

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 naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción periodo)	Tipos de canales disponibles de atención: (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 (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	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: 1. Ingresar a la página web www.normalizacion.gob.ec seleccionando la opción de "Transparencia". 2. Seleccionar el libro 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 <i>libro P</i> Solicitud de acceso a información pública.	Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública.	La Dirección de Planificación se encargará de subir mesa a mesa la información correspondiente a LOTAIP	8:00 a 16:30	SIN COSTO	La información está disponible durante todo el día	CIUDADANA EN GENERAL	QUITO, GUAYAZÚB, CUECA	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3823960 A 3833059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Efraim BIES. Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 41) 372 7960 A 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex. CREA Teléfono: (593 7) 370 2000 al 370 2020	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 CONTADOR DE VISITAS AUN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PAGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISITAS AUN	NO APLICA PUES ES UNA INFORMACIÓN QUE ESTA DISPONIBLE TODO EL TIEMPO EN LA PAGINA WEB Y NO CONTAMOS CON UN CONTADOR DE VISITAS AUN
2	VENTA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNACIONALES Y NACIONALES	El INEN tiene convenio con organismos internacionales de normalización para que los ecuatorianos puedan acceder a documentos normativos internacionales, igualmente el INEN dispone de documentos normativos de su propia edición.	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 número de la norma o un término referente al tema de búsqueda. 6. Una vez definida que norma desea, solicitar la cotización por medio de correo electrónico a ventasnormas@normalizacion.gob.ec 7. Se remite la cotización en un tiempo estimado de 24 a 48 horas. 8. El solicitante deberá realizar el depósito a transferencia en el Banco Pichincha. 9. Enviar por correo el comprobante del pago o acercarse al centro de información para hacer la entrega física. 10. La entrega se hará empresa, digital o los dos formatos.	1. Solicitud de cotización al correo electrónico ventasnormas@normalizacion.gob.ec . 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 pagar y le indicará cuál es su costo. El mismo que envía la cotización. Podrá cancelar a través de transferencia o 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 8:00 a 16:30	El costo de los documentos normativos nacionales e internacionales, dependiendo de la extensión del Documento Normativo, pero se le entregará de todo organismo y costo del sistema de facturación del INEN.	La entrega de los documentos Normativos internacionales y nacionales, dependiendo 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 Y GUAYAZÚB	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3823960 A 3833059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Efraim BIES. Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 41) 372 7960 A 372 7969	Via correo electrónico ventasnormas@normalizacion.gob.ec	NO	Descarga de documentos normativos	Descarga de documentos normativos	105	654	98%
3	PRODUCTO NO SUJETO A CONTROL	El INEN emite este certificado para aquellos productos que desean registrar el país pero que no están contemplados en el alcance de ningún reglamento técnico del INEN, con vigencia de un año por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecuapass con usuario y contraseña. 2. Dar click en la opción VAE. 3. Llenar toda la solicitud con las opciones: "Elaboración de la solicitud" y "Documento de soporte". 4. Esoger la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. Importante: Elegir en la opción "Producto No sujeto a control" y en el campo de observaciones colocar el número e nombre del reglamento del cual se quiere a cumplir. 5. Adjuntar como documentos de soporte: Fotos, etiquetas, catálogos y factura a nota de venta.	1. Estar registrado en el ECUAPASS 2. Ficha técnica y catálogo del producto. 3. Factura o nota del pedido.	1. Una vez impresa la orden de pago generada en el Sistema Ecuapass se debe cancelar el valor en ventanilla o transferencia en los siguientes bancos: Banco del Pacífico, Banco de Guayaquil, Banco del Acazu, Serwigo y Profinabanco. 2. Una vez que se confirma el pago, ingresar la solicitud a través de la Ventanilla Única Ecuatoriana y automáticamente se despacha un técnico en mismo que lleva el proceso de revisión. 3. El técnico analizará si el producto cumple con el Reglamento Técnico Ecuatoriano, en caso de ser así se aprobará, de lo contrario se la notificará con una nota explicando el error para la subsanación. Importante: Si 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 IMPORTADAS	QUITO	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3823960 A 3833059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Efraim BIES. Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex. CREA Teléfono: (593 7) 370 2000 al 370 2020	1. Página web 2.como consultas@normalizacion.gob.ec . 3. Atención al usuario a. Botones informativos en la página web del INEN	Solicitud Si Emisión: Si	Ecuapass	Ecuapass	760	1.655	95%
4	EMISIÓN DE CERTIFICADO EN VUE	El Certificado de Reconocimiento es un documento expedido a través de la VUE el cual demuestra el cumplimiento de un producto asociado a la opción "Solicitud y "Documento de soporte". También se otorgan para Reglamentos de Alimentos, cosméticos y para el resto de Reglamentos en año por cada importación.	1. Ingresar al sistema Ecuapass con usuario y contraseña. 2. Dar click en la opción VAE. 3. Llenar toda la solicitud con las opciones: "Elaboración de la solicitud" y "Documento de soporte". 4. Esoger la opción Servicio Ecuatoriano de Normalización. Importante: Elegir en Reglamentos acorde al producto que va a importar. 5. Adjuntar como documentos de soporte de acuerdo a la exigencia de cada reglamento	1. Estar registrado en el ECUAPASS 2. Fotos 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 despacha a uno de los técnicos correspondiente para cada una de las VUEs: Alimentos, Medicinas, Automotrices, Electrónica o Textil-Abalado. 2. El técnico analizará si el producto cumple con el Reglamento, en caso de cumplir con todos los requisitos se aprobará, de lo contrario se notificará a la subsanación, esto quiere decir que podrá correcciones 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 16:30	247	3-5 días laborales	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS IMPORTADAS	QUITO	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3823960 A 3833059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Efraim BIES. Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 41) 372 7960 A 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex. CREA Teléfono: (593 7) 370 2000 al 370 2020	1. Página web 2.como consultas@normalizacion.gob.ec . 3. Atención al usuario a. Botones informativos en la página web del INEN	SI	Ecuapass	Ecuapass	1.790	12.775	95%
5	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. Evaluación inicial. 3. Auditoría a la calidad del producto. 4. Auditoría al sistema de gestión de calidad. 5. De ser aprobado se comunicará al usuario para entregar el Certificado de Conformidad (Sello de Calidad INEN).	1. CAUDAL DEL PRODUCTO • Auditoría a la calidad del producto de conformidad con documento normativo. • SISTEMA DE GESTIÓN • 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 2037. Sistema de Gestión Integral para la mejora, 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 para 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 enviada la solicitud, auditoría del INEN, realizar de 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 donde reside el técnico o auditor / \$15 por hora del técnico dependiendo de la auditoría y del producto fuera de la ciudad donde reside el auditor	Dependerá del tipo de auditoría y del producto dentro de la provincia donde reside 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, GUAYAZÚB, CUECA	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3823960 A 3833059 Guayaquil: Av. 9 de octubre No. 219 y Pedro Carbo, esquina Efraim BIES. Ex. Banco del Acazu. Piso 7 Teléfono: (593 41) 372 7960 A 372 7969 Cuenca: Av. México 154 y Unidad Nacional - Ex. CREA Teléfono: (593 7) 370 2000 al 370 2020	PRESENCIAL	NO	Sellos de Calidad	NO APLICA	12	145	98%
6	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDIDA	Es un servicio que ofrece el INEN para asegurar la trazabilidad de los instrumentos y equipos de medición utilizados en los diferentes aplicaciones de las industria ecuatoriana y unificada.	1. Descargar el "Manual del usuario de la plataforma de solicitudes de calibración" que se encuentra en la página electrónica institucional siguiendo la ruta "Programas - Servicios" escoger "Dirección Técnica de Metrología", "Metrología Industrial y Científica", "SERVICIO DE CALIBRACIÓN" un vez descargado deberá seguir los pasos iniciales para su registro y posterior generación de solicitudes de calibración. 2. Llenar 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://201.112.149.200/metrologia/webvce/ 3. Ingresar los datos solicitados a través de la plataforma.	1. Ingreso de la solicitud al sistema de la plataforma a prestar el servicio. 2. 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 a transferencia en Banco Pichincha. 3. Ecuación/instrumentos de medida que ingresen al INEN deben estar en buen estado, limpios y óptimos para realizar la calibración, en caso de ser equipos electrónicos deben contar con baterías en buen estado (nivel de carga superior a 70%) 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 factura para poder entregar los equipos e instrumentos de medida a LIME del INEN al departamento de recepción y entrega, en caso de no llegar la fecha indicada, tendrá que generar una nueva solicitud de calibración. 4. Se asigna la solicitud de calibración a una oficina correspondiente para la calibración. 5. Se genera el documento para las firmas 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	Dependerá del tipo de equipo y el acceso al lugar en el que se encuentre el equipo/instrumento.	Dependerá del tipo de equipo e instrumentos de medida, además de la calibración se realiza en sitio en el laboratorio del INEN, sin tariffario http://201.112.149.200/metrologia/webvce o at_metrologia@inen.gov.ec	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	QUITO (todas las magnitudes), GUAYAZÚB y CUECA (solo calibración de Baterías)	Quito: Baquerizo Moreno 68-29 y Diego de Almagro Teléfono: (593 2) 3823960 A 3833059 Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Miguel N. Acosta, Edificio Centro empresarial "Las Cámaras" Torre Institucional Piso 1 Teléfono: (593 41) 388 2000 Cuenca: Gobierno Zonal de Av. América y Unidad Nacional (Ex. CREA) Teléfono: (593 7) 370 2000 al 370 2020	Correo electrónico: cometolog@normalizacion.gob.ec	SI	Plataforma calibración	Plataforma calibración	226	2.375	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:												31/06/2023						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (I):												DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (I):												ING. MARÍA BELEN YANEZ						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												ine@normalizacion.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 3823960 EXTENSIÓN 1889						