



CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN

PROCESOS

Proceso para Recibir, Evaluar y Tomar Decisiones sobre las Quejas

Ref. DGNTI-COPANIT ISO/IEC 17011:2017; 7.12.1, 7.12.2, 7.12.4, 7.12.7.

Área	Proceso
Secretaría Técnica	Acreditación

Revisado 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-PR-07	01	Diciembre 2022

I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO PARA EL MANEJO DE QUEJAS

Objetivo del Proceso: (propósito de lo que se quiere lograr con la implementación del proceso)		
Determinar y documentar el manejo de las quejas interpuestas ante el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), desde su recepción hasta la toma de decisión final.		
Responsable del proceso: (responsable para llevar a cabo el proceso)		
Secretaria Técnica, junto con el Jefe Unidad Técnica de Acreditación (U.T.A.), con el apoyo del Personal de la U.T.A.		
Entradas del proceso (datos que se requiere para procesar la información)	Actividad (conjunto de actividades que se realizan de forma cronológica)	Salidas del proceso (resultado del proceso, información procesada)
<ul style="list-style-type: none"> • Queja. • Expediente de la queja. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir y dar lectura completa de la queja, si es válida registrarla. 2. Registrar las acciones correctivas a realizar. 3. Validar e investigar la información citada dentro de la queja. 4. Comunicar mediante nota formal a la parte acusada para que realicen sus descargos. 5. Dar lectura de los descargos entregados. 6. Seguimiento de acciones correspondientes para el tratamiento de la queja. 7. Revisión de eficacia. 8. Elaborar la resolución de la queja (Ver nota 2). 9. Enviar correo electrónico a la parte interesada para su debida notificación de la resolución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones correctivas en el formato CNA-FG-13. • Informe de la investigación realizada de la queja interpuesta. • Nota formales de los avances de la queja a la parte que interpuso la queja. • Notificación de la resolución.
Documentos relacionados: (documentos relacionados con el proceso)		
CNA-P-08: Procedimiento para el Manejo de Quejas. CNA-FG-16: Registro de Quejas. CNA-FG-13: Solicitud de Acción Correctiva.		
Marco legal aplicable: (documentos legales aplicables al proceso)		
Ley 23 de 15 de julio de 1997. Decreto Ejecutivo N.º 55 de 6 de julio de 2006. Ley 6 de 22 de enero de 2002. Ley 38 de 31 julio de 2000.		

Riesgos: (riesgos asociados al proceso)
1. Que las quejas no cuenten con las evidencias requeridas para el manejo correcto de ella.
Control del proceso: (medición aplicable al proceso)
1. Que se culmine un 80% de las quejas recibidas en el año.

Nota 1: Este proceso se encuentra disponible para cualquier parte interesada.

Nota 2: Puede existir que dentro de las acciones tomadas exista una toma de decisión final (carácter legal) de las acreditaciones otorgadas al OEC implicado dentro de la queja o de la misma parte interesada que interpuso la queja dicha decisión final es tomada por el Secretario Técnico del CNA.

II. REVISIONES

El CNA considera conveniente que este proceso 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, IAF.

- Historial de Cambios

Fecha	Versión	Historial de Cambios
Enero, 2021	00	- Creación del documento.
Diciembre, 2022	01	- Se adecuó con el nuevo logo del CNA.