



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

### CLASIFICACIÓN

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

### AUTORIZACIÓN

Publicación No:	09
Preparado por:	Comité Ejecutivo
Fecha:	Agosto de 2023
Revisión No:	00
Aprobado por:	Asamblea General
Fecha de publicación:	03 de abril de 2024
Fecha de aplicación:	Inmediata
Número de documento:	IAAC PR 005/23
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



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

### 1. OBJETIVO

- 1.1. Este procedimiento describe el proceso de IAAC para el manejo de quejas y apelaciones incluyendo el papel del Presidente, Secretario Ejecutivo, Secretaría Técnica, Comité Ejecutivo, Grupo MLA y los miembros de IAAC que intervengan en la atención de las quejas y/o apelaciones interpuestas con respecto a IAAC y a los organismos miembros de IAAC.

### 2. DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados en este procedimiento son basados en las normas ISO/IEC 17011 e ISO/IEC 17000 en su versión vigente.

#### 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) o una parte interesada de reconsiderar:

- su membresía (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.
- Cualquier decisión adversa tomada por IAAC con respecto al otorgamiento, extensión y/o mantenimiento del Acuerdo de Reconocimiento Multilateral (MLA).
- Cualquier No conformidad adversa levantada en nombre de IAAC 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.
- 2.5** Grupo de Trabajo de la Queja (GTQ)  
Grupo constituido por un líder y una o más personas, miembros de IAAC y designados por el Presidente de IAAC. Los miembros del GTQ deberían tener conocimiento de los procesos y procedimientos de IAAC y ser independientes del tema de la queja para realizar la investigación de dicha queja.
- 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 GRA 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.** Este procedimiento describe el proceso de gestión desde la recepción de la apelación o queja respecto a IAAC o de una organización miembro de IAAC, hasta la emisión del aviso de finalización del proceso de tratamiento de la apelación o queja al apelante o reclamante, e incluye el análisis y acciones de seguimiento en caso de ser necesario.
- 3.2.** IAAC es responsable de las decisiones tomadas en todos los niveles, en el marco de este procedimiento, en tal sentido:
- a) La investigación y la decisión sobre las apelaciones o quejas no tendrá como resultado ninguna acción discriminatoria, asegurando la imparcialidad y transparencia de las decisiones tomadas.
  - b) IAAC es responsable de recopilar y validar toda la información necesaria para la revisión de la apelación o queja.
  - c) La decisión sobre la apelación o queja será tomada, revisada y aprobada, por personas que no estén implicadas en las actividades que fueron sujeto de la apelación o queja.
- 3.3.** Este procedimiento debe estar disponible públicamente en el sitio web de IAAC.



- 3.4.** 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.
- 3.5.** 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 Ejecutivo de IAAC y contener la información establecida para cada situación como se define en este procedimiento
- 3.6.** El Presidente de IAAC con el apoyo del Secretario Ejecutivo de IAAC, es responsable de dar seguimiento a toda queja y apelación, en consulta con el Comité Ejecutivo.
- 3.7.** 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.
- 3.8.** En cualquier momento durante el proceso de queja o apelación, el reclamante o apelante puede retirar la queja o la apelación. Si por cualquier razón una queja o apelación es retirada, una futura queja o apelación por los mismos motivos no podrá ser considerada.
- 3.9.** 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 ejecutivo de IAAC. Al remitirla, no se deberá hacer pronunciamiento alguno.
- 3.10.** 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.
- 3.11.** El secretario ejecutivo de IAAC debe mantener un registro detallado y completo de la recepción, manejo y resultado de todas las quejas y apelaciones.
- 3.12.** El secretario ejecutivo de IAAC debe monitorear los procesos de quejas y apelaciones para asegurar que se realicen las acciones incluyendo las acciones de seguimiento según se requiera, e informar al Presidente de IAAC.
- 3.13.** El secretario ejecutivo 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.

- 3.14.** 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. En caso de que se extienda el plazo para resolver la queja y/o la apelación, el secretario ejecutivo de IAAC debe comunicarlo a la parte interesada.
- 3.15.** Durante todo el proceso de la resolución de la queja o la apelación, el secretario ejecutivo de IAAC debe mantener informado al reclamante o apelante, según aplique.

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

- 4.1.** El reclamante debe presentar una queja por escrito dirigida a la presidente de IAAC, relacionada con las actividades de IAAC.
- 4.2.** Una vez recibida la queja, el secretario ejecutivo de IAAC debe:
- Informar por escrito al reclamante en un plazo de 5 días hábiles lo siguiente:
  - Recepción de la queja
  - Informar por escrito si la queja o apelación procede de acuerdo con lo establecido en este procedimiento para cada situación.
  - Proporcionar una copia de este procedimiento al reclamante
- 4.3.** 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.
- Para la designación del GTQ, se deberá tener en cuenta las competencias de quienes lo integran de acuerdo al motivo de la queja.
- 4.4.** La composición del GTQ debe ser aceptada por el reclamante, quien puede objetar la designación si considera que hay conflicto de interés.
- 4.5.** El Secretario Ejecutivo debe enviar la información proporcionada por el reclamante al GTQ. El GTQ debe realizar la investigación de la queja y buscar una solución a los temas involucrados, si se requieren.



- 4.6. Es responsabilidad del GTQ asegurar que la investigación de la queja se lleve a cabo de manera oportuna. Cuando sea necesario durante el proceso de investigación, el GTQ y el reclamante pueden comunicarse directamente.
- 4.7. El GTQ designado debe mantener al presidente de IAAC y al secretario ejecutivo de IAAC informados sobre el progreso en el tratamiento de la queja.
- 4.8. 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 ejecutivo de IAAC, un informe por escrito sobre la queja usando el formulario FM 026 Registro de apelación y/o queja, indicando si la queja ha sido encontrada fundamentada o no, el análisis realizado y las recomendaciones sobre la resolución de la queja por parte de IAAC.
- 4.9. El presidente de IAAC, en consulta con el Comité Ejecutivo, debe tomar una decisión sobre las conclusiones y recomendaciones del informe FM 026.
- 4.10. Si el Comité Ejecutivo no está de acuerdo con las recomendaciones del GTQ, el Comité Ejecutivo puede proceder a tomar una decisión o solicitar nuevamente al GTQ que revise la queja con base en los comentarios realizados por el Comité Ejecutivo. Una vez que el GTQ tenga la recomendación final la enviará nuevamente al presidente y secretario ejecutivo. El Comité Ejecutivo tomará una decisión sobre la queja tomando en cuenta las recomendaciones del GTQ.
- 4.11. El Secretario Ejecutivo de IAAC debe notificar al reclamante sobre el resultado final de la investigación registrado en el FM 026 informe de queja, en un plazo de 5 días hábiles, después de contar con el resultado final, en conformidad con los requisitos de confidencialidad. El secretario ejecutivo debe informar, de ser el caso, si proceden acciones adicionales respecto de la decisión.
- 4.12. Los resultados de la queja son confidenciales y el reclamante no puede revelarlos a terceras partes o personas fuera de la organización, a menos que lo requiera la ley.
- 4.13. Los resultados de la investigación realizada por IAAC, de una queja en contra de IAAC no se pueden apelar.

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

- 5.1. El reclamante deberá presentar una queja contra un organismo de acreditación miembro de IAAC, con respecto a asuntos relacionados con el cumplimiento de los requisitos de la membresía en IAAC y/o el estado de signatario del MLA del



organismo de acreditación. La queja será presentada por escrito y dirigida a la presidente de IAAC.

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, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de quejas del OA.

- 5.2.** El reclamante debe presentar una queja con la siguiente información (excepto en los casos donde se reporten posibles comportamientos fraudulentos):
- a) Copia de la queja presentada ante el OA involucrado
  - b) Copia de la respuesta del OA a la queja.
  - c) Escrito indicando el motivo de la queja ante IAAC y las razones por las que cuales considera que la respuesta emitida por parte del OA no se considera satisfactoria.
  - d) Procedimiento de atención de quejas del OA, si está disponible.

Nota 1: Si el reclamante no presenta la información solicitada, la queja no procederá y se le informará para que aporte la información faltante, si lo considera.

- 5.3.** Una vez recibida la queja, el secretario ejecutivo de IAAC debe:
- Informar por escrito al reclamante en un plazo de 5 días hábiles lo siguiente:
  - Recepción de la queja, Informar por escrito si la queja procede de acuerdo con lo establecido en este procedimiento para cada situación.
  - Proporcionar una copia de este procedimiento al reclamante.
- 5.4.** El presidente de IAAC, en consulta con el Comité Ejecutivo, nombra al líder y designa a un Grupo de Trabajo de la Queja (GTQ) para investigarla.
- 5.5.** La composición del GTQ debe ser aceptada por el reclamante, quien puede objetar la designación si considera que hay conflicto de interés
- 5.6.** El Secretario Ejecutivo debe enviar la información proporcionada por el reclamante al GTQ. Es responsabilidad del GTQ asegurar que la investigación de la queja se lleve a cabo de manera oportuna.
- 5.7.** Durante el proceso de investigación el GTQ puede, realizar una entrevista con el reclamante o el OA, para obtener más información, cuando lo considere necesario. El GTQ puede consultar a la secretaría técnica para aclarar algún tema técnico, si lo considera necesario.



- 5.8.** Cuando el asunto ha sido investigado, el líder del GTQ debe presentar al presidente de IAAC, con copia al secretario ejecutivo de IAAC, un informe por escrito sobre la queja usando el formulario FM 026 Registro de apelación y/o queja, indicando si la queja ha sido encontrada fundamentada o no, el análisis realizado y las recomendaciones sobre la resolución de la queja por parte de IAAC, que pueden ser:
- a) La queja no procede porque el OA dio respuesta adecuada y de fondo al reclamante, según su propio procedimiento de quejas. Por tanto, el Secretario Ejecutivo informará al reclamante que la queja no procede porque fue atendida por el OA.
  - b) La queja procede porque el OA no dio respuesta de fondo al reclamante o no se ajustó a su propio procedimiento de quejas. IAAC solicitará al OA que atienda de fondo la queja del reclamante y que informe de la respuesta al GTQ. El GTQ solicitará al reclamante confirmar si acepta la respuesta a la queja por parte del OA, para dar por terminada la intervención de IAAC.
  - c) La queja da indicios de un posible incumplimiento de la ISO/IEC 17011 o de los compromisos del OA con el MLA de IAAC, que no se pueden atender como queja porque requieren evaluación de la competencia para mantener los acuerdos MLA del OA. El GTQ solicitará trasladar los hallazgos al Grupo MLA para determinar las acciones a seguir conforme al MD002 Políticas y procedimientos para un acuerdo de reconocimiento multilateral entre organismos de acreditación. La queja se considerará cerrada una vez que se remita al Grupo MLA. El Grupo MLA debe informar al Comité Ejecutivo sobre las acciones que tomará. En caso de que el asunto no quede resuelto, el Grupo MLA lo enviará al Comité Ejecutivo para su revisión y decisión.
- 5.9.** Cuando el presidente de IAAC, en consulta con el Grupo MLA, lo considere necesario, puede solicitar al secretario ejecutivo de IAAC, que envíe al Evaluador Líder, antes de una evaluación par, los detalles sobre las quejas recibidas contra un miembro de IAAC, para verificar la información relevante al proceso, si fuera requerido.
- 5.10.** El secretario ejecutivo de IAAC, debe enviar la queja al OA involucrado, excepto en los casos donde se observen posibles comportamientos fraudulentos, falsificación de información o violación deliberada de los requisitos de acreditación, que requerirán la intervención del Grupo MLA.
- 5.11.** El informe FM 026 que presenta el GTQ al presidente de IAAC, con copia al secretario ejecutivo de IAAC deberá basarse en el contexto de los elementos de juicio presentados o reunidos durante la investigación de la queja. Las acciones del GTQ no deben sustituir las funciones de una evaluación par.



- 5.12. El presidente de IAAC, en consulta con el Comité Ejecutivo, debe tomar una decisión sobre las conclusiones y recomendaciones del informe FM 026.
- 5.13. El Secretario Ejecutivo de IAAC debe notificar al reclamante sobre el resultado final de la investigación registrado en el FM 026 informe de queja, en un plazo de 5 días hábiles, después de contar con el resultado final, en conformidad con los requisitos de confidencialidad. El secretario ejecutivo debe informar, de ser el caso, si proceden acciones adicionales respecto de la decisión.
- 5.14. Los resultados de la queja son confidenciales y el reclamante no puede revelarlos a terceras partes o personas fuera de la organización, a menos que lo requiera la ley. Si los resultados o recomendaciones de IAAC sobre la queja no son atendidos por el OA, el presidente de IAAC en consulta con el Comité Ejecutivo, puede designar a un GTQ, para darle seguimiento a la queja.
- 5.15. Los resultados de la investigación realizada por IAAC, de una queja en contra de un miembro de IAAC no se pueden apelar.

## **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 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 que finalice la investigación de la apelación, excepto en los casos que la apelación sea para decisiones de suspensión o retiro del MLA, en cuyo caso, se mantiene el estado de signatario hasta que finalice la investigación de la apelación.
- 6.5. El presidente de IAAC, en consulta con el Comité Ejecutivo de IAAC, designa un Grupo Revisor de la Apelación (GRA) y nombra el líder.
- 6.6. Una vez recibida la apelación, el secretario ejecutivo de IAAC debe:



Informar por escrito al apelante en un plazo de 5 días hábiles lo siguiente:

- Recepción de la apelación.
  - Informar por escrito si la apelación procede de acuerdo con lo establecido en este procedimiento para cada situación.
  - Proporcionar una copia de este procedimiento al apelante.
- 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.** El Secretario Ejecutivo debe enviar la información proporcionada por el apelante al GRA. 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, expertos, o a la Secretaria Técnica de IAAC 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 ejecutivo de IAAC.
- 6.14.** El presidente de IAAC debe informar al Comité Ejecutivo para que revise y apruebe la recomendación del GRA.
- 6.15.** El resultado del trabajo del GRA debe ser informado a quien corresponda usando el formulario FM 026 Registro de apelación y/o queja, 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 ejecutivo de IAAC, quién debe mantener y resguardar los registros que se hayan derivado de dicha gestión.
- 6.18.** Los resultados de la apelación son confidenciales y el apelante no puede revelarlos a terceras partes/personas fuera de la organización a menos que lo requiera la ley.

## **7. APELACIÓN CONTRA HALLAZGOS LEVANTADOS 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 las No conformidades levantadas durante la evaluación par, 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** Una vez recibida la apelación, el secretario ejecutivo de IAAC debe:
- Informar por escrito al apelante en un plazo de 5 días hábiles lo siguiente:
- Recepción de la apelación.
  - Informar por escrito si la apelación procede de acuerdo con lo establecido en este procedimiento para cada situación.
  - Proporcionar una copia de este procedimiento al apelante.
- 7.6** 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.



- 7.7 El apelante puede objetar la designación del líder, en cuyo caso IAAC debe designar a un reemplazo.
- 7.8 El secretario ejecutivo debe enviar la información proporcionada por el apelante al GRA. Es responsabilidad del líder obtener la información adicional que requiera para la investigación.
- 7.9 El líder designado puede solicitar a testigos o expertos que proporcionen consejos.
- 7.10 El líder designado debe contactar a las partes involucradas y lograr un consenso hasta 20 días laborales desde que reciba la documentación final del apelante.
- 7.11 Si no se logra un consenso en 20 días laborales, el líder debe presentar el informe FM 026 Registro de apelación y/o queja, al presidente de IAAC con sus conclusiones y recomendaciones, con copia al secretario ejecutivo de IAAC.
- 7.12 El presidente de IAAC debe informar al Grupo MLA para que pueda revisar y aprobar la recomendación del líder designado.
- 7.13 Los resultados del trabajo del líder deben ser informados a las partes involucradas usando el formulario FM 026 Registro de apelación y/o queja, para que puedan actuar según lo acordado.
- 7.14 Los resultados de la apelación debe ser informados al apelante y al equipo evaluador de IAAC, a través del secretario ejecutivo de IAAC, quien debe mantener y salvaguardar los registros que resulten.

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

- 8.1. Cualquier persona nominada como miembro del GTQ o GRA, o implicada en el proceso de quejas o apelaciones, que tenga un conflicto de interés real o potencial o problemas de confidencialidad con la situación presentada, debe manifestar el conflicto por escrito a la Secretaría Ejecutiva, para que el Presidente o Vicepresidente de IAAC o el Comité Ejecutivo, dependiendo del conflicto denunciado, pueda decidir si es necesario delegar la gestión del proceso a otro de sus miembros. 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 miembros del comité ejecutivo, Grupo MLA, secretario ejecutivo, secretario técnico, 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.
- 8.4.** El secretario ejecutivo debe advertir expresamente en las comunicaciones que haga a la parte interesada (reclamante, apelante o tercera parte), que el trámite de la queja y/o apelación es estrictamente confidencial y está prohibido comunicar los avances informados a terceras partes, de lo contrario se puede considerar desistida la queja o apelación.