

## 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.
- **Comité de Imparcialidad:** Comité integrado por representantes de todas las partes interesadas, agentes públicos o privados, involucrados en las funciones de acreditación (ej. sector productivo, ámbito científico-académico, consumidores, OEC acreditados), que forma parte de la estructura organizativa de OUA.
- **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, por temor a que puedan provocarles inconvenientes en futuras operaciones y evitar discriminaciones.

|           | Fecha    | Cargo                      | Nombre          | Firma       |
|-----------|----------|----------------------------|-----------------|-------------|
| Elaborado | 02/05/23 | Coordinador de Operaciones | Mauricio Roldán |             |
| Revisado  | 02/05/23 | Directora Ejecutiva        | Liliane Somma   |             |
| Aprobado  | 08/06/23 | Comité de Imparcialidad    | -----           | Acta N° 002 |

|  |                      |  |   |
|--|----------------------|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b> | <b>TRATAMIENTO DE QUEJAS,<br/>APELACIONES Y DISPUTAS</b> |   |
| Código: OUAPRO007  | Revisión Nro.: 18    | Página 2 de 4  | Fecha de entrada en vigencia:<br>08/06/23 |

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 evaluadores y/o evaluadores/expertos técnicos 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 la queja es realizada por una entidad/persona que en la matriz de conflicto de interés OUAIMP001 tiene una influencia mayor o igual a 110, se pasa directamente al Comité de Imparcialidad, sin la posibilidad de generar la instancia de conciliación.

En caso de que la queja sea realizada por una entidad/persona que en la matriz de conflicto de interés OUAIMP001 tiene una influencia menor a 110 y de la instancia de conciliación no se logra acuerdo, se recopila toda la información necesaria y pasa la queja al Comité de Imparcialidad.

Para ambas situaciones el Comité de Imparcialidad con la información recopilada decide sobre la validez de la queja y en caso de que sea válida decide como se continua su gestión teniendo en cuenta competencia técnica e imparcialidad de los actores que van a continuar con la gestión de la queja.

Si el Comité de Imparcialidad decide que la queja no es válida, se informa al reclamante los motivos de la no validez. Si el reclamante no esta de acuerdo con la decisión, debe presentar la evidencia

|           | Fecha    | Cargo                      | Nombre          | Firma       |
|-----------|----------|----------------------------|-----------------|-------------|
| Elaborado | 02/05/23 | Coordinador de Operaciones | Mauricio Roldán |             |
| Revisado  | 02/05/23 | Directora Ejecutiva        | Liliane Somma   |             |
| Aprobado  | 08/06/23 | Comité de Imparcialidad    | -----           | Acta N° 002 |

|   |                      |  |   |
|---|----------------------|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b> | <b>TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y DISPUTAS</b> |   |
| Código: OUAPRO007   | Revisión Nro.: 18    | Página 3 de 4  | Fecha de entrada en vigencia:<br>08/06/23 |

fundada de su no acuerdo y se vuelve a presentar al Comité de Imparcialidad que decidirá al respecto.

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 de 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 gestión.

La información y los descargos realizados se envían al Comité de Acreditación que tomo la decisión apelada, de modo de que con la información y descargos recibidos el Comité de Acreditación pueda

|           | Fecha    | Cargo                      | Nombre          | Firma       |
|-----------|----------|----------------------------|-----------------|-------------|
| Elaborado | 02/05/23 | Coordinador de Operaciones | Mauricio Roldán |             |
| Revisado  | 02/05/23 | Directora Ejecutiva        | Liliane Somma   |             |
| Aprobado  | 08/06/23 | Comité de Imparcialidad    | -----           | Acta N° 002 |

|  |  |                      |  |  |  |
|--|--|----------------------|--|--|--|
|  |  | <b>PROCEDIMIENTO</b> |  | <b>TRATAMIENTO DE QUEJAS,<br/>APELACIONES Y DISPUTAS</b> |  |
| Código: OUAPRO007  |  | Revisión Nro.: 18    |  | Página 4 de 4  |  |
| Fecha de entrada en vigencia:<br>08/06/23  |  |                      |  |  |  |

analizar nuevamente la nueva documentación, recopilar la información necesaria con respecto a la apelación y tomar una decisión al respecto.

Tomada la decisión se envía el acta del Comité de Acreditación al apelante con la resolución. En caso de estar disconforme con la decisión el apelante cuenta con un plazo de 15 días para nuevamente presentar sus descargos y volver a enviar una nueva apelación.

Recibida la nueva apelación con la información necesaria para su análisis se envía al Comité de Imparcialidad quien decide por la validez de la apelación y en caso de que sea válida los pasos a seguir para su resolución, teniendo en cuenta aspectos de competencia técnica e imparcialidad de las personas que participaran en la resolución de la apelación.

De no ser válida el Comité de Imparcialidad informa los motivos de la no validez en el acta de reunión.

Las actividades que se van originando a raíz de la apelación realizada se registra en el formulario OUAIMP030.

### 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.  |
| 18            | 08/06/23 | En el punto 4 se elimina la definición de Tribunal de quejas y apelaciones, generándose la definición de Comité de Imparcialidad.<br>En 5.1.2.1 se describe la participación del Comité de Imparcialidad en quejas vinculadas a actividades de OUA.<br>Punto 5.2 Apelaciones se agrega la participación en el Comité de Imparcialidad en la actividad de apelación. |

## 7 ANEXOS

No aplica.

|           | Fecha    | Cargo                      | Nombre          | Firma       |
|-----------|----------|----------------------------|-----------------|-------------|
| Elaborado | 02/05/23 | Coordinador de Operaciones | Mauricio Roldán |             |
| Revisado  | 02/05/23 | Directora Ejecutiva        | Liliane Somma   |             |
| Aprobado  | 08/06/23 | Comité de Imparcialidad    | -----           | Acta N° 002 |