





CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento para las Oportunidades de Mejora, Identificación de Riesgos y Toma de Acciones

Ref. DGNTI-COPANIT ISO/IEC 17011:2017; 9.6

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-18	02	Diciembre 2022

CONTENIDO

	Página
I. OBJETIVO.....	3
II. RESPONSABILIDAD.....	3
III. GENERALIDADES	3
IV. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS.....	3
V. PROCEDIMIENTO PARA LAS OPORTUNIDADES DE MEJORAS.....	4
VI. PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y TOMA DE ACCIONES.....	8
VII. REVISIONES.....	12
- Historial de cambios.....	12

I. OBJETIVO

Establecer la metodología para evaluar las oportunidades de mejora e identificar los riesgos que se generen dentro de las actividades del Consejo Nacional de Acreditación (CNA), para así tomar las acciones pertinentes para mitigarlos.

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 las Oportunidades de Mejora, Identificación de Riesgos y Toma de Acciones se aplica una vez se analicen las diversas operaciones y/o actividades que realiza el CNA a través de su Sistema de Gestión de Calidad. En base a ello, 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.

El procedimiento va desde la identificación de la oportunidad de mejora o del riesgo asociado, determinación de las causas y las tomas de acciones para la mejora o actitud frente al riesgo (Evitar, compartir o mitigar, aceptar activamente o aceptar) esto es según su grado de criticidad y el mismo se realiza en tiempo oportuno, **donde dichas acciones sean** apropiadas al impacto de las oportunidades de mejora o riesgos encontrados.

IV. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

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

1. Política
 - CNA-PO-06: Política de Imparcialidad, Competencia, Independencia, Coherencia e Integridad.
 - CNA-PO-10: Política de Confidencialidad.
2. Formatos de Gestión
 - CNA-FG-41: Solicitud de Oportunidad de Mejora.
3. Documentos complementarios.
 - CNA-DC-04: Matriz de Riesgos a la Imparcialidad.

V. PROCEDIMIENTO PARA LAS OPORTUNIDADES DE MEJORAS

El Procedimiento para las Oportunidades de Mejora se aplica a todo el Personal de la U.T.A. que observe o le comuniquen por otras fuentes oportunidades de mejora que se pueden implementar dentro de la operación y/o actividades que se realicen en el CNA.

Paso	Descripción de la actividad	Responsable
1	Identificación de la oportunidad de mejora	
	<p>La identificación inicial puede provenir de cualquier parte interesada del CNA, revisión por la dirección, Personal de la U.T.A. u otra fuente, que tenga la capacidad de identificar oportunidades de mejoras dentro de cualquier tipo de documentación, como de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad con en el cumplimiento de los requisitos la norma internacional ISO/IEC 17011 (versión vigente), para evitar futuras no conformidades y/u observaciones dentro de las operaciones y/o actividades generadas dentro del CNA.</p> <p><i>Nota: En caso dado que sea alguna parte interesada directa con el CNA, es necesario que la misma notifique en primera instancia el hecho ya sea de forma escrita o verbal al Jefe de la U.T.A.</i></p> <p>El Personal de la U.T.A., puede determinar una oportunidad de mejora utilizando las siguientes herramientas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagrama Causa y Efecto de Ishikawa o Espina de Pescado. 2. Diagrama de Flujos. 3. Análisis de datos. 4. Encuestas. 5. Entre otras. <p>Dichas oportunidades de mejoras se justifican a través de las evidencias generadas.</p>	<p>Parte interesada / Alta Dirección / Personal de la U.T.A.</p>
2	Determinación de las causas de la oportunidad de mejora	
	<p>Las causas que pueden producir una oportunidad para mejorar los documentos, los procesos operativos y/o actividades que se desarrollan en el CNA pueden ser:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Por los organismos de evaluación de la conformidad (OEC). b. Déficit de actitud o de competencia del profesional (falta de conocimientos o habilidades). c. Estrategias internas, falencia de información en los documentos internos, distribución de funciones y responsabilidades. d. Por déficit de estructura o de recursos materiales. e. Factores externos. f. Quejas de clientes. g. Resultados de hallazgos dentro de alguna auditoría. h. Experiencia dentro del desarrollo de los procedimientos por parte del Personal. 	<p>Coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A.</p>

	<p>i. Indicadores de gestión. j. Otras fuentes.</p> <p>El Coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A., identifica la causa raíz de la oportunidad de mejora, para así levantar las acciones pertinentes a tomar para mejorar los diferentes medios que lo suscitan.</p>	
3	Registro de la oportunidad de mejora	
	<p>El Coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A., toma el número de oportunidad de mejora y registra dentro del formato de gestión de Solicitud de Oportunidad de Mejora (CNA-FG-41) dicha oportunidad junto con el número asignado, teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar y describir detalladamente la oportunidad de mejora. 2. Determinar sus causas, definir detalladamente la causa. 3. Evaluar si dicha oportunidad de mejora repercute a un riesgo, y si la misma es afirmativa se detalla el riesgo en la matriz de riesgo. 4. Evaluar las acciones a tomar para la oportunidad de mejora. <p>El Coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A., toma en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el punto 1., se realiza una descripción de la oportunidad de mejora y de cómo fue identificada, dicha descripción es lo más clara y precisa posible. • En el punto 2., para llegar a la raíz del problema puede utilizar el diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado, los cinco porqués, lluvia de ideas, entre otros, ya que, al identificar la mayor cantidad de causas potenciales; ayuda y permite tomar la acción o acciones necesarias para la mejora. • En el punto 3., se realiza un análisis de riesgos se puede aplicar los lineamientos establecidos en el inciso V. de este procedimiento. • En el punto 4., se sigue los lineamientos establecidos en el paso N.º 4 de este procedimiento. <p><i>Nota: Si dentro de la redacción de la oportunidad de mejora el Coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A., observa algún otro tipo de falencia dentro de las operaciones le comunica de forma inmediata al Jefe de la U.T.A. con el fin de realizar las acciones pertinentes para su mejora y/o corrección.</i></p>	<p>Coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A.</p>
4	Toma de acción para la oportunidad de mejora	
	<p>El Coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A., registra la acción o acciones necesarias y pertinentes para la mejora de la oportunidad detectada dentro del formato de gestión de Solicitud de Oportunidad de Mejora (CNA-FG-41), en la parte de toma de acción.</p> <p>En base a ello, se evalúa la necesidad de la o las acciones para asegurarse que se corrija y mejore dicha oportunidad con el fin de evitar cualquier</p>	<p>Coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A.</p>

	<p>tipo de no conformidad dentro del Sistema de Gestión de Calidad, operaciones y/u otras actividades que desarrolla el CNA, dichas acciones son coherentes al análisis de causas raíz establecido, y son proporcional a la magnitud de la oportunidad de mejora manifestada.</p> <p>Para las acciones colocadas es necesario que sean coherentes al análisis de causas raíz establecido previamente en el punto 2., del paso N.º 3 de este procedimiento, también que sean proporcional a la magnitud de la oportunidad de mejora encontrada.</p> <p>Una vez, que se cuente con la o las acciones a tomar para evitar la recurrencia del hallazgo de la oportunidad de mejora redactada dentro del formato se lo suministra al Jefe de la U.T.A. para que le de lectura, analice, y verifique el contenido ingresado.</p>	
5	Selección, implementación y aprobación de la toma de acciones	
	<p>El Jefe de la U.T.A. una vez recibido el formato de gestión de la solicitud de la oportunidad de mejora lo revisa e identifica que hayan sido plasmadas las acciones necesarias para evitar la recurrencia; si la misma se encuentra conforme se lo suministra al Coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A., con la fecha para la implementación y cierre de la acción para que prosiga con la implementación.</p> <p>En los casos de no ser aprobado, el Jefe de la U.T.A. se reúne con el Coordinador de calidad o quien designe, para realizar una lluvia de ideas y así plasmar las acciones necesarias para la mejora.</p> <p>En algunos casos, la implementación de la acción o acciones tomadas pueden dar como resultado la elaboración o modificación de algún documento interno del CNA, la implementación de una función de un cargo o puesto, ajuste a las metas establecidas, incorporación de un nuevo indicador de desempeño, incorporar la responsabilidad a un área o esquema, involucrar a otros responsables de procesos, entre otros.</p> <p>Cabe destacar que si el Coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A., requiere el apoyo de los Coordinadores de esquema se le suministra el apoyo requerido para así realizar la mejora.</p>	<p>Jefe la U.T.A. / Coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A.</p>
6	Evaluación y registro de los resultados	
	<p>El Coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A., dentro del formato de gestión con la Solicitud de Oportunidad de Mejora (CNA-FG-41), establece las fechas para la realización del seguimiento de las acciones tomadas en tiempo oportuno, registrando los resultados en el formato de oportunidades de mejora.</p> <p>Una vez finalizado los seguimientos de la o las acciones correctivas realizadas se le suministra al Jefe de la U.T.A. los resultados del</p>	<p>Coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A.</p>

	seguimiento de las acciones tomadas con las fechas implementadas en el CNA-FG-41 para que realice la revisión de la eficacia (efectividad).	
7	Revisión de la eficacia	
	<p>El Coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A., junto con el Jefe de la U.T.A. verifican el formato de gestión de Solicitud de Oportunidad de Mejora (CNA-FG-41) que incluye el seguimiento de las acciones, de forma completa para examinar lo que se ha redactado y lo que ha incurrido desde su implementación.</p> <p>Para la revisión de la eficacia cuentan con el criterio de que no se produzca un hallazgo (no conformidad) con la oportunidad de mejora implementada, tomando en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entrevista al Personal de la U.T.A. 2. Evidencias de la implementación de la o las acciones correctivas. 3. Algún otra fuente o técnica que demuestre la eficacia. <p>Nota 1: Cada oportunidad de mejora atraviesa una secuencia de desarrollo hasta alcanzar su máximo nivel de madurez, y se mantiene hasta que una nueva oportunidad de mejora la perfeccione.</p> <p>Nota 2: La Alta Dirección del CNA revisa el estado de las oportunidades de mejora; en la reunión de la revisión por la Alta Dirección.</p>	<p>Jefe de la U.T.A. / Coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A.</p>

VI. PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y TOMA DE ACCIONES

El Procedimiento de Identificación de Riesgos y Toma de Acciones, se le aplica a todo el Personal de la U.T.A. que observe o le comuniquen por otras fuentes algún riesgo que cuente en el CNA dentro de sus operaciones y/o actividades que se realice.

Paso	Descripción de la actividad	Responsable
1	Identificación y registro del riesgo	
	<p>El Personal de la U.T.A. tiene la potestad y la capacidad de identificar una situación de riesgo a la imparcialidad u otro tipo de riesgo (conflicto de intereses, entre otros) dentro del Sistema de Gestión de Calidad, Personal, ubicaciones, operaciones, partes interesadas, y/u otras actividades generadas dentro del CNA.</p> <p>Una vez identificada la situación de riesgo (riesgo inherente), el Personal de la U.T.A. lo registra dentro de la Matriz de Riesgos a la Imparcialidad (CNA-DC-04), en las siguientes secciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Identificación: se coloca el órgano relacionado y/o la actividad que se identificó la situación de riesgo. b. Descripción del riesgo: se describe de forma detallada la situación de riesgo detectada describiéndola de forma breve y específica. 	<p>Personal de la U.T.A.</p>

	<i>Nota: En caso dado de que la situación de riesgo esté ligada con una parte interesada, el Coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A., la identifica y le consulta el riesgo asociado, con el fin de que se involucren de manera eficaz en el mantenimiento de la imparcialidad.</i>																																		
2	Análisis de riesgo																																		
	<p>El Personal de la U.T.A. una vez que haya registrado el riesgo dentro del formato antes expuesto, procede a evaluar y analizar el riesgo detectado con su probabilidad vs su impacto clasificando la probabilidad de 1 a 5, tomando en cuenta lo siguiente:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9e1f2;"> <th style="width: 15%;">Calificación</th> <th style="width: 15%;">Probabilidad</th> <th style="width: 70%;">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">Muy alta</td> <td>Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy alta, es decir que se encuentra entre un 91% a 100%.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">Alta</td> <td>Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es alta, es decir, que se encuentra entre un 71% a 90%.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">Moderada</td> <td>Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media, es decir, que se encuentre entre un 31% a 70%.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">Baja</td> <td>Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir, que se encuentra entre un 11% a 30%.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">Muy baja</td> <td>Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy baja, es decir, que se encuentra entre un 1% a 10%.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Y calificando el impacto de 10 a 50, tomando en cuenta lo siguiente:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9e1f2;"> <th style="width: 15%;">Calificación</th> <th style="width: 15%;">Impacto</th> <th style="width: 70%;">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">50</td> <td style="text-align: center;">Muy alto</td> <td>El riesgo tendrá un efecto catastrófico, es decir, gran desprestigio para el CNA, pérdidas financieras de alto impacto, entre otras.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">40</td> <td style="text-align: center;">Alto</td> <td>El riesgo tendrá efectos considerables en el CNA, es decir, un impacto importante a nivel de la organización y relevante a nivel de la Unidad.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">30</td> <td style="text-align: center;">Moderado</td> <td>El riesgo tendrá efectos moderados que pueden ser asumidos por el CNA sin mayores problemas.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">Bajo</td> <td>El riesgo tendrá efectos de poca amplitud que puede ser asumidos por el CNA sin mayores problemas.</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Probabilidad	Descripción	5	Muy alta	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy alta, es decir que se encuentra entre un 91% a 100%.	4	Alta	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es alta, es decir, que se encuentra entre un 71% a 90%.	3	Moderada	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media, es decir, que se encuentre entre un 31% a 70%.	2	Baja	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir, que se encuentra entre un 11% a 30%.	1	Muy baja	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy baja, es decir, que se encuentra entre un 1% a 10%.	Calificación	Impacto	Descripción	50	Muy alto	El riesgo tendrá un efecto catastrófico, es decir, gran desprestigio para el CNA, pérdidas financieras de alto impacto, entre otras.	40	Alto	El riesgo tendrá efectos considerables en el CNA, es decir, un impacto importante a nivel de la organización y relevante a nivel de la Unidad.	30	Moderado	El riesgo tendrá efectos moderados que pueden ser asumidos por el CNA sin mayores problemas.	20	Bajo	El riesgo tendrá efectos de poca amplitud que puede ser asumidos por el CNA sin mayores problemas.	Personal de la U.T.A.
Calificación	Probabilidad	Descripción																																	
5	Muy alta	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy alta, es decir que se encuentra entre un 91% a 100%.																																	
4	Alta	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es alta, es decir, que se encuentra entre un 71% a 90%.																																	
3	Moderada	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media, es decir, que se encuentre entre un 31% a 70%.																																	
2	Baja	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir, que se encuentra entre un 11% a 30%.																																	
1	Muy baja	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy baja, es decir, que se encuentra entre un 1% a 10%.																																	
Calificación	Impacto	Descripción																																	
50	Muy alto	El riesgo tendrá un efecto catastrófico, es decir, gran desprestigio para el CNA, pérdidas financieras de alto impacto, entre otras.																																	
40	Alto	El riesgo tendrá efectos considerables en el CNA, es decir, un impacto importante a nivel de la organización y relevante a nivel de la Unidad.																																	
30	Moderado	El riesgo tendrá efectos moderados que pueden ser asumidos por el CNA sin mayores problemas.																																	
20	Bajo	El riesgo tendrá efectos de poca amplitud que puede ser asumidos por el CNA sin mayores problemas.																																	

10	Muy bajo	El riesgo tendrá efectos pocos significativos.																																																													
<p>El Personal de la U.T.A. una vez evaluado y analizado la situación de riesgo con la probabilidad vs el impacto, anota dentro de la Matriz de Riesgos a la Imparcialidad (CNA-DC-04), en la sección de probabilidad y del impacto lo obtenido en dicho análisis, el puntaje total obtenido se puede observar como se muestra en la siguiente imagen:</p> <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td rowspan="5" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Probabilidad</td> <td>Muy alta (5)</td> <td style="background-color: #ffff00;">50</td> <td style="background-color: #ffcc00;">100</td> <td style="background-color: #ff9900;">150</td> <td style="background-color: #ff0000;">200</td> <td style="background-color: #ff0000;">250</td> </tr> <tr> <td>Alta (4)</td> <td style="background-color: #ffff00;">40</td> <td style="background-color: #ffcc00;">80</td> <td style="background-color: #ff9900;">120</td> <td style="background-color: #ff0000;">160</td> <td style="background-color: #ff0000;">200</td> </tr> <tr> <td>Moderada (3)</td> <td style="background-color: #99ff99;">30</td> <td style="background-color: #ffff00;">60</td> <td style="background-color: #ff9900;">90</td> <td style="background-color: #ff0000;">120</td> <td style="background-color: #ff0000;">150</td> </tr> <tr> <td>Baja (2)</td> <td style="background-color: #99ff99;">20</td> <td style="background-color: #ffff00;">40</td> <td style="background-color: #ff9900;">60</td> <td style="background-color: #ff0000;">80</td> <td style="background-color: #ff0000;">100</td> </tr> <tr> <td>Muy baja (1)</td> <td style="background-color: #99ff99;">10</td> <td style="background-color: #99ff99;">20</td> <td style="background-color: #99ff99;">30</td> <td style="background-color: #ffff00;">40</td> <td style="background-color: #ffff00;">50</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Muy bajo (10)</td> <td>Bajo (20)</td> <td>Moderado (30)</td> <td>Alto (40)</td> <td>Muy alto (50)</td> </tr> <tr> <td colspan="7" style="text-align: center; background-color: #d9e1f2;">Impacto</td> </tr> </table> <p>Una vez que se cuente con el puntaje total de la situación de riesgo analizado y evaluado, se anota en la sección de calificación de la Matriz de Riesgos a la Imparcialidad (CNA-DC-04) la calificación junto con el color correspondiente de su nivel de criticidad, para así conocer la actitud que se toma para realizar la acción para prevenir y la acción correctiva, como se presenta en la siguiente imagen:</p> <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9e1f2;">Nivel de criticidad</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">Calificación</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">Actitud frente al riesgo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #ff0000;"></td> <td>Catastrófico</td> <td>Evitar</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ff9900;"></td> <td>Grave</td> <td>Compartir o mitigar</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ffff00;"></td> <td>Tolerable</td> <td>Aceptar activamente</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #99ff99;"></td> <td>Aceptable</td> <td>Aceptar</td> </tr> </tbody> </table> <p>El Personal de la U.T.A., luego de registrar la probabilidad vs el impacto y su calificación, prosigue a llenar dentro de la Matriz de Riesgos a la Imparcialidad (CNA-DC-04), en la sección de consecuencia, es decir, el efecto que puede generar dicha situación de riesgo en la organización y/o actividades del CNA para proseguir con la toma de acciones.</p>				Probabilidad	Muy alta (5)	50	100	150	200	250	Alta (4)	40	80	120	160	200	Moderada (3)	30	60	90	120	150	Baja (2)	20	40	60	80	100	Muy baja (1)	10	20	30	40	50			Muy bajo (10)	Bajo (20)	Moderado (30)	Alto (40)	Muy alto (50)	Impacto							Nivel de criticidad	Calificación	Actitud frente al riesgo		Catastrófico	Evitar		Grave	Compartir o mitigar		Tolerable	Aceptar activamente		Aceptable	Aceptar
Probabilidad	Muy alta (5)	50	100		150	200	250																																																								
	Alta (4)	40	80		120	160	200																																																								
	Moderada (3)	30	60		90	120	150																																																								
	Baja (2)	20	40		60	80	100																																																								
	Muy baja (1)	10	20	30	40	50																																																									
		Muy bajo (10)	Bajo (20)	Moderado (30)	Alto (40)	Muy alto (50)																																																									
Impacto																																																															
Nivel de criticidad	Calificación	Actitud frente al riesgo																																																													
	Catastrófico	Evitar																																																													
	Grave	Compartir o mitigar																																																													
	Tolerable	Aceptar activamente																																																													
	Aceptable	Aceptar																																																													
3	Registro de la toma de acciones																																																														
	El Personal de la U.T.A. analiza y desarrolla la toma de las acciones pertinentes para tratar y enfrentar la actitud frente al riesgo que ha resultado del análisis previo, para así demostrar la manera en que se		Personal de la U.T.A.																																																												

	<p>minimiza dicho riesgo, la misma se registra dentro de la Matriz de Riesgos a la Imparcialidad (CNA-DC-04), en las siguientes secciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Responsable: se coloca quién es el responsable de llegar las acciones tomadas frente a la situación del riesgo. b. Acción para prevenir: se describe las medidas que se toman o realizan para evitar que se genere la situación de riesgo. c. Acción correctiva: se describe las medidas que se toman para mitigar el riesgo que se ha generado. <p>En base a ello, se evalúa muy bien las acciones para asegurarse que dicho riesgo se evite, mitigue, se acepte activamente o se acepte simplemente con el fin de evitar cualquier tipo de consecuencia dentro del Sistema de Gestión de Calidad, operaciones y/u otras actividades que desarrolla el CNA, dichas acciones son coherentes al análisis previo realizado, y son proporcionales a la magnitud del riesgo.</p> <p>Una vez, que cuente con la toma de acción para el riesgo encontrado, se le suministra al Jefe de la U.T.A. para que lea, analice, y verifique el contenido ingresado.</p>	
4	Selección, implementación y aprobación de la toma de acciones	
	<p>El Jefe de la U.T.A. una vez recibido la Matriz de Riesgos a la Imparcialidad (CNA-DC-04) la lee, analiza, verifica e identifica las acciones posibles para tratar el riesgo estén redactadas dentro la toma de acciones (acción para prevenir y acción correctiva), si la misma se encuentra conforme se lo suministra al Coordinador de calidad o quien designe el Jefe de la U.T.A., para que le den seguimiento a la implementación.</p> <p>En los casos de no ser aprobado lo ingresado dentro de la matriz de riesgo a la imparcialidad, el Jefe de la U.T.A. se reúne con el Coordinador de calidad o quien designe, para realizar una lluvia de ideas y así plasmar las acciones necesarias para asegurarse que dicho riesgo se evite, mitigue, se acepte activamente o acepte, según el nivel de criticidad que cuente.</p> <p>Una vez sea aprobado y avalada la toma de acción a seguir por el Jefe de la U.T.A., el Coordinador de calidad o quien designe le comunica a todo el Personal de la U.T.A., las acciones que se realizarán para evitar que se genere el riesgo y en caso de que exista las acciones correctivas que se toman; para que empiece su implementación de forma permanente por todo el Personal de la U.T.A.</p>	<p>Jefe de la U.T.A. / Coordinador de calidad / Personal de la U.T.A.</p>
5	Evaluación y registro de las medidas adoptadas	
	<p>En base a lo antes expuesto, el Personal de la U.T.A. implementa la toma de acción aprobada de forma permanente, cada vez que se cuente con una situación de riesgo se aplican dichas medidas en tiempo oportuno cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Política de</p>	<p>Personal de la U.T.A.</p>

	<p>Imparcialidad, Competencia, Independencia, Coherencia e Integridad (CNA-PO-06) y con la Política de Confidencialidad (CNA-PO-10).</p> <p>En caso dado de que se genere una nueva situación de riesgo en dicha evaluación, el Personal de la U.T.A. procede a registrar el nuevo riesgo dentro de la Matriz de Riesgos a la Imparcialidad (CNA-DC-04), siguiendo los lineamientos en este procedimiento del paso N°1 al N°4.</p> <p>Con las medidas implementadas que se están llevando a cabo, el Personal de la U.T.A., puede verificar, analizar y evaluar de nuevo el riesgo según su nivel de probabilidad vs el impacto (ver paso 2), con el fin de obtener el riesgo residual.</p>	
6	Revisión de la eficacia	
	<p>El Jefe de la U.T.A. verifica la eficacia de la toma de acciones implementadas junto con el Coordinador de calidad o quien designe, utilizando el criterio de la actitud frente al riesgo, para dicho riesgo no se convierta en un riesgo mayor, tomando en cuenta lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Situaciones de riesgos presentadas, junto con las evidencias de la implementación de la o las acciones tomadas. 2. Entrevista al Personal de la U.T.A. o parte interesada. 3. Análisis de datos. 4. Alguna otra consideración que considere necesaria. <p>En dicha revisión de la eficacia el Jefe de la U.T.A. junto con el Coordinador de calidad o quien designe, evalúan los riesgos residuales que subsisten en el CNA, después de haber implementado controles de las acciones tomadas; la mismas se documentan dentro de la Matriz de Riesgos a la Imparcialidad (CNA-DC-04), para llevar su control y registro.</p> <p><i>Observación: Las acciones para la mitigación del riesgo se evalúan anualmente con el fin de verificar si dichas acciones siguen siendo acordes o que si su nivel de criticidad ha cambiado; ya que tenemos que direccionar los riesgos y luego controlarlos, es decir que los riesgos inherentes (riesgos como existen) se deben pasar a riesgos residuales (a un nivel que no dañe).</i></p> <p>Luego de revisar la eficacia de la toma de acción, el Jefe de la U.T.A. avala y le comunica al Personal de la U.T.A., si se sigue implementando dichas medidas o si es necesario implementar nuevas medidas para su minimización y/o mitigación.</p> <p>Nota 1: Cada toma de acción se implementa de forma permanente hasta alcanzar su máximo nivel de madurez, y se mantiene hasta que una nueva oportunidad de mejora la perfeccione.</p>	<p>Jefe de la U.T.A. / Coordinador de calidad / Personal de la U.T.A.</p>

	<p>Nota 2: El Jefe de la U.T.A. revisa cualquier riesgo residual para determinar si está dentro de los niveles de riesgo aceptable.</p> <p>Nota 3: La Alta Dirección del CNA revisa el estado de las acciones para tratar riesgos; en la reunión de la revisión por la Alta Dirección.</p>	
--	--	--

Nota 1: Es necesario que se realice el seguimiento y que se documente de manera continua los riesgos a la imparcialidad que surgen de las actividades del CNA, incluyendo cualquier conflicto que surja de las relaciones del Personal de la U.T.A.

Nota 2: Las fuentes de riesgo para la imparcialidad del organismo de acreditación pueden basarse en la propiedad, la gobernanza, la dirección, el Personal, los recursos compartidos, las finanzas, los contratos, la contratación externa, la formación, el marketing y el pago de una comisión de ventas u otros incentivos para la remisión de nuevos clientes, etc.

Nota 3: Cuando se identifique un riesgo para la imparcialidad inaceptable y que no se pueda mitigar a un nivel aceptable, entonces no se le otorga la acreditación.

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, 2021	00	- Creación del documento.
Octubre, 2021	01	- Se modificó los pasos 6. y 7., del V. Procedimiento para las oportunidades de mejora.
Diciembre, 2022	02	- Todos los cambios se encuentran en color azul. - Se modificó el paso 3 y 7 (eliminando dos párrafos) del punto V. - Se modificó los pasos 5 y 6 del punto VI. - Se adecuó con el nuevo logo del CNA.