

# SISTEMA DE GESTIÓN DE QAC

## POLÍTICA DE INFORMACIÓN

**PL-DIR-04**

Revisión  
00

Fecha de emisión  
24/09/2020

Elabora

Revisa

Aprueba

---

Responsable del Sistema  
de Gestión

---

Dirección Técnica

---

Dirección Corporativa

1. **OBJETIVO.** Establecer los criterios para que en QAC, Certificación, S.A. de C.V. se desarrolle una comunicación interna y externa de manera eficaz cumpliendo con las disposiciones requeridas por la norma ISO/IEC 17021:2015 y demás normas aplicables que soportan los esquemas acreditados en QAC.

2. **DESARROLLO.**

2.1. QAC establece como canales de comunicación los siguientes:

- a) Para la comunicación con los colaboradores de QAC a través de reuniones formales e informales, podrán ser por teléfono, grupos de WhatsApp, nube de QAC, correo electrónico y/o cualquier otro medio de video conferencia (zoom, Skype, etc.), así como, oficios, memorándum o cualquier otro medio escrito.
- b) Para la comunicación con los clientes es a través de teléfono, chats, whatsapp, nube de QAC, plataforma de QAC y/o correo electrónico.
- c) Para la comunicación con el público en General QAC mantiene una página WEB oficial de QAC ([www.certificacionmexico.mx](http://www.certificacionmexico.mx)) y redes sociales oficiales de QAC, o al teléfono (55) 24567592.
- d) Publicaciones relacionadas con la comercialización del servicio, a través de medios como redes sociales como: Facebook (QACmexico), Twitter (@QACMX), Instagram (qac\_certificacion), LinkedIn (qacmexico) y la página web oficial de QAC ([www.certificacionmexico.mx](http://www.certificacionmexico.mx))

2.2. La información que QAC mantiene pública sin que sea solicitada;

- a) Los procesos de auditoría
- b) Los procesos para otorgar, declinar, mantener, renovar, suspender, restaurar o retirar la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación u otorgar transferencia de certificación.
- c) Los tipos de sistemas de gestión y esquemas de certificación en los que opera.
- d) El uso del nombre, marca y logo de certificación de QAC.
- e) Los procesos para gestionar solicitudes de información, quejas y apelaciones, procedimiento de apelaciones y quejas **PO-APQ-01**.
- f) La política de la Calidad **PL-DIR-01**.
- g) La política de imparcialidad **PL-IMP-01**.
- h) La Política antisoborno **PL-DIR 06**
- i) La Política de Confidencialidad **PL-DIR.05**

2.3. QAC proporciona cuando es solicitada al correo [certificacion@certificacionmexico.mx](mailto:certificacion@certificacionmexico.mx) o [comercializacion@certificacionmexico.mx](mailto:comercializacion@certificacionmexico.mx) tal como se indica en la página web la siguiente información:

- a) Las áreas geográficas en las que opera
- b) El status de una certificación determinada
- c) El nombre, documento normativo relacionado, alcance y ubicación geográfica (ciudad y país) de un cliente certificado específico.

2.4. La comunicación con los colaboradores:

- a) Avances en la implementación del Sistema de Gestión de QAC.
- b) Auditorías en las que ha participado QAC.

- c) Certificados otorgados por QAC.
- d) Convocatorias a cursos presenciales o en línea para sus colaboradores.
- e) Las necesarias para comunicar los logros y estrategias de desarrollo para QAC y sus colaboradores.

**2.5. La comunicación con los clientes.**

- a) Actualizaciones relevantes en el sector de normatividades ISO.
- b) Las necesarias para comunicar los logros y estrategias de desarrollo para QAC y sus colaboradores.
- c) QAC notifica debidamente a sus clientes certificados cualquier cambio en sus requisitos de certificación.
- d) QAC verifica que cada cliente certificado cumpla con los nuevos requisitos.
- e) QAC requiere información sobre el desempeño del sistema de gestión del cliente a lo largo del ciclo de certificación para confirmar el estatus de vigencia de la certificación.

El cliente mediante el QR de su certificado, puede verificar los datos del mismo que son: alcance, ID de certificado, razón social, norma bajo la cual está certificado, vigencia, así como el estatus del certificado, vigente, suspendido o cancelado

- f) Cuando un cliente certificado en FSSC 22000, entra en suspensión QAC cambia inmediatamente el estado de certificación en la base de datos y notifica por escrito a la organización en un plazo no mayor a tres días la decisión de la suspensión del certificado y da la instrucción para que la organización adopte las medidas necesarias para comunicar el estado de su certificación
- g) Cuando un cliente certificado en FSSC 22000, reduce su alcance QAC cambia inmediatamente el estado de certificación en la base de datos y notifica por escrito a la organización en un plazo no mayor a tres días la decisión de la reducción del alcance y da la instrucción para que la organización adopte las medidas necesarias para comunicar el estado de su certificación.
- h) Cuando un cliente certificado en FSSC 22000, entra en cancelación de la certificación QAC cambia inmediatamente el estado de certificación en la base de datos y notifica por escrito a la organización en un plazo no mayor a tres días la decisión de la cancelación de la certificación y da la instrucción para que la organización adopte las medidas necesarias para comunicar el estado de su certificación.

**2.6. Vínculo donde el Cliente solicita información acerca del proceso relacionado con:**

- a) Vigilancia del mantenimiento de su sistema
- b) Metodología para la recertificación de su sistema
- c) Metodología para la reducción o ampliación del alcance de su certificado
- d) Circunstancias que podrían ocasionar la suspensión del certificado
- e) Circunstancias que podrían ocasionar el retiro y cancelación de la certificación por QAC

**2.7. La página WEB de QAC contiene por lo menos la siguiente información.**

- a) Política de la Calidad.
- b) Misión y Visión.
- c) Normas acreditadas para las actividades de auditoría y Certificación.
- d) Artículos sobre las actualizaciones de normatividad ISO.
- e) Diagrama de Flujo del proceso de auditoría y certificación.

- f) Ubicación geográfica de la Oficina Matriz, oficinas regionales y alcance de áreas geográficas donde QAC puede desarrollar auditorías.
- g) Medios de contacto de QAC.
- h) Directorio.
- i) Criterios de Acceso a la Información.
- j) Elementos de Seguridad del Certificado.

**NOTA.** La información que se publica a través de la página web y de las redes sociales se controla de la siguiente manera:

- ✓ Responsable de elaboración: Responsable de Redes Sociales.
- ✓ Responsable de autorización: Director Corporativo.
- ✓ Responsable de monitoreo de información aprobada:
  - ❖ En página de internet: Responsable de Recursos Técnicos.
  - ❖ En redes sociales: Responsable de Redes Sociales.

**2.8.** QAC atiende todas las solicitudes de Acceso a la Información de organizaciones, autoridades, y público en general sobre las certificaciones de sus clientes siguiendo los siguientes criterios:

- a) Toda solicitud es por escrito o por medio del espacio en la WEB de QAC.
- b) El solicitante de información proporciona nombre, organización a la que pertenece, datos de contacto, información que requiere, razón para solicitar información, utilidad que le dará a la información solicitada.
- c) Toda solicitud de información es presentada al cliente de QAC involucrado para gestionar su visto bueno.

**2.9.** Publicaciones relacionadas con la comercialización del servicio

- a) Cualquier información relacionada con la promoción de los servicios es elaborada por el Responsable de Comercialización y antes de ser publicada es autorizada por la Dirección Corporativa, independientemente del medio que se utilice para este fin.
- b) La publicación puede ser difundida a través de redes sociales, páginas especializadas, página web de QAC, y a través de escritos como revistas periódicos, boletines; cualquier otra forma o medio no especificado en esta política es autorizado antes de su utilización por la Dirección Corporativa.
- c) Queda estrictamente prohibido realizar publicaciones en sitios Web de promoción y/o publicidad empresarial, acerca de los servicios de QAC, sin que exista previa autorización de la Dirección Corporativa.