



RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	Gestión de Pedidos y Contratos con Clientes		
	Código	PG-02	Edición 0

Índice

1. TABLA RESUMEN.....	2
2. OBJETO.....	2
3. ALCANCE.....	2
4. RESPONSABILIDADES	3
5. ENTRADAS	3
6. SALIDAS	3
7. PROCESOS RELACIONADOS	4
8. DIAGRAMA DE FLUJO	4
9. DESARROLLO	5
9.1. RECEPCIÓN DEL PEDIDO	5
9.2. CONSULTA BASES DE CLIENTES	5
9.3. ELABORACIÓN DE OFERTAS	6
9.3.1. REALIZACIÓN PRESUPUESTO.....	6
9.3.2. REVISIÓN POR PARTE DEL CLIENTE.....	7
9.4. REDACCIÓN DEL CONTRATO.....	7
9.5. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO	7
9.5.1. NO CONFORMIDAD.....	8
10. ARCHIVO	8
11. DEFINICIONES	9
12. FORMATOS Y REFERENCIAS.....	9

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:

Realizado:

--

Revisado y aprobado:

--

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL			
	Gestión de Pedidos y Contratos con Clientes			
	Código	PG-02	Edición	0

1. TABLA RESUMEN

SECTORES	TODOS EN GENERAL
TIPOLOGÍA DEL PROCESO	GENERAL
PROCESO	GESTIÓN DE PEDIDOS Y CONTRATOS CON CLIENTES
RESPONSABLE PROCESO	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN/GERENTE
PROCESOS RELACIONADOS	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PLANIFICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
ENTRADAS: NECESIDAD DE COMPRA DE MATERIAL O CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	RESPONSABLE: PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN/RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN
SAÍDAS: PRODUCTOS/SERVICIOS ADQUIRIDOS E INSPECCIONADOS	RESPONSABLE: RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN/PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN

2. OBJETO

Establecer las normas de actuación a seguir ante una solicitud de oferta y/o la petición directa de un pedido por parte del cliente, de forma que todos los puntos del pedido/contrato (económicos, plazos de entrega, especificaciones, controles, envíos, etc.), queden perfectamente definidos entre el cliente y la organización, y se oferte y/o suministre exactamente el solicitado con el nivel de calidad óptimo.

3. ALCANCE

El proceso engloba las solicitudes de pedido y peticiones de ofertas por parte de un cliente a la organización, a través de cualquier vía (correo, teléfono, fax, visita directa, etc.)

ACTIVIDADES A LAS QUE AFECTA ESTE PROCESO

- Todos los sectores, en general.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL			
	Gestión de Pedidos y Contratos con Clientes			
	Código	PG-02	Edición	0

4. RESPONSABILIDADES

- Gerencia
 - Establecer precios y condiciones económicas del producto /servicio solicitado
 - Establecer las formas de pago según cliente y trabajo
 - Revisar y aprobar las ofertas y contratos de clientes
- Responsable Administración
 - Archivar las Hojas de Pedido, ofertas, contratos, albaranes y facturas
 - Comunicar al cliente cualquier modificación en el pedido o contrato
- Encargado de Oficina Técnica/Taller
 - Revisar los pedidos/trabajos aceptados
 - Comunicar a la Administración la viabilidad de la fabricación de los productos solicitados por los clientes en función de la programación de trabajos existentes y de las capacidades de la empresa.
 - Comunicar la petición de pedidos directos a la Administración
- Responsable de Calidad
 - Abrir " Parte de no Conformidad" ante un incumplimiento en el plazo de entrega.

5. ENTRADAS

Solicitud de oferta por parte del cliente, para satisfacer la necesidad de un material, equipo o contratación de un servicio a la organización.

6. SALIDAS

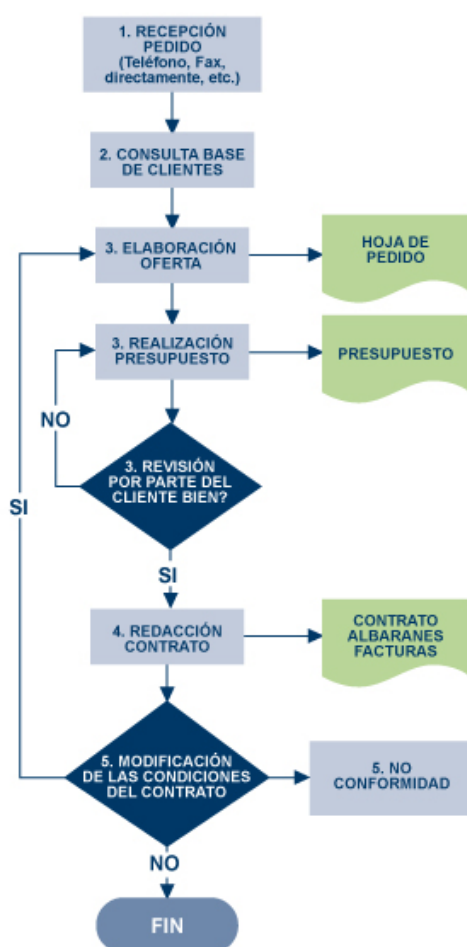
Realización del contrato por parte del personal de administración, una vez el cliente haya aprobado la oferta realizada por la organización. El contrato refleja el compromiso por parte de la organización de suministrar materiales, equipos o servicios al cliente, cumpliendo con los requisitos que este ha especificado.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL			
	Gestión de Pedidos y Contratos con Clientes			
	Código	PG-02	Edición	0

7. PROCESOS RELACIONADOS

- Gestión de incidencias y planificación de acciones correctivas y preventivas.

8. DIAGRAMA DE FLUJO



NOTA: El número que aparece en cada etapa indica el punto del apartado 9 del procedimiento, DESARROLLO al que pertenece.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL			
	Gestión de Pedidos y Contratos con Clientes			
	Código	PG-02	Edición	0

9. DESARROLLO

9.1. RECEPCIÓN DEL PEDIDO

El cliente, a través de cualquier vía (personalmente, teléfono, fax), realiza una petición de oferta.

La Gerencia se encarga de hacer una revisión previa, de la cual se deducirán datos como: peticionario, tipo de servicio/producto requerido, y también valorará si la organización está capacitada o no para realizarla.

Con estos datos la Gerencia decidirá si se procede a realizar la oferta en cuestión. En caso negativo, se rechazaría, comunicándose al peticionario.

La recepción de pedidos se efectúa también de forma directa (sin previa solicitud de oferta). Los clientes realizan sus pedidos vía fax, por correo electrónico o teléfono, o bien acudiendo de forma directa a las oficinas de la empresa.

Las peticiones de trabajos pueden ser recibidas tanto por el personal de Administración como por la Gerencia. En todo caso, el pedido es transferido por el personal de Administración a un documento escrito, según el formato "Hoja de Pedido" donde se refleja el pedido completo, las características y requisitos de los productos y el plazo de entrega (si es requerido).

9.2. CONSULTA BASES DE CLIENTES

En el momento de la recepción del pedido, el personal de Administración comprobará:

a) si el cliente está incluido en la Base de Clientes de la Administración. En caso contrario, es decir, que fuese un cliente habitual, se estudiará la situación (informes económicos, morosidad, etc...) para saber si es un cliente favorable para la organización.

Si el cliente es favorable, será incluido en la Base después de consultar con la Gerencia la forma de pago que se establecerá para el mismo.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL			
	Gestión de Pedidos y Contratos con Clientes			
	Código	PG-02	Edición	0

En caso de que no fuese un cliente favorable a la organización, se detendrá la operación.

b) que las existencias disponibles son suficientes para hacer frente a la demanda. Para ello, el personal de la Administración consultará en el base de datos de almacén o al Responsable de la Oficina Técnica/Taller, si existe.

Si se detecta que falta documentación precisa para la realización de la oferta, se requerirá tal documentación al cliente, que la aportará, en caso de que existiese.

9.3. ELABORACIÓN DE OFERTAS

A continuación el Departamento Técnico, si existe, se encarga de la realización de la oferta, calculando el material necesario, etc.

Una vez confirmadas las existencias, el personal de la Administración se lo hará saber al cliente telefónicamente y cumplimentará la "Hoja de pedido" si las existencias disponibles son suficientes para satisfacer el pedido. En caso contrario, el personal de Administración comunicará al cliente la falta de existencias, informándole de cuándo se le podrá suministrar el pedido.

Los pedidos, una vez aceptados y transferidos a los formatos "Hojas de pedido" correspondientes, son revisados por el personal de Administración y sirven de base para la realización del producto/servicio por parte de la organización, según procedimiento documentado. En los pedidos figuran, principalmente, los siguientes datos:

- N° de pedido
- N° de Oferta/Presupuesto (si existe)
- Datos del cliente
- Fecha del pedido
- Fecha de entrega (si es requerida)
- Nombre/Referencia del artículo solicitado
- Cantidad / Clase
- Medida

9.3.1. REALIZACIÓN PRESUPUESTO

El Responsable de Administración realiza el presupuesto a partir de la información recogida.

Una copia del presupuesto se archiva en la carpeta de "Presupuestos" en Administración y la otra copia se entrega al cliente preferiblemente en mano, o, si esto no fuera posible, por correo o por fax para su evaluación.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL			
	Gestión de Pedidos y Contratos con Clientes			
	Código	PG-02	Edición	0

9.3.2. REVISIÓN POR PARTE DEL CLIENTE

El cliente estudia y revisa el presupuesto, y decide si lo acepta o no, o si quiere alguna modificación. En el primer caso pasa al Apdo. 9.3 "Modificación de las condiciones del contrato". En el segundo caso se procede a la anulacuión del presupuesto inicial, se cambian impresiones y, si se llega a un acuerdo, se elabora un nuevo presupuesto, repitiendo el mismo proceso anterior, hasta su aceptación o rechazo final.

El antiguo presupuesto se identifica como OBSOLETO. Este nuevo presupuesto se unirá por delante al Obsoleto.

Cuando el cliente acepta la oferta, se solicitará de éste su aceptación por escrito firmando el presupuesto, quedando con una copia la organización y con otra el cliente. En caso de aceptación verbal (teléfono,...) el personal de Administración lo registrará en el presupuesto como "Aceptado Verbalmente" y con fecha, y la organización procederá a la planificación y ejecución del producto/servicio.

9.4. REDACCIÓN DEL CONTRATO

Una vez realizadas las comprobaciones previas y llegado a un acuerdo, tienen lugar la redacción del contrato, bien por parte del cliente, bien por parte de la organización, y la firma del citado contrato por parte de ambos.

Una vez suministrado el producto/servicio se archiva el presupuesto, en la carpeta de "Presupuestos", que se encuentra en la Administración; y en caso de existir, todos los documentos técnicos (proyecto incluyendo planos, croquis, etc...) en las carpetas de "Documentación Técnica" de dicho departamento.

Los albaranes y las facturas generados al servir el pedido se archivan en sendas carpetas, ordenados numéricamente.

9.5. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

Esta etapa se sigue si en un momento dado, ya con el presupuesto aceptado o el contrato firmado, se detecta la necesidad de realizar modificaciones en el pedido, bien por parte del cliente bien por parte de la organización.

Si por algún motivo la organización sabe que no puede cumplir las condiciones pactadas con el cliente (por ejemplo plazo de entrega), el

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL			
	Gestión de Pedidos y Contratos con Clientes			
	Código	PG-02	Edición	0

personal de Administración se pondrá en contacto con el cliente de forma verbal o por escrito para comunicarle dicha incidencia.

En primer lugar se realiza una valoración de la modificación por parte de la organización o del cliente, estimando si es pequeña o grande en función de su coste aproximado.

Finalmente, se realiza la revisión y discusión del presupuesto por parte del cliente y la organización, procediendo de igual forma que en el Apdo. 9.3 "Elaboración de la Oferta".

9.5.1. NO CONFORMIDAD

A su vez deberá comunicar el motivo al Responsable de Calidad que abrirá una no conformidad y estudiará el caso según los procedimientos "Gestión de incidencias y planificación de acciones correctivas y preventivas".

Si la modificación afecta a las características técnicas del contrato, ésta deberá comunicarse por escrito al cliente, en caso preciso, antes de su entrega.

Si es el cliente quien desea modificar las condiciones del contrato, se estudiarán sus peticiones y en caso de que fuera preciso se modificará este documento. Para eso se emitirá un nuevo contrato y se identificará el antiguo con el sello de OBSOLETO.

Las modificaciones originadas en los pedidos aceptados (añadir o anular material, cambiar referencias, etc...) se reflejarán en las "Hojas de Pedido" correspondientes.

10. ARCHIVO

El archivo y distribución de este documento y todos los registros que se deriven de él serán archivados de acuerdo a los procedimientos "Control de la Documentación y Registros de la Calidad".

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	Gestión de Pedidos y Contratos con Clientes		
	Código	PG-02	Edición 0

11. DEFINICIONES

- Modificaciones del Pedido: Se entiende por modificación: ampliaciones, anulaciones, o cualquier otra variación que no estuviese recogida en el presupuesto o contrato inicial.

12. FORMATOS Y REFERENCIAS

- Hoja de pedido.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	Gestión de Pedidos y Contratos con Clientes		
	Código	PG-02	Edición 0

HOJA DE PEDIDO

TÍTULO	FECHA	ARCHIVO