

0. Contenido

1. Propósito	2
1.1 Objetivo	2
1.2 Alcance	2
2. Definiciones	2
3. Desarrollo	2
4. Responsabilidades	4
5. Anexos	5
6. Diagrama de Flujo	5
7. Referencias	5
8. Hoja de Cambios	6

1. Propósito

1.1. **Objetivo.** Describir la metodología utilizada por Amitech México S.A. para revisar los requisitos del cliente antes de:

- envío de ofertas
- aceptación de contratos o pedidos
- aceptación de cambios en los contratos o pedidos,

de tal manera de garantizar que los compromisos que asume, satisfacen todos los requisitos y condiciones y que tiene capacidad para cumplirlos.

Asimismo establece el modo en que se transfieren los requisitos modificados a todas las funciones involucradas en su cumplimiento, incluido el cliente.

1.2. **Alcance.** Es aplicable a todas las ofertas o pedidos de provisión de productos, todos los contratos / órdenes de compra formalizados así como las modificaciones posteriores que puedan operarse en los mismos.

2. Definiciones

2.1. **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida relativa a producto, seguridad y medio ambiente; incluye los especificados por el cliente u otras partes interesadas y los no establecidos pero necesarios.

2.2. **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión para alcanzar los objetivos establecidos.

2.3. **Producto:** Significa también servicio.

3. Desarrollo

3.1. Identificación de los requisitos

3.1.1. Identificación de los requisitos del cliente

El Vendedor técnico y/o Administración de Ventas, al momento de recibir los pedidos de ofertas / cotización, es responsable de:

- Revisar que las características de los productos correspondan con los estándares establecidos por el fabricante.

En caso de requisitos incompletos o ambiguos y antes de la elaboración de la oferta, los completa o aclara con el cliente, consultando cuando resulta necesario con el Administrador de Contratos, agregando aquellos que, no habiendo sido establecidos por el Cliente, resulten necesarios para el uso especificado.

3.1.2. Identificación de los requisitos legales y otros requisitos del producto

El Vendedor técnico y/o Administración de Ventas, teniendo en cuenta el uso previsto, los requisitos del cliente y los propios de Amitech México, como así también el país de origen y el de destino, consultando cuando resulte necesario con el Administrador de Contratos.

Toda vez que el cliente requiera que el producto cumpla con certificaciones o inspecciones particulares, esta se informara al Administrador de Contratos, Gerente Comercial y Gerente de Producción.

3.2. Revisión de los requisitos

Una vez identificados y documentados los requisitos del producto, previo a la emisión de la cotización, el Vendedor Técnico y/o Administración de Ventas revisa con Producción y Administrador de contratos si fuera necesario, la capacidad de cumplimiento del compromiso a cotizar.

Respecto al producto y plazos de entrega, se debe considerar:

- Verificación de aptitud para uso usando los manuales de Recomendaciones de Instalación y Guía de Producto, los cuales son considerados de origen externo.
- Verificación de riesgos técnico-económicos asociados, también con ayuda del Administrador de contratos (condiciones de instalación que afecten la performance del tubo, por ej)
- El tiempo de entrega de materiales en stock que no deban sufrir modificaciones, se fija en un máximo de 48 hs contando desde la Solicitud de pedido (SDP) F-300-01.
- Cuando la solicitud requiera una nueva producción, el Administrador de contratos consulta el inventario existente, y programa junto con el Gerente Comercial; Plan de Producción de Tubos y/o el Plan de Producción de Accesorios vigentes, para identificar tiempos disponibles versus plazos de entregas requeridos.
- Cuando sea necesario revisar el Plan actual para incorporar nuevas ventas, el Administrador de contratos modifica el Plan de Producción junto con el Gerente Comercial y la Técnica Operacional.

3.3. Emisión de la oferta o cotización

Concluida la revisión de los requisitos, el Vendedor Técnico y/o Administración de Ventas procede a emitir la oferta o cotización de los productos requeridos, respetando las siguientes pautas:

- **PRECIOS EN MEXICO:** El precio de los productos se definen en base a la lista de precios y políticas de precios definidos por el Gerente Comercial. Deberán ser consultados con el Gerente Comercial.

El precio de productos no estándares es fijado por el Gerente Comercial.

- Se calcula la cantidad de camiones necesarios considerando los metros según el diámetro que puede transportar cada camión, según lo indicado en el procedimiento Carga y Despacho y el precio, en base al documento Precios de flete/ transporte T-461-02 suministrada por Compras.
- Se calcula el costo del embalaje y las estadías, de acuerdo a los valores informados por Compras.

Una vez valorizada, el Vendedor técnico y/o Administración de Ventas es responsable de emitir la Oferta / Cotización F-300-02, remitirla al cliente y archivarla en formato magnético.

3.4. Aceptación de la oferta por el cliente

La oferta remitida se considera aceptada por el Cliente cuando existe una prueba fehaciente como una orden de compra, un contrato (firmado y en original), una carta de compromiso, su firma en la

oferta realizada por Comercial o una aceptación vía mail o fax con mención a alguno de los documentos anteriores.

Posterior al de cierre de la venta, Administración de Ventas envía a Tesorería la documentación requerida para el expediente del cliente (según Tabla Requerimientos de documentación para Operación de Compra-Venta T-300-01) y verificar su status en el bureau de crédito la verificación de crédito.

3.5. Revisión del pedido del cliente y cierre de la venta

Se procede a revisar la Orden de compra o pedido del cliente y a cerrar la venta como se indica:

- Comercial manda la SDP a el Administrador de Contratos y demás areas involucradas (Gerencia General, Contralor, Técnica, Operaciones)
- Administración de Contratos genera la Confirmación de Venta en el sistema informático de stocks de la empresa Royal 4.
- Una vez cargada la Solicitud de Venta se envía la misma a Logística, Administración de Contratos, Producción, Gerente Técnico, Gerente General y a Contralor. La Orden de Compra original al igual que el resto de la documentación del cliente (según documento de cierre de ventas) será enviada al Administrador de Contratos quien revisa la Solicitud de Pedido comparándola con la Orden de compra o pedido del cliente con el fin de asegurar la correspondencia de los datos, además de considerar la provisión de los productos o servicios necesarios para cumplimentar el pedido, que no hayan sido incluidos. En esta revisión Logística consulta a la Gerencia Técnica y/o Administración, si lo considera necesario.

3.6. Modificación de requisitos

Cuando, como consecuencia de cambios en las necesidades, condiciones técnicas, legales u otras, el Cliente o personal de Amitech México solicite una modificación de los requisitos o condiciones convenidos inicialmente en el contrato / orden, se realiza nuevamente el procedimiento indicado a partir del punto 3.2 anterior.

3.7. Ampliaciones y cambios en confirmaciones de venta

En los casos que el Cliente requiere ampliaciones o cambios menores de hasta 1000 dólares en orden de compra vigente, los pedidos de las mismas podrán ser recibidos vía mail (que valdrá como orden de compra) y activados por el Vendedor Técnico o en ausencia temporaria del mismo Administración de Ventas o Logística.

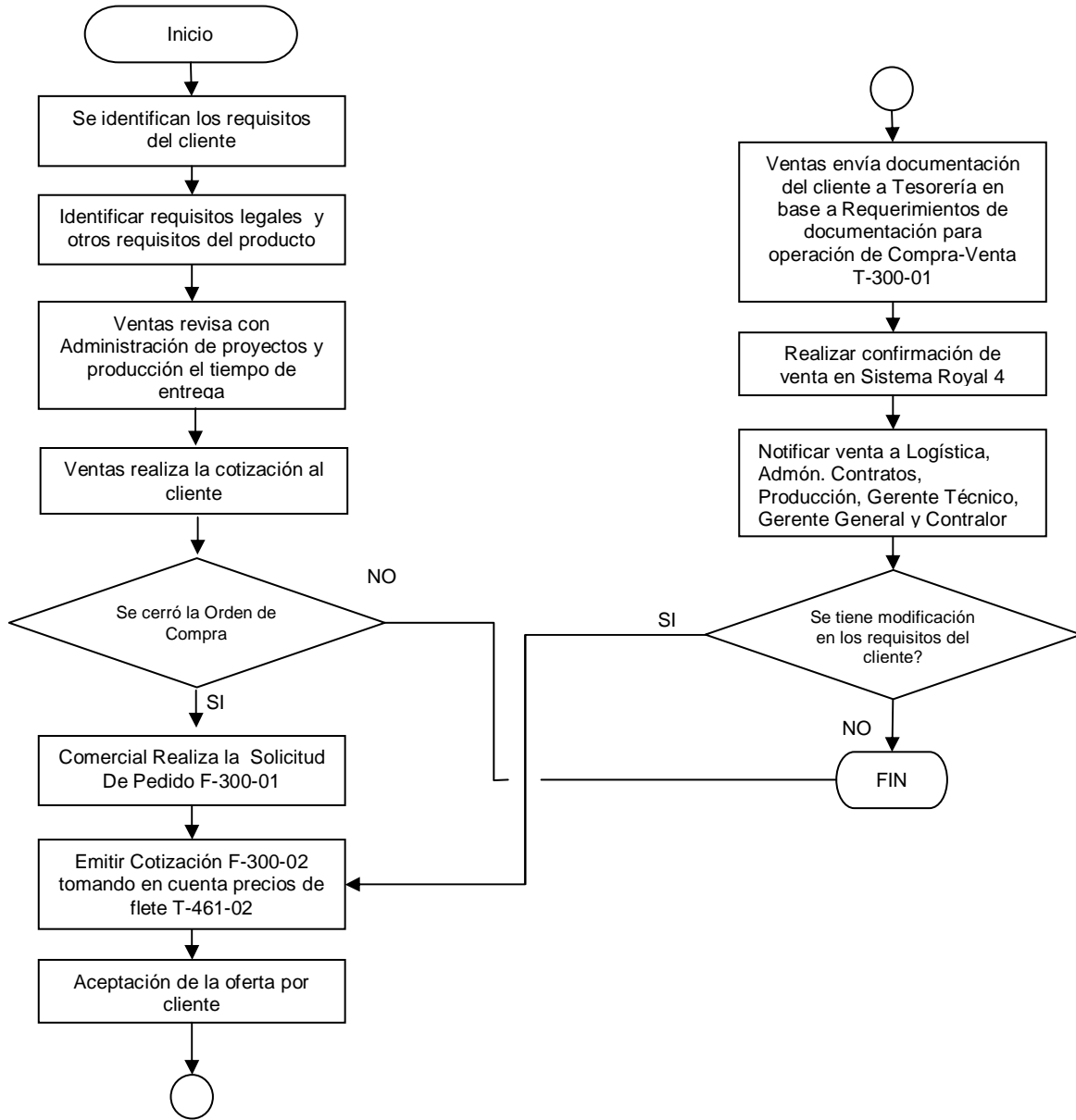
4. Responsabilidades

- 4.1. **Vendedor Técnico y/o Administración de Ventas:** Identificar los requisitos explícitos del cliente y detectar sus expectativas; documentar la información relevada y verificar aptitud para uso del producto.
- 4.2. **Administrador de Contratos:** asistir a los Vendedores Técnicos en la revisión de la aptitud para uso del producto.
- 4.3. **Gerente de Logística / Gerente Comercial:** coordinar actividades de acuerdo a los requisitos y expectativas del cliente.

5. Anexos

No Contiene

6. Diagrama de Flujo



7. Referencias

- 7.1. F-300-01. Solicitud de Pedido
- 7.2. F-300-02. Cotización
- 7.3. T-300-01. Requerimientos de documentación para operación de compra-venta
- 7.4. T-461-02. Precios Flete / Transporte

