



---

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**Procedimiento de gestión comercial**

Versión: 2

	<b>Procedimiento de Gestión Comercial</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>
---	---	--------------------------------------

## HOJA DE CONTROL

<b>Nombre del documento</b>	Procedimiento de Gestión Comercial		
<b>Versión</b>	2		
<b>Autor</b>	Departamento Comercial, Cumplimiento Normativo		
<b>Aprobado por</b>	Pablo Zurita Espinosa	<b>Fecha Aprobación</b>	
		<b>Nº Total de Páginas</b>	18

### CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Cambio</b>
V 2	07/04/2022	Se introduce la obligatoriedad de suscribir o de tener suscrito contrato. Se aclara el punto 6.

## ÍNDICE:

1	ANTECEDENTES .....	4
2	DIGITALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	4
3	HOMOLOGACIÓN Y ALTA COMO “PROVEEDOR PROPIO” .....	5
3.1	REQUISITOS PARA ADQUIRIR LA CONDICIÓN DE “PROVEEDOR PROPIO” .....	7
4	SUPUESTOS DE COMERCIALIZACIÓN.....	7
5	COMPRA DE PRODUCTOS A “PROVEEDOR PROPIO” .....	9
5.1	COMPRA DE PRODUCTOS FRESCOS A “PROVEEDOR PROPIO” (FRUTAS Y HORTALIZAS) .....	9
5.1.1	Análisis de la demanda .....	9
5.1.2	Planificación cultivos .....	9
5.1.3	Registro de Comunicaciones .....	10
5.1.4	Gestión de precios diario producto fresco .....	10
5.1.5	Proceso reparto demanda entre proveedores.....	11
5.1.6	Gestión de incidencias.....	11
5.2	COMPRA DE PRODUCTO ELABORADO A “PROVEEDOR PROPIO” .....	11
5.2.1	Gestión de incidencias.....	12
6	ENCARGOS Y SUBVENCIONES DE LAS AAPP .....	12
7	VENTAS .....	12
7.1	Búsqueda de clientes y marco básico de acuerdo .....	12
7.2	Ficha de cliente.....	13
7.3	Negociación de condiciones .....	13
7.4	Evaluación financiera del cliente.....	13
7.5	Establecimiento del precio de venta .....	14
7.5.1	Productos frescos, frutas y hortalizas .....	14
7.5.2	Precio de venta de Producto Elaborado.....	15
7.6	Oferta de productos a clientes.....	15
7.7	Recepción de pedidos de clientes .....	16
7.8	Preparación y entrega del producto .....	16
7.9	Facturación de la venta .....	16
7.10	Gestión de incidencias.....	17
8	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO.....	17
9	ANEXOS.....	18
9.1	Anexo 1 Modelos de solicitud de homologación .....	18
9.2	Anexo 2 Modelo de contrato con “Proveedor propio” .....	18

	<b>Procedimiento de Gestión Comercial</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>
--	---	--------------------------------------

## 1 ANTECEDENTES

En cumplimiento de su objeto social, GMR ofrece el servicio de comercialización a productores canarios del sector primario, según la nueva redacción de sus Estatutos Sociales en su Artículo 7, se hace específicamente mención en el siguiente apartado:

B) La comercialización de productos del sector primario y agroalimentario canario, frescos y elaborados, en cualquier mercado incluida la exportación fuera de las Islas, facilitando el acceso de las producciones locales a los mercados mediante, entre otras vías, **la concentración de la oferta**, en especial la de aquellos pequeños productores que lo requieren para poder acceder a los mercados, y garantizando la normalización, la calidad, la trazabilidad, el origen y la seguridad alimentaria. Incluye la ejecución de las actividades necesarias para este propósito como son el análisis de la demanda, la planificación de las producciones, el almacenamiento, la manipulación, el etiquetado, el transporte y la gestión de los residuos, además de las propias de la gestión administrativa como el registro documental, la facturación, los cobros y los pagos.

Como empresa pública medio propio, el Gobierno de Canarias atribuye a GMR la función de promover y desarrollar la comercialización de productos agroalimentarios locales según el acuerdo de fecha 18/12/2020.

Como en estas compras es GMR quien realiza una prestación a favor del “Proveedor propio” y no elige al contratista, estos suministros se entienden exentos de la aplicación estricta de las previsiones de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) si bien esta empresa pública es poder adjudicador no administración pública (PANAP).

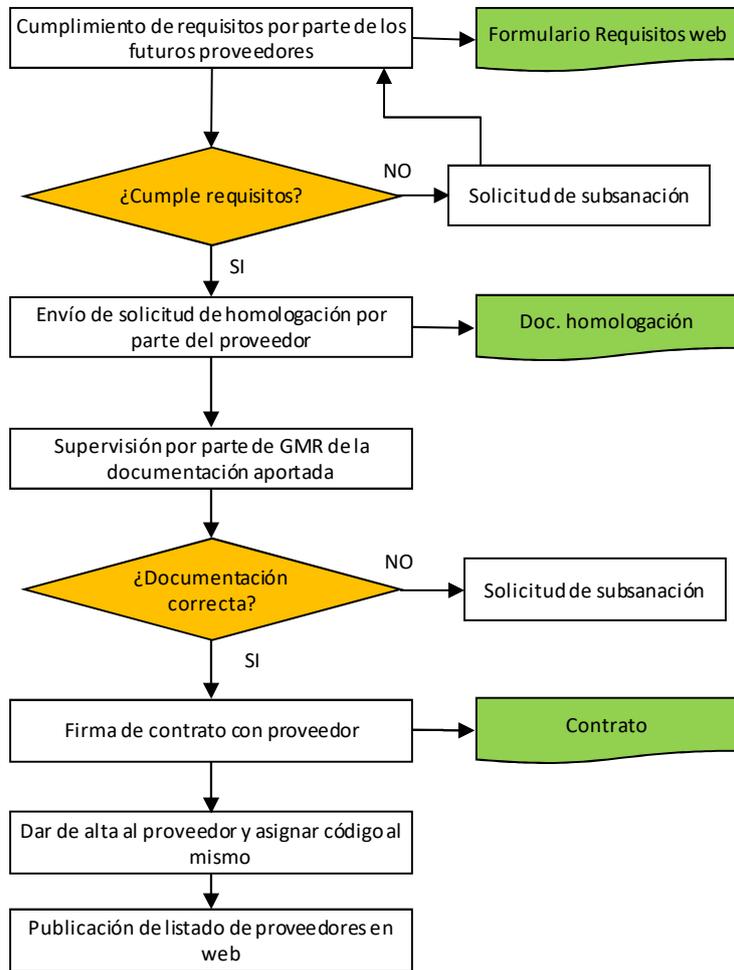
El sistema de adquisición de productos agroalimentarios que se describe en este procedimiento se establece mediante condiciones generales, abierto a una pluralidad de proveedores, con la posibilidad de incorporación posterior de otros operadores económicos, en atención a la doctrina establecida por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en una sentencia de 2 de junio de 2016 (Dr. Falk Pharma GmbH contra DAK-Gesundheit, asunto C-410/14, puntos 41 y 42).

## 2 DIGITALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Los diferentes registros que se incluyen en este procedimiento serán digitales tramitados mediante la aplicación informática que se diseña para la gestión integrada de la actividad de la empresa (contratada con Inetum España SA, expediente 553/2021, basada en Business Central, BC de aquí en adelante), aplicación que posibilitará recoger la firma que identifique a los responsables que intervienen en cada paso.

Hasta que se tenga plenamente implantada la nueva versión de Business Central (BC) se seguirá trabajando con la versión actual de Navision y con los medios existentes.

### 3 HOMOLOGACIÓN Y ALTA COMO “PROVEEDOR PROPIO”



Para que GMR realice esta actividad de comercialización el productor interesado debe solicitar su homologación y alta como “Proveedor propio”. Podrá ser un profesional individual, una empresa, una cooperativa o una asociación que disponga de productos para su comercialización al mayor procedentes de:

- Agricultura,
- Ganadería,
- Acuicultura,
- Pesca artesanal,
- Industria agroalimentaria,
- Industria de parafarmacia con productos naturales y/o
- Representación de productores que ejerzan alguna de estas actividades.

En la página web GMR Canarias ([www.gmrcanarias.com](http://www.gmrcanarias.com)), en el apartado “¿Eres productor? Comercializa con nosotros”, se especifican los requisitos para adquirir la condición de “Proveedor propio” que se detallan en el capítulo siguiente.

	<b>Procedimiento de Gestión Comercial</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>
---	---	--------------------------------------

Si el interesado cumple los requisitos establecidos y desea comercializar a través de GMR Canarias, debe cumplimentar los modelos de solicitud de homologación (Anexo 1) según corresponda, producto fresco o producto elaborado, y remitirlos al correo electrónico que se habilite para ello.

Recibida la documentación:

- El Departamento Comercial da la bienvenida al “Proveedor propio” y anima, en su caso, para avanzar con el proceso de homologación.
- La Sección de Seguridad Alimentaria comprueba los requisitos de seguridad alimentaria y solicita subsanación, en caso necesario, y da su visto bueno para avanzar con el proceso de homologación.
- El Departamento de Administración comprueba la documentación administrativa presentada, solicita subsanación, en caso necesario y da su visto bueno para avanzar con el proceso de homologación.
- El Departamento de Cumplimiento Normativo comprueba los pasos anteriores y da su visto bueno, en su caso, para proceder a dar el alta en BC y confirmar la homologación en el registro “Ficha Apertura Proveedor”.
- El Departamento Comercial contacta con el “Proveedor propio” para acordar las condiciones de la relación comercial y para solicitar la incorporación de los productos al catálogo, en el caso del producto elaborado, y para organizar la planificación de cultivos en el caso de producto hortofrutícola.
- El Departamento Comercial preparará el correspondiente contrato, cuyo modelo se incluye como Anexo 2, que regula las condiciones generales, recoge los compromisos y describe las contraprestaciones al “Proveedor propio”.
- Antes de firmar el contrato el “Proveedor Propio” de producto elaborado deberá aportar la información completa que se refiere a su descripción, categoría de producto, ingredientes, formato, presentación, etiquetado, fotografías, código EAN, etcétera, y sus características físicas, peso bruto, tipo de embalaje, peso volumétrico, que permita calcular automáticamente las necesidades de la logística del pedido del que formen parte.
- Antes de firmar el contrato el “Proveedor Propio” de producto hortofrutícola se producirá la visita a su por parte del Área de Planificación de Cultivos.
- Recibida la documentación y validada, o realizada la primera visita a campo, se procederá a la firma del contrato al que se adjuntará la “Ficha Apertura Proveedor” para proceder posteriormente a su archivo digital en el BC.

El listado de proveedores propios homologados con contrato firmado se publicará en la página web de GMR Canarias y se actualizará periódicamente.

	<b>Procedimiento de Gestión Comercial</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>
---	---	--------------------------------------

Todos los proveedores propios de GMR deberán suscribir o tener suscrito su correspondiente contrato. Los modelos de los contratos se encuentran disponibles en el aplicativo Qualitas Cloud.

Dejarán de ser proveedores propios aquellos que no superen la evaluación anual de proveedores, descrita en el manual de gestión “BD Evaluación de proveedores”.

### **3.1 REQUISITOS PARA ADQUIRIR LA CONDICIÓN DE “PROVEEDOR PROPIO”**

Requisitos generales:

- Ejercer la actividad en las Islas Canarias.
- Estar dado de alta en el Impuesto de Actividades Económicas (IAE) en la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- Adquirir el compromiso de cumplir la trazabilidad de los productos.
- Adquirir el compromiso de adscripción a una figura de calidad reconocida por el ICCA (tipo sello RUP, DOP, IGP, etc.) y/o como productos agroindustriales tradicionales avalados por sellos y marcas de garantía promovidos por los Cabildos Insulares.

Además de los requisitos generales, para los agricultores, asociaciones y otras entidades que agrupen agricultores:

- Tener actualizado registro general de la producción agrícola (REGPEA).
- Complimentar el Cuaderno de Campo.
- Adquirir el compromiso de cumplir el sistema de autocontrol de residuos fitosanitarios de GMR Canarias, LMR/Sustancias no autorizadas.
- Adquirir el compromiso de cumplir con las “Buenas prácticas agrícolas” establecidas por GMR Canarias y/o cumplir las normas de buenas prácticas agrícolas GLOBAL GAP.

Además de los requisitos generales, para los productores agroalimentarios:

- Disponer de registro sanitario.
- Tener implantado un sistema de APPCC.
- Cumplir con la normativa de etiquetado de productos según los criterios establecidos en la legislación que le sea de aplicación (productos elaborados).

## **4 SUPUESTOS DE COMERCIALIZACIÓN**

Existen dos tipos de transacción comercial no sujetas a la Ley 9/2017, 8 noviembre, de Contratos del Sector Público por su propia naturaleza. Se trata de dos sistemas abiertos en los que no se produce selección del proveedor, en los que la aceptación y homologación de proveedores, como “Proveedor

	<b>Procedimiento de Gestión Comercial</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>
--	---	--------------------------------------

propio”, no se establece en régimen de exclusividad sino que es abierto a cualquier productor del sector primario y agroalimentario que cumpla con los requisitos que se establecen de forma objetiva, que rigen para todos por igual y que son publicados para conocimiento general.

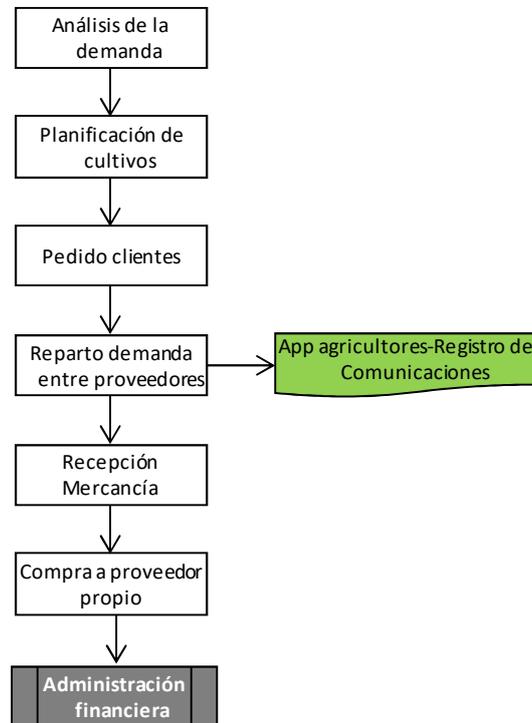
- **Compra de productos frescos (frutas y hortalizas):**

- La finalidad es la adquisición de productos frescos del sector primario a proveedores que desean comercializar a través de GMR Canarias para acceder a determinados mercados. Las cantidades de cada producto que pretenden comercializar deben ser declaradas con antelación.
- GMR Canarias realiza las compras necesarias para cubrir la demanda de sus clientes a sus proveedores homologados. Para garantizar la no elección, en el caso de que en una fecha concreta varios proveedores hayan declarado un mismo producto y calidad, la compra se efectuará por reparto equitativo y disponibilidad, de manera que no se beneficie a unos en detrimento de otros.
- El precio a abonar al “Proveedor propio” se fija en función del precio de mercado del día de la transacción para cada tipo de producto y categoría, aplicado para todos los proveedores por igual.

- **Compra de productos elaborados:**

- Se incluye en esta categoría los productos frescos que no sufren manipulación por parte de GMR Canarias como los huevos, pescado, carne, flores y plantas.
- Pueden participar artesanos e industrias agroalimentarias cuya materia prima sea producida en Canarias o sus elaboraciones partan de conocimientos o formas de elaboración tradicional canaria.
- GMR Canarias elabora y presenta en la web de la empresa, a sus clientes y clientes potenciales, un catálogo con los productos que los proveedores propios desean comercializar.
- Son los clientes finales quienes eligen qué productos quieren comprar y de qué proveedor. Realizado el pedido por parte del cliente es cuando GMR Canarias formaliza la compra a “Proveedor propio”.

## 5 COMPRA DE PRODUCTOS A “PROVEEDOR PROPIO”



### 5.1 COMPRA DE PRODUCTOS FRESCOS A “PROVEEDOR PROPIO” (FRUTAS Y HORTALIZAS)

Este supuesto se emplea para atender los pedidos de compra de frutas y hortalizas solicitados por parte de los clientes de GMR Canarias.

#### 5.1.1 Análisis de la demanda

Para ajustar la producción de los proveedores propios a la demanda el Departamento Comercial se realizará anualmente una previsión de ventas esperadas para cada centro productivo (01 Santa Cruz y 02 Las Palmas) por semana para cada uno de los productos. Las previsiones serán el resultado de la suma de las estimaciones de venta al conjunto de clientes de GMR para cuya elaboración se utilizará el histórico de ventas de GMR de años anteriores, los datos de ventas obtenidos de los clientes o clientes potenciales y las gestiones comerciales a realizar directamente con los clientes. La previsión de ventas se registrará en BC.

#### 5.1.2 Planificación cultivos

Con la estimación de ventas la Sección Planificación de Cultivos procederá a la planificación de los cultivos a cada “Proveedor propio” para ajustar lo máximo posible la producción con la que atender la demanda esperada semana a semana.

Esta tarea requiere la identificación y el registro de las características de cada parcela y de las condiciones agroclimáticas de la explotación. La planificación consistirá en asignar a los agricultores interesados en cultivar determinado producto las superficies necesarias para disponer de oferta de

	<b>Procedimiento de Gestión Comercial</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>
--	---	--------------------------------------

ese producto en las semanas para las que se estima esa demanda. La asignación de superficies tendrá en cuenta los rendimientos de cada cultivo en las condiciones de cada parcela y técnica cultural aplicable. El compromiso de planificación deberá ser aceptado por el agricultor.

La planificación de cultivos no obliga a GMR a comprar las producciones programadas, puesto que aceptar tal obligación supondría la elección de proveedor, una acción no admitida.

En la IT Planificación de Cultivos se amplía la información sobre este proceso.

### **5.1.3 Registro de Comunicaciones**

Cada agricultor, en la medida que avance su cultivo, deberá declarar las cantidades disponibles para cada semana mediante llamada telefónica, mensajería instantánea o SMS, o a través de la APP cuando se implante con el BC. Los técnicos de planificación de cultivos visitarán las explotaciones y validarán las declaraciones, cantidad y calidad.

La información del conjunto de declaraciones formuladas por los agricultores asociados a cada centro productivo de GMR Canarias servirá al Departamento Comercial para atender la demanda de los clientes y para buscar salida comercial al resto. En el caso de no disponer de producto suficiente entre los declarados y validados, se comunicará a todos los productores asociados al centro productivo solicitando esas referencias.

Se usará el medio de comunicación elegido para confirmar el reparto equitativo entre ellos para poder cerrar la compra con cada “Proveedor propio”.

De todas estas comunicaciones quedará registro en la base de datos.

El personal de Planificación de Cultivos introduce toda esta información en la base de datos de “Previsiones de entrega de FyH”, desde donde se generará los informes semanales de “Reparto de demanda entre proveedores” para validar las cantidades disponibles y las entradas a almacén.

### **5.1.4 Gestión de precios diario producto fresco**

El precio a abonar al “Proveedor propio” se fija en función del precio de mercado del día de la transacción para cada tipo de producto y categoría, aplicado a todos los proveedores por igual.

Para obtener el precio al que se compra cada producto y categoría se analiza los precios de compra en los mercados de abasto –Mercatenerife y Mercalaspalmas– mediante un muestreo de precios de compra de los operadores que allí comercializan.

Cada día laborable, una vez recabada la información, cada Delegado de Centro se reúne con su equipo de ventas para proceder al estudio del listado de precios de compra, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones para la confección de la lista definitiva:

- Análisis de las ventas previstas por centro (01 y 02) y la repercusión de las posibles variaciones de precios en ese día.
- Stock sobrante en almacenes de días anteriores y vida útil comercial.
- Cantidades declaradas por el conjunto de proveedores propios.
- Datos recabados de los clientes, de los propios precios de venta de los lineales.

	<p align="center"><b>Procedimiento de Gestión Comercial</b></p>	<p align="center"><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b></p>
--	---	--

Se registran los precios en el sistema como **“Listado de Precios Diarios”**, uno por cada centro (01 y 02), que se publican diariamente en la web de GMR Canarias.

En función de las entradas declaradas, diaria o semanalmente se calculan y envían las cotizaciones a los clientes.

### **5.1.5 Proceso reparto demanda entre proveedores**

Cerrada la venta con los clientes, el Departamento Comercial solicita formalmente los productos a los agricultores que necesite para atender dicha venta. El pedido de GMR se enviará a cada **“Proveedor propio”**. En ese pedido se consignará las cantidades -kilos o unidades- a comprar de cada producto y categoría, y la fecha de entrega. El precio al que GMR pagará dicha compra coincidirá con el precio publicado el día en que se reciba la mercancía de la plaza donde se sitúe el centro productivo de GMR (01 Santa Cruz o 02 Las Palmas). En el caso de que en el momento de la formalización de la compra haya más de un **“Proveedor propio”** que haya declarado y esté validado el mismo producto de la misma categoría, el criterio para cerrar la compra será mediante reparto equitativo y disponibilidad entre esos proveedores.

La aceptación por parte del agricultor del pedido recibido, lo compromete a la entrega de los productos en las condiciones solicitadas.

Recibido el producto en las instalaciones de GMR, se consignará en el albarán de entrada de producto las cantidades realmente entregadas para su abono al precio y en las condiciones pactadas.

En el caso de que el **“Proveedor propio”** entregue más mercancía de la pactada, el responsable comercial del centro podrá aceptar esa cantidad superior en depósito para ofrecerla a los clientes e intentar su comercialización y solo será adquirida en caso de que sea cerrada su venta.

### **5.1.6 Gestión de incidencias**

Solo se admitirá producto que cumpla los requisitos de calidad. Recibida la mercancía, el personal responsable de la entrada, bajo la supervisión del Jefe de Almacén, procederá a registrar en el BC, en un pedido de compra, el peso neto (eliminado el peso del envase) de cada producto entregado. El estándar de calidad de cada tipo de producto se detalla en la correspondiente tabla de características elaborada por la Sección de Planificación de Cultivos.

En caso de disconformidad con el **“Proveedor propio”** en las calidades asignadas a los productos entregados se deberá cumplimentar un **“Parte de incidencias”** en el que se detallarán las circunstancias que determinaron su calificación, firmado por el agricultor y el Jefe de Almacén, que será resuelto por el Delegado del Centro correspondiente.

## **5.2 COMPRA DE PRODUCTO ELABORADO A “PROVEEDOR PROPIO”**

Este supuesto se emplea para atender los pedidos de producto elaborado que no requieren especial manipulación ni etiquetado y que son solicitados por parte de los clientes de GMR.

	<b>Procedimiento de Gestión Comercial</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>
--	---	--------------------------------------

El Departamento Comercial dispone de un catálogo comercial web con los productos a comercializar del conjunto de proveedores propios, accesible para los clientes, del que pueden elegir y pedir cotización.

Cada “Proveedor propio” enviará el correspondiente formulario con la información de cada producto para su introducción en el catálogo comercial, que deberá ser validada por el Jefe de Área de Producto Elaborado para su volcado definitivo en el sistema.

Cerrada la venta con el cliente, el Departamento Comercial solicitará formalmente los productos al “Proveedor propio” con el “Pedido de Compra”. En ese pedido se consignará las cantidades -kilos o unidades- a comprar de cada referencia, la fecha y el lugar de entrega, y el precio al que GMR pagará dicha compra. El precio a pagar coincidirá con el precio ofertado. En este caso no es necesario fijar un criterio para la selección del proveedor ya que es el cliente quien elige un producto concreto que corresponde a un “Proveedor propio” concreto.

En caso de recibir el producto elaborado en las instalaciones de GMR para su venta y reparto posterior, se consignará en un albarán de entrada en el BC como “Entrada de Producto Elaborado” teniendo la consideración de depósito, documento que deberá registrar al menos la referencia de cada artículo, código EAN, cantidad, lote y fecha de consumo preferente. Para las salidas de almacén, ventas o traspasos, se empleará siempre el criterio FEFO, First Expire, First Out.

En caso que el producto se entregue directamente en las instalaciones del cliente, el “Proveedor propio” deberá remitir el albarán de entrada de producto en el domicilio del cliente, con su conformidad expresa, en el que figuren las cantidades realmente entregadas para su abono al precio y en las condiciones pactadas.

### **5.2.1 Gestión de incidencias**

Se realiza tal como se establece en la **IT. GESTIÓN INCIDENCIAS ÁREA DE PRODUCTO ELABORADO.**

## **6 ENCARGOS Y SUBVENCIONES DE LAS AAPP**

Para aquellos encargos/subvenciones que reciba GMR, en los que se requiera suministrar productos frescos y/o productos elaborados, las compras se realizarán entre los proveedores propios por reparto equitativo y disponibilidad.

## **7 VENTAS**

Se refiere a la venta de los productos que condiciona la compra a “Proveedor propio”, sin venta no hay compra. El proceso de ventas exige atender a los clientes de GMR Canarias y buscar nuevos canales de distribución y nuevos clientes.

### **7.1 Búsqueda de clientes y marco básico de acuerdo**

El equipo comercial de GMR Canarias contactará con los clientes que deseen adquirir los productos que comercializa por su propia iniciativa o de sus proveedores propios.

	<b>Procedimiento de Gestión Comercial</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>
--	---	--------------------------------------

GMR Canarias no competirá para sustituir a otros operadores canarios en los canales de distribución, mantendrá siempre presente el propósito de la concentración de la oferta de pequeños proveedores y basará su estrategia en defender la calidad, la garantía de origen, la continuidad de suministro y la seguridad alimentaria.

Se establecerá un contacto personalizado con los responsables de compra del cliente. Respecto a frutas y hortalizas se tratará de analizar la demanda esperada para buscar los agricultores necesarios para su planificación. Respecto a producto elaborado se dará el acceso al catálogo de productos para que sea el cliente, en su caso, el que elija lo que desee adquirir en igualdad de condiciones.

## 7.2 Ficha de cliente

Mostrado el interés por parte de un nuevo cliente de adquirir productos, el personal del Departamento Comercial cumplimentará el “Alta de cliente”, con sus datos, condiciones básicas y límite de crédito solicitado, en su caso. Este documento es de obligado cumplimiento y debe estar firmado por el cliente y por GMR.

Será el Departamento de Administración el responsable de verificar la posibilidad de crédito, en su caso, y de dar de alta al cliente en el BC sistema asignándole un código único.

## 7.3 Negociación de condiciones

Se acordarán con el cliente las condiciones de venta, entregas, formas de pago, rappels y descuentos, condiciones que se detallarán en el documento de “Condiciones Comerciales” propio de cada cliente.

Para aquellos clientes que no dispongan de documento propio se tendrá en cuenta las condiciones recogidas de base en el “Alta de Cliente”.

El Director Comercial validará todos los documentos de las condiciones comerciales previamente negociadas por los responsables de producto, tal como se indica en la “Instrucción Técnica de política de crédito y gestión de plantillas comerciales”, antes de su firma por parte de GMR Canarias.

Periódicamente el responsable de cobros revisará y contrastará la forma de pago descrita en la ficha de cliente y/o en el documento de “Condiciones Comerciales”, con la indicada en el sistema informático y con la que realiza realmente el cliente.

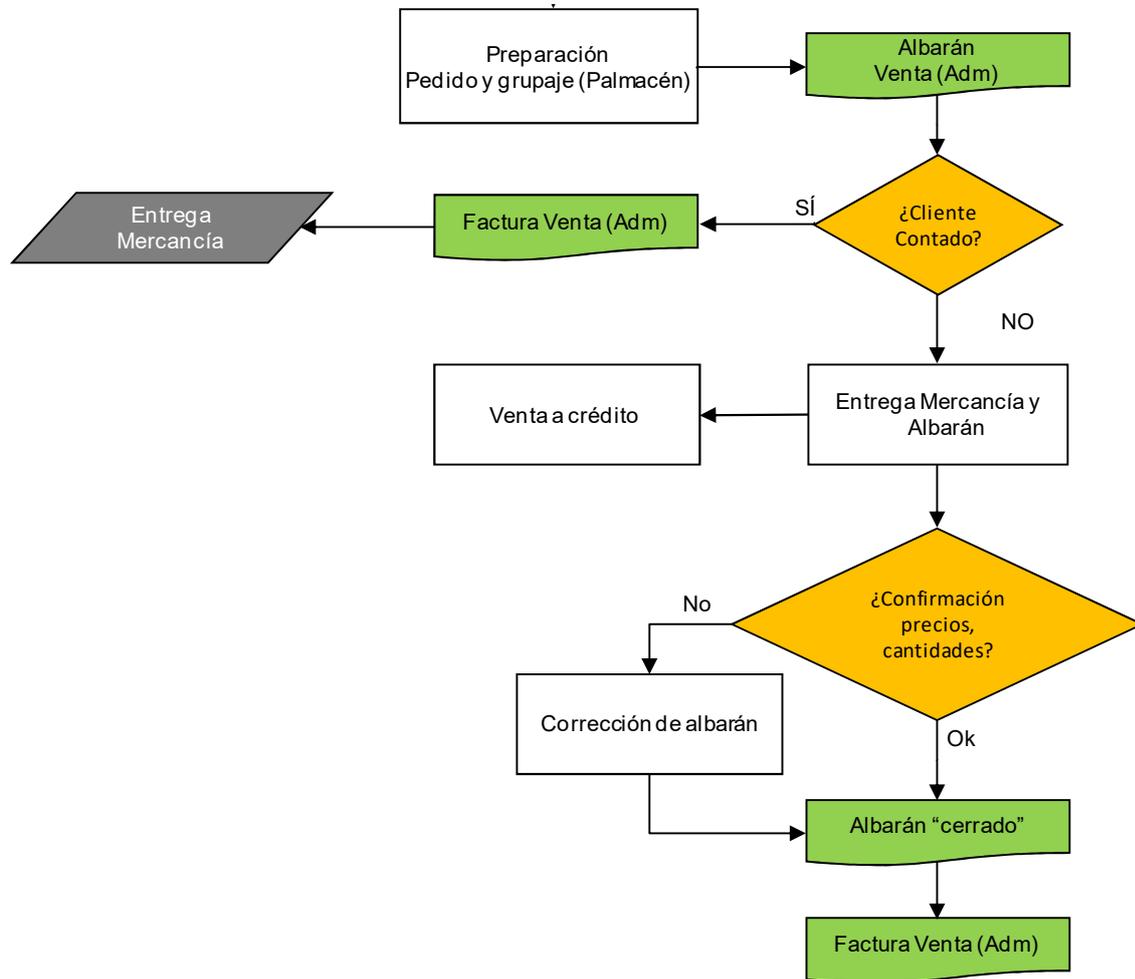
La modificación de las condiciones de plantilla requerirá la aprobación expresa por parte de GMR Canarias.

## 7.4 Evaluación financiera del cliente

A la hora de otorgar crédito comercial, en su caso, se aplicará lo descrito en la “Política de crédito y gestión de plantillas comerciales” establecida por GMR Canarias en cada momento.

Toda la información y documentos de la “Instrucción Técnica de política de crédito y gestión de plantillas comerciales” conformarán el Expediente del Cliente, siendo el responsable de su custodia el Área de Gestión de Cobros.

## 7.5 Establecimiento del precio de venta



### 7.5.1 Productos frescos, frutas y hortalizas

- **Precio de referencia de los Mercados de abasto (frutas y hortalizas):** Los precios de cada referencia y categoría, del “Listado de Precios de Compra” de cada centro publicado en la web de GMR Canarias, obtenidos según se detalla en el punto 5.1.4. de este Procedimiento, serán los que el sistema tomará como referencia para el cálculo de la cotización de productos a los clientes.
- **Cantidad de producto disponible:** Será la suma de las cantidades de cada referencia y categoría declaradas por el conjunto de proveedores propios, que se entenderá disponible para venta y que de considerará el objetivo diario de venta en cada centro, con la que se realizará las gestiones comerciales necesarias.
- **Precio de venta de Frutas y Hortalizas:** A partir del precio de compra publicado para cada referencia y categoría se calculará el precio unitario de venta imputando, en su caso, los siguientes conceptos proporcionales que deberán estar conveniente escandallados según costes reales:
  - La caja y el palé,
  - El etiquetado,

- La manipulación del producto que incluya la selección, lavado, arreglo, troceado, embandejado, retractilado, individualmente o la combinación de varios productos,
- El transporte hasta el cliente,
- Las condiciones de plantilla de cada cliente,
- La merma de producto por la manipulación,
- El margen fijado para absorber el coste variable del Centro calculado por la Sección de Control de Gestión que se revisará mensualmente.

Para la cotización de los productos a los diferentes clientes, los Delegados de Centro podrán modificar a la baja el margen fijado para facilitar una venta o al alza para aprovechar un momento de escasez en el mercado. Modificaciones, en su caso, que deberán quedar documentadas.

### 7.5.2 Precio de venta de Producto Elaborado

El precio de venta de producto elaborado se calculará a partir del precio ofertado por cada "Proveedor propio" a GMR Canarias imputando los siguientes conceptos, en su caso, que deberán estar conveniente escandallados según costes reales:

- El almacenamiento,
- La caja y el palé,
- El etiquetado,
- La manipulación del producto que incluya el picking y la confección de lotes por combinación de varios productos,
- El transporte hasta el cliente,
- Las condiciones de plantilla de cada cliente,
- El margen fijado para absorber el coste variable del Área de Producto Elaborado calculado por la Sección de Control de Gestión que se revisará mensualmente.

Para simplificar la gestión comercial el Responsable de Área de Producto Elaborado, con el visto bueno del Director Comercial, podrá unificar todos los costes anteriormente reseñados en un único porcentaje a aplicar para la confección de una tarifa estable a clientes habituales, solicitando al "Proveedor propio" el compromiso de precio de idéntica duración, por periodos semestrales o anuales.

### 7.6 Oferta de productos a clientes

El Departamento Comercial ofertará todos los productos disponibles con sus precios a los distintos clientes por vía telefónica con carácter informativo y en firme por correo electrónico o a través de la propia plataforma de los clientes, en su caso. El cliente podrá acceder para consultar libremente el catálogo de productos disponible en la web de GMR Canarias.

La puesta en marcha del BC permitirá que cada cliente pueda acceder a su precio de tarifa directamente a través del catálogo de producto disponible en la web de GMR Canarias si accede con su código de usuario y contraseña, precios a los que se les aplicará sus condiciones de plantilla. En

	<b>Procedimiento de Gestión Comercial</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>
---	---	--------------------------------------

ese momento se habilitará la opción que el cliente pueda hacer sus pedidos directamente desde el catálogo seleccionando artículos, cantidades, fecha y lugar de entrega.

## 7.7 Recepción de pedidos de clientes

Cuando se recibe un pedido de cliente con sus especificaciones concretas: embalaje, tipo de caja, formatos, pesos, horarios de entrega y recepción de plataforma, los responsables comerciales grabarán en el BC la “Hoja de Carga” para que esté disponible en el almacén correspondiente. En este documento queda reflejado el código del cliente, los códigos de producto, las unidades o kilos solicitados y los precios aceptados.

## 7.8 Preparación y entrega del producto

El Jefe de Almacén de cada Centro (01 y 02) o el responsable de los almacenes externos, en su caso, recibe la “Hoja de Carga” y se responsabiliza de la correcta preparación del pedido.

Teniendo en cuenta las cantidades solicitadas, en la “Hoja de Carga” se anotará las cantidades realmente servidas y los números de lote para garantizar la trazabilidad del producto. Si no hay producto suficiente para atender lo solicitado, el cliente debe ser informado.

El Jefe de Almacén comprobará la correcta preparación del pedido, verificando los códigos de los artículos, los números de matrículas y las unidades realmente servidas, consignando las incidencias que pudieran surgir y validando la “Hoja de Carga”, aceptando, mediante firma, que se ha realizado su preparación.

Con este documento la administración comercial generará el “Albarán” correspondiente con las cantidades realmente servidas. El circuito documental es el siguiente:

- Original Cliente: se le trasladará al responsable de facturar para adjuntarlo al Original Cliente de la Factura para entregar al cliente.
- Copia Cliente: viajará junto con la mercancía y será entregada al cliente una vez firme la recepción de la mercancía.
- Copia Archivo: se adjuntará la nota de pedido para dejar constancia de la correcta confección del albarán.

## 7.9 Facturación de la venta

Cada Centro de Frutas Hortalizas y centralizadamente el Área de Producto Elaborado, procederá a elaborar la Factura correspondiente para su cobro en las condiciones aprobadas para cada cliente, en el momento de la entrega de la mercancía si no estuviera previsto crédito comercial.

Para aquellos clientes con crédito comercial autorizado y acuerdo de entrega de la mercancía, el Albarán de salida se considera como un “Conduce” para su transporte, de tal forma que el cliente a su recepción confirmará mediante firma, los precios y cantidades recibidas. A la recepción del Albarán firmado conforme se procederá a elaborar la correspondiente Factura.

	<b>Procedimiento de Gestión Comercial</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>
--	---	--------------------------------------

A aquellos clientes que lo soliciten se les facturará mensualmente agrupando los albaranes generados durante el periodo en una única factura.

El circuito documental de la Factura es el siguiente:

- Original Cliente: se adjuntará al Original Cliente del albarán y se entregará al cliente.
- Copia Cliente: se presenta para la firma del cliente para que sirva de justificante de la entrega de los originales de las facturas para su posterior cobro.

Los precios que figuran en el Albarán y en Factura serán los ofertados y aceptados para cada cliente calculados tal y como se describe en este Procedimiento. La modificación de las condiciones inicialmente pactadas por cualquier tipo de incidencia debe ser aprobada motivadamente por el Director Comercial.

Para las facturas de contado en los Centros de GMR Canarias, el circuito es el siguiente:

- Original: se entregará al cliente de contado una vez efectuado el pago.
- Copia: se adjuntará en la relación de ventas de contado de la caja del día de la venta, justificando los ingresos en efectivo.

## 7.10 Gestión de incidencias

La gestión de las incidencias que ocurran en el proceso de ventas se realizará mediante las Instrucciones Técnicas incluidas en el Sistema de Gestión de la Calidad de GMR Canarias cuyas referencias deberán ser relacionadas en los contratos que se firme con cada “Proveedor propio”:

- IT Incidencias de PPEE
- Gestión BD de NO CONFORMIDADES e Incidentes del SGSI (no conformidades de clientes de F y H)

## 8 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

El Departamento de Cumplimiento Normativo a efectos de verificar el cumplimiento de los procedimientos en el Departamento Comercial realizará comprobaciones de forma sorpresiva a lo largo del ejercicio.

Periódicamente se solicitará el listado de entradas en almacén y seleccionará aleatoriamente de 1 a 5 compras a proveedores del periodo sobre las que verificará:

- Declaración de cantidades disponibles de proveedor propio.
- Reparto equitativo de cantidades entre los proveedores.
- Solicitud de pedidos y posterior compra a proveedor propio.
- Cantidades en depósito y gestión del mismo.
- Existencia de un albarán de entrada firmado por el agricultor o transportista.

	<b>Procedimiento de Gestión Comercial</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>
---	---	--------------------------------------

- Comprobación de que las unidades o kilogramos del albarán coinciden con el parte mecanizado que emite el sistema y que representa el alta en el sistema.
- Comprobación de la existencia de una ficha del agricultor y su alta en las bases de datos del sistema.
- Verificación del pago al agricultor.
- Verificación de que el precio aplicado al agricultor por su producto corresponde con el publicado en la web para ese día.
- Si se trata de un traspaso de otra delegación comprobar la correcta elaboración del albarán de traspaso y su registro en el sistema.
- De la muestra seleccionada se comprobará que todos los proveedores propios tienen contrato firmado en vigor.

## **9 ANEXOS**

### **9.1 Anexo 1 Modelos de solicitud de homologación**

### **9.2 Anexo 2 Modelo de contrato con “Proveedor propio”**