



CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN

## PROCEDIMIENTOS

---

# PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS

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

Código	Nro. de Revisión	Fecha de Revisión
CNA-P-08	05	Marzo 2026

Revisado por:	Aprobado por:
<hr/> Jefe de la Unidad Técnica de Acreditación, Encargado	<hr/> Secretario Técnico del Consejo Nacional de Acreditación

## 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.....	9
- Historial de cambios.....	9

## I. OBJETIVO

Establecer la metodología para el manejo de la queja, que se interpongan ante el 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 al Consejo Nacional de Acreditación.

## III. GENERALIDADES

El procedimiento para el manejo de quejas aplica [se aplica cuando se interpongan ante](#) el CNA una queja, [que conlleve](#) 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.

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 ([es decir que el tratamiento de las quejas no dará lugar a acciones discriminatorias contra la parte quejosa](#)).

El CNA es el responsable [de todas las decisiones tomadas en cada etapa del proceso de tratamiento de queja](#) y de toda la documentación que se genere; [asegurándose](#) que su personal no permita que las presiones comerciales, económicas u otras presiones comprometan su imparcialidad.

***Nota:** El tratamiento como la decisión final será revisada o aprobada por personal no involucrado directamente en la investigación de la queja.*

***Observación:** Para dar respuesta formal a las quejas se toma el tiempo establecido por la Ley 38 de 31 de julio de 2000, que cita treinta (30) días para emitir decisión final a partir de su presentación; en casos justificados, el plazo podrá ampliarse, informando a la parte quejosa.*

## 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. Criterios
  - [CNA-CRI-04: Criterios establecidos para suspender, retirar o reducir la acreditación.](#)

3. Formatos de Gestión
  - CNA-FG-16: Registro de quejas.
4. Formatos Técnicos
  - CNA-FT-16: Lista de asistencia.
  - CNA-FT-18: Acta de reuniones.
5. Reglas
  - CNA-R-07: Regla para las visitas preliminares y/o de vigilancia (si le aplica).
6. Procedimientos
  - CNA-P-17: Procedimiento para suspender, retirar o reducir la acreditación y de cómo levantar la suspensión.

## 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 que provengan solamente de forma verbal; en caso de recibirse una queja verbal, el CNA orienta al reclamante para formalizarla por escrito para su tratamiento.
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; salvo que exista evidencias de sustancial de situaciones graves o fraude, o cuando se determine que la queja es relevante para la integridad de la acreditación.

## VI. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS

El procedimiento para el manejo de quejas, se le aplica cuando se haya interpuesto una queja ante el Consejo Nacional de Acreditación.

<i>Paso</i>	<i>Descripción de la actividad</i>	<i>Responsable</i>
<b>1</b>	<b>Recepción de quejas</b>	
	<p>Las quejas se pueden interponer ante el CNA de forma verbal o de forma escrita por el interesado ante el CNA.</p> <p>Los canales por los cuáles se puede recibir una queja ante el CNA, son los siguientes:</p> <p>a. Verbal: Llamada telefónica o de forma presencial en la oficina del CNA.</p>	<p>Personal de la U.T.A. designado / Jefe de la U.T.A. / Secretario Técnico /</p>

<p><b>Nota:</b> La persona encargada de la atención le solicita al interesado <i>en interponer la queja</i> 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 <i>se le comunica que la queja no se puede tratar</i>.</p> <p>b. Escrita: Nota formal o correo electrónico.</p> <p><b>Nota 1:</b> 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).</p> <p><b>Nota 2:</b> Es importante mencionar que la información obtenida por fuentes distintas <i>es de carácter confidencial</i> entre el que interpone la queja y el CNA, <i>salvo que se acuerde con la fuente lo contrario</i>.</p> <p>Una vez que se interponga la queja formalmente ante el CNA pueden existir tres escenarios de recepción de la queja:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Recibida por el coordinador de esquema <i>y/o coordinador de calidad</i>: 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.</li><li>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.</li><li>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.</li></ol> <p><b>Nota 1:</b> 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.</p> <p><b>Nota 2:</b> 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.</p> <p><b>Observación:</b> 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</p>	<p>Coordinador de calidad</p>
---	-------------------------------

	<p><i>queja pasaría a revisión del Secretario Técnico (esto aplica para todos los pasos del procedimiento).</i></p> <p>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 <b>validarla dando</b> lectura a la queja interpuesta por la parte quejosa (<b>persona que interpone la queja</b>) verificando la <b>veracidad y pertinencia de la información presentada</b>, pudiendo solicitar información adicional a la persona que interpone la queja y si la queja <b>está acorde con los criterios para la aceptación de la queja (punto V. de este documento)</b> se <b>acepta</b> y se confirma de recibido.</p> <p><b>Nota:</b> <i>En caso dado que <b>no esté acorde a los criterios de aceptación para la queja (punto V. de este documento)</b>, la misma se rechaza y se le informa mediante nota formal a la parte quejosa las razones por la cual <b>no fue aceptada</b>.</i></p> <p>El personal designado registra la queja en el 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. <b>designado</b> no cuente con toda la información se comunica con la parte quejosa para completar los datos que requiere el formato; <b>en caso de que sea una queja rechazada se puede registrar y se coloca en la sección de observación que fue rechazada y el número de nota para su trazabilidad.</b></p> <p><b>Nota:</b> <i>La queja interpuesta con todos los documentos que se vayan generando se guarda dentro de la plataforma de acreditación (OneDrive).</i></p>	
2	<b>Evaluación de la queja</b>	
	<p>El personal de la U.T.A. designado realiza nuevamente la lectura de la queja interpuesta para evaluarla <b>con el fin de determinar la naturaleza como tal de la queja, su alcance, su complejidad</b> para generar las acciones apropiadas para tratarla <b>y escoger el método apropiado a aplicar para realizar la investigación de la queja</b>, registrándolas dentro del registro de quejas (CNA-FG-16).</p> <p><b>Nota:</b> <i>El personal de la U.T.A. designado se asegura de que cualquier acción se toma en el tiempo oportuno <b>para cumplir con el tiempo establecido en la Ley 38 de 2000.</b></i></p>	<p>Personal de la U.T.A. designado</p>
3	<b>Investigación de la queja</b>	
	<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"> <li>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).</li> <li>Visita de vigilancia <b>de operación</b> al OEC implicado dentro de la queja, aplicando el paso N°4 de este procedimiento (si le aplica).</li> </ol>	<p>Personal de la U.T.A. designado / Jefe de la U.T.A. o <b>Secretario Técnico</b></p>

	<p>a. Investigar utilizando llamadas telefónicas, consulta en página web, u otra fuente confiable.</p> <p>b. Dar lectura a lo acontecido dentro del expediente que se cuenta de la persona o del OEC implicado dentro de la queja (si le aplica).</p> <p>c. Reuniones o entrevista con la parte quejosa.</p> <p>d. Otro forma o técnica que desee implementar el personal.</p> <p><b>Nota:</b> <i>En la implementación de las técnicas de visita o reunión, el personal de la U.T.A. designado se hace acompañar de otro coordinador como testigo o por un abogado del ministerio <a href="#">que haya firmado previamente el compromiso de confidencialidad (CNA-FG-01)</a>. Esto es dependiendo del tipo de queja, ya que 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 (OneDrive).</p> <p><a href="#">Adicionalmente, si el personal de la U.T.A. designado como resultado de la investigación de la queja se evidencie incumplimiento de los requisitos de acreditación, verifica los criterios establecidos para suspender, retirar o reducir la acreditación (CNA-CRI-04); y en dado caso exista pruebas de comportamiento fraudulento, o pruebas de que el OEC ha proporcionado de manera intencionada información falsa u oculta información, se inicia el proceso de cancelación de la acreditación.</a></p> <p>Una vez que el personal de la U.T.A. designado culmine con toda la investigación, genera un informe <a href="#">administrativo</a> de todo lo investigado, conteniendo como mínimo la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nombre de la parte quejosa.</li><li>2. Fecha de recepción de la queja.</li><li>3. Persona u OEC implicado dentro de la queja.</li><li>4. Resumen de la queja.</li><li>5. Investigación realizada de la queja.</li><li>6. Fundamento legal (si le aplica).</li><li>7. Fecha, fotos y resultados de la visita de vigilancia (si le aplica).</li><li>8. Evidencias.</li><li>9. Conclusión de lo investigado de la queja.</li></ol> <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 designado realiza las correcciones correspondientes y en caso de ser aprobado se prosigue con el paso N°5 de este procedimiento.</p>	
--	---	--

	<p><i>Observación: Tener en cuenta que si la queja interpuesta es referente 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.</i></p> <p><i>Nota: El personal de la U.T.A. designado le comunica a la parte quejosa informes de progreso o de seguimiento de la queja interpuesta cuando sea pertinente.</i></p>	
<b>4</b>	<b>Visita de vigilancia de operación (si le aplica)</b>	
	<p>Si el personal de la U.T.A. designado dentro de la investigación considera que es necesario realizar una visita de vigilancia <b>de operación</b> a las instalaciones del OEC implicado dentro de la queja, la realiza 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 <b>de operación</b>, es recomendable que el personal de la U.T.A. designado realice lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitar conversar con la persona o el responsable del OEC implicado dentro de la queja.</li> <li>Entrevistar a los contactos autorizados de la persona u OEC implicado dentro de la queja.</li> <li>Verificar las ordenes de trabajo. (si le aplica)</li> <li>Verificar los informes de evaluaciones que hayan realizado. (si le aplica)</li> <li>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).</li> <li>Llamar a los números telefónicos de contacto de la persona u OEC implicado dentro de la queja, para verificar que estén operando.</li> <li>Otros. (Que el personal designado considere necesario revisar en el momento de la ejecución).</li> </ol>	Personal de la U.T.A. designado
<b>5</b>	<b>Implementación de acciones</b>	
	<p>El Jefe de la U.T.A. revisa las acciones aplicadas dentro del formato CNA-FG-16 entregado por el personal de la U.T.A. designado para generar las acciones apropiadas en función de la naturaleza, gravedad y evidencia objetiva de la queja de 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.</p> <p><i>Observación: Tener en cuenta que si la queja interpuesta es referente 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.</i></p>	Personal de la U.T.A. designado / Jefe de la U.T.A. o Secretario Técnico
<b>6</b>	<b>Toma de decisión</b>	
	Luego de la implementación de las acciones correspondientes se procede a la toma de decisión de la queja interpuesta, el personal de la	Personal de la U.T.A.

<p>U.T.A designado convoca una reunión interna para tratar la queja con el personal interno de la U.T.A., incluyendo al Jefe de la U.T.A.</p> <p>Si la misma es realizada de forma presencial una vez iniciada la reunión interna se puede pasar 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, acciones implementadas, <a href="#">informe administrativo con la investigación</a>), donde los miembros participantes 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 final por parte del Jefe de la U.T.A. acerca de la queja dentro del acta de reunión (CNA-FG-18).</p> <p>Una vez culminada la reunión y se encuentre el acta firmada por los participantes; 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 quejosa vía correo electrónico.</p> <p><i>Observación: Tener en cuenta que si la queja interpuesta es referente 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; y en dicha reunión no debe participar personal implicado en la queja.</i></p> <p><i>Nota: Puede existir que dentro de las acciones apropiadas que se haya propuesto como resultado de la investigación de la queja exista una toma de decisión adicional de reducir, suspender o retirar (cancelar) la acreditación otorgada al OEC implicado dentro de la queja o de la misma parte que interpuso la queja para dicha decisión final se sigue con los lineamientos establecidos en el procedimiento para suspender, retirar o reducir la acreditación y de cómo levantar la suspensión del punto V. a partir del paso N°5.</i></p>	<p>designado / Jefe de la U.T.A. o <a href="#">Secretario Técnico</a></p>
--	---

## VII. REVISIONES

### - Historial de Cambios

Fecha	Versión	Historial de Cambios
Enero, 2014	00	- Creación del documento.
Enero, 2021	01	- Se incluyó en el índice de contenido. - Se adecuó con el nuevo logo del CNA. - Se actualizó documentación con la nueva versión de la norma ISO/IEC 17011.
Octubre, 2021	02	- Se modificaron los pasos N°2 y 5.
Febrero, 2022	03	- Se modificó el punto VI. Procedimiento para el manejo de quejas en todos sus pasos.



Diciembre, 2022	04	- Se adecuó con el nuevo logo del CNA.
Marzo, 2026	05	<ul style="list-style-type: none"><li>- Todos los cambios se encuentran en color azul.</li><li>- Se modificó el punto III. Generalidades.</li><li>- Se modificó el punto IV. Documentos complementarios.</li><li>- Se modificó el numeral 3 y 5 del punto V.</li><li>- Se modificaron todos los pasos del punto VI.</li><li>- Se eliminaron los pasos 7 y 8 del punto VI.</li></ul>