



**NEMT  
REGISTER**

PROCEDIMIENTO DE  
COMERCIALIZACIÓN Y GESTIÓN DE  
SOLICITUDES

**PRO-JOC-01**

Rev. 10 Junio 2020



NEMT REGISTER S.A. DE C.V.  
Blvd. Vito Alessio Robles 2888 Col. Nazario  
Ortiz Garza, Saltillo Coahuila, México.  
C.P. 25100 Tel. 81 1811 6636  
E-mail: [contacto@nemtregister.com](mailto:contacto@nemtregister.com)  
[www.nemtregister.com](http://www.nemtregister.com)

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción de solicitudes de servicios de auditoría de certificación, renovación y seguimiento, elaboración y presentación de propuestas contratos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los servicios de auditoria en materia de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo /seguridad y salud ocupacional.

## 3. RESPONSABILIDADES

**Dirección General.** Firmar y autorizar las propuestas contrato que cuenten con el visto bueno de las Jefatura de Operaciones y Técnicas, concretando así de manera legal la relación cliente – organismo de certificación.

**Jefatura de Comercialización.** Revisar y autorizar las propuestas de servicios, asistir a las presentaciones de las propuestas ante los clientes y elaborar los contratos.

**Jefatura de Operaciones y Jefatura Técnica.** Dar visto bueno a las propuestas de servicios cuando se cuenta con la competencia técnica operativa para otorgar los servicios de certificación y en su caso asistir a las presentaciones de las propuestas ante los clientes.

**Ejecutivo de Venta.** Llevar a cabo prospección de clientes, elaborar propuestas de servicio y presentarlas ante los clientes.

## 4. DESARROLLO

### 4.1 Recepción de la Solicitud de Servicios

El Ejecutivo de Ventas y/o la Jefatura de Comercialización, recibe la solicitud de servicio por parte del cliente, a través de vía telefónica o correo electrónico y la registra en el Control de Ventas FO-JCO-04 y se le envía al cliente el formato de Solicitud de Servicios FO-JCO-01 para que éste la requisiite, una vez que el cliente regrese la solicitud ésta es revisada por la Jefatura de Operaciones, la Jefatura de Comercialización y la Jefatura Técnica con la intención de verificar que los requisitos son claros y que NEMT Register S.A. de C.V. cuenta con la competencia y la capacidad para llevar a cabo las actividades de certificación en el caso de ser necesario se asiste a las instalaciones del cliente para conocer las necesidades de la organización y

el alcance del servicio, se genera el registro correspondiente de dicha revisión en el formato FO-JCO-03 Revisión de la solicitud y la propuesta contrato, en caso de que la solicitud sea aceptada, por unanimidad o por mayoría de opiniones, seguidamente el Ejecutivo Comercial y/o la Jefatura de Comercialización generan la “Propuesta Contrato”.

En caso de que la solicitud sea rechazada (por mayoría de votos o por una minoría de votos pero con una argumentación de peso) se le hará llegar al cliente de manera documentada clara y objetiva las razones por las cuales se rechazó la solicitud.

#### **4.2 Elaboración de Propuesta Contrato**

El Ejecutivo Comercial y/o la Jefatura de Comercialización, realiza el cálculo de días de auditoría, acorde a la Tabla de asignación de días del Lineamiento correspondiente (LIN-JCO-01A, LIN-JCO-01B, LIN-JCO-01C, LIN-JCO-01D, LIN-JCO-01E), considerando la complejidad del giro de la organización, así como el alcance a auditar y una vez realizado el cálculo, requisita el formato para registro de Revisión de Solicitud y Propuesta Contrato FO-JCO-03 y lo turna la Dirección General y/o la Jefatura Técnica para su revisión.

#### **4.3 Revisión de la Propuesta Contrato**

Una vez realizada la revisión de la solicitud del cliente y generada la Propuesta Contrato antes de ser enviada al cliente para su aceptación, se turna a la Dirección General y/o la Jefatura Técnica, si en esta etapa se llegara a identificar un indicio de riesgo o falta de capacidad y competencia de NEMT Register S.A. de C.V., se inicia el análisis como lo estipula el Lineamiento para la identificación y análisis de riesgo LIN-JTC-07 del proceso de certificación y si en efecto es un riesgo, la propuesta se anula, dando razón de manera clara y concisa al cliente de ésta situación.

Si la propuesta no presenta algún indicio de riesgo y la Propuesta Contrato es autorizada se le da el visto bueno al Ejecutivo Comercial y/o la Jefatura de Comercialización para que se haga llegar al cliente y se concrete la contratación de servicio.

#### **4.4 Envío de Propuesta Contrato**

Con la propuesta de servicio aprobada, el Ejecutivo de Ventas y/o la Jefatura de Comercialización, la envía vía correo electrónico o en su caso la presenta en las instalaciones del cliente y de ser necesario se acompaña de la Jefatura de Operaciones. Durante la comunicación y/o visita con el cliente se le mencionará la Política sobre Testificaciones POL-JTS-02.

#### 4.5 Seguimiento de la Propuesta Contrato

Si la Propuesta Contrato no presento algún inconveniente, el Ejecutivo Comercial y/o la Jefatura de Comercialización, da seguimiento a la aceptación de la propuesta de servicio, en caso de que la propuesta no se consolide se registra en el Control de Ventas FO-JCO-04 como propuesta no concretada.

Cuando la Propuesta Contrato sea aceptada y autorizada por el cliente, se deja una copia con firmas originales para el cliente junto con las Reglas para el uso de marca y certificado, así como el Procedimiento de atención a quejas y apelaciones PRO-JTC-01, NEMT Register S.A. de C.V. se queda con otro juego de documentos firmados y el Ejecutivo Comercial y/o la Jefatura de Comercialización entrega a la Jefatura de Operaciones el paquete comercial para la planeación y programación de la auditoria correspondiente, una vez realizado esto se entrega el paquete comercial a la Jefatura Técnica para la apertura de expediente.

#### 4.6 Consideraciones especiales

En los casos que NEMT Register S.A. de C.V. participe en licitaciones, se avendrá a los criterios que se establezcan en las bases para dicho concurso, en estos casos el documento que dará formalidad a los servicios contratados a NEMT Register S.A. de C.V. es el contrato emitido por la dependencia, mismo que deberá estar en apego a la Ley de Adquisiciones y Arrendamientos, así como con su respectivo Reglamento.

### 5. REFERENCIAS

- LIN-JCO-01A “Lineamiento para la elaboración de propuestas comerciales SGC”
- LIN-JCO-01B “Lineamiento para la elaboración de propuestas comerciales SGA”
- LIN-JCO-01C “Lineamiento para la elaboración de propuestas comerciales SAST”
- LIN-JCO-01D “Lineamiento para la elaboración de propuestas comerciales SGI”
- LIN-JCO-01E “Lineamiento para la elaboración de propuestas comerciales MULTISITIOS”
- LIN-JCO-01F “Lineamiento para la elaboración de propuestas comerciales para Transferencias”
- LIN-JTC-01 “Lineamiento para el uso de marca y certificado”
- LIN-JTC-07 “Lineamiento para la identificación y análisis de riesgo del proceso de certificación”
- PRO-JOP-01 “Procedimiento de Planeación de Auditorías”
- PRO-JTC-01 “Procedimiento de atención a quejas y apelaciones”
- PRO-JTC-03 “Procedimiento de gestión de expedientes”
- POL-JTS-02 “Política de Testificaciones”

### 6. REGISTROS

- S/C “Bitácora de control de propuestas”

- FO-JCO-01 “Solicitud de Servicios”
- FO-JCO-02 “Propuesta Contrato”
- FO-JCO-03 “Revisión de la Solicitud y Propuesta Contrato”
- FO-JCO-04 “Control de Ventas”

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción Del Cambio	Página	Fecha
01	Nuevo Desarrollo	NA	Mar-2014
02	Se modificó la palabra “Contrato de Servicios” por “Propuesta Contrato”	4	Ago-2014
03	Se establece de manera clara la forma en que el área de Comercialización se pone en contacto con el cliente y se revisa la solicitud de servicio, se modifica el formato FO-DCO-03	3,4 y 5	Dic-2014
04	Cambio en los nombres en los puestos de los responsables según nueva estructura	Todo el documento	Ago-2015
05	Se realizan adecuaciones al procedimiento y revisión para dar cumplimiento a la norma ISO IEC 17021-1-:2015	Todo el documento	Abr-2016
06	Se incluyen los criterios para dar cumplimiento a la norma OHSAS,	03 Y 05	Feb-2017
07	Corrección de ortografía y cambio de códigos por homologación de Sistema de Gestión	Todo el documento	Feb-2018
08	Se incluye la Política de Testificaciones	Punto 4.4	Sep-2018
09	Cambio de imagen	Todo el documento	May-2019
10	Cambio de imagen	Todo el documento	Junio 2020