

Servicio de Acreditación Ecuatoriano



PG08

R10

2021-10-27

Procedimiento General

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

El presente documento se distribuye como copia no controlada.

Su revisión vigente debe ser consultada en la página web:

www.acreditacion.gob.ec

Elaborado por: DGC C. Plaza Fecha: 2021-10-22	Revisado por: DAJ B. León Fecha: 2021-10-26	Aprobado por: DE C. Echeverría Fecha: 2021-10-27
---	---	--

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
4. DEFINICIONES	3
5. RESPONSABILIDADES.....	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	6
6.1. QUEJAS	6
6.1.1 Generalidades	6
6.1.2 Receptar y validar la queja.....	7
6.1.3 Investigar la Queja.....	8
6.1.3.1. Investigar Quejas Admitidas a Trámite: primera Instancia.....	8
6.1.4.1 Comisión de quejas: segunda Instancia.....	10
6.2 APELACIONES	11
6.2.1 Generalidades	11
6.2.2 Receptar y validar la apelación	11
6.2.2 Investigar la apelación.....	12
6.2.3 Apelaciones admitidas a Trámite	13
6.2.3.1 Acuerdo de Buena Fe: primera Instancia.....	13
6.2.3.2 Comisión de apelaciones: segunda Instancia.....	13
7. REGISTROS	14

1. OBJETO

Establecer el procedimiento para el tratamiento de quejas presentadas en relación a los servicios prestados por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano o por los organismos evaluadores de la conformidad acreditados por el SAE; así como el tratamiento de apelación sobre decisiones tomadas por el SAE en relación al estado de acreditación de un OEC.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para recibir, evaluar y tomar decisiones de cualquier expresión de insatisfacción de origen externo, presentadas en relación a los servicios prestados por el SAE o por los organismos evaluadores de la conformidad acreditados por el SAE; así como para la atención de apelaciones presentadas por organismos evaluadores de la conformidad acreditados o en proceso de acreditación, sobre las resoluciones de acreditación emitidas, desde la recepción de la apelación hasta la decisión en relación con la misma.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Los documentos utilizados como guías para la elaboración del presente documento son:

ISO/IEC 17011:2017	Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad.
Registro Oficial Suplemento No. 26, del 22-feb-2007	Ley 2007-76. Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad. Última modificación 29-dic-2010.
Segundo Suplemento del Registro Oficial No.31 , 7 de Julio 2017	Código Orgánico Administrativo COA

4. DEFINICIONES

Acreditación: Emisión de una declaración de tercera parte, basada en una decisión tomada después de una revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados por parte de un OEC, donde se manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad (adaptado de ISO/IEC 17000).

Alcance de Acreditación: Actividades de evaluación de la conformidad que realiza un OEC y para los cuales el SAE ha otorgado un reconocimiento formal de su capacidad técnica para realizarlos (a través de un certificado de acreditación). Documento emitido por el SAE en conjunto con el certificado de acreditación, para definir y detallar las localizaciones y actividades cubiertas por la acreditación concedida.

Apelación: Solicitud de un organismo de evaluación de la conformidad para reconsiderar cualquier decisión de acreditación adversa , relacionada con su estado de acreditación deseado.

Apelante: Persona Natural o Jurídica que presenta al SAE una apelación.

Decisión de Acreditación: Toda decisión para otorgar, mantener, ampliar, renovar, reducir suspender y retirar la acreditación emanada por la Dirección Ejecutiva, sobre la base de los informes técnicos y jurídico pertinentes de las instancias respectivas.

Evaluación: Proceso realizado por el SAE para evaluar la competencia de un OEC con base en determinadas normas u otros documentos normativos para un alcance de acreditación definido.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado en una norma determinada, en el sistema de gestión, en los procedimientos técnicos y en los criterios de evaluación.

Organismo de Acreditación (OA): Organismo con autoridad que lleva a cabo la acreditación.

Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC): Para efectos de este documento el término se referirá a Organismos de Certificación, Organismos de Inspección, Laboratorios, Proveedores de Ensayos de Aptitud.

Queja. Expresión de insatisfacción, diferente de la “apelación”, presentada por una persona u organización a un organismo de acreditación (SAE), relacionada con las actividades de dicho organismo de acreditación o de un organismo de evaluación de la conformidad acreditado, para el que se espera una respuesta.

Reclamante: Persona Natural o Jurídica que presenta al SAE una queja.

Representante legal: Es la persona a quien la ley le faculta para actuar en representación del OEC y quien suscribe cualquier solicitud oficial del Organismo ante el SAE

Resolución de Acreditación: Comunicación formal firmada por la Dirección Ejecutiva del SAE por medio de la cual comunica al OEC la decisión de acreditación y cualquier información relacionada.

Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE): Organismo oficial de acreditación de evaluación de la conformidad en el Ecuador, conforme lo establece la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.

5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Comisión de Quejas

- ✓ Resolver en segunda instancia las quejas presentadas al SAE, por los organismos de Evaluación de la Conformidad acreditados o en proceso de acreditación y por cualquier parte interesada.
- ✓ Notificar el resultado de la atención de la queja a la Dirección de Gestión de la Calidad para su procesamiento como acción correctiva, cuando proceda.

Comisión de Apelaciones

- ✓ Dar trámite a las apelaciones presentadas por los OEC, como lo estipula el Sistema de Gestión de la Acreditación.

Directores de Áreas Técnicas

- ✓ Proveer toda la información y descargos necesarios para sustentar el tratamiento de una queja o de una apelación a las instancias establecidas en este procedimiento.
- ✓ Asignar la elaboración del informe técnico de la queja al técnico del área de acuerdo a lo señalado en este procedimiento.
- ✓ Realizar el informe técnico de la queja cuando sea requerido.
- ✓ Monitorear la atención oportuna de quejas y apelaciones

- ✓ Asegurar la independencia y competencia del personal que participa en la resolución de la queja o apelación en primera instancia.
- ✓ **Asegurar, cuando sea necesario, que se toman las acciones pertinentes conforme PG03.**

Director de Gestión de la Calidad

- ✓ Asegurar que el proceso de gestión de la queja y la apelación en primera instancia se coordine con la dirección de área respectiva en tiempo y forma procedimental.
- ✓ Gestionar las actividades necesarias para resolver las quejas y apelaciones recibidas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Acreditación.
- ✓ Confirmar si la queja se refiere a las actividades de acreditación.
- ✓ Monitorear el cumplimiento oportuno de la atención a quejas y apelaciones

Responsable asignado de la Dirección de Gestión de la Calidad

- ✓ Receptar y registrar la queja en el formato F PG08 01 Seguimiento de quejas, asignar una codificación.
- ✓ Revisar si la queja se refiere a las actividades de acreditación.
- ✓ Revisar que la documentación para admisión a trámite de una queja este completa conforme **los** procedimientos aplicables.
- ✓ Realizar el seguimiento del estado de quejas y apelaciones.
- ✓ Actuar como Secretario en la comisión de quejas en segunda instancia.
- ✓ Actuar como Secretario en la comisión de apelaciones.
- ✓ Preparar las comunicaciones pertinentes del proceso de quejas.
- ✓ **Mantener el expediente de la queja.**

Director de Asesoría Jurídica

- ✓ Receptar y registrar la apelación en el formato F PG08 02 Seguimiento de apelaciones, asignar una codificación.
- ✓ Validar que la documentación que sustente la apelación esté completa, conforme normativa legal vigente, previa a la determinación de su procedencia por la comisión respectiva.
- ✓ Analizar la pertinencia legal del tratamiento de una apelación.
- ✓ Solventar durante el proceso de gestión de las quejas y apelaciones todas las inquietudes en el ámbito legal.
- ✓ Calificar, desde el punto de vista legal, la solicitud de apelación, para verificar si procede o no al trámite.
- ✓ Realizar el seguimiento del proceso de apelación.
- ✓ Mantener la evidencia generada durante el proceso de apelación.
- ✓ Gestionar las acciones tomadas, tales como: comunicación, evaluación de las evidencias, análisis y resolución en relación a la queja (en 2º instancia) o apelación conforme sea el caso.
- ✓ Conformar la Comisión de quejas y apelaciones.

Dirección de Administración de Talento Humano

- ✓ Solventar durante el proceso de gestión de las quejas y apelaciones todas las inquietudes en el marco de sus competencias
- ✓ Revisar, analizar y gestionar la queja respecto del comportamiento de un servidor del SAE, de acuerdo lo establecido en la Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP, su Reglamento General y el Reglamento Interno de Administración de Talento Humano.

Personal Técnico del SAE

- ✓ Revisar, analizar la documentación presentada y relacionada con la apelación o queja y elaborar el informe técnico.
- ✓ **Elaborar** el informe técnico de la queja con las conclusiones y recomendaciones

- ✓ Colaborar con las diferentes áreas en la resolución de las quejas o apelaciones, según sea pertinente.

Personal Administrativo del SAE

- ✓ Colaborar con las diferentes áreas en la resolución de las quejas o apelaciones, según sea pertinente.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. QUEJAS

6.1.1 Generalidades

El SAE considera las quejas sobre sus servicios o de sus OEC acreditados como circunstancias, que, aun siendo no deseables, permiten detectar no conformidades o acciones de mejora en la gestión del proceso de acreditación.

El SAE tramitará como quejas, entre otras, a las siguientes insatisfacciones que un OEC presente en relación a los servicios del SAE o de sus organismos acreditados:

- a) Objeción u observaciones a los hallazgos levantados por evaluadores del SAE y solicitudes de evidencias adicionales sobre acciones correctivas en relación a los hallazgos encontrados en evaluaciones y testificaciones.
- b) Comportamiento de personal del SAE, evaluadores y/o expertos en el ejercicio de sus funciones.
- c) Incumplimiento del SAE a sus propios procedimientos y cualquier otro que motive la queja del OEC en relación a los servicios del SAE.
- d) Quejas provenientes de organismos de acreditación pares, o partes interesadas respecto a certificados, informes emitidos y actuaciones por parte de los OEC acreditados por el SAE.

El SAE, a través de la Dirección de Gestión de la Calidad, proporcionará al reclamante el acuse recibo y la información sobre el progreso del tratamiento de la queja.

El SAE, a través de la Dirección de Gestión de la Calidad, proporcionará la comunicación formal de la finalización del tratamiento de quejas, lo cual quedará evidenciado en el contenido de dicha comunicación, con el texto: "Con lo expuesto, el SAE comunica formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja."

El SAE se responsabiliza de todas las decisiones y a todos los niveles e instancias del proceso de tratamiento de quejas.

Si el motivo de la queja es identificado por personal del SAE en relación a un OEC, la Dirección de Área Técnica que corresponda será la encargada de emitir el comunicado oficial al OEC para que realice el tratamiento respectivo en base a sus propios procedimientos.

En todos los casos el personal involucrado desde la recepción hasta la decisión de la queja, se responsabilizará de la recopilación y la verificación de toda la información necesaria para el tratamiento de la misma.

En todos los casos, el personal que elabore el informe técnico de la queja no debe estar involucrado en las actividades que motivaron la queja.

La decisión, como resultado del tratamiento de la queja y que se comunica al reclamante serán tomadas, revisadas y aprobadas, por personas que no estén **involucradas** en las actividades **que motivaron la queja**.

Si se identifica algún potencial conflicto de interés en el proceso de quejas y apelaciones, se asignará a otro personal para realizar la actividad pertinente.

El SAE, realizará la investigación y la decisión sobre una queja sin ninguna acción discriminatoria para el reclamante de la queja.

De ser necesario, se establecerán las acciones pertinentes, para lo cual, la Dirección de Área que **corresponda, aplicará** el procedimiento PG03 Acciones Correctivas.

6.1.2 Receptar y validar la queja

La queja deberá estar dirigida a la Dirección Ejecutiva con copia a la Dirección de Gestión de la Calidad, debe ingresar por recepción del SAE, mediante oficio **suscrito con firma electrónica**, adjunto al cual, e OEC debe incluir los respaldos pertinentes de la queja. El funcionario de la recepción, remitirá la documentación a la Dirección de Gestión de la Calidad.

La Dirección de Gestión de la Calidad, a través del responsable asignado para el tratamiento de quejas, recepta y registra la queja en el formato F PG08 01 Seguimiento de quejas, asignará una codificación, validará que la documentación que sustente la queja se encuentre completa (oficio dirigido a la Dirección Ejecutiva, que contenga el fundamento que motiva la queja, el tipo de queja conforme al numeral 6.1.1, estar dentro del término para presentarla) y que tenga la identificación correspondiente del reclamante que realiza la queja, número telefónico y correo electrónico de contacto.

La Dirección de Gestión de la Calidad dará seguimiento y debe mantener un expediente por cada queja ingresada con los registros generados durante el trámite, observando en todo momento las obligaciones de confidencialidad del SAE.

Las quejas descritas en los literales a, b y c del numeral 6.1.1, solo serán tratadas si son presentadas dentro del término de 7 días posteriores a la recepción del informe de evaluación o testificación enviado por el SAE o de la situación presentada que derive en la queja.

La Dirección de Gestión de la Calidad no procederá a tramitar la queja en los siguientes casos:

- Cuando el objeto de la queja es ajeno a las atribuciones y competencias del SAE.
- Cuando se cuente con una decisión tomada mediante acto resolutorio por el SAE, en cuyo caso se devolverá la información a quien presenta la queja y se informará que debe ingresar el trámite como apelación.
- Cuando las quejas de actividades de un OEC acreditado por el SAE se encuentren fuera del alcance de la acreditación otorgada.
- Cuando las quejas correspondan a actividades de un OEC que no esté acreditado ante el SAE.
- Si el documento en el cual se describe la queja no tiene la identificación, firma de responsabilidad correspondiente de la persona que realiza la misma **o no se encuentre adjunto toda la evidencia que respalda la queja.**
- Cuando se haya incumplido con algún requisito establecido en el presente numeral.

El Director de Gestión de la Calidad deberá comunicar al reclamante de la queja, con copia a la Coordinación General Técnica, el acuse recibo y validación de la queja incluyendo la información de si procede o no la misma. Por la naturaleza de la queja el responsable asignado de la Dirección de Gestión de la Calidad podrá mantener reuniones con la Dirección de Área Técnica, Dirección de Asesoría Jurídica o de la Dirección de Administración del Talento Humano.

En el caso de que la queja no sea admitida a trámite, en la comunicación que se envíe al reclamante se incluirán los motivos.

De ser admitida a trámite, el Director de Gestión de la Calidad enviará a la Dirección de Área Técnica correspondiente, o a la Dirección Administrativa de Talento Humano, la documentación de la queja para su respectivo trámite, manteniendo copia de la misma.

Nota: Cuando una persona presente una queja vía telefónica, mail o verbalmente, se le solicitará que lo haga por escrito para tratarla de acuerdo al presente procedimiento.

En el caso del literal d), donde la queja es contra un OEC, y cuando corresponda, se comunicará vía escrito a quien emitió la queja, que la misma debe ser tratada primero por el OEC en cuestión; esta comunicación será enviada por la Dirección de Gestión de la Calidad al emisor de la queja con copia al OEC involucrado.

6.1.3 Investigar la Queja

6.1.3.1. Investigar Quejas Admitidas a Trámite: primera Instancia

Las quejas relacionadas con las actividades del SAE que fueron admitidas a trámite, dependiendo de su naturaleza, recibirán el siguiente tratamiento:

- a) Objeción u observaciones a los hallazgos levantados por evaluadores del SAE y solicitudes de evidencias adicionales en relación a los hallazgos encontrados en la evaluación.

Una vez recibida la queja, la Dirección de Área Técnica correspondiente designará a un técnico con competencia para la revisión y análisis de la queja vinculada a hallazgos o requerimiento de evidencias adicionales, quien deberá emitir el Informe Técnico de Queja, FPG08 03 en el término de 15 días, con su recomendación sobre ratificar lo actuado por el SAE o rectificar dicha actuación para continuar con el proceso pertinente vinculado a la queja. En ningún caso este técnico podrá haber sido parte previa en el proceso que motivó la queja.

Por la naturaleza de la queja, el tiempo de emisión del informe técnico podrá prolongarse hasta el término de 15 días adicionales, debido a la necesidad de un experto técnico, por ejemplo; lo cual deberá ser comunicado al reclamante, antes del término de 30 días contados a partir de la recepción de la queja. La comunicación será emitida por la Dirección de Gestión de la Calidad previa coordinación con la Dirección de Área Técnica que está tratando la queja.

El OEC debe enviar al SAE en el **término** establecido, las evidencias de las acciones tomadas frente a las No Conformidades que no son parte de la queja. La no entrega será causal de sanción conforme el PA06.

Una vez realizado el informe técnico de la queja por parte del área respectiva, este será remitido mediante comunicación oficial (Quipux, memorando, etc.) a la Dirección de Gestión de la Calidad, **incluyendo todos los respaldos que corresponda.**

La Dirección de Gestión de la Calidad revisará el informe técnico **hasta** el término de 5 días y remitirá la respuesta de la queja al reclamante con copia a la Coordinación General Técnica.

Puede ser necesario en cualquier etapa del tratamiento de la queja contar con el apoyo de otras áreas como, por ejemplo, la Dirección de Asesoría Jurídica, quienes darán respuesta hasta el término de 5 días.

Nota: La revisión del informe técnico realizada por la Dirección de Gestión de la Calidad, corresponde únicamente a forma y cumplimiento de los procedimientos.

- b) Comportamiento de personal del SAE, evaluadores o expertos en el ejercicio de sus funciones.

En los casos en los que hubiese una queja respecto del comportamiento de un servidor del SAE o personal que actúe en nombre del SAE, en el ejercicio de sus funciones, ésta deberá ser ingresada por recepción conforme al numeral 6.1.2.

En los casos en los que hubiese una queja respecto del comportamiento de un servidor del SAE, la Dirección de Administración del Talento Humano, designará a quien cuente con competencia

para la revisión, análisis y gestión de acuerdo lo establecido en la Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP, su Reglamento General y el Reglamento Interno de Administración de Talento Humano. La Dirección de Gestión de la Calidad con copia a la Coordinación General Técnica, remitirá la respuesta de la queja al reclamante una vez que se culmine el debido proceso conforme lo establecido en la normativa legal vigente aplicable. El personal referido en este párrafo no **debe** estar **involucrado** en las actividades que motivaron la queja.

En el caso de una queja respecto a un evaluador y/o experto técnico externo que actúe en nombre del SAE, en el ejercicio de sus responsabilidades, la Dirección de Gestión de la Calidad designará **al técnico** para el tratamiento de la queja, **quien** elaborará el informe técnico hasta el término de 15 días, para lo cual podrá solicitar información al Área Técnica correspondiente, evaluadores y/o experto técnicos involucrados o a la Dirección de Asesoría Jurídica.

La Dirección de Gestión de la Calidad revisará el informe técnico **hasta** el término de 5 días y remitirá la respuesta de la queja al reclamante con copia a la Coordinación General Técnica.

Puede ser necesario en cualquier etapa del tratamiento de la queja contar con el apoyo de otras áreas como, por ejemplo, la Dirección de Asesoría Jurídica, quienes darán respuesta hasta el término de 5 días.

Nota: La revisión del informe técnico realizada por la Dirección de Gestión de la Calidad, corresponde únicamente a forma y cumplimiento de los procedimientos.

- c) Incumplimiento del SAE a sus propios procedimientos de Acreditación y cualquier otro que motive la queja del OEC en relación a los servicios del SAE.

El OEC podrá presentar una queja en caso que el SAE incumpla sus procedimientos de acreditación, señalando e identificando mediante fundamentos de hecho y derecho la parte del procedimiento o normativa del SAE que se hubiese incumplido, previo a ser tramitada.

La Dirección de Gestión de la Calidad analizará la naturaleza de la queja para determinar el responsable de la gestión de la misma, a quien se solicitará que, **hasta** el término de 15 días, emita un informe técnico en el que se determine si se incumplieron o no lo procedimientos, además de las acciones tomadas al respecto por parte de la(s) Dirección (es) del SAE involucrada(s).

Una vez realizado el informe técnico de la queja por parte del área respectiva, este será remitido mediante comunicación oficial (Quipux, memorando, etc.) a la Dirección de Gestión de la Calidad. La comunicación debe incluir las conclusiones del informe respectivo, así como los argumentos y toda la documentación de soporte.

La Dirección de Gestión de la Calidad revisará el informe técnico **hasta** el término de 5 días y remitirá de forma inmediata la respuesta de la queja al reclamante con copia a la Coordinación General Técnica.

Puede ser necesario en cualquier etapa del tratamiento de la queja contar con el apoyo de otras áreas como, por ejemplo, la Dirección de Asesoría Jurídica, quienes darán respuesta hasta el término de 5 días.

Nota: La revisión del informe técnico realizada por la Dirección de Gestión de la Calidad, corresponde únicamente a forma y cumplimiento de los procedimientos.

- d) Quejas provenientes de organismos de acreditación pares, o partes interesadas respecto a certificados o informes emitidos y actuaciones por parte de los OEC acreditados por el SAE

Cuando corresponda, el SAE podrá realizar el tratamiento de la queja, la Dirección de Gestión de la Calidad **revisará** la naturaleza de la misma para determinar la Dirección de Área Técnica que

deberá designar a un técnico para el análisis de la queja, quien deberá emitir el informe técnico **hasta el** término de 15 días.

Una vez realizado el informe técnico de la queja por parte del área respectiva, este será remitido mediante comunicación oficial (Quipux, memorando, etc.) a la Dirección de Gestión de la Calidad. La comunicación debe incluir las conclusiones del informe respectivo, así como los argumentos y toda la documentación de soporte.

La Dirección de Gestión de la Calidad revisará el informe técnico **hasta** el término de 5 días y remitirá la respuesta de la queja al reclamante con copia a la Coordinación General Técnica.

Puede ser necesario en cualquier etapa del tratamiento de la queja contar con el apoyo de otras áreas como, por ejemplo, la Dirección de Asesoría Jurídica, quienes darán respuesta **hasta** el término de 5 días.

Nota: La revisión del informe técnico realizada por la Dirección de Gestión de la Calidad, corresponde únicamente a forma y cumplimiento de los procedimientos.

En caso que el reclamante de la queja, comunique al SAE que la misma no fue atendida por el OEC de conformidad con sus propios procedimientos y en los tiempos establecidos por dicho OEC o de acuerdo a la gravedad de la misma, la Dirección de Área Técnica podrá decidir, la realización de una evaluación extraordinaria.

6.1.4.1 Comisión de quejas: segunda Instancia

Si el reclamante expresa por escrito el desacuerdo con la respuesta de la primera instancia, dentro del término de los 5 días subsiguientes a la notificación, la Dirección de Gestión de la Calidad convocará a la Comisión de Quejas como segunda instancia en el tratamiento de la misma, y se levantará el acta correspondiente en aplicación de lo estipulado en el Código Orgánico Administrativo, dejando constancia previa de lo acordado en la reunión, condición que se entenderá como aceptado y notificado a los asistentes.

La Comisión de quejas está conformado por los siguientes integrantes:

- a) Director de Área Técnica respectiva o su delegado, quien presidirá el comité, siempre y cuando no haya participado en ninguna parte del proceso de acreditación objeto de la queja;
- b) Un evaluador conector de la norma, que no haya participado en el proceso motivo de la queja;
- c) El Responsable asignado de la Dirección de Gestión de la Calidad;
- d) Un experto técnico si lo amerita, actuarán con voz pero sin voto en la Comisión;
- e) El Director de Asesoría Jurídica del SAE o su delegado, quien actuará como secretario.

La reunión de la Comisión de Quejas deberá ser llevada a cabo en el término de 10 días a partir del ingreso del oficio por desacuerdo con la respuesta de la primera instancia y el resultado de dicha reunión será notificado al OEC por la Dirección de Gestión de la Calidad **hasta** el término de 5 días. **El tiempo podría variar en función de la necesidad y disponibilidad del experto técnico.**

6.1.5 Insatisfacción por el tratamiento o resultado de la queja.

Cuando el reclamante, considere que la queja no fue atendida de acuerdo a los principios de objetividad y se encuentre insatisfecho con el proceso de tratamiento o resultado del tratamiento de la misma, podrá presentar ante la Subsecretaría de la Calidad del Ministerio de Productividad, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, el reclamo respectivo, adjuntando la documentación de sustento, con copia al SAE, para su seguimiento durante las evaluaciones al OEC implicado, de ser caso.

6.1.6 Articulación con el Sistema Ecuatoriano de la Calidad y otras autoridades.

Cuando sea procedente, el SAE informará a quien presenta la queja, la posibilidad que tiene de presentar su queja a la autoridad competente, que funja como ente rector del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.

En el proceso de investigación y resolución de una queja tramitada por la autoridad competente, el SAE facilitará, cuando sea requerida, información procurando garantizar los derechos de los ciudadanos y preservando los principios de confidencialidad.

El SAE podrá derivar los resultados de sus investigaciones sobre quejas a las autoridades competentes, para que estas tomen las acciones pertinentes en el ámbito de su competencia.

Independientemente al proceso descrito en este procedimiento, el reclamante puede iniciar las acciones legales que considere pertinentes.

6.2 APELACIONES

6.2.1 Generalidades

El SAE tramitará como apelaciones las discrepancias que un organismo evaluador de la conformidad acreditado o en proceso de acreditación, presente formalmente respecto a las siguientes decisiones tomadas por el SAE:

1. No otorgar la acreditación y/o ampliación de alcance, no renovar, reducción del alcance, suspensión, y/o retiro de la acreditación; u otra acción emitida mediante acto resolutorio que impida al OEC obtener, **ampliar**, mantener o **renovar** la acreditación.
2. Las modificaciones de alcance que la autoridad del ramo no haya actualizado y notificado.

El SAE, a través de la Dirección de Asesoría Jurídica, proporcionará al apelante el acuse recibo y la información sobre el progreso del tratamiento de la apelación.

El SAE, a través de la Dirección de Asesoría Jurídica proporcionará la comunicación formal de la finalización del tratamiento de apelación.

El SAE se responsabiliza de todas las decisiones y a todos los niveles e instancias del proceso de tratamiento de la apelación.

En todos los casos el personal involucrado desde la recepción hasta la decisión de la apelación, se responsabilizará de la recopilación y la verificación de toda la información necesaria para el tratamiento de la misma.

La decisión, como resultado del tratamiento de la apelación y que se comunica al apelante serán tomadas, o revisadas y aprobadas, por personas que no estén **involucradas** en las actividades en cuestión.

El SAE, realizará la investigación y la decisión sobre una apelación sin ninguna acción discriminatoria para el apelante.

De ser necesario se establecerán las acciones pertinentes, para lo cual, la Dirección de Área Técnica **aplicará** el procedimiento PG03 Acciones Correctivas.

6.2.2 Receptar y validar la apelación

La apelación deberá estar dirigida a la Dirección Ejecutiva con copia a la Dirección de Gestión de la Calidad y a la Dirección de Asesoría Jurídica, debe ingresar por recepción del SAE, mediante

oficio con firma electrónica, con los documentos de respaldo y suscrita por su representante legal, hasta el término de 7 días posteriores a la recepción de la notificación de la resolución de la acreditación, el funcionario asignado para la recepción, deberá trasladar la documentación ingresada en el término de 1 día a la Dirección de Asesoría Jurídica.

La Dirección de Asesoría Jurídica receipta y registra la apelación en el formato F PG08 02 Seguimiento de apelaciones, asigna una codificación, valida que la documentación que sustente la apelación, se encuentre completa y que tenga la identificación correspondiente de la persona que realiza la misma y guardará la documentación de la apelación en sus archivos físicos y una copia digital.

Los requisitos para la admisión a trámite de apelación que deberá cumplir el apelante son los siguientes:

1. Identificación del nombre del OEC;
2. Lugar y fecha del escrito de apelación (**hasta el término de 7 días** posteriores a la recepción de la notificación del acto resolutorio);
3. Firma del representante legal del OEC
4. Copia de la resolución motivo de apelación;
5. Argumentos de hecho y derecho que sustenta su apelación;
6. Nombre, domicilio y datos de contacto (teléfono celular y correo electrónico) de la persona autorizada para recibir notificaciones;
7. Información mediante la cual se explique en qué sentido la resolución administrativa motivó la apelación que afecta directamente al OEC.

Como adjunto a la solicitud de apelación, se debe incluir toda la documentación que respalde los argumentos en los que basa su apelación o que tenga relación inmediata y directa con ésta. No será aceptada para trámite si no cumpliera con estos requisitos.

La Dirección de Asesoría Jurídica mantendrá un expediente por cada apelación ingresada con los registros generados durante el trámite, observando en todo momento las obligaciones de confidencialidad del SAE.

La Dirección de Asesoría Jurídica emitirá un informe anual o según se requiera de las apelaciones recibidas para la Dirección Ejecutiva.

6.2.2 Investigar la apelación

Recibida la apelación, la Dirección de Asesoría Jurídica del SAE, en el término de 3 días, validará y calificará si la solicitud reúne los requisitos legales, así también si está acompañada de los documentos habilitantes determinados en el punto 6.2. En el término 5 días contados a partir de la recepción de la apelación emitirá la comunicación de calificación y acuse de recibo al apelante.

La apelación no será admitida a trámite en los siguientes casos:

- a) Si la apelación no reúne los requisitos que se determinan en el numeral 6.2.
- b) Si la solicitud es entregada por el OEC fuera del **término** establecido en este procedimiento.
- c) Inconformidad del OEC por solicitud de evidencias adicionales o inconformidad con hallazgos determinados durante una evaluación o testificación.

Si la solicitud no es admitida a trámite, la Dirección de Asesoría Jurídica en el término de 5 días, notificará al apelante para que la complete o aclare dentro del término de 3 días; y, si no lo hiciera dentro del término establecido, se dará por cerrada y se procederá a la devolución de los documentos adjuntos a la apelación, dejando constancia del trámite procesado.

La Dirección de Asesoría Jurídica, vencido el término de admisión o aclaración, deberá notificar a la Dirección de Gestión de la Calidad el resultado de la revisión de la solicitud de apelación en el término de 2 días.

6.2.3 Apelaciones admitidas a Trámite

6.2.3.1 Acuerdo de Buena Fe: primera Instancia

Si la apelación es admitida a trámite, la Dirección de Gestión de la Calidad en el término de **3** días posteriores a la notificación por parte de la Dirección de Asesoría Jurídica, informará a la Dirección de Área Técnica correspondiente para que designe un técnico que no haya participado en el proceso que motivó la apelación, en caso de no existir se solicitará la calificación conforme lo descrito en el PO02.

El técnico, deberá revisar e investigar la documentación presentada para la apelación, el expediente del proceso de acreditación y emitir un informe técnico en el término de 15 días, para lo cual usará el formato F PG08 06 Informe técnico de apelación.

El tiempo de emisión del informe técnico podrá prolongarse debido a la necesidad de un experto técnico por la naturaleza de la apelación, lo cual será informado al apelante.

El Director del Área, deberá revisar si el informe está correcto y completo, y enviar dentro del término antes indicado el informe técnico a la Dirección de Asesoría Jurídica con copia a la Dirección de Gestión de la Calidad.

Luego de recibido el informe técnico, la Dirección de Asesoría Jurídica dentro de 5 días término, convocará al apelante, al Director del Área involucrada y al técnico que elaboró el informe, a fin de resolver de buena fe la apelación. Las partes podrán exponer sus argumentos, mismos que serán analizados y se buscará llegar a un acuerdo.

Lo actuado durante la reunión y al existir un entendimiento se pone fin a la apelación, se dejará constancia en un acta F PG02 01 Acta de Reunión y se dará a conocer a la Dirección Ejecutiva, la Coordinación General Técnica y a la Dirección de Gestión de la Calidad para su registro.

6.2.3.2 Comisión de apelaciones: segunda Instancia

Al no llegar a un entendimiento, la Dirección de Asesoría Jurídica convocará a los miembros de la Comisión de Apelaciones y a las partes involucradas, con indicación de día, hora y agenda de la misma, en un término no mayor a 10 días contados a partir de la reunión de Buena Fe.

En el día y hora señalados el presidente instalará la reunión, siempre y cuando se constate la presencia de los miembros de la Comisión. En caso de no realizarse la reunión, la Dirección de Asesoría Jurídica en el término de 1 día convocará a los integrantes de la Comisión de Apelaciones y al apelante para llevar a cabo la reunión en un nuevo día y hora, con los miembros que se encuentren presentes.

La Comisión está conformada por los siguientes integrantes:

- a) Un representante de la entidad reguladora del sector o Comité Técnico quien actuará como presidente, pero que no esté implicado en el motivo de la apelación.
- b) Un Director técnico y/o su delegado, condecorador de la norma y que no haya participado en el proceso motivo de la apelación.
- c) Un experto técnico, si amerita por la naturaleza de la apelación y que no esté implicado en las actividades en cuestión.
- d) El Director de Gestión de la Calidad o su delegado.
- e) El Director de Asesoría Jurídica, quien actuará como secretario de la comisión.

En la reunión, el Presidente concederá la palabra al Director de Área involucrado en la apelación, para que exponga sus argumentos, posteriormente concederá la palabra al representante del OEC apelante, a fin de que exponga sus argumentos.

Una vez expuestos los argumentos de las dos partes, no se concederán réplicas; los miembros de la Comisión de Apelaciones podrán requerir a las partes la información y documentación que consideren necesaria. Las partes pueden presentar los documentos probatorios que consideren les asisten y la Comisión de Apelaciones podrá aprobar o no las pruebas propuestas cuando no tengan relación con la apelación, o sean innecesarias.

De no existir un acuerdo, se solicitará que las partes (Director de Área involucrada en la apelación y apelante) abandonen la sala de reuniones a fin de que la Comisión de Apelación resuelva lo pertinente (en caso de no llegar a un acuerdo se resolverá por mayoría simple) en el momento de la reunión o en un término de 3 días, lo cual puede ser:

1. Dejar sin efecto la apelación por improcedente y ratificar la Resolución apelada;
2. Solicitar y recomendar a la Dirección Ejecutiva, la expedición de una nueva Resolución que sustituya a la anterior.

En la decisión sobre la apelación, la Comisión de apelaciones podrá suplir cualquier deficiencia en los argumentos expresados por el apelante.

En cuanto la Comisión de apelaciones emita su decisión, la Dirección de Asesoría Jurídica del SAE dará el trámite correspondiente ante la Dirección Ejecutiva, y el OEC apelante, según corresponda.

7. REGISTROS

- F PG08 01 Seguimiento de quejas.
- F PG08 02 Seguimiento de apelaciones.
- F PG08 03 Informe técnico de queja.
- F PG08 06 Informe técnico de apelación.
- F PG02 01 Acta de reunión.