QAC
Quality Alliance Certification
Alianza para tu Certificación

SISTEMA DE GESTIÓN DE QAC

POLÍTICA DE INFORMACIÓN

PL-DIR-04

Revisión	Fecha de emisión
00	25/04/2026

Elabora	Revisa	Aprueba
Responsable del Sistema de Gestión	Dirección Técnica	Dirección Corporativa

DOCUMENTO INFORMATIVO

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 17021-1 (en su versión vigente), 17020 (en su versión vigente), 17024 (en su versión vigente) y 17065 (en su versión vigente) 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) 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), X (@QACMX), Instagram (@qac_certificacion), LinkedIn (qacmexico), YouTube (QAC certificación), TikTok (@qac_certificacion), WhatsApp (QAC, Certificación) Canal de Difusión y la página web oficial de QAC (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 Integral **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.**

j) El alcance del esquema de certificación y el proceso de certificación.

k) Los prerrequisitos del esquema de certificación.

2.3. QAC proporciona cuando es solicitada al correo certificacion@certificacionmexico.mx o atencionaclientes@certificacionmexico.mx tal como se indica en la página web la siguiente información:

a) Las áreas geográficas en las que opera.

b) El Estatus de una certificación determinada.

DOCUMENTO INFORMATIVO

Derechos reservados QAC, Certificación, S.A. de C.V. Prohibida su reproducción total o parcial

c) El nombre, documento normativo relacionado, alcance y ubicación geográfica (ciudad y país) de un cliente certificado específico.

d) Si un cliente posee una certificación vigente y valida y su alcance de certificación

e) información sobre los productos certificados que contiene, por lo menos, los siguientes datos: identificación del producto, normas y otros documentos normativos con los cuales se ha certificado la conformidad e identificación del cliente.

2.4. La comunicación con los colaboradores:

a) Avances en la implementación del Sistema de Gestión de QAC.

b) Auditorias 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 o en el esquema 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.

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

a) Vigilancia del mantenimiento de su sistema de gestión.

b) Metodología para la recertificación de su sistema de gestión.

c) Metodología para la reducción o ampliación del alcance de su certificación.

d) Circunstancias que podrían ocasionar la suspensión del certificado.

e) Circunstancias que podrían ocasionar el retiro y cancelación de la certificación por QAC.

f) Circunstancias que conllevan a una reestructuración de la certificación.

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

g) Política Integral.

h) Misión y Visión.

i) Normas acreditadas para las actividades de Auditoría, Certificación e Inspección.

j) Artículos sobre las actualizaciones de normatividad ISO.

k) Diagrama de Flujo del proceso de auditoría, certificación e inspección.

l) Ubicación geográfica de la Oficina Matriz, oficinas regionales y alcance de áreas geográficas donde QAC puede desarrollar auditorias, evaluaciones e inspecciones.

DOCUMENTO INFORMATIVO

Derechos reservados QAC, Certificación, S.A. de C.V. Prohibida su reproducción total o parcial

m) Medios de contacto de QAC.

n) Directorio.

o) Criterios de Acceso a la Información.

p) Elementos de Seguridad del Certificado.

NOTA 1. 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 Marketing.
- ✓ Responsable de autorización: Director Corporativo.
- ✓ Responsable de monitoreo de información aprobada: Responsable de Recursos Técnicos.
  - ❖ En página de internet: Responsable de Recursos Técnicos.
  - ❖ En redes sociales: Responsable de Marketing.

NOTA 2. La información que QAC proporciona a cualquier Cliente o al Mercado, incluida la publicidad, es exacta, no engañosa y no induce al error.

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:

q) Toda solicitud es por escrito o por medio del espacio en la WEB de QAC.

r) 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.

s) 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.

DOCUMENTO INFORMATIVO

Derechos reservados QAC, Certificación, S.A. de C.V. Prohibida su reproducción total o parcial