

	<b>Procedimiento de Apelaciones</b>	<b>Código:</b> P-OC-004
		<b>Versión:</b> 002
		<b>Fecha:</b> 29/09/2023

## 1. OBJETIVO

Establecer las acciones a tomar en cuenta para la gestión, evaluación y acción correctiva de las apelaciones que se pudieran presentar ante **ATABEY**, en relación a los procesos de verificación, así como sus resultados.

## 2. ALCANCE

Aplica para el trámite y resolución de las apelaciones que se pudieran presentar ante las decisiones de los resultados de las verificaciones y de las Declaraciones de Verificaciones efectuadas por **Atabey**.

## 3. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

**Atabey** es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de las apelaciones.

### 3.1. Gestión de la apelación

Las apelaciones pueden ser presentadas ante incumplimientos señalados en los Informes de Verificación, o ante la decisión asociada con una Declaración de Verificación.

El Cliente tiene un plazo de **7 días naturales** a partir de la notificación de la decisión tomada para interponer la apelación contra las resoluciones. Para el caso de Informes de Verificación, este plazo se asociará con la fecha de la reunión de cierre de la verificación.

Las apelaciones se deben interponer utilizando el **Formulario para Registro de Apelación (F-OC-002)**, en donde se debe expresar claramente la apelación y acompañarlo de toda la prueba pertinente. Esta información se debe enviar al correo [ovv.atabey@gmail.com](mailto:ovv.atabey@gmail.com) para su trámite.

La persona **Encargada de Control de Calidad** es quien recibe la información, la cual debe acusar de recibido al Cliente y darle trámite a la apelación. Debe enumerar la apelación en orden secuencial de recepción, asignando el siguiente número de registro: "Apelación"-consecutivo-año (ejemplo: Apelación-001-2023) e indicar la fecha de trámite.

	<b>Procedimiento de Apelaciones</b>	<b>Código:</b> P-OC-004
		<b>Versión:</b> 002
		<b>Fecha:</b> 29/09/2023

Asimismo, la persona **Encargada de Control de Calidad** procede a completar el **Formulario de Seguimiento al Sistema de Gestión** (F-OC-013) registrando el consecutivo de Apelación, fecha de recepción y fecha de envío a la Dirección.

**Nota 1:** La persona **Encargada de Control de Calidad** cuenta con **2 días hábiles** para remitir la apelación a la Dirección Ejecutiva, para que sea de su conocimiento.

Recibida la apelación, la Dirección Ejecutiva debe revisar si la apelación se presentó en los plazos que se dictan en este procedimiento; de no haberse presentado en los tiempos establecidos, debe informar al apelante que el recurso es improcedente o inadmisibile.

**Nota 2:** La Dirección Ejecutiva cuenta con **2 días hábiles** para dar respuesta sobre la admisibilidad o no del recurso al apelante.

Si la apelación es presentada dentro del plazo establecido, la Dirección Ejecutiva debe solicitar como mínimo a una persona, calificada como verificadora (que no haya participado en el proceso de verificación relacionado con la queja), según lo establecido en el **Procedimiento para integrar los equipos de verificación** (P-OC-009), para que analice a fondo la apelación presentada en conjunto con la Dirección Ejecutiva. Dicha solicitud se debe realizar vía correo electrónico.

**Nota 3:** Cuando se trate de una apelación en donde la resolución es de tipo técnico, se podría contar con la participación adicional de un Experto Técnico.

**Nota 4:** los miembros designados a participar en el tratamiento de la apelación, deben ser diferentes (independientes) a aquellos que estuvieron involucrados en el proceso que llevó a dictar la resolución apelada.

**Nota 5:** Antes de iniciar el proceso de evaluación, la Dirección Ejecutiva debe emitir una nota al apelante sobre el proceso del tratamiento de la apelación (proceso a seguir) e indicar el personal comprometido en el proceso.

### **3.2. Evaluación de la apelación**

Los miembros del equipo designados para analizar la apelación deben evaluar las pruebas presentadas y determinar si es suficiente evidencia para afirmar si la apelación procede o no. Basado en este análisis se tomarán las acciones pertinentes a ejecutar para corregir dicha situación. Inclusive podrán dar audiencia oral al apelante para presentación de prueba

 <b>ATABEY</b> Centro de Innovación	<b>Procedimiento de Apelaciones</b>	<b>Código:</b> P-OC-004
		<b>Versión:</b> 002
		<b>Fecha:</b> 29/09/2023

testimonial, que podrán aclarar las pruebas presentadas en el inicio del proceso, o bien, determinar que la apelación no tiene fundamento.

**Nota 6:** *En los casos en donde la apelación presentada está relacionada con una Declaración de Verificación emitida, el equipo de trabajo debe evaluar la resolución de la apelación.*

**Nota 7:** *Se cuenta con **10 días hábiles** después de recibido para dar respuesta a la apelación. Si se requiere una prórroga por complejidad de la investigación, la persona Encargada de Control de Calidad deberá enviar informes al apelante explicando la situación.*

La persona **Encargada de Control de Calidad** debe notificar mediante correo electrónico al apelante, la evaluación de dicho proceso, y en caso de proceder, cuáles serán las acciones a seguir para corregir dicha situación, donde se indique el responsable y las fechas de implementación. En el caso que se determine que la apelación no es aceptada, la persona **Encargada de Control de Calidad** debe informar al apelante, las razones por las cuales no es aceptada, señalando que la decisión es irrevocable y final.

**Nota 8:** *Atabey asegura que las decisiones de las apelaciones no darán como resultado ninguna acción discriminatoria en contra del apelante.*

**Nota 9:** *Se conservarán los registros de la apelación en el expediente del cliente y, si es el caso, de las acciones ejecutadas para solucionar la situación como evidencias de su tratamiento.*

En el caso que se determine que la apelación presentada procede, y por control interno, la persona Encargada de Control de Calidad debe determinar si es necesario elaborar un plan de acciones correctivas para tratar la causa raíz del problema presentado. Se cuenta con un plazo de **5 días hábiles** para elaborar el plan de acciones correctivas.

La persona **Encargada de Control de Calidad** procede a completar el **Formulario de Seguimiento al Sistema de Gestión** (F-OC-013) registrando las acciones correctivas asociadas (en caso de que aplique), las fechas de análisis de la apelación, resolución y comunicación al solicitante.

### **3.3. Acceso a la información**

Los documentos y registros pueden ser consultados únicamente por el apelante, la Dirección Ejecutiva y persona Encargada de Control de Calidad de **ATABEY**.

 <b>ATABEY</b> Centro de Innovación	<b>Procedimiento de Apelaciones</b>	<b>Código:</b> P-OC-004
		<b>Versión:</b> 002
		<b>Fecha:</b> 29/09/2023

**Nota 10:** se puede proveer información a otras partes, con previa autorización expresa del apelante por escrito.

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Control de emisión y cambios</b>					
<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Descripción:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
001	01/01/2022	Creación del documento	Directora OSBEC	Encargada de Control de Calidad	Encargada de Control de Calidad
002	29/09/2023	Cambios en la redacción, en las responsabilidades y otros.	Encargada de Control de Calidad	Directora Ejecutiva	Directora Ejecutiva

