



CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento para el Manejo de Quejas

Ref. DGNTI-COPANIT ISO/IEC 17011:2017; 7.12

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-P-08	04	Diciembre 2022

CONTENIDO

	Página
I. OBJETIVO.....	3
II. RESPONSABILIDAD.....	3
III. GENERALIDADES	3
IV. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS.....	3
V. CRITERIOS PARA EL MANEJO DE LAS QUEJAS.....	4
VI. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS.....	4
VII. REVISIONES.....	10
- Historial de cambios.....	10

I. OBJETIVO

Establecer la metodología para el manejo de la queja, que interponga la parte interesada del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) contra alguna de las partes involucradas en el proceso de acreditación (Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC), Evaluadores, Comité Técnico de Acreditación, Pleno CNA, entre otros), o ante el mismo Personal de la U.T.A., dentro del proceso de acreditación en los diferentes esquemas de acreditación vigentes.

II. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad del contenido de este procedimiento le corresponde a la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Acreditación, como a los miembros de la Unidad Técnica de Acreditación.

III. GENERALIDADES

El Procedimiento para el Manejo de Quejas aplica para cualquier parte interesada del CNA que desee interponer una queja ante el CNA, por cualquier expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, relacionada con las propias actividades del CNA o de las actividades de un OEC; en los diferentes tipos de escenarios ya sea por alguna presunción de algún tipo de falta que se esté llevando a cabo por parte del Personal del CNA o por alguna parte interesada del CNA.

***Nota:** Las partes interesadas del CNA son las siguientes: OEC, ya sea Laboratorio de Ensayos, Laboratorio de Calibración y Organismo de Inspección, Bolsa de Evaluadores del CNA, Comité Técnico de Acreditación, Pleno del CNA, Postulante a la Bolsa de Evaluadores del CNA, Empresas de capacitaciones, Sociedad (llámese sociedad a la persona u organización que se perciba a sí misma como afectada).*

En base a ello, el Procedimiento para el Manejo de Quejas se encuentra disponible para cualquier parte interesada. El procedimiento se ejecuta de manera imparcial, no discriminatoria, donde el CNA es el responsable de toda la documentación que se genere y que su Personal no permita que las presiones comerciales, económicas u otras presiones comprometan su imparcialidad.

IV. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Para la ejecución del procedimiento se toma en cuenta los siguientes documentos:

1. Políticas
 - CNA-PO-06: Política de Imparcialidad, Competencia, Independencia, Coherencia e Integridad.
 - CNA-PO-10: Política de Confidencialidad.
2. Formatos de Gestión
 - CNA-FG-16: Registro de Quejas.

3. Formatos Técnicos
 - CNA-FT-15: Evaluación del Expediente del OEC (si le aplica).
 - CNA-FT-16: Lista de Asistencia.
 - CNA-FT-20: Acta de Visita de Acompañamiento (si le aplica).
4. Reglas
 - CNA-R-02: Regla para el Nombramiento de Términos de Referencia y de Vigilancia de Comités Técnicos de Acreditación.
 - CNA-R-07: Regla para las Visitas Preliminares y/o de Vigilancia (si le aplica).

V. CRITERIOS PARA LA ACEPTACIÓN DE LAS QUEJAS

El CNA para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas cuenta con los siguientes criterios para su aceptación, como son los siguientes:

1. Se aceptan quejas interpuestas que se refieran a las actividades de acreditación de las que es responsable el CNA.
2. Se aceptan quejas por el comportamiento y desempeño del Personal implicado en las evaluaciones (Bolsa de evaluadores) y/o del Personal del CNA.
3. No se aceptan quejas verbales.
4. No se aceptan quejas que estén implicados factores externos al CNA, en las cuales no tenemos voz ni jurisdicción; llámese factores externos a los diferentes departamentos o unidades del Ministerio de Comercio e Industrias, Bancos, entre otros.
5. No se aceptan quejas si la situación de insatisfacción sucedió hace seis (6) meses o más.

VI. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS

El Procedimiento para el Manejo de Quejas, se le aplica a toda la parte interesada que haya interpuesto una queja ante el Consejo Nacional de Acreditación.

Paso	Descripción de la actividad	Responsable
1	Recepción de quejas	
	<p>Las quejas se pueden interponer ante el CNA de forma verbal o de forma escrita por la parte interesada ante el CNA.</p> <p>Los canales por los cuáles se puede recibir una queja ante el CNA, son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Verbal: Llamada telefónica (puede ser atendido por un Coordinador de esquema, por el Secretario Técnico o por el Jefe de la U.T.A.), o de forma presencial en la oficina del CNA. <p>Nota: La persona encargada de la atención le solicita a la parte interesada elaborar una queja en forma escrita para poder aceptarla y tratarla, y que la misma cuente con todos los detalles necesarios, en caso de que la persona no lo desea realizar, la queja no procede.</p>	<p>Personal de la U.T.A. designado / Jefe de la U.T.A. / Secretario Técnico</p>

- b. Escrita: Nota formal, correo electrónico o dentro del reporte de hallazgos entregado por el Evaluador líder.

Nota 1: Dentro de la queja debería existir como mínimo el nombre de la persona que interpone la queja, su número telefónico, su correo electrónico, la explicación de la situación de insatisfacción (que incluya el nombre de la persona u OEC implicado, la fecha y lugar de la situación), la evidencia (si cuenta con la misma).

Nota 2: Es importante que dentro de la queja la parte interesada comunique si su identidad la desea mantener de forma anónima o que se conozca su identidad.

Una vez que la parte interesada interponga la queja formalmente ante el CNA pueden existir tres escenarios de recepción de la queja:

1. Recibida por el Coordinador de esquema: En este caso el Coordinador de esquema le comunica la queja recibida al Jefe de la U.T.A. para que proceda a su lectura, para así designar a qué Personal de la U.T.A. le corresponde llevar el proceso de evaluación e investigación para la toma de decisión de la queja.
2. Recibida por el Secretario Técnico: En este caso el Secretario Técnico le comunica la queja recibida al Jefe de la U.T.A. para que proceda a su lectura para designar a qué Personal de la U.T.A. le corresponde llevar el proceso de evaluación e investigación para la toma de decisión de la queja.
3. Recibida por el Jefe de la U.T.A.: Da lectura a la queja y designa a qué Personal de la U.T.A. le corresponde llevar el proceso de evaluación e investigación para la toma de decisión de la queja.

Nota 1: Si la queja es con respecto al Personal de la U.T.A., el Jefe de la U.T.A. se asegura de designarle la queja a una persona diferente ya que no puede ser tratada por la persona implicada dentro de la queja.

Nota 2: Si la queja interpuesta es con respecto a un OEC, el CNA se asegura de que cuando sea apropiado, el OEC trate primero la queja.

Observación: En dado caso, que la queja interpuesta sea al Jefe de la U.T.A., la queja no puede tratarla ni revisarla, sino que el manejo de la queja pasaría a revisión del Secretario Técnico (esto aplica para todos los pasos del procedimiento).

Una vez que el Jefe de la U.T.A. designe al Personal de la U.T.A. para tratar la queja, el Personal designado procede a dar lectura de la queja interpuesta por la parte interesada (parte quejosa) y si la queja es

	<p>relacionada con lo que ejecuta el CNA o de algún OEC, la queja le aplica, y se confirma de recibido.</p> <p>Nota: En caso dado que no aplique, ya que carece de fundamentación, la misma se rechaza y se le informa mediante nota formal a la parte interesada las razones por la cual no aplica.</p> <p>El Personal designado registra la queja en el formato de Registro de Quejas (CNA-FG-16), con la información que le solicita dentro del formato. En caso dado, que el Personal de la U.T.A. no cuente con toda la información se comunica con la parte quejosa para completar los datos que requiere el formato.</p> <p>Nota: La queja interpuesta con todos los documentos que se vayan generando se guarda dentro de la plataforma de acreditación.</p>	
2	Evaluación de la queja	
	<p>El Personal de la U.T.A. designado realiza nuevamente la lectura de la queja interpuesta para validar que la información plasmada por la parte quejosa sea correcta, es decir, que el Personal designado realiza una investigación de la queja, para generar las acciones correctivas correspondientes registrándolas dentro del formato de Registro de Quejas (CNA-FG-16).</p> <p>Nota: El Personal de la U.T.A. designado se asegura de que cualquier acción se toma en el tiempo oportuno.</p>	Personal de la U.T.A. designado / Jefe de la U.T.A.
3	Investigación de la queja	
	<p>El Personal de la U.T.A. designado para realizar la investigación de la queja, puede implementar las siguientes formas o técnicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Solicitar descargos (su versión de los hechos) a la persona o al OEC implicado dentro de la queja estableciendo un tiempo de respuesta (Esto es primordial para realizar la investigación). b. Visita de vigilancia a las instalaciones de la persona u OEC implicado dentro de la queja, aplicando el paso N°4 de este procedimiento (si le aplica). c. Investigar utilizando llamadas telefónicas, consulta en página web, u otra fuente confiable. d. Dar lectura a lo acontecido dentro del expediente físico y/o digital que se cuenta de la persona o del OEC implicado dentro de la queja (si le aplica). e. Reuniones o entrevista con la parte interesada. f. Otro forma o técnica que desee implementar el Personal. <p>Nota: En la implementación de las técnicas de visita o reunión, el Personal designado se hace acompañar de otro Coordinador como testigo o por el Abogado de la Dirección. Esto es dependiendo del tipo de queja, ya que</p>	Personal de la U.T.A. designado / Jefe de la U.T.A.

	<p><i>también puede ser requerido un técnico especialista en el área para que emita sus comentarios con fundamento y pertinencia.</i></p> <p>Una vez que la persona u OEC implicado dentro de la queja envíe todos sus descargos, el Personal de la U.T.A. designado procede a dar lectura con el fin de analizar y verificar que la información que hayan enviado concuerde con lo establecido, dichos descargos son guardados dentro de la plataforma de acreditación en su carpeta correspondiente.</p> <p>Una vez que el Personal designado culmine con toda la investigación, puede generar un informe de todo lo investigado consultándole al Jefe de la U.T.A. qué tipo de informe le aplica (administrativo o de expediente), conteniendo como mínimo la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre de la parte quejosa. 2. Hora y fecha de recepción de la queja. 3. Persona u OEC implicado dentro de la queja. 4. Resumen de la queja. 5. Investigación realizada de la queja. 6. Fundamento legal (si le aplica). 7. Fecha, fotos y resultados de la visita de vigilancia (si le aplica). 8. Evidencias. 9. Conclusión de lo investigado de la queja. <p>El informe se le suministra al Jefe de la U.T.A., para que lo revise y proceda a su aprobación. Si el informe no es aprobado el Personal realiza las correcciones correspondientes y en caso de ser aprobado se prosigue con el paso N°5 de este procedimiento.</p> <p>Nota: <i>El Personal de la U.T.A. designado le proporciona a la parte quejosa informes de progreso o de seguimiento de la queja interpuesta cuando sea pertinente.</i></p>	
4	Visita de vigilancia	
	<p>Si el Personal designado dentro de la investigación llega a realizar una visita de vigilancia a las instalaciones de la persona u OEC implicado dentro de la queja, la lleva a cabo utilizando el formato de Acta de Visita de Acompañamiento (CNA-FT-20) para registrar los resultados, siguiendo con los lineamientos establecidos en la Regla para las Visitas Preliminares y/o de Vigilancia (CNA-R-07).</p> <p>Dentro de la ejecución de la visita de vigilancia, es recomendable que el Personal de la U.T.A. designado realice lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Solicitar conversar con la persona o el responsable del OEC implicado dentro de la queja. b. Entrevistar a los contactos autorizados de la persona u OEC implicado dentro de la queja. c. Verificar las ordenes de trabajo. (si le aplica) 	Personal de la U.T.A. designado

	<ul style="list-style-type: none"> d. Verificar los informes de evaluaciones que hayan realizado. (si le aplica) e. Tomar fotografías de las instalaciones por fuera y por dentro (siempre que se pueda y se le notifique al OEC, que son para registro del informe, de negarse se coloca dentro del acta como constancia de registro). f. Llamar a los números telefónicos de contacto de la persona u OEC implicado dentro de la queja, para verificar que estén operando. g. Otros. (Que el Personal designado considere necesario revisar en el momento de la ejecución). 	
5	Implementación de acciones	
	<p>El Jefe de la U.T.A. revisa las acciones plasmadas dentro del formato CNA-FG-16 entregado por el Personal de la U.T.A. designado para verificar que las acciones implementadas para la investigación realizada se hayan implementado de la forma correcta, por lo tanto, una vez que cuente con el informe de la investigación aprobado, también revisa el seguimiento de dichas acciones para verificar su efectividad.</p> <p>Una vez finalizada los seguimientos de las acciones implementadas para la queja se le comunica a la parte interesada que ha interpuesto la queja las acciones tomadas para su tratamiento y el resultado final, mediante nota formal firmada por el Jefe de la U.T.A.</p> <p><i>Nota: 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; en caso dado que llegue a existir se implementa con los pasos N°7 y N°8 de este procedimiento y si la misma no cuenta con carácter legal se da por finalizado el tratamiento de la queja con el paso N°6.</i></p>	Personal de la U.T.A. designado
6	Toma de decisión	
	<p>Luego de la implementación de las acciones correspondientes se procede a la toma de decisión de la queja interpuesta, donde el Jefe de la U.T.A. convoca una reunión interna para tratar la queja con la participación del Secretario Técnico y el personal interno de la U.T.A.</p> <p>Una vez iniciada la reunión interna se pasa la Lista de Asistencia (CNA-FT-16), para iniciar la presentación de la información pertinente del expediente de la queja evaluada (queja interpuesta, CNA-FG-16, descargos del implicado dentro de la queja, y las acciones implementadas), donde los miembros analizan, verifican y evalúan toda la información generada en el proceso de evaluación de la queja, dejando plasmado los puntos tratados y la toma de decisión dentro del acta de reunión (CNA-FG-18).</p>	Jefe de la U.T.A. / Personal de la U.T.A. designado

	<p>Nota: Al ser casos de queja, es necesario que dentro del acta contenga las justificaciones detalladas del porqué de esa toma de decisión, o existe alguna duda al respecto puedan solicitar las aclaraciones.</p> <p>Una vez finalizado la reunión, el Personal de la U.T.A. designado debe imprimir el acta de Reunión Interna y proporcionárselos a los miembros para que le den lectura y procedan a su firma; si llegase a existir algún tipo de error se realiza la corrección correspondiente.</p> <p>El Personal de la U.T.A. designado realiza una nota con la toma de decisión final de la queja interpuesta y se la envía a la parte interesada (parte quejosa) vía correo electrónico.</p> <p>Observación: En caso dado que sea una queja con toma de decisión directamente a la acreditación de un OEC, es necesario que luego de la reunión interna se realice una reunión con el Pleno del CNA; para que ratifiquen o desestimen dicha decisión; en estos casos el Personal de la U.T.A. designado sólo le comunica en la nota formal que se analizó la queja interpuesta y que la misma será presentada ante las autoridades del Pleno en la próxima reunión.</p>	
7	Realización de la documentación legal	
	<p>Si las acciones implementadas cuentan con toma de decisión de carácter legal, el Personal designado elabora la documentación legal pertinente al proceso de la toma de decisión de la queja, dicha documentación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Resolución del proceso de queja. b. Evaluación del Expediente del OEC (CNA-FT-15), si le aplica. c. Informe de la investigación realizada de la queja (si le aplica). d. Copias de documentación clave (queja interpuesta, CNA-FG-16, evidencias). e. Memorando de entrega de la documentación legal para el recorrido de firma. <p>Una vez que se culmine con la elaboración de la documentación legal, el Personal designado se lo entrega al Jefe de la U.T.A., con el fin de verificar toda la documentación y si existe algún tipo de error el Personal de la U.T.A. designado procede a corregirlos. Cuando la documentación legal se encuentre aprobada pasa a recorrido de firma por el Secretario Técnico y el Presidente del CNA.</p> <p>Cuando dicha documentación se encuentre con las firmas pertinentes, el Personal designado envía un correo electrónico a la persona u OEC que se tiene que notificar, comunicándole que la documentación legal para formalizar la toma de decisión de la queja se encuentra lista, por lo que, el representante legal de la empresa o la persona de contacto a</p>	<p>Personal de la U.T.A. designado / Jefe de la U.T.A. / Secretario Técnico / Presidente del CNA</p>

	través de un poder notariado se puede apersonar a la oficina del CNA con previa cita para realizar la notificación de la resolución.	
8	Notificación	
	<p>El representante legal o la persona apoderada se apersona a la oficina del CNA para la notificación de la resolución del proceso de la queja. El Personal de la U.T.A. designado le solicita la cédula o el pasaporte del representante legal para verificar que sus datos concuerden con las que se encuentran dentro del expediente de la queja y en caso de que sea una persona apoderada se le solicita la cédula o el pasaporte y el poder notariado (se archiva). El Personal obtiene una copia de la cédula o del pasaporte para que quede de constancia dentro del expediente físico.</p> <p>Una vez verificado la persona, el Personal de la U.T.A. designado le entrega la resolución del proceso de la queja al representante legal o apoderado para que proceda a su lectura y verificación de los datos ingresados dentro de la documentación; una vez verificado y que los mismos se encuentren correctos el Personal designado procede a tomar el número de resolución para la notificación.</p> <p>Una vez notificado, el Personal de la U.T.A. designado obtiene un (1) juego de copia de la resolución del proceso de la queja y procede a colocarle el sello de fiel copia del original; la resolución original se entrega al Asistente administrativo para guardarlo en su respectivo folder.</p> <p>El Personal de la U.T.A. designado realiza la nota formal de la constancia de la entrega de la fiel copia del original de la resolución del proceso de la queja y como el representante legal o apoderado se encuentra presente en la oficina del CNA se le facilita la nota para culminar con la notificación.</p> <p>Nota: Las resoluciones del proceso de queja, no se publican en Gaceta Oficial, sólo quedan archivadas dentro de la Oficina del CNA; al menos que sea una decisión directamente con el estatus de su acreditación.</p>	Parte interesada / Personal de la U.T.A. designado /Jefe de la U.T.A.

VII. REVISIONES

El CNA considera conveniente que este procedimiento 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
Enero, 2014	00	- Creación del documento.
Enero, 2021	01	- Se incluyó en el índice de contenido.

		<ul style="list-style-type: none">- Se adecuó con el nuevo logo del CNA.- Se actualizó documentación con la nueva versión de la norma ISO/IEC 17011.
Octubre, 2021	02	<ul style="list-style-type: none">- Se modificaron los pasos N°2 y 5.
Febrero, 2022	03	<ul style="list-style-type: none">- Se modificó el punto VI. Procedimiento para el manejo de quejas en todos sus pasos.
Diciembre, 2022	04	<ul style="list-style-type: none">- Se adecuó con el nuevo logo del CNA.