Índice de modificaciones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Edición** | **Fecha** | **Modificaciones** | **Páginas modificadas** |
| 0 | 30/01/17 | Para Comentarios |  |
| 1 | 30/01/19 | Cambio procedimiento | 4, 9 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Aprueba: Francisco Bascuas |
| Firma: |
| Fecha: 30/01/19 |

**Índice**

[1. OBJETO Y ALCANCE 3](#_Toc475887554)

[2. DEFINICIONES 3](#_Toc475887555)

[3. MAPA DE PROCESOS 3](#_Toc475887556)

[4. PROCESO 4](#_Toc475887557)

[4.1 Elaboración de Presupuestos 4](#_Toc475887558)

[4.2 Aceptación de Presupuestos y Pedidos de Cliente 6](#_Toc475887559)

[4.3 Modificaciones 7](#_Toc475887560)

[5. RESPONSABILIDADES 7](#_Toc475887561)

[6. ANEXOS 7](#_Toc475887562)

1. OBJETO Y ALCANCE

Definir la sistemática utilizada por **GRUPO SANED** en el proceso de elaboración y seguimiento de presupuestos con el fin de asegurar que:

* Las necesidades y requerimientos de los clientes pueden ser cubiertos en su totalidad.
* Se resuelve con el cliente cualquier diferencia con los requisitos especificados.
* Se dispone de los recursos, tanto materiales como humanos, necesarios para cumplir con los requisitos del cliente.

Este procedimiento es de aplicación a todos los presupuestos emitidos por **GRUPO SANED**

1. DEFINICIONES

No aplica

1. MAPA DE PROCESOS



1. PROCESO

## **4.1 Elaboración de Presupuestos**

**GRUPO SANED** contacta con sus potenciales clientes mediante distintas vías:

* Página Web
* Teléfono/email
* Recomendaciones de otros clientes
* Conocidos en el sector
* Búsqueda directa de clientes a través de los comerciales

Debido a las características del servicio prestado por **GRUPO SANED** siempre existirá una Presupuesto. Se dispone de unas tarifas en algunos casos excepcionales (por ejemplo, en publicidad) pero siempre se realizará un presupuesto. Estas tarifas son revisadas anualmente por Dirección Comercial y Dirección General.

Todos los presupuestos requieren de un briefing previo, a excepción de: Actualizaciones, Publicidad, E-mailing (tipos A y B). En estos casos, el departamento comercial dispone de plantillas modelo para poder realizar el presupuesto tal y como se detalla en el presente procedimiento.

El briefing es elaborado por el comercial y revisado por Marketing, conteniendo al menos: Nombre/tipo de proyecto, línea principal del proyecto, laboratorio, producto, Target, Canal, Objetivo y Descripción completa.

En función del tipo de presupuesto (C o D), Marketing elabora el Presupuesto y si es necesario se cuenta con el responsable de área.

Existen 3 tipos de plantillas de presupuestos:

* Documento Word,
* Power Point/Prezi: Presentación del proyecto (de manera más visual). Irá acompañado del presupuesto detallado en profundidad en Word.
* Carta: Para proyectos simples que no requieran de mucha elaboración.

Los presupuestos son revisados por Dirección Comercial. Los documentos en Word, una vez elaborados, se mandarán en PDF a los comerciales, los cuales no deben hacer ningún cambio sobre los mismos. Si consideran que hace falta algún cambio deberá solicitarlo a quien haya realizado el presupuesto.

**GRUPO SANED** cuenta con una aplicación informática para controlar el proceso comercial. Esta aplicación cuenta con una validación de usuario para entrar en la misma.

Una vez dentro de la aplicación se completa los distintos datos solicitados:

* Línea de negocio
* Sublínea
* Año
* Título del presupuesto
* Cliente
* Comercial que elabora
* Fecha recepción de la solicitud
* Importe de los servicios
* Coste de los servicios
* Coste de Becas
* Total del presupuesto (que se calcula automáticamente)

A continuación, se adjunta el fichero del presupuesto y el fichero de costes. Se confirman datos y se genera el código del presupuesto.

Los presupuestos serán codificados mediante el código: WW/XX/YY/ZZ\_Ed donde,

WW: Línea de negocio

XX: Sublínea

YY: Últimos dígitos del año

ZZ: Nº correlativo

Ed: Edición (letra correlativa A,B,C,D…)

Asimismo, los presupuestos se ordenarán informáticamente por años.

Una vez revisados se entregan en una visita al cliente o se envían por email o fax.

## **4.2 Aceptación de Presupuestos y Pedidos de Cliente**

La aceptación de un Presupuesto o presentación por parte del cliente se realiza cuando envía un Pedido en su propio formato.

En alguna ocasión el cliente puede adelantarnos la aceptación de forma telefónica o a través de email para ir comenzando con los trabajos pero, en todos los casos, mandará, lo antes posible, por escrito, el pedido.

Cuando se detecte cualquier discrepancia entre lo presupuestado y lo solicitado por el cliente se comunicará tal situación al cliente con el objeto de eliminar la discrepancia detectada.

Asimismo, en muchas ocasiones, la aceptación del presupuesto se materializa con la firma de un contrato por ambas partes. En este caso será el Consejero delegado el que se encargue de revisar el contrato y firmarlo antes de su envío al cliente. Además del contrato el cliente enviará el pedido y se seguirá la misma metodología anteriormente indicada.

La persona que recibe aceptación buscará el presupuesto en la aplicación informática en el menú Presupuestos sin OT en el apartado de generar venta. Se indica que el proyecto está vendido y la fecha de venta. Comercial confirmará datos que aparecen a partir de los datos cargados del presupuesto.

A continuación, Coordinación asignará el proyecto a un Jefe de Proyecto y se generará una Orden de Trabajo Interna cuya codificación será:

WW/XX/YY/ZZ\_V donde:

WW: Línea de negocio

XX: Sublínea

YY:año

ZZ:nº correlativo

V: Versión (nº correlativo 1,2,3,4,5…)

La aplicación enviará notificación de la creación de OT interna a los distintos departamentos afectados: Financiero, Jefe de Proyecto, Dirección de línea, Comercial encargado y Consejero delegado.

En la Orden de Trabajo Interna aparecerán los datos necesarios para llevar a cabo el servicio incluyendo si el trabajo lleva diseño o no.

Una vez generada la OT se seguirá la metodología contenida en el PR/007.

## **4.3 Modificaciones**

Se pueden dar modificaciones de presupuestos sustanciales y no sustanciales.

Si por cualquier motivo se produce una modificación de un Presupuesto sustancial, la persona que lo elabora busca el presupuesto en la aplicación informática en el menú de presupuestos sin OT. Una vez selecciona el presupuesto que quiere modificar indica en el apartado de descripción el motivo de la modificación y adjunta el fichero del nuevo presupuesto y fichero de costes. Al confirmar los datos en la aplicación se genera el código del nuevo presupuesto que será el mismo que el presupuesto del que proviene, pero con distinta edición (letra correlativa).

Una vez generada la OT interna, el Jefe de Proyecto o Dirección de Línea pueden decidir modificar la misma, a través de la aplicación informática en el menú de Presupuestos con OT. Una vez seleccionado la OT que se quiere modificar se indica en el apartado de descripción el motivo de la modificación y se genera nuevo código de OT interna que será el mismo que la OT interna de la que proviene, pero con distinta versión (nº correlativo)

Si se trata de modificaciones no sustanciales, en las reuniones con el cliente, el Jefe de Proyecto o Dirección de Línea pactará con el mismo los cambios dejando constancia en el cronograma. Estos cambios nunca supondrán un cambio de las condiciones económicas.

1. RESPONSABILIDADES

Es Responsabilidad del Departamento Comercial:

* Búsqueda de nuevos clientes.
* Elaborar y revisar Presupuestos antes de su envío.
* Elaborar briefing con datos necesarios y entregar el mismo a Marketing que elaborará el presupuesto.
* Incluir datos de presupuesto en la aplicación informática.
* Recibir aceptación de Presupuestos y reflejarlo en aplicación informática.
* Presentación a clientes potenciales
* Apertura de Orden de Trabajo Interna

Es responsabilidad del Consejero delegado:

* Firma de Contratos con clientes que así lo soliciten.

Es responsabilidad de la Dirección de Área:

* Recibir datos del departamento comercial y la Orden de Trabajo Interna.
* Elaborar y revisar Presupuestos antes de su envío si lo solicita Marketing.
* Modificar si es necesario la Orden de Trabajo a través de la aplicación informática.

El Responsable del Sistema de Gestión verificará la correcta interpretación de este procedimiento y analizará las no conformidades producidas como consecuencia de la actividad comercial.

1. ANEXOS

**NO APLICA.**