
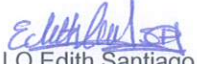

	Procedimiento Normalizado de Operación REMISION		Código (Versión): GAN-PNO-ACL-01 (02)
			Página 1 / 5
	Departamento emisor: Atención al cliente		
Emisión: Enero 2021	Vigencia: 3 años	Próxima revisión: ENE-2024	
Elaboró:  T.Q Diana Adriana García Linares Químico Documentador	Revisó:  I.Q Edith Santiago Flores Inspector de Calidad	Autorizó:  I.I Alan Christian Galicia Castillo Responsable Sanitario	
Fecha: 05-ENE-2021	Fecha: 06-ENE-2021	Fecha: 06-ENE-2021	

1. OBJETIVO


- 1.1 Establecer las actividades que se llevaran a cabo para remisionar los pedidos recibidos diariamente en el área de Atención al Cliente de Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.

2. ALCANCE

- 2.1 Este procedimiento aplica desde la recepción del pedido enviado por el cliente o por el ejecutivo de ventas hasta la emisión de la remisión y entrega al almacén de producto terminado y el surtido de los mismos.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1 **Dispositivo médico:** Sustancia, mezcla de sustancias, material, aparato o instrumento (incluyendo el programa de informática necesario para su apropiado uso o aplicación), empleado solo o en combinación en el diagnóstico, monitoreo o prevención de enfermedades en humanos o auxiliares en el tratamiento de las mismas y de la discapacidad, así como los empleados en el reemplazo, corrección, restauración o modificación de la anatomía o procesos fisiológicos humanos. Los dispositivos médicos incluyen a los productos de las siguientes categorías: equipo médico, prótesis, órtesis, ayudas funcionales, agentes de diagnóstico, insumos de uso odontológico, materiales quirúrgicos, de curación y productos higiénicos.
- 3.2 **Remisión:** Documento que se utiliza cuando existe una relación de compra entre dos partes y se extiende a la hora en la una de las dos partes hace entrega de artículos o productos a la otra.
- 3.3 **PEPS:** Método de evaluación de inventarios que consiste en primeras entradas, primeras salidas.
- 3.4 **Nota de Crédito:** Comprobante que una empresa envía a su cliente para acreditar un valor determinado, por el concepto que se indica en la misma nota.

	Procedimiento Normalizado de Operación	Código (Versión):
	REMISION	GAN-PNO-ACL-01 (02)
		Página 2 / 5
		Departamento emisor: Atención al Cliente

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Es responsabilidad del Ejecutivo de Ventas

- 4.1.1 Solicitar vía telefónica o electrónica al cliente aquellos pedidos que no sean enviados con un pedido formal para su surtido.
- 4.1.2 Elaborar el formato de orden de pedido y entregar al área de Atención al Cliente en un plazo no mayor a 24 horas posteriores a su requerimiento telefónico o electrónico.

4.2 Es responsabilidad del Jefe de atención al Cliente

- 4.2.1 Ingresar pedidos al Sistema.
- 4.2.2 Remisionar todo pedido enviado por el cliente.
- 4.2.3 Verificar que todas las remisiones emitidas correspondan a lo solicitado en los pedidos de los clientes.
- 4.2.4 Verificar la correspondencia de los datos de la remisión para cada cliente.
- 4.2.5 Utilizar el sistema para la elaboración de las facturas
- 4.2.6 Resguardar los documentos soportes de respaldo en archivos de control.

4.3 Es responsabilidad del Asistente de Almacén de producto Terminado


- 4.3.1 Revisar la correspondencia de las remisiones con los pedidos del cliente enviados por Atención al Cliente.
- 4.3.2 Imprimir tantos juegos como sean necesarios para la entrega del producto al cliente.
- 4.3.3 Entregar al jefe de Almacén de Producto Terminado la documentación para el surtido del pedido.

4.4 Es responsabilidad del Responsable Sanitario

- 4.4.1 Verificar el cumplimiento de lo descrito en el presente procedimiento.

5. FRECUENCIA

- 5.1 La frecuencia de este proceso es diaria.

	Procedimiento Normalizado de Operación REMISION	Código (Versión): GAN-PNO-ACL-01 (02)
		Página 3 / 5
		Departamento emisor: Atención al Cliente

6. DESARROLLO DEL PROCESO

6.1 Elaboración de remisión de acuerdo a orden de compra

6.1.1 El Jefe de Atención a Clientes recibe por vía electrónica la orden de compra generada directamente por los clientes y realiza las siguientes actividades:

Nota: la orden es un documento externo elaborado por el cliente

6.1.1.1 Verificar que el pedido cumpla los requisitos necesarios para trámite de revisión

6.1.1.2 Considerar para la remisión de entrega de pedido al día siguiente de la recepción, aquellos pedidos que se reciban por correo antes de las 14:00 horas, para que todas las remisiones enviadas sean surtidas ese mismo día y para su consideración de embarque.

6.1.1.3 Elaborar la remisión desde el sistema para pedidos considerando las caducidades de los productos existentes y utilizando primera entradas-primeras salidas (PEPS) para la asignación de lotes en la factura.

6.1.1.4 Enviar los pedidos del cliente vía electrónica al Asistente de Almacén de producto terminado.

6.2 Elaboración de Orden de compra interna

6.2.1 El ejecutivo de Ventas Solicita vía electrónica o telefónica el pedido a los clientes que no generan formato y realiza las siguientes actividades:

6.2.1.1 Elabora la Orden de pedido interna, para fines de seguimiento.

6.2.1.2 Entregar la documentación para el alta en sistema

6.2.1.3 Entregar Lista de precios autorizada por el cliente.

6.2.1.4 Entregar al Jefe de Atención a clientes en un plazo no mayor a 24 horas posteriores a la notificación del requerimiento del material.

6.2.1.5 El Jefe de Atención a clientes recibe el pedido informal del cliente y proceder como se indica en los puntos 6.1.1.1 y 6.1.1.2 de este procedimiento.

6.2.1.6 Anexar al pedido una copia del documento previamente elaborado.

6.2.1.7 Resguardar el expediente en las carpetas de control.

6.3 Surtido de Pedido

6.3.1 El asistente de almacén de producto terminado recibe los pedidos enviados por el área de Atención a Clientes.

6.3.2 Imprimir las Remisiones de cada pedido desde el Sistema.

6.3.3 Verificar la correspondencia de la Remisión generada contra el pedido del cliente.

6.3.4 Armar un juego de 5 copias y original por cada pedido del cliente

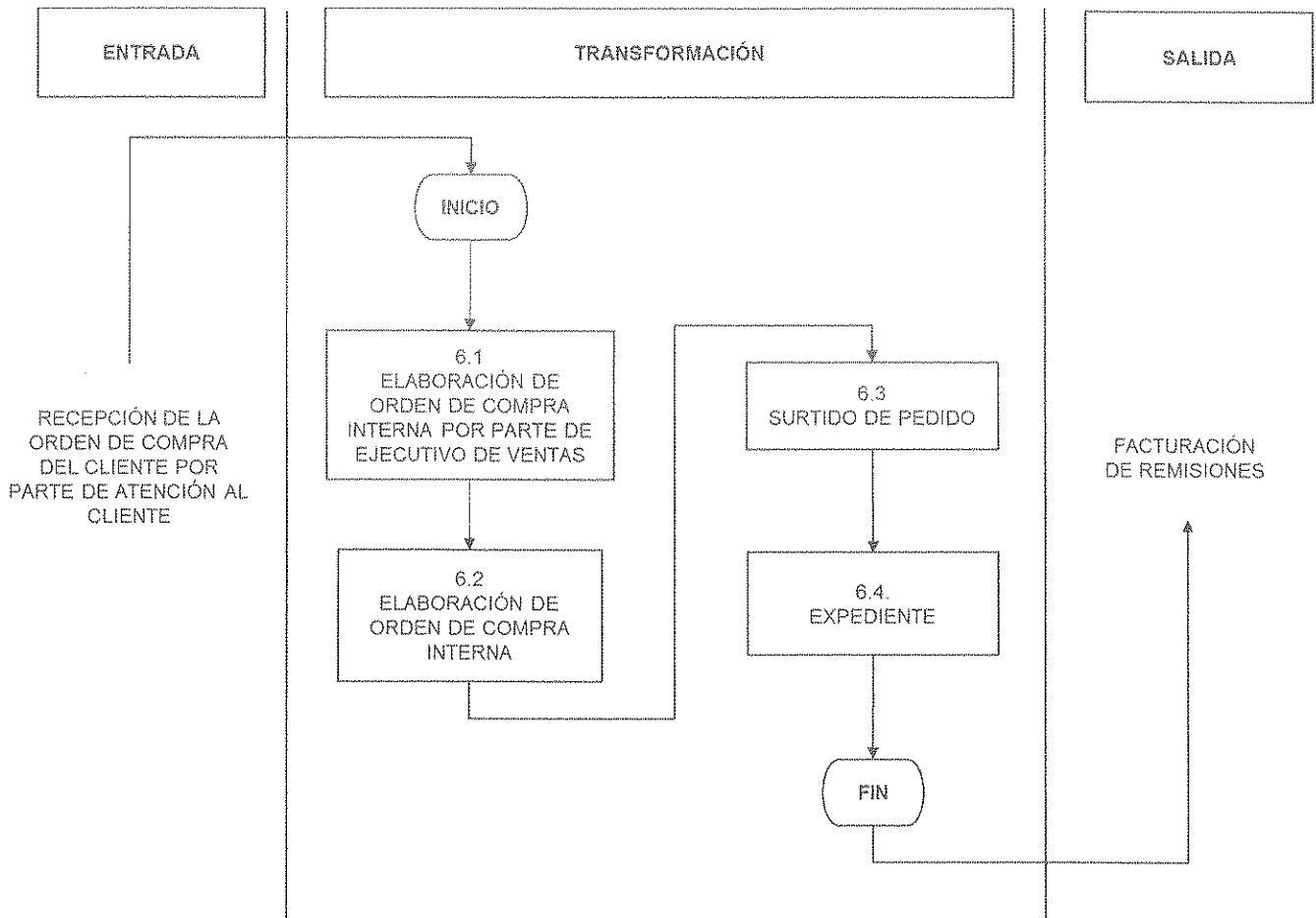
6.3.5 Entregar un juego de copias al Jefe de Almacén para el surtido del pedido de los clientes conforme al procedimiento "Surtido, Embarque y Distribución de Dispositivos Médicos" (**GAV-PNO-ALM-05**).

6.3.6 Entregar el original y las 4 copias (por requisito de cliente) al chofer asignado para la entrega de material previa ruta programada por el Jefe de Logística.

6.4 Expediente

- 6.4.1 El Gerente de Atención a Clientes arma el expediente del pedido del cliente incluyendo una copia del pedido y del acuse de recibo.
- 6.4.2 Resguarda la información en carpetas de archivo.

7. DIAGRAMA DE FLUJO





8. FORMATOS

8.1 No aplica.

9. REFERENCIAS

- 9.1 Norma Oficial Mexicana NOM-241-SSA 1-2012, Buenas Practicas de Fabricación para establecimientos dedicados a la fabricación de Dispositivos Médicos.
- 9.2 ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.
- 9.3 Norma ISO 13485:2016 Dispositivos médicos – Sistema de Gestión de la Calidad- Requisitos para propósitos reglamentarios

10. ANEXOS

10.1 No aplica

11. HISTÓRICO DE CAMBIOS	VERSIÓN	NÚMERO DE CONTROL DE CAMBIOS
	02	GAN/AC/2021-002-B

FIN DE ESTE DOCUMENTO
