



Diseño, Construcción y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas

**Instrucción de Trabajo:
Revisión Requisitos del Cliente
Código: I-CO-001-RVC
Versión: 5
Fecha: 04/01/2010**

Elaboró: Lic. José Alberto Ventura Avalos Coordinador de Gestión de Calidad	Revisó: Ing. H. René Natal Aponte Director General	Aprobó: Ing. H. René Natal Aponte Director General
---	--	--



Diseño, Construcción y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas

OBJETIVO:

Esta Instrucción de Trabajo tiene como objetivo establecer en forma documentada las actividades a seguir para la revisión de los requisitos del cliente relacionados con los servicios del proceso de Comercialización de Materiales eléctricos, establece los criterios de revisión de cualquier tipo de cotización, licitación, pedido o contrato que se establezca con los clientes. Establece también los criterios bajo los cuales se controlan las modificaciones de pedidos o contratos previamente aceptados, ya sea por solicitud del cliente o por necesidades de DICOMSE.

ALCANCE:

La presente Instrucción de Trabajo, y los criterios especificados en la misma aplican para todo tipo de cotizaciones, licitaciones, pedidos o contratos que DICOMSE establezca con sus clientes dentro del proceso de Comercialización de Materiales Eléctricos.

REFERENCIAS:

NMX-CC-9001-IMNC-2008: Sistema de Gestión de Calidad; Requisitos.

NMX-CC-9000-IMNC-2005: Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabularios.

M-DCM-001-MAC.- Manual de Aseguramiento de la Calidad de DICOMSE.

DEFINICIONES:

DICOMSE: Nombre comercial de la razón social Diseño, Construcción y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas, S.A. de C.V.

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Proveedor: Organización o persona que suministra un producto.

Producto: Resultado de un proceso.

Pedido o Contrato: Solicitud formal del cliente hacia el proveedor para el suministro de productos o servicios (puede ser verbal o escrito).

Oferta o licitación: Propuesta económica que DICOMSE entrega a sus clientes.

Revisión del contrato: Son las acciones sistemáticas efectuadas por el proveedor antes de firmar un contrato, para garantizar que los requisitos del cliente sean definidos y revisados adecuadamente, sin ambigüedad, que sean documentados y que puedan ser cumplidos por DICOMSE.

REGISTROS:

F-CO-005-LVE Lista de Verificación Documental

F-CO-002-VPT Lista de Verificación de Propuesta Técnica-Económica

F-CO-003-ILA Información de Licitación de Adquisiciones.

Diseño, Construcción y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas

F-CO-004-IPT Instructivo para la elaboración de la propuesta Técnica-Económica

F-CO-006-LRE Lista de verificación de Revisión del Contrato Adquisiciones

DESARROLLO:

SECCION: SELECCIÓN DE LICITACIONES

PUESTO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
Ejecutivo de Ventas	1. Obtiene las bases de la licitación por internet o por ventanilla	Bases de Licitación
Ejecutivo de Ventas	1. Requisita el formato "información de licitación de adquisiciones" F-CO-003-ILA y lo envía junto con las bases al gerente de comercialización	Información de Licitaciones de Adquisiciones
Gerente de Comercialización	2. Recibe las bases junto con el formato "información de licitación de adquisiciones", analiza la factibilidad de participar considerando los requerimientos y/o especificaciones del cliente establecidos en las bases de la licitación	Bases de Licitación Información de Licitación de Adquisiciones
Gerente de Comercialización	3. CUANDO LA LICITACION ES FACTIBLE: En caso de que las bases tengan costo recaba autorización de la dirección general o en caso contrario autoriza el mismo en el formato "información de licitación de adquisiciones"	Información de Licitación de Adquisiciones
Gerente de Comercialización	4. SI LA LICITACION NO ES FACTIBLE: Registra las razones en el formato "información de licitación de adquisiciones"; envía el original al Ejecutivo de ventas, resguarda copia y registra en la base de datos las observaciones pertinentes. Y finaliza esta acción.	Información de Licitación de Adquisiciones
Gerente de Comercialización	5. CUANDO LA ELABORACION DE LA LICITACION ES AUTORIZADA Entrega el formato "información de licitación de adquisiciones" junto con las bases de la licitación al ejecutivo de ventas, archiva copia de formato en el expediente de autorización de licitaciones y se asegura que la licitación se capture en la base de datos.	Información de Licitación de Adquisiciones

Diseño, Construcción y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas

Gerente de Comercialización	<p>6. LA LICITACION NO ES AUTORIZADA: Registra las razones en el formato “información de licitación de adquisiciones”; envía el original al Ejecutivo de ventas, resguarda copia y registra en la base de datos las observaciones pertinentes. Finaliza esta acción e informa al gerente de comercialización las observaciones correspondientes</p>	Información de Licitación de Adquisiciones
Ejecutivo de Ventas	<p>7. Recibe el formato original autorizado, junto con las bases de la licitación y aplica el “instructivo para elaboración de propuesta técnico- económica” código: F-CO-004-IPT y procede a participar en el concurso</p>	Instructivo Para Propuesta Técnico-económica
Ejecutivo de Ventas	<p>8. OBTENIDO EL FALLO FAVORABLE: Inicia la revisión del contrato firmado.</p>	
Ejecutivo de Ventas	<p>9. CUANDO EL FALLO ES CONTRARIO: Informa al gerente de comercialización las observaciones correspondientes</p>	
Gerente de Comercialización	<p>10. Registra las razones en el formato “información de licitación de adquisiciones”; envía el original al Ejecutivo de ventas, resguarda copia y registra en la base de datos las observaciones pertinentes.</p>	

Diseño, Construcción y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas

SECCION: REVISION CONTRATO FIRMADO

Gerente de Comercialización	1. Recibe del ejecutivo de ventas el fallo favorable, gestiona la firma del contrato y entrega copia al ejecutivo de ventas.	Fallo favorable
Gerente de Comercialización	2. Recibe copia del contrato , procede a revisarlo contra los datos especificados en la propuesta técnica económica y requisita la “lista de verificación del contrato” código: F-CO-006-LRE	Contrato
Gerente de Comercialización	3. SI EXISTEN DIFERENCIAS: Firma la “Lista de Verificación del Contrato”, registra las diferencias encontradas, elabora el oficio de solicitud de correcciones y la entrega al gerente de comercialización a más tardar en 48 hrs después de haber recibido la copia del contrato	Lista de verificación del contrato
Gerente de Comercialización	4. Recibe la “Lista de Verificación” y el oficio de solicitud de correcciones, revisa que no contenga errores, lo firma y gestiona su entrega al cliente, al recibir respuesta de Pemex, envía el copia al ejecutivo de ventas y almacén, y recaba firma de recibido	Lista de verificación del contrato/Oficio Solicitud de Correcciones
Gerente de Comercialización	5. Firma y sella de revisado, el contrato original y la lista de verificación, archiva en expediente de pedido, instruye al Ejecutivo de ventas para que elabore o revise el pedido interno.	Contrato Lista de Verificación
Ejecutivo de Ventas	6. CUANDO NO EXISTE NINGUNA DIFERENCIA: Firma la “Lista de Verificación del Contrato”, la envía al gerente de comercialización	Lista de Verificación
Gerente de Comercialización	7. Firma y sella de revisado, el contrato original y la lista de verificación, archiva en expediente de pedido, instruye al ejecutivo de ventas para que elabore o revise el pedido interno.	Contrato
Ejecutivo de Ventas	8. Procede a elaborar el “pedido interno” de los productos a surtir (ver nota 1) iniciando el procedimiento “control del pedido” código: P-AL-015-COP	Pedido Interno

NOTA 1: El pedido interno se genera desde el momento de la recepción de fallo.

Diseño, Construcción y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas

SECCION: VENTAS GENERALES

Ejecutivo de Ventas	1. Recibe y analiza la solicitud de cotización verificando el tipo de material, especificaciones físicas y técnicas de la misma	Solicitud de Cotización
Ejecutivo de Ventas	2. Identifica el código de los productos y desarrolla la cotización en el sistema informático especificando las cantidades requeridas, recaba en caso de ser necesario políticas especiales del gerente de comercialización	Cotización
Ejecutivo de Ventas	3. Entrega la cotización al cliente, se la envía por fax o correo electrónico y da seguimiento	Cotización
Ejecutivo de Ventas	4. CUANDO LA VENTA NO SE CONCRETA: Se asegura que las causas del rechazo sean capturadas en la base de datos. Finaliza aquí esta acción.	
Ejecutivo de Ventas	5. SI LA VENTA ESTA CONCRETADA: Solicita al cliente la orden de compra, la revisa y verifica que coincida con lo especificado en la cotización (cuando las especificaciones no coincidan solicita al cliente la corrección	
	6. Identifica si hay existencia en el almacén.	
Ejecutivo de Ventas	7. IDENTIFICADA LA EXISTENCIA: Determina si es cliente de crédito o de contado y realiza las siguientes acciones:	
Ejecutivo de Ventas	8. CLIENTE A CREDITO: Solicita al área de crédito y cobranza la reivindicación del pedido y procede a facturar	
Ejecutivo de Ventas	9. CLIENTE DE CONTADO: Solicita al cliente el depósito del pago total y procede a facturar (ver nota 1)	
Ejecutivo de Ventas	10. Entrega factura al almacén para que se inicie procedimiento de "surtido y entrega" código: P-AL-0014- SYE	
Ejecutivo de Ventas	11. EN CASO DE NO TENER EXISTENCIAS: Solicita anticipo (ver nota) y entrega orden de compra al gerente de comercialización para su revisión y aprobación	
Ejecutivo de Ventas	12. Recaba del gerente de comercialización firma de revisión y aceptación de las condiciones de la negociación, imprime la factura de anticipo, captura el pedido interno y envía al almacén	



Diseño, Construcción y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas

Ejecutivo de Ventas	13. Aplica la Instrucción de Trabajo “control del pedido” código: I-AL-015-COP	
----------------------------	--	--

NOTA 1: TODOS LOS DEPÓSITOS Y TRANSFERENCIAS BANCARIAS DEBEN SER VALIDADOS ANTES DE ELABORAR LA FACTURA POR LA GERENCIA DE FINANZAS

Diseño, Construcción y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas

SECCION: VENTAS EN EL MOSTRADOR

Vendedor de Mostrador	1. Recibe del cliente vía fax o personalmente la solicitud de cotización	Solicitud de Cotización
Vendedor de Mostrador	2. SI EL CLIENTE NO ES DE MOSTRADOR: Procede conforme a procedimiento revisión de requisitos del cliente, sección venta generales. Finaliza esta acción.	
Vendedor de Mostrador	3. Informa al cliente sobre los productos solicitados.	
Vendedor de Mostrador	4. Se asegura de entender los requerimientos del cliente y de ser necesario solicita apoyo del gerente de comercialización	
Vendedor de Mostrador	5. Si se cuenta con existencias de todos los productos solicitados, le informa al cliente los precios.	
Vendedor de Mostrador	6. Si no se cuenta con existencias de todos los productos solicitados, le informa al cliente los productos alternos con que se cuenta, así como los precios.	
Vendedor de Mostrador	7. Si no se cuenta con los productos, se le informa al cliente el tiempo de entrega y el precio	
Vendedor de Mostrador	8. SI EL CLIENTE ACEPTA LA COTIZACION Procede a emitir la factura correspondiente y le solicita al cliente que pase a recoger su material al almacén.	Cotización
Vendedor de Mostrador	9. Aplica la Instrucción de Trabajo de "Surtido y Entrega"; Código: I-AL-014-SYE	
Vendedor de Mostrador	10. CUANDO EL CLIENTE NO ACEPTA LA COTIZACION: Se asegura que las causas del rechazo sean capturadas en la base de datos.	