

[Logo de la organización]

[Nombre de la organización]

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

PROCEDIMIENTO PARA LAS OPERACIONES DE VENTA AL POR MAYOR Y AL POR MENOR

Commented [9A2]: Si quieres encontrar más información sobre el proceso de realización del producto, consulta:

- Artículo: ISO 9001:2015 clause 8.5 Product realization – Practical examples for compliance
<http://advisera.com/9001academy/blog/2015/11/03/iso-90012015-clause-8-5-product-realization-practical-examples-for-compliance/>
- Curso online gratuito: ISO 9001 Foundations Course
<http://training.advisera.com/course/iso-90012015-foundations-course/>

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

Commented [9A3]: Adaptar a la práctica vigente en la organización.

Lista de distribución

Commented [9A4]: Esto es necesario solamente si el documento se encuentra en formato papel; en caso contrario, se debe eliminar este cuadro.

Copia Nro.	Distribuida a	Fecha	Firma	Devuelta	
				Fecha	Firma

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 VENTA AL POR MAYOR Y AL POR MENOR	4
3.1. PROCESO DE VENTA AL POR MAYOR.....	4
3.1.1. <i>Flujo de proceso</i>	4
3.1.2. <i>Envío de ofertas y comunicación con los clientes</i>	5
3.1.3. <i>Recepción y registro de las solicitudes de clientes</i>	5
3.1.4. <i>Revisión de las solicitudes de cliente</i>	5
3.1.5. <i>Estipulación del contrato</i>	6
3.1.6. <i>Creación de documentos de entrega</i>	6
3.1.7. <i>Envío de bienes</i>	6
3.2. PROCESO DE VENTA AL POR MENOR.....	6
3.2.1. <i>Flujo de proceso</i>	6
3.2.2. <i>Revisión de stock y compra interna</i>	7
3.2.3. <i>Recepción de bienes</i>	7
3.2.4. <i>Almacenamiento en las instalaciones de venta al por menor</i>	8
3.2.5. <i>Organizar bienes en la tienda de venta al por menor</i>	8
3.3. QUEJAS DE CLIENTE	8
4. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO.....	9
5. APÉNDICES	9

1. Objetivo, alcance y usuarios

El propósito de este procedimiento es describir todas las actividades relacionadas con el proceso de venta al por mayor y al por menor, desde el registro de la solicitud del cliente, hasta la entrega de bienes.

Los usuarios de este documento son todos los empleados del [departamento de ventas al por mayor y al por menor]

2. Documentos de referencia

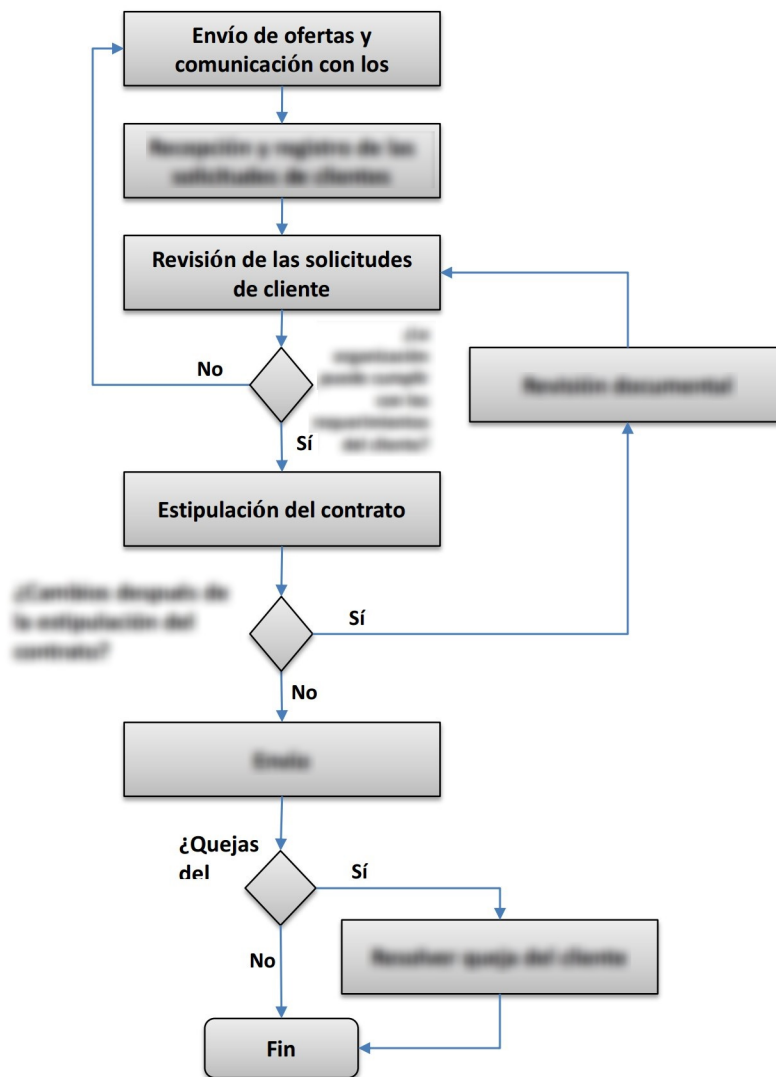
- ISO 9001:2015, cláusula 8.2
- Manual de Calidad
- Procedimiento de Almacenamiento
- Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente

3. Proceso de venta al por mayor y al por menor

3.1. Proceso de venta al por mayor

3.1.1. Flujo de proceso

Commented [9A5]: Las empresas que sólo realizan la venta al por mayor y al por menor y no tienen un proceso de producción, pueden usar este procedimiento para describir el proceso principal. Si la organización utiliza este procedimiento, entonces no será necesario el Procedimiento de Ventas.



3.1.2. Envío de ofertas y comunicación con los clientes

[cargo] proporciona información a los clientes conocidos sobre los productos en los que están interesados, y entrega o realiza ofertas o presentaciones. [cargo] realiza llamadas telefónicas, papeles de propaganda, carteles, etc..

Commented [9A6]: Adaptar a la práctica vigente en la organización.

3.1.3. Recepción y registro de las solicitudes de clientes

[cargo] recibe las solicitudes del cliente, y evalúa la integridad y la definición de las mismas. Con un cliente potencial, [cargo] define los requisitos antes de aceptar la solicitud. Por otra parte, también se determinan los requisitos para los bienes, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega, y actividades después de la entrega, requerimientos que el cliente especificó, y también los requisitos que el cliente no especificó pero que están implícitos en el uso y requisitos legales y reglamentarios. [cargo] define las actividades necesarias después del envío del producto, los requisitos del cliente, incluyendo requisitos para acciones de contingencia, serán confirmados por la organización antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos.

Commented [9A7]: Ejemplo: Responsable o Gerente de Ventas

Commented [9A8]: Ejemplo: Responsable o Gerente de Ventas

Commented [9A9]: Eliminar si estas actividades no están incluidas en el alcance de la organización.

Si el cliente cambia sus solicitudes después de firmar un contrato, [cargo] trata las solicitudes cambiadas como nuevas solicitudes y las notifica a [cargo].

Commented [9A10]: Ejemplo: CEO

3.1.4. Revisión de las solicitudes de cliente

[cargo] realiza una consulta a [cargo] sobre si la cantidad de bienes solicitada puede ser entregada dentro del plazo requerido y según los requisitos, y luego verifica al cliente sobre las posibilidades de aceptar una solicitud, teniendo en cuenta los requisitos especificados por la organización. [cargo] comprueba el estado del stock del producto solicitado y, si es necesario, asuntos [nombre del departamento] para proporcionar la cantidad pedida del producto. [cargo] comprueba el estado del stock del producto solicitado y, si es necesario, el número de documentos para proporcionar la cantidad solicitada del producto.

Commented [9A11]: Ejemplo: Responsable o Gerente de Ventas

Commented [9A12]: Ejemplo: Responsable o Gerente de Almacenamiento

Commented [9A13]: Ejemplo: Responsable o Gerente de Almacenamiento

Commented [9A14]: Ejemplo: Responsable o Gerente de Almacenamiento

Commented [9A15]: Ejemplo: Responsable o Gerente de Ventas

[cargo] confirma la petición del cliente al firmar un documento en el cual se indican los detalles de la solicitud.

Commented [9A16]: Esto se debería eliminar si la organización no requiere un documento de aceptación.

Commented [9A17]: Nombre del documento en el que el cliente indica su solicitud.

En caso de cambios en los requerimientos de los bienes, [cargo] revisa los cambios, los introduce en la Lista de Revisión de Requerimientos de Clientes, y verifica a todos los personal pertinentes sobre el cambio.

Si no puede cumplirse la petición del cliente, [cargo] informa al cliente sobre la incapacidad de cumplir con la solicitud.

Si la organización no puede satisfacer la petición del cliente, [cargo] informa al cliente y hace una oferta.

[cargo] se comunica con los clientes implicados en la aceptación de la oferta. [cargo] decide si se cumplen posibles requisitos adicionales del cliente. [cargo] registra cada nuevo requerimiento de bienes y servicios en la Lista de Revisión de Requisito de Cliente.

Commented [9A18]: Ejemplo: CEO

3.1.5. Estipulación del contrato

Después de revisar las peticiones del cliente y después de la aceptación de la oferta, [cargo] crea el contrato para la entrega del producto. El contrato debe contener todas las solicitudes de cliente, las actividades que se llevarán a cabo después de entregar el producto, y la información para tratar las quejas del cliente.

Commented [9A19]: Ejemplo: Jefe del departamento legal

Si el contrato o el pedido del cliente contiene peticiones que son diferentes de las que se establecieron al principio, [cargo] emprende las acciones descritas en la sección 3.2 y, si puede cumplir la solicitud, se pone en contacto con el cliente para ajustar el contrato, y los documentos que apliquen, a las peticiones del cliente.

Commented [9A20]: Ejemplo: Responsable o Gerente de Ventas

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

Commented [9A21]: Ejemplo: Orden de trabajo

3.1.6. Creación de documentos de entrega

[cargo] crea los documentos apropiados de entrega basados en la petición del cliente, y los envía a [cargo]. Si el envío incluye la exportación a otro país, [cargo] prepara la documentación necesaria, y el producto, contrato o una empresa para la gestión de toda la relación con aduanas.

Commented [9A22]: Ejemplo: Responsable o Gerente de Ventas

Commented [9A23]: Ejemplo: Operador de almacén

Commented [9A24]: Esto no se refiere a servicios, y puede ser [ejemplo de servicio]

3.1.7. Envío de bienes

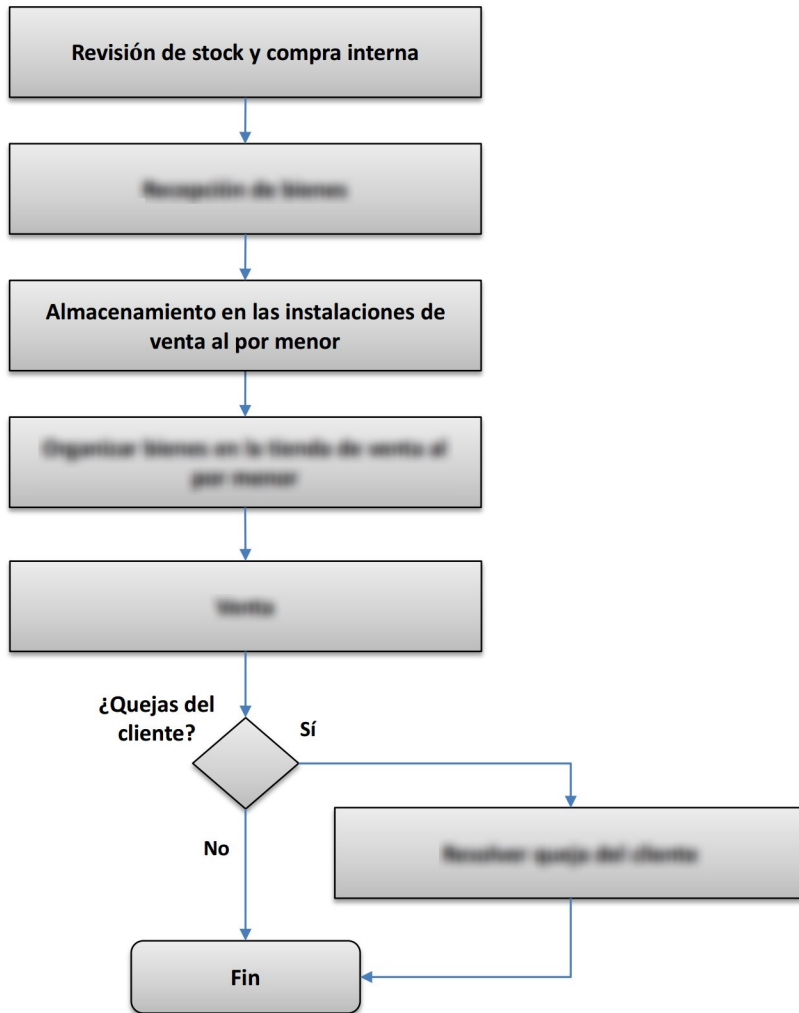
De acuerdo a los documentos de entrega, [cargo] organiza la carga de bienes. El envío se realiza a través de transporte propio de la organización o un subcontrato. El transportista debe proporcionar las condiciones necesarias para evitar el daño del producto o paquetes.

Commented [9A25]: Ejemplo: Operador de almacén

Commented [9A26]: Ejemplo: Operador de almacén

3.2. Proceso de venta al por menor

3.2.1. Flujo de proceso



3.2.2. Revisión de stock y compra interna

[cargo] hace una revisión cada [día] y genera órdenes de compra interna al almacén principal. Si los bienes requeridos no están disponibles en el almacén principal, [cargo] realiza compras según el Procedimiento de Compras y Evaluación de Proveedores.

3.2.3. Recepción de bienes

[cargo] controla la recepción de bienes, y compara las cantidades de bienes recibidos con la nota de entrega del proveedor. Si todo está correcto, [cargo] firma la nota de entrega y completa [nombre

[nombre de la organización]

del documento]. Cuando la nota de entrega se pierde, o el bien entregado no está en consonancia con la nota de entrega, [cargar registro de entrega real en [nombre de documento]] y lo notifica al proveedor.

Commented [9A27]: Ejemplo: Responsable de Almacén

[carga] es responsable de monitorizar la circulación de los bienes durante el transporte, y también de los movimientos de stock en el almacén.

Commented [9A28]: Ejemplo: Responsable o Gerente de Almacén

3.2.4. Almacenamiento en las instalaciones de venta al por menor

[carga] es responsable de establecer y hacer cumplir la señalización vertical y horizontal durante el almacenamiento, con el fin de simplificar y acelerar el proceso de selección y clasificación de bienes en el depósito.

La sistemática FIFO (First in First Out – El primero en entrar, es el primero en salir) también se utiliza para las reglas de selección, pero en este caso los materiales que se reciben en primer lugar se venden primero. FIFO se aplicará en los almacenes donde haya espacio de almacenamiento limitado y el material se mueva en una sola dirección a lo largo de la bahía.

[carga] es responsable de gestionar el almacenamiento de bienes que requieren especial atención. [Escribir necesidades especiales de almacenamiento de productos] son proporcionadas por [carga], así como la monitorización y control de las condiciones requeridas por la naturaleza de los productos se mantienen en [escribir nombre del registro] a través de [carga]. La exactitud y la fiabilidad de los datos introducidos es monitorizada por [carga].

Commented [9A29]: Algunos elementos requieren una atención especial en términos del tipo de área de almacenamiento y la seguridad. Por ejemplo:

- Los suministros médicos y los envíos de medicamentos pueden

así como prestar una estricta atención a las fechas de caducidad.

- Los productos peligrosos como combustibles, gases

recito, pero fuera de la nave principal.

- Los antibióticos y las vacunas pueden requerir un entorno de

energía alternativa.

- Con los elementos combustibles, como el alcohol y el éter, se requiere atención específica durante el almacenamiento y su

procedimientos para el control, preservación y liberación de medicamentos y suministros médicos.

Commented [9A30]: Escribir las necesidades especiales del producto, por ejemplo humedad, temperatura, etc.

Commented [9A31]: Ejemplo: Responsable de Almacén

Commented [9A32]: Ejemplo: Responsable o Gerente de Almacén

Commented [9A33]: Productos inflamables, productos químicos, residuos tóxicos, etc.

Commented [9A34]: Ejemplo: Responsable de Almacén

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

[carga] es responsable de la gestión de [Escribir nombre de registro], almacenando y definiendo el espacio para su almacenamiento.

3.2.5. Organizar bienes en la tienda de venta al por menor

[carga] es responsable de organizar la mercancía en la tienda y debe seguir las siguientes reglas:

- Poner las pequeñas marcas, las regionales y gourmet en la zona más alta de la estantería
- Poner la mercancía más atractiva y la oferta de los días del mes
- En la oferta de los días de los días, poner productos con un atractivo especial
- Poner marcas de la tienda y etiquetas; los elementos poco comunes se deben de poner en la parte inferior de la estantería
- Aplicar un sistema de etiquetado; colocar al lado de cada bien otro que se aplica consistentemente con el mismo

3.3. Quejas de cliente

[carga] registra todas las quejas del cliente en el Registro Quejas del Cliente, que se utiliza principalmente como evidencia para la revisión por dirección, y también en la revisión de la satisfacción del cliente. Las quejas pueden ser sobre la calidad del producto, el tiempo de entrega, el transporte, el paquete, la cantidad, el precio y la comunicación con los empleados de la organización.

[nombre de la organización]

Después de recibir las quejas, [cargo] evalúa si la queja es razonable y entonces sugiere cómo [completar el campo] al cual le agregará y deberá o no incorporar una corrección o una acción correctiva de acuerdo al Procedimiento de Control de Productos No Conformes.

Commented [9A36]: Ejemplo: Responsable o Gerente de Ventas

Commented [9A37]: [completar el campo]

En caso de que el cliente devuelva el producto, [cargo], que recibe el producto devuelto, rellena [completar el campo] con una copia al [Departamento de Ventas].

Commented [9A38]: Ejemplo: Operador de almacén

Commented [9A39]: [completar el campo]

[cargo] almacena el producto devuelto en el espacio del almacén dedicado a productos no conformes y [completar el campo] introduce los datos de los clientes en el Registro de Quejas de Clientes.

Commented [9A40]: Adaptar a la práctica vigente en la organización.

Commented [9A41]: [completar el campo]

4. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre de registro	Código	Almacenamiento			Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	Protección	
Lista de Revisión de Requisitos de Cliente	PR.10.1	3 años	[Oficina del Responsable o Gerente de Ventas]	Los registros son guardados en el gabinete de archivo [describa el nombre / ubicación].	[cargo]
Registro de Quejas de Cliente	PR.10.2	2 años	[Oficina del Responsable o Gerente de Ventas]	Los registros son guardados en el gabinete de archivo [describa el nombre / ubicación].	[cargo]

Commented [9A43]: Adaptar la información de esta columna a la práctica normal de tu organización.

Commented [9A42]: Adaptar la información de esta columna a la práctica normal de tu organización.

Commented [9A44]: Si el registro se encuentra en formato electrónico, escriba el nombre de la carpeta en el ordenador del Gerente o Responsable de Ventas.

Commented [9A45]: Si el registro se encuentra en formato electrónico, escriba el nombre de la carpeta en el ordenador del Gerente o Responsable de Ventas.

5. Apéndices

- Apéndice 1 – Lista de Revisión de Requisitos de Cliente
- Apéndice 2 – Registro de Quejas de Cliente

Commented [9A46]: Estos registros se pueden localizar en la carpeta 07_Procedimiento_de_Ventas