



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


**Procedimiento OGA-PGE-014**  
***"Infracciones y Sanciones"***

No. de Revisión: 05

Fecha de Vigencia: 2019-12-09

## Procedimiento

### Infracciones y Sanciones


	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento
	Coordinador de Calidad	Jefe de la OGA	2019-12-09	5	OGA-PGE-014 2 de 15

## ÍNDICE

1	Introducción	3
2	Objeto	3
3	Alcance	3
4	Referencias	3
5	Definiciones	4
6	Responsabilidades	4
7	Descripción del Procedimiento	4
7.1	Infracciones de la Acreditación	4
7.2	Tipo de Sanciones	6
7.2.1	Amonestación	6
7.2.2	Suspensión Temporal de la Acreditación	6
7.2.3	Reducción del Alcance de la Acreditación	6
7.2.4	Retiro de la Acreditación	7
7.3	Clasificación de las Infracciones y Sanciones	7
7.4	Aplicación de las Sanciones Legales Conforme a las Leyes Correspondientes	10
7.4.1	Publicación de la Infracción	10
7.5	Gestión de las Infracciones de la Acreditación	10
7.6	Plazo para la Aplicación de la Sanción	12
7.7	Apelación	12
8	Anexos	13

## Procedimiento

### Infracciones y Sanciones

	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Coordinador de Calidad	Jefe de la OGA	2019-12-09	5	3 de 15

## 1 Introducción

En la Norma COGUANOR NTG ISO/IEC 17 011 y en los procedimientos de OGA se establecen las obligaciones y los criterios para los organismos acreditados o en proceso de acreditación que incurran en infracciones.

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 retirar 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 y establecer las sanciones correspondientes y determinar la gestión de cada una de ellas.

## 3 Alcance

Los requisitos definidos en este procedimiento aplican a la Oficina Guatemalteca de Acreditación, a los organismos acreditados y en proceso de acreditación.

## 4 Referencias

Decreto Ley 78-2005

Ley del Sistema Nacional de la Calidad

OGA-MC

Manual de Calidad.

Norma COGUANOR NTG ISO/IEC 17 011:2017

“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 del Símbolo de Acreditación

OGA-PAC-006

Procedimiento General de Acreditación

## Procedimiento

### Infracciones y Sanciones

	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Coordinador de Calidad	Jefe de la OGA	2019-12-09	5	4 de 15

## 5 Definiciones

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

Sanción: Pena establecida ante el incumplimiento de una obligación.

## 6 Responsabilidades

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

Es responsabilidad de la OGA, organismos acreditados y organismos en proceso de acreditación, aplicar y cumplir las disposiciones contenidas en este procedimiento

El personal de la OGA que este atendiendo cualquier disposición establecida en el presente procedimiento, deberá mantener los registros que se generen sobre el proceso de suspensión.

El Coordinador de Calidad de la OGA es el responsable de mantener actualizado este procedimiento y de velar porque los registros que se generen sean conservados y archivados según lo establecido.

## 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.

De acuerdo al artículo 45 de la ley del Sistema de Nacional de la calidad, constituyen infracciones en materia de acreditación las siguientes:

- Presentación de información falsa, omisión de información relevante para obtener o mantener la acreditación.
- Si hay pruebas de comportamiento fraudulento

## Procedimiento

### Infracciones y Sanciones

	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Coordinador de Calidad	Jefe de la OGA	2019-12-09	5	5 de 15


- El incumplimiento de las disposiciones en los procedimientos establecidos por la OGA o de los procedimientos internos del organismo acreditado conforme a los cuales fue concedida la acreditación

También se consideran infracciones en materia de acreditación, las siguientes:

- a) Referirse a su acreditación o ampliación de alcance antes de la emisión de la resolución.
- b) No Informar inmediatamente a la OGA sobre cualquier cambio significativo pertinente a su acreditación, como en su organización, situación legal, comercial o de propiedad, alta dirección, personal clave, recursos, ubicaciones, alcance de acreditación sistemas y procedimientos relacionados directamente con el área o materia acreditada, y cualquier otro asunto que pueda afectar la capacidad del organismo acreditado para cumplir con sus requisitos de acreditación, para asegurar que se mantienen las condiciones que dieron lugar a la acreditación
- c) Hacer referencias del estado de acreditación fuera del alcance del que se otorgó.
- d) No cancelar las tarifas de acreditación establecidas por la OGA.
- e) Referirse a su acreditación después de su suspensión o retiro.
- f) 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.
- g) Efectuar actividades de publicidad engañosa o que lleve a interpretaciones inadecuadas por parte del cliente o consumidor.
- h) Incumplir con lo establecido sobre el uso del símbolo de acreditación en OGA-PAD-003 “Uso del Logotipo y del Símbolo de Acreditación”
- i) No cooperar con los integrantes del equipo evaluador de la OGA o no permitir el ingreso y acceso a las instalaciones y documentación relacionadas al alcance de la acreditación
- j) No entrega de la documentación requerida, incluida las acciones correctivas para la evaluación de la información documentada, en los tiempos establecidos por la OGA.
- k) Falsificación de resultados u otra conducta no ética.
- l) No solucionar las infracciones en el plazo estipulado por la OGA.

## Procedimiento

### Infracciones y Sanciones

	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Coordinador de Calidad	Jefe de la OGA	2019-12-09	5	6 de 15

m) Otras que a criterio de la Oficina afecten la competencia del organismo acreditado o en proceso de acreditación.

Para procesos iniciales, en cualquier momento del proceso de solicitud o de evaluación inicial, si hay pruebas de comportamiento fraudulento, si el organismo de evaluación de la conformidad proporciona intencionalmente información falsa o si oculta información, la OGA rechazará la solicitud y terminará el proceso de acreditación.

Para evaluaciones de mantenimiento, ampliación, y reevaluación, en cualquier momento del proceso si hay pruebas de comportamiento fraudulento, si el organismo de evaluación de la conformidad proporciona intencionalmente información falsa o si oculta información, la OGA procederá a retirar y cancelar la acreditación.

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

## 7.2 Tipo de Sanciones

### 7.2.1 Amonestación

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

### 7.2.2 Suspensión Temporal de la Acreditación

De acuerdo a lo establecido en el cuadro No.1

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

Durante el periodo de suspensión temporal, el organismo sancionado debe presentar evidencia sobre cómo ha resuelto las condiciones que dieron origen a la suspensión.


La OGA deberá mantener los registros que se generen sobre el proceso de suspensión.

### 7.2.3 Reducción del Alcance de la Acreditación

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

## Procedimiento

### Infracciones y Sanciones

	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Coordinador de Calidad	Jefe de la OGA	2019-12-09	5	7 de 15

#### 7.2.4 Retiro de la Acreditación

De acuerdo al cuadro No.1


### 7.3 Clasificación de las Infracciones y Sanciones

Cuadro No. 1

<b>Infracción</b>	<b>Recurrencia</b>	<b>Sanción</b>
Presentación de información falsa, omisión de información relevante para obtener o mantener la acreditación, pruebas de comportamiento fraudulento.	Única vez	Finalización del proceso de acreditación o retiro de la acreditación
Referirse a su acreditación o ampliación antes de la emisión de la resolución.	Máximo 1 vez por ciclo	Amonestación Si se incurre en una segunda ocasión se suspenderá temporalmente la acreditación durante un máximo de 90 días sin sobrepasar el período de seguimiento del organismo, posterior a este tiempo se procederá a dar por finalizada la acreditación
No Informar inmediatamente a la OGA sobre cualquier cambio significativo pertinente a su acreditación, como en su organización, situación legal, comercial o de propiedad, alta dirección, personal clave, recursos, ubicaciones, cambio de equipo, alcance de acreditación sistemas y procedimientos relacionados directamente con el área o materia acreditada, y cualquier otro asunto que pueda afectar la capacidad del organismo acreditado para cumplir con sus requisitos de acreditación, para asegurar que se mantienen las condiciones que dieron lugar a la acreditación.	Máximo 1 vez por ciclo	Amonestación. Si se incurre en una segunda ocasión, de ser necesario se realizará una evaluación en sitio para determinar si los cambios han afectado la competencia del organismo acreditado o en proceso de acreditación. De ser necesario reducción del alcance de acreditación

## Procedimiento

### Infracciones y Sanciones


	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Coordinador de Calidad	Jefe de la OGA	2019-12-09	5	8 de 15

Hacer referencia del estado de acreditación fuera del alcance del que se otorgó.	Máximo 1 vez por ciclo	Amonestación. Si se incurre en una segunda ocasión se suspenderá temporalmente la acreditación durante 90 días. Si se incurre en una tercera ocasión se suspenderá temporalmente la acreditación durante un máximo de 90 días sin sobrepasar el período de seguimiento del organismo, posterior a este tiempo se procederá a dar por finalizada la acreditación.
No cancelar las tarifas de acreditación establecidas por la OGA.	Máximo 1 vez por ciclo	Amonestación. Si se incurre en una segunda ocasión se suspenderá temporalmente la acreditación hasta que se cancelen las tarifas establecidas. El tiempo de suspensión del organismo de evaluación de la conformidad no debe sobrepasar el período de seguimiento del organismo, posterior a este tiempo se procederá a dar por finalizada la acreditación
Referirse a su acreditación después de su suspensión o retiro.	Máximo 1 vez	Amonestación. Publicación en medios de comunicación. Multa sancionatoria de acuerdo al artículo 46 de la Ley del sistema Nacional de la Calidad.
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.	Máximo 1 vez por ciclo	Amonestación Se suspenderá temporalmente la acreditación durante un máximo de 90 días, sin sobrepasar el período de seguimiento del organismo, posterior a este tiempo se procederá a dar por finalizada la acreditación
Efectuar actividades de publicidad engañosa o que lleve a interpretaciones inadecuadas por parte del cliente o consumidor	Máximo 1 vez por ciclo	Amonestación De ser necesario se realizará una evaluación en sitio para determinar el alcance de las declaraciones



## Procedimiento


### Infracciones y Sanciones

	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Coordinador de Calidad	Jefe de la OGA	2019-12-09	5	9 de 15

		emitidas por organismo acreditado o en proceso de acreditación. Se suspenderá temporalmente la acreditación hasta que se determine que publicidad engañosa sea retirada y el organismo comunique al público dicha situación. De ser recurrente se retira la acreditación.
Incumplir con lo establecido sobre el uso del símbolo de acreditación en OGA-PAD-003 “Uso del Logotipo y del Símbolo de Acreditación”	Máximo 1 vez por ciclo	Amonestación De ser recurrente se suspende la acreditación por un máximo de 90 días. sin sobrepasar el período de seguimiento del organismo, posterior a este tiempo se procederá a dar por finalizada la acreditación
No cooperar con los integrantes del equipo evaluador de la OGA o no permitir el ingreso y acceso a las instalaciones y documentación relacionadas al alcance de la acreditación.	Única vez	Suspender el proceso de evaluación, suspensión temporal de la acreditación un máximo de 90 días. Posterior a este tiempo se procederá a dar por finalizada la acreditación. De ser necesario, reducción del alcance de acreditación.
No entrega de la documentación requerida, incluida las acciones correctivas para la evaluación de la información documentada, en los tiempos establecidos por la OGA.	Única vez	En el caso de evaluaciones iniciales, dará por finalizado el proceso de acreditación. En evaluaciones de seguimiento, reevaluación, ampliación y evaluaciones de transición a nuevas versiones de norma se procederá a una suspensión temporal de la acreditación. La suspensión será por un máximo de 60 días calendario. Si este plazo es excedido, se procederá a la cancelación de la acreditación. De ser necesario, reducción del alcance de acreditación.
Falsificación de resultados u otra conducta no ética.	Única vez	Finalización del proceso de acreditación o retiro de la acreditación.
No solucionar las infracciones en el plazo estipulado por la OGA.	Única vez	Queda a criterio del jefe de OGA las acciones a tomar.

## Procedimiento

### Infracciones y Sanciones

	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Coordinador de Calidad	Jefe de la OGA	2019-12-09	5	10 de 15

Otras que a criterio de la Oficina afecten la competencia del organismo acreditado o en proceso de acreditación.	Única vez	Queda a criterio del jefe de OGA las acciones a tomar.
--	-----------	--

#### 7.4 Aplicación de las Sanciones Legales Conforme a las Leyes Correspondientes

En el caso de actuación intencional o de mala fe, o pruebas de comportamiento fraudulento 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 o la finalización del proceso y el organismo sancionado no podrá volver a solicitar su acreditación ante la OGA en un plazo no menor de 5 años después de su ejecución.

##### 7.4.1 Publicación de la Infracción

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


#### 7.5 Gestión de las Infracciones de la Acreditación

Luego de la recepción de la posible infracción, la Jefatura, o su suplente, debe validarla y confirmar si la queja se refiere a las actividades de acreditación de las que es responsable y, en ese caso, tratarla, para validarla tiene un plazo máximo de 5 días hábiles.

Cuando se determine que la infracción no procede se le hace saber al interesado y se da por finalizado el proceso

## Procedimiento

### Infracciones y Sanciones

	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Coordinador de Calidad	Jefe de la OGA	2019-12-09	5	11 de 15

Luego de validar la infracción y determinar que la misma procede, el jefe de la OGA o su suplente debe notificar y entregarla al equipo designado, quien debe ser personal independiente del tema y debe informar al coordinador de calidad, por medio de correo electrónico, para que le dé seguimiento al proceso.

El plazo para llevar a cabo la investigación, en ningún caso deberá ser superior a 5 días hábiles después de entregada al equipo designado.

El grupo que se conforme, debe analizar los argumentos presentados, recopilar y verificar toda la información necesaria para emitir su resolución y conclusión al respecto, y determinar las medidas adecuadas que deban tomarse, para lo cual puede apoyarse en el personal de la Oficina, que no esté involucrada con el organismo que ha cometido la infracción, o en los Comités Técnicos o, si fuera necesario, en el Departamento de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Economía, cuidando siempre de dar una adecuada participación a todas las partes interesadas.

Toda resolución tomada debe ser trasladada a la Jefatura de la OGA para su aprobación y notificada al Consejo Nacional de Acreditación en la reunión más cercana.

La Jefatura debe notificar al infractor de acuerdo a lo establecido en el cuadro No. 1, de forma escrita y formal.


El grupo que se conforme debe formar un expediente de la infracción, observando en todo momento la confidencialidad. Una vez solventada la infracción, esta documentación, será entregada al coordinador de calidad para que la archive y se mantenga el resguardo de los registros.

Todas las infracciones, acciones tomadas y sanciones aplicadas deben ser registradas en el OGA-FAD-046 “Registro de Quejas, Apelaciones, Sugerencias, Consultas e Infracciones”, por la persona designada para su tratamiento, dejando registro de todo lo actuado, colocándole el código correlativo que le correspondería en el OGA-FAD-046.

La OGA es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de infracciones.

## Procedimiento

### Infracciones y Sanciones

	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Coordinador de Calidad	Jefe de la OGA	2019-12-09	5	12 de 15

#### 7.6 Plazo para la Aplicación de la Sanción


Desde la resolución de la infracción no debe exceder 5 días calendario para aplicar la sanción.

#### 7.7 Apelación

El organismo sancionado puede apelar ante la OGA de acuerdo a lo establecido en el procedimiento OGA-PGE-012 “Gestión de Quejas, Sugerencias, Apelaciones y Consultas”.

## Procedimiento

### Infracciones y Sanciones

	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Coordinador de Calidad	Jefe de la OGA	2019-12-09	5	13 de 15


## 8 Anexos

### 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 in situ 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

	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Coordinador de Calidad	Jefe de la OGA	2019-12-09	5	14 de 15

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:	

## Procedimiento

### Infracciones y Sanciones

	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Vigencia	No. de Revisión	Código de documento OGA-PGE-014
	Coordinador de Calidad	Jefe de la OGA	2019-12-09	5	15 de 15

<b>Elaborado por:</b> NA <b>Fecha:</b> NA				
<b>Fecha</b>				
Fecha	Capítulo(s)	No. de Revisión Modificada	Datos Revisados	Modificado por
2019-12-09	Todo el documento	6	Se revisó, modifíco y actualizo todo el documento para adecuarlo a la norma COGUANOR NTG ISO/IEC 17011:2017, a la Ley 78-2005 y a las operaciones de la OGA. Se adecuo a lo establecido en el nuevo OGA-PAD-001.	Lidia Sánchez