

Procedimiento

“General de Ventas”

Elaboró

Lic. Alan Ríos Fajardo

Revisó

Ing. Bonifacio Pong Uzcanga

Aprobó

Ing. Francisco Ríos Maldonado

Datos de Control	PR-VT-01
Copias asignadas a:	Fecha de emisión: 20-09-2013
Puesto:	No. De Copia:

Procedimiento	N.C.	PR-VT-01
“General de Ventas”	FECHA	20-09-2013
	VERSION	02
	PÁGINA	2 DE 19

INDICE

1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

2. OBJETIVO

3. ALCANCE

4. REFERENCIA

5. DEFINICIONES

6. RESPONSABILIDADES

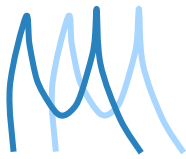
7. METODO

7.1. DIAGRAMA DE FLUJO

7.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

8. REGISTRO

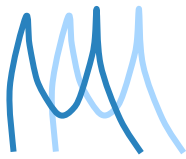
9. ANEXOS



Procedimiento	N.C.	PR-VT-01
“General de Ventas”	FECHA	20-09-2013
	VERSION	02
	PÁGINA	3 DE 19

1.- HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

No. de Página	Descripción del cambio	No. De Revisión
5	Se modifica que el reporte de ventas deba ser diario. Ahora deberá ser semanal.	01
7	Como una desviación al Procedimiento de Adquisiciones, se justifica que el Departamento de Ventas utilice el Formato de Solicitud de Reabastecimiento, cuando el pedido del cliente involucre la venta de materiales.	
16	Se modifica el Formato FO-VT-01 “Cotización” para agregarle una columna de “Existencia”, referente a la cantidad de material que se tiene en inventario y se agrega el formato FO-VT-09 “Cotización para servicios de laboratorio”.	
13	Se modifica el Formato FO-VT-01 “Cotización”. En este formato se agrega una columna relativa a “Flete óptimo”.	02



Procedimiento	N.C.	PR-VT-01
“General de Ventas”	FECHA	20-09-2013
	VERSION	02
	PÁGINA	4 DE 19

2.- OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para llevar a cabo la venta de los productos y servicios que Mogel Fluidos, S.A. de C.V. importa o fabrica o los servicios que Mogel Fluidos, S.A. de C.V. presta, con el propósito de lograr el cumplimiento de los Requisitos del Producto.

3.- ALCANCE

El alcance de este procedimiento cubre a las siguientes funciones: Departamento de Ventas, Encargado de Almacén, Jefe de Recursos Humanos, Personal que prestará el servicio, Departamento de Laboratorio.

4.- REFERENCIAS

Manual de Calidad de Mogel Fluidos, S.A. de C.V., sección **7.2. Procesos relacionados con los clientes.**

5. - DEFINICIONES

PRODUCTO – Resultado de un proceso (incluye la prestación de servicios).

REQUISITOS DEL PRODUCTO – Necesidad o expectativa establecida por el cliente respecto de un producto, generalmente implícita y obligatoria.

CLIENTE – Organización o persona que recibe un producto.

Procedimiento	N.C.	PR-VT-01
	FECHA	20-09-2013
	VERSION	02
	PÁGINA	5 DE 19
“General de Ventas”		

6. RESPONSABILIDADES

Gerencia de Control y Ventas. Departamento de Ventas, Jefe de Almacén, Jefe de Recursos Humanos, Laboratorio, Personal que prestará el servicio:

- Vigilar la aplicación y apego a lo descrito en este procedimiento.

Gerencia de Control y Ventas

- Recibir, aprobar y reportar a la Dirección General el Reporte Semanal de Ventas que le proporcionen los encargados del Departamento de Ventas.
- Valorar la posibilidad de fabricar nuevos productos en caso de no contar con producto suficiente en inventario.

Departamento de Ventas

- Asegurarse de que los Requisitos del Cliente se encuentren debidamente establecidos antes de aceptar un pedido, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- Establecer las directrices y requisitos que, si bien no hayan sido establecidos por el Cliente, sean necesarios para dar cumplimiento a los Requisitos del Cliente.
- Asegurarse de que la empresa tenga la capacidad para cumplir con los Requisitos del Cliente, antes de aceptar un pedido.
- En caso de que no exista suficiente producto en inventario para cumplir con un pedido, requerir la fabricación de un nuevo lote de Producto conforme a PR-LB-01 “General de Producción”, o bien, solicitar la importación o compra del mismo, en caso de no tratarse de un producto fabricado por la empresa.
- En caso de tratarse de prestación de servicios (actividad incluida en la definición de Producto), organizar a las diferentes áreas para lograr el cumplimiento de los Requisitos del Cliente y, si no existe personal suficiente para ello, valorar la posibilidad de solicitar al Jefe de Recursos Humanos la contratación de nuevo personal antes de aceptar un pedido.
- Cumplir con los Requisitos del Cliente.
- Documentar el cumplimiento con los Requisitos del Cliente en las cotizaciones y en la factura correspondiente.

Laboratorio

- Asegurarse de que los Productos a surtir al Cliente, cumplan con los requisitos legales y reglamentarios para su importación / venta / utilización.
- Llevar a cabo, en colaboración con el Jefe de Almacén, la Producción de lotes de producto, en caso de ser necesarios para cumplir con los Requisitos del Cliente.
- En caso de tratarse de la prestación de servicios como laboratorio de tercera parte, asesorar al Departamento de Ventas para realizar la cotización correspondiente.

Jefe de Recursos Humanos

- Valorar con el Departamento de Ventas la posibilidad de contratar nuevo personal que les permita cumplir con los Requisitos del Cliente, en caso de no contar con dicho personal.

Personal que prestará el Servicio (incluido en la definición de Producto).

- Asegurarse de que los Servicios a prestar al Cliente, cumplan con los requisitos legales y reglamentarios.
- Prestar el servicio solicitado de conformidad con los Requisitos del Cliente.

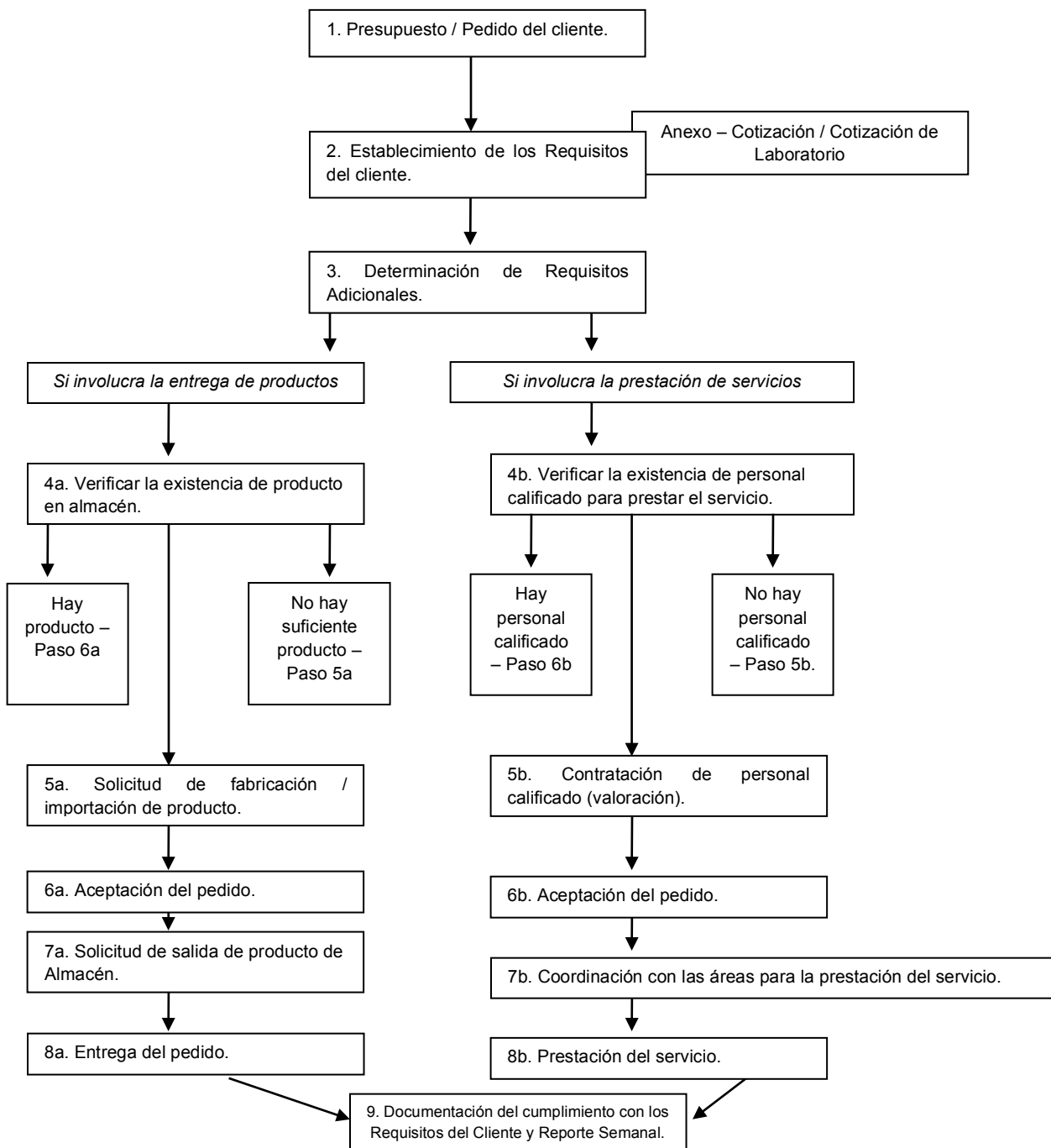
Jefe de Almacén

- Autorizar la salida de mercancía del Almacén para la entrega de un pedido.

Procedimiento “General de Ventas”	N.C.	PR-VT-01
	FECHA	20-09-2013
	VERSION	02
	PÁGINA	6 DE 19

7.- METODO

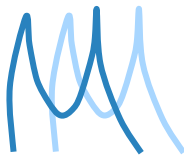
7.1. DIAGRAMA DE FLUJO.



Procedimiento “General de Ventas”	N.C.	PR-VT-01
	FECHA	20-09-2013
	VERSION	02
	PÁGINA	7 DE 19

7.2 Descripción de actividades – Si la venta involucra la entrega de productos.

Paso	Responsable	Descripción	Registro/ docto. de referencia
1	Ventas	El Departamento de Ventas será el encargado de enviar los presupuestos y recibir los pedidos del cliente, así como de enviar las listas de productos, fichas técnicas y Hojas de Datos de Seguridad (MSDS) que les soliciten. Al formularse un pedido o solicitud de presupuesto, es responsabilidad de este Departamento atender y dar respuesta a las comunicaciones, requerimientos y preguntas del cliente de manera expedita, cordial, amable, respetuosa y eficiente.	Anexo 1 Formato de Cotización Anexo 2 Lista de productos
2	Ventas	Al momento de levantar un pedido, el representante de Ventas deberá preguntar al Cliente los Requisitos a cumplir con el Producto, incluyendo fechas de entrega, forma de pago, cantidad, lugar de entrega, transporte del producto y los costos a cargo del cliente y los que sean asumidos por Mogel Fluidos, S.A. de C.V. Se asegurará de recibir la Orden de Compra por parte del cliente en caso de que las maneje, o bien, levantará Orden de Compra conforme al formato establecido.	Anexo 3 Orden de compra
3	Ventas	Con base en los Requisitos establecidos por el cliente, el representante de ventas determinará si es necesario fijar requisitos adicionales que, de no llevarse a cabo, impedirían el cumplimiento de los Requisitos del Cliente.	
4a	Ventas / Almacén	El representante de Ventas solicitará al encargado de Almacén le informe si cuentan o contarán con el inventario suficiente para surtir el pedido en la(s) fecha(s) de entrega solicitada(s) por el Cliente. El encargado de Almacén deberá dar una respuesta expedita e inmediata a este requerimiento.	PR-AL-01 Almacén
5a	Ventas / Almacén / Gerencia de Control y Ventas	En caso de que no exista suficiente producto para surtir el pedido del cliente, el representante de ventas valorará con el Gerente de Control y Ventas la posibilidad de fabricar, comprar o importar los productos necesarios para cumplir con el pedido, los Requisitos y/o la(s) fecha(s) de entrega solicitada(s) por el Cliente. Lo anterior deberá hacerse conforme lo establece el Procedimiento PR-GC-01 “Adquisiciones”. Sin embargo, como una desviación válida y justificada al Procedimiento de Adquisiciones, cuando el pedido del cliente involucre la venta de materiales, el Departamento de Ventas podrá utilizar el formato de Solicitud de Reabastecimiento (FO-VT—04), en vez de utilizar el Formato de Requisición (FO-GC-06). De ser factible lo anterior – Se procede de conformidad y Paso 6a.	Anexo 4 Solicitud de reabastecimiento



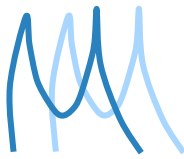
Procedimiento	N.C.	PR-VT-01
“General de Ventas”	FECHA	20-09-2013
	VERSION	02
	PÁGINA	8 DE 19

Paso	Responsable	Descripción	Registro/ docto. de referencia
		<p>De no existir posibilidad alguna de cumplir con el pedido, los Requisitos, y/o la(s) fecha(s) de entrega solicitada(s) por el Cliente – El representante de ventas propondrá alternativas al Cliente, a efecto de fijar nuevos Requisitos antes de rechazar el pedido:</p> <p>Si estas alternativas son aceptadas por el Cliente – Paso 6a.</p> <p>Si estas alternativas no son aceptadas por el Cliente – Rechazo del Pedido y FIN del Procedimiento.</p>	
6a	Ventas	Una vez determinada en definitiva la posibilidad de cumplimiento con los Requisitos del Cliente y, en su caso, con los requisitos adicionales, el representante de Ventas comunicará al Cliente la aceptación del Pedido.	
7a	Ventas / Almacén	El representante de ventas solicitará al Encargado de Almacén la salida del producto a entregar al cliente, en la(s) fecha(s) establecidas en los Requisitos del Cliente, conforme a lo establecido en PR-AL-01 “Almacén”.	PR-AL-01 Almacén
8a	Ventas / Personal responsable	Será responsabilidad del representante de ventas coordinar con el personal que corresponda, todo lo relativo al manejo, transporte y entrega del producto solicitado por el Cliente, de conformidad con los Requisitos establecidos. Particularmente, el representante de Ventas será responsable de verificar que los productos hayan sido entregados en la(s) fecha(s) solicitada(s) por el Cliente.	
9	Ventas / Gerencia de Control y Ventas.	El representante de Ventas tendrá la obligación de documentar en un apartado de la factura correspondiente, el cumplimiento de todos y cada uno de los Requisitos del Cliente. De igual modo, se cerciorará de integrar en una carpeta la documentación que acredite la entrega del producto (nota de remisión, documentos expedidos por el cliente). Adicionalmente, todos los miembros del Departamento de Ventas, deberán elaborar un Informe Semanal de Actividades que entregarán a la Gerencia de Control y Ventas.	Anexo 5 Reporte Semanal de Actividades

Procedimiento “General de Ventas”	N.C.	PR-VT-01
	FECHA	20-09-2013
	VERSION	02
	PÁGINA	9 DE 19

7.3 Descripción de actividades – Si la venta involucra la prestación de servicios.

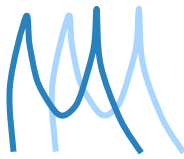
Paso	Responsable	Descripción	Registro/ docto. de referencia
1	Ventas	<p>El Departamento de Ventas será el encargado de enviar los presupuestos y recibir los pedidos del cliente. Al formularse un pedido o una solicitud de presupuesto, es responsabilidad de este Departamento atender y dar respuesta a las comunicaciones, requerimientos y preguntas del cliente de manera expedita, cordial, amable, respetuosa y eficiente.</p> <p>Para el caso específico de que sean solicitados los servicios del laboratorio de Mogel Fluidos, S.A. de C.V., en la realización de pruebas de barita o bentonita, deberá emplearse el formato</p>	Anexo 1 Formato de Cotización
2	Ventas	Al momento de levantar un pedido, el representante de Ventas deberá preguntar al Cliente los Requisitos a cumplir con el Producto, incluyendo fechas de prestación del servicio, forma de pago, cantidad, lugar de prestación del servicio y los costos a cargo del cliente y los que sean asumidos por Mogel Fluidos, S.A. de C.V. Se asegurara de recibir la Orden de Compra por parte del cliente en caso de que las maneje, o bien, levantará Orden de Compra conforme al formato establecido.	Anexo 3 Orden de compra
3	Ventas	Con base en los Requisitos establecidos por el cliente, el representante de ventas determinará si es necesario fijar requisitos adicionales que, de no llevarse a cabo, impedirían el cumplimiento de los Requisitos del Cliente.	
4b	Ventas / Área encargada de prestar servicio	Según el servicio de que se trate, el representante de Ventas solicitará a las áreas correspondientes le informen si cuentan con el personal técnico necesario y suficiente para llevar a cabo la prestación del servicio de conformidad con los Requisitos del Cliente y con las disposiciones legales y reglamentarias conducentes. El área correspondiente deberá dar una respuesta expedita, inmediata y veraz a este requerimiento.	
5b	Ventas / Recursos Humanos / Área encargada de prestar servicio	<p>En caso de que no exista personal calificado para prestar el servicio o el mismo no sea suficiente, el representante de ventas valorará con el Jefe de Recursos Humanos y el Área encargada de prestar el servicio, la posibilidad de contratar nuevo personal que les permita cumplir con los Requisitos del Cliente.</p> <p>De ser factible lo anterior – Se procede de conformidad y Paso 6b.</p>	



Procedimiento	N.C.	PR-VT-01
“General de Ventas”	FECHA	20-09-2013
	VERSION	02
	PÁGINA	10 DE 19

Paso	Responsable	Descripción	Registro/ docto. de referencia
		<p>De no existir posibilidad alguna de cumplir con los Requisitos del Cliente – El representante de ventas propondrá alternativas al Cliente, a efecto de fijar nuevos Requisitos antes de rechazar el pedido:</p> <p>Si estas alternativas son aceptadas por el Cliente – Paso 6b.</p> <p>Si estas alternativas no son aceptadas por el Cliente – Rechazo del Pedido y FIN del Procedimiento.</p>	
6b	Ventas	Una vez determinada en definitiva la posibilidad de cumplimiento con los Requisitos del Cliente y, en su caso, con los requisitos adicionales, el representante de Ventas comunicará al Cliente la aceptación del Pedido.	
7b	Ventas / Almacén	El representante de ventas comunicará todos y cada uno de los Requisitos del Cliente al área encargada de prestar el servicio, a efecto de que procedan de conformidad. El área encargada de prestar el servicio informará detalladamente al representante de ventas la estrategia que implementará a efecto de cumplir con el pedido y los Requisitos del Cliente, con el propósito de que el representante de Ventas esté debidamente enterado y pueda informar al Cliente en caso de considerarlo necesario o de serle requerido.	
8b	Área encargada de prestar el Servicio	El área encargada procederá a prestar el servicio de conformidad con lo informado al representante de ventas y lo establecido en los Requisitos del Cliente y, en su caso, en los Requisitos Adicionales.	
9	Ventas	El representante de Ventas tendrá la obligación de documentar en un apartado de la factura correspondiente, el cumplimiento de todos y cada uno de los Requisitos del Cliente.	Anexo 5 Reporte Semanal de Actividades

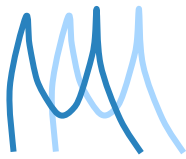
Nota: Si el pedido del Cliente involucra la entrega de productos y la prestación de servicios, los procesos pueden llevarse a cabo concomitantemente.



Procedimiento	N.C.	PR-VT-01
“General de Ventas”	FECHA	20-09-2013
	VERSION	02
	PÁGINA	11 DE 19

8.- Registro

No. Control	Nombre	Responsable de conservarlo	Tiempo de retención	Forma de compilar	ME	Disposición Final
FO-VT-01	Formato de Cotización	Encargado de Ventas	5 años	independiente	Papel electrónico	o Archivo muerto
FO-VT-02	Lista de Productos	Encargado de Ventas	5 años	Independiente	Papel electrónico	o Archivo muerto
FO-VT-03	Orden de Compra	Encargado de Ventas	5 años	independiente	Papel electrónico	o Archivo muerto
FO-VT-04	Solicitud de reabastecimiento	Encargado de Ventas	5 años	Independiente	Papel electrónico	o Archivo muerto
FO-VT-05	Reporte Diario de Actividades	Encargado de Ventas	5 años	Independiente	Papel	o Archivo muerto
FO-VT-09	Formato de cotización para servicios de laboratorio	Encargado de Ventas	5 años	Independiente	Papel electrónico	o Archivo muerto



Procedimiento	N.C.	PR-VT-01
“General de Ventas”	FECHA	20-09-2013
	VERSION	02
	PÁGINA	12 DE 19

9.- Anexos

Núm.	Nombre del documento	No. De Control
1	Formato de Cotización	FO-VT-01
2	Lista de Productos	FO-VT-02
3	Orden de compra	FO-VT-03
4	Solicitud de reabastecimiento	FO-VT-04
5	Formato de cotización para servicios de laboratorio	FO-VT-09

Anexo 2
Formato de Lista de Productos FO-VT-02

(Lugar y fecha)
No. DE CONTROL: FO-VT-02

Nombre del destinatario, en su caso)
(Nombre del Cargo del destinatario, en su caso)
(Nombre de la empresa donde labora el destinatario)
(Dirección de la empresa, de aplicar)

P R E S E N T E

Por medio de la presente y de acuerdo a su solicitud, nos permitimos enviar a usted la lista de los **productos / servicios** que MOGEL FLUIDOS maneja:

No.	NOMBRE COMERCIAL	DESCRIPCIÓN	UNIDAD
<i>Tipo de Producto</i>			
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

L.A.B.:

Tiempo de entrega:

Nota: Todos nuestros productos se entregarán entarimados y embalados de acuerdo a las normas P.4.0313.00 Y P.1.0000.09 que Pemex Exploración y Producción tiene establecidas.

A T E N T A M E N T E

MOGEL FLUIDOS, S.A. DE C.V.

(Nombre)

Ventas

Anexo 3
Formato de Orden de Compra FO-VT-03

No. DE CONTROL: **FO-VT-03**

VERSIÓN: **01**

Orden de Compra

Fecha:

No. Orden:

Depósito:

(Nombre del empleado que solicita la compra)

(Nombre de la empresa que solicita la compra)

PARTIDA	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO
		Sub-total	
		I.V.A.	
		Total	

NOTA:

Elaboró

Autorizó

Anexo 6

Núm. de Control FO-VT-09

COTIZACIÓN PARA SERVICIOS DE LABORATORIO

Compañía:
Dirección:
Atención:
Teléfono:
Extensión:
E-mail:
Núm. de cotización:

Fecha de solicitud:	Vigencia:
Fecha de elaboración:	Elaboró:

En relación con su solicitud de cotización, se pone a su consideración lo siguiente:

Partida	Concepto	Metodología a aplicar	Precio	Cantidad	Precio total
				IMPORTE	
				IVA	
				TOTAL	

Observaciones (indicar si la muestra será proporcionada por el cliente):

En espera de que encuentre de conformidad nuestra cotización, quedamos a sus órdenes.

Atentamente,

Mogel Fluidos, S.A. de C.V.
(*nombre*)
(*firma*)

*Por favor, lea las condiciones adjuntas a esta cotización.

CONDICIONES PARA REALIZAR EL ANÁLISIS

El tiempo de entrega de los resultados es de dos a cinco días hábiles. Los resultados serán expresados en términos de los parámetros de referencia y unidades establecidas en la Norma Mexicana _____, así como en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

En caso de que el cliente decida realizar el muestreo por sí mismo, las muestras deberán ser entregadas en nuestras instalaciones para su debida identificación. Los resultados del análisis no se encuentran garantizados cuando la muestra del material es entregada por el cliente, debido a que dicha muestra podría no ser representativa si no se realiza conforme lo establece la Norma Mexicana correspondiente.

Si el cliente decide realizar el muestreo, deberá atender a lo establecido en el apartado 7. de la Norma Mexicana _____, para que los resultados de la prueba sean idóneos.

El horario de recepción de muestras es de 9:00 a 14:00 horas.

Por otra parte, si se solicita el muestreo por parte de Mogel Fluidos, éste tendrá un cargo extra y dependerá del lugar y la cantidad de muestras.

Los resultados se le entregarán mediante un formato de Informe de Ensayo. Si se requiere la verificación de los resultados, sólo se podrán analizar muestras que el laboratorio tenga en retención (no más de un mes a la fecha en que se recibió la muestra para el primer ensayo). Se cobrará nuevamente la realización del análisis si los resultados fueron iguales a los iniciales, y no se cobrarán si los resultados son diferentes.

CONDICIONES COMERCIALES

Para iniciar la realización del análisis, se solicita efectuar el pago por anticipado al 100%.

La cuenta de cheques a la que podrá depositar el monto es la siguiente:

El simple hecho de realizar el pago del servicio, implica la entera aceptación de las condiciones contenidas en este documento y la cotización. Sin embargo, de aceptar la cotización, mucho le agradeceremos firmar la misma con su nombre, cargo y firma y enviarnos una copia escaneada.

Una vez cubierto el servicio, no habrá cancelaciones. La re-emisión de Informes de Ensayo tendrá un costo extra.