

Servicio de Acreditación Ecuatoriano



PG08 Procedimiento General

R06
2018-06-22

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:	Revisado por:	Aprobado por:
DGC	DGC DAJ CGT	DE
E. Cruz Fecha: 2018-06-22	S. Vega A. Carrillo I. Martínez Fecha: 2018-06-22	J. Zapata Fecha: 2018-06-22

INDICE

1	OBJETO	3
2	ALCANCE	3
3	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
4	DEFINICIONES	3
5	RESPONSABILIDADES	6
6	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	8
	6.1 QUEJAS	9
	6.1.1 GENERALIDADES	9
	6.1.2. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA QUEJA	10
	6.1.3. CALIFICACIÓN TÉCNICA PARA ADMISIÓN DE UNA QUEJA	10
	6.1.4. QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE	11
	6.1.4.1. Quejas sobre actividades del SAE	11
	6.1.4.2. Tratamiento de Quejas sobre actividades del SAE 2º Instancia	13
	6.1.4.3. Insatisfacción por el tratamiento o resultado del tratamiento de una queja	13
	6.1.4.4. Articulación con el Sistema Ecuatoriano de la Calidad y otras autoridades	13
	6.2. OBJECION	14
	6.2.1. GENERALIDADES	14
	6.2.2. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA OBJECIÓN	14
	6.2.3. Calificación Técnica para admisión de una objeción	14
	6.3. APELACIONES.....	15
	6.3.1. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA APELACIÓN.....	15
	6.3.2. CALIFICACIÓN PARA ADMISIÓN.....	16
	6.3.3. APELACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE.....	16
	6.3.3.1. Primera Instancia: Acuerdo de Buena Fe	16
	6.3.3.2. Segunda Instancia: Comisión de Apelaciones	17
	6.3.3.3 CODIFICACIÓN	18
7.	REGISTROS	18

1 OBJETO

Establecer el procedimiento para el tratamiento de quejas presentadas en relación a los servicios prestados por el SAE 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 la atención 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, 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:

NTE INEN-ISO/IEC 17011:2005	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.
ISO PAS 17003:2007	Evaluación de la Conformidad- Quejas y Apelaciones - Principios y Requisitos.
NTE INEN-ISO 10002:2006	Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
ILAC-P5:2016	ILAC Mutual Recognition Arrangement
IAF/ILAC A5:2013	IIAF/ILAC MLA/MRA: Application of ISO/IEC 17011:2004.

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.

Ampliación de la Acreditación: proceso para realizar la extensión del alcance que establece su acreditación.

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 Jurídica que presenta al SAE una apelación.

Calificación: Reconocimiento formal de la competencia técnica de una persona para realizar una actividad.

Comentario: Hallazgo sobre los documentos o las prácticas del OEC que tienen potencial de mejora, pero todavía cumple con los requisitos.

Competencia: Aptitud para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos.

Decisión de Acreditación: Toda decisión emanada de la máxima autoridad del SAE, la Dirección Ejecutiva, en materia de acreditación basado en la recomendación del análisis y toma de decisión técnica de la comisión de acreditación, conjuntamente con las recomendaciones de la Coordinación General y Dirección Jurídica, en el ámbito de sus competencias.

Evaluación conjunta: Ejecución de la evaluación de un OEC con la participación de evaluadores de otro(s) organismo(s) de acreditación que se encuentran fuera del país, en la que cada OA mantiene la responsabilidad por los resultados de la misma.

Evaluación de seguimiento: Evaluación que se realiza a fin de obtener evidencia de la implementación eficaz de las acciones correctivas tomadas por el OEC para solucionar no conformidades detectadas luego de un proceso de evaluación.

Evaluación de vigilancia: Evaluación que se realiza a los OEC acreditados, de acuerdo a un programa establecido, cuyo objetivo es verificar que se mantiene el cumplimiento con los requisitos de acreditación.

Evaluación Documental: Es la evaluación realizada a los documentos del Sistema de Gestión y técnicos del OEC.

Evaluación extraordinaria: Evaluación que se lleva a cabo como resultado de denuncias, quejas o cambios relativos a la acreditación del OEC que puedan afectar la capacidad del mismo para cumplir con los requisitos de la acreditación, cuando hay modificaciones importantes del personal, cambios de instalaciones, cambios en la organización, mal uso de la marca.

Evaluación in situ: Análisis sistemático e independiente que realiza el equipo evaluador del SAE al sistema de gestión y su implementación, y al personal del OEC, para determinar si se cumplen los requisitos de acreditación en sus actividades de evaluación de la conformidad para el alcance solicitado.

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.

Evidencia de la evaluación: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra evidencia documentada objetiva que sea permita demostrar la ejecución de una determinada actividad.

Hallazgos de la evaluación: Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada frente a los requisitos de acreditación. Los hallazgos pueden indicar conformidad, no conformidad y comentarios (oportunidades de mejora) respecto a los requisitos de la evaluación.

LAB: Laboratorios

Mantenimiento de la Acreditación: Acto por el cual el organismo de evaluación de la conformidad busca mantener las condiciones bajo las cuales este fue acreditado.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado en una norma determinada.

OA: Organismo de Acreditación.

Objeción: *“Razón o argumento que alguien opone a una idea o una propuesta para rechazarla, negarla o impedir que se lleve a cabo”, se enmarca en “el poder concedido a las partes y excepcionalmente a terceros tendiente a lograr la modificación, revocación, anulación o sustitución de un acto procesal que se considera ilegal o injusto”. Ejemplo: Objeción al equipo evaluador.*

OCP: Organismo de Certificación de Productos.

OCPe: Organismo de Certificación de personas.

OCS: Organismo de Certificación de Sistemas de Gestión.

OEC: Organismo evaluador de la Conformidad.

OI: Organismo de Inspección.

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

Organismo de Acreditación Extranjero – OAEX: Entidad par del SAE del extranjero que otorga acreditación a un OEC que opera en el Ecuador.

Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC): Organismo que desarrolla actividades de evaluación de la conformidad, esto es, servicios que permitan demostrar que se cumplen requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo. Los organismos de evaluación de la conformidad pueden ser: laboratorios, organismos de certificación y organismos de inspección.

Plan de Evaluación: Descripción de las actividades y de los detalles acordados para la realización de una evaluación.

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.

Reducción de la Acreditación: Proceso para anular una parte del alcance de una acreditación.

Renovación de la Acreditación: Proceso total de re-evaluación de la competencia técnica del OEC que concluye en la decisión de renovar su acreditación en el alcance evaluado y aprobado.

Representante legal: Es la persona a quien la ley le faculta para actuar en representación del OEC. Es quien firma la solicitud de acreditación a ser presentada ante el SAE.

Requisitos de Acreditación: Conjunto de políticas, procedimientos, normas y criterios que debe cumplir un OEC para ser acreditado y mantener su acreditación.

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.

Responsable del OEC: Es la persona a quien el OEC le ha asignado la responsabilidad de gestionar su proceso de acreditación. El responsable del OEC puede o no ser la misma persona que el representante legal. A menos de que el OEC indique lo contrario, todas las comunicaciones referentes al proceso de acreditación serán enviadas al responsable del OEC.

Responsable del proceso de acreditación: Es el técnico a quien se le ha asignado el expediente de un proceso para asignar la acreditación.

Retiro de la Acreditación: Acto por el cual la entidad de acreditación retira la acreditación de un OEC en su totalidad, ya sea por incumplimiento de éste o por decisión del OEC.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

SAE: Servicio de Acreditación Ecuatoriano.

Sedes críticas: son aquellas ubicadas en un país distinto del OEC postulante/acreditado, en las cuales se desarrollan una o más actividades críticas para el alcance solicitado/acreditado, según el tipo de OEC.

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.

Suspensión de la Acreditación: Interrupción temporal de la declaración de la conformidad, para todo o parte del alcance de la acreditación especificada.

Término: Tiempo en que cuentan los días hábiles.

Testificación: Observar al OEC realizando sus actividades de evaluación de la conformidad dentro del alcance de acreditación.

Transfrontera: Fuera del territorio nacional.

Ubicación u oficina fija: Los locales permanentes donde se realizan y/o gestionan las actividades de certificación por el OEC.

5 RESPONSABILIDADES

Comisión de Quejas:

- ✓ Determinar la procedencia (o no) de 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 a la Dirección de Gestión de Calidad para su procesamiento como acción correctiva, cuando proceda.

Comisión de Apelaciones:

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

Directores/as de Áreas Técnicas (DA):

- ✓ 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.
- ✓ Analizar la pertinencia técnica del tratamiento de una queja o de una apelación.

Director/a de Gestión de Calidad (DGC):

- ✓ Asegurar que el proceso de gestión de la queja y la apelación se coordine con la dirección de área respectiva en tiempo y forma.
- ✓ Verificar la eficacia de las acciones de mejora tomadas.
- ✓ **Monitorear por medio de la herramienta sistematizada el cumplimiento oportuno de las quejas y apelaciones.**
- ✓ Asegurar la independencia y competencia del personal que participa en la resolución de la queja o apelación.

Especialista Gestión de Calidad (DGC):

- ✓ Actuar como Secretario en la comisión de quejas

Coordinador/a General Técnico:

- ✓ Revisar el informe final conjuntamente con el área técnica respectiva y la Dirección Jurídica.

Director/a de Asesoría Jurídica (DAJ):

- ✓ Revisar que la documentación para admisión a trámite de una queja y apelación este completa, conforme normativa legal vigente, previo a la determinación de su procedencia por la comisión respectiva.
- ✓ Analizar la pertinencia legal del tratamiento de una queja o apelación, previo a la determinación de su procedencia por la comisión respectiva.
- ✓ Llevar el registro las **quejas y** apelaciones atendidas y por atender, considerando los tiempos y el tratamiento dado a cada solicitud ingresada.
- ✓ 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 o apelación conforme sea el caso.

Técnico del SAE:

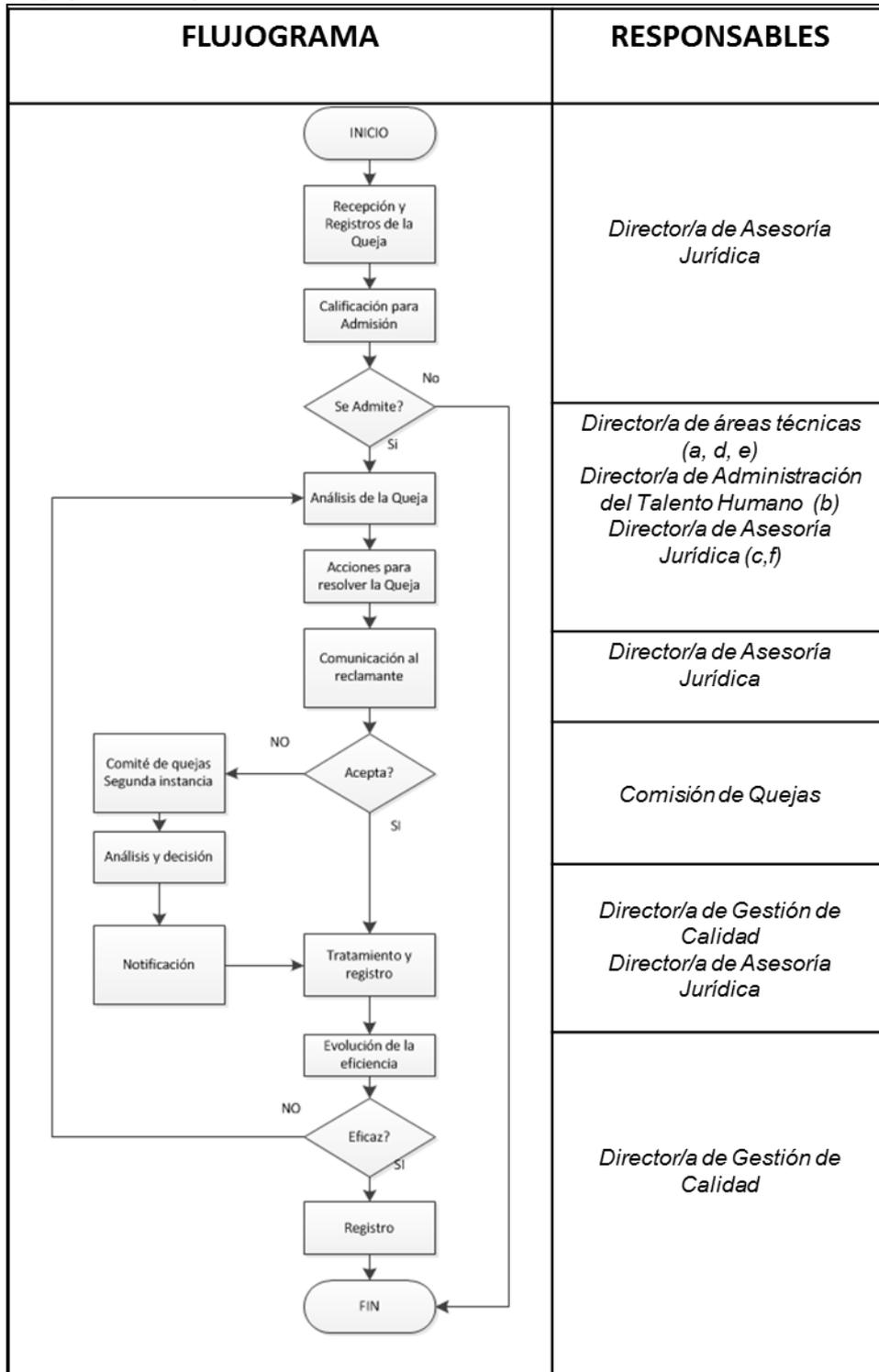
- ✓ Revisar, analizar la documentación de la apelación o queja y elaborar informe técnico.

Personal técnico y administrativo del SAE:

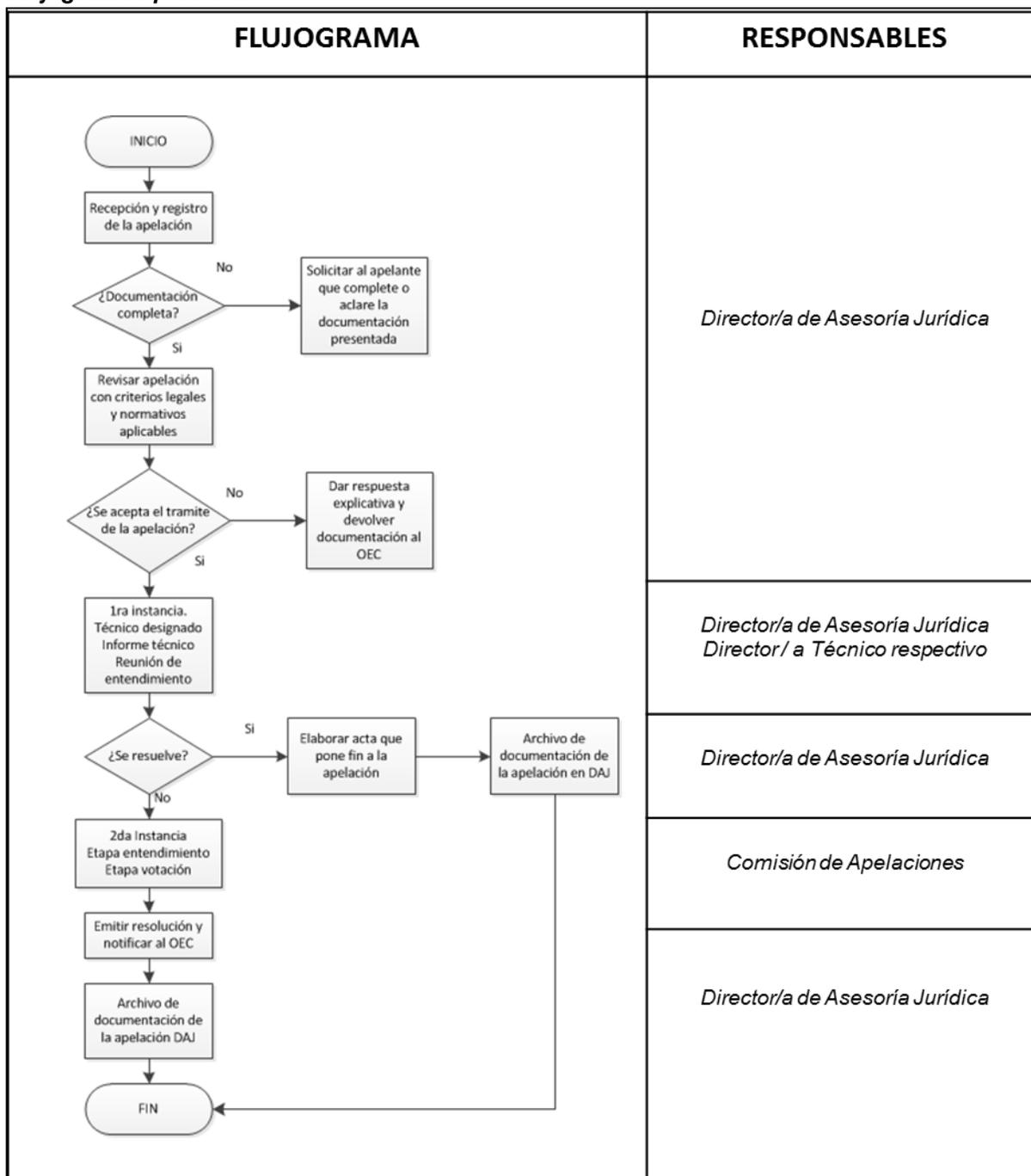
- ✓ Colaborar con las diferentes áreas en la resolución de las quejas o apelaciones, según sea pertinente.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Flujograma Quejas



Flujograma Apelaciones



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.

- b) Solicitudes del SAE de evidencias adicionales sobre acciones correctivas en relación a los hallazgos encontrados por el SAE que no hayan sido sustentados por el OEC durante la evaluación.
- c) Comportamiento de personal del SAE, evaluadores y/o expertos en el ejercicio de sus funciones.
- d) Incumplimiento del SAE a sus propios procedimientos y cualquier otro que motive la queja del OEC en relación a los servicios del SAE.
- e) Quejas provenientes de organismos de acreditación pares respecto a certificados o informes emitidos por OEC acreditados por el SAE.
- f) Otras que evidencien incumplimiento a los procedimientos y normativa legal vigente en el ámbito de la acreditación.

Nota: En cualquiera de las instancias de tratamiento de quejas presentadas ante el SAE, ninguna persona que esté involucrada directamente en las circunstancias o acciones que motivaron la misma, debe estar involucrada en el proceso de tratamiento de la queja. Además las personas que participen en el tratamiento de la queja de un OEC no deben participar en el proceso de toma de decisión de acreditación de dicho OEC.

6.1.2. Recepción y registro de la queja

Las quejas descritas en los literales a y b del numeral 6.1.1, solo se aceptarán a trámite si es presentada dentro de término de 7 días posteriores a la recepción del informe enviado por el SAE o de presentada la situación que derive en la queja. Este requerimiento deberá estar dirigido a la Dirección Ejecutiva con copia a la Dirección de Asesoría Jurídica y una vez ingresada por Recepción, el funcionario deberá trasladarlo a las áreas antes indicadas dentro de 48 horas de ingresada la documentación.

La Dirección de Asesoría Jurídica receptorá y procederá a registrar las quejas, y verificará que la documentación que sustente la queja se encuentre completa y tengan la identificación correspondiente de la persona que realiza la misma, posteriormente será enviada a la Dirección de Gestión de Calidad o la Dirección de Administración de Talento Humano según corresponda, en un término de 1 día, para continuar con el trámite respectivo.

Nota: cuando una persona presente una queja vía telefónica, mail o verbalmente, se le solicitará que lo haga por escrito para darle el trámite correspondiente, y estas deberán ser orientadas hacia la DAJ por parte de cualquier servidor que la reciba.

6.1.3. Calificación Técnica para admisión de una queja

La Dirección de Gestión de Calidad remitirá en el término de 1 día la queja al Área Técnica correspondiente, quien revisará la misma y preparará un informe sustentado con base a las normas y procedimientos pertinentes, en un término de 4 días para poder atender de forma adecuada la queja por las instancias competentes;

Las quejas no serán admitidas a trámite en los siguientes casos:

- Cuando el objeto de la queja es ajeno a las atribuciones y competencias del SAE.
- Cuando las quejas de actividades de un OEC acreditado por el SAE, cuyo ámbito de acción 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.
- Cuando se cuente con una decisión tomada mediante acto resolutorio por el SAE, en cuyo caso se presentará una apelación conforme lo establecido en el numeral 6.2.
- Si el documento en el cual se describe la queja no tiene la identificación y firma de responsabilidad correspondiente de la persona que realiza la misma.
- Cuando se haya incumplido lo establecido en el presente procedimiento.

Cuando la queja no proceda, el área técnica respectiva informará a la Dirección de Asesoría Jurídica en el término de 1 día una vez que se cuente con el informe técnico; la DAJ en el término de 2 días contados a partir del recibo del informe notificará al solicitante por escrito, señalando los motivos por los cuales no

es admitida a trámite.

6.1.4. Quejas Admitidas a Trámite

6.1.4.1. Quejas sobre actividades del SAE

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 del SAE de evidencias adicionales sobre acciones correctivas en relación a los hallazgos encontrados en la evaluación.

Una vez revisado el trámite por la Dirección Técnica correspondiente, designará a un técnico con competencia técnica para la revisión y análisis del expediente en cuanto a hallazgos/ requerimiento de evidencias adicionales que motivaron la queja por medio del formato F PG08 03 Evidencias Adicionales de la queja; y emita un informe técnico en el término de siete (7) días, con su recomendación sobre ratificar o rectificar los hallazgos / evidencias adicionales motivo de la queja. En ningún caso este técnico podrá haber sido parte previa en el proceso que motivo la queja.

La Coordinación General Técnica recibirá el informe final del Área técnica respectiva, para la revisión conjunta; en caso de existir inquietudes del ámbito legal se solicitara la presencia de la Dirección de Asesoría Jurídica. De existir inquietudes, que no puedan ser solventadas en dicha revisión, la Dirección de Área competente, tendrá el término de 2 días para dar respuesta.

Una vez realizado el informe técnico, este será remitido a la Coordinación General Técnica para su revisión de manera conjunta con la Dirección de Asesoría Jurídica; en caso de existir inquietudes estas deberán ser solventadas con la dirección del área competente en el término de 2 días.

Una vez revisado el sustento técnico y legal, la Dirección de Asesoría Jurídica remitirá la respuesta de la queja en el término de 10 días contados desde el ingreso de la misma. Toda queja deberá ser ingresada a través de la recepción del SAE.

- b) Comportamiento de personal del SAE, evaluadores o expertos.

En los casos en los que hubiese una queja respecto del comportamiento de un servidor del SAE, en el ejercicio de sus funciones, ésta deberá ser ingresada por recepción conforme al numeral 6.1.2 para su tratamiento conforme lo establecido respecto del régimen disciplinario de la Ley Orgánica del Servicio Público –LOSEP- y su Reglamento General.

Para el caso de evaluadores y expertos que no sean servidores del SAE se aplicaran las cláusulas pertinentes del contrato relacionadas con el incumplimiento.

Una vez que se cuente con el informe de la Dirección de Administración de Talento Humano, se seguirá lo establecido en la LOSEP y su reglamento general en el caso de los funcionarios del SAE o en el contrato en el caso de contrataciones externas. La Dirección de Asesoría Jurídica notificará por escrito al reclamante las decisiones tomadas en relación con la queja presentada, tendrá el término de 3 días para dar respuesta.

- 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 exactamente la parte del procedimiento o normativa del SAE que se hubiese incumplido, previo a ser tramitada.

La Dirección de Asesoría Jurídica, en el término de 7 días presentará su informe a la Dirección Ejecutiva y Coordinación General Técnica: esta última será la encargada dar seguimiento al levantamiento de las acciones que correspondan, a través de la Dirección de Gestión de Calidad. En el formato F PG08 01 Seguimiento de quejas

La Coordinación General Técnica remitirá en el término de 7 días contados a partir de la aplicación de las correcciones y acciones correctivas a que haya lugar, el informe detallado a la Dirección Ejecutiva, quien remitirá a la DAJ para notificación correspondiente.

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

De igual manera la queja será ingresada conforme al numeral 6.1.2.

Una vez revisado el trámite por la Dirección Técnica correspondiente, designará a un técnico con competencia técnica para la revisión y análisis del expediente, que emitirá un informe técnico en el término de siete (7) días, con los hallazgos encontrados. En ningún caso este técnico podrá haber sido parte del proceso de acreditación del OEC.

La Coordinación General Técnica recibirá el informe final del Área técnica respectiva, para la revisión conjunta en compañía de la Dirección de Asesoría Jurídica.

Una vez se cuenta con el informe final la Coordinación General Técnica, remitirá a la Dirección de Asesoría Jurídica la respuesta de la queja, para la revisión e informe a la Dirección Ejecutiva, con las recomendaciones que correspondan. Posteriormente la Dirección de Asesoría Jurídica en el término de tres (3) días notifique al interesado.

En caso de identificarse la necesidad de levantamiento de acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora, se trasladará el informe a la Dirección de Gestión de Calidad para la coordinación con el área técnica o administrativa según corresponda conforme los procedimientos PG 03 Acciones Correctivas. PG 04 Acciones Preventivas y de Mejora así como la normativa aplicable a la Entidad.

Todos los tratamientos de quejas serán informados a la Dirección Ejecutiva para su conocimiento.

- e) Quejas presentadas sobre un OEC acreditado por el SAE

De igual manera la queja será ingresada conforme al numeral 6.1.2.

Para las quejas presentadas al SAE, debido a una mala actuación del OEC, que fueron admitidas a trámite, la Dirección de Asesoría Jurídica, en el término de 2 días notificará al OEC con copia a la Dirección de Gestión de Calidad, los hechos denunciados y requerirá de manera obligatoria que proceda al tratamiento de la misma.

El OEC gestionará la queja de acuerdo a sus procedimientos y notificará a la Dirección de Asesoría Jurídica correspondiente y a la coordinación general, en un término de 15 días el resultado del trámite de la queja; en el que al menos debe constar evidencia de respuesta al reclamante, plan de acciones correctivas y preventivas, si aplica.

La Coordinación General Técnica recibirá el informe del Área técnica respectiva, para la revisión conjunta en compañía de la Dirección de Asesoría Jurídica.

Una vez se cuenta con el informe final la Coordinación General Técnica, remitirá a la Dirección de Asesoría Jurídica la respuesta de la queja, para que en el término de tres (3) días notifique al interesado en la aplicación de la normativa legal vigente.

El técnico responsable del expediente deberá incluir en el expediente del OEC, ingresará la documentación de respuesta enviada por el OEC en el expediente del organismo para verificar

su gestión y adecuación en la siguiente evaluación; El equipo que realice evaluaciones posteriores deberá considerar las quejas constantes en el expediente del OEC.

Adicionalmente la DGC registrará la queja en el Formato F PG08 01 Seguimiento de quejas,

Si la queja comprometiére la competencia técnica del OEC, la Coordinación General Técnica convocará a la Dirección Técnica correspondiente y se evaluará la procedencia (o no) de realizar una evaluación extraordinaria. Las decisiones tomadas deberán registrarse en un Acta de reunión.

Una vez que se ha verificado su gestión, adecuación y eficacia de las acciones tomadas, la Dirección de Área competente notificará a la Dirección de Gestión de Calidad los resultados del tratamiento de la queja, adjuntando todos los documentos relacionados para registrar su cierre y archivo.

f) Quejas sobre la actuación de OEC acreditado por organismos de acreditación externos.

Si la queja es presentada contra un OEC acreditado por un organismo de acreditación externo, el SAE informará al remitente de la queja, que esta debe ser presentada ante el organismo acreditador del OEC directamente y facilitará la información de contacto.

6.1.4.2. Tratamiento de la queja: 2º Instancia

Si el reclamante expresa por escrito que está en desacuerdo con la respuesta de la primera instancia, dentro del término de los 5 días subsiguientes a la notificación, la Dirección de Asesoría Jurídica convocará a la Comisión de Quejas como segunda instancia en el tratamiento de la misma, y se levantarán las actas correspondientes.

El comité sesionará con mayoría simple (mitad + 1) y con la presencia de un experto técnico competente en el tema que se está analizando.

La comisión está conformada por los siguientes integrantes:

- a) Director Área Técnico respectivo, Quien la presidirá. Siempre y cuando no haya participado en ninguna parte del proceso de acreditación de la queja.
- b) Un representante del Comité Técnico conformado por el SAE en el sector, que no haya participado en la Comisión de Acreditación vinculada al proceso motivo de la queja.
- c) Un experto técnico si lo amerita.
Actuarán con voz pero sin voto en el comité:
- d) El/la Analista de Gestión de la Calidad, actuará como secretario.
- e) El/la Director/a de Asesoría Jurídica del SAE.

6.1.4.3. Insatisfacción por el tratamiento o resultado del tratamiento de una queja.

Cuando la persona que presentó la queja, considere que ésta 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 Calidad del Ministerio de Industrias y Productividad MIPRO, el reclamo respectivo, adjuntando la documentación de sustento, con copia al SAE, para su seguimiento durante las evaluaciones al OEC implicado, de ser caso.

6.1.4.4. 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 competencia.

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

6.2 OBJECIONES

6.2.1. Generalidades:

El SAE considera las objeciones a las 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 objeción, la insatisfacción que un OEC presente a notificaciones emitidas por el SAE como parte del proceso de acreditación que no implica toma de decisión respecto al estado de acreditación, emitida mediante acto administrativo. Ejemplo: Objeción en relación al equipo evaluador designado por el SAE al organismo acreditado o por acreditarse

Nota: En cualquiera de las instancias de tratamiento de objeción presentada ante el SAE, ninguna persona que esté involucrada directamente en las circunstancias o acciones que motivaron la misma, debe estar involucrada en el proceso de tratamiento de la objeción. Además las personas que participen en el tratamiento de la objeción de un OEC no deben participar en el proceso de toma de decisión de acreditación de dicho OEC.

6.2.2. Recepción y registro de la objeción

La objeción, solo se aceptarán a trámite si es presentada dentro de término de 3 días posteriores a la recepción del oficio de designación del equipo evaluador enviado por el SAE o de presentada la situación que derive en la objeción. Este requerimiento deberá estar dirigido a la Dirección Ejecutiva y una vez ingresada por Recepción, el funcionario deberá trasladarlo a la Dirección de Asesoría Jurídica dentro de 3 días de ingresada la petición de objeción.

La Dirección de Asesoría Jurídica receptorá y procederá a calificar la objeción, verificará que la petición cuente con la debida identificación del Representante Legal del OEC, que se encuentre debidamente dirigida a la Dirección Ejecutiva, con la argumentación motivada y prueba que sustente su petición de existir, posteriormente será enviada a la Dirección de Gestión de Calidad en un término de 3 día, para continuar con el trámite respectivo.

6.2.3 Calificación Técnica para admisión de una objeción

La Dirección de Gestión de Calidad remitirá en el término de 3 días enviará la objeción al Área Técnica correspondiente, quien revisará la misma y preparará un informe sustentado con base a las normas y procedimientos pertinentes, en un término de 4 días para poder atender de forma adecuada la petición de objeción por las instancias competentes;

Las objeciones no serán admitidas a trámite en los siguientes casos:

***Cuando el objeto de la objeción es ajeno a las atribuciones y competencias del SAE.
Cuando la objeción correspondan a un OEC que no esté acreditado ante el SAE.***

Cuando la objeción no proceda, el área técnica respectiva informará por escrito a la Coordinación General Técnica, quien a su vez informará al OEC en el término de 3 días una vez que se cuente con el análisis e informe respectivo.

La objeción admitida a trámite, considerará mediante informe del área técnica respectiva, la solución a la objeción, que deberá ser informada por escrito a la Coordinación General Técnica, para la emisión del respectivo acto administrativo.

6.3 APELACIONES

6.3.1 Recepción y registro de la apelación

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. Reducción, suspensión, negación de renovación o ampliación o retiro, de la acreditación; u otra acción emitida mediante acto resolutorio que impida al OEC obtener o mantener la acreditación.
2. No aceptación de solicitud de acreditación.

La Dirección de Asesoría Jurídica debe mantener 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 deberá emitir un informe anual de las apelaciones recibidas para la Dirección Ejecutiva que será puesto en conocimiento del Consejo Técnico Consultivo del SAE.

Los reclamos que un OEC quiera hacer ante hallazgos identificados durante las evaluaciones y/o testificaciones, o solicitudes de evidencias adicionales de acciones correctivas serán tramitados como quejas.

Nota: En cualquiera de las instancias de tratamiento de apelaciones presentadas ante el SAE, ninguna persona que esté involucrada directamente en las circunstancias o acciones que motivaron la misma, debe estar involucrada en el proceso de tratamiento de la apelación. Además las personas que participen en el tratamiento de la queja o apelación de un OEC no deben participar en el proceso de toma de decisión de acreditación de dicho OEC.

La solicitud de apelación por un Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC), deberá estar dirigido a la Dirección Ejecutiva con copia a la Dirección de Asesoría Jurídica y presentarse dentro del horario de atención del SAE, por escrito y suscrita por su representante legal, en el término de 7 días posteriores a la recepción de la notificación y una vez ingresada por Recepción el funcionario deberá trasladarlo a las áreas antes indicadas dentro de 48 horas de ingresada la documentación.

La Dirección de Asesoría Jurídica receptorá y procederá a registrar la apelación, y verificará que la documentación que la sustente se encuentre completa y cumpla además con los siguientes requisitos:

1. Nombre del OEC;
2. Lugar y fecha del escrito de apelación;
3. Firma del representante legal del OEC
4. Copia de la Resolución motivo de apelación;
5. Argumentos en los que basa su apelación;
6. Nombre, domicilio y datos de contacto (teléfono celular y correo electrónico) de la persona autorizada para notificaciones;
7. Información mediante la cual se explique en qué sentido la Resolución motivo de la apelación, 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.

6.3.2 Calificación para admisión

Recibida la apelación, la Dirección de Asesoría Jurídica del SAE examinará si la solicitud reúne los requisitos legales y está acompañada de los documentos habilitantes determinados en el punto 6.2. En el término cinco (5) días contados a partir de la recepción de la apelación.

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 plazo 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 en el término de dos (2) días, notificará al apelante para que la complete o aclare dentro de tres días término; y, si no lo hiciere dentro del plazo 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, deberá notificar a la DGC el resultado de la revisión de la solicitud de apelación en el término dos (2) días.

6.3.3. Apelaciones Admitidas a Trámite

6.3.3.1. Primera instancia: Acuerdo de Buena Fe

Si la apelación es admitida a trámite, la Dirección Jurídica analizará con la Dirección Técnica correspondiente o un técnico designado que no haya participado en el proceso, la apelación

En caso de que no haya en el Área, la Dirección Jurídica solicitará a la Unidad responsable de evaluadores y expertos, la designación de un técnico externo en el término de 3 días, de la base de datos institucional.

El técnico interno o externo, deberá revisar el expediente del proceso de acreditación, analizar la apelación y emitir un informe técnico motivado en el término de cinco (5) días.

El Director Técnico del Área, deberá revisar si el informe está correcto y completo, y enviar dentro del plazo antes indicado el informe técnico a la Dirección de Asesoría Jurídica (F PG08 06 Informe técnico de apelación).

Luego de recibido el informe técnico, la Dirección de Asesoría Jurídica dentro de 5 días término, convocará al apelante, al Director de Área Técnica del SAE 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, se dejará constancia en un acta (F PG02 01 Acta de Reunión).

De existir un entendimiento se pone fin a la apelación. Esto se hará conocer a la Dirección Ejecutiva y a la Dirección de Calidad, para su registro.

6.3.3.2. Segunda Instancia: Comisión de Apelaciones

De 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 diez (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 la mayoría de los miembros de la Comisión. En caso de no realizarse la reunión, la Dirección de Asesoría Jurídica en el plazo de 24 horas 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, quien actuará como presidente.
- b) Un director/a técnico que no haya participado en el proceso motivo de la apelación.
- c) Un representante del comité técnico respectivo, que no haya participado en la comisión de acreditación vinculado al proceso motivo de apelación.
- d) Director/a de Asesoría Jurídica, quien actuará como secretario de la comisión.
- e) Analista/a de Gestión de Calidad

Instalada 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 le asisten y la Comisión de Apelaciones podrá aprobar o no las pruebas propuestas cuando no tengan relación con la apelación, o sean innecesarias.

La Comisión de apelaciones por mayoría simple, en ausencia del OEC y evaluador que realizó el informe técnico de apelaciones, resolverá al momento de la reunión o en un término no mayor a 3 días:

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.

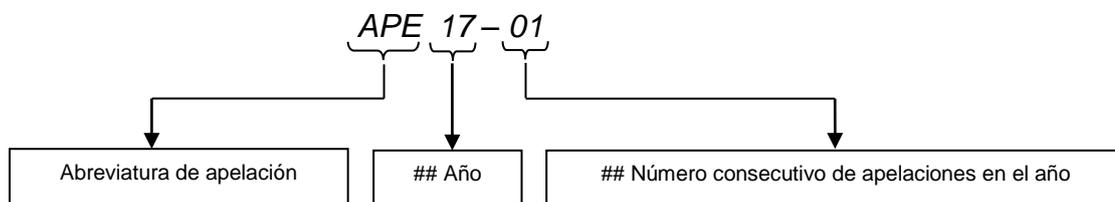
En la decisión sobre la apelación, la Comisión de Apelaciones podrá suplir cualquier deficiencia en los argumentos expresados por el apelante.

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.

En caso de que se identifiquen acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora, la Dirección Técnica respectiva, levantará acciones correctivas aplicando el Procedimiento de Acciones Correctivas PG03. Y notificara a la Dirección de Gestión de Calidad para su registro.

6.3.3.3. CODIFICACIÓN

Las apelaciones recibidas se codifican en los expedientes de la siguiente manera:



7. REGISTROS

- F PG02 01 Acta de Reunión
 - F PG03 02 Gestión de No conformidades potenciales, no conformidades y oportunidades de mejora.
 - F PG08 01 Seguimiento de quejas
 - F PG08 02 Seguimiento de apelaciones
 - F PG08 03 Evidencias Adicionales de la queja
 - F PG08 05 Lista de verificación requisitos de Apelación.
 - F PG08 06 Informe técnico de apelación
 - F PO11 13 Registro de Asistencia
- Toda la documentación generada durante el proceso