

ANEXO A6

FP-01 Relaciones con los Clientes

OBJETO	Establecimiento de criterios y responsabilidades para asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes, determinadas a través de los contratos o pedidos.	ALCANCE	Contratos y pedidos establecidos entre S.C.A HORTOFRUTI y sus clientes para los productos: Fresa, Frambuesa y Arándanos
ENTRADAS	Clientes de Fresa y Frambuesa Departamento Comercial	SALIDAS	Clientes de Fresa y Frambuesa Departamento de Producción
INDICADORES(r.r.)	Cambios en el programa inicial (<3cambios/día); Cumplimiento programa (>98%)		

QUIÉN	QUÉ HACE	OBSERVACIONES/ DOCUMENTOS
DIRECTOR COMERCIAL/CLIENTE	TRATOS RELIMINARES	 Ficha Técnica del Producto E-FTPFRE E-FTPFRA
CLIENTE	ENTREGA PROGRAMA/PEDIDO (FAX/TEL/e-mail)	 R-FP-01-PEDÍA <i>Pedidos del día</i>
DIRECTOR COMERCIAL	PROCEDE AL REPARTO CON EL DIRECTOR DE PRODUCCIÓN Y LO REGISTRAN EN EL "PROGRAMA DE PRODUCCIÓN DEL DÍA"	Se asegura que se puede satisfacer el pedido (que tiene el carácter de provisional) en base a: experiencia, condiciones climáticas, evolución de la producción y consejos del Director Producción.
DPTO. PRODUCCIÓN R. PRODUCCIÓN	ORGANIZA EL TRABAJO Y PLANIFICA EL TRANSPORTE EN BASE AL "PROGRAMA DE PRODUCCIÓN DEL DÍA"	 R-FP-01-PPD <i>Programa de Producción del Día</i>
	EMITE ALBARAN PARA CADA SALIDA	 Albarán de salida Se asegura de que se archivan copia de los albaranes
	ENVÍO DEL PEDIDO AL CLIENTE	El pedido provisional se hace firme con la carga del mismo

En caso de **modificaciones** del pedido:

- Por parte del Cliente: El Director Comercial transmite, modificando el formato y dando una señal de aviso (p.e.: dando color al nuevo dato y avisando por teléfono a la vez) al Director de Producción las modificaciones del pedido para la reorganización del trabajo.
- Por parte de la producción del día: El Director de Producción comunica verbalmente al Director Comercial las modificaciones. El Director comercial comunica (teléfono/fax/email) al Cliente las mismas para su aprobación.

EN AMBOS CASOS LA ACEPTACIÓN DEL PEDIDO SE REALIZA A TRAVÉS DEL ALBARÁN DE SALIDA

Incumplimiento

Ante la imposibilidad de cumplir con un pedido confirmado, lo comunica al cliente (telefónicamente, por fax o e-mail) así como su causa.

En caso de que la causa de no cumplir con el pedido tenga origen en S.C.A. HORTOFRUTI, el R. Comercial abre un Informe de No Conformidad; R-P-NOCONF-INC.

En caso de una Queja o Reclamación del Cliente, el RESIGE abre una Acción Correctiva; R-P-NOCONF-AC