Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD PARA COMPRAS PÚBLICAS, ARCSA, BIENES Y SERVICIOS, INGRESADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA COMPLEMENTARIA DE SERVICIOS SAE
Institución	SERVICIO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO
Descripción	El trámite está orientado a 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 de Servicio de Acreditación Ecuatoriano (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 de compras públicas y demás requerimientos en materia de reconocimiento de la acreditación.
¿A quién está dirigido?	• Ciudadanía en General • Empresas que incluyan dentro de sus actividades la Importación de bienes o productos a través de la plataforma Servicio SAE • Entidades Gubernamentales • Entidades ONGs que incluyan dentro de sus actividades específicas y continuas la Importación de bienes o productos a través del sistema ECUAPASS o plataforma Servicio SAE **Dirigido a:** Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	**Tipo de Resultado:** Acceder a beneficio o servicio, Registro, certificaciones o constancias. **Resultado a obtener:** • Oficio de Verificación de Certificados de Conformidad aprobado o negado (electrónico)

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

- Registro del usuario.
- Envío de solicitud electrónica.
- Pago electrónico de la tasa.

Requisitos Específicos:

- Certificado de conformidad original, en idioma español, inglés o portugués actualizado con sus respectivos anexos, acorde a la definición señalada en el PO16.
- El SAE termina la verificación emitiendo un Oficio de Aprobación o No aprobación de la solicitud.

¿Cómo hago el trámite?

Se realiza conforme a los lineamientos establecidos en el **PO16 Procedimiento Operativo Verificación de certificados de conformidad ingresados a través de la Plataforma de Servicios complementarios de SAE**, en el numeral **6.1 Fases del Proceso de Verificación**, donde se menciona:

6.1.1 REGISTRO DE USUARIO

1. El proceso inicia con el registro por parte del usuario a través de la página https://n9.cl/f2ixa, ingresando a la opción: Portal de Servicios SAE podrá conocer el paso a paso para el registro.
2. El usuario debe ingresar los datos en los campos obligatorios requeridos por el sistema y proceder a su envío dando clic en Aceptar.
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”.
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: https://n9.cl/f2ixa usando su nombre de usuario y contraseña, creados previamente.

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

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

A. Compras Públicas (Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovable): 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.

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** contados a partir del 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 Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC), Organismos de Acreditación (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. I PO16 01.**

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 de Evaluación 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 de Evaluación 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 de Evaluación 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 de Evaluación 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 de Evaluación 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.”

6.6 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 receptar denuncias respecto a acciones detectadas o posibles actos de soborno: notificacionessae@acreditacion.gob.ec

Canales de atención:
En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).

¿Cuál es el costo del trámite?

La tasa por validación y/o emisión de certificados de conformidad es de ochenta y dos dólares americanos con 29/100 ($ 82.29)

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Oficinas del SAE- Matriz: Av. Amazonas N38-42 y Juan José de Villalengua piso 2 y 3. Quito- Ecuador . Oficina Técnica: Av. Malecón y Av. 9 de Octubre, Edif. La Previsora, Piso 19 Guayaquil- Ecuador.
Correo electrónico: consultas_gye@acreditacion.gob.ec
Teléfonos: +(593) 2 2454393 Ext. 101.
Horario de atención: Lunes a viernes de 08h00 a 16h30.

Base Legal

- 76 Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad. Art. Articulo 30.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Marcela Yumbla
Correo Electrónico: consultas_gye@acreditacion.gob.ec
Teléfono: +(593) 2 2454393 Ext. 101

Transparencia

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	54	353	0	0
2026	08		335	0	
2026	07		352	0	
2026	06		223	0	
2026	05		194	0	
2026	04		163	0	
2026	03		171	0	
2026	02		124	0	
2026	01		313	0	
2025	12		337	0	
2025	11		186	0	
2025	10		231	0	
2025	09		269	0	
2025	08		243	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	07		323	0	
2025	06		306	0	
2025	05		321	0	
2025	04		298	0	
2025	03		154	0	
2025	02		141	0	
2025	01		211	0	
2024	12		207	0	
2024	11		174	0	
2024	10		246	0	
2024	09		311	0	
2024	08		285	0	
2024	07		310	0	
2024	06		227	0	
2024	05		339	0	
2024	04		291	0	
2024	03		149	0	
2024	02		76	0	
2024	01		153	0	
2023	12		239	0	
2023	11		188	0	
2023	10		154	0	
2023	09		186	0	
2023	08		283	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2023	07		208	0	
2023	06		253	0	
2023	05		284	0	
2023	04		173	0	
2023	03		131	0	
2023	02		82	0	
2023	01		132	0	
2022	12		208	0	
2022	11		146	0	
2022	10		168	0	
2022	09		129	0	
2022	08		255	0	
2022	07		173	0	
2022	06		211	0	
2022	05		204	0	
2022	04		108	0	
2022	03		117	0	
2022	02		71	0	
2022	01		94	0	
2021	12		140	0	
2021	11		145	0	
2021	10		97	0	
2021	09		140	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2021	08		123	0	
2021	07		141	0	
2021	06		138	0	
2021	05		93	0	
2021	04		94	0	
2021	03		87	0	
2021	02		68	0	
2021	01		118	0	
2020	12		203	0	
2020	11		161	0	
2020	10		167	0	
2020	09		159	0	
2020	08		132	0	
2020	07		79	0	
2020	06		131	0	
2020	05		93	0	
2020	04		63	0	
2020	03		134	0	
2020	02		145	0	
2020	01		123	0	
2019	12		142	0	
2019	11		121	0	
2019	10		144	0	
2019	09		161	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2019	08		134	0	
2019	07		162	0	
2019	06		101	0	
2019	05		193	0	
2019	04		159	0	
2019	03		85	0	
2019	02		91	0	
2019	01		82	0	
2018	12		75	0	
2018	11		62	0	
2018	10		155	0	
2018	09		106	0	
2018	08		81	0	
2018	07		69	0	
2018	06		54	0	
2018	05		85	0	
2018	04		52	0	
2018	03		35	0	
2018	02		90	0	
2018	01		108	0	

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
MARCO BOLIVAR BEDON GAVILANES