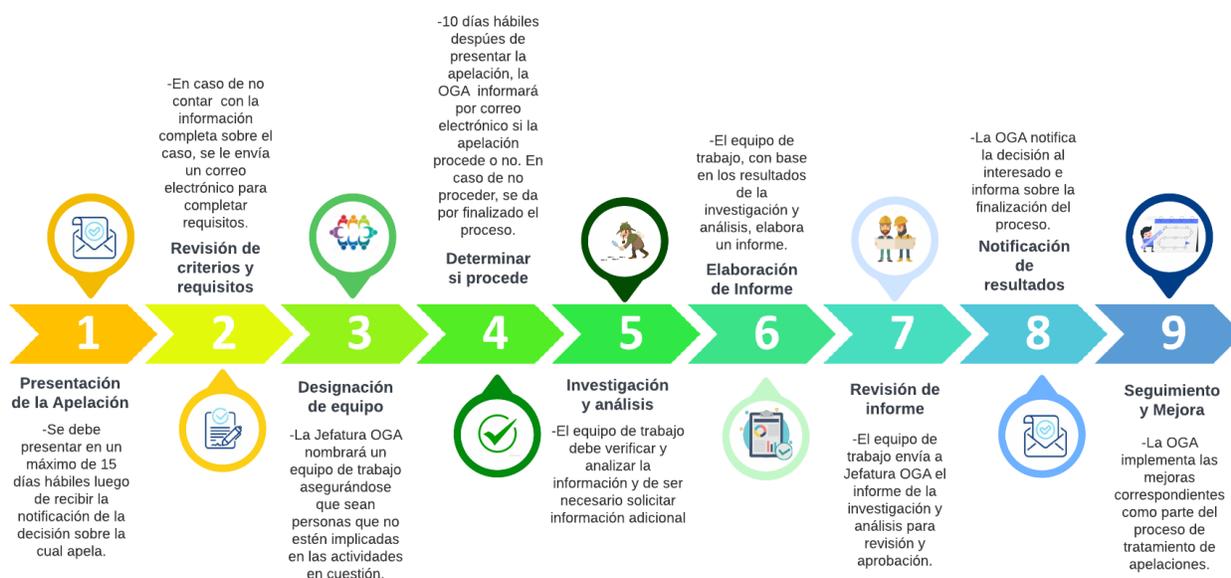


Procedimiento

Gestión de Quejas y Apelaciones

	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-012
	Grupo de Trabajo Quejas y Apelaciones	Jefe de la OGA	2023-07-25	9	9 de 13

7.5 Proceso de Apelaciones



NOTAS:

-Posterior a indicar si la apelación procede, la OGA cuenta con 40 días hábiles para notificar los resultados al interesado.
-Se recibirán apelaciones respecto a las decisiones de OGA en los siguientes casos: no otorgar la acreditación, cancelación o finalización del proceso de acreditación, suspensión total, parcial y reducción del alcance de acreditación.
-La investigación y análisis de manera general no deberá superar los 35 días hábiles. Sin embargo, existen situaciones particulares para ampliar dicho tiempo, por ejemplo: reuniones de comités técnicos, opiniones jurídicas, entre otros. Estos casos particulares serán informados al interesado.

-La apelación debe contener como mínimo los siguientes datos: código de registro del OEC, motivo de la apelación y datos de contacto (nombre, correo electrónico, teléfono).
-Cualquier apelación puede ser presentada por el interesado de forma física o vía correo electrónico a info@oga.org.gt.

Procedimiento

Gestión de Quejas y Apelaciones

	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-012
	Grupo de Trabajo Quejas y Apelaciones	Jefe de la OGA	2023-07-25	9	10 de 13

7.6 Proceso de Quejas



NOTAS:

-Posterior a indicar si la queja procede, la OGA cuenta con 40 días hábiles para notificar los resultados al interesado.
-La investigación y análisis de manera general no deberá superar los 35 días hábiles. Sin embargo, existen situaciones particulares para ampliar dicho tiempo, por ejemplo: reuniones de comités técnicos, opiniones jurídicas, entre otros. Estos casos particulares serán informados al interesado.

-En caso de referirse a las actividades de un organismo de evaluación de la conformidad acreditado, la OGA se asegura, cuando sea apropiado, que la queja respecto a un organismo de evaluación de la conformidad acreditado sea tratada primero por dicho organismo