





**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA
PRESENTACIÓN DE QUEJAS O APELACIONES**

JUNIO 2025


	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O APELACIONES	AÑO 2025	
		CÓDIGO CE-SGSI-021	PÁGINA 2 de 9


ÍNDICE

1.- OBJETO.....	4
2. CAMPO DE APLICACIÓN.....	4
3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍAS.....	4
4. DESARROLLO.....	5
4.1 Consideraciones generales.....	5
5. Consideraciones específicas.....	6
6. Procedimiento general.....	6
6.1 DE LAS QUEJAS.....	6
7. DE LAS APELACIONES.....	8

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O APELACIONES	AÑO	2025
		CÓDIGO	PÁGINA
		CE-SGSI-021	3 de 9

Este instrumento fue elaborado, revisado y diseñado con la debida observación y aprobación por parte de las autoridades correspondientes, apegado a la normativa legal vigente.

ELABORADO POR			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
LIC. ALBERTO RODRIGUEZ	COORDINADOR DE FISCALIZACIÓN Y REVISIÓN DE ACTUACIÓN		JUNIO 2025

REVISADO POR			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ING. KIMBERLY ZERPA	GERENTE DE ESTANDARIZACIÓN ACREDITACIÓN Y FISCALIZACIÓN		JUNIO 2025

APROBADO POR			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ING. GERARDO THEIS JAHN GÓMEZ ROMERO	SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	 	JUNIO 2025

1.- OBJETO

El presente Manual de Procedimiento ofrece a las personas naturales y jurídicas de derecho público y privado una guía detallada sobre la correcta gestión de la presentación de quejas o apelaciones ante la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica (SUSCERTE), con respecto al proceso de certificación de los sistemas de gestión en la seguridad de la información, garantizando la aplicación de los principios de transparencia, eficacia, imparcialidad y confidencialidad para la respuesta oportuna al requerimiento.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Se aplicará en todas las solicitudes de las personas naturales y jurídicas de derecho público y privado que deseen realizar quejas o apelaciones con referencia al servicio de certificación.

3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍAS

A los efectos de este Manual, se establecen las siguientes definiciones y terminologías:

Atención al ciudadano: Oficina de la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica (SUSCERTE), encargada de asesorar y atender todas las personas naturales y jurídicas de derecho público y privado, que requieran interponer una queja o apelación ante la Superintendencia.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción o disconformidad por errores, omisiones o comportamientos no razonables, presentada por una persona natural o jurídica, con respecto a los procesos de certificación de sistemas de gestión realizados por **SUSCERTE**.


Apelación: La apelación es un mecanismo para que las partes interesadas puedan expresar su inconformidad con las decisiones de los organismos de certificación y tener la oportunidad de que esas decisiones sean revisadas.

Canales de atención: Son los medios y espacios que ofrece la Superintendencia, para que las personas naturales o jurídicas de derecho público o privado puedan manifestar o interponer solicitudes relacionadas con el proceso de certificación de la Superintendencia.

Canal de atención por correspondencia: Medio por el cual en tiempo diferido, se remite a la dirección física de la Superintendencia, presentar quejas o apelaciones de forma escrita.

Canal de atención presencial: Es el espacio de la Oficina de Atención al Ciudadano, destinado para iniciar el trámite que sea requerido por la persona natural o jurídica de derecho público o privado.

Canal de atención telefónico: Medio auditivo que permite la interacción en tiempo real entre el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano y la persona natural o jurídica de derecho público o privado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O APELACIONES	AÑO	2025
		CÓDIGO	PÁGINA
		CE-SGSI-021	5 de 9

Canal de atención digital: Medio informático (correo electrónico) que permite la interacción entre la Oficina de Atención al Ciudadano y la persona natural o jurídica de derecho público o privado para interponer de forma escrita quejas o apelaciones.

SUSCERTE: Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica.

4. DESARROLLO

4.1 Consideraciones generales.

4.1.2 La Máxima Autoridad, es responsable de las decisiones para el tratamiento de las quejas o apelaciones.

4.1.3 SUSCERTE garantiza la protección de los Datos Personales, de la información relativa a los procesos de certificación, así como toda información relativa a las quejas o apelaciones.

4.1.4 SUSCERTE informa al solicitante el inicio del procedimiento sobre las quejas o apelaciones que correspondan, estableciendo un plazo oportuno para dar respuestas.

4.1.5 Las quejas o apelaciones presentadas ante la Oficina de Atención al Ciudadano, está debe gestionar la recepción de la misma, la cual será remitida a la Máxima Autoridad, para dar una respuesta dentro los veinte (20) días hábiles de la recepción de éstas.

4.1.6 SUSCERTE documenta las quejas o apelaciones a través de una Planilla de Registro, en dos modalidades: digital y física, la cual contiene una codificación como parte del proceso de control y seguimiento.

4.1.7 La Oficina de Atención al Ciudadano debe llenar la Planilla de Registro de quejas o apelaciones, plasmando en dicho documento la información correspondiente a cada casilla.

4.1.8 La Máxima Autoridad designe la gerencia responsable que esté relacionada con la atención de cada queja o apelación.

4.1.9 En cumplimiento con el requisito 5.3.1 de la **Norma ISO/IEC 17021-1:2015**, y dada su naturaleza como ente gubernamental venezolano, SUSCERTE demuestra su provisión financiera a través de la **Garantía Presupuestaria Soberana** conferida por el Estado para la continuidad operativa de la GEAF y la cobertura de sus responsabilidades. Esta capacidad está respaldada por la Ley de Presupuesto y el marco legal que rige la **Responsabilidad Patrimonial de la Administración Pública Nacional**, lo cual asegura que existen recursos suficientes. El mecanismo formal para

la gestión, resolución y posterior atención financiera de las controversias que pudieran derivar en una responsabilidad legal o contractual está documentado en este documento **MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O APELACIONES CE-SGSI-021**, el cual sirve como vía formal para la activación de estos recursos soberanos ante una resolución adversa definitiva.

5. Consideraciones específicas

5.1 La Oficina de Atención al Ciudadano recibirá las quejas de manera verbal o escrita. Las apelaciones sólo serán recibidas de manera escrita.

5.2 Los canales de atención de la Superintendencia deberán estar publicados en la página web oficial, siendo los siguientes medios:

a) Correspondencia: Corresponde a la dirección física de la Superintendencia: Av. Universidad, Esquina El Chorro, Torre del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y Tecnología, Edificio Anexo A.J. Castillo, Piso 3. Distrito Capital.

b) Presencial: Corresponde a los espacios destinados de la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la Av. Universidad, Esquina El Chorro, Torre del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y Tecnología, Edificio Anexo A.J. Castillo, Piso 1. Distrito Capital.

c) Telefónico: Corresponde al número telefónico (0212) 535-92-11, asignado a la Oficina de Atención al Ciudadano.

e) Digital: Corresponde al correo institucional certificacion@suscerte.gob.ve asignado para su gestión a la Directora de dicha oficina.

5.3 Las quejas que ameriten sello de recibido por parte de la Superintendencia, luego de ser registradas por la Oficina de Atención al Ciudadano, serán remitidas al Despacho para el sellado correspondiente. Todas las apelaciones deberán estar selladas por despacho.

5.4 La Oficina de Atención al Ciudadano podrá pedir información a las gerencias que tiene el seguimiento, control y estatus de las quejas o apelaciones, para poder informar si así lo solicita el reclamante o apelante.

6. Procedimiento general

6.1 DE LAS QUEJAS

6.1.1 Las personas naturales o jurídicas de derecho público o privado podrán utilizar

los medios establecidos en este Manual para presentar ante el Organismo de Certificación, de manera verbal o escrita las quejas correspondientes a las actividades de certificación que es responsable o del cliente certificado.

6.1.2 La Oficina de Atención al Ciudadano atenderá a la persona, quien presentará los motivos de su queja. Si lo hace de manera verbal o escrita, el personal de esta Oficina ingresará los datos correspondientes en la planilla "Registro de Quejas o Apelaciones" (CE-SGSI-014).

6.1.3 La Oficina de Atención al Ciudadano, recibida la queja, debe acusar recibo de la misma al reclamante y remitir dentro de las veinticuatro (24) horas de su recepción, la documentación a la GEAF, para su validación

6.1.4 La GEAF, debe reunir y validar la documentación de la queja, que corresponda a las actividades de certificación o concierne a una organización certificada. En caso afirmativo, debe tratarla, registrar e informar al reclamante el estatus de la misma, así como a la Máxima Autoridad, para su conocimiento.

6.1.5 En caso que sea concerniente a una organización certificada, la GEAF le informa y remite lo relacionado a la queja, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de recibida.

6.1.6 La GEAF, remite la documentación de la queja a la gerencia involucrada que corresponda, para que investigue la misma, sin acciones discriminatorias contra el reclamante.

6.1.7 En caso que la queja no corresponda a las actividades de certificación o concerniente a una organización certificada, la GEAF le notifica lo pertinente al reclamante.

6.1.8 La GEAF, hace seguimiento de la queja y de las acciones tomadas para resolverla.

6.1.9 Recibida la documentación de la queja, la Gerencia comienza la investigación pertinente.

6.1.10 Si la queja es concierne a una organización certificada, debe revisar la eficacia del sistema de gestión certificado.

6.1.11 Si la queja es concerniente a las actividades de certificación, deberá revisar los procesos efectuados.

6.1.12 La Gerencia involucrada deberá elaborar un informe con las conclusiones de la investigación y las acciones correctivas apropiadas, para remitir junto a la documentación de la queja a la Máxima Autoridad.

6.1.13 La Máxima Autoridad para tomar la decisión sobre la queja presentada, deberá tener conocimiento de toda la documentación relacionada a la misma.

6.1.14 Tomada la decisión sobre la queja, el Despacho de la Máxima Autoridad notificará al reclamante de la finalización del proceso y del resultado de la queja.

7. DE LAS APELACIONES

7.1 Las personas jurídicas de derecho público o privado podrán utilizar los medios establecidos en este Manual para presentar ante el Organismo de Certificación, la apelación con respecto a las actividades que haya contratado sobre la certificación, está debe ser de manera escrita y fundamentada, para que sea reconsiderada la decisión tomada.

7.2 Cuando una organización solicitante o certificada, no esté de acuerdo con alguna decisión que le concierne, puede presentar una apelación ante la Oficina de Atención al Ciudadano, dentro de los tres (03) días hábiles luego de comunicada la decisión. La organización podrá apelar la decisión argumentando sobre el aspecto técnico o sobre los procedimientos.

7.3 Transcurrido el plazo para presentar la apelación y la organización no hiciera uso del recurso, se entiende que acepta la decisión.

7.4 A partir de la fecha de recepción de la apelación, el Organismo de Certificación dispondrá de veinte (20) días hábiles para responder por escrito sobre las results de la apelación. No se admitirá ningún otro recurso ulterior a esta decisión.


7.5 Las apelaciones interpuesta ante SUSCERTE, se reciben por la Oficina de Atención al Ciudadano, quien debe dar acuse de recibido, ingresar los datos correspondiente a la planilla de **"Registro de Quejas o Apelaciones"** Código: **CE-SGSI-023**, anexar la documentación presentada y remitir a la Máxima Autoridad.

7.6 La Máxima Autoridad evalúa la apelación, de no proceder por no presentarse en el lapso correspondiente o no referirse a un decisión sobre la certificación, informará al apelante los resultados de la misma.

7.7 Evaluada la apelación, la Máxima Autoridad se asegura de designar personas de la Gerencia, que no estuvieron involucradas con el proceso de certificación, para la investigación de la apelación presentada, los cuales tendrán un lapso de quince (15) días para emitir un informe de recomendación.

7.8 El personal designado de la Gerencia, procede abrir el expediente de apelaciones, hace la investigación pertinente, si consideran necesario podrán solicitar información adicional al apelante, para ahondar en la investigación.

7.9 Finalizada la investigación la Gerencia designada debe elaborar un informe con los hallazgos encontrados, las acciones correctivas, si aplican, y la recomendación sobre la certificación o no de la organización.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O APELACIONES	AÑO 2025	
		CÓDIGO CE-SGSI-021	PÁGINA 9 de 9

7.10 La Gerencia designada debe remitir a la Máxima Autoridad el informe sobre la apelación, junto al expediente respectivo.

7.11 La Máxima Autoridad considerará las recomendaciones y debe tomar la decisión de certificar o no a la organización .

7.12 SUSCERTE debe notificar formalmente al apelante, la finalización del proceso de apelación y la decisión tomada.