




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

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-CRI-06	02	Diciembre 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.

## 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.

## 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.
Diciembre, 2022	02	- Se adecuó con el nuevo logo del CNA.