



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; 4.4, 9.6

Código	Nro. de Revisión	Fecha de Revisión
CNA-P-18	03	Febrero 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. PROCEDIMIENTO PARA LAS OPORTUNIDADES DE MEJORAS.....	4
VI. PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y TOMA DE ACCIONES.....	6
VII. REVISIONES.....	10
- Historial de cambios.....	10

## 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 las 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.

## 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 oportunidades de mejora que se puedan implementar dentro de la operación y/o actividades que realice el CNA.

<i>Paso</i>	<i>Descripción de la actividad</i>	<i>Responsable</i>
<b>1</b>	<b>Identificación de la oportunidad de mejora</b>	
	<p>El personal de la U.T.A., tiene la capacidad de identificar oportunidades de mejora dentro de cualquier tipo de documentación, como de la implementación del sistema de gestión de calidad <b>acordes al cumplimiento de los requisitos la norma internacional ISO/IEC 17011 (versión vigente) y de los documentos mandatorios.</b></p> <p><b>También, se puede identificar una oportunidad de mejora a través de las siguientes fuentes:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Auditorías internas;</li> <li>2. Evaluaciones pares;</li> <li>3. Quejas, reconsideraciones y apelaciones;</li> <li>4. Retroalimentación recibida de las partes interesadas, cuando exista;</li> <li>5. Análisis de indicadores;</li> <li>6. Revisión por la dirección;</li> <li>7. Cambios normativos u de algún documento obligatorio;</li> <li>8. Experiencia en la gestión.</li> </ol> <p><b>Cuando se identifica una oportunidad de mejora se evalúa por el coordinador de calidad y/o jefe de la U.T.A. o quien designe, para proceder con el registro correspondiente.</b></p>	<p>Personal de la U.T.A. /  <b>Coordinador de calidad / Jefe de la U.T.A. o quien designe</b></p>
<b>2</b>	<b>Registro de la oportunidad de mejora</b>	
	<p>El coordinador de calidad o quien designe el jefe de la U.T.A., registra la oportunidad de mejora dentro del formato de gestión de solicitud de oportunidad de mejora (CNA-FG-41), teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Se agarra el número consecutivo de la oportunidad de mejora;</b></li> <li>2. <b>Se coloca la fecha en que se registra;</b></li> <li>3. <b>Se describe detalladamente la oportunidad de mejora;</b></li> <li>4. <b>Se coloca de dónde proviene la oportunidad de mejora;</b></li> <li>5. <b>Se evalúa la oportunidad de mejora;</b></li> <li>6. <b>Se coloca la decisión tomada (implementar, diferir o no implementar);</b></li> <li>7. <b>Se registra la acción o acciones necesarias para implementar la oportunidad de mejora en caso de que la decisión haya sido de implementar.</b></li> </ol>	<p>Coordinador de calidad o quien designe el jefe de la U.T.A.</p>

	<p><b>Nota 1:</b> Las oportunidades de mejora identificadas son evaluadas para determinar si su no implementación puede generar o incrementar un riesgo. En caso afirmativo, el riesgo se incorpora a la matriz de riesgos y se gestionan las acciones correspondientes. Adicionalmente, para la evaluación se puede tomar en cuenta las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacto: ¿Qué tan grave sería no implementar la mejora?, ¿Afectaría la imparcialidad, competencia, confianza?</li> <li>- Probabilidad: ¿Qué tan posible es ocurra el impacto?, ¿Ha ocurrido antes?, ¿Ya existe controles para mitigarlo?</li> <li>- Recursos: ¿Es viable realizarlo ahora?, ¿La no implementación inmediata genera un riesgo mayor?</li> </ul> <p><b>Nota 2:</b> Se decide implementar cuando la oportunidad de mejora propuesta al no hacerla genera o incrementa un riesgo relevante para la imparcialidad, la competencia, la continuidad o la confianza en la acreditación o porque es una mejora significativa al sistema; se decide diferir cuando la oportunidad de mejora es válida, pero no es prioritaria ahora ya que no genera un riesgo; y se decide no implementar cuando la oportunidad de mejora no aporta valor relevante ni reduce riesgos.</p>	
<b>3</b>	<b>Revisión y aprobación de la toma de acciones</b>	
	<p>Cuando aplique, el coordinador de calidad o quien designe el jefe de la U.T.A., se reúne con el jefe de la U.T.A. para verificar que hayan sido plasmadas la(s) acción(es) necesaria(s) en el registro con el fin aprobarlas.</p> <p>En algunos casos, la implementación de la la(s) acción(es) necesaria(s) tomada(s) puede 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>	Jefe la U.T.A. / Coordinador de calidad o quien designe el jefe de la U.T.A.
<b>4</b>	<b>Estado y seguimiento de acciones</b>	
	<p>Cuando aplique, el coordinador de calidad o quien designe el jefe de la U.T.A., dentro del formato de la solicitud de oportunidad de mejora (CNA-FG-41), registra el estado de la acción propuesta, si la misma se encuentra completada (ejecutada), en proceso, o pendiente de realizar.</p> <p>Una vez ejecutada la(s) acción(es) asociada(s) a una oportunidad de mejora, se realiza el seguimiento correspondiente con el fin de verificar su eficacia, respondiendo a la siguiente pregunta:      “¿La acción implementada logró el resultado esperado?”</p>	Coordinador de calidad o quien designe el jefe de la U.T.A.

	<p>Los resultados se registran dentro del formato de la solicitud de oportunidad de mejora (CNA-FG-41), <b>incluyendo como mínimo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha en que se realizó el seguimiento.</li> <li>- Observación: El resultado del seguimiento si la misma fue eficaz o no y se puede detallar que se verificó para conocer su eficacia.</li> </ul>	
--	---	--

## 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 algún riesgo que cuente en el CNA dentro de sus operaciones y/o actividades que se realice.

Paso	Descripción de la actividad	Responsable									
<b>1</b>	<b>Identificación y registro del riesgo</b>										
	<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 (CNA-DC-04) <b>identificando en primera instancia si es un riesgo a la imparcialidad o si es otro riesgo para registrarlo en la hoja correspondiente</b>, en las siguientes secciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Identificación: se coloca el órgano relacionado y/o la actividad que se identificó la situación de riesgo.</li> <li>b. Descripción del riesgo: se describe de forma detallada la situación de riesgo detectada describiéndola de forma breve y específica.</li> </ol>	<p>Personal de la U.T.A. / Parte interesada / Quien designe el jefe de la U.T.A.</p>									
<b>2</b>	<b>Análisis de riesgo</b>										
	<p>El personal de la U.T.A. una vez que haya registrado el riesgo dentro de la matriz de riesgo 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> <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> </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%.	<p>Personal de la U.T.A.</p>
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%.																																																															
<p>Y calificando el impacto de 10 a 50, tomando en cuenta lo siguiente:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <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> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">Muy bajo</td> <td>El riesgo tendrá efectos pocos significativos.</td> </tr> </tbody> </table> <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 (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="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <tr> <td rowspan="5" style="background-color: #d9e1f2; text-align: center; vertical-align: middle;">Probabilidad</td> <td style="text-align: center;">Muy alta (5)</td> <td style="background-color: #ffff00; text-align: center;">50</td> <td style="background-color: #ffcc00; text-align: center;">100</td> <td style="background-color: #ff9900; text-align: center;">150</td> <td style="background-color: #ff0000; text-align: center;">200</td> <td style="background-color: #ff0000; text-align: center;">250</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Alta (4)</td> <td style="background-color: #ffff00; text-align: center;">40</td> <td style="background-color: #ffcc00; text-align: center;">80</td> <td style="background-color: #ff9900; text-align: center;">120</td> <td style="background-color: #ff0000; text-align: center;">160</td> <td style="background-color: #ff0000; text-align: center;">200</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Moderada (3)</td> <td style="background-color: #92d050; text-align: center;">30</td> <td style="background-color: #ffff00; text-align: center;">60</td> <td style="background-color: #ffcc00; text-align: center;">90</td> <td style="background-color: #ff9900; text-align: center;">120</td> <td style="background-color: #ff0000; text-align: center;">150</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Baja (2)</td> <td style="background-color: #92d050; text-align: center;">20</td> <td style="background-color: #ffff00; text-align: center;">40</td> <td style="background-color: #ffcc00; text-align: center;">60</td> <td style="background-color: #ff9900; text-align: center;">80</td> <td style="background-color: #ff0000; text-align: center;">100</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Muy baja (1)</td> <td style="background-color: #92d050; text-align: center;">10</td> <td style="background-color: #ffff00; text-align: center;">20</td> <td style="background-color: #ffcc00; text-align: center;">30</td> <td style="background-color: #ff9900; text-align: center;">40</td> <td style="background-color: #ff0000; text-align: center;">50</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;">Muy bajo (10)</td> <td style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;">Bajo (20)</td> <td style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;">Moderado (30)</td> <td style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;">Alto (40)</td> <td style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;">Muy alto (50)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td colspan="5" style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;">Impacto</td> </tr> </table>				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.	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				
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.																																																																
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																																																																

	<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 (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-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Nivel de criticidad</th> <th>Calificación</th> <th>Actitud frente al riesgo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: red;"></td> <td>Catastrófico</td> <td>Evitar</td> </tr> <tr> <td style="background-color: orange;"></td> <td>Grave</td> <td>Compartir o mitigar</td> </tr> <tr> <td style="background-color: yellow;"></td> <td>Tolerable</td> <td>Aceptar activamente</td> </tr> <tr> <td style="background-color: lightgreen;"></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 (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>	Nivel de criticidad	Calificación	Actitud frente al riesgo		Catastrófico	Evitar		Grave	Compartir o mitigar		Tolerable	Aceptar activamente		Aceptable	Aceptar	
Nivel de criticidad	Calificación	Actitud frente al riesgo															
	Catastrófico	Evitar															
	Grave	Compartir o mitigar															
	Tolerable	Aceptar activamente															
	Aceptable	Aceptar															
<b>3</b>	<b>Registro de la toma de acciones</b>																
	<p>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 minimiza dicho riesgo, la misma se registra dentro de la matriz de riesgos (CNA-DC-04), en las siguientes secciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Responsable: se coloca quién es el responsable de llevar las acciones tomadas frente a la situación del riesgo.</li> <li>b. Acción para prevenir: se describe las medidas que se toman o realizan para evitar que se genere la situación de riesgo.</li> <li>c. Acción correctiva: se describe las medidas que se toman para mitigar el riesgo que se ha generado.</li> </ol> <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><i>Nota: Para cada riesgo identificado se define la acción correspondiente, la cual es registrada, aplicada y posteriormente evaluada; la acción es aprobada por el jefe de la U.T.A., y posteriormente se realiza su seguimiento para evaluar la eficacia.</i></p>	<p>Personal de la U.T.A. / Jefe de la U.T.A.</p>															

<b>4</b>	<b>Revisión de la eficacia</b>	
	<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 el jefe, preguntándose <i>¿El riesgo se redujo, controló o dejó de ser relevante gracias a la acción tomada?</i>, es decir que se evalúa verificando que dichos riesgos hayan sido eliminados o reducidos a un nivel aceptable, mediante métodos proporcionales a su impacto y probabilidad.</p> <p>El resultado de la revisión de la eficacia se registra en la matriz de riesgos (CNA-DC-04), en la sección de riesgos residuales, ya que se realiza comparando el nivel de riesgo posterior a la implementación de las acciones con el nivel de riesgo inherente. Cuando el riesgo residual es aceptable, se considera que las acciones han sido eficaces.</p> <p><i>Nota 1:</i> Cada toma de acción se implementa de forma sostenida y se mantiene mientras sea eficaz y pertinente; evaluándose anualmente con el fin de verificar si dichas acciones siguen siendo acordes o que si su nivel de criticidad ha cambiado.</p> <p><i>Nota 2:</i> El jefe de la U.T.A. revisa cualquier riesgo residual para determinar si está dentro de los niveles de riesgo aceptable.</p> <p><i>Nota 3:</i> Se revisa el estado de las acciones para tratar riesgos; en la reunión de la revisión por la dirección.</p>	<p>Jefe de la U.T.A. / Coordinador de calidad o quien designe el jefe</p>
<b>5</b>	<b>Involucramiento de las partes interesadas</b>	
	<p>Con el fin de apoyar al mantenimiento de la imparcialidad, la transparencia y la confianza pública en las actividades de acreditación que realiza el CNA, se identifican las partes interesadas apropiadas, de acuerdo con su relación con las actividades de acreditación.</p> <p>Llámesese partes interesadas apropiadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organismos de Evaluación de la Conformidad acreditados o en proceso de acreditación;</li> <li>- Miembros de la Bolsa de Evaluadores;</li> <li>- Órganos relacionados de los Comités Técnicos de Acreditación;</li> <li>- Órganos relacionados del Pleno.</li> </ul> <p><i>Observación:</i> Las partes interesadas apropiadas son equilibradas por grupos y no por la cantidad de personas o instituciones/empresas que lo conforman; es decir, que las respuestas recibidas son evaluadas con la misma relevancia técnica, independientemente del volumen de comunicaciones recibidas por cada grupo.</p> <p>El coordinador de calidad, jefe de la U.T.A. o quien designe realiza la consulta a las partes interesadas apropiadas mínimo una vez al año mediante mecanismos abiertos y transparentes, tales como canales de</p>	<p>Parte interesada apropiada / Coordinador de calidad / jefe de la U.T.A. o quien designe / Personal de la U.T.A.</p>

	<p>comunicación (correo electrónico, formularios web u otros medios disponibles), a través de los cuales se les proporciona información general sobre las políticas y categorías de riesgos identificados por el CNA (resguardando la confidencialidad de datos específicos de algún OEC) dando la oportunidad de comunicar observaciones, preocupaciones, recomendaciones o alertas relacionadas con posibles riesgos a la imparcialidad, la transparencia o la percepción pública del CNA.</p> <p>La información aportada por las partes interesadas apropiadas es analizada por el personal de la U.T.A., como insumo para la identificación, análisis y tratamiento de los riesgos a la imparcialidad siguiendo los pasos N°1 al 4 de este procedimiento.</p> <p><i>Nota: El CNA mantiene en todo momento la responsabilidad y autoridad sobre la evaluación del riesgo y la toma de decisiones correspondientes, por lo que, el involucramiento de las partes interesadas no implica la delegación de decisiones ni la participación directa en la gestión del sistema de acreditación, sino que constituye un mecanismo de apoyo para fortalecer la imparcialidad, la transparencia y la confianza en el sistema.</i></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

### - 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	- 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.
Febrero, 2026	03	- Todos los cambios se encuentran en color azul.



UNIDAD TÉCNICA DE ACREDITACIÓN  
CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN  
PROCEDIMIENTO PARA LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA,  
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y TOMA DE ACCIONES

Código: CNA-P-18  
Revisión: 03  
Fecha: Febrero 2026

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Se modificó el paso 1, 2, 3 (eliminando dos párrafos), y 4 del punto V.</li><li>- Se modificó el paso 1, 3, 4 del punto VI.</li><li>- Se agregó el paso 5 del punto VI.</li></ul>
--	--	---