



 Oficina Nacional de Normalización	SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN	
	CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO	Página N°: 1
CÓDIGO: PCER 05	Versión: 4	TÍTULO: RECEPCIÓN, TRATAMIENTO Y RESPUESTA A LAS QUEJAS Y APELACIONES

(referir de forma inequívoca la página donde se ubica el texto modificado y tachar dicho texto en el cuerpo del documento para evitar manejo de documentación obsoleta, colocando en el margen derecho la fecha correspondiente a la modificación)

Fecha:	No. consecutivo del cambio y justificación	Aprobado
2014.01.31	1 En 3.8, página 1, se elimina "las reuniones de la revisión del sistema de la calidad por la dirección" y se sustituye por " de la revisión del sistema de gestión por la Dirección" quedando como: Las quejas, reclamaciones y apelaciones, serán Consideradas entre los temas de análisis de la revisión del sistema de gestión por la Dirección" ya que la revisión es del sistema de gestión, no de calidad, y dicha revisión puede realizarse de varias formas, no solo en reuniones	
	2 En 6.2.2 , página 3, agregar al final del párrafo: " El resultado del análisis de la queja se documentará y adjuntará al registro de la queja o reclamación"	
2014.06.13	3 Se elimina la reclamación y se sustituye por apelación	
	4 Se introduce la figura de la Comisión Permanente de Imparcialidad	
	5 Se adiciona 6.3.4	
2014.10.02	6 Varias precisiones en la redacción para cubrir todos los requisitos establecidos en 9.8 de NC-ISO/IEC 17021.	
2015.09.24	7 Se eliminan los registros y se hacen las adecuaciones correspondientes en el cuerpo del documento al eliminar los mismos	
	8 Se elimina norma 10002 como Documento de referencia ya que no se alude al mismo en el cuerpo del documento	
	9 Cambio en 7.6.4 para eliminar la referencia a la apelación y aclarar el tratamiento de inconformidad ante la respuesta a una queja.	

El presente documento es propiedad del Órgano de Certificación (OC) de la Oficina Nacional de Normalización y solo para uso por su personal, manteniendo su vigencia actualizada mediante este boletín de cambios que forma parte íntegra del documento. Es distribuido al personal del OC para su obligatorio cumplimiento en virtud del compromiso contraído con la firma del Código de Ética correspondiente, y se prohíbe su distribución a terceros sin autorización del Director de Certificación de la Oficina Nacional de Normalización

	SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN	PCER 05
	RECEPCIÓN, TRATAMIENTO Y RESPUESTA A LAS QUEJAS Y APELACIONES	Página 1 de 5
		Versión :4

Ejemplar de control

1 Alcance

El presente documento establece el procedimiento a seguir para la recepción, tramitación y respuesta a las quejas presentadas al Órgano de Certificación (en lo adelante Órgano) por una persona u organización (solicitante/titular, por el cliente del titular y otras partes interesadas), relacionada con las actividades de dicho órgano, y con el objetivo de mantener e incrementar la satisfacción del cliente. Además incluye el procedimiento a seguir para la recepción, tramitación y respuesta a las apelaciones presentadas por el cliente de la certificación a la máxima dirección del Órgano.

2 Documentos de referencia

- PCER 06 Tratamiento de las no conformidades y toma de acciones correctivas
- PCER 04 Evaluación del desempeño y mantenimiento de la competencia del personal de certificación
- ICER 15 Medición de la satisfacción del cliente
- Reglamento del Consejo Técnico Asesor
- Reglamento del Comité de Certificación (COCER)
- Términos de Referencia para la Comisión de Imparcialidad.
- Requisitos y Procedimiento General para la certificación de Sistemas de Gestión (RPG).

3 Términos y definiciones

3.1 apelación. Solicitud del cliente de certificación al Órgano de reconsiderar la decisión que tomó el Comité de Certificación, incluyendo las medidas en relación con su proceso.

Nota: Adaptado de la definición para el término en apartado 6.4 de NC-ISO/IEC 17000

3.2 queja. Expresión de insatisfacción o inconformidad, diferente de la apelación, presentada por una persona natural o jurídica al Órgano relacionada con las actividades de dichos organismo, para la que se espera una respuesta.

Nota: Adaptado de la definición para el término en apartado 6.5 de NC-ISO/IEC 17000

3.3. promovente. Persona que expone la queja o apelación, por cualquier vía.

Nota: Se corresponde con la definición para el término en apartado 1.d de la Resolución 347/2011 "Procedimiento para la atención a la población y la Tramitación de quejas y denuncias vinculadas con la Ilegalidad en el control y uso de los recursos del estado; la Conducta contraria a la ética y a los principios establecidos y con la corrupción administrativa", de la Contraloría General de la República de Cuba de fecha 24 de noviembre de 2011.

4 Generalidades

4.1 Las vías de recepción de quejas relacionadas con el desarrollo de los procesos de certificación en cualquiera de sus etapas, formuladas por titulares de certificados, de clientes de las entidades certificadas o de otras partes interesadas (en lo adelante "promovente") son: preferentemente de forma documentada (incluyendo la vía del correo electrónico), la encuesta de satisfacción de los clientes (ICER 15), las llamadas telefónicas recibidas (modelo 57) o las quejas manifestadas a los auditores durante el proceso de auditoría, en el plazo reglamentado por el RPG en su acápite 5. Serán consideradas también como quejas relacionadas con la certificación las derivadas del análisis de las evaluaciones del desempeño del equipo auditor efectuada por los clientes y las inconformidades de auditores y expertos sobre el resultado de la evaluación de su desempeño.

4.2 Toda queja referida en 4.1 será informada de forma ágil al Responsable del proceso de tratamiento de quejas (en lo adelante "funcionario") para su registro y tratamiento según acápite 7 del presente procedimiento.

4.3 Las apelaciones están relacionadas con la inconformidad del titular de la certificación sobre una decisión tomada por el Órgano y su recepción solo se aceptará de forma documentada, informando de su recepción al funcionario (4.2) para tratar según el acápite 8 del presente procedimiento.

4.4 Las quejas y apelaciones formuladas no deben derivar en acciones que limiten la confianza depositada por los promoventes en su recepción, tratadas de forma no discriminatoria, salvaguardando la imparcialidad y la confidencialidad requerida, informando de los resultados de su tratamiento al promovente, y notificando al titular del certificado en los casos que proceda una queja sobre él, en un plazo no mayor de 10 días hábiles a

	SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN	PCER 05
	RECEPCIÓN, TRATAMIENTO Y RESPUESTA A LAS QUEJAS Y APELACIONES	Página 2 de 5
		Versión :4

partir de su recepción.

4.5 La información relativa a las quejas y apelaciones, serán consideradas en la revisión del sistema de gestión por la Dirección.

4.6 El procedimiento para la recepción y tratamiento de las quejas y apelaciones está disponible al público en la página web de la ONN (www.nc.cubaindustria.cu)

5 Responsabilidades

5.1 El Director de Certificación (en lo adelante Director) es responsable de:

- Recibir formalmente la queja presentada y enviarla al funcionario designado para ello (en lo adelante funcionario) para el análisis del caso.
- Aprobar el resultado del trabajo de análisis del caso y comunicar oficialmente por escrito la respuesta al promovente.
- Determinar el acceso a la documentación que se requiere consultar.
- Acordar con el promovente la extensión de la fecha de respuesta, si ello es necesario.

Nota. Si el Director está implicado directamente en el motivo de la queja, el funcionario (4.2) es el responsable de aprobar el resultado del trabajo de análisis del caso

5.2 El funcionario es responsable de:

- Ejecutar el análisis del caso y proponer al Director el resultado del trabajo, así como la posible respuesta al promovente.
- Dirigir, en caso de conformarse, el grupo que analizará e investigará el caso.
- Tramitar la documentación acorde con los requisitos establecidos.
- Proponer las acciones correctivas apropiadas.

5.3 Otro personal del Órgano no contemplado anteriormente, es responsable de:

- Tramitar las quejas recibidas (4.1) con el funcionario designado para su tratamiento (4.2).

Sobre las apelaciones.

5.4 La Directora General de la Oficina es responsable de:

- Recepcionar oficialmente la apelación del promovente
- Trasladar a la CPIA el caso para su análisis cuando proceda
- Decidir, cuando se requiera, la extensión de la fecha de emisión de la respuesta al caso.
- Dar respuesta oficial al promovente, sobre la apelación presentada, utilizando la vía escrita oficial.

5.5 El Asesor jurídico de la ONN, es responsable de:

- Acusar recibo de las apelaciones recibidas y tramitar con la Directora General la respuesta al promovente

5.6 El Director es responsable de colaborar en el análisis que se efectúe.

5.7 La Comisión permanente de trabajo de Imparcialidad y apelaciones (en lo adelante CPIA), tiene carácter consultivo

6 Consideraciones de confidencialidad

6.1 Todo el personal involucrado en la investigación y comprobación de la queja y en el análisis de la apelación está obligado a guardar la confidencialidad que cada caso requiera, cumpliendo el código de ética con el que se ha comprometido.

6.2 El organismo de certificación determina junto con el promovente si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida. En el caso de que la queja sea sobre un cliente certificado el organismo de certificación determina de conjunto con el cliente y el promovente si resulta procedente hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.

	SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN	PCER 05
	RECEPCIÓN, TRATAMIENTO Y RESPUESTA A LAS QUEJAS Y APELACIONES	Página 3 de 5
		Versión :4

7 Procedimiento

7.1 Recepción y validación de la queja

Después de recibida una queja (4.1) y tramitada al funcionario (4.2), éste la registra en el modelo 11 y analiza si se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable el Órgano. En caso afirmativo notifica al promovente, en un plazo no mayor de 10 días hábiles, la recepción y comienzo del tratamiento de la misma. En caso negativo, previa consulta con el Director, se le envía al promovente, en igual plazo, el curso dado a su planteamiento, registrado en el campo "Observaciones" del modelo 11.

7.2 Si la queja concierne a un cliente certificado, considerando la eficacia del sistema de gestión certificado el órgano debe notificarla al titular del certificado oportunamente (4.4) recabando información documentada que permita evaluar la eficacia del sistema para haberla evitado y analizar la procedencia de realizar una auditoría extraordinaria para validar su pertinencia, o en correspondencia con la magnitud e impacto de la queja, levantar una nota de supervisión para la siguiente auditoría de seguimiento, informando de ello al el RAT para que tome las acciones procedentes con Auditor líder al frente del proceso.

Nota: De estar involucrado el funcionario en el motivo de la queja, el Director designará a otra persona competente para su tramitación.

7.3 Investigación de las quejas

El funcionario para investigar la queja (4.1) reúne toda la información necesaria mediante acciones y mecanismos de análisis que pueden incluir entrevistas al personal responsable del proceso de certificación objeto de la queja u otro personal pertinente, estudios documentales, comprobaciones in situ, etc. que permitan verificar y esclarecer el caso y las causas que dieron lugar a la queja. El nivel de investigación debe corresponderse con su magnitud e impacto, así como considerar la frecuencia de las causas que dieron lugar a la queja, registrándola en el Modelo 11 y en expediente habilitado para cada queja (en lo adelante "expediente"). En aquellos casos que la complejidad de la investigación lo aconseje, se puede designar a propuesta del Director o del funcionario, una comisión temporal para auxiliar al funcionario en la investigación de una queja, conformada por personas cuya participación no comprometa la imparcialidad y objetividad de juicio.

7.4 Análisis de datos y evaluación de las quejas

Todas las quejas (4.1) deben analizarse para validar su pertinencia, identificar su recurrencia y tendencias derivadas para ayudar a eliminar de forma eficaz sus causas fundamentales, registrándolo en el expediente correspondiente.

Si la queja es aceptada y deriva en una no conformidad, se procederá según el PCER 06 y se propondrán las acciones correctivas procedentes.

7.5 Seguimiento de la queja

La queja se sigue, desde la recepción inicial hasta que el promovente acuse recibo del resultado, y su satisfacción o no, del tratamiento dado a su queja, incluyendo toda comunicación intermedia sostenida por iniciativa del Órgano o del promovente relativa al avance de la investigación de su queja cuando se considere necesario, registrando este seguimiento a través del Modelo 11, complementado por la información registrada en el expediente correspondiente.

Nota: Ante la imposibilidad de cumplir los plazos establecidos para el tratamiento de una queja por razones fundamentadas inherentes al Órgano o porque sea necesaria mayor información del promovente relativa a la queja manifestada, se debe notificar al promovente de las mismas y proporcionar información acerca del avance de la investigación hasta ese momento y el nuevo plazo estimado en que recibirá los resultados.

7.6 Respuesta a las quejas

7.6.1 Una vez concluida la investigación de la queja el funcionario elabora el informe del resultado de su trabajo y propone al Director la respuesta al promovente. Este informe tendrá formato libre pero siempre incluirá en la primera página la identificación, fecha de recepción de la queja y participantes en el análisis.

7.6.2 Este informe será objeto de análisis conjunto entre el Director y funcionario. El informe definitivo y la respuesta al promovente forman parte del expediente.

7.6.3 La respuesta definitiva al promovente en un plazo no mayor de 30 días hábiles se le envía de forma documentada, incluyendo la posibilidad de empleo del correo electrónico, confirmando su recepción por la

	SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN	PCER 05
	RECEPCIÓN, TRATAMIENTO Y RESPUESTA A LAS QUEJAS Y APELACIONES	Página 4 de 5
		Versión :4

misma vía en que se envía, además de telefónica cuando no se haya recibido en un plazo de 3 días hábiles a partir de su envío.

7.6.4 Si el promovente manifiesta inconformidad con la respuesta recibida a su queja, se registra en Observaciones del modelo 11 y se le informa que puede fundamentar su inconformidad a la máxima dirección de la Oficina quien procederá al análisis y respuesta a la queja en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles posteriores a su recepción. Ante dicha respuesta solo puede interponerse un recurso de reforma según los procedimientos legales vigentes en el país.

8 Tratamiento de la apelación

8.1 Después de recibida una apelación (4.3) y tramitada al funcionario (4.2), éste la registra en el modelo 58 y lo informa al Director para que:

- a) acuse recibo de la recepción e informe acerca del proceder para su investigación y respuesta.
- b) lo notifique a la Directora General con el objetivo de que ésta convoque a la Comisión Permanente de Imparcialidad y Apelaciones (en lo adelante "CPIA") del Consejo Técnico Asesor, y
- c) envíe a la CPIA la información y evidencias con que cuenta el Órgano relacionada con dicha apelación, además de poner a disposición toda la información que esta comisión requiera para su análisis (8.2).

8.2 La CPIA efectúa la evaluación y análisis de la apelación conforme a lo establecido en el documento "Términos de Referencia para la Comisión Permanente de Imparcialidad y Apelaciones" concluyendo sobre la pertinencia de la apelación, y elabora un expediente para cada caso, conteniendo como mínimo el escrito de inconformidad del promovente (apelación), la información brindada por la Dirección de Certificación, acta firmada de la sesión de análisis con el dictamen de la Comisión a modo de recomendación para la respuesta que debe enviar la Directora General al promovente.

8.3 Una vez concluida la labor de la CPIA, tomando en consideración los resultados de apelaciones similares previas, es entregada a la Directora General su recomendación de dictamen. El Asesor Jurídico, revisa la misma en términos legales y asesora a la Directora General en la elaboración de la respuesta definitiva a la apelación, contra la que solo se puede interponerse un recurso de reforma según los procedimientos legales vigentes en el país.

8.4 El Asesor Jurídico envía la respuesta oficial al promovente debidamente firmada por la Directora General como máxima responsable del Órgano al concluir el proceso de tratamiento de la apelación en un plazo no mayor de 30 días hábiles a partir de la fecha de su recepción, confirma de forma efectiva que éste la haya recibido y notifica al funcionario (4.3) para el control del seguimiento a las apelaciones, entregando copia de la respuesta para su registro en el expediente correspondiente al promovente.

8.5 El funcionario da seguimiento administrativo del cumplimiento de los plazos establecidos para el tratamiento y respuesta de las apelaciones, desde la recepción inicial hasta que el promovente acuse recibo de la respuesta definitiva al promovente, incluyendo el control y registro en el modelo 58 de toda comunicación intermedia sostenida por iniciativa del Órgano o del promovente relativa al avance de la investigación de su apelación cuando se considere necesario. El expediente habilitado para cada apelación será conformado y conservado por el Asesor Jurídico de la ONN, según los procedimientos jurídicos vigentes al efecto en el país.

Nota: Ante la imposibilidad de cumplir los plazos establecidos para el tratamiento de una apelación por razones fundamentadas inherentes al Órgano o porque sea necesaria mayor información del promovente relativa a dicha apelación, se debe notificar de forma oportuna al promovente y proporcionar información acerca del avance de la investigación hasta ese momento y el nuevo plazo estimado en que recibirá los resultados.

8.6 Si la apelación es declarada con lugar, se tomarán las acciones correctivas pertinentes, verificando su efectividad. (Véase PCER 06).

9 Registros

Constituyen registro de este procedimiento:

- Modelo 11 Registro de las quejas
- Modelo 58 Control del curso de las apelaciones
- Modelo 57 Recepción telefónica de quejas



- Cartas, correos u otro tipo de notificaciones de las personas naturales o jurídicas en las que se formulan las quejas y apelaciones. Se conservarán en los expedientes de certificación (copia dura o digital) según corresponda por el plazo de vigencia de dichos expedientes.
- Expedientes de quejas que contendrán como mínimo: Notificación de la queja por el promovente, Informe del resultado del trabajo, copia de la respuesta al promovente así como otros documentos que resulten relevantes para el análisis efectuado. Se conservarán por el funcionario (4.1)
- Expedientes de las apelaciones que contendrán como mínimo: Notificación de la apelación por el promovente, Encargo a la (CPIA) del CTA, Informe del resultado de la recomendación de dictamen, copia de la respuesta al promovente, así como otros documentos que resulten relevantes para el análisis efectuado. Se conservarán por el Asesor Jurídico por el tiempo establecido legalmente para este tipo de expedientes.