

NOMBRE DEL DOCUMENTO	Procedimiento de Comercialización
CLÁUSULA DE LA NORMA	9
NO. DE CONTROL	MIR-P01
REVISIÓN	16
PAGINAS	5
VIGENCIA	12 MESES (MARZO-2025-MARZO-2026)
PROCESO	COMERCIAL

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	REVISION	MOTIVO DE LOS CAMBIOS
10 de octubre de 2021	15	Se adecuo para el cumplimiento normativo en las normas NMX-CC-13485-IMNC-2017, ISO 13485:2016, Dispositivos médicos – sistemas de gestión de la calidad
04 de marzo 2025	16	Se adecuo derivado de ajuste del manual organizacional y para el cumplimiento normativo en las normas NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2019 / ISO 50001:2018 - ISO 50001:2018/Enmienda 1:2024

CONTROL DE REGISTROS			
NO. DE CONTROL	NOMBRE	TIEMPO	LUGAR
MIR-P01-F02	Propuesta comercial/contrato	6 años	Electrónica
MIR-P01-F03	Carta proceso de Certificación	6 años	Electrónica
MIR-P01-F04	Solicitud de certificacion	6 años	Electrónica
MIR-P01-F05	Aviso de Cambios al SG	6 años	Electrónica
MIR-P01-F06	Formato de Viabilidad	6 años	Electrónica
MIR-P01-F07	Formato de Aprobación	6 años	Electrónica

Puesto: Coordinador del SGC	Puesto: Director General
Elaboró: Anel Llamas	Autorizo: Alberto Duran
Firma:	Firma:

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene el propósito de asegurar que el proceso de comercialización se desarrolle de manera óptima para brindar una adecuada atención y seguimiento a toda la organización que establezca contacto y solicite información a MIR, sobre el proceso de certificación de sistemas de gestión de calidad, gestión ambiental y gestión de seguridad y salud ocupacional, sistemas de gestión de la calidad para dispositivos médicos & [sistemas de gestión de la energía](#).

Establece el presente documento las reglas y metodología a seguir desde el contacto inicial con el cliente hasta conseguir la contratación del servicio solicitado.

2. ALCANCE.

Gerente de Operaciones
Coordinador de ventas
Coordinador de logística de auditorías y competencia

3. RESPONSABILIDADES.

El Coordinador de ventas es responsable de promocionar los servicios de MIR, así como la atención y seguimiento a los clientes potenciales hasta su contratación, comunicar al Coordinador de Logística de auditorías y competencia, las fechas pactadas para la prestación de servicio y resguardar los registros que surgen de las contrataciones de los servicios.

4. PROCEDIMIENTO.

4.1 Generalidades.

Todas las actividades que se lleven a cabo con la finalidad de promocionar y conseguir la contratación de los servicios de certificación de MIR son consideradas actividades comerciales.

La principal regla que debe seguir el Coordinador de ventas en actividades comerciales en nombre de MIR es brindar una atención cordial, oportuna, profesional y personalizada a cualquier persona u organización con la que se tenga contacto y cumplir en tiempo y forma con los acuerdos generados.

4.2 Contacto inicial

Cuando se establezca contacto con alguna organización (cliente), El Coordinador de ventas, le proporcionará la información necesaria de los servicios de Auditoria que presta MIR, y de ser necesario se propondrá una visita con el prospecto siempre y cuando se encuentre dentro de su alcance o bien una atención telefónica.

Cuando una organización prospecto solicite información del servicio de certificación el Coordinador de ventas enviara el Solicitud de certificacion Inicial **MIR-P01-F04**, el cual tiene como propósito principal recabar información del cliente, como puede ser alcance, procesos a certificar, número de empleados, dirección, nivel de integración del SGI, etc.

Posteriormente el Coordinador de ventas captura la información de la empresa en el reporte de seguimientos., para su respectivo seguimiento y cierre.

4.3 Revisión de solicitud de certificacion inicial

Una vez que se recibe el Solicitud de certificacion Inicial, el Coordinador de ventas revisa y aclara de ser necesario con el cliente la información de solicitud de certificacion inicial **MIR-P01-F04**

En caso de ser necesario, el Gerente de Operación revisara en conjunto con el Coordinador de ventas la información de solicitud de certificacion inicial **MIR-P01-F04**, así mismo de ser necesario o por carencia de información en la solicitud de certificacion inicial, podrán solicitar al cliente información complementaria. Se deberá confirmar los datos que fueron revisado por llamada telefónica a través de correo electrónico

4.4 Formato de Viabilidad

Una vez recibido y revisado la solicitud de certificacion inicial el Coordinador de ventas realiza el análisis de la viabilidad en el formato **MIR-P01-F06**, para determinar si el organismo tiene la capacidad y el alcance para ofrecerle el servicio requerido, en base a los requisitos de certificación. Una vez llenado el formato de viabilidad, éste es revisado y aprobado por el Gerente de Operaciones quien podrá solicitar las correcciones pertinentes.

4.5 Propuesta comercial.

Con la información proporcionada por la organización (cliente) y el formato de viabilidad, el Coordinador de ventas emite la propuesta comercial **MIR-P01-F02** tomando en cuenta los lineamientos descritos en el procedimiento **MIR-P03.**, así como el anexo A

Para el caso de transferencia, la primera vigilancia se deberá efectuar a los 6 meses a partir de la fecha en que se realizó la auditoría de etapa 2 o de la auditoria en la que se desarrolle la transferencia (ejemplo: recertificación, seguimientos); posteriormente se efectuará la segunda y tercera vigilancia de forma anual a partir de la fecha en que se efectuó la auditoría de etapa 2 o de la auditoria en la que se desarrolle la transferencia.

Ejemplo:

Nombre del documento
PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN

Semestral	→	Vigilancia #1
1er. Anual	→	Vigilancia #2
2da. Anual	→	Vigilancia #3

Una vez que el ciclo de certificación bajo el cual se desarrolló la transferencia de la certificación termine, las vigilancias se efectuarán de manera anual o a solicitud del cliente de manera semestral, semestral-anual, anual, consulte Solicitud de certificación inicial **MIR-P01-F04**.

Para consultar los datos que incluye la propuesta comercial Ver **MIR-P01-F02**

Las propuestas comerciales podrán generarse en dólares americanos y/o en moneda nacional considerando el tipo de cambio oficial al momento de su elaboración.

Nota: Se consideran los costos de mercado por día auditor (MAN-DAY) Así como la negociación que se efectuó con el cliente dependiendo de las circunstancias.

Una vez elaborada la propuesta comercial pasa a revisión de Gerencia, ver formato de aprobación **MIR-P01-F07** una vez aprobada El Coordinador de ventas procederá a su envío (por medio de la comunicación que considere pertinente correo electrónico, entrega física, etc.) junto con la carta de Proceso de Certificación **MIR-P01-F03**, para formalizar la contratación de MIR a través de la firma de la propuesta comercial del servicio (MIR aceptará el envío por medio electrónico o físico del documento firmado para iniciar con la prestación del servicio).

El Coordinador de ventas envía la Propuesta Comercial **MIR-P01-F02** firmada por el cliente al Coordinador de Logística de Auditorías y competencia para que prepare y contemple todos los recursos necesarios para la prestación del servicio.

Todas las actividades, negociaciones y/o acuerdos que se generen durante el seguimiento de una propuesta comercial deberán registrarse en el Reporte de seguimientos en la sección "Comentarios" dentro del mismo formato.

Cuando sea necesario replantear la propuesta comercial por cambios en los datos de la organización, del sistema y/o del servicio solicitado se revisa y adecua la propuesta comercial.

4.6 Contratación de servicios de certificación

Se da por aceptada la propuesta comercial cuando el prospecto hace llegar el formato **MIR-P01-F02** firmado por el representante de la Dirección/ o Persona Asignada; misma que es archivada en el expediente del cliente.

Cuando sea necesaria la modificación a una cotización comercial previamente aprobada, el Coordinador de ventas debe recibir la solicitud de la organización cliente y evaluarla para determinar si procede o no, en caso de ser procedente se deberá realizar una nueva propuesta para su posterior aprobación por el cliente y seguir lo indicado en el presente procedimiento.

El Coordinador de Logística de Auditorías y competencia pacta con el Representante de la Dirección/persona asignada de la organización solicitante, las fechas para la prestación del servicio para que iniciar con la programación de la auditoría, (ver procedimiento **MIR-P02** programación de auditorías), así mismo le dará seguimiento a las auditorías de vigilancia.

4.7 AVISO DE CAMBIOS REALIZADOS POR LA ORGANIZACIÓN (CLIENTE)

Cuando exista la necesidad de realizar algún cambio por parte de la organización y este pudiera afectar al SG, al evento mismo de auditoría, cambios relevantes que puedan afectar la capacidad del sistema de gestión por parte del cliente o cualquier otro nuevo requisito de certificación por parte de MIR (según sea el caso), dicho cambio será informado a través de Aviso de Cambios **MIR-P01-F05**, el cual podrá ser solicitado por el cliente o bien descargado en la página [MIR-P01-F05 Aviso de Cambios al SGC](#)

5. DEFINICIONES

N/A

6. SEGUIMIENTO Y MEDICION

MIR Mantiene el seguimiento y medición de este procedimiento a través de las auditorías internas y mediante las evaluaciones de competencia del personal que participa en el proceso

7. REFERENCIAS

ISO/IEC 17021-1: 2015 "Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de sistemas de gestión. Parte 1: Requisitos"

ISO/IEC 17021-3:2017 "Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de sistemas de gestión - Parte 3: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión de la calidad."

ISO/IEC 17021-2:2016 "Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de sistemas de gestión - Parte 2: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión ambiental"

ISO/IEC TS 17021-10:2018 "Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de sistemas de gestión - Parte 10: Requisitos de"

competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional."

ISO 50003:2021 "Sistemas de gestión de la energía: requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de sistemas de gestión de la energía"