

CONFIRMACION DE PEDIDOS

En SIIM damos una gran importancia a la tramitación de pedidos. La recepción y gestión de pedidos está descrita en el procedimiento correspondiente del Manual del SGC y tiene como meta minimizar los errores y ser lo más efectiva posible.

No se aceptan pedidos que no hayan sido recibido por escrito, ni siquiera de muestras, bien a través de email a través de fax. Los pedidos recibidos por email tienen prioridad sobre los pedidos recibidos por fax. Consideramos el fax un sistema de comunicación obsoleto y por lo tanto tendente a desaparecer en breve. Actualmente nuestra máquina de fax, es una máquina virtual, es decir los faxes recibidos se redireccionan como emails que contienen el documento como un adjunto en formato pdf. No se imprimen en ningún caso los faxes. Los faxes recibidos por emails no permiten ver sin ser abiertos el remitente y asunto, además se reciben en la cuenta de correo general y deben previamente ser abiertos y distribuidos.

Todos los pedidos, sin excepción, incluidos los pedidos de muestras son confirmados por email, por lo cual es indispensable disponer de cada cliente, por lo menos una dirección de email. Los pedidos recibidos por email se confirman a la dirección desde la que se envió el pedido y los pedidos recibidos por fax se confirman a la dirección que tenemos registrada en nuestras bases de datos como dirección de email del departamento de compras.

El documento confirmación de pedido trata de contener toda la información necesaria para que el cliente tenga constancia de que su pedido ha sido recibido, ha sido aceptado y en que condiciones se prevé su entrega. El documento confirmación de pedido pretende ser una herramienta efectiva que elimine la necesidad de consultas posteriores.

En el documento confirmación de pedido aparecen diferentes informaciones que se irán describiendo a continuación.

Pedido: Es el código que SIIM asigna a cada pedido recibido. Es necesario que el cliente conozca dicho código, ya que para cualquier consulta posterior, el suministrar dicho código puede ahorrar tiempo en la respuesta y precisión en la respuesta.

Revisión: A continuación del número de pedido de SIIM aparece la revisión. Cada vez que el pedido es modificado se produce un nuevo documento de confirmación con un número correlativo de edición. El documento con un número de revisión mayor siempre es posterior y anula a los documentos con números de revisiones menores.

Fecha: Se trata de la fecha en la que el pedido se ha aceptado por parte de SIIM y la fecha en que dicho pedido sea introducido en el sistema informático.

Fecha de entrega solicitada: Esta fecha es la que aparece como fecha de entrega en el pedido del cliente. Si el pedido del cliente no indica fecha de entrega, dicha fecha aparecerá en blanco y se entenderá como fecha solicitada de entrega la fecha más cercana en la que el pedido pueda ser preparado.

Fecha de entrega confirmada: Esta fecha no es posible siempre incluirla en el momento de la generación de la confirmación de pedido, sobre todo en aquellos casos en los que los productos se fabrican o ensamblan bajo pedido y el plazo de entrega solicitado no se corresponde con el plazo de entrega teórico del producto. Cuando se incluye una fecha de entrega confirmada, se hace basándonos en la información que nos proporciona el sistema informático, en cuanto a stocks disponibles de producto o previsiones para determinada fecha. La fecha de entrega confirmada es una información, que pretende ser lo más precisa posible, pero basada en datos que en determinadas circunstancias pueden no reflejar la realidad. La fecha de entrega confirmada NO es una información CONTRACTUAL y por lo tanto en ningún caso puede ser utilizada para efectuar NINGUN tipo de reclamación, ni económica, ni de otro tipo, por incumplimiento. Para el caso en el que sea preciso tener una fecha de entrega confirmada contractual, se deberá solicitar expresamente una confirmación de fecha de entrega certificada, para lo cual se elabora una propuesta previa que incorpora los costes de seguro correspondientes. La fecha de entrega confirmada es SIEMPRE para SIIM la fecha de salida de la mercancía de SIIM. El cliente debe tener en cuenta el tiempo de transporte para, en todo caso tener en cuenta ese lapso de tiempo.

Su referencia: Es el código del cliente del pedido, en el caso de que el pedido no lleve un código de pedido (lo cual se desaconseja, ya que sólo se presta a la posibilidad de errores) en SIIM le damos un número con el formato AAMMDD (año, mes y día).

Código y descripción de los artículos: Aparecen los códigos de SIIM y la descripción del producto, a efectos de que el cliente pueda realizar una comprobación de que su pedido ha sido tramitado correctamente.

Cantidad: Aparece la cantidad de unidades del producto (código SIIM) a efectos de que el cliente pueda realizar una comprobación de que su pedido ha sido tramitado correctamente. Es importante comprobar que las unidades en las que SIIM mide el producto sean las mismas. (p. ej. ROLLO DE MALLA DE 250 metros puede ser para SIIM 1 unidad, mientras que para el cliente puedan ser 250 unidades).

Precio: Es el precio unitario del producto. Este precio se puede considerar como el precio más actualizado y como la última oferta, es el precio válido final y anula a cualquier tarifa de precios. En caso de discrepancias con el precio indicado en el pedido, es el precio que aparece en la confirmación de pedido el precio válido.

Agencia de transportes: Se especifica la agencia de transportes por la cual se enviará el pedido una vez que haya sido preparado.

Portes: Se especifican las condiciones de envío. De no corresponder con las condiciones que aparecen en el pedido, las condiciones que aparecen en el documento Confirmación de Pedido son las válidas.

Muestras: Si el pedido ha sido cursado como Muestras sin cargo, se especifica expresamente en la confirmación de pedido "Material sin cargo", el cliente no recibirá ninguna factura ni cargo en este caso.

Los pedidos se reciben en el departamento de logística el día después de la Fecha de aceptación, de tal forma que el cliente tenga tiempo de repasar la confirmación de pedido y avisar en caso de detección de errores o discrepancias. Se establece también ese periodo como plazo para la cancelación del pedido en el caso que el cliente entienda que las condiciones confirmadas no son aceptables. En casos excepcionales se puede dar curso a un pedido en el mismo día de la fecha de aceptación, aunque la experiencia nos confirma que la precipitación suele ir siempre acompañada de los errores.

Este documento puede no contener todas las informaciones necesarias, está sujeto a revisión y no es un documento contractual.