

Procedimiento

OGA-PGE-014 “Infracciones y Sanciones” / R10

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de publicación	1 de 11
	Unidad de Calidad	Unidad de Calidad	Jefe de la OGA	2026-05-21	

ÍNDICE

1. ALCANCE	2
2. REFERENCIAS	2
3. Términos y Definiciones	2
4. RESPONSABILIDADES	2
5. DESCRIPCIÓN	3
5.1 Generalidades	3
5.2 Tipo de Sanciones	3
5.2.1 Amonestación	3
5.2.2 Suspensión Temporal de la Acreditación	3
5.2.3 Reducción del Alcance de la Acreditación	4
5.2.4 Retiro de la Acreditación	4
5.3 Clasificación de las Infracciones y Sanciones	4
5.4 Aplicación de las Sanciones Legales	9
5.5 Publicación de la Infracción	9
5.6 Gestión de las Infracciones de la Acreditación	9
5.7 Plazo para la Aplicación de la Sanción	9
5.8 Apelación	9
6. ANEXOS	10
6.1 Control de Revisiones	10

Procedimiento

OGA-PGE-014 “Infracciones y Sanciones” / R10

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de publicación	2 de 11
	Unidad de Calidad	Unidad de Calidad	Jefe de la OGA	2026-05-21	

1. Alcance

El presente documento establece las infracciones en las que puede incurrir un organismo acreditado o en proceso de acreditación y establece las sanciones correspondientes y determina la gestión de cada una de ellas.

La implementación de este procedimiento es inmediata.

Este documento es aplicable a los organismos acreditados y en proceso de acreditación.

2. Referencias

Decreto Ley 78-2005	Ley del Sistema Nacional de la Calidad
OGA-MC	Manual de Calidad
NTG ISO/IEC 17011:2017	Requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad
OGA-PAD-003	Uso del Logotipo y del Registro y Símbolo de Acreditación
OGA-PAC-006	Procedimiento General de Acreditación

3. Términos y Definiciones

Infracción: Incumplimiento de los criterios y obligaciones adquiridas por los organismos acreditados y en proceso de acreditación.

Sanción: Pena establecida ante el incumplimiento de una obligación.

Amonestación: Acto formal de advertencia o sanción leve para corregir una falta o comportamiento inadecuado, instando a enmendar la conducta y advirtiendo sobre las consecuencias de reincidir.

4. Responsabilidades

La Jefatura de la OGA velará por el cumplimiento de 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 esté atendiendo cualquier disposición establecida en el presente procedimiento, deberá mantener los registros que se generen sobre el proceso de suspensión.

Procedimiento

OGA-PGE-014 “Infracciones y Sanciones” / R10

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de publicación	3 de 11
	Unidad de Calidad	Unidad de Calidad	Jefe de la OGA	2026-05-21	

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

5. Descripción

5.1 Generalidades

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 seguimiento, 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 la acreditación.

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

5.2 Tipo de Sanciones

5.2.1 Amonestación

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

El organismo amonestado debe presentar evidencia que demuestre que se han resuelto satisfactoriamente las situaciones que dieron origen a la amonestación, en el tiempo establecido por la OGA.

5.2.2 Suspensión Temporal de la Acreditación o del Alcance

El organismo suspendido debe presentar evidencia que demuestre que se han resuelto satisfactoriamente las situaciones que dieron origen a la suspensión, para realizar el levantamiento de la misma.

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

Procedimiento

OGA-PGE-014 “Infracciones y Sanciones” / R10

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de publicación	4 de 11
	Unidad de Calidad	Unidad de Calidad	Jefe de la OGA	2026-05-21	

5.2.3 Reducción del Alcance de la Acreditación

Cuando el organismo de evaluación de la conformidad haya incumplido los requisitos de acreditación, sus obligaciones, guías, políticas y procedimientos establecidos, se procederá con la reducción del alcance.

5.2.4 Retiro de la Acreditación

La OGA procederá a retirar la acreditación cuando el organismo de evaluación de la conformidad haya incumplido los requisitos de acreditación, sus obligaciones, guías, políticas y procedimientos establecidos.

5.3 Clasificación de las Infracciones y Sanciones

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

No.	Infracción	Recurrencia	Sanción
1.	Presentación de información falsa u omisión de información relevante para obtener o mantener la acreditación.	Única vez	Lo indicado en la sección “Aplicación de las Sanciones Legales”
2	Incumplimiento de las disposiciones de los procedimientos establecidos por la Oficina Guatemalteca de Acreditación o de los procedimientos internos del organismo acreditado conforme los cuales fue concedida la acreditación.	Máximo 1 vez por ciclo	Suspensión Temporal Durante un máximo de 3 meses calendario sin sobrepasar el período del siguiente seguimiento, si posterior a este plazo no se presenta evidencia que demuestre que se ha resuelto la infracción, se procederá a retirar la acreditación o a reducir el alcance del organismo.

Procedimiento**OGA-PGE-014 “Infracciones y Sanciones” / R10**

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de publicación	5 de 11
	Unidad de Calidad	Unidad de Calidad	Jefe de la OGA	2026-05-21	

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

No.	Infracción	Recurrencia	Sanción
1.	Actuación intencional o de mala fe o evidencia de comportamiento fraudulento.	Única vez	Lo indicado en la sección “Aplicación de las Sanciones Legales”
2.	Efectuar actividades de publicidad engañosa o que lleve a interpretaciones inadecuadas por parte del cliente o consumidor.	Única vez	Amonestación Si no se presenta evidencia que demuestre que se ha resuelto la infracción o si se incurre en una segunda ocasión se suspenderá temporalmente la acreditación durante un máximo de 3 meses calendario sin sobrepasar el período del siguiente seguimiento, si posterior a este plazo no se presenta evidencia que demuestre que se ha resuelto la infracción, se procederá a retirar la acreditación o a reducir el alcance del organismo. De ser necesario se realizará una evaluación en sitio para determinar que la publicidad engañosa sea retirada y el organismo comunique al público dicha situación.
3.	Referirse a su acreditación o ampliación de alcance antes de la emisión de la resolución.	Máximo 1 vez por ciclo	Amonestación Si no se presenta evidencia que demuestre que se ha resuelto la infracción o si se incurre en una segunda ocasión se suspenderá temporalmente la acreditación durante un máximo de 3 meses calendario sin sobrepasar el período del siguiente seguimiento, si posterior a este plazo no se presenta evidencia que demuestre que se ha resuelto la infracción, se procederá a retirar la acreditación o a reducir el alcance del organismo.
4.	Hacer referencias al estado de acreditación fuera del alcance del que se otorgó.		

Procedimiento**OGA-PGE-014 “Infracciones y Sanciones” / R10**

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de publicación	6 de 11
	Unidad de Calidad	Unidad de Calidad	Jefe de la OGA	2026-05-21	

No.	Infracción	Recurrencia	Sanción
5.	Referirse a su acreditación después de su suspensión.	Única vez	Amonestación Publicación en medios de comunicación. Multa sancionatoria de acuerdo al Artículo 46. Sanciones de la Ley del Sistema Nacional de la Calidad. Si no se presenta evidencia que demuestre que se ha resuelto la infracción o si se incurre en una segunda ocasión se procederá a retirar la acreditación o a reducir el alcance del organismo.
6.	Referirse a su acreditación después de su retiro.	Única vez	Amonestación Publicación en medios de comunicación. Multa sancionatoria de acuerdo al Artículo 46. Sanciones de la Ley del Sistema Nacional de la Calidad.
7.	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, instalaciones o 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.	Máximo 1 vez por ciclo	Amonestación Si no se presenta evidencia que demuestre que se ha resuelto la infracción o si se incurre en una segunda ocasión se suspenderá temporalmente la acreditación durante un máximo de 3 meses calendario sin sobrepasar el período del siguiente seguimiento, si posterior a este plazo no se presenta evidencia que demuestre que se ha resuelto la infracción, se procederá a retirar la acreditación o a reducir el alcance del organismo. De considerarlo necesario se realizará una evaluación en sitio para determinar si los cambios han afectado la competencia del organismo acreditado o en proceso de acreditación.

Procedimiento**OGA-PGE-014 “Infracciones y Sanciones” / R10**

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de publicación	7 de 11
	Unidad de Calidad	Unidad de Calidad	Jefe de la OGA	2026-05-21	

No.	Infracción	Recurrencia	Sanción
8.	Incumplir con lo establecido y firmado en la Resolución de Acreditación (OGA-FAC-022), así como lo establecido en los criterios y condiciones que dieron lugar a la misma.	Máximo 1 vez por ciclo	Suspensión Temporal Durante un máximo de 3 meses calendario sin sobrepasar el período del siguiente seguimiento, si posterior a este plazo no se presenta evidencia que demuestre que se ha resuelto la infracción, se procederá a retirar la acreditación o a reducir el alcance del organismo.
9.	Incumplir con lo establecido sobre el uso del símbolo de acreditación en OGA-PAD-003 “Uso del Logotipo y del Registro y Símbolo de Acreditación”.	Máximo 1 vez por ciclo	Amonestación Si no se presenta evidencia que demuestre que se ha resuelto la infracción o si se incurre en una segunda ocasión se suspenderá temporalmente la acreditación durante un máximo de 3 meses calendario sin sobrepasar el período del siguiente seguimiento, si posterior a este plazo no se presenta evidencia que demuestre que se ha resuelto la infracción, se procederá a retirar la acreditación o a reducir el alcance del organismo.
10.	No cooperar con los integrantes del equipo evaluador o no permitir el ingreso y acceso a las instalaciones donde se llevan a cabo las actividades de evaluación de la conformidad, y a la documentación relacionados al alcance de la acreditación, incumpliendo lo establecido en el OGA-FAC-004 “Acuerdo de Acreditación”	Única vez	Para Organismos Acreditados: Suspensión del proceso de evaluación y suspensión temporal durante un máximo de 3 meses calendario sin sobrepasar el período del siguiente seguimiento, si posterior a este plazo no se presenta evidencia que demuestre que se ha resuelto la infracción, se procederá a retirar la acreditación o a reducir el alcance del organismo. Para Organismos en Proceso: Suspensión del proceso de evaluación y cancelación del proceso de acreditación.
11.	No entregar la documentación requerida, incluida las acciones correctivas para la evaluación de la información documentada, en los tiempos establecidos por la OGA.		

Procedimiento

OGA-PGE-014 “Infracciones y Sanciones” / R10

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de publicación	8 de 11
	Unidad de Calidad	Unidad de Calidad	Jefe de la OGA	2026-05-21	

No.	Infracción	Recurrencia	Sanción
12.	Presentar acciones correctivas o información adicional inadecuada o insuficiente para la solución de las no conformidades.	Única vez	Para Organismos Acreditados: Suspensión temporal durante un máximo de 3 meses calendario sin sobrepasar el período del siguiente seguimiento, si posterior a este plazo no se presenta evidencia que demuestre que se ha resuelto la infracción, se procederá a retirar la acreditación o a reducir el alcance del organismo. Para Organismos en Proceso: Cancelación del proceso de acreditación.
13.	Incumplimiento de los plazos de evaluaciones de seguimiento y reevaluación, según el ciclo de acreditación.	Única vez	Para Evaluaciones de Seguimiento: Suspensión temporal durante un máximo de 3 meses calendario sin sobrepasar el período del siguiente seguimiento, si posterior a este plazo no se presenta evidencia que demuestre que se ha resuelto la infracción, se procederá a retirar la acreditación o a reducir el alcance del organismo. Para Reevaluaciones: Suspensión temporal sin sobrepasar el ciclo de acreditación, si posterior a este plazo no se presenta evidencia que demuestre que se ha resuelto la infracción, se procederá a retirar la acreditación.
14.	No cancelar las tarifas de acreditación establecidas por la OGA.	Máximo 1 vez por ciclo	Amonestación Si no se presenta evidencia que demuestre que se ha resuelto la infracción o si se incurre en una segunda ocasión se suspenderá temporalmente la acreditación durante un máximo de 3 meses calendario sin sobrepasar el período del siguiente seguimiento, si posterior a este plazo no se presenta evidencia que

Procedimiento

OGA-PGE-014 “Infracciones y Sanciones” / R10

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de publicación	9 de 11
	Unidad de Calidad	Unidad de Calidad	Jefe de la OGA	2026-05-21	

No.	Infracción	Recurrencia	Sanción
			demuestre que se ha resuelto la infracción, se procederá a retirar la acreditación o a reducir el alcance del organismo.
15.	Proporcionar certificaciones conforme a normas acreditables, por ejemplo, ISO/IEC 17025, ISO/IEC 17020, ISO 15189 u otras aplicables.	Única vez	Amonestación Publicación en medios de comunicación. Multa sancionatoria de acuerdo al Artículo 46. Sanciones de la Ley del Sistema Nacional de la Calidad. Si se incurre en una segunda ocasión se suspenderá temporalmente la acreditación durante un máximo de 3 meses calendario sin sobrepasar el período del siguiente seguimiento, si posterior a este plazo no se presenta evidencia que demuestre que se ha resuelto la infracción, se procederá a retirar la acreditación o a reducir el alcance del organismo.
16.	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.

5.4 Aplicación de las Sanciones Legales

La OGA puede gestionar las sanciones legales correspondientes cuando exista daño a la confiabilidad, integridad y reputación de la OGA. Asimismo, se aplicarán las sanciones 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.

Procedimiento

OGA-PGE-014 “Infracciones y Sanciones” / R10

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de publicación	10 de 11
	Unidad de Calidad	Unidad de Calidad	Jefe de la OGA	2026-05-21	

5.5 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.

5.6 Gestión de las Infracciones de la Acreditación

Luego de la determinación de la infracción y de la sanción correspondiente, aprobadas por la jefatura de la OGA, el oficial de acreditación a cargo del caso, debe notificar al organismo de evaluación de la conformidad de forma escrita y formal y adjuntar los registros relacionados en su expediente.

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

5.7 Plazo para la Aplicación e Información de la Sanción

Desde la determinación de la infracción no debe exceder 5 días calendario para aplicar la sanción e informar al organismo sancionado.

5.8 Apelación

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

Procedimiento

OGA-PGE-014 “Infracciones y Sanciones” / R10

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de publicación	11 de 11
	Unidad de Calidad	Unidad de Calidad	Jefe de la OGA	2026-05-21	

6. Anexos

6.1 Control de Revisiones

Elaborado por: NA Fecha: NA				
Fecha	Capítulo(s)	No. de Revisión Modificada	Datos Revisados	Modificado por
2023-07-12	7.7	8	Se actualizó el nombre del OGA-PGE-012	Coordinador de Calidad y Oficial de Acreditación
2024-10-07	Todo el documento	9	Se detalló la infracción y la sanción No.10 por incumplimiento del OGA-FAC-004. Se enumeraron las infracciones. Se detalló el proceso para la Gestión de las Infracciones de la Acreditación. Se actualizó el formato del documento a lo establecido en el OGA-PAD-001.	Unidad de Calidad
2026-05-21	Todo el documento	10	Se actualizó a lo establecido en el OGA-PAD-001. Se agregó “Amonestación” en Términos y Definiciones. Se actualizaron las responsabilidades a la unidad de calidad. Se detalló la aplicación de los tipos de sanciones y se actualizaron las sanciones y frecuencia según la infracción. Se homogenizó el tiempo de la suspensión temporal a 3 meses calendario, y se agregaron las acciones a tomar si este tiempo se sobrepasa. Se actualizó la gestión de la infracción y el plazo de aplicación e información.	Unidad de Calidad