

ECV	VENTAS, EXPEDICIÓN Y ENTREGA	Revisión: 00
		Fecha: 10/05/06
		Página: 1 de 1

PGC 011: VENTAS, EXPEDICIÓN Y ENTREGA

CONTROL DE MODIFICACIONES		
REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
00	10-05-06	Creación del Procedimiento

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsable de Ventas	Responsable de Calidad	Gerente

ECV	VENTAS, EXPEDICIÓN Y ENTREGA	Revisión: 00
		Fecha: 10/05/06
		Página: 2 de 2

--	--	--

ECV	VENTAS, EXPEDICIÓN Y ENTREGA	Revisión: 00
		Fecha: 10/05/06
		Página: 3 de 3

ÍNDICE	Página
1. – OBJETO.....	4
2. – ALCANCE.....	4
3. – REFERENCIAS.....	4
4. – DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	4
5. – DESCRIPCIÓN.....	4
5.1.- REQUISITOS DEL CLIENTE.....	4
5.2.- RECEPCIÓN DE PEDIDOS.....	5
5.3.- EXPEDICION.....	6
5.4.- TRANSPORTE.....	6
5.5.- ENTREGA.....	6
6. – ANEXOS.....	7
7. – REGISTROS.....	9
7. – REGISTROS.....	8

ECV	VENTAS, EXPEDICIÓN Y ENTREGA	Revisión: 00
		Fecha: 10/05/06
		Página: 4 de 4

1. - OBJETO.

El objeto de este procedimiento es describir la sistemática de ventas, expedición y entrega en su destino correspondiente de los productos fabricados por la ECV.

2. - ALCANCE.

Este procedimiento alcanza a todos los productos fabricados por la ECV.

3. - REFERENCIAS.

Sección 7.5.1. del Manual de Calidad.

4. - DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Formato del producto: cada una de las formas en que se presentan los productos, atendiendo al peso neto y peso escurrido.

5. - DESCRIPCIÓN.

5.1.- REQUISITOS DEL CLIENTE

Los requisitos de compras para cada cliente, quedan especificados en pliego de condiciones emitido por el mismo o en la Ficha de apertura de cliente R014, documento que rellenan los agentes comerciales cuando realizan un nuevo cliente. Dicha ficha firmada por el agente comercial se entrega en el Dpto. de Administración para ser introducida en la base de datos de clientes.

Los requisitos relacionados con el producto son comunicados al Responsable de Producción para tomar las medidas oportunas. Es en este momento, cuando se evalúan los requisitos del cliente y la capacidad de la empresa para satisfacerlos.

5.2.- RECEPCIÓN DE PEDIDOS

Los pedidos se pueden recibir por teléfono, fax, correo electrónico, EDI, a través de los agentes comerciales. En ellos se especifica la siguiente información.

Información obligatoria	Información opcional
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre del cliente • Nombre de los productos/formatos a suministrar • Cantidad de producto a suministrar. • Fecha de entrega 	<ul style="list-style-type: none"> • Hora de entrega • Precio • Forma de pago • Lugar de la descarga • N° de pedido

Cuando el pedido sólo contiene la información obligatoria, la información opcional se obtiene de los datos que hay en la ficha de cliente de la base de datos de la ECV.

Los pedidos son recibidos en el Dpto. de Administración, dentro del cual se confeccionan los albaranes una vez comprobado que hay stock suficiente para suministrarlos en la fecha solicitada. El albarán resultante contiene la siguiente información:

- n° y fecha de albarán.
- Datos fiscales del cliente.
- Dirección de envío.
- Productos/cantidad de los mismos.
- N° de pedido (opcional)
- Fecha y hora de entrega (opcional)
- Empresa de Transporte (opcional)

Estos albaranes son entregados en el Dpto. de Expediciones que se encarga de preparar los pedidos y elaborar la Hoja de Ruta (R015).

Los cambios en los pedidos si son motivados por la ECV, se informa a los

ECV	VENTAS, EXPEDICIÓN Y ENTREGA	Revisión: 00
		Fecha: 10/05/06
		Página: 6 de 6

clientes lo antes que sea posible para proceder a una reprogramación de los mismos. En caso de que sea el cliente el causante del cambio se informa inmediatamente al dpto. de expediciones quien decide si dicho cambio es viable y actúa en consecuencia.

5.3.- EXPEDICION.

La operativa y metodología de la expedición es la siguiente:

OPERACIÓN	METODOLOGÍA
Retirar el producto terminado del almacén	Para ello se utiliza el método FIFO. Todos los palets están codificados con el n° de lote y fecha de fabricación. Este producto han pasado los controles especificados en el procedimiento de producción PGC007
Preparar el pedido	Coger del palets que corresponda el n° de cajas que conste en el pedido
Revisar el producto	Inspeccionar visualmente el aspecto de las uds. y cajas. Los productos no conformes detectados se tratan según el procedimiento de tratamiento de no conformidades PGC017
Paletizado	Apilar las cajas del pedido en un palets, siguiendo la IT02 de Paletizado y Etiquetado del producto terminado. Las cajas utilizadas son de cartón salvo que el cliente haya especificado en sus requisitos que sean cajas de plástico plegables y retornables.
Albarán	Lo recibe del departamento de Administración y lo adjunta al pedido.
Codificación	Emitir el código EAN 128 que lo identifica y adjuntarlo al palets del pedido, si procede.
Identificación del palets	Actuar como procede según IT02 Paletizado y Etiquetado
Revisar	El Responsable de Expediciones revisa las acciones emprendidas para detectar posibles errores.

5.4.- TRANSPORTE.

El transporte empleado para distribuir los pedidos varía si son clientes que se encuentran en alguna ruta planificada por la empresa o si no está en ella.

En el primer caso se utiliza transporte propio de la empresa y se el reparto se hace según la Hoja de Rutas (R015). Cada repartidor lleva una hoja de rutas con su nombre. Si está fuera de ruta, se utiliza empresas de servicio de transporte, el cual firma también la Hoja de Rutas con el nombre de la empresa de transportes.

5.5.- ENTREGA.

La entrega de la mercancía se realiza en la dirección de envío y en la fecha y hora que figuran en el pedido. Se llevan como mínimo dos copias del albarán para que sean firmadas por el cliente como prueba de la conformidad de la entrega del pedido

ECV	VENTAS, EXPEDICIÓN Y ENTREGA	Revisión: 00
		Fecha: 10/05/06
		Página: 7 de 7

solicitado y una de esas copias es devuelta al dpto. de Administración para que proceda a la facturación.

6. - ANEXOS.

ANEXO I : FICHA DE APERTURA DE CLIENTES (R014)

ECV	FICHA DE APERTURA DE CLIENTES		Código: R014
			Revisión: 00
			Página: 1 de 1
AGENTE COMERCIAL:		FECHA:	
DATOS DEL CLIENTE			
NOMBRE O RAZON SOCIAL			
NIF/CIF			
DOMICILIO SOCIAL			
DIRECCIONES DE ENVIO			
Nº TELEFONO/FAX			
CORREO ELECTRONICO			
PERSONA DE CONTACTO:			
REQUISITOS DEL PRODUCTO			
PRODUCTOS SOLICITADOS:	150 GRS	600 GRS.	5 KGRS.
Alcachofa en su jugo			
Alcachofa en aceite			
EXIGE CODIFICACIÓN (marcar con una X)		INFORMACIÓN DEL ETIQUETADO (marcar con una X)	
EAN13 (unidad de venta)	x	Lote	x
EAN14 (primer nivel agrupación o caja)		Fecha de caducidad	x
EAN128(segundo nivel agrup .o palets)			
TIPO DE CAJA (marcar con una X)		PALETIZADO (marcar con una X)	
Caja de cartón		Palet monoprodueto	
Caja de Plástico plegable retornable		Palet poli-productos	
Especificar el tipo			
DATOS BANCARIOS			
Entidad		Oficina	
D.C.		Cuenta	
DATOS FACTURACIÓN			
ENVÍO DE FACTURAS (marcar con una X)		FORMA DE PAGO (marcar con una X)	
Por correo		Efectivo	
En mano		Pagaré	
Sistema EDI		Transferencia	
		Recibo domiciliado (especificar vto.)	
OTROS REQUISITOS			
Firma Agente Comercial en representación de la ECV		Firma del Cliente	

ECV	VENTAS, EXPEDICIÓN Y ENTREGA	Revisión: 00
		Fecha: 10/05/06
		Página: 8 de 8

ANEXO II : HOJA DE RUTAS (R015)

ECV	HOJA DE RUTAS	Código: R015					
		Revisión: 00					
		Página: 1 de 1					
REPARTIDOR/AGENCIA DE TTE.:							
RUTA:		FECHA:					
CLIENTE	N° ALBARAN	(Producto: uds./lote)					
		Alcachofa en su jugo			Alcachofa en aceite		
		150 grs.	600 grs.	5 kgrs.	150 grs.	600 grs.	5 kgrs.
DEVOLUCIONES: indicar cliente/uds./lote/n° albaran							
TOTAL MERCANCIA VENDIDA							

ECV	VENTAS, EXPEDICIÓN Y ENTREGA	Revisión: 00
		Fecha: 10/05/06
		Página: 9 de 9

7. - REGISTROS.

REGISTRO	UBICACIÓN	PERIODO DE RETENCION	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO
Ficha de apertura del cliente (R014)	Dpto. Administración	Indefinidamente	Agente comercial
Hoja de Ruta (R015)	Dpto. Expediciones	3 años	Responsable Expediciones

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.