



PRODUCTOS QUIMICOS

PROCEDIMIENTO GENERAL

PROCEDIMIENTO VENTAS PG-PV

REV. 15

INDICE

1. Hoja de Control de Cambios
2. Objetivo
3. Alcance
4. Flujograma
5. Modo Operativo
6. Archivo
7. Referencias
8. Anexos

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
REALIZADO POR	MARCELA VERGARA	MVL	30-06-2015
REVISADO POR	GERMAN VERGARA LOPEZ	GVL	30-06-2015
APROBADO POR	GERMAN VERGARA LORCA	GVL	30-06-2015



PRODUCTOS QUIMICOS

PROCEDIMIENTO GENERAL

PROCEDIMIENTO VENTAS PG-PV

REV. 15

1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Párrafo	Modificación realizada
------	---------	------------------------

PROCEDIMIENTO GENERAL

PROCEDIMIENTO VENTAS PG-PV

REV. 15

3	2	Modificación del alcance del procedimiento para hacer la excepción de los productos de la división industrial.
4	5	Reemplaza programación mensual por programación de visitas. Coordinación con el Manual de Sistema de Gestión Integrado.
5	6	Cambio en el tiempo de archivo de 3 a 6 años
6	1 3	Cambio en formato del documento. En el alcance se agrega la industria alimenticia.
7	5.1	Se elimina el formato del formulario de seguimiento telefónico del computador y el modo operativo para tratamiento de órdenes de compra de clientes, las que son llevadas en un sistema computacional llamado Manager ERP. Los cambios en los formatos se registran a partir de Enero de 2007.
8	5.1	Se establece que las conversaciones, comunicaciones y propuestas posteriores a la presentación de informes y cartas a clientes, en donde se reflejan los avances o postergaciones de la aceptación de las propuestas, y que se generan vía electrónica (mails), podrán ser consignadas en la ficha de cliente o impresas y archivadas en las carpetas dispuestas para cada cliente, ordenadas por fecha.
9	5.1	Modificación ficha cliente. F-01. Modifica encargado de recepcionar e ingresar las órdenes de compra de los clientes. Se elimina uso de listado de prioridades de producción para contribuir al ahorro de energía y gasto de papel impreso. Las solicitudes de pedidos se informan vía correo a producción, donde se detalla producto, cantidad solicitada, fecha de entrega y cliente. Para contribuir al ahorro de energía y gasto de papel impreso, las órdenes de compra del cliente se imprimen y archivan en archivador de órdenes de compra, por cliente y se consigna en ellas el n° de nota de venta que le da el sistema. Se elimina planilla de control. Se agrega que el seguimiento de los informes a los clientes son enviados por los vendedores al Gerente Técnico y al encargado de proyectos. Se incorpora la cotización en el proceso, paso previo de compromiso de entrega al cliente. Se incorpora aviso a producción los cambios o modificaciones de requisitos del cliente, por correo electrónico.
10		5.1 modificación formato de F-01
11		Cambio razón social
12		5.1 Se elimina el uso de oc impresas. Las oc son guardadas en el computador, se ingresan en sistema manager como nota de venta. Estas notas de venta son comunicadas por correo a producción con copia a abastecimiento para informar sobre el pedido de los clientes. Se modifica destinatarios internos de copia de informes a los clientes. Se incorpora dropbox como herramienta comunicacional
13	5.1	Cambio en el modo operativo de planificar visitas, tratamiento de oc y muestras.
14.	5.1	Cambio modo operativo para el tratamiento y seguimiento de los pedidos y despachos por cada encargado de cuentas. Cambio en hacer seguimiento interno de los pedidos ingresados y el encargado de dicho seguimiento.
15	5.1	Modo operativo simplificado

PROCEDIMIENTO GENERAL

PROCEDIMIENTO VENTAS PG-PV

REV. 15

2. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es fijar la metodología para la venta de los productos de SINQUIVER (Ofreciendo productos alternativos a sus clientes o nuevas aplicaciones a sus procesos)

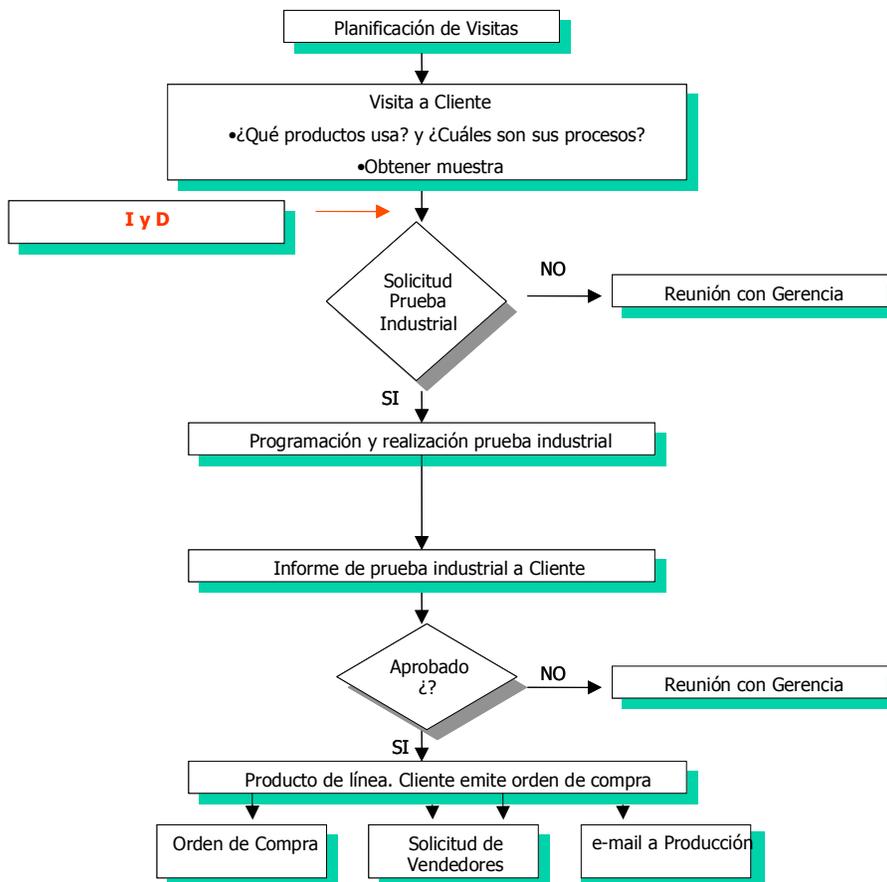
3. ALCANCE

Los productos a ofrecer corresponden a los que SINQUIVER fabrica, desarrolla y comercializa, dentro de sus especialidades: productos para la industria, celulosa, papel, alimenticia, tratamiento de aguas.

4. FLUJOGRAMA

El diagrama de flujo del procedimiento se encuentra en la siguiente página.

Procedimiento de Ventas



REV. 15

5. MODO OPERATIVO

5.1 PROGRAMACION VISITAS Y VALIDACIÓN DEL PRODUCTO

De acuerdo a una reunión sostenida entre el gerente general y el gerente comercial, ambos proceden en conjunto a elaborar una programación de visitas a clientes comunicando a determinando un visitador-vendedor para cada cliente.

Estas comunicaciones pueden ser indicaciones vía oral o por escrito (mail).

La Gerencia mantiene frecuentes reuniones con los encargados de cada cuenta (vendedores) , vía oral, por correo, telefónica, a fin de ir haciendo seguimiento de los avances de las ventas, propuestas, proyecciones de nuevos nichos de negocios, y monitorea al equipo de trabajo manteniendo constante comunicación; y es el soporte además de los vendedores en las instancias que éstos requieran o la Gerencia determine facilitar su labor.

Sinquiver cuenta con un registro denominado Ficha de Cliente F-01 (anexo 1) que los vendedores completan. Además los clientes se ingresan a un sistema ERP, Manager.

Las fichas de clientes se suben por cada vendedor al Dropbox, que es una carpeta compartida interna.

Luego de recoger datos preliminares donde el cliente, el vendedor solicita toma de muestra donde cliente, en donde procede según instructivo de muestras (IT-01). La muestra es entregada al gerente técnico para determinar un producto alternativo a los usados por el cliente, según procedimiento PG-ID, Investigación y Desarrollo. La muestra es considerada para hacer análisis comparativos y buscar un producto alternativo, no entra en el proceso de fabricación como un insumo o materia prima.

Puede que no se consiga muestra del proceso, o del producto que ocupa el cliente en su proceso, y en este caso los vendedores piden información sobre el producto, boletín técnico y hoja de seguridad. Usando esta información como elemento de entrada.

Si el vendedor cuenta con la muestra o con la información del producto del cliente, el gerente técnico inicia investigación de qué alternativa puede ofrecer al cliente, estudia el mercado, sus propias alternativas en planta, recopila la información de proveedores, analiza, y realiza los ensayos que determine, según PG-ID.

El personal de terreno (vendedores y asistentes técnicos) informa a la Gerencia en reuniones, vía correo o de forma oral sobre seguimiento de las necesidades o requerimientos de los clientes. Mantiene informado vía correo de informes a los clientes con copia a la Gerencia y adicionalmente puede informar para apoyo de su gestión al encargado de ventas o según lo determine la Gerencia.

Esta información permite que la Gerencia conozca más y comprenda los procesos que desarrolla el cliente, conozca la aplicación de los productos químicos en las distintas etapas de tales procesos (uso previsto), y pueda aportar con su experiencia técnica, comercial y conocimientos al trabajo realizado por los vendedores en terreno.

La Gerencia revisa, emite comentarios, correcciones si proceden, luego las devuelve a los vendedores, quienes envían el informe final a los clientes. Cada vendedor encargado de cuenta guarda sus informes en su computador y pone en copia a la Gerencia y al encargado de ventas vía correo electrónico.

El vendedor solicita una prueba industrial donde el cliente, de ser aceptada se programa dicha prueba con el cliente a través de correo o reuniones sostenidas con él. Las acciones respectivas a cómo gestionar la prueba, realizarla, emitir informes se ve con detalle en los puntos 5.2, 5.4, 5.6 del PG-ID.



PRODUCTOS QUIMICOS

PROCEDIMIENTO GENERAL

PROCEDIMIENTO VENTAS PG-PV

REV. 15

El cliente, basado en el informe de la prueba industrial determina si el producto es declarado de línea o es rechazado. Cuando el producto a pesar de ser exitoso en la prueba industrial no es aceptado por el cliente, la gerencia se reúne, analiza el caso y toma las decisiones que correspondan, y/o se acuerda las acciones a seguir. Estas indicaciones pueden ser expresadas en reuniones o por mail.

Después de que se presentan al cliente los informes y propuestas aprobadas por la gerencia, existe un tiempo de aceptación por parte del cliente.

Cuando la propuesta del producto es aceptada por el cliente, es el encargado de ese cliente quien envía una cotización formal donde se establecen todos los requisitos relacionados con el producto (cotización). Luego, el cliente elabora una Orden de Compra que es recibida por el encargado de cuenta, o por el encargado de ventas a través de mail u otro medio determinado por el cliente. La orden de compra se revisa según la información contenida en la cotización. De esta forma la empresa recibe la aprobación del cliente y valida los resultados obtenidos en la prueba industrial.

Cada encargado de cuenta verifica que se cumplan todas las especificaciones comerciales de venta e ingresa las órdenes de compra de su cliente.

El ingreso consiste en colocar los datos extraídos desde la orden de compra, ingresarlos al sistema Manager ERP, donde queda identificada como nota de venta y le asigna un n° correlativo.

Se ingresa el pedido y se incorpora las casillas facturable y despachable que deben ser completadas por cada vendedor a fin de que pueda hacerse un seguimiento semanal del estado de entregas. Los encargados de cada cuenta mantienen contacto con el jefe de producción y despacho para hacer seguimiento a sus pedidos.

La programación y producción es organizada por el jefe de producción y despachos.

La encargada de ventas guarda en el Dropbox las ordenes de compra de clientes, dado que a su correo corporativo ingresan todas las copias de las órdenes de compra de los vendedores (ventas@sinquiver.cl).

Sólo se imprime copia de orden de compra para los despachos y para facturación.

En el evento que existan cambios de los requisitos expresados por el cliente en la orden de compra, los vendedores revisan y acuerdan con el cliente si proceden modificaciones. Además la Gerencia dimensiona la magnitud del cambio en tales requisitos y da las instrucciones al área de ventas para que se cumplan los requerimientos del cliente de ser pertinente.

5.2 COMUNICACIÓN CON CLIENTE

Este sistema implica una permanente comunicación con el cliente en relación a la información sobre el producto, consultas, atención de pedidos y todas aquellas modificaciones que puedan ocurrir. La comunicación se efectúa por alguno de los siguientes medios:

- Reuniones técnicas periódicas
- Contacto telefónico
- Correo electrónico

Cada encargado de cuenta es responsable de hacer seguimiento de los pedidos que ingresa al sistema y debe pedir estatus de entregas al encargado de despacho a través de correo interno. Con dicha comunicación cada encargado de cuenta es responsable de mantener informado al cliente de las entregas, retrasos, modificaciones, etc., según corresponda.

Las observaciones, quejas o reclamos son atendidos según el procedimiento PG-SC, Post-Venta y Satisfacción al Cliente.

REV. 15

6. ARCHIVO

Nombre Registro	Código Registro	Responsable del Archivo	Criterio Archivo	Tiempo (años)
Ficha Cliente	F-01	Encargada Calidad	Cliente	3
Informe Prueba Industrial	---	Gerencia/vendedores	Cliente	3
Orden de Compra	---	Encargado ventas	Cliente	3
Cotización	---	Encargado ventas	Cronológico	3

7. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008.

Capítulo 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3.

8. ANEXOS

ANEXO 1: Formato Tipo de Ficha Cliente

F-01

Sección 1		Identificación
EMPRESA:	Papeles Industriales S.A	
RUT:	94.282.000-3	
RUBRO:	Fabricación de papel Tissue	
DIRECCION:	Panamericana Norte 22550 Kilometro 22 ½.	
TELEFONO:	6405200	
FAX:	7331102	
EMAIL:	contacto@pisa.cl	
WEB:	www.pisas.cl	
Sección 2		Facturación
RAZON SOCIAL:	Papeles Industriales S.A	
RUT:	94.282.000-3	
DIRECCION DE FACTURACION:	Panamericana Norte 22550, Km. 22 1/2	
DIRECCION DE ENVIO FACTURA:	Panamericana Norte 22550, Km. 22 1/2	
GIRO:	Procesadora de papeles	
TELEFONO:	6405200	
FAX:	7331102	