



**OFICINA DE ACREDITACION
GUATEMALA. C.A.**


Procedimiento OGA-PGE-014

"Infracciones y Sanciones"

No. de Revisión: 04
Fecha de Vigencia: 2017-11-30

Procedimiento

Infracciones y Sanciones


	Elaborado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Duberly Barillas	Carlos Archila	2017-11-30	4	Hoja 2 de 13

Aprobaciones y Autorizaciones

Aprobaciones		Autorización	
Función	Nombre	Función	Nombre
Coordinador de Calidad	Duberly Barillas	Jefe OGA	Carlos Archila

Procedimiento

Infracciones y Sanciones


	Elaborado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Duberly Barillas	Carlos Archila	2017-11-30	4	Hoja 3 de 13

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	4
2	OBJETO	4
3	ALCANCE	4
4	REFERENCIAS	4
5	DEFINICIONES	5
6	RESPONSABILIDADES	5
7	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7.1	INFRACCIONES DE LA ACREDITACIÓN	5
7.2	CLASIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES	7
7.3	TIPOS DE SANCIONES	10
7.3.1	Amonestación	8
7.3.2	Suspensión Temporal de la Acreditación	8
7.3.3	Reducción del Alcance de la Acreditación	8
7.3.4	Cancelación de la Acreditación	8
7.3.5	Ampliación de las Sanciones Legales Conforme a las Leyes Correspondientes	9
7.3.6	Publicación de la Infracción	9
7.4	GESTIÓN DE LAS INFRACCIONES DE LA ACREDITACIÓN	11
7.5	PLAZO PARA LA APLICACIÓN DE LA SANCIÓN	10
7.6	APELACIÓN	11
8	ANEXOS	12

Procedimiento

Infracciones y Sanciones

	Elaborado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Duberly Barillas	Carlos Archila	2017-11-30	4	Hoja 4 de 13

1 Introducción

En la Norma ISO/IEC 17 011, se establecen las obligaciones, los criterios y pautas para los organismos de acreditación, sobre el actuar cuando los organismos acreditados o en proceso de acreditación incurran en infracciones a los criterios establecidos por esta norma o la OGA.

Cuando un organismo acreditado o en proceso de acreditación incumple con alguno de los requisitos establecidos, la OGA para resguardar su buen nombre y el de los demás organismos acreditados, puede amonestar al organismo, suspender o cancelar la acreditación.

2 Objeto

El objeto del presente documento es definir las infracciones en **las que puede incurrir un organismo acreditado o en proceso de acreditación**, establecer las sanciones correspondientes en función de la infracción y determinar la gestión de cada una de ellas.

3 Alcance


Este documento es de aplicación y uso de todas las unidades que conforman la OGA y su respectivo personal. Así como aquellos organismos acreditados o en proceso de acreditación por parte de ésta.

4 Referencias

Decreto Ley 78-2005	Ley del Sistema Nacional de la Calidad
OGA-MC	Manual de Calidad.
COGUANOR NTG ISO/IEC 17 011:2004	Evaluación de la Conformidad - Requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad.
OGA-GGE-005	Guía general de la OGA.
OGA-PAD-003	Uso del Logotipo y Marca de Acreditación
OGA-PAC-006	Procedimiento General de Acreditación

Procedimiento

Infracciones y Sanciones

	Elaborado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Duberly Barillas	Carlos Archila	2017-11-30	4	Hoja 5 de 13

OGA-GEC-006

Criterios para la Acreditación de Laboratorios de Ensayo y Calibración.

OGA-GOI-010

Criterios para la Acreditación de Organismos de Inspección.

5 Definiciones

Infracción: Incumplimiento de una obligación establecida por la OGA para los organismos acreditados o en proceso de acreditación.

Sanción: Pena establecida por la OGA ante el incumplimiento de una obligación.

6 Responsabilidades

La Jefatura de la OGA velará que se cumplan las disposiciones contenidas en el presente documento.

El Coordinador de Calidad de la OGA es el responsable de mantener actualizado este procedimiento.

7 Descripción del Procedimiento

7.1 Infracciones de la Acreditación

Todo incumplimiento de los criterios, derechos y obligaciones adquiridos por los organismos acreditados y en proceso de acreditación, se consideran como Infracción de la Acreditación.

La suspensión o cancelación de la acreditación, conlleva la prohibición de ejercer cualquier actividad publicitaria que haga referencia a la acreditación.


Construyen infracciones en materia de acreditación, las siguientes, y las descritas en el Artículo 45. Infracciones, de la Ley del Sistema Nacional de la Calidad, Decreto 78-2005:

1. Mal uso de la acreditación:

- a) referirse a su acreditación antes de la emisión de la resolución.
- b) referirse a su condición de acreditado durante la suspensión de acreditación.

Procedimiento


Infracciones y Sanciones

	Elaborado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Duberly Barillas	Carlos Archila	2017-11-30	4	Hoja 6 de 13

- c) no informar a la OGA con suficiente anticipación sobre cualquier cambio significativo en:
- propiedad, estado legal y comercial.
 - cambios en la organización relacionados directamente con el área o materia acreditada y que puedan afectar la calidad de los resultados emitidos:
 - gerencia y personal clave.
 - recursos financieros y materiales.
 - políticas que afecten el resultado.
 - sistemas de gestión de calidad y procedimientos.
- d) uso de la acreditación fuera del alcance del que se otorgó.
- e) no cancelar las tarifas de acreditación establecidas por la OGA.
- f) referirse a su acreditación después de su cancelación.
- g) incumplir con lo establecido y firmado en la Resolución de Acreditación (OGA-FAD-022), así como lo establecido en los criterios y condiciones que dieron lugar a la misma.
- h) efectuar actividades de publicidad engañosa o que lleve a interpretaciones inadecuadas por parte del cliente o consumidor.
- i) uso en forma engañosa de la marca de acreditación.
2. Realizar actividades o hacer declaraciones que no son autorizadas por la OGA en materia de acreditación y sobre el alcance acreditado que menoscaben o desprestigien el nombre de la OGA.
3. No cooperar con los integrantes del equipo evaluador de la OGA o no permitir el ingreso y acceso a las instalaciones y documentación.
4. Incurrir en forma reiterada (2 veces o más en un año) en la misma infracción.
5. Falsificación de resultados u otra conducta no ética.
6. No solucionar las infracciones en el plazo estipulado por la OGA.
7. No entregar las acciones correctivas de las diferentes evaluaciones en el tiempo estipulado por la OGA.
8. Otras que a criterio de la Oficina afecten el desempeño del Sistema y el resultado obtenido.

Procedimiento

Infracciones y Sanciones

	Elaborado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Duberly Barillas	Carlos Archila	2017-11-30	4	Hoja 7 de 13

7.2 Clasificación de las Infracciones y Sanciones

El análisis, clasificación y ponderación de las infracciones es responsabilidad del Jefe de la OGA, quién juntamente con el Coordinador de Calidad analizará el caso para determinar el tipo de falta. Según corresponda, el Jefe de la OGA debe presentar el caso al Consejo Nacional de Acreditación para proceder según el análisis realizado. En el caso en el que el Jefe de la OGA o el Coordinador de Calidad hayan sido parte del equipo evaluador o tengan algún tipo de conflicto de interés, el análisis será realizado por el suplente respectivo o un oficial de acreditación designado por el Jefe de la OGA.


Las faltas y sus sanciones pueden ser:

Tipo de Falta	Sanción	
Leve	Amonestación escrita	Hasta 40 %
Grave	Suspensión temporal de la acreditación (hasta 90 días) Reducción del alcance de la acreditación Publicación de la Infracción	De 41 % a 75 %
Muy grave	Reducción del alcance de la acreditación Cancelación de la acreditación Proceso Legal Publicación de la Infracción	De 76 % a 100%

Los criterios para establecer y evaluar la gravedad de las infracciones se ponderan de conformidad con su implicación directa al desempeño y los resultados emitidos por el organismo involucrado. Estos son:

Procedimiento

Infracciones y Sanciones

	Elaborado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Duberly Barillas	Carlos Archila	2017-11-30	4	Hoja 8 de 13

Criterio	Ponderación máxima (%)
Tipo de la infracción	10
Magnitud del daño	25
Beneficio obtenido por el organismo infractor	25
Reincidencia de la infracción	10
Conducta del organismo infractor a lo largo del procedimiento	15
Carácter intencional o no por parte del infractor	15

7.3 Tipo de Sanciones

De conformidad al punto anterior, a continuación se describen los diferentes tipos de sanción.

Es de obligación del organismo acreditado **o en proceso de acreditación**, sancionado, el cumplir con lo previsto en el numeral “Restricciones de uso de la Marca de Acreditación” del procedimiento OGA-PAD-003 “Uso del Logotipo y de la Marca de Acreditación”.

7.3.1 Amonestación

La amonestación es comunicada por escrito al organismo luego de comprobar fehacientemente la veracidad de la infracción.


7.3.2 Suspensión Temporal de la Acreditación

En el caso que el organismo acreditado incurra en infracciones y estas lo ameriten (ver numeral 7.2), la OGA puede suspender temporalmente la acreditación hasta que el organismo confirme la eliminación de las condiciones que dieron lugar a la sanción.

Asimismo, dada la infracción cometida, se podrá reducir el alcance de la acreditación y publicar **dicha infracción**.

Procedimiento

Infracciones y Sanciones

	Elaborado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Duberly Barillas	Carlos Archila	2017-11-30	4	Hoja 9 de 13

En este caso la Jefatura de la OGA determinará el plazo para la implementación de acciones correctivas; pasado este plazo y de no haber acciones correctivas, se procede con la cancelación de la acreditación.

7.3.3 Reducción del Alcance de la Acreditación

En el caso que el organismo acreditado no cumple de manera permanente o cumpla parcialmente determinadas partes del alcance de acreditación, la OGA puede reducir dichas partes de su Alcance de Acreditación, esto podrá ocurrir inmediatamente después de la evaluación en sitio que se realice para comprobar esta situación.

Nota: El organismo acreditado puede por iniciativa propia solicitar la reducción del alcance de su acreditación ante la OGA, lo cual no constituye infracción.

7.3.4 Cancelación de la Acreditación

La OGA puede cancelar la acreditación con base en la naturaleza de la infracción y sus consecuencias para el adecuado desempeño del organismo acreditado, para la OGA, así como para los demás organismos acreditados por éste, cuando se evidencie:

- que es imprevisible en el tiempo su eliminación.
- la falta de voluntad para la eliminación de la misma por el organismo que cometió la infracción.
- que se ha producido la infracción en forma consecutiva más de dos veces en un mismo año.
- se ha actuado de forma dolosa o de mala fe.

Asimismo, la OGA debe publicar en los medios correspondientes la acción tomada.


7.3.5 Aplicación de las Sanciones Legales Conforme a las Leyes Correspondientes

En el caso de que una o más infracciones muy graves incluyan actuación **intencional** o de mala fe, la OGA puede gestionar las sanciones legales correspondientes cuando exista daño a la confiabilidad, integridad y reputación de la OGA. Asimismo, se procederá conforme lo establece el artículo 46. **Sanciones** del Decreto 78-2005.

Dicha sanción tendrá como consecuencia el retiro inmediato de la acreditación y de que el organismo sancionado no pueda volver a solicitar su acreditación ante la OGA en un plazo **no** menor de 5 años después de su ejecución.

Procedimiento

Infracciones y Sanciones

	Elaborado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Duberly Barillas	Carlos Archila	2017-11-30	4	Hoja 10 de 13

7.3.6 Publicación de la Infracción

En los casos en los que las infracciones tengan consecuencias que sean del interés público, la Jefatura de la OGA se reserva el derecho de hacer públicas las sanciones establecidas, en los medios que considere adecuados.


7.4 Gestión de las Infracciones de la Acreditación

El proceso de gestión de una infracción conlleva los pasos siguientes:

- a) Notificación: Toda posible infracción cometida por un organismo acreditado que sea del conocimiento de la OGA debe ser notificada y trasladada inmediatamente a la Jefatura **de la OGA**, quién procede a realizar el análisis correspondiente, según lo definido en el numeral 7.2. La posible infracción detectada debe contar con evidencias objetivas para poder evaluarla.
 - El Evaluador Líder o el Oficial de Acreditación a cargo del organismo, elabora un Informe, utilizando el formato OGA-FAC-012 “Informe de la Evaluación para el **Consejo Nacional** de Acreditación” con el detalle del caso.
- b) Decisión Inicial: La Jefatura **de la OGA** decide si se prosigue o no con la investigación de la posible infracción, sobre la base de la información con que se cuenta.
 - En caso de no proseguir con la investigación de la posible infracción, se deja registro de las razones por las cuales no se prosigue y se archiva junto con el Registro del Cliente.
 - En caso de proseguir con la investigación de la posible infracción, la Jefatura **de la OGA** podrá nombrar a un responsable quien continúa con la investigación, recopilando toda la información que le sea posible, solicitando a la vez la postura del organismo que está siendo investigado (Ver 7.2).
- c) Evaluación en Sitio: De ser necesaria una visita anunciada a corto plazo, debe organizarse con el equipo evaluador designado. En casos que la Jefatura **de la OGA** considere necesario, se podrá nombrar a un nuevo equipo evaluador.
- d) Decisión Final: Se decide acerca de la sanción a aplicar de acuerdo al procedimiento OGA-PAC-019 “Decisión de Acreditación”.
- e) Notificación de la Decisión Final al Organismo Interesado: Se siguen los pasos indicados a continuación:

Procedimiento

Infracciones y Sanciones

	Elaborado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Duberly Barillas	Carlos Archila	2017-11-30	4	Hoja 11 de 13

- La Jefatura de la OGA informa al organismo sobre la(s) sanción(es) decidida(s) y espera respuesta sobre ésta(s) de parte del mismo. En el caso de la aplicación de una amonestación, la Jefatura de la OGA la comunica por escrito al organismo.
 - La jefatura de la OGA decide si toma en consideración la postura del organismo.
 - La Jefatura de la OGA toma la decisión sobre la aplicación de la(s) sanción(es) y la comunica por medio de una carta de resolución al organismo.
- f) La notificación de la infracción y el informe de la infracción debe documentarse y archivararse junto con el Registro del Cliente, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento OGA-PAD-001 “Elaboración, Aprobación y Control de Documentos y Registros”.

Cuando se confirma que no existe infracción, la Jefatura de la OGA lo notifica al organismo involucrado.

7.5 Plazo para la Aplicación de la Sanción


Desde la detección de la infracción hasta la aplicación de la sanción, no debe exceder de treinta (30) días calendario.

7.6 Apelación

El organismo sancionado puede apelar ante la OGA en un en un máximo de diez días hábiles siguientes a la emisión de la Resolución. El manejo de esta se hace de conformidad con el procedimiento OGA-PGE-012 “Gestión de Quejas, Sugerencias, Apelaciones y Consultas”.

Procedimiento

Infracciones y Sanciones

	Elaborado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Duberly Barillas	Carlos Archila	2017-11-30	4	Hoja 12 de 13


8 Anexo

Control de Revisiones

Fecha de Revisión	Capítulo(s)	Página(s)	No. de Revisión	Datos revisados
2005-09-05	Índice	3	0	Se elimina en el punto 5 la parte de abreviaturas
Revisado por: Erik Alvarado		Firma:		
2005-09-05	4	5	0	Se agrega el procedimiento OGA-PAC-006
Revisado por: Erik Alvarado		Firma:		
2005-09-05	7.2	7 y 8	0	Se agrega la fila del título de las columnas de los cuadros de clasificación de faltas y el de ponderación de estas
Revisado por: Erik Alvarado		Firma:		
2005-09-05	7.2	7	0	Se agrega en la parte de falta grave la indicación de la suspensión del alcance
Revisado por: Erik Alvarado		Firma:		
2005-09-05	7.3	8	0	Se reduce la parte de la definición y aplicación de las sanciones y se le refiere al punto 7.2 que las define
Revisado por: Erik Alvarado		Firma:		
2005-09-05	7.5	11	0	Se agrega la palabra hábiles después de la cantidad de días que indica este punto.
Revisado por: Erik Alvarado		Firma:		
2005-09-05	8.A)	12	0	Se agregan los cuadros de inicio del proceso y de archivo de la documentación, así como ampliación de algunos textos.
Revisado por: Erik Alvarado		Firma:		
2006-05-24	1, 4	4	1	Se quitan las normas obsoletas agregando la nueva norma ISO / IEC 17011
Revisado por: Erik Alvarado		Firma:		
2006-05-26	7.1	5	1	Se agrega una infracción el no entregar las acciones correctivas en el tiempo estipulado
Revisado por: Erik Alvarado		Firma:		
2010-04-12	Todos	Todas	2	Las personas que realizan el análisis de la infracción. Se actualiza el procedimiento a lo definido en la ley, 78-2005. El registro que se deja de la falta cometida por el OEC. Se agrega en la evaluación en sitio de la posibilidad de nombrar nuevo equipo evaluador al OEC El tiempo que debe pasar de la detección a la notificación y sanción del OEC.
Revisado por: Alexander Pineda		Firma:		
Revisado por: Alexander Pineda		Firma:		
Revisado por: Alexander Pineda		Firma:		
2015-11-06	4	5	3	Se agregó el OGA-PAD-003 Uso del Logotipo y Marca de Acreditación en las referencias.
Revisado por: Erik Alvarado		Firma:		

Procedimiento

Infracciones y Sanciones

	Elaborado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Duberly Barillas	Carlos Archila	2017-11-30	4	Hoja 13 de 13

Fecha de Revisión	Capítulo(s)	No. de Revisión	Datos revisados
2017-11-30	NA	4	Cambios en aprobaciones y autorizaciones
Revisado por: Duberly Barillas		Firma:	
2017-11-30	2	4	Se agregó como aclaración “ en las que puedan incurrir un organismo acreditado o en proceso de acreditación”
Revisado por: Duberly Barillas		Firma:	
2017-11-30	4	4	Se corrigió el nombre de la norma ISO 17011 y del documento OGA-GEC-006
Revisado por: Duberly Barillas		Firma:	
2017-11-30	7.1	4	Se agregó el artículo 45 del Decreto 78-2005
Revisado por: Duberly Barillas		Firma:	
2017-11-30	7.2	4	Se detalló para mejor comprensión: publicación “de la infracción” en la tabla de tipos de infracción y sanciones y reincidencia “de la infracción en la tabla de criterios. Se modificó “dolo” por “carácter intencional”
Revisado por: Duberly Barillas		Firma:	
2017-11-30	7.3	4	Se agregó “en proceso de acreditación”
Revisado por: Duberly Barillas		Firma:	
2017-11-30	7.3.2	4	Se agregó “dicha información”
Revisado por: Duberly Barillas		Firma:	
2017-11-30	7.3.5	4	Se agregó “intencional” y el nombre del artículo 46 del Decreto 78-2005
Revisado por: Duberly Barillas		Firma:	
2017-11-30	7.4	4	Se completó Jefatura “de la OGA”, se corrigió el nombre del CNA y se agregó el OGA-PAD-001 unificado con el OGA-PAD-002, eliminando el OGA-PAD-002
Revisado por: Duberly Barillas		Firma:	
2017-11-30	7.6	4	Se completó el nombre del OGA-PGE-012
Revisado por: Duberly Barillas		Firma:	