



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° :	03
Preparado por :	Comité MLA
Fecha:	Septiembre 2008
Revisión N°:	00
Aprobado por:	Asamblea General
Fecha de publicación:	9 de abril de 2009
Fecha de aplicación:	inmediata
Número de documento:	IAAC PR 005/09
Enviar preguntas a:	Secretariado de IAAC
Teléfono:	+52 (55) 9148-4300
Fax:	+52 (55) 5591-0529
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 : inglés



Inter American Accreditation Cooperation

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS

1. Objetivo

Este documento describe el procedimiento a seguir para apelaciones, para el proceso alternativo de resolución de disputas (RDA) y quejas. Las apelaciones pueden ser presentadas por un miembro de IAAC en contra de las decisiones de la Asamblea General o del Grupo MLA de IAAC. Una apelación también puede ser realizada por un organismo solicitante contra una decisión de la Asamblea General de IAAC de negar la membresía. Las quejas pueden presentarse contra miembros de IAAC, evaluadores de IAAC, signatarios del MLA de IAAC, ante el propio IAAC, y entre miembros de IAAC.

2. Definiciones

- 2.1. **Suspensión del estado de signatario del MLA** Proceso de hacer inválido temporalmente el reconocimiento multilateral, en forma total o para parte del alcance de reconocimiento.
- 2.2. **Cancelación del estado de signatario del MLA** Proceso de retirar por completo el reconocimiento multilateral

3. Apelaciones

- 3.1 Un organismo miembro de IAAC puede apelar una decisión de la Asamblea General de IAAC, incluyendo una decisión de tomar acción en su contra por un no cumplimiento de las reglas de IAAC.
- 3.2 Un miembro solicitante puede apelar una decisión de la Asamblea General de negarle la membresía en IAAC.
- 3.3 Un miembro solicitante puede apelar una decisión del Grupo MLA de negarle el reconocimiento; un signatario del MLA de IAAC puede apelar una decisión de cancelar o suspender su reconocimiento.
- 3.4 La apelación debe ser enviada a la Secretaria de IAAC, por escrito, dentro de los 30 días de la notificación de la decisión de la Asamblea General de IAAC o del Grupo MLA, según corresponda. La organización que presente una apelación deberá incluir un pago de \$1,000 USD para cubrir los gastos administrativos de dicha revisión.
La apelación debe incluir:
 - a) los motivos en cuestión
 - b) los fundamentos para la posición del organismo de acreditación
 - c) el remedio sugerido
 - d) el nombre y cargo del ejecutivo u oficial que representará al organismo de acreditación y cualquier otra persona que acompañará al ejecutivo u oficial.
 - e) las organizaciones que presenten apelaciones deben incluir un pago de 1000 dólares para cubrir los costos administrativos de esta revisión.
- 3.5 Una decisión de cancelar el estado de signatario al MLA de IAAC puede resultar en la suspensión inmediata del reconocimiento de la equivalencia de los informes de laboratorios, organismos de certificación y organismos de inspección por parte de



Inter American Accreditation Cooperation

los otros signatarios, antes y durante la implementación del proceso de apelación (Resolución de Disputa Alterno RDA).

4. Proceso de Resolución de Disputas Alterno

La Asamblea General de IAAC o el Grupo MLA, según corresponda, y el organismo de acreditación deben usar el proceso de resolución de disputas alterno para resolver la apelación. Este es un proceso formal de tres pasos de negociación, mediación y arbitraje de obligatorio cumplimiento.

Antes de y durante la implementación del proceso de apelación (Resolución de disputas alterno o ADR), una decisión de retirar el estado de signatario del MLA de IAAC puede resultar en una suspensión inmediata del reconocimiento de la equivalencia de los informes de los laboratorios, organismos de certificación y organismos de inspección por parte de otros signatarios.

4.1 Negociación

- 4.1.1 La Asamblea General de IAAC o el Grupo MLA, según corresponda, y el organismo de acreditación (las partes) deben tratar de resolver de buena fe la apelación por medio de negociaciones entre los oficiales que tengan la autoridad para dirimir la disputa. Todos los requerimientos razonables de información realizados por una de las partes a la otra, deberán ser atendidos.
- 4.1.2 Dentro de los cuarenta y cinco (45) días después del envío de la apelación por parte del organismo de acreditación los representantes de las partes deben encontrarse en un lugar y fecha mutuamente aceptado y posteriormente tan frecuentemente como consideren necesario para tratar de resolver la disputa.
- 4.1.3 Si el tema en cuestión no ha sido resuelto dentro de noventa (90) días desde presentación de la apelación por parte del organismo de acreditación, o si las partes no se han reunido dentro de los 45 días, cualquiera de las partes puede iniciar la mediación de la disputa o del reclamo como se indica mas abajo.
- 4.1.4 Toda la información referente a esta negociación es confidencial.

4.2 Mediación

- 4.2.1 En caso que la apelación no haya sido resuelta por negociación, las partes deben participar en la mediación, usando un mediador mutuamente acordado. El mediador no tomará una decisión, pero ayudará a las partes a alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio. Las partes deben acordar dividir en partes iguales los costos de la mediación.
- 4.2.2 La primera sesión de mediación debe comenzar dentro de los cuarenta y cinco (45) días desde el acuerdo de mediar. Todas las mediaciones son confidenciales y deben ser tratadas como tales.

Inter American Accreditation Cooperation

4.3 Arbitraje de cumplimiento Obligatorio

- 4.3.1 Si los procedimientos identificados arriba no llegan a resolver la apelación a satisfacción de las partes, las mismas deben elegir resolver la apelación a través de arbitraje de cumplimiento obligatorio. Ambas partes tienen que acordar someter la apelación a arbitraje. El proceso de arbitraje debe llevarse a cabo de una manera consistente con las Reglas de Arbitraje de la Cámara Internacional de Comercio. La apelación debe ser resuelta por un (1) árbitro que sea un experto en el área particular de la apelación. El árbitro debe ser seleccionado usando procedimientos consistentes con las Reglas de Arbitraje de la Cámara Internacional de Comercio.
- 4.3.2 La decisión tomada por el árbitro debe ser final. El pedido de arbitraje debe ser hecha no más tarde que seis (6) meses después de la fecha de la apelación por el organismo de acreditación. Las partes deben dividir los costos del arbitraje como sigue:
- las tasas administrativas del arbitraje deben ser asumidas en partes iguales por las partes;
 - los gastos de un taquígrafo deben ser abonadas por la parte que solicita un registro taquigráfico;
 - los gastos de testigos de ambos lados deben ser pagados por la parte que presenta el testigo;
 - cada parte debe asumir los costos de sus propios gastos de viajes;
 - todo otro gasto debe ser asumido de manera igual por las partes, a menos que el árbitro divida o asigne los gastos de otra manera, como parte de su decisión.

5 Quejas

Este procedimiento cubre el manejo de quejas formales tanto en contra de miembros de IAAC, signatarios de MLA, evaluadores de IAAC, así como contra IAAC. También cubre conflictos entre miembros de IAAC.

5.1 Recepción y procesamiento de quejas.

- 5.1.1 Una queja deberá ser enviada por escrito a la Secretaría de IAAC
- 5.1.2 Cualquier queja ya sea que origine dentro o fuera de IAAC deberá ser registrada por la secretaría de IAAC. No se aceptarán quejas anónimas.
- 5.1.3 Cuando una organización o persona presente una queja sobre un organismo de acreditación miembro de IAAC, el Secretario de IAAC investigará si la queja se presentó primero ante el organismo de acreditación correspondiente. Si no fue así, entonces no será aceptada y el Secretario recomendará al organismo que presentó la queja que lo haga.
- 5.1.4 La Secretaría debe, dentro de 30 días, acusar recibo de la queja y notificar e informar a quien realizó la misma a quien ha sido referida la queja.
- 5.1.5 El Secretario enviará la queja al Comité Ejecutivo de IAAC quien es responsable de clasificar las quejas según lo siguiente:
- Formal (ver 5.2)
 - Conflicto entre miembros de IAAC (ver 5.3)

Inter American Accreditation Cooperation

5.1.6 Si se espera que se tome algún tiempo para resolver la queja, se debe avisar a quien realizó la misma y se le deben enviar informes de actualización del estado durante el proceso.

5.2 Quejas formales

5.2.1 **Relacionadas con IAAC.** El Comité Ejecutivo de IAAC debe discutir la queja y decidir como proceder con quejas formales acerca de incumplimientos de la Declaración de Confidencialidad e Imparcialidad u otras actividades de IAAC. Esto puede incluir cualquiera de lo siguiente:

- Investigación del Comité Ejecutivo involucrando a las partes implicadas;
- Cuando sea aplicable, referirlo al Comité de IAAC apropiado para la decisión sobre cualquier principio específico, para permitir que sea proporcione una respuesta apropiada por el Comité Ejecutivo, la Asamblea General de IAAC, el Grupo MLA de IAAC, u
- Otra acción que el Comité Ejecutivo de IAAC juzgue apropiada.

5.2.2 **Relacionadas con el MLA.** Las quejas formales concernientes con actividades de signatarios de MLA de IAAC, con actividades del MLA de IAAC y/o de evaluadores pares de MLA de IAAC deben ser enviadas al Presidente del Comité MLA de IAAC quien debe consultar, según sea apropiado, con el Grupo MLA sobre como proceder. Cuando la queja involucra al organismo representado por el Presidente del Comité MLA, la queja debe ser referida al Presidente de IAAC y al Comité Ejecutivo de IAAC.

5.2.3 Se debe avisar a las partes involucradas en la queja de cualquier oportunidad de participar en la audiencia de la queja de forma de aclarar temas y establecer los hechos relevantes. Cualquier miembro con un interés especial en el tema de la queja debe declararlo y, cuando sea apropiado, retirarse.

5.2.4 Si la resolución de la queja lleva a un cambio en la política o una aclaración de la misma, la decisión final sobre la política nueva o revisada debe ser concluida de acuerdo con el Memorandum de Entendimiento de IAAC, Estatutos, y/o los Procedimientos de Establecimiento y Mantenimiento de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo entre Organismos de Acreditación.

5.3 Conflictos entre miembros de IAAC

5.3.1 Al tratar con conflictos entre miembros de IAAC, el Comité Ejecutivo debe invitar a las partes involucradas a resolver el conflicto entre ellos mismos.

5.3.2 Si las partes no logran llegar a un acuerdo o si se necesita confirmación sobre si el acuerdo está alineado con los procedimientos de IAAC, el tema debe ser referido a la Secretaría de IAAC para posterior procesamiento por el Comité Ejecutivo de IAAC.



Inter American Accreditation Cooperation

- 5.3.3 Si la resolución del conflicto lleva a un cambio en los procedimientos o a clarificación de los mismos, la decisión final sobre la política nueva o clarificada debe ser concluida de acuerdo con el Memorandum de Entendimiento de IAAC, Estatutos, y/o los Procedimientos de Establecimiento y Mantenimiento de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo entre Organismos de Acreditación.