

KTKAN SL	GESTIÓN COMERCIAL	P-KTN-02 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA Enero 2009 Página 1 de 11
-----------------	--------------------------	---

CUADRO DE CONTROL		
EMITIDO Y REVISADO POR:		APROBADO POR:
Nombre: Fernando Madrid		Nombre:
Dpto.: Calidad		Dpto.: Gerencia
Firma:		Firma:
Fecha: Enero 2009		Fecha: Enero 2009
REVISIONES		
Rev. anterior	Fecha	Causa de revisión

INDICE

1. Objeto	Pág. 2
2. Alcance	Pág. 2
3. Referencias	Pág. 2
4. Descripción	Pág. 2
4.1. Ofertas	Pág. 2
4.1.1. Registro de la Presupuesto	Pág. 3
4.1.2. Revisión de la Presupuesto	Pág. 3
4.1.3. Elaboración de la Presupuesto	Pág. 4
4.2. Modificaciones al Contrato	Pág. 8
4.2.1. Revisión y Aceptación de un Servicio de Urgencia o Asistencia Inmediata	Pág. 8
4.3. Registros y Archivo	Pág. 10
4.4. Medición	Pág. 11
5. Formatos	Pág. 11

KTKAN SL	GESTIÓN COMERCIAL	P-KTN-02 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA Enero 2009 Página 2 de 11
-----------------	--------------------------	---

1. OBJETO

Describir el proceso de Gestión Comercial de **KTKAN SL**, asegurando que:

- Los requisitos acordados con el cliente están definidos adecuadamente.
- Los pedidos son revisados respecto de las condiciones acordadas.
- **KTKAN SL** tiene capacidad suficiente para satisfacer los requisitos acordados con el cliente.

El procedimiento está diseñado de forma que cumple los requerimientos del punto 7.2. “Procesos relacionados con el cliente” de la norma ISO 9001:2000.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los documentos y acuerdos entre **KTKAN SL** y sus clientes.

3. REFERENCIAS

- Manual de Gestión de la Calidad, Cap. 7.
- P-KTN-03 Compras
- P-KTN-04 Control de los Procesos
- P-KTN-06 Tratamiento de No Conformidades.
- P-KTN-07 Acciones Correctivas / Preventivas.
- IT-KTN-04.07 Mantenimiento de Equipos, Vehículos e Instalaciones y Control de Almacén.

4. DESCRIPCIÓN

4.1.- PRESUPUESTO

La revisión del contrato se inicia con la petición de presupuesto por parte del cliente y se da por acabada con la autorización y entrega de la documentación pertinente a Administración para iniciar el trámite administrativo de emisión de la correspondiente factura.

KTKAN SL	GESTIÓN COMERCIAL	P-KTN-02 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA Enero 2009 Página 3 de 11
-----------------	--------------------------	---

MÉTODO DE ACTUACIÓN

Cuando por parte del cliente hay evidencia de su interés (verbal o escrito) por disponer del presupuesto, independientemente de que este se transforme o no en pedido o contrato en firme, se procede de inmediato a:

- Registrar el presupuesto.

4.1.1- Registro del Presupuesto.

Se confeccionara un presupuesto con las necesidades del cliente expuestas verbalmente o por escrito (planos, especificaciones técnicas, mediciones, etc), si este es aceptado se considera Obra, archivándose tanto el presupuesto como la obra en la carpeta Obras. Si el presupuesto no recibe contestación de aceptación o denegación, permanecerá en la Base de Datos del Programa hasta que el Técnico que ha creado este lo estime necesario.

La identificación es como a continuación se describe:

“A/XXXXXX”

dónde:

A: Letra que representa el año en que se realiza el presupuesto.

XXXXXX: Números ordenados correlativamente empezando desde cero.

A cada presupuesto creado, el técnico le dará un número de ***REFERENCIA INTERNA, en el momento de su creación.***

4.1.2- Revisión del Presupuesto.

La responsabilidad de la revisión del presupuesto y del contrato o pedido se encuentra repartida de la siguiente forma:

- Cuando de trabajos de mantenimiento y/o servicios de limpieza de instalaciones eléctricas se trata, es el Gerente quien responde de la revisión y aprobación del presupuesto y del contrato o pedido.
- Cuando de la ejecución, de la reparación y avería de las instalaciones eléctricas se trata, es el personal de la Oficina Técnica quien responde de la revisión y aprobación del presupuesto y del contrato o pedido.

KTKAN SL	GESTIÓN COMERCIAL	P-KTN-02 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA Enero 2009 Página 4 de 11
-----------------	--------------------------	---

No obstante, ambas funciones están autorizadas para la revisión y aprobación de una u otra clase de actividad en caso de necesidad, ausencia, etc. de uno de los responsables de la empresa.

Con ella se establece la sistemática para la revisión del presupuesto (incluye desde la consulta hasta la confirmación del pedido o contrato), quedando reflejado en el Registro del programa SITELEC PLUS 2000 los siguientes criterios:

- Fecha de la Consulta.
- Nombre del Cliente.
- Persona de Contacto por parte del Cliente.
- Objeto de la Consulta (Asunto).
- N° de Presupuesto
- Referencia Interna del Presupuesto.
- Fecha del Presupuesto.

Además todos los presupuestos se acompañarán de la correspondiente Oferta Técnico–Económica en la que se expondrán de una forma detallada:

- Orden, Descripción, Cantidad e Importes.
- Condiciones Técnicas y Económico-Comercial y Plazo de Entrega.
- Aceptación de presupuesto.
- Quien revisa y aprueba el presupuesto.

Hay que señalar que para las obras que tengan carácter de urgencia, la sistemática a seguir será totalmente diferente. Para este tipo de obras será necesario cumplimentar el Parte de Trabajo tal y como se describe en el apartado 4.2.1 del presente procedimiento.

4.1.3- Elaboración del Presupuesto.

Análisis Técnico, Económico y de Capacidad Productiva

Estudio del conjunto de requisitos técnicos de la petición del presupuesto y de las soluciones que **KTKAN SL** considera idóneas y en las que basará su oferta.

Valoración de Componentes

Sobre la base de la solución técnica elegida se valoran los componentes, mano de obra, costes propios y margen a aplicar, obteniéndose el precio de venta.

KTKAN SL	GESTIÓN COMERCIAL	P-KTN-02 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA Enero 2009 Página 5 de 11
-----------------	--------------------------	---

Redacción de la Propuesta

La redacción del presupuesto que se envía al cliente consta de:

- Alcance del Suministro.
- Plazo de entrega.
- Precio y Forma de Pago.
- Validez de la Oferta.

Revisada y aprobado el presupuesto por el Gerente o por el Jefe de Oficina Técnica se envía el original al cliente y una copia se guarda junto con cualquier documentación Técnica, especificaciones, correspondencia con el Cliente, en:

CARPETA DE PRESUPUESTOS.

En el caso de no existir ninguna documentación Técnica, especificaciones, correspondencia con el Cliente, etc. se guardara sólo el presupuesto. Esta situación se dará casi siempre en los mantenimientos, ya que las actuaciones son renovables, año tras año, por contrato en vigor.

La revisión del presupuesto y/o del pedido consiste en:

- Asegurarse de que los requisitos especificados por el cliente están definidos y documentados adecuadamente.
- Identificar cualquier requisito que varíe en relación con los incluidos en la oferta con objeto de aclarar y resolver las posibles diferencias.
- Asegurarse de que se dispone de la capacidad, competencia y los recursos necesarios (humanos y materiales) para satisfacer el contrato o pedido cumpliendo en cada caso los requisitos del mismo (accesibilidad a los materiales, cumplimiento de plazos, etc) así como los requisitos de calidad exigidos en función de las características requeridas.
- Conocer el interés de la ejecución del trabajo desde el punto de vista económico o del mercado.

Una vez recibido el pedido, suscrito el contrato (marco) u obtenida la aceptación verbal al presupuesto, es revisada la situación, comprobándose:

- El ajuste con el presupuesto que la generó.
- La verificación de las exigencias del cliente.
- La verificación de la factibilidad.
- La identificación de las desviaciones que en caso de existir darán lugar a modificaciones en el presupuesto, el pedido o en el contrato (marco).

KTKAN SL	GESTIÓN COMERCIAL	P-KTN-02 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA Enero 2009 Página 6 de 11
-----------------	--------------------------	---

La verificación de la factibilidad del contrato consiste en analizar los diferentes aspectos de su realización, para lo cual:

- Se determina si el aprovisionamiento de materiales es factible.
- Si existe capacidad suficiente para realizar la obra en el plazo requerido.
- La viabilidad de la ejecución de la obra de acuerdo con la capacidad y los procesos en curso.

El resultado de la revisión siempre que se cumpla lo especificado en el presupuesto será aprobado y si no fuera así, generara un nuevo presupuesto, contemplando las posibles modificaciones.

Aceptación

Al recibo del pedido con la firma del cliente o con la suscripción del contrato (marco) entre cliente y Gerente sin que aparezca modificación alguna con respecto a los requisitos especificados inicialmente, queda constituido un contrato entre **KTKAN SL** y el cliente.

Con esta aceptación se origina en Oficina Técnica y Producción la Orden de Trabajo, cuya justificación se hace en el procedimiento general correspondiente para el control de los procesos.

Una vez aceptado por el cliente el presupuesto o por **KTKAN SL** el pedido o contrato marco, si cualquiera de las dos partes lo solicita, se elaborará un documento contractual complementario firmado por responsables autorizados del cliente y de **KTKAN SL** en el que se revisará que contenga las mismas condiciones que en el presupuesto, en el pedido o contrato marco. La firma servirá como condición de aceptación sin que tenga que explicitarse como tal dicha aceptación.

Si el presupuesto es aceptado se considera Obra, archivándose tanto este como todos los documentos que con el tengan relación, en la carpeta de OBRAS.

Este paso de presupuesto a Obra genera *una numeración diferente, que da el programa informático, al del presupuesto pero la misma referencia interna*, y que relaciona: **la O.T, los Pedidos, y los partes (tanto de trabajo/Obra o administrativos)** y cualquier información Técnica, especificaciones, etc...

Toda la documentación necesaria para archivar se relacionan con la referencia interna.

La identificación es como a continuación se describe:

“XXXXXXA/N”

KTKAN SL	GESTIÓN COMERCIAL	P-KTN-02 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA Enero 2009 Página 7 de 11
-----------------	--------------------------	---

dónde:

XXXXXX: Números ordenados correlativamente empezando desde cero.

A: Letra que indicara el tipo de Obra que va asociada al presupuesto.

B- Suministro y montaje

M- Mantenimiento

U- Urgencias

S- Suministro

N: Indicara el numero de modificaciones que tenga el presupuesto.

El personal de Administración y Compras son los responsables de archivar todos los documentos y registros relativos a la obra y contractuales, tanto anteriores como posteriores a la aceptación, en la carpeta correspondiente.

Hasta no considerarse pertinente por Oficina Técnica y Producción trasladar un documento contractual (hasta la aceptación del contrato o generados durante la actividad del pedido o petición asociada al contrato marco) a la carpeta de “OBRAS”, pueden permanecer en dicho Dpto. guardado y controlado por los responsables del Dpto. en la carpeta: “CARPETA DE TRABAJO”. Esta carpeta incorpora la referencia del presupuesto.

Revisado el contrato (pedido, contrato marco o aceptación del presupuesto) **KTKAN SL** se pone en contacto con el cliente para que este exprese su aceptación (ya sea por escrito o de manera verbal) a las condiciones incluidas en el mismo o ponga de manifiesto las discrepancias entre oferta y contrato (pedido, contrato marco o aceptación de la oferta) pidiendo la modificación del contenido de éste.

Si el presupuesto es denegado por el cliente, éste y la documentación que en ese momento la acompaña se guarda por Administración en el archivador: **PRESUPUESTOS NO ACEPTADOS.**

KTKAN SL	GESTIÓN COMERCIAL	P-KTN-02 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA Enero 2009 Página 8 de 11
-----------------	--------------------------	---

4.2.- MODIFICACIONES AL CONTRATO

Con posterioridad al envío del presupuesto o a la firma de la aceptación del contrato (pedido, contrato marco o aceptación de la oferta) y en el caso de que el cliente comunique alguna modificación, se establece por el responsable de la revisión una propuesta de modificación de dicho contrato que contemple el alcance y cuantía de dicha modificación.

El responsable de la revisión evaluará de nuevo un presupuesto con otro número distinto de presupuesto pero con la misma referencia interna y/o contrato para conocer la capacidad de KTKAN SL de cumplir con los cambios solicitados.

Si la obra no se ha iniciado, se documenta la modificación en el contrato (pedido, contrato marco o aceptación de la oferta). Para ello se realiza un nuevo presupuesto, con las modificaciones reflejadas, que sustituirá al anterior.

Si la obra está iniciada, se realiza también, si procede un presupuesto (se modifica) que incluya los cambios, y se le comunica al Responsable de Trabajo el alcance de la modificación.

Producida la aceptación por el cliente del nuevo presupuesto (nuevo contrato) el Responsable de Oficina Técnica y Producción que corresponda debe identificar la Orden de Trabajo (F-04/01) y todo documento o registro relacionado con el anterior presupuesto o contrato, archivando en la carpeta correspondiente la documentación identificada como modificada.

El Jefe de Oficina Técnica y Producción será responsable de hacer llegar a las personas afectadas por la modificación del contrato la nueva documentación que sea de aplicación. Oficina Técnica y Producción es responsable de identificar todo documento o registro relacionado con el pedido o contrato marco que no sea operativo.

Cualquiera de las alternativas incorporan el visado de un responsable de la revisión deberá comunicarlos al cliente por escrito, teléfono, fax, correo ordinario o e-mail. Copia de esta comunicación queda archivada por el personal de Administración en la carpeta correspondiente.

4.2.1- Revisión y Aceptación de un Servicio de Urgencia o Asistencia Inmediata.

Un pedido verbal de un cliente que se trate de una prestación de servicio urgente para atender una avería, un funcionamiento anormal u otras situaciones que precisen de una actuación urgente podrá ser revisado y aceptado por **KTKAN SL** bajo la responsabilidad del Gerente, Responsable de Oficina Técnica y de Producción o el Encargado de Producción.

KTKAN SL	GESTIÓN COMERCIAL	P-KTN-02 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA Enero 2009 Página 9 de 11
-----------------	--------------------------	---

El pedido podrá ser:

Aceptado si **KTKAN SL** tiene capacidad para realizar la prestación del servicio.

No aceptado con la consideración de urgente. En este caso se seguirá la sistemática habitual para todo contrato.

De no poder efectuar la recepción del pedido o solicitud de prestación del servicio las funciones anteriores, podrá hacerlo personal de Administración, pero no tendrá autoridad para decidir, salvo en casos muy excepcionales (en función del conocimiento sobre la empresa que realiza el pedido y el conocimiento que tenga sobre la localización de personal de Producción).

En la recepción del pedido o solicitud de prestación del servicio se intentará que el interlocutor del cliente sea responsable del mantenimiento, o alguna función similar con conocimientos técnicos de la instalación de que se trate.

La persona receptora de la solicitud de prestación del servicio deberá solicitar al cliente todos los datos para registrar el servicio y posteriormente hacer entrega de la misma a cualquiera de las personas con autoridad para revisarlo y aceptarlo.

Si el cliente solicita un presupuesto del servicio solicitado, este pedido no tendrá consideración de urgencia, procediéndose a la preparación en igual forma que al resto de presupuestos.

La prestación del servicio urgente tendrá prioridad sobre otros trabajos pendientes de ejecutar, teniendo en cuenta lo especificado en el Procedimiento de Control de Procesos, P-KTN-04.

Realizado el trabajo, la firma del cliente sobre el Parte de Trabajo es considerada como conformidad con la terminación del mismo pudiendo emitirse la factura correspondiente.

La codificación de la urgencia se realizara una vez terminado el servicio.

El técnico elaborara un presupuesto con las distintas variables: horas de trabajo, desplazamiento, materiales utilizados, que el programa numerara correlativamente como el resto de presupuestos/obras.

KTKAN SL	GESTIÓN COMERCIAL	P-KTN-02 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA Enero 2009 Página 10 de 11
-----------------	--------------------------	--

Facturación

Finalizada la obra, paso que el Técnico se encargara de dar en el programa, ésta pasa a un registro que hará que se facture los días 10 y 25 de cada mes. Esta operación la ejecutará Administración previa revisión de Oficina Técnica/Gerencia, del importe a facturar. Toda la documentación para tramitar la facturación deberá encontrarse en poder de Administración, siendo responsable de ello el personal de Administración y Compras.

Así mismo, toda documentación que se encuentre en la Carpeta “OBRAS”, se traslada por el personal de Administración a la carpeta: “OBRAS CERRADAS”

Devolución de Productos

Cuando un producto es devuelto por el cliente, este se coloca en el lugar destinado para las devoluciones según se desprende de lo descrito en el Procedimiento P-KTN-06, Tratamiento de No Conformidades, Posteriormente se estudia el motivo de la devolución (incidencia en el suministro).

4.3.- REGISTROS Y ARCHIVO

El pedido y contrato marco son considerados como registros.

El documento Parte de Trabajo no se codifica. En el futuro se analizará su procedencia.

El archivo de los documentos es vigilado y controlado por el Responsable de Calidad, siendo archivado por el Personal de Administración y /o Compras.

KTKAN SL	GESTIÓN COMERCIAL	P-KTN-02 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA Enero 2009 Página 11 de 11
-----------------	--------------------------	--

4.4.- MEDICIÓN.

El departamento de Administración generará los siguientes índices, para su análisis por la Gerencia y la Oficina Técnica, a fin de tomar las medidas oportunas:

Índice de importes:

$$II = \frac{\text{importes.ofertados}}{\text{importes.aceptados}}$$

Índice de Ofertas

$$IO = \frac{\text{ofertas.realizadas}}{\text{ofertas.aceptadas}}$$

Estos índices se harán de forma anual, y tanto por cada cliente, como por cada miembro de la oficina técnica, y al completo para todos.

5. FORMATOS

- Registro de obras F-02/01
- Informe de Revisión de ofertas F-02/02
- Registro de servicio de urgencias F-02/03