

## Procedimiento: gestión de requisitos del cliente

### 1. Resumen

- 1.1. El propósito de este procedimiento es definir métodos para recopilar las necesidades del cliente y revisar los requisitos para garantizar que la empresa tenga la capacidad de satisfacerlos antes de proporcionar los productos/servicios .
- 1.2. [Insertar función de la empresa] es responsable de la implementación y gestión de este procedimiento.

### 2. Revisión y aprobación

el rev.	Fecha	Naturaleza _ de El cambios	Aprobado por
[ Número de rev .]	[Fecha de lanzamiento ]		

### 3. Adquisición de El requisitos

- 3.1. Durante [indicar el nombre del proceso de adquisición de nuevos clientes] , se capturan y registran los requisitos de los clientes .
- 3.2. Ingrese detalles sobre cómo se recopilan estos requisitos (generalmente a través de ventas u otras actividades de desarrollo personal ). Incluya una referencia sobre cómo se registran los datos.
- 3.3. [Insertar función de la empresa] también debe documentar cualquier requisito no especificado por el cliente, pero que se aplicará a la actividad.

### 4. Revisión de El requisitos

- 4.1. [Insertar función comercial] supervisará la revisión de los requisitos entrantes, para garantizar que la empresa tenga la capacidad de cumplir con esos requisitos. Esto debe hacerse antes de cualquier compromiso de proporcionar los productos/servicios al cliente.
- 4.2. Ingrese detalles sobre cómo se realiza la revisión y qué documentos se utilizan para la revisión y aprobación.
- 4.3. La revisión de los requisitos puede requerir una evaluación de riesgos formal, a discreción de la gerencia. De ser así, la evaluación de riesgos consiste en definir los riesgos anticipados asociados con el trabajo, así como un plan de reducción de riesgos para cada riesgo identificado. Los riesgos pueden clasificarse según la probabilidad de incidencia y la gravedad de sus efectos. La gerencia puede decidir aceptar ciertos riesgos en función de su negocio, pero esto debe indicarse. Cuando se realice la evaluación de riesgos , se archivará con información sobre los requisitos correspondientes [ Indique dónde].

- 4.4. Si es necesario preparar una cotización formal para el cliente, [Ingrese la función de la empresa] lo elaborará en cooperación con todos los departamentos relevantes. Esta cotización se entrega al cliente solo después de que [Insertar función comercial] la haya revisado y aprobado .
- 4.5. se acepta posteriormente una orden de compra o un contrato , [Enter Business Function] lo revisa . para asegurarse de que no hay diferencias con la cotización. Si hay alguna diferencia, [Ingrese la función de la empresa] . deberá resolverlos con el cliente antes de la aceptación del contrato.
- 4.6. La aceptación de un contrato o acuerdo de compra debe hacerse por [Ingrese la función de la empresa] ..

## 5. los cambios al requisitos

- 5.1. Si el cliente solicita cambios, estos deben ser adquiridos , revisados y aprobados . antes de ser aplicado .
- 5.2. Cada cambio tendrá en consideración el impacto sobre el trabajo ya entregado, sobre el que está en proceso y el planificado. Los problemas o inquietudes en la implementación del cambio serán comunicados por da [Ingresar función comercial] al cliente. Dichos cambios pueden requerir la renegociación de contratos.
- 5.3. se acuerdan los cambios , [Insertar función comercial] trabajará con los departamentos pertinentes para implementarlos. La eliminación del trabajo existente (producto) debe ser definida por la gerencia, con la aprobación del cliente.
- 5.4. De existir cambios solicitados por la empresa, estos serán negociados con el cliente antes de su implementación y se conservará copia de la aceptación del cliente .