



## PROCEDIMIENTO DE SISTEMA

# Revisión de la orden del cliente y proceso de aprobación

REVISIÓN: 07

PROCEDIMIENTO NO.: 9

VIGENTE A PARTIR DE: 06/01/22

### 1. PROPÓSITO

- 1.1. El propósito de éste documento es establecer el procedimiento documentado para coordinar las reseñas de Tempco Electric Heater Corporation y la aceptación de los contratos/pedidos de los clientes, lo cuál incluye las siguientes actividades: 1) asegurarse que los requerimientos del producto esten definidos adecuadamente, 2) resolver cualesquier diferencias entre contratos u órdenes actuales y los que fueron efectuados anteriormente, 3) asegurarse que Tempco Electric Heater Corporation tenga la habilidad de cumplir los requerimientos definidos, 4) mantener registro de las revisiones de los contratos/pedidos.

### 2. EXTENSIÓN

- 2.1. Este procedimiento aplica a la aceptación de todos los contratos/pedidos de los clientes que establecen requisitos de manufactura para las operaciones de manufactura y ensamblado de Tempco Electric Heater Corporation y productos de reventa.

### 3. REQUERIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES DE PROCEDIMIENTO

- 3.1. El gerente de servicio al cliente y el Administrador de ingreso de orden tienen la responsabilidad primaria de asegurarse del cumplimiento de éste procedimiento y asegurarse que los recursos necesarios para una implementación exitosa sean provistos. Ellos se asegurarán que todos los requerimientos del cliente sobre el producto, incluyendo aquéllos no especificados pero necesarios sean determinados y revisados. Esta revisión es realizada antes de extenderle al cliente un reconocimiento y compromiso.
- 3.2. Las ordenes de los clientes son recibidas vía correo, correo electrónico, facsímil, y programa de computadora SA3 y cualquier miembro de Ventas o OFT pueden utilizar el programa de SA2. El administrador de la entrada de pedidos subirá las órdenes en el sistema de administración de pedidos de los clientes para ingresar la orden y recuperar información específica de cualquier cliente como embalaje, transporte, COC requeridas y presentación de PPAP (ejem. DAVCO). El sistema MAPICS es usado para ingresar el número de orden, cliente y/o número de parte de Tempco del catálogo maestro, precio (ejem. lista estándar o por contrato) y la fecha de entrega es provista a través de los plazos anticipados ingresados a MAPICS e ingresados a SA2. El número de parte, envío y método de envío también es verificado.
- 3.3. El administrador de ingreso de orden utiliza el sistema MAPICS y verifica la información relevante incluyendo las notas especiales del cliente, precio, fechas de solicitud, porcentaje de comisión y se asegura que toda la información requerida sea ingresada. Un reconocimiento de cliente se le proporciona a cada cliente vía FAXSTAR, a menos que el cliente especifique que el reconocimiento sea comunicado/transmitido a través de otro medio y/o reconocido en su propio sistema basado en la red (ejem.: Milacron, Grainger). Se expiden notas de almacén (pick tickets) para los artículos que se encuentran en el inventario.
- 3.4. El proceso de solicitud de cambio de pedido definido dentro del procedimiento 7.3 de control de diseño es usado por servicio a clientes or ventas para solicitar e implementar cambios. Se les da seguimiento a todas las solicitudes de cambio con un reconocimiento.
- 3.5. Las ordenes verbales o con tarjeta de crédito son ingresadas directamente al sistema , en pedidos de más de \$500.00 siempre se requerirá una orden de compra de seguimiento o la generación de una orden de compra por parte de Tempco a ser recibida. La orden de compra es verificada después por el administrador de ingreso de orden y actualizada si es necesario.
- 3.6. Ordenes urgentes usan la forma de Expedite, el cuál es monitoreado en el sistema de seguimiento de pedido y vinculado a la orden de producción.



## PROCEDIMIENTO DE SISTEMA

# Revisión de la orden del cliente y proceso de aprobación

REVISIÓN: 07

PROCEDIMIENTO NO.: 9

VIGENTE A PARTIR DE: 06/01/22

- 3.7 Las órdenes de producción completadas son ingresadas a la PC a la base computarizada de control de calidad usando el formulario de inspección final el cual subsecuentemente se le proporciona al supervisor de embarques. La orden es transferida a MAPICS MAFG y al área de pre embarque, donde el supervisor de embarques procesará el envío a no ser que el departamento de Contabilidad lo tenga retenido. Servicio a clientes generará la documentación requerida para envíos internacionales.
- 3.8 Las autorizaciones de materiales devueltos son controladas en el Programa MRA. Cuando el cliente solicite un MRA, si de acuerdo, el producto puede ser desechado en el campo sin que el material físico se evalúe en Tempco. Si evaluación del material físico es necesario, el almacén recibe el MRA y lo transfiere a Calidad quien recibe los materiales devueltos con el MRA que fue enviado al cliente. El número de pieza de Tempco, cantidad, descripción del problema y conformidad con las especificaciones son documentados. El departamento de comprobación de calidad efectúa un análisis de falla en la sección de conformidad con las especificaciones. Se solicita la participación de Ingeniería cuando sea necesario. Las encargados de la alta dirección u otra persona designada posteriormente asignará el desecho del producto (ejem. desechar, reprocesar o reenviar al cliente). El reproceso es documentado con una orden de producción e ingeniería generará la documentación de fabricación según lo determinado por la revisión de control de calidad y seguir el proceso normal de producción si es necesario.
- 3.9 Comunicación con el cliente
- 3.9.1 Las medidas efectivas para la comunicación con el cliente en cuanto a los procesos de cotización, revisión de pedido y aceptación y cambios en la orden son definidos dentro del contexto de éste procedimiento y las tablas de flujo adjuntas.
- 3.9.2 Los comentarios de los clientes se documentan de acuerdo con la acción correctiva y las oportunidades para el procedimiento de mejora 21
- 3.9.3 Adicionalmente, la información del producto puede ser comunicada a través de folletos, el sitio de red de Tempco Electric Heater Corporation, redes sociales, memorandos/correos electrónicos y verbalmente por el Director de ingresos, Gerente de servicio al cliente, Representantes del Servicio a Clientes, vendedores de zona, personal de Ingeniería y personal de Marketing/ Medios. Este personal está entrenado y calificado para asegurar el conocimiento necesario sobre el producto antes de darle a conocer esa información al cliente. Esta calificación es documentada en los registros de calificación de Recursos Humanos.

## 4. REQUERIMIENTOS DE PROCEDIMIENTO

Los pasos sucesivos para el proceso de revisión de contratos/ ordenes de los clientes de Tempco Electric Heater Corporation son presentados en un formato de diagrama de flujo en las siguientes tres (3) páginas. La función y/o puesto responsable de la actividad en el diagrama es identificado fuera de la actividad inicial. Esta función y/o puesto continúa hasta que un cambio sea identificado. La función de una decisión u opción requiere que la función y/o puesto responsable sea identificada para cada resultado.



**PROCEDIMIENTO DE SISTEMA**

**Revisión de la orden del cliente y proceso de aprobación**

REVISIÓN: 07

PROCEDIMIENTO NO.: 9

VIGENTE A PARTIR DE: 06/01/22

**5. REGISTROS**

- 5.1 Orden(pedido) del cliente (si aplica)
- 5.2 Sistema de manejo de órdenes del cliente (SA2/SA3)
- 5.3 Sistema MAPICS
- 5.4 Solicitud de cambio de orden o pedido
- 5.5 Programa RMS basado en la PC

**6. HISTORIAL DE REVISION**

NIVEL DE REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	SECCIONES	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	4/27/09	Todas	Publicación inicial
01	5/26/10	Todas	Se revisó 3.2 para incluir programa SA3
02	6/06/14	2.1 3.5 3.8	Productos de reventa Añadido Servicio al Cliente cambió al administrador de la entrada de pedidos y actualizada, si es necesario Ventas cambiaron a vicepresidente de ventas o otra persona designada. Última frase sobre ordenes Retrabajadas actualizada.
03	6/03/15	3.2	Administrador de entrada de pedidos se ha sustituido con Ventas y OFT
04	6/01/17	5.2 Chart pg. 7	Añadió SA2 / SA3 y Agregó ventas al servicio al cliente en la parte superior de la tabla
05	1/29/18	3.9.2	Era procedimiento 7.2. Actualizado nombre del procedimiento y el número del procedimiento en la sección 3.9.2

06	08/28/20	<p>3.8 3.9.3</p> <p>7 Grafico pg. 5</p>	<p>Se agregó el lenguaje MRA desecho del campo</p> <p>Se agregó redes sociales a cómo y Marketing/ personal de Medios a quien comunica la información de este producto. Removimos Marketing de Vicepresidente de ventas/Marketing</p> <p>Se cambió el representante de Gerente a Samir Patel</p> <p>Removimos/ Marketing the V.P ventas/ Marketing</p>
07	06/01/22	<p>3.3.1</p> <p>3.3.2 3.9.3</p> <p>7</p>	<p>Remover gerente de operaciones de ventas. Agregar Gerente de servicio al cliente</p> <p>Agregar un sistema para el cliente basado en la web</p> <p>Remover VP de ventas y Gerente de operaciones de venta. Agrego Director de Ingresos y Gerente de servicio al cliente</p> <p>Remover gerente de operaciones de ventas. Agregar gerente de servicio al cliente. Cambiar el preparado por Debbie Wiles a Andre Garcia. Remover VP de ventas, agregó director de ingresos. Cambiar gerencia alta de William Kilberry a Dan Samsa.</p>



**PROCEDIMIENTO DE SISTEMA**



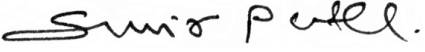
**Revisión de la orden del cliente y proceso de aprobación**

REVISIÓN: 07

PROCEDIMIENTO NO.: 9

VIGENTE A PARTIR DE: 06/01/22

**7. AUTORIZACIÓN**

<b>PUESTO</b>	<b>OCUPADO POR</b>	<b>FIRMA DE AUTORIZACIÓN O INICIALES</b>
Preparado por: Gerente de Servicio al Cliente	Andre Garcia	
Gerente de Ingresos:	Dan Samsa	
Representante Gerencial:	Samir Patel	



## PROCEDIMIENTO DE SISTEMA

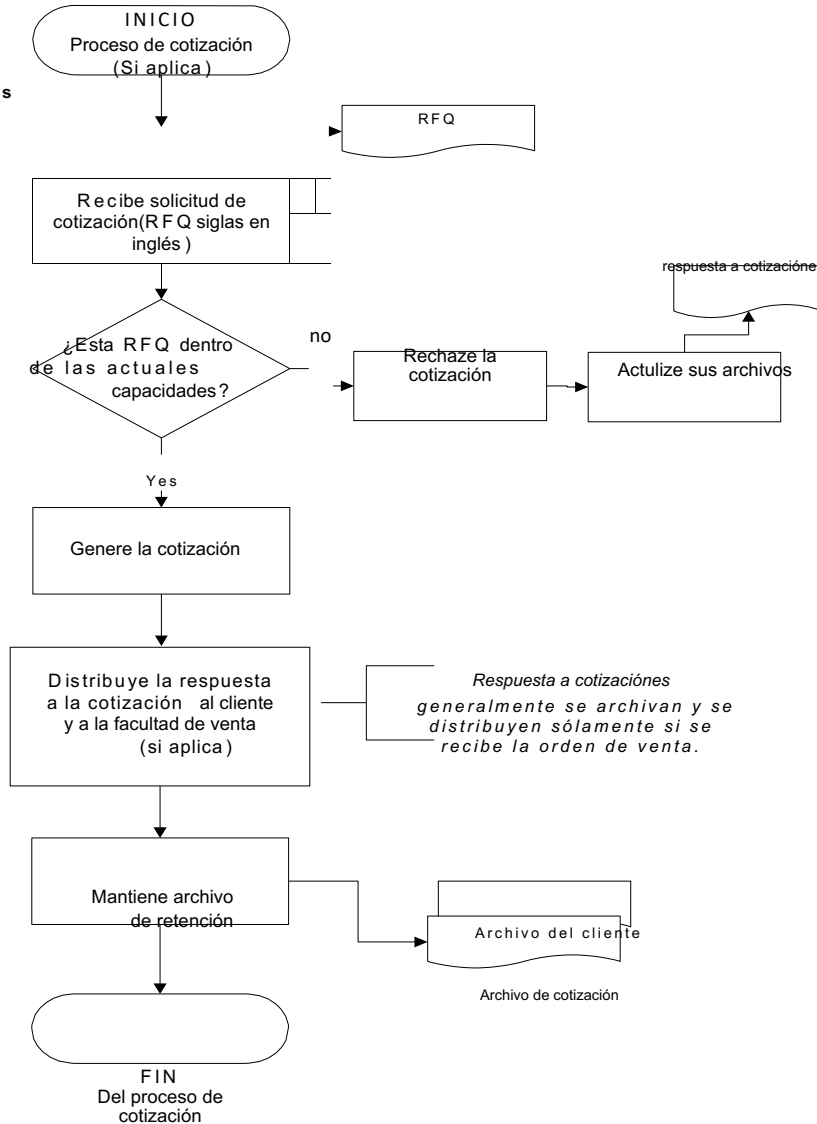
# Revisión de la orden del cliente y proceso de aprobación

REVISIÓN: 07

PROCEDIMIENTO NO.: 9

VIGENTE A PARTIR DE: 06/01/22

Gerente de Ingresos, Gerente de Servicio al cliente, Servicio al cliente y/o Gerentes de ventas territoriales



### Nota:

La revisión de orden y proceso de aprobación puede no incluir las cotizaciones. Sin embargo, cuando un cliente pida una cotización, éste diagrama de flujo define la secuencia del proceso.



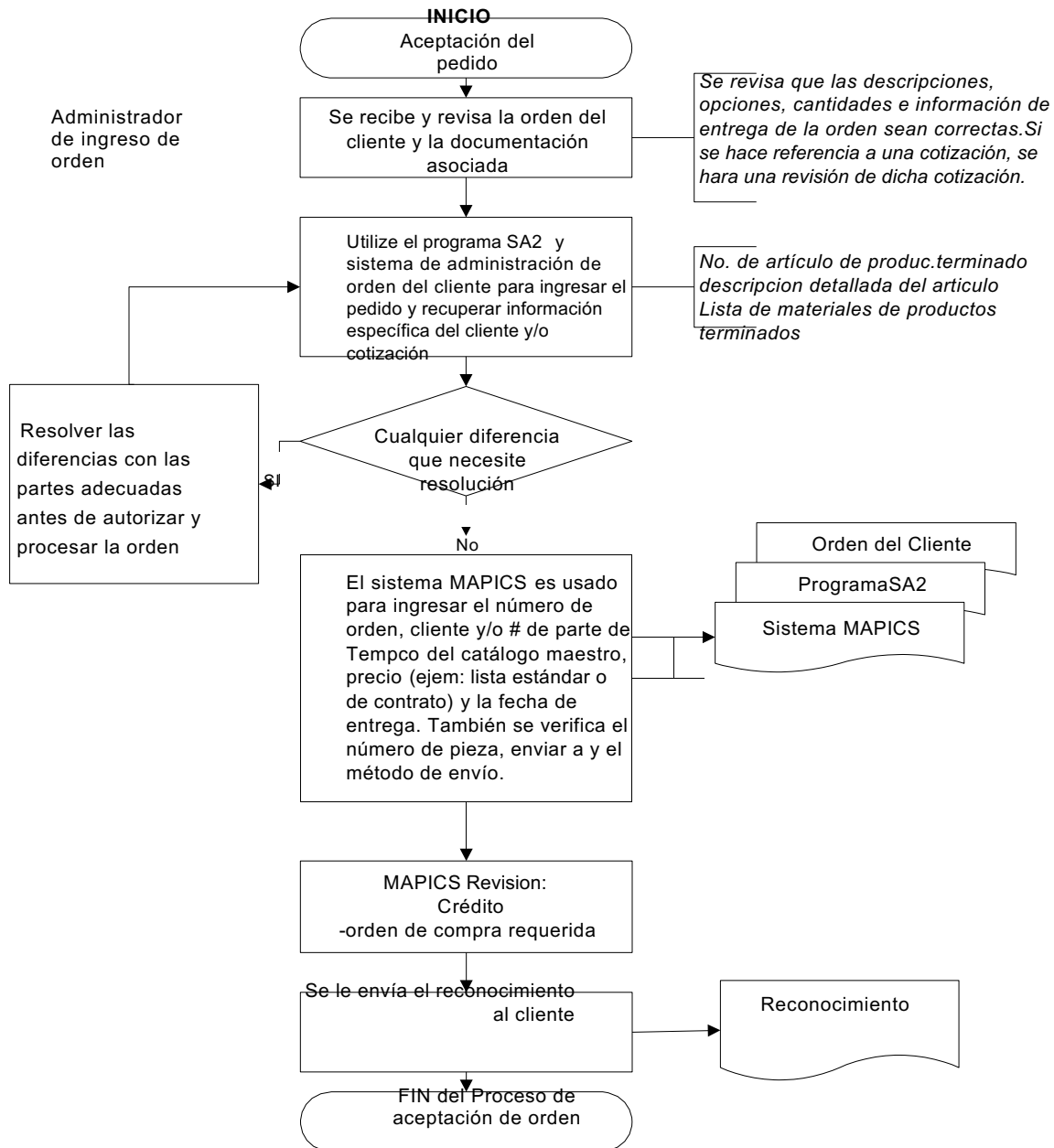
**PROCEDIMIENTO DE SISTEMA**

**Revisión de la orden del cliente y proceso de aprobación**

REVISIÓN: 07

PROCEDIMIENTO NO.: 9

VIGENTE A PARTIR DE: 06/01/22





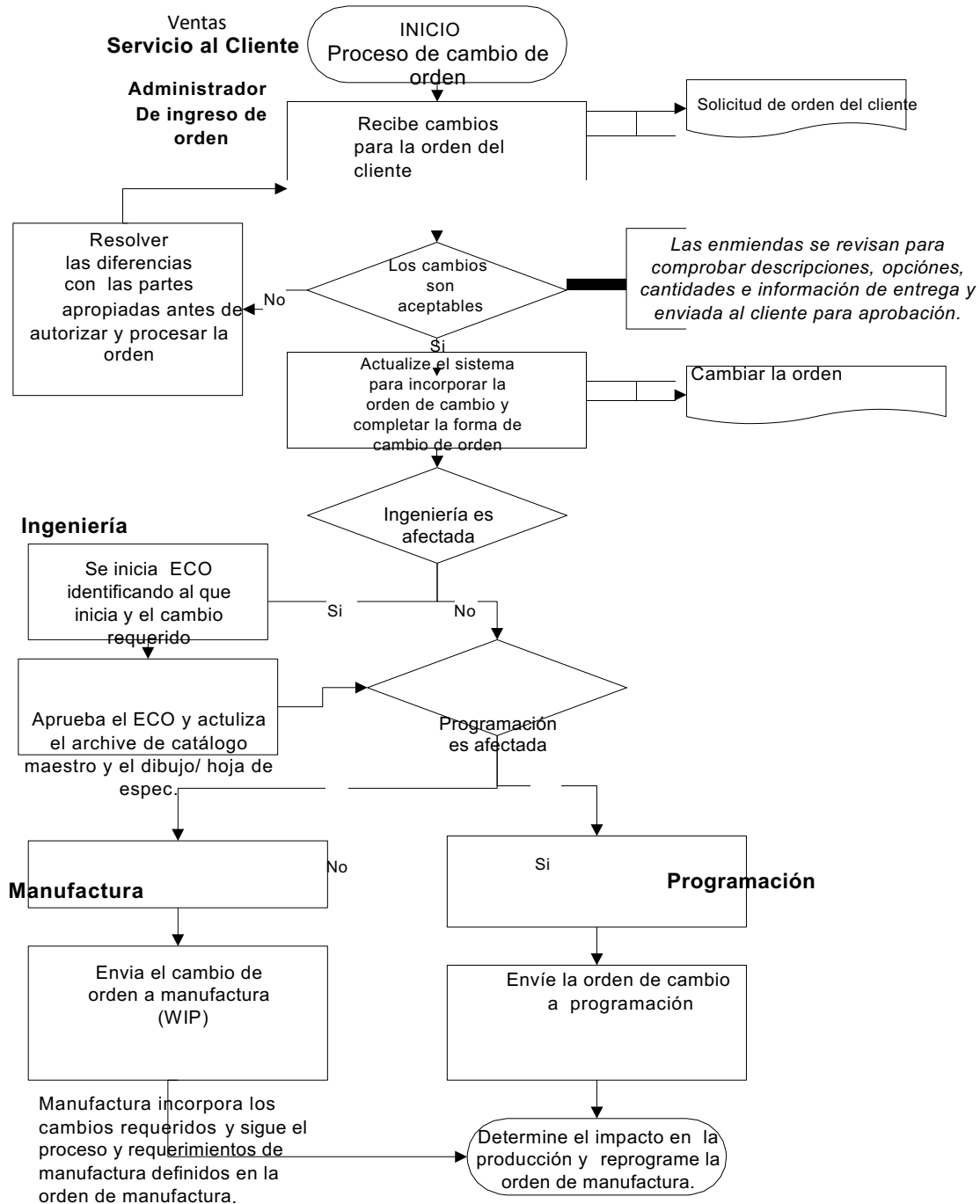
## PROCEDIMIENTO DE SISTEMA

# Revisión de la orden del cliente y proceso de aprobación

REVISIÓN: 07

PROCEDIMIENTO NO.: 9

VIGENTE A PARTIR DE: 06/01/22



FIN proceso del cambio de orden