\*\* VERSIÓN DE MUESTRA GRATIS \*\*

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

**PROCEDIMIENTO DE VENTAS**

|  |  |
| --- | --- |
| Código: |  |
| Versión: | 0.1 |
| Creado por: |  |
| Aprobado por: |  |
| Fecha de la versión: |  |
| Firma: |  |

**Lista de distribución**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Copia Nro. | Distribuida a | Fecha | Firma | Devuelta | |
| Fecha | Firma |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Historial de modificaciones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Creado por** | **Descripción de la modificación** |
|  | 0.1 | 9001Academy | Descripción básica del documento |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Tabla de contenido**

[1. Objetivo, alcance y usuarios 3](#_Toc446340533)

[2. Documentos de referencia 3](#_Toc446340534)

[3. Proceso de ventas 4](#_Toc446340535)

[3.1. Flujo del proceso 4](#_Toc446340536)

[3.2. Envío de ofertas y comunicación a clientes 4](#_Toc446340537)

[3.3. Recepción y registración de solicitudes de clientes 5](#_Toc446340538)

[3.4. Revisión de solicitudes de clientes 5](#_Toc446340539)

[3.4.1. Revisión de solicitud de cliente para productos y servicios habituales 5](#_Toc446340540)

[3.4.2. Revisión de solicitud de cliente para productos y servicios personalizados y elaboración exclusiva 5](#_Toc446340541)

[3.5. Confección del contrato 6](#_Toc446340542)

[3.6. Elaboración de documentos de entrega 6](#_Toc446340543)

[3.7. Entrega de productos y prestación de servicios 6](#_Toc446340544)

[3.8. Reclamos del cliente 6](#_Toc446340545)

[4. Gestión de registros guardados en base a este documento 7](#_Toc446340546)

[5. Apéndices 7](#_Toc446340547)

# Objetivo, alcance y usuarios

El objetivo de este procedimiento es describir todas las actividades relacionadas con el proceso de ventas, desde la registración de las solicitudes del cliente hasta la entrega del producto o servicio.

# Documentos de referencia

* ISO 9001:2015, capítulo 8.2
* Manual de Calidad
* Procedimiento para producción y prestación de servicios
* Procedimiento para medición de satisfacción del cliente

# Proceso de ventas

## Flujo del proceso

\*\* FIN DE MUESTRA GRATIS \*\*

Para descargar la versión completa de este documento haga clic aquí:  
<http://advisera.com/9001academy/es/documentation/procedimiento-de-ventas/>