

<p>LOGOTIPO DE LA EMPRESA</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-7.03</p>	<p>Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 1 de 6</p>
---------------------------------------	--	---

ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS Y REVISIÓN DE CONTRATOS

OBJETO
 ALCANCE
 REFERENCIAS
 DESCRIPCIÓN
 RESPONSABILIDADES
 REGISTROS
 ANEXOS

<p>Preparado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>
-----------------------	----------------------

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE LA EMPRESA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-7.03</p>	<p>Fecha emisión:</p> <p>Revisión:</p> <p>Fecha revisión:</p> <p>Hoja 2 de 6</p>
---	--	--

OBJETO

El objeto de este procedimiento, es definir el método para el establecimiento de acuerdos, la elaboración y la revisión de contratos que METAL establece con sus clientes.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las operaciones de venta de productos que METAL establece en la relación con sus clientes.

REFERENCIAS

- Manual de Calidad de METAL
- Norma UNE EN ISO 9001:2000

DESCRIPCIÓN

En METAL la gestión comercial implica a varios departamentos como son: Departamento Comercial, Departamento Técnico y Dirección Técnica.

ELABORACION DE LA OFERTA

Cuando el cliente solicita una oferta (fax, teléfono, visita de algún comercial, etc...), en ese momento el Departamento abre una carpeta roja, dentro de la cual se irán añadiendo todos aquellos documentos relacionados con la oferta.

Para identificar a la carpeta roja se escribe en el margen superior izquierdo el nombre del cliente y en el derecho un número de referencia.

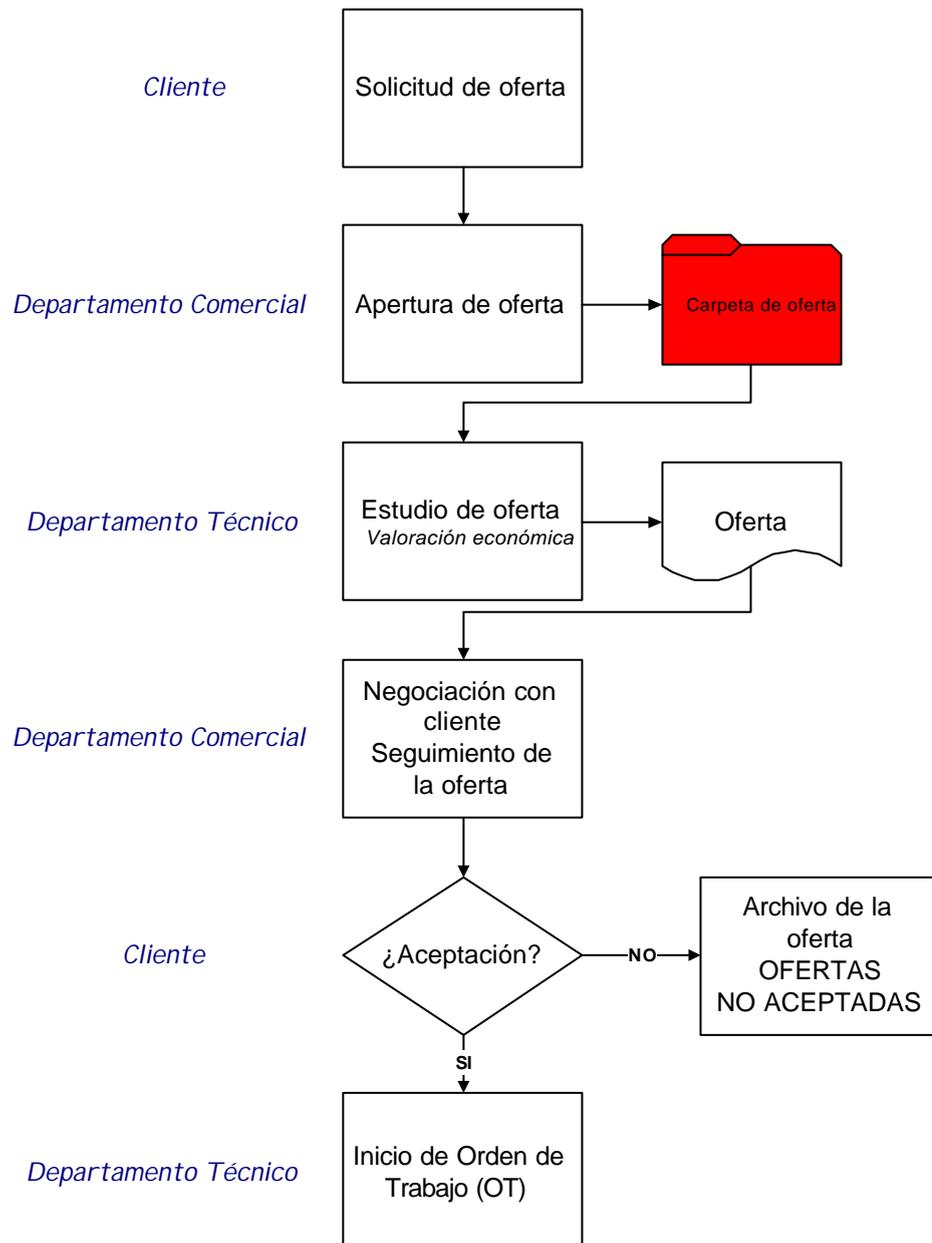
El Departamento Comercial es responsable de identificar todos los datos necesarios para elaborar la oferta:

- Datos completos del cliente.
- Características, particularidades y requisitos del producto a fabricar, montar, etc.
- Cualquier observación o requisito especial (cantidades, plazos y formas de entrega, facturación, etc.) que solicite el cliente y deba ser tenido en cuenta en la elaboración de la oferta.

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE LA EMPRESA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-7.03</p>	<p>Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 3 de 6</p>
---	--	---

Además deberá recoger toda la documentación necesaria (Especificaciones del cliente, planos, etc..) para elaborar la oferta.

El Departamento Comercial hace llegar al Departamento Técnico la carpeta roja para que valoren económicamente el trabajo solicitado por el cliente. Para aquellas ofertas donde no sea necesaria la intervención del departamento técnico, será directamente el departamento comercial el encargado de elaborar y después revisar la oferta en cuestión. El resultado de la valoración es la oferta que se remite al Departamento Comercial para que la negocie con el cliente.



<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE LA EMPRESA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-7.03</p>	<p>Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 4 de 6</p>
---	--	---

ACEPTACIÓN DEL PEDIDO Y ELABORACION DEL CONTRATO

Una vez alcanzado el acuerdo, se procede a la elaboración y firma del contrato. No se dará comienzo a ningún trabajo si no existe previa aceptación del pedido por parte del cliente. Dicha aceptación podrá realizarse por uno de los métodos especificados a continuación:

1- Aceptación telefónica del pedido – Será realizada por el cliente al responsable del departamento comercial o departamento técnico, y deberá contar con la autorización del Gerente de METAL para que den comienzo los trabajos.

Dichas aceptaciones telefónicas de los pedidos deberán registrarse en la hoja para aceptación telefónica de pedidos. Anexo-1

2- Firma y sellado de la oferta - Será documento válido para el comienzo de los trabajos la aceptación mediante la firma y el sello por parte del cliente de la oferta escrita elaborada por METAL. En dicha aceptación deben figurar la fecha y el nombre de la persona que conforma el acepto y firma el documento.

3- Elaboración del contrato y firma por ambas partes. - En una primera fase, el borrador del contrato es elaborado por el cliente, quien lo envía a METAL.

A continuación, METAL revisa el contrato enviado por el cliente y comprueba que en él se mantienen las condiciones del último acuerdo alcanzado, procediendo si todo es correcto a la firma por parte del Administrador. En caso contrario, se pondrá en conocimiento del cliente los puntos de discordia para proceder a rehacer el contrato.

MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Si el cliente solicitase modificaciones sobre lo pactado previamente, o bien METAL considerase necesario modificarlo, se elaborará un documento con las modificaciones, que se adjunta firmado a la documentación anterior. Y que posteriormente se archivará junto al documento original.

ARCHIVO

Las ofertas desestimadas por el cliente se archivarán por orden del número de referencia en el ARCHIVO DE OFERTAS DESESTIMADAS.

Las ofertas aceptadas por el cliente pasarán a formar parte de la O.T. correspondiente y se archivarán con éstas. (PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA PRODUCCION P-7.01).

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-7.03	Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 5 de 6
------------------------------	---------------------------------------	---

RESPONSABILIDADES

Han quedado definidas a lo largo del procedimiento.

REGISTROS

A continuación se indican los registros a mantener, en función de lo descrito en este procedimiento:

SOPORTE	DESCRIPCION	RESPONSABLE EMISIÓN	RESPONSABLE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.	ARCHIVO
PAPEL	CARPETA ROJA OFERTAS ACEPTADAS	RESPONSABLE COMERCIAL	RESPONSABLE COMERCIAL	3 AÑOS	OT
PAPEL	CARPETA ROJA OFERTAS DESESTIMADAS	RESPONSABLE COMERCIAL	RESPONSABLE COMERCIAL	3 AÑOS	CAJAS/ARCH. OFERTAS DESESTIMADAS
ARCHIVO Y PAPEL	OFERTAS	RESPONSABLE COMERCIAL	RESPONSABLE COMERCIAL	3 AÑOS	PC/ CARPETA ROJA
PAPEL	ACEPTACIÓN TELEFÓNICA DE PEDIDOS	RESPONSABLE COMERCIAL	RESPONSABLE COMERCIAL	3 AÑOS	CARPETA ROJA/OT
PAPEL	OFERTA ACEPTADA	CLIENTE/ RESPONSABLE COMERCIAL	RESPONSABLE COMERCIAL	3 AÑOS	CARPETA ROJA/OT
PAPEL	CONTRATO	CLIENTE/ RESPONSABLE COMERCIAL	RESPONSABLE COMERCIAL	3 AÑOS	CARPETA ROJA/OT

ANEXO

Anexo – 1: Aceptación telefónica de pedidos.

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE LA EMPRESA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-7.03</p>	<p>Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 6 de 6</p>
---	--	---

Anexo 1: Aceptación de Ofertas vía teléfono.

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE LA EMPRESA</p>	<p style="text-align: center;">ACEPTACIÓN DE OFERTAS VIA TELÉFONO</p>	
<p>Referencia de la oferta</p>	<p>Identificación de la oferta</p>	
<p>Cliente:</p> <p>Razón social:</p> <p>Persona que acepta el pedido:</p> <p>Fecha :</p> <p>Hora :</p>		
<p>Observaciones:</p>		
<p>Atendió la llamada</p> <p>Nombre :</p> <p>Firma:</p> <p>Fecha:</p>	<p>VºBº</p> <p>DPTO.COMERCIAL</p> <p>Fecha:</p>	<p>VºBº Gerente:</p> <p>Fecha :</p>