

PO16 | Procedimiento Operativo

R06
2023-09-04

**VERIFICACIÓN DE
CERTIFICADOS DE
CONFORMIDAD INGRESADOS A
TRAVÉS DE LA PLATAFORMA
DE SERVICIOS
COMPLEMENTARIOS SAE**

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: OT M. Yumbra Fecha: 2023-09-04	Revisado por: DAC DGC M. Mafla C.Plaza Fecha: 2023-09-04	Aprobado por: DE C. Echeverría Fecha: 2023-09-04
---	--	--

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
4. DEFINICIONES	4
6. DESCRIPCIÓN.....	5
6.1 FASES DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN.....	5
6.1.1 REGISTRO DE USUARIO.....	5
6.1.2 RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD	7
6.1.3 VERIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD	7
6.1.4 SUBSANACIÓN Y APROBACIÓN	8
6.2 RAZONES PARA SUBSANAR POR PARTE DE SAE.....	8
6.3 RAZONES PARA NO APROBACIÓN POR PARTE DEL SAE	8
6.4 CONSIDERACIONES GENERALES	9
6.5 FLUJOGRAMA DE VERIFICACIÓN DE CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD INGRESADOS A LA PLATAFORMA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS SAE	11
7. REGISTROS	12

1. OBJETO

Describir el procedimiento para la verificación de certificados de conformidad de productos, procesos o servicios, reportes de ensayo, certificados de sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos y certificados de sistema de gestión de la calidad, ingresados a través de la Plataforma de Servicios Complementarios SAE, para el reconocimiento de la acreditación de los organismos evaluadores de la conformidad y sus alcances acreditados, de acuerdo a las normas, reglamentos y especificaciones técnicas establecidas para procesos de contratación-compras públicas y demás requerimientos en materia de reconocimiento de la acreditación.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a la verificación de la validez y vigencia de los certificados de conformidad de productos, procesos o servicios, reportes de ensayo y certificados de sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos y certificados de sistema de gestión de la calidad que ingresan a la plataforma de Servicios Complementarios SAE.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

En la realización de este procedimiento se han considerado los criterios y/o recomendaciones establecidas en los siguientes documentos:

ISO/IEC 17011:2017	Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad.
Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad (2007)	Ley 2007-076, publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 26 del jueves 22 de febrero del 2007, reformada mediante el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, publicado en el suplemento del Registro Oficial No. 351 del 29 de diciembre de 2010
Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (2013)	Publicación en el Registro Oficial No. 395 del 4 de agosto del 2008, reforma en el Segundo Suplemento del Registro Oficial N.- 100 del 14 de octubre de 2013. Esta Ley establece el Sistema Nacional de Contratación Pública y determina los principios y normas para regular los procedimientos de contratación para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría que se realicen con recursos públicos
Resolución No. 001-2013 del Comité Interministerial de la Calidad (2013)	Marco general ecuatoriano para la Evaluación de la conformidad. Manual de procedimientos previo a la nacionalización, comercialización y vigilancia en el mercado en todas sus etapas para los bienes producidos, importados y comercializados sujetos a reglamentación técnica ecuatoriana.Publicación en el Registro Oficial No.4 del 30 de mayo del 2013.
Resolución ARCSA-DE-067-2015-GGG	Expedir la normativa técnica sanitaria para alimentos procesados, plantas procesadoras de alimentos, establecimientos de distribución, comercialización, transporte y establecimientos de alimentación colectiva.
Resolución No. 003-2021-CIMC 27 de diciembre de 2021	Reforma a la Resolución No. 001-2013 CIMC, Cambiar "OAE. Organismo de Acreditación Ecuatoriano", por "SAE". Acción de control posterior, en sustitución del control previo para verificación de certificados de conformidad en ECUAPASS.

4. DEFINICIONES

Certificado de conformidad: Documento emitido de conformidad con las reglas de un sistema de Evaluación de la Conformidad en el que se declara que un producto debidamente identificado es conforme con una norma, reglamento técnico o procedimiento de evaluación.

NOTA: Para efectos prácticos, el SAE puede referirse en este documento como “certificado de conformidad” a un certificado de conformidad de producto, proceso o servicio, certificado de conformidad de sistema de gestión, reporte o informe de ensayos, calibración, certificados/informes de inspección, y/o los demás documentos que se requieran según la normativa técnica y regulaciones vigentes.

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: un laboratorio, un organismo de inspección o un organismo de certificación.

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

Evaluación de la conformidad: Demostración de que se cumplen los requisitos especificados en documentos normativos (tales como reglamentos, normas y especificaciones técnicas) relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo. Estas actividades pueden ser el ensayo o prueba, la inspección y la certificación.

5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Dirección Ejecutiva:

- ✓ Disponer las políticas que aplica el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), para las actividades de verificación de certificados de conformidad ingresados a través de la plataforma de Servicios Complementarios SAE.

Dirección de Gestión de la Calidad:

- ✓ Difundir, controlar, revisar y actualizar el procedimiento una vez aprobado.

Oficina Técnica- Gestión Territorial y personal responsable asignado:

- ✓ Administrar, ejecutar y cumplir con el procedimiento de verificación de certificados y/o reportes ingresados a la Plataforma de Servicios Complementarios SAE.

Dirección Administrativa Financiera:

- ✓ Administrar las transacciones generadas por la recaudación de tasas por servicios a través del sistema de pago electrónico – para lo cual realiza el proceso de revisión y conciliación de archivos.

Direcciones de Área:

- ✓ Asesorar y brindar soporte e inducción al personal técnico que ejecuta el proceso de verificación de certificados ingresados en la Plataforma de Servicios Complementarios SAE para el reconocimiento de la acreditación.

Usuarios de la Plataforma de Servicios Complementarios SAE:

- ✓ Conocer y cumplir con lo establecido en este documento para el proceso de verificación de certificados de conformidad.

6. DESCRIPCIÓN

6.1 FASES DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN

6.1.1 REGISTRO DE USUARIO

- 1) El proceso inicia con el registro por parte del usuario a través de la página <http://www.acreditacion.gob.ec>, ingresando a la opción: Portal de Servicios SAE podrá conocer el paso a paso para el registro en el botón **Ver tutorial**.

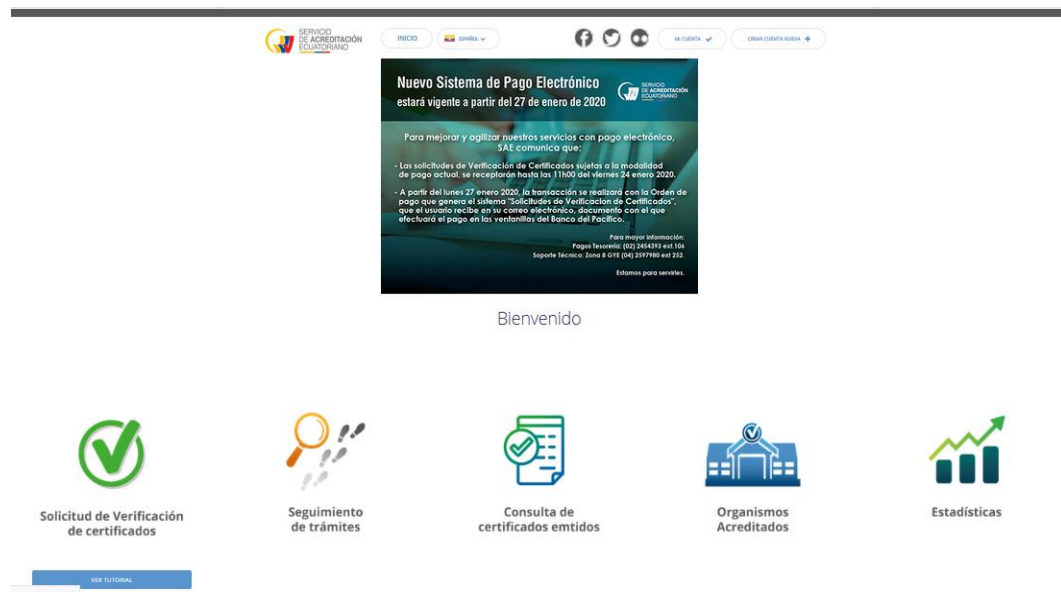


Gráfico N° 1: Sistema Plataforma Servicios Complementarios SAE –Pantalla inicial

Fuente: www.acreditacion.gob.ec , 2020

- 2) El usuario debe ingresar los datos en los campos obligatorios requeridos por el sistema y proceder a su envío dando clic en Aceptar.

Gráfico N° 2: Sistema Plataforma Servicios Complementarios SAE – Pantalla de registro “Crear cuenta nueva”

Fuente: www.acreditacion.gob.ec , 2020

- 3) Una vez registrada y enviada la información, el SAE envía una notificación de manera automática a la cuenta de correo electrónico del usuario, para posteriormente activar la cuenta dando clic en la opción “Activar mi cuenta ahora”.



Gráfico N° 3: Sistema Plataforma Servicios Complementarios SAE – Pantalla de cuenta activa

Fuente: www.acreditacion.gob.ec , 2020

- 4) Ingreso de la solicitud a la plataforma de Servicios Complementarios SAE.

Una vez que el usuario active su cuenta, puede ingresar al sistema en el siguiente link: <http://servicios.acreditacion.gob.ec:50239/home> usando su nombre de usuario y contraseña, creados previamente.



Gráfico N°4: Ingreso a la Plataforma Servicios Complementarios SAE –Pantalla de Inicio

Fuente: www.acreditacion.gob.ec , 2020

Para la creación de una nueva solicitud el usuario debe dar clic en la opción “ Agregar Solicitud”

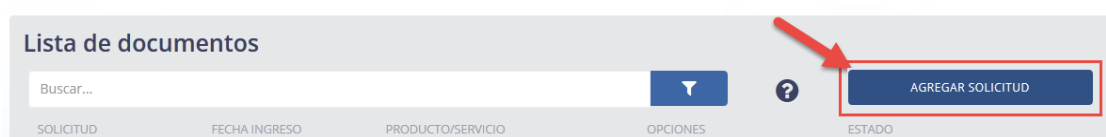


Gráfico N° 5: Plataforma Servicios Complementarios SAE – Pantalla Lista de trámites

Fuente: www.acreditacion.gob.ec , 2020

Dentro del portal el usuario podrá elegir las siguientes opciones de servicios complementarios:

- A. Compras Públicas (Ministerio de Energía y Minas): Para verificación de los certificados de conformidad en el ámbito de la acreditación en procesos de licitación de entidades públicas.
 - B. ARCSA. Para el procedimiento de homologación de certificados de buenas prácticas de manufactura o uno rigurosamente superior.
 - C. Bienes y Servicios (OTROS). Para verificación del reconocimiento de la acreditación, de organismos evaluadores de la conformidad nacional o internacionales y confirmar sus alcances acreditados vigentes.
- 5) El usuario debe ingresar los datos de su solicitud en los campos obligatorios requeridos por el sistema a través de la plataforma Servicios Complementarios SAE y adjuntar los siguientes documentos habilitantes:
- Certificado de conformidad original, en idioma español, inglés o portugués actualizado con sus respectivos anexos, acorde a la definición señalada en el numeral 4.

Nota: Se verificará un (1) documento habilitante por solicitud.

En el caso que el certificado de conformidad se encuentre en idioma distinto a los especificados, el usuario deberá presentar una traducción al idioma español de los documentos emitida por un traductor calificado. Se adjuntará evidencia de la calificación como traductor.

- 6) El usuario una vez que haya adjuntado los documentos habilitantes requeridos, debe proceder al envío dando clic en “Enviar”, registrándose la solicitud con estado “NUEVO”

6.1.2 RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD

- 1) Registrada la solicitud, el sistema de forma automática genera la Orden de pago y muestra una codificación alfanumérica para la recaudación de tasa por servicios prestados SAE.
- 2) El usuario realiza el pago electrónico en el término máximo de 48 horas a través de la ventanilla o banca virtual de la entidad bancaria asignada para el efecto. Si no realiza el pago en el término establecido, la solicitud será anulada pasando al estado de “Pago Expirado” y se deberá generar una nueva solicitud para obtener una nueva orden de pago.
- 3) Una vez ejecutado el pago, el sistema actualiza el estado de la solicitud a “Pago Aprobado”.

6.1.3 VERIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

- 1) El SAE recibe los documentos y en un término de hasta dos (2) días hábiles posterior al día de pago, es decir Pago Aprobado, procede con la revisión realizando las siguientes acciones:
 - Verifica que el OA que acredita al OEC, cuente con el reconocimiento internacional para el esquema correspondiente, a través de la revisión de páginas web oficiales de los Organismos que dan el Reconocimiento Internacional (IAF : <https://www.iaf.nu/>, ILAC: <https://ilac.org/signatory-search/>, etc).
 - Verifica que el OEC que emite el certificado de conformidad, mantenga vigente la acreditación en el respectivo alcance, que la localización o sitios que emiten el certificado de conformidad estén cubiertos por la acreditación, a través de la revisión de páginas web oficiales o el medio de comunicación definido por el Organismo de Acreditación.
 - Comprueba que los certificados de conformidad hagan referencia a un documento normativo y al producto objeto de la solicitud, información que debe ser coherente con lo indicado en el alcance de la acreditación del OEC.
 - Para validar la información, verifica los certificados de conformidad a través de las páginas web oficiales, consultas con los OEC, OA o entidades rectoras en los países de origen. Si la información del certificado de conformidad no se encuentra publicado

en la página web, el Técnico de Revisión podrá realizar las consultas a un contacto oficial del OEC manteniendo la solicitud hasta un máximo de ocho (8) días hábiles; el SAE tendrá el término de dos (2) días hábiles para el análisis y decisión; en caso de no contar con una respuesta se procederá a la No aprobación del trámite.

- 2) El SAE termina la verificación emitiendo un Oficio de Aprobación o No aprobación de la solicitud, en caso de no cumplir con el proceso definido para el efecto.

6.1.4 SUBSANACIÓN Y APROBACIÓN

- 1) En el caso de que presente observaciones, se procederá a registrar la subsanación derivando la solicitud a estado de "Subsanado".
- 2) El usuario una vez que ha recibido la subsanación, en el término de hasta **cinco (5)** días hábiles debe enviar la subsanación requerida a través de la Plataforma de Servicios Complementarios SAE.
- 3) El SAE una vez que ha recibido la subsanación la solicitud pasa al estado "Editado", y en el término de hasta dos (2) días hábiles, debe aprobar o no la solicitud, con lo que se remitirá la respuesta final al usuario.

Para conocer el paso a paso para subsanar la solicitud, la información se encuentra disponible en el Instructivo No.1 PO16 00 R00.

En caso de presentar inquietudes sobre la subsanación, el usuario podrá realizar las consultas a través del buzón: consultas_gye@acreditacion.gob.ec para lo cual deberá hacer referencia al número de la solicitud.

6.2 RAZONES PARA SUBSANAR POR PARTE DE SAE

- a) Cuando los documentos habilitantes no estén completos, y/ o actualizados.
- b) Cuando no se detalla correctamente el país de origen del producto.
- c) Cuando en el detalle del ingreso de la solicitud se registra un nombre del producto y/o servicios con errores o incompleto en relación al que se menciona en el certificado de conformidad.
- d) Cuando la documentación es ilegible.
- e) Cuando el certificado de conformidad presente diferencias en la localización o sedes cubiertas por la acreditación.
- f) Cuando no corresponda a un documento habilitante, según lo contemple la reglamentación técnica aplicable a un producto.

6.3 RAZONES PARA NO APROBACIÓN POR PARTE DEL SAE

- a) Los certificados de conformidad que sean emitidos por un Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC) que no se encuentre acreditado por una entidad reconocida por el SAE, dentro de los acuerdos de reconocimiento mutuo IAF/ILAC.
- b) Cuando el certificado de conformidad y/o la acreditación del Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC), no esté vigente.
- c) Cuando el usuario no haya dado respuesta al SAE en el término de cinco (5) días hábiles a la subsanación requerida.
- d) Si el Organismo Evaluador de Conformidad (OEC) o del Organismo Acreditador (OA) no responden a la consulta en el término definido para el efecto.
- e) Cuando el producto y/o el documento normativo indicado en el certificado de conformidad no conste dentro del alcance de acreditación otorgada al Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC).
- f) Cuando la información del certificado de conformidad presentado no corresponde a la información publicada en la página web oficial del Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC) o se hayan determinado diferencias confirmadas por parte del ente emisor. (Inconsistente).
- g) Cuando el certificado de conformidad no presente firma de responsabilidad, u otra autorización definida del OEC, en concordancia con lo descrito en las Normas ISO/IEC según el esquema de acreditación correspondiente.

6.4 CONSIDERACIONES GENERALES

- 1) Cuando sea necesario, el usuario será el responsable de realizar las consultas internacionales pertinentes para demostrar la veracidad de los documentos y salvar las dudas relacionadas con la validez o alcance de los certificados de conformidad.
- 2) El usuario debe detallar en la solicitud el nombre del producto, país de origen de acuerdo a lo que se especifica en el certificado o documento sujeto a revisión.
- 3) El usuario deberá tener en consideración lo resuelto mediante Resolución IAF 2018-13 que señala que hasta el 31 de octubre de 2021 los Organismos de Certificación deberán incluir en los documentos, el símbolo de acreditación o su condición de acreditados, salvo otras disposiciones o excepciones que establezca el International Accreditation Forum (IAF).
- 4) El requerimiento de subsanación lo podrá realizar SAE hasta un máximo de dos (2) veces, una vez agotada las dos subsanaciones, en caso de no haberse superado las observaciones dentro de los plazos establecidos se procederá a la "No Aprobación" de la solicitud.
- 5) Para el caso en el que las solicitudes permanezcan en el sistema más de 30 días sin atenderse las subsanaciones, el sistema de forma automática procederá con el rechazo pasando al estado de Solicitud No Aprobada, se entenderán como no cumplidas en los plazos señalados para el efecto.
- 6) El oficio de reconocimiento de la acreditación no será válido si no está acompañado del reporte, certificado o documentación revisada.
- 7) El oficio de reconocimiento de la acreditación tendrá una validez de 12 meses, siempre y cuando las fechas de acreditación y certificación estén vigentes, de lo contrario el oficio de Reconocimiento no tendrá validez. En caso de requerir la renovación, el usuario deberá generar una nueva solicitud en el sistema.
- 8) El usuario debe tener presente lo establecido en la Ley Orgánica para la Optimización y eficiencia de trámites administrativos que dispone:

"Art. 3.- Principios.- Además de los principios establecidos en los artículos 227 y 314 de la Constitución de la República, los trámites administrativos estarán sujetos a los siguientes:

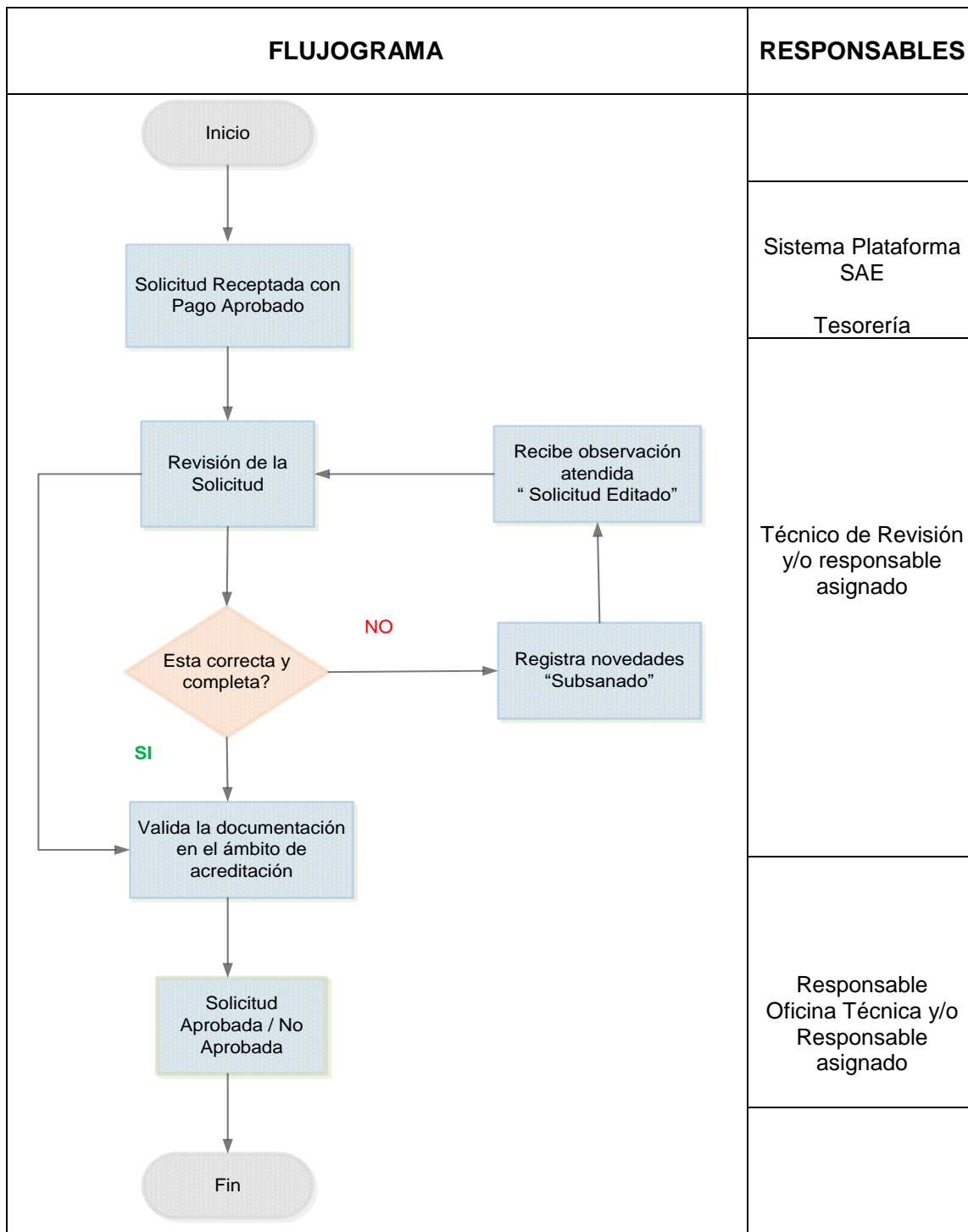
(...) 9. Presunción de veracidad.- Salvo prueba en contrario, los documentos y declaraciones presentadas por las y los administrados, en el marco de un trámite administrativo y de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, se presumirán verdaderos, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que se generen por faltar a la verdad en lo declarado o informado.

10. Responsabilidad sobre la información.- La veracidad y autenticidad de la información proporcionada por las y los administrados en la gestión de trámites administrativos es de su exclusiva responsabilidad".

- 9) En los casos en que, como parte de las acciones de control, se haya determinado inconsistencias en los documentos por parte del OEC, OA posterior a la emisión del Oficio de verificación, el SAE podrá efectuar la anulación del Oficio emitido, debiendo notificar a las partes interesadas las acciones pertinentes.
- 10) El canal de comunicación definido para consultas sobre aplicación del presente procedimiento para la verificación de certificados de conformidad se brindará a través del buzón de consultas: consultas_gye@acreditacion.gob.ec. Adicionalmente, de requerir mayor información y previo análisis, el usuario podrá solicitar mediante el buzón de consultas, una cita para coordinar la comunicación mediante Videollamada.
- 11) Los valores cancelados por tasa de servicios para verificación de certificados de conformidad, una vez asignada la solicitud al técnico no serán sujeto de reembolso.
- 12) Para el caso en que se presenten incidencias propios del sistema que generen errores en la transmisión que no permitan dar continuidad al proceso de verificación, envíos, subsanaciones, etc; el usuario deberá reportar las novedades a SAE a través del correo consultas_gye@acreditacion.gob.ec, adjuntando el print de pantalla con la fecha, hora y mensaje de error presentado, a fin de que se genere un "No. de caso/incidencia" y la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación determine a qué corresponde el problema u observación reportada.

- 13) En los casos en que la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación confirme que las observaciones reportadas, corresponden a procesos informáticos ajenos al usuario externo e interno, y notifique que el incidente ha sido superado, el SAE podrá extender una prórroga por un período igual al definido para que el usuario pueda subsanar los tramites registrados, para lo cual los técnicos de revisión deberán sustentar en la solicitud con el No. del caso/ incidente.
- 14) En caso de presentar alguna queja por el servicio de verificación de certificados de conformidad o sobre los resultados emitidos por el SAE, el usuario podrá dirigir su requerimiento o inconformidad mediante el canal oficial de comunicación, consultas_gye@acreditacion.gob.ec. Todas las quejas deben ser presentadas por escrito para que puedan ser atendidas, debiendo detallar de forma clara nombre, apellido y cargo del solicitante, número de la solicitud y detalle o descripción clara de su requerimiento/queja la cual será asignada a un técnico para la revisión y análisis de la información disponible en la fecha en que se revisó el trámite. La respuesta será emitida en 5 días hábiles.
No se calificarán como quejas aquellos casos de solicitudes que resultaron en Rechazo o No Aprobación incurridos en el numeral 6.3 literal f), es decir en los casos que se han confirmado diferencias por parte del ente emisor.
- 15) Según el art. 31 de la Ley de Sistema Ecuatoriano de la Calidad establece que: *“Los productos que cuenten con sello de calidad del INEN, no están sujetos al requisito de certificado de conformidad para su comercialización.”*

6.5 FLUJOGRAMA DE VERIFICACIÓN DE CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD INGRESADOS A LA PLATAFORMA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS SAE



6.6 SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO

El SAE ha implementado y mantiene el Sistema de Gestión Antisoborno bajo la Norma NTE INEN ISO 37001; la política de Imparcialidad y Antisoborno está disponible en la página web del SAE, así como el canal para recibir denuncias respecto a acciones detectadas o posibles actos de soborno: notificacionessae@acreditacion.gob.ec (<https://www.acreditacion.gob.ec/politica-imparcialidad-antisoborno-denuncias/>)

7. REGISTROS

F DAF 14 Solicitud de devolución de recurso.

Control de Cambios

Sección	Cambios
2.	Inclusión de Responsable Oficina Técnica, se elimina Director de área según Estatuto Orgánico 2022
3.	Inclusión de la Reforma a la Resolución No. 001-2013 CIMC, Cambiar "OAE. Organismo de Acreditación Ecuatoriano", por "SAE, Cambiar ". Acción de control posterior, en sustitución del control previo para verificación de certificados de conformidad ingresados al sistema ECUAPASS
5.	Inclusión de Oficina Técnica según Estatuto Orgánico 2022.
6.1.1 1)	Se actualiza nombre de opción para ingresar a través de la página web deL SAE. El proceso inicia con el registro por parte del usuario a través de la página http://www.acreditacion.gob.ec , ingresando a la opción: <u>Portal de Servicios SAE</u> podrá conocer el paso a paso para el registro en el botón Ver tutorial .
6.1.1 4 A.	Se actualiza nombre del Ministerio a Ministerio de Energía y Minas
6.1.3 1)	Se actualiza numeral a: El SAE recibe los documentos y en un término de hasta dos (2) días hábiles posterior al día de pago, es decir Pago Aprobado, procede con la revisión realizando las siguientes acciones.
6.1.3	Se actualiza texto a: Verifica que el OA que acredita al OEC, cuente con el reconocimiento internacional, a través de la revisión de páginas web oficiales de los Organismos que dan el Reconocimiento Internacional (IAF: https://www.iaf.nu/ , ILAC: https://ilac.org/signatory-search/ , etc).
6.1.4 2)	Se reemplaza : <i>10 días hábiles</i> a 5 días hábiles para subsanar
6.1.4	Se agrega: Para conocer el paso a paso para subsanar la solicitud, la información del Instructivo se encuentra disponible en el Instructivo No.I PO16 00 R00.
6.2	Se agrega literal f) Cuando no corresponda a un documento habilitante, según lo contemple la reglamentación técnica aplicable a un producto.
6.3 c)	Se reemplaza : <i>10 días hábiles</i> a 5 días hábiles
6.4 4)	Se actualiza de 3 subsanaciones a 2 veces para subsanar.
6.4 7)	Se agrega al texto: En caso de requerir la renovación, el usuario deberá generar una nueva solicitud en el sistema
6.4 8)	Se agrega: El usuario debe tener presente lo establecido en la Ley Orgánica para la Optimización y eficiencia de trámites administrativos que dispone: <i>"Art. 3.- Principios.- Además de los principios establecidos en los artículos 227 y 314 de la Constitución de la República, los trámites administrativos estarán sujetos a los siguientes:</i> <i>(...) 9. Presunción de veracidad.- Salvo prueba en contrario, los documentos y declaraciones presentadas por las y los administrados, en el marco de un trámite administrativo y de conformidad con el ordenamiento</i>

	<p><i>jurídico vigente, se presumirán verdaderos, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que se generen por faltar a la verdad en lo declarado o informado.</i></p> <p><i>10. Responsabilidad sobre la información. - La veracidad y autenticidad de la información proporcionada por las y los administrados en la gestión de trámites administrativos es de su exclusiva responsabilidad".</i></p> <p>Se elimina:</p> <p><i>En el caso de evidenciar inconsistencias que ponga en duda la veracidad de los documentos habilitantes se pondrá en conocimiento del OEC y en atención a la confirmación del Organismo emisor OEC, se remitirá a la Dirección Ejecutiva para las acciones administrativas y/o legales que correspondan con el Ministerio ente rector y/o los Organismos de control respectivos.</i></p>
6.4 12) 13)	Se completa nombre de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación.
6.4	<p>Se agrega numeral 14): Para el tratamiento de quejas</p> <p>En caso de presentar alguna queja por el servicio de verificación de certificados de conformidad o sobre los resultados emitidos por el SAE, el usuario podrá dirigir su requerimiento o inconformidad mediante el canal oficial de comunicación, consultas_gye@acreditacion.gob.ec. Todas las quejas deben ser presentadas por escrito para que puedan ser atendidas, debiendo detallar de forma clara nombre, apellido y cargo del solicitante, número de la solicitud y detalle o descripción clara de su requerimiento/queja la cual será asignada a un técnico para la revisión y análisis de la información disponible en la fecha en que se revisó el trámite. La respuesta será emitida en 5 días hábiles.</p> <p>No se calificarán como quejas aquellos casos de solicitudes que resultaron en Rechazo o No Aprobación incurridos en el numeral 6.3 literal f), es decir en los casos que se han confirmado diferencias por parte del ente emisor.</p>
6.4.	<p>Se agrega numeral 15)</p> <p>Según el art. 31 de la Ley de Sistema Ecuatoriano de la Calidad establece que: <i>"Los productos que cuenten con sello de calidad del INEN, no están sujetos al requisito de certificado de conformidad para su comercialización."</i></p>
6.5.	Se incluye Responsable de Oficina Técnica y se elimina Director de área.
6.6.	Se incluye lo referente al sistema de gestión antisoborno que mantiene el SAE