

## 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.
- IAF/ILAC A5 Multi-Lateral Mutual Recognition Arrangements (Arrangements): Application of ISO/IEC 17011:2004.

## 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.

	Fecha	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado	07/08/17	Asistente Técnico	Mauricio Roldán	
Revisado	08/08/17	Técnica en Acreditación	Carolina Vidal	
Aprobado	14/08/17	Comité de Imparcialidad	-----	Acta N° 387

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y DISPUTAS</b>	
Código: OUAPRO007	Revisión Nro.: 15	Página 2 de 5	Fecha de entrada en vigencia: 14/08/17

## 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 o jurídica 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.

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 e independiente es el encargado de analizar la queja recopilando toda la información necesaria, decidiendo sobre la validez de la misma.

Para el caso en que el personal permanente competente esté involucrado en la queja, la revisión y el análisis es efectuada por el tribunal de quejas conformado de la manera que se especifica más adelante.

Todas las quejas recibidas en el OUA son contestadas a quien las presentó en el menor plazo posible y 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.

	Fecha	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado	07/08/17	Asistente Técnico	Mauricio Roldán	
Revisado	08/08/17	Técnica en Acreditación	Carolina Vidal	
Aprobado	14/08/17	Comité de Imparcialidad	-----	Acta N° 387

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y DISPUTAS</b>	
Código: OUAPRO007	Revisión Nro.: 15	Página 3 de 5	Fecha de entrada en vigencia: 14/08/17

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 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, 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 OEC reclamante, que no debe tener vinculación con la queja realizada.

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

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 a la conformación del tribunal de quejas.

El tribunal de quejas 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.

	Fecha	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado	07/08/17	Asistente Técnico	Mauricio Roldán	
Revisado	08/08/17	Técnica en Acreditación	Carolina Vidal	
Aprobado	14/08/17	Comité de Imparcialidad	-----	Acta N° 387

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y DISPUTAS</b>	
Código: OUAPRO007	Revisión Nro.: 15	Página 4 de 5	Fecha de entrada en vigencia: 14/08/17

**ii) Quejas asociadas a desconformidades 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, todo lo establecido en la reunión se registra en un acta de reunión.

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 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 válida.

El OUA no aceptará descargos de carácter comercial del apelante, dando la apelación por no válida, en este caso el OUA comunicara al apelante las razones de la no validez.

El personal permanente competente e independiente realiza una revisión y análisis completo de la apelación y recopila información de todas las fuentes disponibles para la correcta realización de las acciones que procedan para su adecuada tramitación.

Para el caso en que el personal permanente competente esté involucrado en la apelación realizada, la revisión y el análisis es realizado por el tribunal de apelaciones conformado de la manera que se especifica más adelante.

En primera instancia toda esta información y documentación recopilada se envía al que haya emitido la resolución apelada para su decisión a la vista de las nuevas informaciones.


La decisión tomada es informada al apelante que cuenta con un plazo de 15 días hábiles para realizar los descargos correspondientes, si culminado el plazo el apelante no realizo descargos, se da por cerrada la apelación, si realizó descargos y el apelante continua en desacuerdo con la decisión tomada se conforma el tribunal de apelaciones como se establece más adelante en este procedimiento, si está conforme con la decisión la apelación se cierra.

En caso de que el apelante no está de acuerdo con la decisión, 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.

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).

	Fecha	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado	07/08/17	Asistente Técnico	Mauricio Roldán	
Revisado	08/08/17	Técnica en Acreditación	Carolina Vidal	
Aprobado	14/08/17	Comité de Imparcialidad	-----	Acta N° 387

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y DISPUTAS</b>	
Código: OUAPRO007	Revisión Nro.: 15	Página 5 de 5	Fecha de entrada en vigencia: 14/08/17

El Tribunal de Apelaciones deberá en primera 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. Si la apelación es válida el Tribunal de Apelaciones deberá resolver la apelación, basado en la información recopilada y las evidencias presentadas.

En aquellos casos en que el Tribunal de Apelaciones resuelva la realización de una evaluación en la entidad apelante, para tomar una decisión definitiva o cuando la apelación sea desestimada, los costos de la misma quedan a cargo del apelante.

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 la misma.

### 5.3 Disputas o Litigios

Ante la recepción de una disputa o litigio el CD es el encargado de gestionar la intervención de los órganos e instancias legales que correspondan así como la contratación de un asesor legal, si fuera necesario.

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
12	16/09/15	Se amplía la definición de apelación. Se incorporan los puntos 5.1.2.1 y los puntos 5.1.2.2. i) y ii). Se modifica la potestad de analizar y revisar la documentación asociada a la queja o apelación, pasa del DE a personal permanente competente e independiente.
13	27/04/16	Se amplía el 5.1.1 en el caso de dueños de esquemas que tengan requisitos particulares.
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 del apelante una vez recibida la decisión de la apelación, plazos para presentar descargos y la no aceptación de apelaciones con descargos de índole comercial.

## 7 ANEXOS

No aplica.

	Fecha	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado	07/08/17	Asistente Técnico	Mauricio Roldán	
Revisado	08/08/17	Técnica en Acreditación	Carolina Vidal	
Aprobado	14/08/17	Comité de Imparcialidad	-----	Acta N° 387