico centraldeinformacion@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 normalizados en los formatos digital.	Lunes a viernes 8:00 a 16:30	El costo de los documentos normativos nacionales e internacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, pero se le realizará el envío en un máximo de 24 a 48 horas.	Documentos Normativos internacionales y nacionales dependerá de la extensión del Documento Normativo, pero se le realizará el envío en un máximo 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) 3629960 a 363059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 233 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Acazu. Phio 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 normativos	Descarga de documentos normativos	87	540	95%		
5	PRODUCTO NO SUJETO A CONTROL	El INEN emite este certificado para aquellos productos en los que el fabricante o proveedor en el momento de la entrega de los productos que no están sujetos a control del INEN, con vigencia de 6 años por cada importación.	1. Ingresar al sistema Escopus 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 emite a cumplir. 6. Adjuntar como documentos de soporte: fichas técnicas, catálogo y factura o nota de venta.	1. Estar registrado en el ECUAPAS2. Ficha técnica o catálogo del producto. 3. Factura o nota del pedido.	1. Una vez impresa la orden de pago generada en el Sistema Escopus se debe cancelar el valor en ventanilla o transferencia en los siguientes bancos: Banco de Pichincha, Banco de Guayaquil, Banco del Acazu, Serenazgo y Productivo. 2. Una vez que se confirma el pago ingresa a la solicitud a través de la Ventanilla Usuario Escopus para solicitar el proceso de revisión. 3. El técnico analizará el producto con respecto al 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) 3629960 a 363059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 233 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Acazu. Phio 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 centraldeinformacion@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Botellines informativos en la página web del INEN	Solicitud SI	ECUAPAS	ECUAPAS	5	895	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 o 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 Escopus 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 se va a importar. 6. Adjuntar como documentos de soporte de acuerdo a la exigencia de cada reglamento	1. Estar registrado en el ECUAPAS 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 Instalación 2. El técnico analizará el producto con respecto al Reglamento Técnico Ecuatoriano correspondiente 3. Una vez que se confirma el pago ingresa a la solicitud a través de la Ventanilla Usuario Escopus para solicitar el proceso de revisión. 4. El técnico analizará el producto con respecto al 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) 3629960 a 363059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 233 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Acazu. Phio 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 centraldeinformacion@normalizacion.gob.ec 3. Atención al usuario 4. Botellines informativos en la página web del INEN	SI	ECUAPAS	ECUAPAS	1.678	10.985	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 la calidad. 5. De ser aprobada se comunicará con el usuario para entregar el Certificado de Conformidad (Sello de Calidad INEN).	1. Calidad del producto. 2. Auditoría a la calidad del producto de conformidad con el documento normativo. 3. 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 Integrada 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. 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	\$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	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. Las empresas que cumplen con los requisitos establecidos, recibirán el Sello de Calidad INEN para el producto solicitado	PERSONAS JURÍDICAS	QUITO, GUAYQUIL Y CUENCA	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 3629960 a 363059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 233 y Pedro Carbo, esquina Edificio BIES - Ex. Banco del Acazu. Phio 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	85	313	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, tiempo 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. Pagos 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, tiempo 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 de los instrumentos de medida a 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. 3. Se asigna la solicitud de calibración de una oficina correspondiente (Certificado de Calibración, Oficio, Pedido de Calibración). 4. 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/buzon_electronico/inen.php	Dependiendo del tipo de equipo y el lugar en el que se encuentre el equipo/instrumento.	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	QUITO (todas las magnitudes)	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593-2) 360 1885 Guayaquil: Av. Francisco de Ovejuna y Nigueli N. Alvar, Edificio Centro empresarial "Los Cerros", Torre Institucional Piso 1 Teléfono: (593-4) 283 1000 Cuenca: Gobierno Zonal 6. Av. México y Unidad Nacional (Ex. CREA) Teléfono: (593-7) 370 2020 al 370 2029	Correo electrónico: centraldeinformacion@normalizacion.gob.ec	SI	Transparencia	Transparencia	349	2.149	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:	24/07/2023
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	PERMANENTE
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 centraldeinformacion.gob.ec
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	centraldeinformacion.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3629960 EXTENSIÓN 1899