

MBC DC PR 001
REV.15
Julio 2019



MB CERTIFICATION

México,S.C.

PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN

Y GESTIÓN DE SOLICITUDES

ELABORÓ: DIRECTOR DE COMERCIALIZACIÓN

REVISÓ Y AUTORIZÓ: DIRECCION DE CERTIFICACIÓN

1. Objetivo.

Describir las actividades para la preparación y envío de ofertas y contratos para los servicios de auditoría y certificación de sistemas de gestión para todos los productos de MB Certification

2. Alcance.

Este Procedimiento aplica a todos los productos y servicios de auditoría y certificación de sistemas de gestión ofrecidos por MB Certification

NOTA: Se deben utilizar las Instrucciones de productos específicos como complemento de este Procedimiento.

3. Responsabilidades.

El Director de Certificación y El Director Comercial son responsables de la implementación y aplicación de este Procedimiento.

El Director de Certificación y/o Director de Operaciones es responsable de autorizar (firmar) las "Ofertas – Contratos" emitidas por los Ejecutivos de Cuenta.

Los Ejecutivos de Cuenta son responsables de la correcta aplicación de las actividades descritas en este Procedimiento.

El Director de Certificación y el Director Comercial, son responsables de la revisión y actualización de este Procedimiento.

4. Referencias.

ISO/IEC 17021-1: 2015. Evaluación de la Conformidad – Requisitos para Organismos que proveen Auditoría y Certificación de Sistemas de Gestión.

MBC DG PR 001 Procedimiento de Servicios de Certificación MBC

MBC DC PR 001 IN 001 Instrucción para elaboración de propuestas comerciales SGC

MBC DC PR 001 IN 002 Instrucción para elaboración de propuestas comerciales SGA

MBC DC PR 001 IN 003 Instrucción para elaboración de propuestas comerciales SSST

MBC DC PR 001 IN 004 Instrucción para elaboración de propuestas comerciales SGI

MBC DC PR 001 IN 005 Instrucción para elaboración de propuestas comerciales Multisitio

MBC DC PR 001 IN 006 Instrucción para elaboración de propuestas comerciales SGTI

MBC DC PR 001 IN 007 Instrucción para elaboración de propuestas comerciales SGSI

IAF MD 5:2015

IAF MD 22:2018

IAF MD 10:2013
IAF MD 13:2014

5. Definiciones.

Producto. Se refiere a la evaluación con base a las normas; ISO 9001:2015/ NMX-CC-9001-IMNC-2015, ISO 14001:2015/ NMX-SAA-14001-IMNC-2015, ISO45001:2018/ NMX-SAST-45001-IMNC-2018, BSI OHSAS 18001:2007/ NMX-SAST-001-IMNC-2008, ISO/IEC 20000-1:2011 / NMX-I-20000-1-NYCE-2012, ISO/IEC 20000-1:2018 / NMX-I-20000-1-NYCE-2018 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN-GESTIÓN DEL SERVICIO- PARTE 1: REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO. ISO/IEC 27001:2013 / NMX-I-27001-NYCE-2015

MBC: MB Certification México, S.C.

6. ACTIVIDADES.

6.1. Solicitud del Cliente.

El Ejecutivo de Cuenta podrá recibir la Solicitud de Cotización por parte del Cliente por cualquier medio (por escrito, fax, correo electrónico o de forma verbal).

Una vez recibida la Solicitud de Cotización, el Ejecutivo de Cuenta debe enviar al Cliente, vía correo electrónico, la “Solicitud de Servicios” correspondiente al Producto solicitado.

El contenido de la “Solicitud de Servicios” debe garantizar la siguiente información:

- Norma de certificación;
- Detalles de las actividades definidas en el alcance de certificación; □
Información del Cliente:
 - Razón Social, Dirección Fiscal, y en su caso Dirección Comercial; o Información sobre los sitios que serán cubiertos por la certificación
 - (Complejidad de los sitios – sucursales, sitios temporales, multi-sitios...); o Número e importancia de sitios temporales;
 - Número de empleados y cuando aplique, detalles sobre las actividades de los turnos, así como actividades repetitivas;
 - Aspectos relevantes de los procesos y operaciones de la organización, y obligaciones legales;
 - Información acerca de procesos subcontratados utilizados por la organización que afectarán la conformidad con los requisitos.

- las normas u otros requisitos para los cuales la organización solicitante pide la certificación
- Información relacionada con el uso de Consultoría para la norma de certificación del sistema de gestión.

Una vez recibido el “Solicitud de Servicios”, el Ejecutivo de Cuenta debe revisar la información para:

- Garantizar que la información es suficiente para determinar que MBC tiene la capacidad y competencia para realizar el servicio:
 - Acreditación(es) que incluya(n) el(os) Código(s) Industrial(es) que cubre(n) el alcance de certificación y Producto solicitado;
 - Alcance de auditoría;
 - Recursos competentes disponibles para realizar el servicio;
 - Revisión de amenazas a la imparcialidad, confidencialidad y no conflicto de interés (cuando sea necesario, con el soporte del Grupo de Riesgo) y que los resultados confirman que los riesgos están en un nivel aceptable.
- Determinar la duración de la auditoría considerando las reglas de cada Producto y la complejidad de los sitios y procesos del cliente. Para cada Producto, el Ejecutivo de cuenta deben consultar y aplicar el lineamiento específico que corresponda.

Si la información contenida en el “Solicitud de Servicios” no está completa o se requiere de información adicional, el Ejecutivo de Cuenta debe solicitar al Cliente la información faltante y/o adicional.

Antes de elaborar la “Propuesta – Contrato”, el Ejecutivo de Cuenta debe considerar los puntos siguientes:

- Expectativas y necesidades de los clientes, implícitas y explícitas;
- Respetar las expectativas del mercado, de la perspectiva del cliente y de los usuarios finales de la certificación;
- Cumplir técnicamente con los requisitos relevantes del esquema;
- Y con las políticas de Confidencialidad, Imparcialidad y No Conflicto de Intereses.

La Oferta de certificación será declinada si los resultados de la revisión de la Matriz de identificación y evaluación de riesgos son negativos (si las amenazas a la Confidencialidad, Imparcialidad y No Conflicto de Intereses no se pueden reducir en un nivel aceptable) o si no se cumple con lo descrito en este Procedimiento, se debe guardar un registro e informar al cliente los motivos por los cuales no se puede prestar el servicio.

Con la información recibida, el Ejecutivo de Cuenta debe elaborar la “Revisión técnica de la solicitud”, realizando lo siguiente:

- Asignar los días de auditoría conforme a las Tablas de Auditoría definidas en el la Instrucción específica de cada Producto, respetando las reglas de tiempo dentro y fuera del sitio;
- Calcular los días de auditoría y registrar las justificaciones para cualquier cambio;
- Para multi-sitios, identificar claramente los sitios temporales;
- Para Transferencia de Certificado considerar la información requerida para considerarla como tal (ej.- copia de certificado, reporte de ultima auditoria)
- Para Re-Certificaciones, incluir el Formato “Revisión del Periodo de Certificación” inmediato anterior;
- Asignar el Código Industrial, relacionado con el alcance de certificación y Producto solicitado;
- Asignar la(s) acreditación(es), nacional o internacional que incluya(n) el(os) Código(s) Industrial(es) con el alcance de certificación y Producto solicitado.

El Ejecutivo de Cuenta debe asignar un número consecutivo a la “Propuesta – Contrato” y registrarla.

El formato de “Revisión técnica de la solicitud”, debe de estar debidamente autorizado por el Director de Operaciones antes de enviar cualquier propuesta o contrato al cliente.

El Director de Operaciones podrá apoyarse con un Auditor / Experto Técnico, para la revisión de la solicitud si fuera necesario (Con la competencia adecuada en el programa en revisión)

Se deberá de revisar el alcance de la certificación, contra la acreditación correspondiente y asignar los códigos NACE y sector IAF, correspondientes, estos deberán de describir y contemplar de forma precisa el alcance propuesto y este deberá de estar desglosado si este contempla más de un código/sector

6.2. Preparación y Envío de la “Propuesta y Contrato”.

El Ejecutivo de Cuenta debe elaborar la “Propuesta y Contrato” de acuerdo con la información proporcionada por el Cliente en la “Solicitud de Servicios” y “Revisión de la Propuesta Contrato”.

Si se requiere de información adicional para un Producto en específico, el Ejecutivo de Cuenta podrá apoyarse en los Lineamientos específicos de Producto, y solicitar la información adicional al Cliente vía correo electrónico.

Las “Propuestas – Contrato”, al menos, deben incluir:

- Detalles del Cliente;
- Asignación de días de auditoría para el ciclo de 3 años;
- Cantidad de Auditorías a lo largo de la vigencia de la certificación;
- Norma y alcance de certificación;
- Términos y Condiciones de MB Certification (incluyendo las etapas del proceso de certificación y el Procedimiento “Atención a Quejas y Apelaciones”).

Aprobación de Ofertas.

El Ejecutivo de Cuenta es personal autorizado para elaborar y emitir “Propuestas – Contrato”, estas deben estar acompañadas por el Formato de “Revisión Técnica de la Propuesta” debidamente llenado, la matriz de identificación y evaluación de riesgos. La aprobación de la revisión de propuesta y propuesta, contrato depende del Director de Certificación o del Director de Operaciones.

Al realizar la aprobación de la propuesta se deberá considerar:

7. los requisitos de la norma de sistema de gestión pertinente;
- b) la complejidad del cliente y de su sistema de gestión;
- c) el contexto tecnológico y reglamentario;
- d) cualquier contratación externa de cualquier actividad incluida en el alcance del sistema de gestión;
- e) los resultados de las auditorías previas;
- f) el tamaño y número de sitios, su ubicación geográfica, y consideraciones multisitio;
- g) los riesgos asociados a los productos, a los procesos o a las actividades de la organización;
- h) si las auditorías son combinadas, conjuntas o integradas.

Para la revisión de la propuesta se toman en cuenta

El Ejecutivo de Cuenta debe enviar/ entregar (vía correo electrónico, copia dura, vía fax, etc.) la “Propuesta y Contrato” al Cliente.

En caso de modificaciones y/o actualizaciones a la “Propuesta y Contrato”, el Ejecutivo de Cuenta debe emitir una nueva revisión de la “Propuesta – Contrato”, y cuando sea necesario, solicitar las aprobaciones correspondientes.

Cuando el Cliente cancele una “Propuesta y Contrato”, el Ejecutivo de Cuenta debe registrar la cancelación en su “IPC”. Y solicitar al Cliente las razones de la cancelación.

8. Aceptación / Rechazo de la “Propuesta y Contrato”.

Después de confirmar la aceptación de la “Propuesta y Contrato” (vía correo electrónico, teléfono, etc.), el Ejecutivo de Cuenta debe solicitar al Cliente la “Propuesta Contrato” (dos originales) firmada y rubricada en todas las páginas.

Una vez recibido el “Contrato”, El Ejecutivo de Cuenta debe revisar el “Contrato” y asegurar que no presenta cambios y que la información es consistente en los siguientes documentos:

- “Solicitud de Servicios”;
- “Revisión de la Propuesta Contrato”;
- “Contrato”, firmado y rubricado en todas las páginas;

Al mismo tiempo que el Cliente firma la “Propuesta Contrato”, el Ejecutivo de Cuenta debe solicitar al Cliente la siguiente documentación:

- Formato de Inscripción en el RFC, Formato R1 o R2;
- Comprobante de Domicilio, que coincida con el Formato de Inscripción en el RFC;
- Orden de Compra, Pedido o documento similar, si aplica; y
- Copia o Carta en la que se aprecie el estado de cuenta y CLABE Interbancaria
- Acta constitutiva del organismo
- Poder legal del representante
- Identificación del representante

El Ejecutivo de Cuenta debe revisar que la información contenida en estos documentos sea consistente con la información de los documentos listados.

El Ejecutivo de Cuenta, debe entregar los documentos listados en los Puntos anteriores a Dirección de Operaciones para tramitar el Alta del Cliente.

La Dirección de Operaciones debe realizar una segunda revisión a los documentos recibidos:

En caso de faltantes de documentos o inconsistencias en la información, deberán regresar los documentos al Ejecutivo de Cuenta, para su complemento y/o corrección.

El Director de Certificación es el único que puede autorizar la Alta de un Cliente si la documentación está incompleta.

La Dirección Comercial y/o el ejecutivo de cuenta deben solicitar la revisión, firman y rubrica en todas las páginas del “Contrato” por parte del Director de Certificación, antes de su envío al Cliente.

NOTA: Cuando sea necesario, la aprobación podrá realizarse vía correo electrónico.

Posterior a la firma del “Contrato”, y una vez recibida la documentación, el Director de Operaciones debe enviar al Cliente, vía correo electrónico, los siguientes Documentos:

- Procedimiento “MBC servicios de Certificación”;
- Procedimiento de “Atención a Quejas y Apelaciones”;
- Procedimiento de “Suspensión, Cancelación y/o Retiro”; y
- Lineamiento de “Uso de la Marca”.

También debe informar al Cliente, que las versiones vigentes de dichos procedimientos está disponible a través del Sitio de Internet de MBC (<http://www.mexicombc.com.mx>). La notificación/ difusión de actualizaciones de los Procedimientos al Cliente es responsabilidad del Director de Operaciones, así como de su publicación en el Sitio de Internet.

9. Contrato.

Tipos de Contrato.

Los servicios de MBC siempre deben ser cubiertos por un contrato firmado con el Cliente. Para facilitar este proceso, MBC ha establecido tres tipos de contratos descritos a continuación.

NOTA: A menos que el Cliente lo solicite, los Contratos con una Fecha de Terminación Definida NO DEBEN ser ofrecidos.

Contratos por Tiempo Indefinido.

Estos contratos no tienen fecha de vencimiento; se desarrollan de tal manera que permitan a MBC ofrecer servicios continuamente sin necesidad de firmar otro contrato. Estos contratos permiten ajustes en los días auditoría y precio, cuando sea necesario o de acuerdo con los términos del contrato, se podrán realizar, aprobar y anexar las Enmiendas correspondientes.

Los días de auditoría asignados a estos contratos son consistentes con los requisitos de asignación de días de auditoría 1 – 1/3 – 1/3 días de auditoría de las Guías de la IAF.

Este tipo de contrato, es el que normalmente ofrece MBC.

Contratos por Tiempo Definido.

Estos son contratos que se establecen por períodos definidos, puede ser cualquier período acordado con el cliente; sin embargo, el período mínimo será de un año.

Cuando el periodo del contrato sea menor a tres años, esto se debe reflejar en la validez del certificado.

Este tipo del contrato debe ser ofrecido solamente si el cliente rechaza firmar el “Contrato por Tiempo Indefinido”.

Contrato emitido por el Cliente.

Este tipo de contrato se utiliza solo cuando el Cliente rechaza firmar el “Contrato por Tiempo Indefinido” establecido por MBC.

Estos contratos deben contener dentro de sus cláusulas la declaración que los servicios se prestaran bajo las características y especificaciones que se establecen en la “Propuesta – Contrato”, mismo que debe formar parte del contrato como un Anexo único.

Cambios al Contrato.

Se deben considerar modificaciones al contrato cuando se presentan cambios significativos al Sistema de Gestión del cliente, tal como incremento o disminución de los días de auditoría debido a:

- Adición o reducción de sitios (incluyendo sitios temporales);
- Ampliación o reducción del alcance de certificación;
- Adición de Productos;
- Incremento o disminución del número de empleados, o turnos;
- Cambio de Razón Social;
- Cambios de Domicilio Fiscal y/o Comercial.

La solicitud de cambio debe ser enviada al Ejecutivo de Cuenta correspondiente, quien debe realizar las modificaciones a toda la documentación relacionada.

Elaborar la “Revisión de la Propuesta – Contrato” para cada “Enmienda al Contrato de Certificación”.

Para registrar los cambios a un Contrato, el Ejecutivo de Cuenta debe utilizar el Formato “Enmienda al Contrato de Certificación”.

El Ejecutivo de Cuenta debe recopilar la información necesaria que soporte el cambio al contrato y adjuntarla a la “Enmienda al Contrato de Certificación”.

Cuando se trate de ajustes al número de empleados, adición de Productos, ampliación o reducción del alcance de certificación (incluyendo el geográfico).

Además, se debe realizar una revisión para determinar cualquier actividad de auditoría necesaria para decidir si la certificación puede ser o no otorgada o mantenida. Estas actividades adicionales de auditoría pueden realizarse durante auditorías de vigilancia o auditorías especiales.

Al determinar el intervalo entre la etapa 1 y la etapa 2, se deben considerar las necesidades del cliente para resolver los problemas identificados en la etapa 1. MBC puede asimismo tener que revisar sus acuerdos para la etapa 2. Si ocurren cambios significativos que pudieran impactar el sistema de gestión, MBC debe considerar la necesidad de repetir toda la etapa 1, o una parte de ella, Se debe informar al cliente que los resultados de la etapa 1 pueden conducir al aplazamiento o cancelación de la etapa 2.

Cuando se realicen modificaciones al contrato, el Ejecutivo de Cuenta debe documentar la razón de los cambios incluyendo las diferencias con el contrato original.

La “Enmienda al Contrato de Certificación” debe ser revisada y firmada por el Director de Certificación, antes de ser enviada al Cliente.

Para cualquier corrección/ modificación, la “Enmienda al Contrato de Certificación” será enviada al Ejecutivo de Cuenta correspondiente para su corrección/ adecuación. El Ejecutivo de Cuenta debe enviar la “Enmienda al Contrato de Certificación” al cliente para su aceptación y firma (con rubrica en todas las páginas).

Una vez recibida la “Enmienda al Contrato de Certificación” firmada (y rubricada) por el Cliente, de acuerdo con la(s) modificación(es) realizadas al Contrato, el Ejecutivo de Cuenta debe revisar el documento y asegurar que no presenta cambios y que la información es consistente en los siguientes documentos:

- Revisión de la Propuesta Contrato;
- Formato de Inscripción en el RFC, Formato R2;
- Comprobante de Domicilio;
- Orden de Compra, Pedido documento similar
- Copia o Carta en la que se aprecie el estado de cuenta y CLABE Interbancaria
- Acta constitutiva del organismo
- Poder legal del representante
- Identificación del representante

El Ejecutivo de Cuenta debe entregar la “Enmienda al Contrato de Certificación” al Dirección de Operaciones quien debe realizar una segunda revisión a los documentos recibidos.

De acuerdo con el tipo de cambio al Contrato, el Ejecutivo de Cuenta debe informar a las Áreas involucradas. La notificación deber ser vía correo electrónico.

- Dirección de Certificación;
- Dirección Comercial;
- Dirección de Operaciones

Renovación de Contrato.

El Dirección de Operaciones deberá iniciar el trámite de confirmación y/o actualización de datos respecto del Contrato Original, por lo menos 6 (seis) meses antes de la fecha de vencimiento del Certificado, o de 3 (tres) a 6 (seis) meses después de la última Auditoría de Vigilancia, dependiendo de la periodicidad de las mismas.

Para la Renovación de la Certificación, cuando aplique, el Ejecutivo de Cuenta podrá elaborar un Nuevo Contrato (indicado que se trata de una Renovación de la Certificación); o si existen cambios respecto al Contrato Original, el Ejecutivo de Cuenta podrá aplicar lo mencionado en este Procedimiento.

Si no existen cambios al Contrato Original, la Dirección de Operaciones deberá iniciar la programación de la Auditoría de Re-certificación.

Ninguna certificación está sujeta a extensión de su vigencia, por lo que el proceso de Renovación de la Certificación debe concluir antes de que expire la vigencia de la certificación inicial conforme a la Norma ISO/IEC 17021-1: 2015.

10. REGISTROS:

MBC DC PR 001 FO 001 Formato de Solicitud de Servicios de Certificación
MBC DC PR 001 FO 002 Formato de Solicitud de Servicios de Certificación SGTI
MBC DC PR 001 FO 003 Formato para la Revisión Técnica de la Propuesta
MBC DC PR 001 FO 004 Formato de Propuesta MBC
MBC DC PR 001 FO 005 Formato de Contrato MBC
MBC DC PR 001 FO 006 Formato de Enmienda al Contrato de Certificación
MBC DC PR 001 FO 007 Formato de Lista de Verificación y entrega del expediente comercial
MBC DC PR 001 FO 008 Formato de Solicitud de Servicios de Certificación SGSI
MBC DG PR 002 FO 001 Matriz de Riesgo

11. CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión	Descripción Del Cambio	Página	Fecha
01	Nuevo Desarrollo	NA	Ene-2014

02	Inserción del método de revisión de propuesta contra los lineamientos aplicables y los códigos a las referencias documentales	3 y 4	Abr-2014
03	Cambio de Imagen corporativa y adecuación del procedimiento	Todas	Julio-2014
04	Adecuación del procedimiento	4,5,6 y 8	Octubre-2014
05	Se agrega la referencia normativa	VARIAS	Mayo 2016
06	Se incluyó Sistemas de Gestión del Servicio de Tecnologías de la Información	NA	Mayo 2016
07	Ajustes de redacción, referente a los servicios de transferencia de certificado y más.	Varías	Julio 2016
08	Adecuaciones por la versión 2015 de ISO 9001 e ISO 14001	Todas	Octubre 2016
09	Actualización de ISO / IEC 17021-1 : 2015	Varias	Enero 2017
10	Actualización de nomenclatura	Todas	Enero 2018
11	Actualización del documento	Todas	Enero 2018
12	En sistema de gestión entregado en octubre 2018 el que todos tenemos todavía aparece una versión de marzo 2018	Todas	Marzo 2018
13	Actualización ISO45001:2018	Todas	Febrero 2019
14	<ul style="list-style-type: none"> -Actualización de referencias normativas con equivalencias NMX. -Queda incluida nueva instrucción MBC DC PR 001 IN 007 Instrucción para elaboración de propuestas comerciales SGSI. -Quedan incluidos MD IAF 10 y IAF MD 13. -Quedan agregadas las normas referenciadas y sus equivalencias de SGTI Y SGSI en los formatos de este procedimiento. -Queda agregado como registro de este procedimiento el MBC DC PR 001 FO 008 	2,3,11	Abril 2019

	<p>Formato de Solicitud de Servicios de Certificación SGSI.</p> <p>-Queda señalado el “domicilio fiscal” del cliente en la hoja 1 del Formato de Contrato de MB</p>		
15	<p>-Queda agregada la referencia normativa ISO/IEC 20000-1:2018 / NMX-I-20000-1-NYCE-2018 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN-GESTIÓN DEL SERVICIO-PARTE 1: REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO Y EN INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE PROPUESTAS COMERCIALES EN SGTI, Y FORMATOS DE: SOLICITUD DE SERVICIOS TI, REVISIÓN TÉCNICA, PROPUESTA CONTRATO y CONTRATO</p>	3	Julio 2019