

 ORGANISMO URUGUAYO DE ACREDITACION	PROCEDIMIENTO		TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y DISPUTAS
Código: OUAPRO007	Revisión Nro.: 22	Página 1 de 3	Fecha de entrada en vigencia: 11 de marzo 2026

1. OBJETIVO

Establecer y describir la metodología para el tratamiento de quejas, apelaciones y disputas.

2. ALCANCE

Aplica 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 de OUA
- Disputas o litigios interpuestos a 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 al estado de acreditación u otra decisión, de algún organismo decisor (Comité de Acreditación, Comité de Imparcialidad, Consejo Directivo) 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 este, 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, públicas y privadas, involucradas en las funciones de acreditación (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.
- Valido: Procedente, no valido: improcedente.

5. DESCRIPCIÓN

5.1 Quejas

Las quejas deben ser enviada por escrito y puede ser recibida por cualquier integrante del OUA, estas no pueden ser anónimas, debe estar claramente establecida la identidad física y jurídica (cuando aplique) de quien la formula.

Para mantener la confidencialidad y evitar que se limiten reclamos, por temor a que puedan provocarles inconvenientes en futuras operaciones y evitar discriminaciones, el seguimiento de las quejas se hace únicamente con el número de registro otorgado al momento de su recepción, en el formulario OUAIMP030, se acusa recibo en un plazo de 2 días hábiles y se gestionan las acciones que procedan para su adecuada tramitación. Un integrante del personal permanente que sea competente en el tema de la queja es el encargado de recopilar toda la información necesaria, decidiendo sobre la validez, en el caso que el personal permanente competente no sea independiente, o la influencia de quien presenta la queja sea relevante, la revisión y el análisis es efectuado por el Comité de Imparcialidad. Se verifica que la queja adjunta evidencias del o los incumplimientos, en caso de no validar las evidencias o ante ausencia de evidencias, se da por inválida la queja y en caso de que se verifique la veracidad de las evidencias se procede según los pasos abajo, para esto el OUA tiene 90 días.

Se envían informes de progreso a quien presentó la queja, cada 30 días, (salvo que se trate de información confidencial) y una vez culminada su gestión.

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

	Fecha	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado	18/2/26	Coordinador de Operaciones	Mauricio Roldán	
Revisado	20/2/26	Dirección Ejecutiva	Liliane Somma	
Aprobado	11/3/26	Comité de Imparcialidad	-----	Acta 011

 ORGANISMO URUGUAYO DE ACREDITACION	PROCEDIMIENTO		TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y DISPUTAS
Código: OUAPRO007	Revisión Nro.: 22	Página 2 de 3	Fecha de entrada en vigencia: 11 de marzo 2026

Si la queja es válida, se informa al OEC sobre el recibo de la queja, sin que se comprometa la confidencialidad de quien la presento, el OEC debe enviar las evidencias del tratamiento de la queja en un plazo de 30 días. Las evidencias enviadas con la queja y por el OEC, 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 queja 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 estos requisitos.

5.1.2 Queja presentada a las actividades del OUA.

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.

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

Si la queja se consideró válida 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 por correo electrónico, al reclamante la citación a una instancia de conciliación, teniendo 30 días desde la comunicación, para coordinar y aceptar la misma. En caso de que cumplido el plazo el reclamante no haya respondido por correo electrónico, se dará por cerrado el reclamo y se le comunicará al reclamante el cierre.

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

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

Si la queja es realizada por una entidad/persona que en la matriz de conflicto de interés OUAIMP001 tiene una influencia residual mayor o igual a 110, no existe el paso de conciliación y pasa directamente el Comité de Imparcialidad.

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 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 corridos y se vuelve a presentar al Comité de Imparcialidad que decidirá al respecto, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

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

i) Quejas asociadas a disconformidad con No Conformidades.

Si el OEC no está de acuerdo con una NC registrada en una evaluación, debe enviar al OUA las evidencias de cumplimiento y si lo considera descargos adicionales, identificando claramente la NC o NCm's, en un plazo máximo de 10 días corridos a partir de la fecha en que recibe 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 en un plazo máximo de 30 días al CA que la analizará, y decidirá los pasos a seguir y los plazos correspondientes.

ii) Quejas asociadas a disconformidad con la actuación del equipo evaluador diferentes a lo anterior

El OEC debe enviar por escrito la queja y especificar claramente el motivo de esta, hasta 10 días corridos luego del suceso. Una vez recibida, personal competente la analiza y se coordina una reunión en un plazo máximo de 30 días, con el equipo evaluador o el integrante del equipo sobre el que se refiere la queja para presentarles la situación planteada por el OEC, dejando constancia de la realización. Esta reunión es la oportunidad para que los implicados hagan los descargos correspondientes.

Con el resultado de la reunión, la Dirección Ejecutiva decide las acciones posteriores a considerar, y los plazos de ejecución, siendo éstas comunicadas a las partes interesadas de la queja, en caso de que la DE fuera parte del equipo evaluador implicado en la queja, las acciones la toman el CI.

	Fecha	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado	18/2/26	Coordinador de Operaciones	Mauricio Roldán	
Revisado	20/2/26	Dirección Ejecutiva	Liliane Somma	
Aprobado	11/3/26	Comité de Imparcialidad	-----	Acta 011

 ORGANISMO URUGUAYO DE ACREDITACION	PROCEDIMIENTO		TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y DISPUTAS
Código: OUAPRO007	Revisión Nro.: 22	Página 3 de 3	Fecha de entrada en vigencia: 11 de marzo 2026

5.2 Apelaciones

Toda organización que se considere afectada por cualquier decisión tomada por el OUA tiene derecho a apelar, presentando por escrito hasta 10 días corridos (hasta las 17 horas Uruguay) desde la fecha de emitida la decisión, las razones de la apelación, dirigida a quién tomó la misma, después de este plazo la apelación se considera no válida.

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

A efectos de mantener la confidencialidad, para el seguimiento de todas las apelaciones se utiliza únicamente el número de registro otorgado al momento de su recepción, que se registra en el formulario OUAIMP030, se acusa recibo en un plazo de 2 días hábiles y 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 teniendo para esto 30 días corridos, si el personal competente no es independiente, la revisión y el análisis es efectuado por el Comité de Imparcialidad, en este caso el plazo será de 60 días para esta etapa. Luego de esto, la información recopilada se envía a otro Comité de Acreditación integrado por personas competentes e independientes, para que analice la información de la primera decisión y la nueva información recopilada y tome una decisión, que no puede ser apelada. El plazo para este CA es de 15 días o hasta que se logre tener la expertise e independencia requerida.

Si la apelación recibida es a una decisión del Consejo Directivo, el apelante dispone de un plazo de 15 días corridos, para presentar la queja ante el OUA a partir de la fecha de comunicación. La apelación se remite al Comité de Imparcialidad, junto con las evidencias recopiladas, para su análisis y la emisión de una decisión, dejando registro en el acta del Comité de Imparcialidad y se comunica al apelante, no pudiendo ser apelada. Todas las apelaciones recibidas son contestadas a quien las presentó una vez que se haya culminado su tratamiento.

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 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
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 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.
22	11/3/26	En todos los puntos donde faltaban se agregan plazos, se define “válida”, y se reestructura el documento tanto en quejas como en apelaciones.

	Fecha	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado	18/2/26	Coordinador de Operaciones	Mauricio Roldán	
Revisado	20/2/26	Dirección Ejecutiva	Liliane Somma	
Aprobado	11/3/26	Comité de Imparcialidad	-----	Acta 011