

Ficha de proceso V1 Atención de pedidos (llena)

Ejemplo de una empresa de manufactura con 14 colaboradores (ficticia).

V1 Atención de pedidos

Responsable: gerencia de ventas · Versión 2026-10 · Aprobó DG/hg

Propósito: Cada solicitud se convierte en un pedido entregado a tiempo, completo y cobrado.

Entrada: Solicitud (correo, teléfono, WhatsApp, portal), orden de compra del cliente, solicitud de cambio.

Salida: Cotización, confirmación de pedido, expediente de pedido para V2, remisión, factura CFDI.

N.º	Paso	Quién	Cómo / con qué	Registro
1	Registrar la solicitud	Ventas	ERP: cliente, objeto, fecha; aclarar dudas	Número de solicitud, nota de llamada
2	Revisar la factibilidad	Ventas + jefe de taller	Capacidad, material, plano. Qué hacer si no es factible: declinar con justificación	Anotación en la solicitud
3	Elaborar la cotización	Ventas	Hoja de costeo; delimitación (qué no incluye)	Cotización con número
4	Aceptar el pedido	Ventas	Comparar la orden de compra con la cotización; aclarar diferencias	Confirmación de pedido
5	Abrir el expediente de pedido	Ventas	Ocho secciones; revisión del plano según la orden de compra; entrega a V2	Expediente de pedido, orden de trabajo
6	Cambio solicitado por el cliente	Ventas	Qué hacer si: nota de cambio, nueva confirmación de pedido, informar al taller, retirar el plano anterior	Nota de cambio, sección 2
7	Fecha en riesgo	Ventas	Qué hacer si: informar al cliente antes de la fecha (motivo, nueva fecha)	Correo en la sección 2
8	Entregar y facturar	Embarques, administración	Revisar la liberación de V2; remisión; factura CFDI contra la confirmación de pedido (ERP/PAC)	Remisión, factura CFDI

Con qué: ERP, CAD, hoja de costeo, 2 vendedores. **Indicador:** entregas a tiempo $\geq 95\%$ (ERP/remisiones, gerencia de ventas, mensual); tasa de cotizaciones ganadas (informativo). **Riesgos/oportunidades:** análisis, renglones V1-1 (revisión del plano), V1-2 (capacidad), V1-O1 (licitaciones). **Relacionados:** PR-02 Cambios al pedido, FO-03 Expediente de pedido, IT-04 Inspección final (V2).

La tabla de pasos es lo que el auditor recorre con el último pedido. Dos pasos «qué hacer si» (6, 7) cubren las desviaciones más frecuentes y la comunicación con el cliente según el cap. 8.2.1 (informar sobre cambios y retrasos).