



# SISTEMA DE GESTIÓN DE QAC

## QAC, CERTIFICACIÓN, S.A. DE C.V. LINEAMIENTOS PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN GA-COM-01

Revisión  
03

Fecha de emisión  
27/09/2024

Elabora

Revisa

Aprueba

---

Responsable del  
Sistema de Gestión

---

Director Técnico

---

Director Corporativo

**CONTENIDO.**

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINICIONES .....</b>	<b>4</b>
<b>3. PROCESO DE CERTIFICACIÓN .....</b>	<b>5</b>
3.1 Solicitud de servicios de certificación .....	7
3.2 Evaluación Inicial del SG .....	8
3.3 Proceso de Comercialización.....	9
3.4 Establecimiento del Programa de auditoría.....	11
<b>4. TIPOS DE AUDITORIA .....</b>	<b>13</b>
4.1 Auditoría inicial de certificación .....	13
4.2 Auditorías de seguimiento.....	14
4.3 Auditoría de Recertificación .....	15
4.4 Auditorías Especiales .....	16
<b>5. PLANEACIÓN Y REALIZACIÓN DE AUDITORÍA .....</b>	<b>19</b>
5.1 Estimación de tiempos de auditoría .....	19
Se confirma que el tiempo de auditoría establecido asegura una auditoría eficaz.....	19
5.2 Selección del Equipo Auditor.....	19
5.3 Planeación de la Auditoría.....	20
5.4 Realización de la Auditoría .....	20
5.5 Atención de Hallazgos de Auditoría .....	23
<b>6. TOMA DE DECISIONES DE LA CERTIFICACIÓN .....</b>	<b>24</b>
6.1 Otorgar la Certificación .....	24
6.2 Declinar la Certificación.....	24
6.3 Mantener la Certificación .....	24
6.4 Renovar la Certificación.....	25
6.5 Modificación del Alcance del Sistema de Gestión .....	25
6.6 Restauración .....	25
<b>7. Políticas de QAC.....</b>	<b>26</b>
7.1 Política de la Calidad.....	26
7.2 Política de Información .....	26
7.3 Uso de Logo y Marca.....	28
7.4 Apelaciones y Quejas.....	28
<b>8. Obligaciones del Cliente .....</b>	<b>29</b>
<b>9. Sanciones.....</b>	<b>29</b>
9.1 Suspensión del Certificado .....	29
9.2 Cancelación del Certificado.....	30

## 1. INTRODUCCIÓN

QAC, Certificación, S.A. de C.V. (QAC) se presenta como un Organismo de Certificación fundado en el año 2012, constituido por profesionales y expertos en sistemas de gestión que ante la necesidad y por consiguiente la oportunidad de que las empresas establecidas en México desarrollen y exploten su capacidad productiva, la experiencia de sus equipos de trabajo, la inversión y el desarrollo de tecnologías para competir con empresas globales, ha desarrollado e implementado un Sistema de Gestión para cumplir con la norma *ISO/IEC 17021-1 Evaluación de la Conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión* como norma base, así como para dar cumplimiento a todas aquellas normas de apoyo para dar cumplimiento a todos los sistemas de gestión acreditados por QAC y por ende cumplir con el proceso de acreditación ante la Entidad Mexicana de Acreditación A.C. (EMA).

Los documentos normativos que se mencionen en el texto se considera que las referencias con fecha, sólo aplica la edición citada. Para referencias sin fecha, se aplica la última edición del documento de referencia.

La cartera de servicios de QAC, Certificación cubre con la Auditoría y Certificación de Sistemas de Gestión, entre los que destacan:

- ✓ *Sistemas de Gestión de la Calidad, basados en la norma ISO 9001*
- ✓ *Sistemas de Gestión Ambiental, basados en la norma ISO 14001*
- ✓ *Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, basados en la norma ISO 45001*
- ✓ *Sistemas de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos, basados en la norma ISO 22000*
- ✓ *Sistemas de Gestión para la Continuidad del Negocio, basados en la norma ISO 22301*
- ✓ *Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, basados en la norma ISO 27001*
- ✓ *Sistemas de Gestión de la Seguridad para la Cadena de Suministro, basados en la norma ISO 28000*
- ✓ *Sistemas de Gestión antisoborno, basados en la norma ISO 37001*
- ✓ *Sistemas de Gestión de la Energía, basados en la norma ISO 50001*
- ✓ *Sistemas de Gestión de Tecnologías de la Información – Servicios, basados en la norma ISO 20000-1*
- ✓ *Sistemas de Gestión de la calidad – Dispositivos Médicos, basados en la norma ISO 13485*
- ✓ *Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – COVID19, basados en la norma ISO 45005*
- ✓ *Sistemas de Gestión de operaciones de seguridad privada, basados en la norma ISO 18788*
- ✓ *Sistemas de Gestión de compliance, basados en la norma ISO 37301*
- ✓ *Sistemas de Gestión de seguridad vial, basados en la norma ISO 39001*

El propósito de este documento es procurar información sobre los procedimientos empleados durante los procesos de certificación, en aquellos aspectos que son de interés para nuestros clientes:

- ✓ Una descripción de la actividad de certificación inicial y las actividades de seguimiento y vigilancia
- ✓ El proceso para conceder o denegar, el mantenimiento de la certificación,
- ✓ Las generalidades para ampliar o reducir el alcance de la certificación; renovar, suspender, restaurar, o retirar la certificación;
- ✓ Los derechos y obligaciones de los clientes certificados, incluyendo requisitos, al hacer referencia a su certificación en la comunicación de cualquier tipo de acuerdo con los requisitos establecidos.
- ✓ Información sobre los procesos de tramitación de apelaciones y quejas.

Los lineamientos descritos en este documento son válidos para la certificación de Sistemas de Gestión, ya sea de Organizaciones Públicas o Privadas, inmersas en actividades de diseño, manufactura o servicios de acuerdo con el alcance de acreditación de QAC, Certificación, S.A. de C.V.

## **2. DEFINICIONES**

Las definiciones y requerimientos que se emplean en estas instrucciones se refieren esencialmente a las siguientes normativas en sus ediciones vigentes:

### **2.1 Organización (solicitante, o bien, parte contratante de QAC)**

Parte responsable de la realización de un producto o servicio, capacitada para implementar y operar un Sistema de Gestión.

La definición puede ser aplicada a fabricantes, proveedores, importadores, empresas de montaje, empresas de servicios, instituciones, organizaciones sin propósito de lucro, escuelas, pequeños negocios y asociaciones o parte de las mismas, una organización puede ser privada o pública.

### **2.2 Organismo de Certificación**

Es una tercera parte independiente cuya función es evaluar el cumplimiento de un Sistema de Gestión conforme a los requisitos establecidos en las normativas de referencia, así como la documentación adicional necesaria que soporta el funcionamiento de los Sistemas de Gestión de una Organización.

### **2.3 Documento de Certificación (Certificado):**

Documento que certifica que el Sistema de Gestión de un solicitante cumple y satisface con los requisitos establecidos en las normativas de referencias, así como, con el integro de la documentación adicional necesaria.

### **2.4 Certificación:**

Auditoría/ evaluación llevada a cabo sobre el Sistema de Gestión del solicitante respecto a su conformidad con la norma de referencia.

### **2.5 Auditor:**

Persona con la competencia necesaria para llevar a cabo Auditorías de acuerdo con ISO/IEC 17021

### **2.6 Auditoría:**

Proceso sistemático, independiente y documentado que permite determinar el nivel de cumplimiento de un Sistema de Gestión, conforme a la normativa de referencia, realizado a través de encuestas al personal y verificación de procedimientos y registros.

### **2.7 Norma:**

Normas, directrices, reglamentos, protocolos u otros documentos en donde se establecen los requisitos a cumplir.

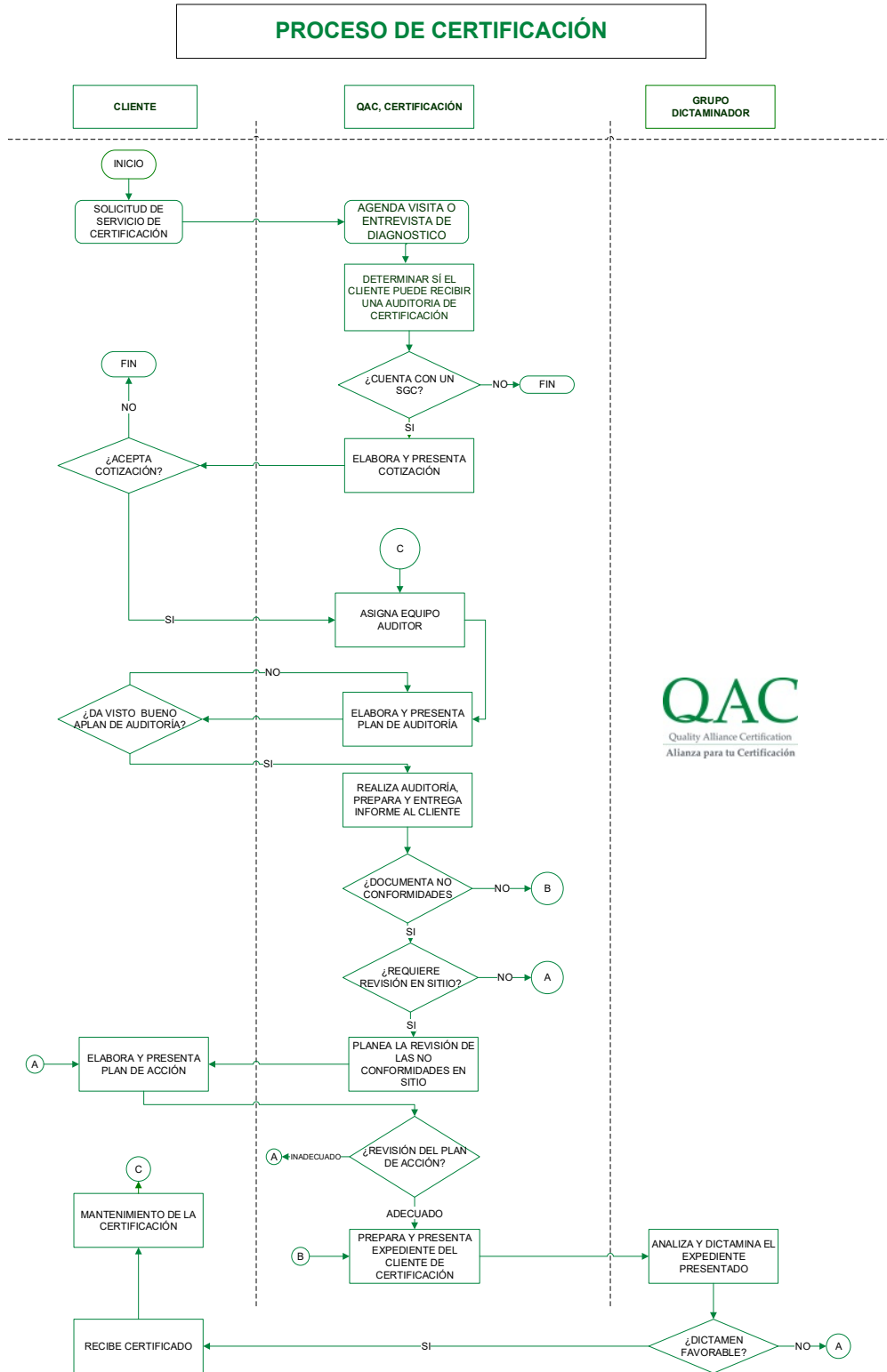
### **3. PROCESO DE CERTIFICACIÓN**

El Proceso de Certificación se entiende como la totalidad de las funciones relativas a la certificación desde la solicitud de aplicación para la concesión y el mantenimiento de certificación

El proceso de Certificación ha sido diseñado y validado para ofrecer a nuestros clientes:

- ✓ Una evaluación que aporte valor a la organización
- ✓ Confianza en los resultados obtenidos
- ✓ Entrada a la mejora continua del Sistema de Gestión

En la imagen 1 se muestran las etapas que integran el Proceso de Certificación en QAC.



**Imagen 1. Proceso de Certificación en QAC**

### 3.1 Solicitud de servicios de certificación



#### 3.1.1 Contacto Cliente-QAC

Por los canales establecidos

- ✓ Página de internet [www.certificacionmexico.mx](http://www.certificacionmexico.mx)
- ✓ Actividades de difusión
- ✓ Capacitaciones abiertas

Es importante que los clientes conozcan las siguientes previsiones sobre Imparcialidad en QAC

- ✓ QAC actúa para corregir las declaraciones inapropiadas, o publicidad engañosa, que indique o sugiera que la certificación sería más simple, fácil, más rápida o menos onerosa si se recurre a QAC.
- ✓ En búsqueda de asegurar que no hay conflicto de interés, el personal el cual ha provisto consultoría en sistema de gestión, incluyendo aquellos que participaron en capacitación, no son considerados por QAC para ser parte del equipo auditor u otras actividades de certificación.

#### 3.1.2 Solicitud de Servicios de Certificación

La solicitud de Servicios de Certificación es un documento en el que se recopila la información básica sobre:

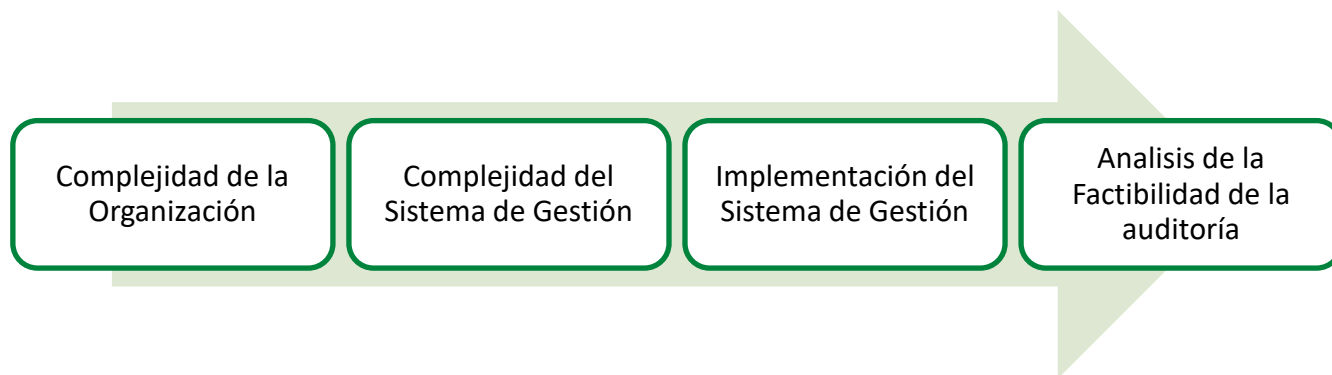
- ✓ Datos de la Organización
- ✓ Norma en la que busca la Certificación
- ✓ Información del Sistema de Gestión
- ✓ Certificación actual (Solo para Transferencias de certificados con QAC).
- ✓ Información Complementaria
- ✓ Emplazamientos temporales

#### 3.1.3 Agenda de evaluación Inicial del Sistema de Gestión

Para asegurar la factibilidad de realizar una auditoría eficaz, QAC, tiene que agendar una evaluación de diagnóstico, ya sea de manera presencial o con apoyo de alguna tecnología de información

- ✓ Es importante que se asegure que por parte del cliente va a estar disponible el responsable del Sistema de Gestión ya que se necesita recopilar información técnica del Sistema de Gestión
- ✓ El tiempo requerido para el diagnóstico inicial dependerá de la disponibilidad de la información requerida y la familiaridad del cliente con las normas en las que se busque la certificación

### **3.2 Evaluación Inicial del SG**



### **3.2.1 Implementación del Sistema de Gestión**

- ✓ Desarrollo del pensamiento basado en riesgos
- ✓ Seguimiento y medición del control operacional
- ✓ Planeación y Realización de Auditoría Interna
- ✓ Realización de la Revisión por la Dirección
- ✓ Identificación y cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios
- ✓ Identificación del sector

### **3.2.2 Análisis de la Factibilidad de la auditoría**

- ✓ Acreditaciones QAC
- ✓ Disponibilidad de Auditores Calificados
- ✓ Necesidad de expertos técnicos
- ✓ Complejidades en relación con la logística
- ✓ Conocimiento y Grado de Implementación mostrado en el diagnóstico por el Cliente
- ✓ Amenazas a la imparcialidad
- ✓ Riesgos asociados a la certificación
- ✓ Para el caso de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se tiene la información acerca de los procesos y actividades de la organización y que esta incluya la identificación de los peligros principales y los riesgos de SST.
- ✓ Para el caso de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se tiene la información acerca de los principales materiales peligrosos utilizados en los procesos, y cualquier obligación legal relevante que surja de la legislación aplicable de SST.
- ✓ Para el caso de los Sistemas de Inocuidad de los alimentos, se revisa que el alcance deseado por el cliente se apegue a lo establecido en la normativa emitida por ISO 22003-1 en su versión vigente, en caso de existir alguna discrepancia de incumplimiento se sugiere al cliente el alcance que sea conforme a los requisitos de esta norma internacional.

### **3.3 Proceso de Comercialización**



### **3.3.1 Estimación de días Auditor**

- ✓ Número de personal efectivo
- ✓ Los requisitos de la norma de sistemas de gestión pertinente;
- ✓ La complejidad del cliente y su sistema de gestión;
- ✓ El contexto tecnológico y normativo
- ✓ Cualquier externalización de las actividades incluidas en el ámbito de aplicación del sistema de gestión;
- ✓ Los resultados de las auditorías previas;
- ✓ El tamaño y el número de sitios, su ubicación geográfica y consideraciones de multisitios
- ✓ Los riesgos asociados con los productos, procesos o actividades de la organización;
- ✓ Si las auditorías son para sistemas de gestión integral  
Considerar para Inocuidad de los alimentos además de los puntos anteriores lo siguiente:
- ✓ Considerar la categoría a la que pertenece el cliente
- ✓ El número de estudio de HACCP aplicados a la organización
- ✓ La cantidad de líneas de producción  
**Nota:** Para el caso de los sistemas de gestión integral, dentro de la estimación de días auditor se contempla el nivel de integración de los sistemas de gestión para su posible reducción.

### 3.3.2 Propuesta Económica

La propuesta económica se prepara sobre la base de los datos que se especifican en la Solicitud de Servicios de Auditoría, Evaluación Inicial, Determinación de Días Auditor

La propuesta económica, contiene información referente a:

- ✓ Los Generales de la Organización,
- ✓ Los Generales de la Auditoría,
- ✓ Alcance de certificación,
- ✓ Los costos asociados al proceso de certificación desglosándose los costos por cada actividad a realizar.

Las organizaciones que deseen la certificación de su Sistema de Gestión por parte de QAC deberán hacer llegar la confirmación de aceptación de nuestros servicios a través de una confirmación simple vía correo electrónico, o bien la propuesta firmada.

### 3.3.3 Firma de Contrato

Las organizaciones que aceptan trabajar con QAC; para asegurar un servicio objetivo de evaluación de la conformidad se firma un acuerdo comercial de QAC con el cliente, en donde se establecen las obligaciones y responsabilidades sobre:

- ✓ Responsabilidades de QAC,
- ✓ Responsabilidades del Cliente,
- ✓ Confidencialidad de la Información,
- ✓ Sanciones,
- ✓ Comunicación entre partes.

## 3.4 Establecimiento del Programa de auditoría



### 3.4.1 Programa de Auditoría

Se desarrollará un programa de auditorías para el ciclo completo de certificación para identificar claramente la auditoría actividad / actividades necesarias para demostrar que el sistema de gestión del cliente cumple los requisitos para la certificación de la norma (s) seleccionado u otro documento (s) normativo.

El programa de auditoría para la certificación inicial considera una auditoría inicial de dos etapas, auditorías de seguimiento en el primer y segundo años siguientes a la decisión de certificación y la auditoría de recertificación en el tercer año antes de la expiración de la certificación, en el mes 35.

La determinación del programa de auditoría y cualquier ajuste posterior deberán tener en cuenta:

- ✓ El tamaño del cliente, el alcance y la complejidad de su sistema de gestión, productos y procesos;
- ✓ El nivel demostrado de la eficacia del sistema de gestión y los resultados de cualquier auditoría anterior;
- ✓ Las quejas recibidas por QAC sobre el cliente;
- ✓ Incorporación de otros Sistemas de Gestión;
- ✓ Cambios en los requisitos de certificación;
- ✓ Cambios en los requisitos legales;
- ✓ Cambios en los requisitos de acreditación de QAC;
- ✓ Requisitos de las partes interesadas pertinentes.

## **4. TIPOS DE AUDITORIA**

### **4.1 Auditoría inicial de certificación**

#### **4.1.1 Auditoría de Etapa 1**

El propósito de la Auditoría de etapa 1 es conocer la estructura del Sistema de Gestión e identificar la factibilidad de realizar la auditoría de etapa 2, Los objetivos de la etapa 1 son los siguientes:

- ✓ Revisar la información documentada y estructura del sistema de gestión del cliente.
- ✓ Evaluar las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la etapa 2.
- ✓ Revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión.
- ✓ Obtener la información necesaria sobre el alcance del sistema de gestión:
  - El/Los sitio (s) del cliente,
  - Procesos y equipos utilizados,
  - Niveles de los controles establecidos (sobre todo en el caso de los clientes de multisitio);
  - Requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- ✓ Revisar la asignación de recursos para la etapa 2 y acordar los detalles con el cliente.
- ✓ Proporcionar un enfoque para la planificación de la etapa 2 mediante la comprensión suficiente del sistema de gestión y de las operaciones del sitio en el contexto de la norma de sistemas de gestión u otros documentos normativos.
- ✓ Evaluar la metodología y resultados de la Auditoría Interna y la revisión por la dirección.
- ✓ Evaluar si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que el cliente está preparado para la etapa 2.

Considerar para Inocuidad de los alimentos además de los puntos anteriores lo siguiente:

Realizar una visita por las instalaciones de la organización.

- ✓ La organización identifica PPR apropiados para su negocio.
- ✓ El sistema de gestión incluye procesos y métodos adecuados para identificar y evaluar los peligros para la inocuidad de los alimentos de la organización, y la posterior selección y clasificación de las medidas de control (o de sus combinaciones).
- ✓ El sistema de gestión de inocuidad de los alimentos incluye procesos y métodos adecuados para la identificación e implementación de la legislación pertinente sobre inocuidad de los alimentos.
- ✓ El sistema de gestión incluye procesos y métodos adecuados para la identificación e implementación de la legislación pertinente sobre la inocuidad de los alimentos.
- ✓ El sistema de gestión está diseñado para cumplir las políticas en inocuidad de los alimentos de la organización.
- ✓ El programa de implementación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos justifica la continuación de la auditoría de Etapa 2.

- ✓ La validación de las medidas de control, la verificación de las actividades y los programas de mejora se adaptan a los requisitos de la norma.
- ✓ Los documentos y acuerdos del sistema de gestión están localizados para su comunicación interna, así como, hacia los proveedores, los clientes y otras partes interesadas relevantes.
- ✓ Se dispone de toda la documentación adicional que se necesita revisar o toda la información de la que se necesita disponer con antelación

**Nota:** Para las auditorías de sistema de gestión integral; se considera un objetivo más:

- ✓ Verificar el nivel de integración del sistema de gestión integral del Cliente.

Las conclusiones documentadas en relación con el cumplimiento de los objetivos de la etapa 1 y la disposición para la etapa 2 se comunican al cliente, incluyendo la identificación de las áreas de preocupación de que pudiera ser clasificado como una no conformidad durante la etapa 2.

Como resultado de esta Auditoría de Etapa 1 y durante la reunión de cierre, la organización tiene una clara idea sobre qué medidas se podrían requerir para seguir con éxito a la Auditoría de Etapa 2.

**La demora entre la Etapa 1 y la Etapa 2 no debe ser mayor a 6 meses. De pasar este plazo se deberá efectuar nuevamente la etapa 1.**

#### **4.1.2 Auditoría de Etapa 2**

El propósito de la Auditoría de etapa 2 es la implementación, incluida la eficacia, del Sistema de Gestión del cliente

La Auditoría de etapa 2 se tiene que llevar a cabo en las instalaciones del cliente y los objetivos de la auditoría son:

- ✓ Evaluar la Información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión aplicable u otros documentos normativos.
- ✓ Evaluar la realización de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión aplicable u otro documento normativo).
- ✓ Evaluar la capacidad del sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- ✓ Evaluar el control operativo de los procesos del cliente.
- ✓ Evaluar la responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.
- ✓ Evaluar la auditoría interna y la revisión por la dirección.

**Nota:** Para las auditorías de sistema de gestión integral; se considera un objetivo más:

- ✓ Verificar el nivel de integración del sistema de gestión integral del Cliente.

#### **4.2 Auditorías de seguimiento**

El propósito de esta auditoría es evaluar la implementación del Sistema de Gestión incluyendo su eficacia:

- ✓ Revisar las acciones tomadas sobre las no conformidades y observaciones documentadas en la auditoría previa.
- ✓ Evaluar el progreso de los resultados de la revisión por la dirección y auditorías internas.

- ✓ Evaluar el tratamiento de las quejas.
- ✓ Evaluar la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema de gestión respectivos.
- ✓ Evaluar el progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua.
- ✓ Evaluar la continuidad en el control operacional.
- ✓ Confirmar la capacidad para cumplir con los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y propios de la organización.
- ✓ Identificar los cambios en la organización y la inclusión en el sistema de gestión.
- ✓ Revisar la utilización de logo y marca y/o cualquier otra referencia a la certificación.

**Nota:** Para las auditorías de sistema de gestión integral; se considera un objetivo más:

- ✓ Verificar el nivel de integración del sistema de gestión integral del Cliente.
- ✓ Verificar si su sistema de gestión es adecuado para identificar y evaluar los riesgos.

Las auditorías de seguimiento se llevarán a cabo al menos una vez al año natural, salvo en recertificación. La fecha de la primera auditoría de seguimiento después de la certificación inicial no debe ser más de 12 meses calendario a partir de la fecha de decisión de la certificación.

Para el mantenimiento de la validez del certificado es necesario llevar a cabo visitas regulares de seguimiento. Las Auditorías de Seguimiento se llevan a cabo de acuerdo con los requisitos y términos contractuales de QAC.

### **4.3 Auditoría de Recertificación**

El propósito de la auditoría de recertificación es la confirmación de la conformidad y la eficacia continua del sistema de gestión en su conjunto, y su continua relevancia y aplicabilidad para el alcance de la certificación. Una auditoría de recertificación permite evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión correspondiente u otros documentos normativos y debe ser programada por lo menos un mes antes del vencimiento de la certificación.

Las actividades de auditoría de recertificación pueden necesitar tener una etapa 1 en situaciones en las que se han producido cambios significativos en el sistema de gestión, la organización, o el contexto en el que la gestión del sistema está funcionando (por ejemplo, cambios en la legislación).

La auditoría de recertificación incluirá los siguientes objetivos:

- ✓ Evaluar la eficacia del sistema de gestión en su totalidad a la vista de:
  - Los cambios internos y externos de la organización.
  - La pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación.
  - El logro de los objetivos del cliente.
  - Los resultados previstos del sistema de gestión respectivo.
  - Evaluar el compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con el fin de mejorar el desempeño global.

Revisar los informes de auditoría de seguimiento previos de todo el ciclo de certificación para determinar:

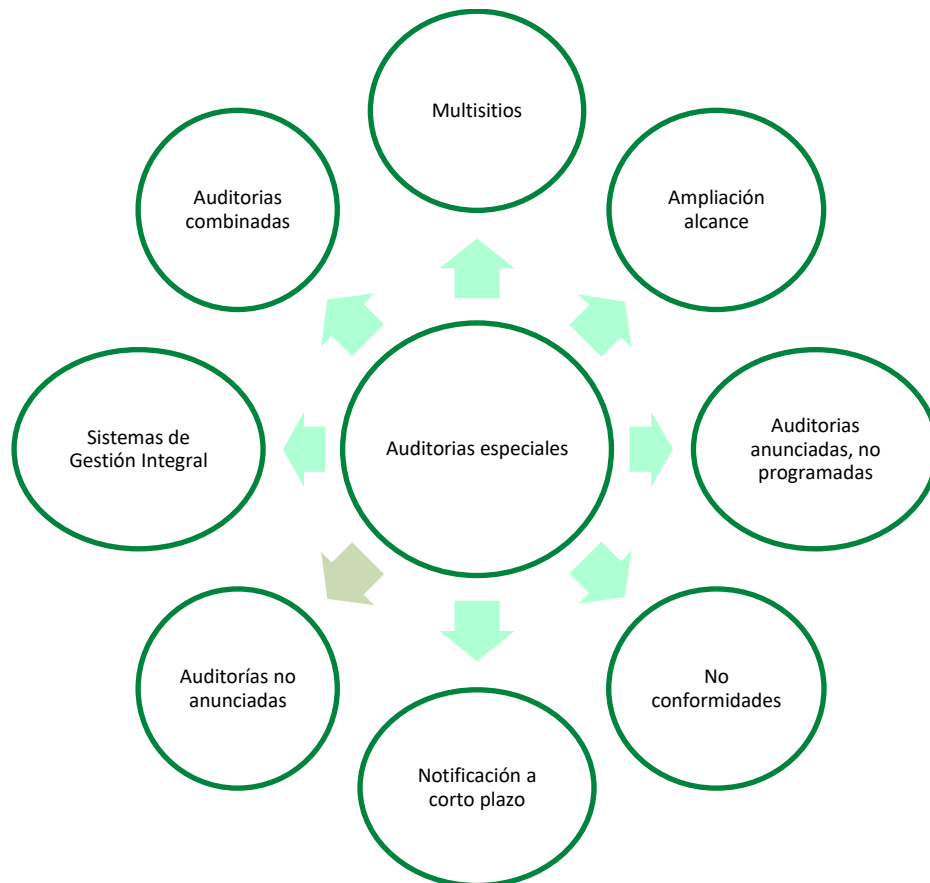
- El progreso de los resultados de la revisión por la dirección y auditorías internas.
- El tratamiento de las quejas.
- El progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua.
- La continuidad en el control operacional.
- La capacidad para cumplir con los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y propios de la organización.
- La utilización de logo y marca y/o cualquier otra referencia a la certificación.
- Si una vez que se ha cumplido la vigencia de la certificación y no se han completado.
- La planeación y realización de la auditoría de recertificación.
- La atención y cierre de los hallazgos.
- La toma de decisiones.

Se procederá a la no renovación de la certificación y el cliente tendrá que reiniciar su proceso de certificación, en caso de que la organización no quiera perder su historial de certificación se procede a establecer una reestructuración (Ver 6.3 del presente documento).

**Nota:** Para las auditorías de sistema de gestión integral; se considera un objetivo más:

- ✓ Verificar el nivel de integración del sistema de gestión integral del Cliente

#### 4.4 Auditorías Especiales



#### **4.4.1 Auditoría Multisitios**

Cuando las compañías con varios sitios son certificadas, el contrato es acordado y concretado solamente con la oficina central de la compañía, independiente del estado legal de los sitios.

Una organización multisitios necesita no ser una entidad legal única, pero todos los sitios deben contar con un lazo contractual con la oficina central de la organización y estar sujetos a un Sistema de Gestión común, el cual está ubicado, establecido y sujeto a un seguimiento continuo y a Auditorías internas por la oficina central.

El Sistema de Gestión de la Organización debe estar bajo un plan de control y administración central y debe estar sujeto a una revisión por la Dirección Central de la organización. Todos los sitios relevantes (incluyendo la función de administración central) deben estar sujetos a Programas de Auditorías Internas de la organización y debe de haber sido auditado de acuerdo con el programa previo al inicio de la Auditoría QAC.

Esto significa que la oficina central tiene derecho a requerir a los sitios que implementen acciones correctivas cuando sea necesario en cualquiera de los sitios. Cuando sea aplicable es plasmado en un acuerdo entre la oficina central y los sitios por escrito.

Ejemplos de posibles organizaciones multisitios son:

- ✓ Organizaciones que operan con franquicias,
- ✓ Compañías manufactureras con una red de oficinas de ventas,
- ✓ Compañías de servicios con múltiples sitios que ofrecen un servicio similar,
- ✓ Compañías con múltiples ramificaciones,
- ✓ Oficinas pequeñas de ventas (sin producción) no son consideradas como sitios.

Éstos son revisados si la compañía cumple y prueba con las condiciones específicas de un Sistema de Gestión común para todos los sitios cubiertos por la certificación.

Los procesos en todos los sitios son substancialmente del mismo tipo y deben operar por métodos y procedimientos similares. Cuando algunos de los sitios bajo consideración se conduzcan similarmente, pero con menos procesos que otros, pueden ser elegibles para incluirlos bajo la certificación multisitios otorgada a los sitios en los cuales se lleven a cabo la mayoría de los procesos, o los procesos críticos están sujetos a una Auditoría completa.

Las razones que QAC toma para determinar cuando el muestreo no es apropiado son:

- ✓ Los sitios realizan procesos / actividades significativamente diferentes en relación con el alcance del sistema de gestión;
- ✓ El cliente solicita que cada sitio sea auditado; o
- ✓ La existencia de un esquema sectorial o requisito reglamentario que estipula que cada sitio debe ser auditado sistemáticamente.

Para el caso de las empresas que pretenden certificarse en inocuidad de los alimentos se debe considerar la categoría a la que pertenece a razón de solo poder auditar como multisitios las empresas dentro de las categorías A, B, E, F y G.

#### **4.4.2 Ampliación del Alcance**

QAC, en respuesta a una solicitud de ampliación del alcance de una certificación ya concedido, una revisión de la solicitud y determinar cualquier actividad de auditoría necesarios para decidir si es o no la extensión puede ser concedida. Esto puede llevarse a cabo en conjunción con una auditoría de vigilancia.

#### **4.4.3 Auditorías con notificación a corto plazo**

Puede ser necesario que QAC lleve a cabo auditorías notificadas a corto plazo de los clientes certificados para investigar quejas, o en respuesta a los cambios, o como seguimiento a clientes en suspensión. En estos casos:

- a) QAC describe y pone en conocimiento de los Clientes certificados con antelación, las condiciones en las que se van a efectuar estas visitas con notificación a corto plazo
- b) QAC pone cuidado especial en la designación del equipo auditor debido a la imposibilidad por parte de la organización auditada de formular una objeción sobre los miembros del equipo auditor.
- c) Cuando QAC se entere que ha habido un incidente grave relacionado con la seguridad y salud en el trabajo, calidad, daño al medio ambiente o daños a la inocuidad de los alimentos, con la finalidad de investigar si el sistema de gestión no se ha visto comprometido y si funcionó efectivamente.

#### **4.4.4 Auditorías, No Anunciadas**

Se pueden realizar auditorías no anunciadas a Clientes certificados en los siguientes casos:

- a) Cuando se reciba una queja directamente en el organismo de certificación de alguna parte interesada.
- b) Cuando QAC detecte que se ve comprometida la inocuidad de los alimentos.
- c) En caso de un accidente grave o infracción a la normativa.

#### **4.4.5 Auditorías de no conformidades**

Cuando por el Número y el Impacto de las no conformidades identificadas requieran de la revisión de la eficacia en Sitio se programa una auditoría en donde se tiene como propósito verificar la atención y los resultados de las correcciones y acciones correctivas establecidas por la organización.

#### **4.4.6 Auditoría de Sistemas de Gestión Integral**

Un Sistema de Gestión Integral se trata de una organización que ha documentado e implementado 2 o más Normas en un solo Sistema de Gestión.

Hay factores que inciden en la planeación y realización de la auditoría, las cuales son:

- ✓ El nivel de integración en que el sistema de gestión de la organización está integrada;
- ✓ La capacidad del personal de la organización para responder a las preguntas que afectan a más de una norma de sistemas de gestión, y
- ✓ La disponibilidad de auditor(es) competente para auditar más de un sistema de gestión estándar / especificación.

#### **4.4.7 Auditorias Combinadas**

Auditoria llevada a cabo conjuntamente a un único auditado en dos o más sistemas de gestión.

## **5. PLANEACIÓN Y REALIZACIÓN DE AUDITORÍA**



### **5.1 Estimación de tiempos de auditoría**

QAC tiene un instructivo para la estimación de los tiempos de auditoría para cada norma certificable, el cual considera las siguientes etapas:

- ✓ Determinación del número efectivo de personal
- ✓ Se valora el riesgo de los productos y servicios en el cumplimiento del programa de auditoría
- ✓ Se valora la complejidad de la organización y del sistema de gestión
- ✓ Se confirma que el tiempo de auditoría establecido asegura una auditoría eficaz

### **5.2 Selección del Equipo Auditor**

QAC tiene un procedimiento de selección y nombramiento del equipo de auditoría, incluyendo el líder del equipo de auditoría y los expertos técnicos, según sea necesario, teniendo en cuenta la competencia necesaria para alcanzar los objetivos de la auditoría y los requisitos de imparcialidad. Si sólo hay un auditor, éste deberá tener la competencia necesaria para desempeñar las funciones de líder del equipo auditor sea aplicable en la auditoría.

Al decidir el tamaño y la composición del equipo de auditoría, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- ✓ Los objetivos de auditoría, su alcance, los criterios y el tiempo estimado de auditoría;
- ✓ Si la auditoría es un combinado, conjunta o integrada;
- ✓ La competencia global del equipo auditor necesaria para alcanzar los objetivos de la auditoría
- ✓ Los requisitos de certificación (incluyendo los requisitos legales, reglamentarios o contractuales aplicables);
- ✓ El idioma y cultura.

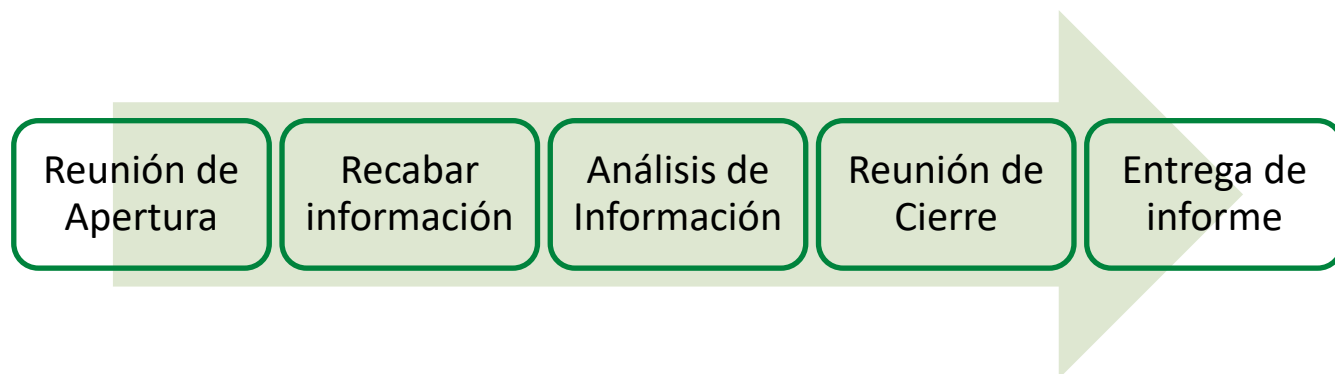
### 5.3 Planeación de la Auditoría

El plan de auditoría deberá ser adecuado a los objetivos y el alcance de la auditoría.

El plan de auditoría considera:

- ✓ Los objetivos de la auditoría,
- ✓ Los criterios de auditoría,
- ✓ El alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de las unidades o procesos de organización y funcionamiento para ser auditada;
- ✓ Las fechas y lugares donde se llevarán a cabo las actividades de auditoría in situ, incluidas las visitas a los sitios remotos temporales y las actividades de auditoría, en su caso;
- ✓ La duración prevista de las actividades de auditoría in situ;
- ✓ Las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo de auditoría y sus acompañantes, tales como observadores o intérpretes.

### 5.4 Realización de la Auditoría



- ✓ Reunión de Apertura,

En una reunión formal entre el Equipo Auditor, el Responsable del Sistema de Gestión y el personal involucrado en la auditoría, los cuales se establecen en el Plan de Auditoría.

- ✓ Presentación del equipo auditor,
- ✓ Explicación de las funciones del equipo auditor. (incluyendo las de observadores de QAC o de la Entidad de Acreditación),
- ✓ Confirmación del alcance de la certificación.
- ✓ Confirmación del plan de auditoría o la necesidad de algún cambio.
- ✓ Confirmación de los canales de comunicación formales entre el equipo auditor y el Cliente.
- ✓ Confirmación de la disponibilidad de los recursos y logística necesaria para el equipo auditor
- ✓ Confirmación de las políticas de confidencialidad de QAC.
- ✓ Confirmación de los protocolos de protección, seguridad, emergencia.
- ✓ Confirmación de la identidad, disponibilidad y funciones de guías y observadores
- ✓ Clasificación de los hallazgos de las auditorías.
- ✓ Derechos del Auditado para suspender la auditoría.
- ✓ Derechos del Equipo Auditor para suspender la auditoría
- ✓ Confirmación que el Equipo Auditor representa a QAC y que es su obligación controlar la ejecución del plan de auditoría.
- ✓ Cuando aplique confirmación del estado de los hallazgos de la revisión o auditoría anterior.
- ✓ Confirmación de los métodos y procedimientos a utilizar para llevar a cabo la auditoría sobre una base de muestreo
- ✓ Confirmación del idioma de la auditoría.
- ✓ Confirmación de los tiempos en los que se comunicará al Cliente el avance de la auditoría.
- ✓ Solución a dudas por parte del Cliente.
- ✓ Recabar Información

La auditoría se lleva a cabo mediante

- ✓ Entrevistas al personal de las diferentes jerarquías de la organización
- ✓ Revisión de documentos y registros,
- ✓ Observando las actividades en sitio y las condiciones de trabajo.

La auditoría se realiza de manera justa, clara y dirigida a resultados. No están permitidas las preguntas inquisitivas, incisivas o dirigidas.

En particular a los sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos , es relevante verificar que se dé cumplimiento a los PPR (p. ej. Servicios – aire, agua, energía; Manejo de materiales comprados, Reproceso, etc.).

- ✓ Análisis de Información

Se revisan los hallazgos de auditoría y cualquier otra información apropiada reunida durante la auditoría, con respecto a los objetivos de la auditoría

- ✓ Acuerdan las conclusiones de la auditoría teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría
- ✓ Confirman que el programa de auditoría es adecuado o es necesario replantear el mismo
- ✓ Identifican los riesgos resultantes de las actividades de certificación

El equipo auditor analiza los hallazgos identificados y procede a su clasificación

<b>Hallazgos de Auditoría</b>	
No Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se entiende como el incumplimiento de un requisito normativo que compromete la capacidad para lograr los resultados deseados del Sistema de Gestión.</li> <li>✓ En caso de no atender las observaciones identificadas en las auditorías previas por QAC, serán consideradas como No Conformidades</li> </ul>
No conformidad crítica	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No conformidad crítica aplica a los sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos , y se presenta cuando se observan efectos negativos en la inocuidad alimentaria durante una auditoría y la organización <b>no</b> ha tomado las medidas adecuadas, o se ponen en riesgo los requisitos legales y/o la integridad de la certificación.</li> <li>✓ Esta no conformidad amerita la <b>suspensión inmediata</b> del certificado.</li> </ul>
Observación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se entiende como una desviación a un requisito normativo no compromete la capacidad para lograr los resultados deseados del Sistema de Gestión.</li> <li>✓ Si se presentan 3 observaciones o más un requisito de la norma, se clasificarán como No conformidad</li> </ul>
Oportunidades de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se entiende como acciones y/o actividades que puede adoptar la organización para favorecer la mejora continua.</li> </ul>
Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se entiende como el cumplimiento de las políticas, lineamientos, directrices, procedimientos y requisitos que la organización tiene documentado e implementado de forma satisfactoria, con respecto a su Sistema de Gestión, basado en la norma: * _____</li> </ul>

\* colocar la norma en la que se está realizando la evaluación, por ejemplo: para sistemas de gestión de la calidad colocar ISO 9001: 2015, para sistemas de gestión ambiental ISO 14001:2015, etc.

**Nota:** En caso de que la no conformidad crítica se presente dentro de la auditoría de certificación inicial, se comenzará nuevamente con el proceso de certificación.

✓ Reunión de Cierre

En una reunión formal entre el Equipo Auditor, el Responsable del Sistema de Gestión y el personal involucrado en la auditoría se informa:

- ✓ Que las evidencias de la auditoría reunidas se basan en un muestreo de la información y por lo tanto existe un elemento de incertidumbre.
- ✓ El plazo para enviar el Informe de auditoría
- ✓ El método y plazo para presentar información para solventar las no conformidades y observaciones.
- ✓ La información referente al proceso de apelaciones y quejas

Para el caso de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Auditor Líder solicita la presencia del Representante de la Organización e indica al mismo que se requiere la presencia de la Gerencia Legalmente Responsable de la SST, al personal responsable de monitorear la salud de los empleados y al Representante de los empleados con respecto a SST y la ausencia de cualquiera de los anteriores es registrada dentro del Informe de Auditoría **FO-AUD-07**.

- ✓ Entrega de Informe

En un Plazo no mayor a 3 días hábiles entrega el Informe de Auditoría, con la conclusión del equipo auditor respecto a la certificación.

Dentro del informe de auditoría se consideran las siguientes directrices:

- Describir las conclusiones en relación con los requisitos de la norma de certificación
- Incorporar comentarios sobre la competencia y la conformidad
- Describir las conclusiones de la auditoría
- Juzgar la eficacia de las acciones correctivas
- Cerrar el informe de auditoría

### **5.5 Atención de Hallazgos de Auditoría**

QAC revisa las correcciones, las causas identificadas y acciones correctivas presentadas por el cliente para determinar si éstos son aceptables.

QAC revisa la eficacia de cualquier corrección y acciones correctivas tomadas. La evidencia obtenida a apoyar la resolución de no conformidades, se registrarán.

- ✓ El cliente será informado del resultado de la revisión y verificación.
- ✓ El cliente será informado si una auditoría especial es necesaria para verificar la eficacia de sus acciones.

**Nota.** La verificación de la eficacia de la corrección y acción correctiva puede llevarse a cabo sobre la base de una revisión de información documentada proporcionada por el cliente, o en su caso, a través de la verificación in situ. Por lo general, la actividad se lleva a cabo por un miembro del equipo de auditoría.

Toda vez que ha sido recibido el análisis de la causa raíz y los Planes de Acción así como las correspondientes acciones correctivas, estos son turnados para evaluación al Auditor Líder, si dichas acciones correctivas y las evidencias presentadas no permitieran una evaluación efectiva, el Auditor Líder solicitará mayor detalle o evidencia a la Organización o en su caso recomendar la programación de una Auditoría Extraordinaria para valorar en sitio el resultado y efectividad de las acciones correctivas.

## **6. TOMA DE DECISIONES DE LA CERTIFICACIÓN**

### **6.1 Otorgar la Certificación**

Para otorgar por primera vez una certificación por 3 años, la organización tiene que cumplir con las siguientes condiciones:

- ✓ El grupo dictaminador de QAC dictamine que la información proporcionada por el equipo de auditoría es suficiente con respecto a los requisitos de la certificación y al alcance de la certificación.
- ✓ Las correcciones y acciones correctivas establecidas por las No conformidades documentadas en la auditoría de etapa 1 y auditoría de etapa 2 han sido revisadas, aceptadas y verificadas por el Auditor Líder.
- ✓ El Plan de acción establecidas por las Observaciones documentadas en la auditoría ha sido revisadas, aceptadas por el Auditor Líder.
- ✓ Si por el impacto de las no conformidades no es posible verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas en un plazo menor a 6 meses (a partir del día de la auditoría de etapa 2) QAC establecerá la necesidad de realizar otra auditoría de etapa 2 previa a la recomendación de la certificación.
- ✓ Para los casos de SGSST QAC haya evaluado y confirmado que la organización tiene un SGSST eficazmente demostrable para garantizar el cumplimiento de sus compromisos como política incluyendo cumplimiento legal.

Para otorgar la certificación en una transferencia de certificado, se tiene que cumplir con los lineamientos establecidos en la Política para la transferencia de Certificados **PL-CER-02**, en caso de no cumplir con alguno de los requisitos, esta será considerada como una certificación inicial.

La validez del certificado es por 3 años, siempre y cuando se cumplan con sus auditorías de vigilancia, establecidas de acuerdo con su programa de auditoría con ciclos posteriores de 3 años bajo las mismas condiciones.

### **6.2 Declinar la Certificación**

Para declinar una certificación QAC, considera:

- ✓ La organización no atendió las No conformidades
- ✓ Los riesgos resultantes de la certificación son inaceptables.

### **6.3 Mantener la Certificación**

Para mantener la certificación, el auditado debe demostrar que de acuerdo al cumplimiento de su programa de auditoría continúa satisfaciendo los requisitos de la norma del Sistema de Gestión,

- ✓ El Auditor Líder en conjunto con el Director de Técnico deciden si el auditado tiene las condiciones para continuar con la certificación.
- ✓ Si se considera necesario se procede a la revisión, aceptación y verificación de las correcciones y acciones correctivas que el auditado establezca.
- ✓ Se deberá informar a QAC de inmediato o a más tardar en un plazo de 3 días hábiles si la organización se da cuenta de las actuaciones judiciales con respecto a la seguridad del producto o de la legalidad o un retiro de producto, así como de las quejas interpuestas por los clientes acerca de la inocuidad del producto, o bien cualquier otra situación que ponga en riesgo el objetivo del sistema de gestión.

#### **6.4 Renovar la Certificación**

Para renovar el Certificado el auditado al plazo establecido de tres años, debe demostrar eficacia en la implementación del Sistema de Gestión, manifestando evidencia en una auditoría de recertificación.

- ✓ Resultados de la auditoría de recertificación.
- ✓ Resultados de la revisión del sistema durante el periodo de certificación.
- ✓ Las quejas recibidas por parte de usuarios de la certificación.

#### **6.5 Modificación del Alcance del Sistema de Gestión**

- ✓ Para ampliar el alcance de un certificado el auditado tiene que demostrar el cumplimiento total de la normatividad manifestando evidencia en una auditoría especial.
- ✓ Que el alcance pretendido este dentro de la acreditación de QAC
- ✓ Se mantenga la integridad del sistema de gestión
- ✓ Se verifiquen las correcciones/acciones correctivas que se desprendan por la auditoría

Para reducir el alcance de la certificación, en las auditorías de seguimiento, recertificación se presenta la necesidad de reducir el alcance.

- ✓ Por interés propio del auditado
- ✓ Porque el auditado deja de mostrar cumplimiento con el total del alcance certificado

#### **6.6 Restauración**

Después del vencimiento de la certificación, QAC puede restaurar la certificación dentro de 6 meses, siempre que las actividades de recertificación pendientes se completen. La fecha de vigencia en el certificado deberá ser después de la decisión de recertificación y la fecha de caducidad se basa en el ciclo de certificación previa.

#### **6.7 PROPIEDAD DEL CERTIFICADO**

El certificado emitido después de la evaluación de la conformidad del sistema de gestión es propiedad de QAC, por lo cual la organización certificada deberá entregar el original a QAC cuando este se lo requiera o bien cuando exista alguna suspensión o cancelación. En caso de no entregarse el certificado, la organización será acreedora a la sanción que QAC determine, de acuerdo con los daños y perjuicios que se presenten.

La información contenida dentro del informe de evaluación de la conformidad es propiedad de QAC, por lo cual no podrá hacerse uso de la misma sin autorización previa de QAC.

La información de la organización será cargada en el portal dentro de los 28 días naturales posteriores a la fecha de la decisión de la certificación, con un máximo de 2 años, los cuales serán cargados en idioma Inglés.

## **7. Políticas de QAC**

### **7.1 Política de la Calidad**

En **QAC, Certificación, S.A. de C.V.** aceptamos el compromiso de brindar servicios de Auditoría y Certificación de Sistemas de Gestión que proporcionen confianza en los resultados para nuestros clientes y sus partes interesadas.

De la mano del desarrollo de la competencia de nuestro personal y la implementación en todos los niveles del organismo los principios de:

**QAC** Imparcialidad en las actividades relacionadas con el proceso de certificación.

**QAC** Transparencia en los métodos para la toma de decisiones del proceso de certificación.

**QAC** Confidencialidad en la información de nuestros clientes.

**QAC** Responsabilidad en la revisión de evidencia objetiva.

**QAC** Atención oportuna a las apelaciones y quejas.

**QAC** Gestión integral de riesgos a la imparcialidad y a la certificación.

Trabajamos todos los días para que nuestros Clientes impulsen la gestión del riesgo y la mejora continua en sus organizaciones.

**Nota:** Esta política ha sido debidamente liberada por la Dirección Corporativa.

### **7.2 Política de Información**

- ✓ QAC establece como canales de comunicación los siguientes:

- ✓ 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.
- ✓ Para la comunicación con los clientes es a través de teléfono, chats, WhatsApp, nube de QAC, Plataforma de QAC y/o correo electrónico.
- ✓ 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.
- ✓ Publicaciones relacionadas con la comercialización del servicio, a través de medios como redes sociales como: Facebook (/QACmexico), X (@QACMX), Instagram (@qac\_certificacion), LinkedIn (qacmexico), YouTube (QAC certificación), TikTok (@qac\_certificacion) y la página web oficial de QAC ([www.certificacionmexico.mx](http://www.certificacionmexico.mx)).

La información pública determinada en cualquiera de los medios anteriores trata con exactitud los temas a publicar relacionados con las actividades de QAC y no es engañosa, de manera que no confunde al público en general.

La comunicación con los clientes.

- ✓ Actualizaciones relevantes en el Sector de Normatividades ISO.
- ✓ Las necesarias para comunicar los logros y estrategias de desarrollo para QAC y sus colaboradores.
- ✓ QAC notifica debidamente a sus clientes certificados cualquier cambio en sus requisitos de certificación.
- ✓ QAC verifica que cada cliente cumpla con los nuevos requisitos.
- ✓ 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.

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

- ✓ Vigilancia del mantenimiento de su sistema de gestión.
- ✓ Metodología para la recertificación de su sistema de gestión.
- ✓ Metodología para la reducción del alcance o ampliación de su certificación.
- ✓ Circunstancias que podrían ocasionar la suspensión del certificado.
- ✓ Circunstancias que podrían ocasionar el retiro y la cancelación de la certificación por QAC.
- ✓ Circunstancias que conllevan a una reestructuración de la certificación.

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

- ✓ Áreas geográficas en las cuales opera.
- ✓ El estatus de las certificaciones otorgadas.
- ✓ El nombre, documento normativo relacionado, alcance y ubicación geográfica (ciudad y país) de un cliente certificado específico.

### **7.3 Uso de Logo y Marca**

Los siguientes puntos forman parte de la Política para uso de logo y marca QAC **PL-DIR-03**.

#### **7.3.1 Derechos.**

- ✓ La Organización que ha sido certificada puede usar la marca QAC únicamente dentro del alcance y vigencia del certificado; a partir de que éste haya sido entregado considerando la transparencia y confidencialidad.

#### **7.3.2 Uso de logo y marca QAC**

- ✓ Las siglas de las empresas certificadas bajo el esquema de inocuidad de los alimentos deberán respetar los mismos derechos y prohibiciones que para el uso de logo y marca de QAC.
- ✓ El uso de logo y marca QAC únicamente puede ser utilizado para publicidad y comunicación impresa y digital.

#### **7.3.3 Prohibido usar la marca QAC, EMA, IAF.**

- ✓ Dentro de informes de laboratorio de ensayo o calibración.
- ✓ En informes de unidad de verificación.
- ✓ En certificados de productos o servicios.
- ✓ En embalajes de producto a la vista del consumidor.
- ✓ En formatos, registros, procedimientos, manuales y guías, etc., con el fin de respetar las políticas que rigen la utilización de la marca QAC.

#### **7.3.4 Compromiso del cliente.**

- ✓ Que el Cliente se ajuste a los requisitos QAC al referirse al estado de su certificación en los medios de comunicación, tales como internet, folletos o publicidad, u otros documentos,
- ✓ Que el Cliente no permita ninguna declaración engañosa referente a su certificación,
- ✓ Que el Cliente no utilice ni permita la utilización de manera engañosa de ningún documento de certificación en parte o en su totalidad,
- ✓ Que el Cliente cese, en caso de suspender o retirar su certificación, toda publicidad que se refiera a una condición de certificación,
- ✓ Que el Cliente modifique toda publicidad en caso de reducción del alcance de la certificación,
- ✓ Que el Cliente no permita que se haga referencia a su certificación del sistema de gestión para dar a entender que QAC certifica un producto (Incluyendo servicio o un proceso),
- ✓ Que el Cliente no implique que la certificación se aplica a actividades fuera del alcance de la certificación,
- ✓ Que el Cliente no utilice su certificación de forma que pueda dañar el prestigio de QAC y/o el sistema de certificación y se pierda la confianza del público.
- ✓ Que el cliente no podrá hacer uso de los logotipos de IAF y EMA

### **7.4 Apelaciones y Quejas**

- ✓ Los clientes de QAC tienen derecho a presentar apelaciones a los veredictos del auditor líder o del Grupo Dictaminador de QAC durante los servicios que QAC ofrece a sus clientes. El personal responsable informará sobre este derecho y el mecanismo para realizarlo

- ✓ Los clientes de QAC tienen derecho a presentar quejas sobre los servicios y/o trato de cualquier colaborador de QAC.
- ✓ QAC está obligado a dar entrada, seguimiento y respuesta a cualquier queja y/o apelación.
- ✓ Las respuestas a las apelaciones y/o quejas se entregan por escrito al solicitante en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- ✓ El responsable de dar entrada y seguimiento de la apelación y/o queja es el Director Corporativo, Director Técnico y Director Administrativo.
- ✓ En caso de que la Queja sea sobre alguna de las Direcciones, ésta tendrá que ser canalizada con alguna de las Direcciones que no estén involucradas en la queja, con la finalidad de mantener la imparcialidad.
- ✓ En caso de que la queja sea relacionada con el proceso de certificación, esta tendrá que ser canalizada al Director Técnico, con la finalidad de mantener la imparcialidad.
- ✓ La respuesta que se le brinda al cliente incluye las acciones que QAC va a emprender.
- ✓ La respuesta que se le brinda al cliente está justificada normativamente.

## **8. Obligaciones del Cliente**

QAC establece medidas para que sus clientes les informen sobre cambios significativos que afecten a su proceso de certificación. Estos incluyen, por ejemplo, los cambios relacionados con:

- ✓ El estado legal de la organización (Estructura de Gobierno)
- ✓ Cambios en el nombre de la organización
- ✓ Cambios del personal clave relacionados al Sistema de Gestión
- ✓ Dirección y Lugar de Contacto
- ✓ El alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado
- ✓ Cambios importantes en el sistema de gestión y los procesos.
- ✓ Cambios derivados de acontecimientos extraordinarios, como desastres naturales o provocados por el hombre (por ejemplo: guerra, huelga, terrorismo, crimen, inundación, terremoto, piratería, información maliciosa, etc.)
- ✓ Asesorarse con QAC en caso de que exista alguna duda de algún cambio
- ✓ En caso de que aplique, eventos como retiro de producto, brotes de seguridad alimentaria.
- ✓ Cualquier otro cambio que haga inexacta la información del certificado y/o de la certificación.

## **9. Sanciones**

### **9.1 Suspensión del Certificado**

El certificado de una organización entra en suspensión de 4 meses bajo las siguientes condiciones

- ✓ Uso inapropiado del logo y marca de QAC.
- ✓ Pospuesta significativa en fechas de ejecución de auditorías de seguimiento, en el cual se supere los 12 meses posteriores a la toma de decisión.
- ✓ No presente su Plan de corrección en auditoría de seguimiento

- ✓ Razones propias de la organización, tales como asuntos legales, demandas, bancarrotas, entre otros
- ✓ Que realice cualquier declaración relacionada con su certificación, documentación, marcas o informes que puedan ser consideradas como engañosas
- ✓ Falta de pago de los servicios de QAC
- ✓ Que el cliente haya solicitado la suspensión de manera voluntaria
- ✓ Que el cliente no informe a QAC dentro de los primeros 3 días naturales de las quejas que afectan la inocuidad de los alimentos interpuestos por los usuarios, quejas o demandas legales, retiro de producto.

Para el caso de los SGSST un incumplimiento legal y reglamentario grave, que requiera de la presencia o intervención de alguna entidad regulatoria y que se haya probado que el SGSST no cumplió seriamente con los requisitos de la certificación de SST.

## **9.2 Cancelación del Certificado**

- ✓ La cancelación de la certificación procede cuando la organización certificada no atiende los requerimientos de la suspensión.
- ✓ La organización que requiera nuevamente los servicios de auditoría tendrá que reiniciar con el proceso de certificación
- ✓ Cuando la inocuidad de los alimentos se ve comprometida y el cliente certificado no informa a QAC y no toma acciones al respecto en 3 días hábiles como máximo se realiza la cancelación de la certificación.
- ✓ QAC retirará la certificación cuando tenga pruebas de que el cliente no es capaz o no quiere establecer y mantener la conformidad con los requisitos en los plazos aplicables a la satisfacción de las no conformidades críticas.