

Código: OUAPRO007

Revisión Nro.: 21

Página 1 de 5

Fecha de entrada en vigencia:
07/11/25

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 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 o otras partes interesadas a decisiones tomadas por algún órgano/persona de OUA
- 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, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el organismo de acreditación con relación a su estado de acreditación u otra decisión
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/ apelación a las actividades de OUA. La influencia se establece en la matriz OUAIMP001.

5. DESCRIPCIÓN

5.1 Quejas

Las quejas deben ser enviada por escrito y puede ser recibida por cualquier integrante 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	28/10/25	Asistente de Gestión	Laura Capandeguy	
Revisado	06/11/25	Coordinador de Operaciones	Mauricio Roldán	
Aprobado	07/11/25	Comité de Imparcialidad	-----	Acta N° 009

Código: OUAPRO007

Revisión Nro.: 21

Página 2 de 5

Fecha de entrada en vigencia:
07/11/25

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

Se envían informes de progreso, cuando el tratamiento de la queja se realiza en un plazo menor a 30 días, o en caso de tratarse de información confidencial, no se enviarán estos informes.

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

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 en un plazo de 30 días.

Estas evidencias son evaluadas por evaluadores y/o evaluadores/expertos técnicos con la competencia en el tema en un plazo de 30 días, y pueden llegar a dos conclusiones:

- Si el tratamiento dado por el OEC es adecuado, se cierra la misma y se comunica la resolución al reclamante.
- 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 (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 sus requisitos.

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 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 durante la conciliación se llega a un acuerdo, la queja se dará por cerrada.

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 un plazo no mayor a 30 días.

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 que en la instancia de conciliación no se lograra acuerdo, se recopila toda la información necesaria y pasa la queja al Comité de Imparcialidad en un plazo no mayor a 30 días.

	Fecha	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado	28/10/25	Asistente de Gestión	Laura Capandeguy	
Revisado	06/11/25	Coordinador de Operaciones	Mauricio Roldán	
Aprobado	07/11/25	Comité de Imparcialidad	-----	Acta N° 009

Código: OUAPRO007

Revisión Nro.: 21

Página 3 de 5

Fecha de entrada en vigencia:
07/11/25

Para ambas situaciones el Comité de Imparcialidad con la información recopilada decide sobre la validez de la queja y en caso de que sea valida decide como se continua la gestión teniendo en cuenta competencia técnica e imparcialidad de los actores que van a continuar con el proceso. 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 fundada de su no acuerdo, en un plazo no mayor a 10 días y se vuelve a presentar al Comité de Imparcialidad que decidirá al respecto, en un plazo no mayor a 15 días.

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 con las cuales no está de acuerdo en un plazo máximo de 30 días a partir de que el equipo evaluador u OUA envía el informe de hallazgos de evaluación, no afectando el plazo de gestión del informe de hallazgos por parte del OEC.

Toda la documentación recibida por parte del OEC se presenta al CA en un plazo máximo de 30 días que la analizará, y decidirá los pasos a seguir y los plazos correspondientes.

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, en un plazo máximo de 30 días.

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, y los plazos siendo estás comunicadas a las partes interesadas de la queja.

5.2 Apelaciones

Toda organización que se considere afectada por cualquier decisión tomada por el OUA tiene derecho a apelar la misma

Para el caso de OEC acreditado o en proceso de acreditación debe presentar:

las razones por escrito dirigida a quién tomó la decisión, hasta 15 días hábiles desde la fecha 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.

	Fecha	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado	28/10/25	Asistente de Gestión	Laura Capandeguy	
Revisado	06/11/25	Coordinador de Operaciones	Mauricio Roldán	
Aprobado	07/11/25	Comité de Imparcialidad	-----	Acta N° 009

Código: OUAPRO007

Revisión Nro.: 21

Página 4 de 5

Fecha de entrada en vigencia:
07/11/25

Para el seguimiento de todas las apelaciones se utiliza únicamente el número de registro otorgado al momento de su recepción, a efectos de mantener la confidencialidad.

Una vez recibida la apelación se registra en el formulario OUAIMP030, se acusa recibo y el personal permanente competente realiza una revisión completa y recopila información de todas las fuentes disponibles para la correcta realización de las acciones que procedan para su adecuada gestión. El OUA dispone de 30 días para comenzar a gestionar la apelación, contado a partir de la recepción de la apelación.

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 apelaciones recibidas son contestadas a quien las presentó una vez que se haya culminado su tratamiento.

La información recopilada por el personal permanente se envía a personas o grupos competentes, que no hayan participado de la decisión apelada conformando un comité de acreditación independiente para que analice la información y tome una decisión al respecto. Tomada la decisión se le comunica al OEC apelante sobre la resolución tomada la que no puede ser apelada.

Si la apelación recibida se origina a partir de una decisión del Consejo Directivo, el apelante dispone de un plazo de 15 días para presentarla ante el OUA. Una vez recibida, la apelación se remite al Comité de Imparcialidad, junto con las evidencias recopiladas, para su análisis y la emisión de una decisión al respecto, dejando registro en las actas del Comité de Imparcialidad que las evalúe.

La decisión adoptada por el Comité de Imparcialidad se comunica al apelante, no pudiendo ser apelada.

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 la asesoría 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
18	08/06/23	<p>En el punto 4 se elimina la definición de Tribunal de quejas y apelaciones, generándose la definición de Comité de Imparcialidad.</p> <p>En 5.1.2.1 se describe la participación del Comité de Imparcialidad en quejas vinculadas a actividades de OUA.</p> <p>Punto 5.2 Apelaciones se agrega la participación en el Comité de Imparcialidad en la actividad de apelación.</p>
19	03/04/24	Se modifica el punto 5.1.2.2 i) adecuándose a la sistemática correspondiente.
20	10/03/25	En 5.2 Apelaciones – Se establece que una vez que se recibe una apelación “La información recopilada por el personal permanente se envía a personas o grupos competentes, que no hayan participado de la decisión apelada conformando un

	Fecha	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado	28/10/25	Asistente de Gestión	Laura Capandeguy	
Revisado	06/11/25	Coordinador de Operaciones	Mauricio Roldán	
Aprobado	07/11/25	Comité de Imparcialidad	-----	Acta N° 009

Código: OUAPRO007

Revisión Nro.: 21

Página 5 de 5

Fecha de entrada en vigencia:
07/11/25

		comité de acreditación independiente para que analice la información y tome una decisión al respecto. Tomada la decisión se le comunica al OEC apelante sobre la resolución tomada la que no puede ser apelada.
21	07/11/25	En puntos 5.1.1 y 5.1.2 se agregan plazos en las etapas de tratamiento de quejas. Se agrega en punto 5.2 pasos en la gestión de apelaciones. Adicionalmente se agrega la gestión de apelaciones a decisiones tomadas por el Consejo Directivo de OUA.

7 ANEXOS

No aplica.

	Fecha	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado	28/10/25	Asistente de Gestión	Laura Capandeguy	
Revisado	06/11/25	Coordinador de Operaciones	Mauricio Roldán	
Aprobado	07/11/25	Comité de Imparcialidad	-----	Acta N° 009