



## Inter American Accreditation Cooperation

### PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS

#### CLASIFICACIÓN

Este documento está clasificado como un Documento de Procedimientos de IAAC.

#### AUTORIZACIÓN

Publicación N° :	06
Preparado por :	Comité Ejecutivo
Fecha:	Agosto 2015
Revisión N°:	00
Aprobado por:	Asamblea General
Fecha de publicación:	14 de febrero de 2016
Fecha de aplicación:	Inmediata
Número de documento:	IAAC PR 005/16
Enviar preguntas a:	Secretariado de IAAC
Teléfono:	+52 (55) 9148-4300
E-mail:	secretariat@iaac.org.mx

#### DISPONIBILIDAD

El secretariado de IAAC tiene copias disponibles de este documento, en inglés y español.

#### DERECHOS DE AUTOR

IAAC posee todos los derechos de autor de este documento. Está prohibida la copia de este documento para su venta.

Original : Español



## Inter American Accreditation Cooperation

### PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS

#### 1. OBJETIVO

- 1.1** Este procedimiento describe las responsabilidades y acciones del Presidente, del Secretario, del Comité Ejecutivo, del MLAG y los miembros de IAAC en relación al tratamiento y resolución de las quejas y apelaciones.
- 1.2** Este procedimiento debe estar disponible públicamente en el sitio web de IAAC.
- 1.3** IAAC considera, en la medida de lo posible, que todas las quejas y apelaciones son una oportunidad de mejora de sus servicios e implementa acciones correctivas y preventivas. IAAC está comprometido a monitorear y lograr el mejoramiento continuo en todas las áreas de sus actividades.

#### 2. DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados en este procedimiento son basados en las normas ISO/IEC 17011:2004 e ISO/IEC 17000:2004.

##### 2.1 Queja

Expresión de insatisfacción, diferente a la apelación, presentada a IAAC por escrito por una persona u organización, relacionada con las actividades de IAAC o con las actividades de un miembro de IAAC, para la que se espera una respuesta.

##### 2.2 Apelación

Solicitud presentada por escrito por un Organismo de Acreditación (OA) de reconsiderar cualquier decisión realizada por IAAC relacionada con:

- su membrecía (o Memorandum de entendimiento MoU);
- las decisiones tomadas por la Asamblea General o el Comité Ejecutivo de IAAC, si el apelante considera que tales decisiones han sido tomadas en violación de los procedimientos de IAAC;
- cualquier decisión adversa realizada por el Grupo MLA relacionada con su condición de signatario o posible signatario del MLA;
- Cualquier decisión adversa tomada en nombre de IAAC por un funcionario o comité, incluyendo decisiones adversas por un equipo evaluador con respecto a su estado actual o futuro como signatario del MLA.

##### 2.3 Reclamante

Persona u Organización que presenta una queja.

##### 2.4 Apelante

Persona u Organización que presenta una apelación.



## Inter American Accreditation Cooperation

- 2.5** Grupo de Trabajo de la Queja (GTQ)  
Grupo constituido por un líder y una o más personas, miembros de IAAC y nominados por el Presidente de IAAC.
- 2.6** Grupo Revisor de la Apelación (GRA)  
Grupo constituido por un líder y dos o más personas, miembros de IAAC y nominados por el Presidente de IAAC. Los miembros del grupo deberían tener la competencia apropiada y ser independientes del tema de la apelación para realizar la investigación de dicha apelación.
- 2.7** OA  
Organismo de acreditación

### 3. GENERALIDADES

- 3.1. Las quejas y apelaciones deben ser presentadas por escrito en inglés o español y deben ser dirigidas al Presidente de IAAC con copia al Secretario de IAAC.
- 3.2. El Presidente de IAAC es responsable de dar seguimiento a toda queja y apelación, en consulta con el Comité Ejecutivo. En cualquier momento del tratamiento de una queja o una apelación el Presidente de IAAC puede delegar su responsabilidad al Vicepresidente u otro miembro del Comité Ejecutivo.
- 3.3. Una vez recibida la queja o apelación, el Secretario de IAAC debe:
- a) Informar por escrito al reclamante o apelante en un plazo de 5 días hábiles lo siguiente:
    - Recepción de la queja o apelación,
    - Informar por escrito, si la queja o apelación no cumple con lo establecido en este procedimiento.
  - b) Facilitar al reclamante o apelante este procedimiento.
- 3.4. Si algún miembro de IAAC, recibe una queja por escrito en contra de IAAC o una apelación por escrito contra una decisión de IAAC, debe remitirla inmediatamente al Secretario de IAAC.
- 3.5. Sin importar, el resultado de la investigación de la queja o de la resolución de la apelación, tanto el reclamante o apelante, así como IAAC, cubrirán sus propios costos.



## Inter American Accreditation Cooperation

- 3.6. El Secretario de IAAC debe notificar al reclamante o apelante sobre el resultado final de la investigación, en un plazo de 5 días hábiles, después de contar con el resultado final, en conformidad con los requisitos de confidencialidad.
- 3.7. El Secretario de IAAC debe mantener un registro detallado y completo de la recepción, manejo y resultado de todas las quejas y apelaciones.
- 3.8. El Secretario debe presentar un resumen de todas las quejas y apelaciones atendidas antes de cada reunión del Comité Ejecutivo de IAAC y el Presidente de IAAC o su delegado debe informar sobre las quejas en cada reunión de la Asamblea General de IAAC.
- 3.9. Es deseable un tiempo de 6 meses para la resolución de quejas y apelaciones. Este plazo puede ser extendido, cuando el Grupo de Trabajo de la Queja (GTQ) o el Grupo Revisor de la Apelación (GRA), lo justifiquen e informen al Comité Ejecutivo las razones.
- 3.10. Durante todo el proceso de la resolución de la queja o la apelación, el Secretario de IAAC debe mantener informado al reclamante o apelante, según aplique.

### **4. QUEJAS CONTRA ACTIVIDADES PROPIAS DE IAAC**

- 4.1. Para quejas relacionadas directamente con las actividades de IAAC, el Presidente de IAAC, en consulta con el Comité Ejecutivo, designa un Grupo de Trabajo de la Queja (GTQ) para investigar la queja y nombra al líder.
- 4.2. La composición del GTQ debe ser aceptada por el reclamante, quien puede objetar la designación si considera que hay conflicto de interés.
- 4.3. El GTQ debe realizar la investigación de la queja y buscar una solución a los temas involucrados. Es responsabilidad del GTQ asegurar que la investigación se lleve a cabo de manera oportuna. Cuando sea necesario durante el proceso de investigación, el GTQ y el reclamante deben comunicarse directamente.
- 4.4. El GTQ designado debe mantener al Presidente de IAAC y al Secretario de IAAC informados sobre el progreso en el tratamiento de la queja. Excepto en los casos, donde la queja les afecte.
- 4.5. Cuando el asunto ha sido investigado y tan pronto como sea posible, el líder del GTQ debe presentar al Presidente de IAAC, con copia al Secretario de IAAC, un informe por escrito sobre la queja, indicando si la queja ha sido encontrada



## Inter American Accreditation Cooperation

fundamentada o no, el análisis realizado y las recomendaciones sobre la resolución de la queja.

- 4.6. El Presidente de IAAC, en consulta con el Comité Ejecutivo, debe decidir si las recomendaciones son satisfactorias para efectos de resolver el asunto.
- 4.7. Si las recomendaciones no son satisfactorias, el Comité Ejecutivo puede decidir las recomendaciones a tomar o solicitar nuevamente al GTQ que revise la queja con base en los comentarios realizados por el Comité Ejecutivo y una vez que el GTQ tenga la recomendación final la enviará nuevamente al Presidente y Secretario de IAAC para su aprobación.
- 4.8. Los resultados de la queja deberán ser informados al reclamante a través del Secretario de IAAC, quién debe mantener y resguardar los registros que se hayan derivado de dicha gestión.

### **5. QUEJAS CONTRA UN ORGANISMO DE ACREDITACIÓN MIEMBRO DE IAAC**

- 5.1. Si una queja es presentada acerca de las actividades de un miembro de IAAC, por un tercero, IAAC debe asegurarse que la queja sea atendida primero por el miembro de IAAC contra el cual la queja ha sido presentada, para que la queja sea atendida con el procedimiento de quejas del OA.
- 5.2. Para lo anterior, cuando se reciba la queja se le solicitará al reclamante la evidencia del tratamiento y resolución de la queja realizada por el OA específico y se seguirá el proceso correspondiente en la sección 4. Si no se recibe la información de cómo fue tratada la queja por el OA, la queja será considerada como no válida.
- 5.3. Cuando el Presidente de IAAC, en consulta con el Comité Ejecutivo, consideren necesario, pueden solicitar al Secretario de IAAC, que haga disponible al Evaluador Líder, antes de una evaluación par, los detalles sobre las quejas recibidas contra un miembro de IAAC, para verificar información adicional si fuera requerido.

### **6. APELACIONES CONTRA LAS DECISIONES DE IAAC**

- 6.1. Las apelaciones deben presentarse por escrito, hasta un mes después de acordada la decisión adversa.
- 6.2. Las apelaciones serán consideradas para determinar que las decisiones de IAAC fueron realizadas de manera apropiada y competente, en conformidad con



## Inter American Accreditation Cooperation

los procedimientos y políticas de IAAC y tomando en cuenta las circunstancias particulares de cada caso.

- 6.3. La información relativa a las acciones, respuestas y comportamientos del apelante y de IAAC deben considerarse durante la investigación.
- 6.4. Todas las decisiones se mantienen hasta los resultados de la investigación de la apelación, excepto en los casos que la apelación sea para decisiones de suspensión o retiro del MLA, se mantiene el estado de signatario hasta que finalice la investigación de la apelación.
- 6.5. En cualquier momento durante el proceso, el apelante puede retirar la apelación. Si por cualquier razón una apelación es retirada, una futura apelación por los mismos motivos podrá no ser considerada.
- 6.6. El presidente de IAAC, en consulta con el Comité Ejecutivo de IAAC, designa un Grupo Revisor de la Apelación (GRA) y nombra el líder.
- 6.7. El GRA debe en conjunto tener la competencia adecuada para realizar la investigación de la apelación.
- 6.8. El apelante puede objetar la designación de alguno de los miembros del GRA, en cuyo caso el Presidente de IAAC deberá designar un reemplazo.
- 6.9. Es la responsabilidad del GRA obtener la información adicional que requiera la investigación.
- 6.10. El líder del GRA puede llevar a cabo la investigación según considere conveniente. En cualquier caso, el apelante tendrá la oportunidad de presentar su caso con las pruebas documentales de apoyo. La documentación de apoyo se debe proporcionar al menos 10 días hábiles antes de la reunión/revisión.
- 6.11. El GRA puede consultar a testigos o expertos para que provean asesoramiento.
- 6.12. Después de considerar la evidencia, el GRA debe llegar a una recomendación con su debida fundamentación.
- 6.13. El líder del GRA debe informar por escrito al Presidente de IAAC su conclusión y recomendación con copia al Secretario de IAAC.
- 6.14. El Presidente de IAAC debe informar al Comité Ejecutivo para que revise y apruebe la recomendación del GRA.



## Inter American Accreditation Cooperation

- 6.15. El resultado del trabajo del GRA debe ser informado a quien corresponda, para que actúe según lo indicado.
- 6.16. Las decisiones sobre el cambio en el estado de signatario solo pueden ser realizadas por el MLAG. Sin embargo, el Comité Ejecutivo puede realizar recomendaciones al MLAG para su fortalecimiento.
- 6.17. Los resultados de la apelación deberán ser informados al apelante a través del Secretario de IAAC, quién debe mantener y resguardar los registros que se hayan derivado de dicha gestión.

### **7. APELACIÓN CONTRA HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES POR PARTE DEL EQUIPO EVALUADOR**

- 7.1 La apelación debe enviarse por escrito en un plazo no mayor a un mes después de la evaluación realizada por el equipo evaluador o el incidente. La apelación debe incluir una descripción detallada de los puntos en desacuerdo.
- 7.2 La apelación debe ser considerada para poder determinar si los hallazgos levantados durante la evaluación par, el estado de la revisión y cierre de las no conformidades, o cualquier decisión adversa se realizó de manera apropiada y competente, de acuerdo con las políticas y procedimientos de IAAC y tomando en cuenta las circunstancias particulares de cada caso.
- 7.3 La información con respecto a las acciones, respuestas y comportamientos del apelante y del equipo evaluador deben ser tomadas en consideración durante la investigación.
- 7.4 Todas las decisiones se mantienen hasta que sean aceptados los resultados de la investigación de la apelación.
- 7.5 El Presidente de IAAC, en consulta con el Grupo MLA, debe designar a un evaluador líder para analizar la información. El líder debe tener la competencia técnica adecuada y ser independiente del tema de la apelación para realizar la investigación de dicha apelación.
- 7.6 El apelante puede objetar la designación del líder, en cuyo caso IAAC debe designar a un reemplazo.
- 7.7 Es responsabilidad del líder obtener la información adicional que requiera para la investigación.
- 7.8 El líder designado puede solicitar a testigos o expertos que propocionen consejos.



## Inter American Accreditation Cooperation

- 7.9 El líder designado debe contactar a las partes involucradas y lograr un consenso hasta 15 días de que reciba la documentación. Si no se logra un consenso en 15 días, el líder debe informar por escrito al Presidente de IAAC su conclusión y recomendación con copia al Secretario MLA de IAAC.
- 7.10 El Presidente de IAAC debe informar al Grupo MLA para que pueda revisar y aprobar la recomendación del líder designado.
- 7.11 Los resultados del trabajo del líder deben ser informados a las partes involucradas, para que puedan actuar según lo acordado.
- 7.12 Los resultados de la apelación debe ser informados al apelante a través del Secretario de IAAC, quien debe mantener y salvaguardar los registros que resulten.

### **8. CONFIDENCIALIDAD Y CONFLICTOS DE INTERÉS**

- 8.1. Cualquier persona nominada como miembros del GTQ o GRA, o implicadas en el proceso de quejas o apelaciones, que tengan un conflicto de interés real o potencial o problemas de confidencialidad con la situación presentada, debe excusarse de inmediato de cualquier discusión o recepción de información sobre la queja o apelación específica. Los Miembros del GRA no tendrán ningún interés comercial o de otro tipo en la apelación que se está considerando.
- 8.2. Para cumplir lo anterior, los integrantes del GTQ, el GRA, o el líder designado deberán firmar o haber firmado el FM 011 Declaración de confidencialidad e imparcialidad de IAAC.
- 8.3. Todas las personas involucradas tomarán las medidas necesarias para preservar la confidencialidad de la información obtenida durante la investigación. El reclamante o apelante puede solicitar permanecer en el anonimato a otras partes involucradas en la investigación y durante la investigación deberán tomarse las medidas adecuadas para preservar la confidencialidad.