PR-SG-004
Apelaciones

DOCUMENTO CONTROLADO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		JUAN FERNANDO VELA SUMMERS Digitally signed by JUAN FERNANDO VELA SUMMERS Date: 2026.03.24 15:49:40 -05'00'
Cargo: Responsable del SGC	Cargo: Gerente General	Cargo: Gerente General
Fecha: 2026-01-07	Fecha: 2026-01-07	Fecha: 2026-01-07

1. OBJETIVO

Establecer y mantener un procedimiento documentado para la recepción, evaluación, investigación y resolución de apelaciones por inspecciones realizadas por TCIS, asegurando que estas sean tratadas de forma objetiva, imparcial, confidencial y dentro de los plazos definidos, garantizando la transparencia del proceso y la ausencia de conflictos de interés, conforme a los requisitos de la norma ISO/IEC 17020.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las apelaciones presentadas por clientes u otras partes interesadas contra decisiones de inspección emitidas por TCIS, incluyendo resultados, conclusiones, informes y decisiones de conformidad, y comprende desde la recepción de la apelación hasta su análisis, resolución y comunicación final a la parte interesada dentro de los plazos establecidos.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Parte interesada: Cliente, usuario final o cualquier persona afectada por las decisiones de la organización.
Revisor: La persona que se designa por TCIS ECUADOR S.A. para la investigación, revisión de una apelación e impugnación, que tiene como responsabilidad emitir el informe para la toma de decisión.
Decisor: La persona que se designa por TCIS ECUADOR S.A. para la gestión de la apelación e impugnación que se presenta por los clientes.
Apelación: Se define apelación, el medio utilizado por cualquier entidad o persona, sea cliente o no, para impugnar alguna decisión del Organismo de Inspección, en la cual este se considere afectado.
SGC: Sistema de Gestión de Calidad

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

4.1 Condiciones generales

Toda parte interesada (cliente, inspeccionado u otra parte afectada) tiene el derecho de presentar una apelación respecto a decisiones, resultados o actuaciones relacionadas con los servicios de inspección.

Las apelaciones podrán presentarse respecto a:

- Resultados de inspección
- Interpretación o aplicación de criterios técnicos o normativos
- Alcance del servicio de inspección
- Metodología aplicada
- Imparcialidad, competencia o actuación del personal de inspección
- Errores técnicos o administrativos en informes de inspección
- Imparcialidad e Independencia

DOCUMENTO CONTROLADO

TCIS ECUADOR S.A. debe mantener al informado al apelante de manera continua, sobre lo siguiente:

a) La recepción de la apelación
b) El avance del proceso
c) La decisión final y su justificación

La evaluación y resolución de las apelaciones se realizará de manera imparcial, objetiva e independiente, asegurando que el personal involucrado en la apelación no haya participado en la actividad de inspección objeto de esta. El Revisor y el Decisor deben reunir los siguientes requisitos:

a) No haya participado en ninguna parte del proceso de inspección que motivó la apelación
b) Si la actividad es de carácter técnico, deberá contar con la competencia técnica en la actividad motivo de la apelación.

Toda la información relacionada con la apelación será tratada de manera confidencial, conforme a las políticas de TCIS ECUADOR S.A. y a los requisitos contractuales y legales aplicables, y no dará lugar a acciones discriminatorias, represalias o perjuicios hacia el apelante.

Este procedimiento estará disponible en la página web de TCIS ECUADOR S.A. para acceso de los clientes y partes interesadas.

Las apelaciones deberán ser presentadas y tratadas en un plazo no mayor a 15 días, que será controlado mediante la Matriz de Seguimiento de Quejas y Apelaciones garantizando de esta manera una respuesta oportuna.

La documentación generada durante una apelación debe asegurar la trazabilidad del proceso desde su recepción hasta su cierre.

Las decisiones relacionadas con las apelaciones se basarán en:

- Evidencia objetiva
- Criterios técnicos y normativos aplicables
- Registros del proceso de inspección

Cuando aplique, el organismo de inspección implementará acciones correctivas y/o preventivas derivadas del análisis de la apelación, con el fin de evitar recurrencias y ayudar a la mejora continua de la empresa.

4.2 Descripción de actividades

El procedimiento para el Tratamiento de las Apelaciones comprende las siguientes actividades.

4.2.1 Recepción de la Apelación de Clientes o Parte Interesada
4.2.2 Registro de la Apelación

DOCUMENTO CONTROLADO

4.2.3 Revisión e Investigación de la Apelación.
4.2.4 Toma de decisión
4.2.5 Comunicación al cliente

4.2.1 Recepción de Apelación de clientes o parte interesada

Cuando un cliente o cualquier otra parte interesada no esté de acuerdo con una decisión tomada por TCIS ECUADOR S.A. y desee presentar una apelación, deberá manifestar su intención de forma escrita ante el Responsable del Sistema de Gestión o ante el representante designado por la Gerencia General.

La apelación deberá incluir, cuando corresponda, todos los antecedentes, evidencias o documentos que respalden lo expuesto por el apelante.

Las apelaciones podrán originarse, de manera enunciativa y no limitativa, a partir de las siguientes situaciones relacionadas con las decisiones del organismo de inspección:

- Rechazo de una solicitud de inspección presentada por el solicitante.
- Disconformidad con los resultados obtenidos durante la inspección.
- Suspensión, revocación o anulación de un Certificado de Aprobación correspondiente a un producto, bien o servicio inspeccionado.
- Disconformidad de un tercero respecto a la decisión de emitir un certificado de inspección de uno o más elementos evaluados.
- Respuesta considerada insatisfactoria a una solicitud, reclamo o requerimiento de una parte interesada.
- Negativa a aceptar el alcance propuesto en la solicitud de inspección.
- Disconformidad con un informe de no conformidad emitido.
- Otras situaciones similares relacionadas con decisiones técnicas o administrativas del servicio de inspección.

La apelación podrá ser recibida por cualquier miembro del personal de la empresa, quien deberá remitirla inmediatamente al Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para su tratamiento correspondiente.

Toda apelación contra una decisión tomada por TCIS ECUADOR S.A. deberá ser presentada por escrito y deberá estar acompañada de las evidencias documentales que sustenten los motivos por los cuales se solicita la reconsideración de la decisión relacionada con el servicio de inspección.

Una vez recibida la apelación, el Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) o su Delegado procederá a registrarla inicialmente en el formato FM-SG-006 Control de Quejas y Apelaciones. En caso de que la documentación adjunta no sea consistente o suficiente para sustentar la apelación presentada, no se dará continuidad al trámite y se comunicará formalmente al apelante las razones por las cuales la apelación no procede.

4.2.2 Registro de la Apelación

Cuando las evidencias presentadas estén debidamente sustentadas, la apelación será registrada en el formato FM-SG-05 Tratamiento de Quejas y Apelaciones, asignándose un código único para su identificación, control y seguimiento.

DOCUMENTO CONTROLADO

El código de identificación será asignado conforme al siguiente criterio:

A-NN-AA

A: Sigla de Apelación
NN: Corresponde al número secuencial de la apelación
AA: Corresponde a los 2 últimos dígitos del año que se presentó la apelación

El Responsable del SGC confirmará la recepción de la apelación y se pondrá en contacto con el apelante para informarle sobre el inicio del tratamiento de la apelación, detallando los plazos estimados para su resolución.

4.2.2 Revisión e Investigación de la Apelación

Una vez recibida la apelación, el Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) o la persona designada evaluará la participación de las personas involucradas en el proceso o decisión objeto de la apelación, con el fin de garantizar la imparcialidad e independencia del proceso.

En caso de que alguna de las personas involucradas haya participado directa o indirectamente en el hecho que dio origen a la apelación, dicha persona no podrá intervenir en el proceso de evaluación de la apelación. En estas situaciones, se designará un tercero independiente, competente y con experiencia en el proceso de inspección correspondiente, que no haya tenido participación previa en el caso.

Cuando no exista participación previa en los hechos que originaron la apelación, la persona asignada podrá llevar a cabo la investigación correspondiente.

El proceso de tratamiento de la apelación comprenderá, como mínimo, las siguientes acciones:

a) El Responsable del SGC revisará la apelación recibida. En caso de que el Responsable del SGC haya participado en el proceso o decisión objeto de la apelación, la responsabilidad será transferida al Gerente Técnico, quien continuará con el tratamiento de esta.

b) Se realizará la investigación y validación de los motivos expuestos en la apelación, mediante la revisión de la información y registros pertinentes, incluyendo, entre otros, la oferta o contrato, los informes de inspección y los antecedentes de la decisión relacionada con los productos, bienes o servicios inspeccionados.

c) El Revisor designado elaborará el FM-SG-007 Informe de Apelación, el cual será remitido a la persona designada por el Responsable del SGC para la toma de la decisión final.

d) Se mantendrá informado al apelante mediante comunicaciones del avance de las investigaciones, las cuales podrán incluir el estado de la investigación, la fecha estimada de emisión de la decisión y el plazo previsto para la comunicación de la resolución de la apelación.

DOCUMENTO CONTROLADO

4.2.3 Toma de decisión

El caso será evaluado por la persona designada por el Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), quien emitirá la decisión final con base en el Informe de Apelación elaborado por el Revisor.

El resultado de la decisión será comunicado formalmente al apelante, incluyendo, cuando corresponda, la justificación técnica de la misma.

En caso de que el apelante no esté conforme con la decisión adoptada, podrá solicitar una reunión con el representante designado por TCIS ECUADOR S.A. Durante dicha reunión, el representante podrá requerir aclaraciones adicionales sobre las evidencias documentales presentadas por el apelante o sobre cualquier otro aspecto relevante del caso.

Las aclaraciones y conclusiones obtenidas durante la reunión serán registradas en un FM-SG-005 Acta de Reunión, asegurando la trazabilidad del proceso.

Durante la reunión, el delegado responsable de la toma de decisiones determinará la aceptación o el rechazo de la apelación presentada. La emisión de la decisión podrá ser diferida únicamente en situaciones excepcionales debidamente justificadas.

Cuando del análisis de la apelación se identifique una desviación del Sistema de Gestión que requiera la implementación de acciones, TCIS ECUADOR S.A. procederá conforme a lo establecido en el procedimiento PR-SG-006 Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora.

4.2.4 Comunicación al Cliente

En un plazo no mayor a 72 horas a partir de la recepción del informe con la decisión, el Responsable del SGC enviará un oficio al apelante para informarle sobre la resolución adoptada. Esta decisión será considerada definitiva e irrevocable.

El tiempo máximo permitido para tomar una decisión y responder a una apelación, contado desde su recepción, es de 15 días hábiles.

En caso de que el cliente esté en desacuerdo con la decisión tomada, podrá presentar su apelación al ente de acreditación correspondiente.

Si la resolución es aceptada, toda la documentación generada durante el proceso será archivada y el cierre de la apelación quedará registrado en el Formulario FM-SG-007 Seguimiento de Quejas y Apelaciones. La gestión de la información derivada de la investigación se manejará conforme a los Acuerdos Contractuales establecidos con los clientes, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información que no haya sido autorizada para su divulgación pública. El personal involucrado en la revisión y toma de decisiones de la apelación deberá haber firmado una declaración de confidencialidad y de no conflicto de intereses.

En caso de que no se llegue a una solución satisfactoria, el solicitante tendrá la posibilidad de presentar la Apelación al Servicio de Acreditación Ecuatoriano www.acreditacion.gob.ec

DOCUMENTO CONTROLADO

5. REGISTROS

FM-SG-005 Tratamiento de Quejas y apelaciones
FM-SG-007 Informe de Apelación

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- GR GA06 R04 Criterios Generales de Acreditación para Organismos que realizan Inspección.
- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos Norma ISO IEC 17020 Evaluación de la Conformidad — Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de Organismos que realizan la Inspección.

7. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA

DOCUMENTO CONTROLADO