



## CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN

# CRITERIOS

## Criterios para las Consultas a las Partes Interesadas

Ref. DGNTI-COPANIT ISO/IEC 17011:2017; 4.4.6

Área	Proceso
Secretaría Técnica	Acreditación

Revisor por:	Aprobado por:
 Jefe de la Unidad Técnica de Acreditación	 Secretario Técnico del Consejo Nacional de Acreditación

Código	Nro. de Revisión	Fecha de Revisión
CNA-CRI-06	01	Febrero 2022



**UNIDAD TÉCNICA DE ACREDITACIÓN  
CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN  
CRITERIOS PARA LAS CONSULTAS A LAS  
PARTES INTERESADAS**

Código: CNA-CRI-06

Revisión: 01

Fecha: Febrero 2022

## **I. OBJETIVO**

Establecer los criterios necesarios para las consultas a las partes interesadas del Consejo Nacional de Acreditación (CNA), con el fin de establecer la consulta transparente y significativa para la toma de decisión de los documentos claves de la estructura documental del CNA, que estén ligados y/o que puedan verse afectados con la aprobación e implementación dentro del proceso de acreditación de los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC), en los esquemas de acreditación.

## **II. ALCANCE**

Este documento se aplica a toda la documentación que requiere la participación y consulta de las partes interesadas antes de la aprobación e implementación, para tener en cuenta sus conocimientos, necesidades, opiniones, punto de vista y percepciones; contando con los criterios que se aplican en este documento en los diversos escenarios dentro de la consulta.

## **III. GENERALIDADES**

El CNA determina los criterios para las consultas de las partes interesadas, en base a la Ley 23 de 15 de julio de 1997, las normas internacionales ISO, ISO/IEC y a las directrices de ILAC, IAF e IAAC, de modo que sea un facilitador del análisis, crítica, punto de vista y propuestas de mejora en el contenido de los documentos de la estructura documental del CNA, como en aquellos documentos obligatorios de las cooperaciones y/o foros internacionales, para quienes estén o quieran estar dentro del proceso de acreditación en los diferentes esquemas de acreditación.

## **IV. CRITERIOS PARA LAS CONSULTAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

Los criterios para las consultas de las partes interesadas, cuenta con varias fases requeridas para realizar la consulta apropiada de los documentos, las mismas son las siguientes:

### ***1. Planificación e Identificación de las partes interesadas***

El CNA para llevar a cabo la planificación de las consultas a las partes interesadas en los diferentes documentos de la estructura documental del CNA toma en cuenta las siguientes circunstancias:

- a. Si la creación o modificación del documento está ligado y/o se pueden ver afectados los OEC, para la consulta se requiere la participación de los interesados.
- b. Si la creación o modificación del documento está ligado y/o se pueden ver afectados la bolsa de evaluadores, para la consulta se requiere la participación de los interesados.
- c. Si la creación o modificación del documento está ligado y/o se pueden ver afectados las autoridades (miembros de los Comités o Pleno), para la consulta se requiere la participación de los interesados.
- d. Si la creación o modificación del documento no está ligado y/o se puede ver afectado a los OEC, autoridades y/o bolsa de evaluadores, sólo se requiere la participación de los miembros de la Unidad Técnica de Acreditación y/u otro miembro de la institución.



UNIDAD TÉCNICA DE ACREDITACIÓN  
CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN  
CRITERIOS PARA LAS CONSULTAS A LAS  
PARTES INTERESADAS

Código: CNA-CRI-06

Revisión: 01

Fecha: Febrero 2022

## 2. Consulta a las partes interesadas

Para llevar a cabo la consulta a las partes interesadas, se toma lo siguiente:

- a. Si el documento creado o modificado requiere su debida lectura, se envía una encuesta virtual adjuntando la documentación correspondiente para que emitan sus opiniones, puntos de vistas y percepciones, en un tiempo máximo establecido de treinta (30) días hábiles.
- b. Si la consulta sólo es para conocer su disponibilidad, gustos u otra necesidad, sólo se envía una encuesta virtual para conocer su opinión, en un tiempo establecido máximo de diez (10) días hábiles.

**Nota:** Se debería realizar los seguimientos respectivos en el tiempo establecido para recordarles a las partes interesadas contestar la encuesta realizada.

## 3. Toma de decisión de los resultados de la consulta

Una vez finalice el tiempo establecido de respuesta a la consulta de las partes interesadas para la toma de decisión final, se toman en cuenta las siguientes circunstancias:

- a. Si en caso dado, nadie responda a la consulta de las partes interesadas, se extiende el plazo en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles, y se realizan los seguimientos respectivos vía telefónica, correos electrónicos u otro medio confiable.
- b. En caso de que las partes interesadas respondan la consulta se analiza los resultados obtenidos para la mejora y toma de decisión.
- c. Para la adopción de la documentación se toma la decisión mayoritaria, de los resultados obtenidos.

**Nota:** En caso de que exista negativos que cuenten con oportunidades de mejora se toma en cuenta dichos comentarios.

- d. Si los resultados de la encuesta fueron igualitarios (empate), se realiza los cambios correspondientes al documento y se realiza una nueva consulta a las partes interesadas; en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles.

## 4. Retroalimentación a las partes interesadas

Para la retroalimentación de las partes interesadas se toman los siguientes escenarios:

- a. Si la consulta realizada es de alto impacto en el ejercer de los OEC, bolsa de evaluadores y/o autoridades, se realiza una reunión para retroalimentar los análisis de los resultados e inducir a las partes interesadas con la nueva documentación que se ha consultado.
- b. Si la consulta no tiene un alto impacto, se le puede enviar los resultados para su conocimiento mediante correo electrónico o nota formal a las partes interesadas.
- c. Si la consulta conlleva a la creación o modificación de un documento, se publica en página web los nuevos cambios consultados.



UNIDAD TÉCNICA DE ACREDITACIÓN  
CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN  
CRITERIOS PARA LAS CONSULTAS A LAS  
PARTES INTERESADAS

Código: CNA-CRI-06

Revisión: 01

Fecha: Febrero 2022

## V. REVISIONES

El CNA considera conveniente que este criterio necesita ser revisado conforme su aplicación y a medida que surjan adecuaciones o actualizaciones internacionales afines, tales como las declaraciones conjuntas de la ISO, IAAC, ILAC e IAF.

- *Historial de Cambios*

Fecha	Versión	Historial de Cambios
Agosto, 2021	00	- Creación del documento.
Febrero, 2022	01	- Se modificó el II. Alcance. - Se modificó el punto 1. Planificación e Identificación de las partes interesadas. - Se incluyó el literal b. del punto 3. Toma de decisión de los resultados de la consulta. - Se incluyó el literal c. del punto 4. Retroalimentación a las partes interesadas.