

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

Comment [9A1]: Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [].

PROCEDIMIENTO DE VENTAS

Código:	
Versión:	0.1
Creado por:	
Aprobado por:	
Fecha de la versión:	
Firma:	

Comment [9A2]: Adaptar a la práctica vigente en la organización.

Lista de distribución

Copia Nro.	Distribuida a	Fecha	Firma	Devuelta	
				Fecha	Firma

Comment [9A3]: Esto es necesario solamente si el documento se encuentra en formato papel; en caso contrario, se debe eliminar este cuadro.

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
	0.1	9001Academy	Descripción básica del documento

Tabla de contenido

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS	3
2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
3. PROCESO DE VENTAS	4
3.1. FLUJO DEL PROCESO	4
3.2. ENVÍO DE OFERTAS Y COMUNICACIÓN A CLIENTES.....	4
3.3. RECEPCIÓN Y REGISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE CLIENTES.....	5
3.4. REVISIÓN DE SOLICITUDES DE CLIENTES.....	5
3.4.1. <i>Revisión de solicitud de cliente para productos y servicios habituales</i>	<i>5</i>
3.4.2. <i>Revisión de solicitud de cliente para productos y servicios personalizados y elaboración exclusiva</i>	<i>5</i>
3.5. CONFECCIÓN DEL CONTRATO	6
3.6. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTREGA	6
3.7. ENTREGA DE PRODUCTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	6
3.8. RECLAMOS DEL CLIENTE	6
4. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO	6
5. APÉNDICES.....	7

1. Objetivo, alcance y usuarios

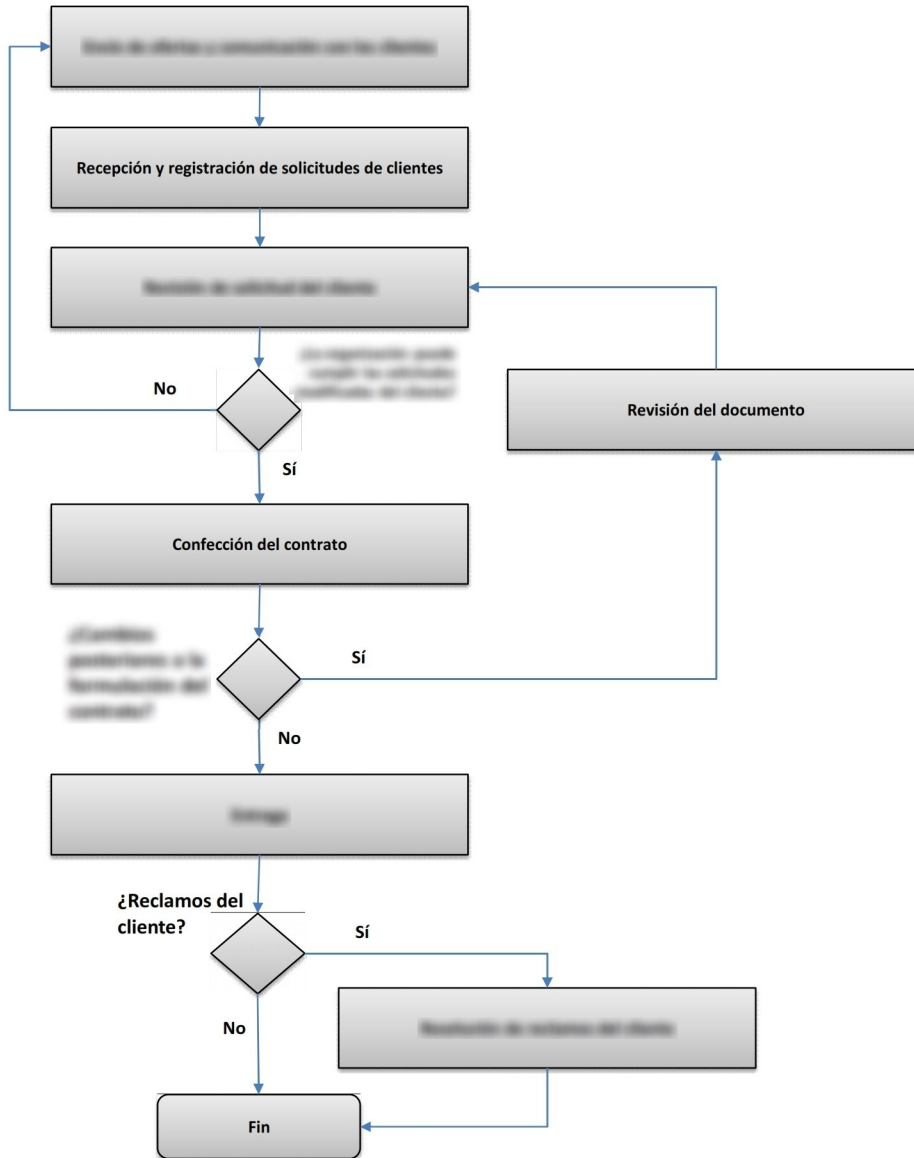
El objetivo de este procedimiento es describir todas las actividades relacionadas con el proceso de ventas, desde la registraci3n de las solicitudes del cliente hasta la entrega del producto o servicio.

2. Documentos de referencia

- ISO 9001:2008, capítulo 7.2
- Procedimiento para producci3n y prestaci3n de servicios
- Procedimiento para medici3n de satisfacci3n del cliente

3. Proceso de ventas

3.1. Flujo del proceso



3.2. Envío de ofertas y comunicación a clientes

El [cargo] informa a los clientes conocidos sobre los productos en los que están interesados o envía ofertas a potenciales o nuevos clientes presentándoles un producto o servicio. **[Cargo del área de ventas]** de la empresa, llamadas telefónicas, folletos, afiches, etc.

Comment [9A4]: Adapte según las prácticas de la organización.

3.3. Recepción y registración de solicitudes de clientes

El [cargo] recibe las solicitudes de los clientes, evalúa si están completas y la definición de la solicitud. Con las ofertas presentadas, el [cargo] define los posibles entregables, la determinación de requerimientos de productos incluye tanto lo que el cliente especificó como lo que no declaró pero está implícito por el uso previsto y por los requerimientos legales. El [cargo] define las actividades necesarias luego del envío del producto.

Comment [9A5]: Por ej., Gerente de ventas o Representante de ventas

Comment [9A6]: Por ej., Gerente de ventas

Comment [9A7]: Elimine si estas de la organización.

Comment [9A8]: Por ej., el CEO

Si el cliente modifica su solicitud luego de firmar un contrato, el [cargo] gestiona las solicitudes modificadas como nuevas solicitudes e informa al [cargo].

3.4. Revisión de solicitudes de clientes

3.4.1. Revisión de solicitud de cliente para productos y servicios habituales

El [cargo] consulta al [cargo] si la cantidad solicitada del producto o servicio puede ser entregada dentro del plazo exigido e informa al cliente sobre la posibilidad de aceptar una solicitud. El [cargo] verifica el estado del inventario de los productos pedidos y, si es necesario, envía [nombre del documento] para proporcionar la cantidad solicitada del producto.

Comment [9A9]: Por ej., Gerente de ventas

Comment [9A10]: Por ej., Gerente de producción

Comment [9A11]: Adaptar al negocio de la organización.

Comment [9A12]: Por ej., Gerente de depósito

Comment [9A13]: Por ej., Pedido de elaboración

Comment [9A14]: Esto debe ser [nombre del documento]

El [cargo] confirma la solicitud del cliente [nombre del documento recibido por el cliente en el que se informa lo solicitado].

Comment [9A15]: Nombre del pedido.

3.4.2. Revisión de solicitud de cliente para productos y servicios personalizados y elaboración exclusiva

Los productos (o servicios) personalizados son aquellos que difieren de la variedad habitual de la organización en relación a tamaño, empaque, ingredientes, peso, etc.

Comment [9A16]: Elimine esta sección si no es aplicable a la organización.

Comment [9A17]: Elimine esta sección si no es aplicable a la organización.

La elaboración exclusiva significa que la organización elabora un producto exclusivo para un determinado cliente, en función del proyecto suministrado por el cliente.

El [cargo] registra este tipo de solicitudes en la Lista de revisión de requerimientos de clientes y el [cargo] lo evalúa para determinar los recursos necesarios para cumplir la solicitud del cliente.

Comment [9A18]: Adaptar al negocio de la organización.

Comment [9A19]: Elimine este párrafo si no es aplicable a la organización.

Si la solicitud del cliente no se puede cumplir, el [cargo] le informa al cliente la imposibilidad de dar curso a su solicitud.

Comment [9A20]: Adaptar a la práctica [nombre del documento] productos.

Si la organización puede cumplir la solicitud del cliente, el [cargo] le informa al cliente y le hace una oferta. En el caso de elaboración exclusiva, el cliente proporciona el proyecto con todos los solicitudes específicas al [cargo].

Comment [9A21]: Por ej., Gerente de ventas

Comment [9A22]: Por ej., Gerente de producción

Comment [9A23]: Elimine este párrafo si no es aplicable a la organización.

El [cargo] comunica al cliente en relación a la aceptación de la oferta. El [cargo] decide si se cumplirá los requerimientos solicitados del cliente.

Comment [9A24]: Por ej., el CEO

3.5. Confección del contrato

Luego de revisar las solicitudes de los clientes y de aceptar una oferta, el [cargo] confecciona el contrato para la entrega del producto o servicio. El contrato debe incluir todos los requerimientos del cliente, las actividades a realizar una vez entregado el producto y la forma de resolver reclamos del cliente.

Comment [9A25]: Por ej., Jefe del departamento Legal

Comment [9A26]: Adaptar al negocio de la organización.

Si el contrato o pedido del cliente contienen solicitudes diferentes a lo establecido previamente, el [cargo] realiza las acciones descritas en la sección 3.2 y, si la solicitud puede ser cumplida, se genera un contrato con el cliente para ajustar el contrato y los documentos correspondientes a la solicitud del cliente.

Comment [9A27]: Por ej., Gerente de ventas

Luego de ajustar los cambios, el [cargo] prepara el nuevo contrato o anexo y el [cargo] emite un nuevo [nombre del documento] y nueva documentación de entrega.

Comment [9A28]: Por ej., Pedido de trabajo

3.6. Elaboración de documentos de entrega

El [cargo] confecciona los documentos de entrega correspondientes en base a la solicitud del cliente y se los entrega al [cargo]. Si la entrega incluye exportación a otro país, el [cargo] prepara los documentos correspondientes y, si fuera necesario, contrata una organización para el manejo del flete y/o despacho aduanero.

Comment [9A29]: Por ej., Gerente de ventas

Comment [9A30]: Por ej., Operador de depósito

Comment [9A31]: Esto no se refiere a [acciones para el cliente] [acciones para el cliente].

3.7. Entrega de productos y prestación de servicios

En función de la documentación de entrega, el [cargo] organiza el embarque de los productos. La entrega se realiza al transporte de la organización o un transporte externalizado. El transportista debe brindar las condiciones necesarias para evitar deteriorar o dañar los productos o paquetes.

Comment [9A32]: Por ej., Operador de depósito

Comment [9A33]: Eliminar si la [acciones para el cliente] de servicios.

Luego de firmar un contrato, la organización empieza la prestación del servicio establecido en el contrato.

Comment [9A34]: Eliminar si la organización solo se dedica a la producción.

3.8. Reclamos del cliente

El [cargo] registra todos los reclamos del cliente en el Inventario de reclamos del cliente, que luego se utilizará como información para la revisión por parte de la Dirección y para medir la satisfacción del cliente. Los reclamos pueden ser sobre [calidad del producto, tiempos de envío, transporte, empaquetado, cantidad, precio y comunicación con los empleados de la organización].

Comment [9A35]: Adaptar al negocio de la organización.

Después de recibir un reclamo, el [cargo] evalúa si ese reclamo es razonable y luego sugiere una forma al [cargo] para resolverlo, quien lo aprueba y decide si es necesario una corrección o medida correctiva de acuerdo con el Procedimiento para control de productos no conformes.

Comment [9A36]: Por ej., Gerente de ventas

Comment [9A37]: Por ej., el CEO

4. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre del	Código	Almacenamiento	Responsabilidad
------------	--------	----------------	-----------------

registro		Tiempo de retención	Ubicación	Protección	
Lista de revisión de requerimientos de clientes	PR.05.1	3 años	[oficina del Gerente de ventas]	Los registros son guardados en el gabinete de archivo [describa el nombre / ubicación].	[cargo]
Inventario de reclamos de clientes	PR.05.2	2 años	[oficina del Gerente de ventas]	Los registros son guardados en el gabinete de archivo [describa el nombre / ubicación].	[cargo]

Comment [9A39]: Adapte la información de esta columna según la práctica normal en su empresa.

Comment [9A38]: Adapte la información de esta columna según la práctica normal en su empresa.

Comment [9A40]: Si el registro se encuentra en formato electrónico, escriba el nombre de la carpeta en el ordenador del Gerente de ventas.

Comment [9A41]: Si el registro se encuentra en formato electrónico, escriba el nombre de la carpeta en el ordenador del Gerente de ventas.

5. Apéndices

- Apéndice 1 – Lista de revisión de requerimientos de clientes
- Apéndice 2 – Inventario de reclamos de clientes