

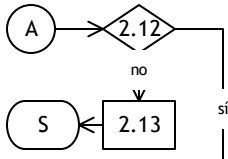
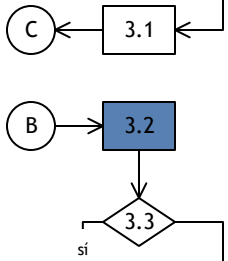
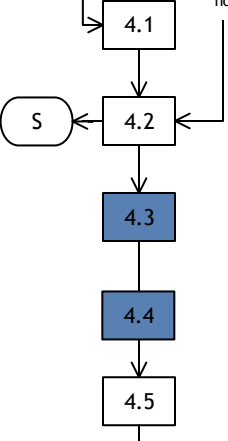

**PROPÓSITO:** Identificar los requisitos del cliente y obtener su orden de compra.

PROVEE	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	RECIBE	
Cliente	Solicitud de cotización del cliente	PLANEAR	1. Generación y presentación con prospectos	Orden de trabajo	Planeación	
	Orden de compra	HACER	2. Cotización 3. Recepción de orden de compra 4. Seguimiento de la orden de trabajo 5. Cierre de la orden de trabajo 6. Comunicación con el cliente 7. Propiedad del cliente 8. Cobranza			
	Muestras y/o Planos,  Especificaciones		VERIFICAR			Cierre de orden de trabajo
			ACTUAR			

INDICADORES DEL DESEMPEÑO	CONOCIMIENTO DEL PROCESO		
- Volumen de ventas - Producción / Proyectos Especiales	TIPO	INTERNO	EXTERNO
	Consulta	- IT-06 Gestión de Ventas en Open ERP	
	Registros	- FR-06-03 Cotización - FR-06-07 Planeación de Entregas Producto Terminado	

RESPONSABLES	REQUISITOS NORMATIVOS	
<b>DUEÑO DEL PROCESO</b> Director de Ventas  <b>OPERADORES</b> Director de Ventas, Ejecutivo de Ventas, Director de Producción, Directo de Ingeniería	ISO 9001:2015  8.2 Requisitos para los productos y servicios	AS 9100C  7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.5.4 Propiedad del cliente

Actividad	Descripción		Responsable	Registros o documentos consultados	Registros generados
1. Generación y presentación con prospectos	1.1	Selecciona prospectos considerando: giro de la empresa, tipo de productos que consume, tamaño y capacidad	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
	1.2	Concerta una cita para realizar una presentación e identificar los requisitos del cliente, incluyendo los requisitos especiales del producto, registrando la cita en el sistema Open ERP / 5.1 Iniciativa	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas	IT-06 / 5.1	
2. Cotización	2.1	¿El prospecto está interesado?	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
	2.2	Agradece al prospecto su atención	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
	2.3	Da de alta la oportunidad en el Sistema Open ERP / 5.2 Oportunidades	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas	IT-06 / 5.2	
	2.4	¿Es producto nuevo?	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
	2.5	Solicita muestra física ó plano de la pieza. Se da entrada en almacén (Muestra física) y es entregado al Director de Ingeniería. (Cuando se requiera.)	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
	2.6	Coordina reunión con el Director de General para realizar un estudio de factibilidad económica para asumir el proyecto cuando se requiera	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
	2.7	¿El proyecto es factible?	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
	2.8	Informa al cliente por escrito los motivos del rechazo del proyecto y agradece su preferencia	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
	2.9	Genera una cotización (FR-06-03) dentro del sistema Open ERP / 5.4 Cotización	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas	Nota 1/2/3 IT-06 / 5.4	FR-06-03
	2.10	Envía cotización al prospecto vía Sistema Open ERP / 5.5 Envío de cotización al cliente	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas	FR-06-03 / IT-06 / 5.5	
	2.11	¿El prospecto aceptó la cotización?	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		

Actividad		Descripción	Responsable	Registros o documentos consultados	Registros generados
2. Cotización (continuación)		¿Se puede negociar?	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
		Agradece al prospecto su interés	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
3. Recepción de la orden de compra		Ajusta cotización en el sistema Open ERP	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas	FR-06-03	
		Recibe Orden de Compra del cliente, genera un expediente para clientes nuevos y da de alta al cliente en el Sistema Open ERP / 5.3 Alta y administración de clientes	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas	Nota 4 / 5 IT-06 / 5.3	
		¿El cliente solicita cambios a su producto?	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
4. Seguimiento de la orden de trabajo		Debe solicitar un documento que avale el cambio solicitado, incluyendo fecha y firma del cliente y comunicar a las áreas involucradas, así como al cliente la aceptación o rechazo del cambio	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
		Entrega orden de compra original al Director de Ventas y solicita al Director de Ingeniería el Alta de producto.	Ejecutivo de Ventas		
		Genera el pedido en el Sistema Open ERP / 5.6 Confirmación de pedido de venta	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas	IT-06 / 5.6	
		Adjunta la Orden de Compra en el Sistema Open ERP / 5.6 Confirmacion de pedido de venta	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas	IT-06 / 5.6	
		Da seguimiento a los pedidos para identificar el avance con ayuda del Administrador de Produccion	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
5. Cierre de orden de trabajo		Programa la entrega de los pedidos y notifica al Director / Ejecutivo de Ventas	Encargado de Almacén		
		Confirma la recepción del pedido por parte del cliente, vía telefónica o correo electrónico	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
		Da seguimiento a las entregas de pedidos en el módulo de Manufactura en el Sistema Open ERP	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		

Actividad	Descripción		Responsable	Registros o documentos consultados	Registros generados
6. Comunicación con el cliente	<pre> graph TD     6.1 --&gt; 6.2     6.2 -- "Ap. 3 Mejora Continua" --&gt; 6.2 </pre>	Informa al cliente sobre; el producto y avance de su orden de compra	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
		Cuando reciba una queja del cliente por correo electrónico, dará seguimiento de acuerdo al PC-14 Mejora continua y notificar a Control de Calidad y Lider SG	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas	PC-14	
7. Propiedad del cliente	<pre> graph TD     7.1 --&gt; 7.2     7.2 --&gt; 7.3     7.3 --&gt; 7.4 </pre>	Solicita al cliente que toda la documentación, planos, materiales, muestras, herramientas y equipos de medición deben ser enviados en atención al Ejecutivo de Ventas	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas	Nota 6/7	
		Cuando aplique, debe solicitar la inspección por parte de Control de Calidad	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
		Para documentos, revisa que la información sea completa y adecuada y entrega al área correspondiente.	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
		Cuando las piezas sean devueltas al Almacén, deberán estar identificadas y en óptimas condiciones.	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas	Nota 7	
8. Cobranza	<pre> graph TD     8.1 --&gt; 8.2     8.2 --&gt; 8.3     8.3 --&gt; 8.4     8.4 --&gt; 8.5{8.5}     8.5 -- si --&gt; 8.7     8.5 -- no --&gt; 8.6     8.6 --&gt; 8.7 </pre>	Da seguimiento al pago del cliente, de acuerdo a la IT-06 / 5.6 Confirmación del pedido de ventas y 5.9 Seguimiento a la cobranza	Ejecutivo de Ventas	IT-06 / 5.6,5.9	FR-06-07
		Recibe comprobante de pago y envía al área administrativa	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas / Contabilidad		
		Una vez identificado el pago, lo registra en el Sistema Open ERP en el módulo de Contabilidad de acuerdo a la IT-06 / 5.8 Registro de Pagos	Contabilidad	IT-06 / 5.8	
		Si el cliente no realiza el pago en tiempo, da seguimiento a éste a través de visitas y/o llamadas telefónicas o se programa nueva fecha de pago	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
		¿Cumplio con el pago?	Ejecutivo de Ventas		
		Canaliza cobranza al despacho de abogados para su seguimiento	Ejecutivo de Ventas / Asistente del Dir. Administración		
		Da de baja al cliente en el Sistema open ERP / 5.3 Alta y administración de clientes, cuando tenga un periodo de 3 años o mas sin realizar una compra	Director de Ventas	Nota 5 IT-06 / 5.3	

Nota	Descripción
1	Se debe de dar de alta el prospecto en el sistema Open ERP.
2	<p>Para generar una cotización (FR-06-03) de productos de línea, el Director/Ejecutivo de Ventas debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- trabajo a realizar</li> <li>- tipo de materiales</li> <li>- tratamientos térmicos</li> <li>- acabados</li> <li>- costo y tiempo de entrega</li> </ul>
3	<p>Cuando la cotización rebase los \$100,000.00 se debe solicitar un anticipo del 30% al 50%, dependiendo del historial del cliente.</p> <p>Antes de ser entregadas las cotizaciones al cliente, éstas deberán ser autorizadas por el Director de Ventas en el Sistema Open ERP / 1.3 Cotización.</p>
4	<p>El expediente debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia de órdenes de compra</li> <li>- Información técnica (dibujos, especificaciones técnicas)</li> <li>- RFC</li> <li>- Acta Constitutiva</li> <li>- Comprobante de domicilio</li> </ul> <p>El expediente debe ser electrónico, cargando los documentos dentro del Sistema Open ERP / 1.3 Cotizaciones / Adjuntar</p>
5	Cuando se reciba una orden de compra de un cliente inactivo, inmediatamente se actualizará su expediente.
6	<p>Cuando la propiedad del cliente sea física, se recibe en las instalaciones de la empresa. El Ejecutivo revisa que se encuentra en buenas condiciones y entrega al almacén para su entrada.</p> <p>La identificación de la pieza es responsabilidad del Ejecutivo de Ventas o Director de Ventas.</p>

Nota	Descripción																		
7	<div>▢Las responsabilidades de la protección durante su uso son de:</div> <table><tr><th>TIPO DE BIEN</th><th>ÁREA RESPONSABLE</th><th>PROCEDIMIENTO DE ACUERDO AL QUE SE CONTROLA</th></tr><tr><td>Muestras</td><td>Ingeniería</td><td>PC-08</td></tr><tr><td>Materiales / productos</td><td>Producción</td><td>PC-09</td></tr><tr><td>Semiterminados</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Herramientas</td><td>Producción</td><td>PC-09</td></tr><tr><td>Equipos de medición</td><td>Control de Calidad</td><td>PC-10</td></tr></table>	TIPO DE BIEN	ÁREA RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO DE ACUERDO AL QUE SE CONTROLA	Muestras	Ingeniería	PC-08	Materiales / productos	Producción	PC-09	Semiterminados			Herramientas	Producción	PC-09	Equipos de medición	Control de Calidad	PC-10
TIPO DE BIEN	ÁREA RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO DE ACUERDO AL QUE SE CONTROLA																	
Muestras	Ingeniería	PC-08																	
Materiales / productos	Producción	PC-09																	
Semiterminados																			
Herramientas	Producción	PC-09																	
Equipos de medición	Control de Calidad	PC-10																	
8	<p>Cuando la propiedad del cliente sea física, se recibe en las instalaciones de la empresa. El Ejecutivo revisa que se encuentra en buenas condiciones y entrega al almacén para su entrada.</p> <p>La identificación de la pieza es responsabilidad del Ejecutivo de Ventas o Director de Ventas.</p>																		
NOTA GENERAL	<p>Los rectangulos sombreados dentro del proceso son actividades que se realizan dentro del Sistema open ERP</p>																		

	VENTAS	PC-06
		Edición 19
		Página 7 de 7

Código	Nombre del documento	Edición	Fecha de edición
PC-06	Ventas	19	04-Julio-2018
<i>Elabora</i>		<i>Revisa</i>	<i>Aprueba</i>
Francisco J. Coss		Alberto Pablo Ramon	Joaquín Figaredo Sanchez

CONTROL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha de edición	Apartado(s)	Descripción del cambio
16	17-Noviembre-2015	3	Se elimina en el Ap. 3 lo siguiente: “Informacion financiera, fiscal y comercial del cliente” del Expediente del cliente
17	15-Marzo-2016	1 al 8	Se actualizó procedimiento con base a requerimientos de las normas ISO 9001:2015 y AS9100C.
18	14-Marzo-2018	1 al 8	Cambio de Logo-NUBERU y reestructuracion
19	04-Julio-2018	6	Incluye Queja del cliente por correo

CONTROL DE ANEXOS (Formatos e Instrucciones)			
Código	Nombre	Edición	Descripción del cambio
FR-06-03	Cotizacion / Quote	2	Ed. 2 Cambio de logo-NUBERU
FR-06-07	Planeacion de Entregas Producto Terminado	2	Ed. 2 Cambio de logo-NUBERU