

## **ILASA-FQD-001 — Formulario de Quejas, Denuncias y Reclamos**

**Instituto Latino Americano de Salud Ambiental (ILASA)**

**Sistema de Certificación de Personas**

**Código:** ILASA-FQD-001

**Versión:** 1.0

**Fecha de vigencia:** 15 de agosto de 2026

### **A. Propósito**

Este formulario constituye el mecanismo establecido por ILASA para recibir y registrar **quejas, denuncias y reclamos** relacionados con sus actividades, programas de certificación, actividades académicas, personal, evaluadores, instructores, miembros de comités y personas certificadas.

ILASA evaluará todas las comunicaciones recibidas de manera objetiva, imparcial y confidencial, conforme a sus procedimientos internos.

#### **Importante:**

**Este formulario no debe utilizarse para presentar apelaciones**

Una apelación corresponde a la solicitud formal de reconsideración de una decisión tomada por ILASA relacionada, entre otros asuntos, con:

- elegibilidad de un candidato;
- resultados o decisiones de evaluación;
- otorgamiento o denegación de una certificación;
- recertificación;
- suspensión;
- revocación; o
- decisiones disciplinarias.

Las apelaciones deberán presentarse mediante el formulario y procedimiento específico establecido por ILASA.

## **B. Tipo de comunicación**

Seleccione la opción que mejor describa su comunicación:

- **Queja:** Manifestación de insatisfacción relacionada con las actividades, servicios, procesos o actuaciones de ILASA.
- **Denuncia:** Comunicación relacionada con una posible conducta irregular, incumplimiento ético, fraude, falsificación, conflicto de interés, uso indebido de una certificación u otra conducta que pueda afectar la integridad del Sistema de Certificación de ILASA.
- **Reclamo:** Solicitud relacionada con un servicio recibido o con el posible incumplimiento de una condición ofrecida por ILASA.
- No estoy seguro/a de la clasificación.

La clasificación seleccionada por la persona que presenta la comunicación es orientativa. ILASA podrá reclasificarla cuando su contenido corresponda a otra categoría.

## **C. Identificación obligatoria**

### **ILASA no acepta denuncias anónimas**

Toda persona que presente una queja, denuncia o reclamo deberá identificarse ante ILASA proporcionando, como mínimo, su nombre completo y un medio válido de contacto.

La identificación permite a ILASA:

- verificar la autenticidad de la comunicación;
- solicitar información adicional;
- evaluar adecuadamente la evidencia;
- garantizar un proceso justo para todas las partes;
- comunicar el resultado del proceso cuando corresponda.

**Las comunicaciones anónimas no serán admitidas como quejas, denuncias o reclamos formales dentro del Sistema de Certificación de ILASA.**

La identificación ante ILASA no significa que la identidad del denunciante será divulgada automáticamente a la persona denunciada o a terceros.

## **D. Confidencialidad y protección de la identidad**

ILASA protegerá la identidad de la persona que presenta una queja, denuncia o reclamo y limitará su divulgación al personal o a las personas que necesiten conocerla para gestionar adecuadamente el caso.

Cuando sea posible, las investigaciones podrán realizarse sin revelar la identidad del denunciante a la persona objeto de la denuncia.

Sin embargo, ILASA no puede garantizar confidencialidad absoluta cuando:

- la divulgación sea necesaria para realizar una investigación justa;
- sea necesaria para permitir el ejercicio del derecho de defensa;
- exista una obligación legal de divulgar la información;
- sea requerida por una autoridad competente; o
- la naturaleza de los hechos permita razonablemente identificar al denunciante.

Cuando resulte razonablemente posible, ILASA informará previamente al denunciante si fuera necesario revelar su identidad.

#### **E. Protección frente a represalias**

ILASA no tolerará represalias contra una persona por presentar de buena fe una queja, denuncia o reclamo, aportar información o colaborar en una investigación.

La presentación de una comunicación que finalmente no resulte comprobada no constituye por sí misma una conducta indebida, siempre que haya sido presentada de buena fe.

Las comunicaciones deliberadamente falsas, fraudulentas o maliciosas podrán ser objeto de las acciones correspondientes conforme a las políticas de ILASA.

#### **F. Datos de la persona que presenta la comunicación**

*Nombre completo: \**

**Organización, si aplica:**

**País:**

*Correo electrónico: \**

**Teléfono:**

**\* Campos obligatorios.**

**Relación con ILASA**

- ☐ Candidato/a a certificación
- ☐ Persona certificada por ILASA
- ☐ Participante de un curso o programa
- ☐ Instructor/a
- ☐ Evaluador/a
- ☐ Miembro de comité
- ☐ Cliente o empleador
- ☐ Miembro del público
- ☐ Otra: \_\_\_\_\_

**G. Persona, actividad o situación relacionada**

La comunicación está relacionada con:

- ☐ Persona certificada por ILASA
- ☐ Candidato/a
- ☐ Instructor/a
- ☐ Evaluador/a
- ☐ Miembro de un comité de ILASA
- ☐ Personal de ILASA
- ☐ Curso o actividad académica
- ☐ Examen o proceso de evaluación
- ☐ Uso de certificado, credencial, nombre o logotipo de ILASA
- ☐ Conducta ética
- ☐ Servicio administrativo
- ☐ Otra situación: \_\_\_\_\_

**Nombre de la persona u organización involucrada, si se conoce:**

**Certificación, curso o programa relacionado, si aplica:**

#### **H. Descripción de los hechos**

Describa de manera clara, objetiva y suficientemente detallada la situación que origina la queja, denuncia o reclamo.

Cuando sea posible, incluya:

- qué ocurrió;
- cuándo ocurrió;
- dónde ocurrió;
- personas involucradas;
- cómo tuvo conocimiento de los hechos;
- cualquier otra circunstancia que permita verificar la información.

**Descripción:**

**Fecha o período aproximado de los hechos:**

**Lugar o medio en que ocurrieron:**

#### **I. Evidencia disponible**

¿Dispone de documentos o evidencia que respalden la información presentada?

☐ Sí

☐ No

En caso afirmativo, indique cuáles:

- ‡ Fotografías
- ‡ Correos electrónicos
- ‡ Informes
- ‡ Certificados o credenciales
- ‡ Capturas de pantalla
- ‡ Publicaciones en redes sociales
- ‡ Registros de comunicación
- ‡ Testimonios
- ‡ Otros: \_\_\_\_\_

**Documentos o evidencias aportadas:**

La presentación de evidencia no es necesariamente un requisito para admitir una comunicación; sin embargo, ILASA podrá solicitar información adicional cuando sea necesaria para determinar si existen elementos suficientes para continuar la investigación.

**J. Personas que podrían aportar información**

Si existen otras personas que tengan conocimiento directo de los hechos, puede identificarlas a continuación.

**Nombre:**

\_\_\_\_\_

**Información de contacto, si se conoce:** \_\_\_\_\_

**Nombre:**

\_\_\_\_\_

**Información de contacto, si se conoce:** \_\_\_\_\_

**K. Acciones previas**

¿Ha comunicado anteriormente esta situación a ILASA o a otra organización?

☐ No

☐ Sí

En caso afirmativo, indique a quién, cuándo y qué respuesta recibió:

#### **L. Resultado o acción solicitada**

Indique qué espera que ILASA considere como resultado de esta comunicación:

La acción solicitada será considerada por ILASA, pero no condicionará el resultado de la evaluación o investigación.

ILASA determinará las acciones que correspondan con base en la evidencia disponible, sus políticas, el Código de Ética y las disposiciones aplicables.

#### **M. Admisibilidad**

La recepción de este formulario no implica automáticamente la apertura de una investigación ni supone que los hechos denunciados hayan sido comprobados.

ILASA realizará una revisión inicial para determinar si:

1. la persona que presenta la comunicación está debidamente identificada;
2. el asunto se encuentra dentro del ámbito de actuación de ILASA;
3. existe información suficiente para comprender los hechos;
4. corresponde a una queja, denuncia, reclamo o apelación;
5. existen elementos razonables para continuar el proceso.

ILASA podrá solicitar información adicional antes de determinar la admisibilidad.

Las comunicaciones anónimas no serán admitidas como casos formales.

#### **N. Principios para la investigación y decisión**

Cuando corresponda realizar una investigación, ILASA procurará garantizar:

- imparcialidad;

- confidencialidad;
- ausencia de conflictos de interés;
- evaluación objetiva de la evidencia;
- oportunidad razonable de respuesta para las partes involucradas;
- proporcionalidad de las medidas adoptadas;
- documentación de las decisiones.

Una persona que tenga un conflicto de interés relacionado con el caso no podrá participar en su investigación ni en la decisión correspondiente.

#### **O. Declaración de la persona que presenta la comunicación**

Declaro que:

- la información proporcionada en este formulario es verdadera y correcta según mi leal saber y entender;
- presento esta comunicación de buena fe;
- no he ocultado deliberadamente información que pueda ser relevante para su evaluación;
- comprendo que la presentación de una queja o denuncia no implica que haya ocurrido una infracción;
- comprendo que ILASA podrá solicitar información adicional para evaluar los hechos;
- comprendo las condiciones de confidencialidad establecidas en este formulario.

Asimismo, comprendo que proporcionar deliberadamente información falsa, falsificada o maliciosa podrá dar lugar al cierre del caso y, cuando corresponda, a otras acciones conforme a las políticas de ILASA y la legislación aplicable.

**Nombre completo:**

**Firma, cuando corresponda:**

**Fecha:**



## SECCIÓN PARA USO INTERNO DE ILASA

### A. Registro

Número de caso: \_\_\_\_\_

Fecha de recepción: \_\_\_\_\_

Recibido por: \_\_\_\_\_

### B. Clasificación inicial

- ☐ Queja
- ☐ Denuncia
- ☐ Reclamo
- ☐ Apelación — remitir al procedimiento correspondiente
- ☐ Fuera del alcance de ILASA
- ☐ Información insuficiente
- ☐ Comunicación anónima — no admisible

### Área relacionada

- ☐ Certificación
- ☐ Academia ILASA
- ☐ Ética profesional
- ☐ Evaluación/examen
- ☐ Uso de certificación o marca
- ☐ Administración
- ☐ Otra: \_\_\_\_\_

### C. Revisión de admisibilidad

#### Identidad verificada:

- ☐ Sí
- ☐ No

#### Asunto dentro del alcance de ILASA:

- ☐ Sí

☐ No

**Información suficiente para continuar:**

☐ Sí

☐ No

☐ Se solicitó información adicional

**Decisión de admisibilidad:**

☐ Admitido

☐ No admitido

☐ Remitido a otro procedimiento

**Justificación:**

.....

#### **D. Imparcialidad**

**¿Existe algún posible conflicto de interés para la persona que recibe, investiga o decide el caso?**

☐ No

☐ Sí

**Medida adoptada, cuando corresponda:**

.....

**Responsable asignado:**

.....

#### **E. Investigación**

**¿Se requiere investigación?**

☐ Sí

☐ No

**Personas consultadas:**

.....

**Evidencias revisadas:**

**Acciones realizadas:**

**F. Conclusión**

- ☐ No se comprobó incumplimiento
- ☐ Incumplimiento comprobado
- ☐ Evidencia insuficiente para determinar incumplimiento
- ☐ Asunto resuelto durante el proceso
- ☐ Fuera del alcance de ILASA
- ☐ Otra: \_\_\_\_\_

**Fundamento de la conclusión:**

**G. Acción adoptada**

- ☐ Ninguna acción adicional
- ☐ Acción correctiva
- ☐ Amonestación
- ☐ Capacitación requerida
- ☐ Remisión al Comité correspondiente
- ☐ Inicio de proceso disciplinario
- ☐ Suspensión de certificación
- ☐ Revocación de certificación
- ☐ Restricción temporal
- ☐ Otra: \_\_\_\_\_

**Acción adoptada y justificación:**

## **H. Cierre**

**Resultado comunicado al interesado:**

☐ Sí

☐ No

☐ No corresponde

**Fecha de comunicación:** \_\_\_\_\_

**Fecha de cierre:** \_\_\_\_\_

**Responsable de la decisión:** \_\_\_\_\_

**Verificación de independencia e imparcialidad:**