




APELACIONES


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Firma	Firma	Firma
Dr. Hugo Ayala A.	Ing. Marco Fernández	Ing. Elizabeth Guerra

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES	VC - PR - 06
Revisión: 2	Fecha: 2016-09-15	Página 2 de 5

ÍNDICE

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**
- 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
 - 4.1 Recepción de la apelación**
 - 4.2 Validación de la apelación**
 - 4.3 Investigación de la apelación**
 - 4.4 Notificación de la decisión**
- 5. REFERENCIAS**
- 6. REGISTROS**
- 7. ANEXOS**
- 8. RESUMEN DE MODIFICACIONES**

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES	VC - PR - 06
Revisión: 2	Fecha: 2016-09-15	Página 3 de 5

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer el mecanismo que el Servicio Ecuatoriano de Normalización - INEN, mantiene para dar atención y respuesta a las apelaciones presentadas por los usuarios, en relación a las decisiones tomadas en las actividades de inspección y/o certificación.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todos los usuarios que presenten apelaciones ante decisiones tomadas por el INEN respecto a la inspección y/o certificación.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Apelación:** Solicitud presentada por los usuarios de los servicios de inspección y/o certificación para reconsiderar la decisión tomada.
- **Apelante:** persona natural o jurídica que presenta la apelación.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1. Recepción de la Apelación

La solicitud de apelación debe ser presentada por escrito en el INEN, mediante un oficio dirigido al Director(a) Ejecutivo, debidamente firmado por la persona natural o representante legal, en caso de ser persona jurídica, máximo en el término de 7 días, posteriores a la recepción de la notificación de la resolución o documento que apela.

La solicitud debe contener como mínimo la siguiente información:


- Identificación del solicitante: nombre, número de cédula de identidad o pasaporte, cuando el solicitante es persona natural
- Nombre y cargo del representante legal, cuando el solicitante es persona jurídica
- Los argumentos en los que se basa la apelación
- Dirección e identificación de las personas autorizadas para recibir notificaciones
- Lugar y fecha de la solicitud
- Firma del interesado

La solicitud debe venir acompañada de los siguientes documentos:

- Copia de la resolución o documento que se apela
- Toda la documentación que respalde los argumentos en los que se basa la apelación.

4.2 Validación de la Apelación

Una vez presentada la solicitud, el Director(a) Ejecutivo direcciona al Director(a) de Validación y Certificación para tramitar la apelación, verificar que la solicitud cumpla con los requisitos detallados en el punto 4.1 de este procedimiento y acusar recibo de la apelación. Si la apelación no cumple los requisitos establecidos, se devolverá la documentación al solicitante con el fin de que la complete o aclare en el término de 5 días. Si el solicitante no la completa o aclara, se dará por terminado el proceso.

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES	VC - PR - 06
Revisión: 2	Fecha: 2016-09-15	Página 4 de 5

En el caso de no ser tramitada la apelación, se procederá a devolver al solicitante toda la documentación con un oficio.

Si la solicitud cumple los requisitos se procederá a tramitar la apelación.

4.3 Investigación de la Apelación

El Director(a) de Validación y Certificación designará un técnico con competencia, independiente e imparcial que no haya participado en el proceso que está siendo apelado, para que presente en el término de 8 días un informe motivado con el análisis de la apelación y la documentación de soporte.

4.4 Análisis y resolución

El informe y la documentación de soporte se pondrá en consideración de la Directora o Director Ejecutivo, quien a través de la Secretaría, convocará al apelante, al Coordinador Técnico, al Director(a) de Validación y Certificación y al técnico que elaboró el Informe Técnico, a fin de resolver en buenos términos la apelación. En esta reunión las partes expondrán sus argumentos y se buscará en la medida de lo posible, llegar a un acuerdo.

Si se llega a un acuerdo, se suscribe una acta que detalle claramente el acuerdo logrado y se dará por terminada la apelación.

Si no se llega a un acuerdo, se solicitará al apelante, al DTVC y al técnico del INEN que salgan de la sala y será la Directora o Director Ejecutivo conjuntamente con el Coordinador Técnico del INEN quienes tomarán la decisión definitiva que puede ser:

- Revocar o modificar la resolución adoptada o documento y emitir una nueva resolución o documento.
- Desechar la apelación por improcedente y confirmar la resolución o documento apelado.

4.5 Notificación de la Resolución

La resolución adoptada por el INEN es notificada por escrito a quien presentó la apelación informándole que se da por finalizado el proceso.

5. REFERENCIAS


- Ninguna

6. REGISTROS

- Documentación de la apelación

7. ANEXOS

- Ninguno

	PROCEDIMIENTO DE APELACIONES	VC - PR - 06
Revisión: 2	Fecha: 2016-09-15	Página 5 de 5

8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
Número de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
1	2016-04-20	Se actualiza el logo de la Institución. Se añade la palabra Apelación en el numeral 4.1. Se incluye el término Director (a) Se cambia el texto: 4.2. Revisión y Aceptación por: 4.2. Validación de la Apelación En el punto 4.2. se modifica el texto: <i>Una vez presentada la solicitud, la persona designada; por:</i> <i>Una vez presentada la solicitud, el Director(a) Ejecutivo direcciona al Director(a) de Validación y Certificación</i> Se elimina el registro de quejas y se cambia por Documentación de la Apelación.	Ing. Elizabeth Guerra Directora de Validación y Certificación
2	2016-09-15	Incluir el numeral 4.4 para análisis y resolución de la apelación incluyendo en instancia definitiva de la apelación al Coordinador Técnico en lugar de la Directora de Validación y Certificación	Ing. Elizabeth Guerra Directora de Validación y Certificación