



CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN

CRITERIOS

CRITERIOS PARA LAS CONSULTAS A LAS PARTES INTERESADAS

Ref. DGNTI-COPANIT ISO/IEC 17011:2017; 4.4.6

Código	Nro. de Revisión	Fecha de Revisión
CNA-CRI-06	03	Febrero 2026

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



I. OBJETIVO

Establecer los criterios necesarios para la consulta transparente, equilibrada y significativa de las partes interesadas [apropiadas](#) del Consejo Nacional de Acreditación (CNA), en relación con los documentos de su estructura documental que puedan impactar directa o indirectamente el sistema de gestión y los esquemas de acreditación.

II. ALCANCE

Este documento se aplica a toda la documentación que requiere la participación y consulta de las partes interesadas [apropiadas](#) antes de la aprobación e implementación, para tener en cuenta sus 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 julio de 1997, las normas internacionales ISO, ISO/IEC y a las directrices [de los organismos internacionales](#), 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, para quienes estén o quieran estar dentro del proceso de acreditación en los diferentes esquemas de acreditación.

[Se consideran partes interesadas apropiadas aquellas que puedan verse directa o indirectamente impactadas por el documento, y están 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.](#)

[El CNA mantiene en todo momento la responsabilidad y autoridad sobre la toma de decisiones correspondientes de los documentos, por lo que, el involucramiento de las partes interesadas no implica la delegación de decisiones ni la participación directa en la gestión del sistema gestión, sino que constituye un mecanismo de apoyo para fortalecer la imparcialidad, la transparencia y la confianza en el sistema; conociendo y analizando sus puntos de vistas.](#)

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 la **parte interesada apropiada**.
- 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 la **parte interesada apropiada**.
- 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 la **parte interesada apropiada**.
- d. Si la creación o modificación del documento no está ligado y/o se puede ver afectado a las partes interesadas, sólo se requiere la participación de los miembros de la Unidad Técnica de Acreditación u alguna **parte interesada apropiada considerando el impacto técnico, regulatorio y operativo del documento**.

2. Consulta a las partes interesadas **apropiadas**

Para llevar a cabo la consulta a las partes interesadas **apropiadas**, 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. **Análisis de los resultados de la consulta**

Una vez finalice el tiempo establecido de respuesta a la consulta de las partes interesadas **apropiadas** para **proceder con el análisis**, se toman en cuenta las siguientes circunstancias:

- a. Si en caso dado, nadie responda a la consulta de las partes interesadas **apropiadas**, 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 **apropiadas** respondan la consulta se analiza los resultados y puntos de vistas obtenidos para la mejora y toma de decisión por parte del CNA, documentando el análisis de los comentarios recibidos y la decisión adoptada respecto a cada observación pertinente.

4. **Retroalimentación a las partes interesadas apropiadas**

Para la retroalimentación de las partes interesadas **apropiadas** 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 a las partes interesadas **apropiadas** con la nueva documentación que se ha consultado.
- b. Si la consulta no tiene un alto impacto, se le puede enviar un documento sobre la aceptación o no de los comentarios recibidos a las partes interesadas **apropiadas**.



UNIDAD TÉCNICA DE ACREDITACIÓN
CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN
CRITERIOS PARA LAS CONSULTAS A LAS
PARTES INTERESADAS

Código: CNA-CRI-06
Revisión: 03
Fecha: Febrero 2026

- c. Si la consulta conlleva a la creación o modificación de un documento, se publica en página web los nuevos cambios.

V. REVISIONES

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