

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objetivo establecer y describir la metodología para el tratamiento de quejas, apelaciones y disputas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación general a todas las actividades que ejecuta el OUA en la gestión de sus actividades de acreditación, en relación con:

- Quejas presentadas por las entidades de evaluación de la conformidad, sean en proceso de acreditación o ya acreditadas, o por terceros.
- Apelaciones formuladas ante el OUA por las entidades acreditadas.
- Disputas o litigios interpuestos ante las decisiones del OUA, por parte de las mismas entidades.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO/IEC 17011 Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad.
-

4. DEFINICIONES

- **Apelación:** solicitud presentada por un OEC, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el organismo de acreditación con relación a su estado de acreditación.
Las decisiones adversas pueden derivar de resoluciones provenientes de algún organismo decisor (Consejo Directivo, Comité de Acreditación, Comité de Imparcialidad) que forma parte del OUA.
- **Disputas o litigios:** controversias que se presentan para su resolución ante el Poder Judicial.
- **Queja:** expresión de insatisfacción, diferente de la "apelación", realizada por una persona u organización a un organismo de acreditación, con respecto a las actividades de ese organismo de acreditación o de un Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditado, o los clientes de éstos, para la cual se espera una respuesta.
- **Tribunal de Apelaciones:** grupo formado por tres miembros que decide sobre los recursos interpuestos y apelaciones presentadas por las entidades acreditadas o en proceso, ante decisiones adoptadas por el OUA.
- **Tribunal de quejas:** grupo formado por tres miembros, conformado en caso de ser necesario para la resolución de una queja.
- **Influencia:** Establece el grado de presión que puede ejercer una entidad o persona al realizar una queja a las actividades de OUA. La influencia se establece en la matriz OUAIMP001.

5. DESCRIPCIÓN

5.1 Quejas

Para que una queja tenga validez, la misma debe ser enviada por escrito y puede ser recibida por cualquiera de los integrantes del OUA.

No se aceptarán quejas anónimas, deberá estar claramente establecida la identidad física y jurídica (cuando aplique) de quien la formula.

Para el seguimiento de las quejas se utiliza únicamente el número de registro otorgado al momento de su recepción, a efectos de mantener la confidencialidad y evitar que se limiten posibles reclamos,

	Fecha	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado	31/01/22	Coordinador de Operaciones	Mauricio Roldán	
Revisado	09/02/22	Directora Ejecutiva	Liliane Somma	
Aprobado	03/06/22	Comité de Imparcialidad	-----	Acta N° 001

	PROCEDIMIENTO	TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y DISPUTAS	
Código: OUAPRO007	Revisión Nro.: 17	Página 2 de 4	Fecha de entrada en vigencia: 03/06/22

por temor a que puedan provocarles inconvenientes en futuras operaciones y evitar discriminaciones.

Una vez recibida la queja se registra en el formulario OUAIMP030 y se gestionan las acciones que procedan para su adecuada tramitación.

El personal permanente competente, es el encargado de recopilar toda la información necesaria, decidiendo sobre la validez de la misma.

Para el caso en que el personal permanente competente no sea independiente, la revisión y el análisis es efectuado por el Comité de Imparcialidad.

Todas las quejas recibidas en el OUA son contestadas a quien las presentó una vez que se haya culminado su gestión.

5.1.1 Quejas sobre las actividades de un OEC acreditado o en proceso de acreditación.

Se informa al OEC sobre el recibo de la queja, sin que se comprometa la confidencialidad de quien presenta la queja. El OEC debe enviar las evidencias del tratamiento de la queja.

Estas evidencias son evaluadas por evaluadores y/o evaluadores/expertos técnicos con la competencia en el tema y pueden llegar a dos conclusiones:

- a) Si el tratamiento dado por el OEC es adecuado, se cierra la misma y se comunica la resolución al reclamante.
- b) En caso de que el tratamiento no haya sido adecuado se levantará una No Conformidad, el OEC debe presentar un Informe de Plan de Acciones Correctivas (PAC) que es revisado por los que levantaron el hallazgo (IFPAC) y pasa al Comité de Acreditación (CA) quien tomará una decisión al respecto

En el caso de que el dueño del esquema tenga requisitos particulares para el tratamiento de quejas relacionadas con certificados ya emitidos o procesos de certificación iniciados, se adoptan los requisitos del mismo.

5.1.2 Queja presentada a las actividades del OUA.

5.1.2.1 Quejas vinculadas a tareas realizadas en la oficina del OUA.

Con toda la información recopilada, se genera una instancia de conciliación entre el OUA y el reclamante. El representante del OUA en esta instancia no será un integrante del CD, ni ninguna persona involucrada con la queja. Se le comunicará al reclamante la citación a una instancia de conciliación, teniendo 30 días desde la comunicación de reunión para coordinar y aceptar la misma. En caso de que cumplido el plazo no se haya recibido la notificación correspondiente por parte del reclamante se dará por cerrado el reclamo y se le comunicará al reclamante este hecho.

Si de la instancia de conciliación no se logra un acuerdo entre ambas partes la queja pasa el Comité de Imparcialidad para su tratamiento, si el reclamante no esta de acuerdo se procede a la conformación del tribunal de quejas integrado por tres miembros, donde el OUA y la organización que presentó la queja designan un miembro cada uno y un tercer miembro es elegido de común acuerdo por los otros dos integrantes del tribunal, quedando registro del acuerdo. El miembro seleccionado por OUA no puede pertenecer al CD, ni ser ninguna persona involucrada con la queja; al igual que el miembro que seleccione el reclamante, que no debe tener vinculación con la queja realizada.

Los miembros del tribunal deben tener la competencia necesaria sobre la queja.

El reclamante cuenta con un plazo de 30 días para nombrar su representante en el tribunal de quejas. Si se cumple el plazo y el reclamante no ha nombrado a ningún integrante, se da por cerrada la queja y se le comunica al reclamante este hecho.

Si la queja es realizada por una entidad/persona que en la matriz de conflicto de interés OUAIMP001 tiene una influencia mayor o igual a 8, se pasa directamente al Comité de Imparcialidad

	Fecha	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado	31/01/22	Coordinador de Operaciones	Mauricio Roldán	
Revisado	09/02/22	Directora Ejecutiva	Liliane Somma	
Aprobado	03/06/22	Comité de Imparcialidad	-----	Acta N° 001

	PROCEDIMIENTO	TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y DISPUTAS	
Código: OUAPRO007	Revisión Nro.: 17	Página 3 de 4	Fecha de entrada en vigencia: 03/06/22

El CI deberá en primera instancia decidir sobre la validez de la queja basándose en los hechos e informaciones presentadas, el resultado de la investigación y la recopilación de los documentos de las acciones que dieron origen a la queja.

En caso de que la misma no fuera válida, se informa a la entidad las razones para desestimar la misma.

Se considerarán no válidas aquellas quejas presentadas por los OEC que tengan relación con los días de evaluación asignados y el número de integrantes que conforman el equipo evaluador, que se corresponda con los establecido en el procedimiento interno del OUA de planificación de evaluaciones.

5.1.2.2 Quejas asociadas a actividades realizadas por el equipo evaluador del OUA.

i) Quejas asociadas por disconformidad a No Conformidades establecidas.

El OEC si está disconforme con una NC establecida en la evaluación por el equipo evaluador, debe enviar al OUA los descargos y las evidencias (si lo considera) identificando claramente la NC o NC's de las cuales no está de acuerdo.

Los descargos y las evidencias (si corresponde) recibidas, son presentadas al CA que nombra al evaluador y/o evaluador/experto técnico independiente considerando las competencias necesarias, que analizará los descargos y las evidencias (si corresponde) enviadas por el OEC.

Paralelamente, el equipo evaluador del proceso también analizará los descargos y las evidencias (si corresponde) enviadas por el OEC.

Una vez que el evaluador y/o evaluador/experto técnico independiente y el equipo evaluador del proceso analizan la documentación y emiten sus comentarios, ingresa nuevamente al CA quien tiene la potestad de decidir sobre los próximos pasos a seguir.

ii) Quejas asociadas a disconformidades con la actuación del equipo evaluador (salvo lo establecido en i).

El OEC debe enviar por escrito la queja y especificar claramente el motivo por el cual se originó la misma.

Una vez recibida la queja, el personal permanente competente la analiza y se coordina una reunión con el equipo evaluador o el integrante del equipo al cual se refiere la queja.

Se realiza la reunión dejando la debida constancia de realización y se le presenta al o los implicados la situación planteada por el OEC. Esta reunión es la oportunidad para que los implicados en la queja hagan sus descargos correspondientes.

De acuerdo al resultado de la reunión, el DE decide las acciones posteriores a considerar, siendo éstas comunicadas a las partes interesadas de la queja.

5.2 Apelaciones

Un OEC ya acreditado o en proceso, tiene el derecho de apelar las decisiones tomadas por el OUA presentando las razones por escrito dirigida a quién tomó la decisión como máximo hasta 15 días hábiles de emitida la decisión, posterior a este plazo la apelación se considera no valida.

El OUA no aceptará descargos de carácter comercial o sobre los comentarios establecidos por el CA en el acta, dando la apelación por no válida, en este caso el OUA comunicará al apelante las razones de la no validez.

El personal permanente competente realiza una revisión completa de la apelación y recopila información de todas las fuentes disponibles para la correcta realización de las acciones que procedan para su adecuada tramitación por el Comité de Imparcialidad. El CI deberá en primera

	Fecha	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado	31/01/22	Coordinador de Operaciones	Mauricio Roldán	
Revisado	09/02/22	Directora Ejecutiva	Liliane Somma	
Aprobado	03/06/22	Comité de Imparcialidad	-----	Acta N° 001

		PROCEDIMIENTO		TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y DISPUTAS	
Código: OUAPRO007		Revisión Nro.: 17		Página 4 de 4	
Fecha de entrada en vigencia: 03/06/22					

instancia decidir sobre la validez de la apelación. En caso de que la apelación no fuera válida, se informa a la entidad las razones para desestimarla

En caso de que el apelante no está de acuerdo con la decisión del CI, en un plazo no mayor a 15 días hábiles se conformará un Tribunal de Apelaciones, el que estará integrado por tres miembros.

El OUA y la organización apelante designan un miembro cada uno y el tercer miembro es elegido de común acuerdo por los otros dos integrantes del tribunal, ninguno de los tres puede ser de personal permanente de OUA, el apelante o el CD.

Los miembros del tribunal deben tener la competencia necesaria para el tema de la apelación y no deben estar directamente involucrados con la decisión apelada. (Ej: no haber intervenido en la evaluación de la organización en cuestión, ni como parte evaluada ni como parte evaluadora, ni haber participado en la decisión relativa a la acreditación en cuestión).

El Tribunal de Apelaciones deberá resolver la apelación, basado en la información recopilada y las evidencias presentadas.

Los costos asociados a la conformación del Tribunal (Honorario, viajes, evaluaciones adicionales) deberán ser asumidos por el OEC.

El tribunal realiza la investigación y análisis, registrando las actividades en el formulario OUAIMP030, e informando a quien presentó la apelación sobre la resolución de esta.

En caso de que el OEC no este de acuerdo con la resolución del Tribunal de Apelaciones, deberá presentar una disputa.

5.3 Disputas o Litigios

Ante la recepción de una disputa o litigio la Asamblea de Socios es la encargada de gestionar la intervención de los órganos e instancias legales que correspondan, así como la contratación de un asesor legal, necesaria.

Las disputas o litigios que se susciten y requieran tramitación judicial, serán sometidos a la jurisdicción del Poder Judicial de la República Oriental del Uruguay.

En el caso de que las entidades judiciales requieran de documentación y registros de un cliente, se le comunicará a éste de que la información será enviada a la autoridad legal correspondiente.

6 RESUMEN DE MODIFICACIONES

Revisión nro.	Aprobado	Breve descripción de las modificaciones
14	12/10/16	En 5.1.2.1 Se incorpora el plazo con el que cuenta el reclamante para coordinar y aceptar la reunión de conciliación y en caso de no vencerse se da por cerrado el reclamo. El límite de influencia pasa a ser igual o mayor a 8.
15	14/08/17	En 5.2 Apelaciones se agrega las acciones de la apelante una vez recibida la decisión de la apelación, plazos para presentar descargos y la no aceptación de apelaciones con descargos de índole comercial.
16	14/09/18	Se incorpora al punto 5.1.2.1 el plazo con el que cuenta el reclamante para presentar un miembro para conformar el tribunal de quejas y que la queja siga adelante.
17	03/06/22	Se elimina la conciliación para apelaciones y se introduce al CI como instancia en quejas y apelaciones.

7 ANEXOS

No aplica.

	Fecha	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado	31/01/22	Coordinador de Operaciones	Mauricio Roldán	
Revisado	09/02/22	Directora Ejecutiva	Liliane Somma	
Aprobado	03/06/22	Comité de Imparcialidad	-----	Acta N° 001