Índice de modificaciones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Edición** | **Fecha** | **Modificaciones** | **Páginas modificadas** |
| 0 | 30/01/17 | Para Comentarios |  |
| 1 | 30/09/19 | Cambio Gestor de proyectos | 9-13 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Aprueba: Francisco Bascuas |
| Firma: |
| Fecha: 30/09/19 |

**Índice**

[1. OBJETO Y ALCANCE 3](#_Toc475888717)

[2. DEFINICIONES 3](#_Toc475888718)

[3. MAPA DE PROCESOS 3](#_Toc475888719)

[4. PROCESO 4](#_Toc475888720)

[4.1 Planificación del Servicio 4](#_Toc475888721)

[4.2 Control del Proceso 5](#_Toc475888722)

[4.3 Inspecciones Intermedias y Finales 9](#_Toc475888723)

[5. RESPONSABILIDADES 11](#_Toc475888724)

[6. ANEXOS 12](#_Toc475888725)

1. OBJETO Y ALCANCE

Este procedimiento tiene por objeto describir los métodos utilizados por **Grupo SANED** para controlar el servicio de “***Edición de publicaciones, documentación y estudios científicos en el ámbito sanitario. Comunicación, información y formación impresa, online y presencial para profesionales sanitarios. Actividad de consultoría y asesoramiento para la industria médica y farmacéutica***”, de forma que se aseguren la calidad de los mismos, reduciendo a la vez los costes de inspección y de no calidad.

Este procedimiento es de aplicación a todos los servicios realizados por **Grupo SANED** para sus clientes.

1. DEFINICIONES

No aplica

1. MAPA DE PROCESOS



1. PROCESO

En la mayoría de los casos, el Departamento Comercial y/o Dirección de Línea del **Grupo SANED** son los encargados del contacto con los clientes siguiendo lo indicado en el procedimiento “Procedimiento para la elaboración y seguimiento de presupuestos” (PR/004).

En el caso de publicaciones propias (El Médico y Aula Farmacia) no existe cliente por lo que se seguirá lo especificado en el PR/005 “Procedimiento para el Control del Diseño y Desarrollo”.

Una vez que ha sido aceptado el Presupuesto o validado el diseño, se planifica el servicio de acuerdo a lo descrito en el punto 4.1 del presente procedimiento.

## **4.1 Planificación del Servicio**

Cuando el cliente ha aceptado el Presupuesto el Director Comercial es el encargado de generar la Orden de Trabajo Interna y la Coordinadora asigna el proyecto a un Jefe de Proyecto tal, en función de la disponibilidad y experiencia, al personal que va a trabajar en el proyecto, como se especifica en el “Procedimiento para la elaboración y seguimiento de presupuestos” (PR/004).

El Jefe de Proyecto planifica el servicio. Primeramente, en la aplicación informática, selecciona en el menú Presupuestos con OT, la Orden de Trabajo Interna asignada. Y a continuación, puede subir en este apartado toda la documentación necesaria entre la que estará incluida:

* El presupuesto (pdf)
* Hoja de Costes (pdf)
* Cronograma

El Jefe de Proyecto elabora el Cronograma:

* + Trabajos con diseño: solo para proyectos que incluyan diseño (tal y como se debe especificar en la OT interna). Se completará los distintos apartados en el cronograma siguiendo lo indicado en el PR/005 “Procedimiento para el Control del Diseño y Desarrollo”.
  + Trabajos sin diseño: Jefe de Proyecto anotará todas las fases a seguir por el personal de **Grupo SANED** y donde se llevará el control de las mismas.

En el caso de publicaciones propias, la planificación es llevada a cabo por la Directora de la Publicación a través de la Planilla de cierre tal y como se especifica en el PR/005 “Procedimiento para el Control del Diseño y Desarrollo”.

En el caso de la publicación de la revista Emergencias, la planificación es llevada a cabo por el cliente, la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias. El Comité editorial del cliente decide diseño y contenido de la revista y **Grupo SANED** corregirá y editará el mismo.

En el caso de publicidad o servicios de e-mailing, al tratarse de proyectos puntuales, la planificación será la propia OT abierta, no existiendo cronograma.

## **4.2 Control del Proceso. Inspecciones intermedias y finales**

Grupo SANED puede llevar a cabo una amplia gama de proyectos de muy distinta naturaleza dentro del ámbito de nuestro alcance del Sistema de Calidad:

“Edición de publicaciones, documentación y estudios científicos en el ámbito sanitario. Comunicación, información y formación impresa, online y presencial para profesionales sanitarios. Actividad de consultoría y asesoramiento para la industria médica y farmacéutica*”.*

PUBLICACIONES

**Grupo SANED** cuenta con dos publicaciones propias: “El Médico” (desde 1982) y “Aula de la Farmacia” (desde 2004) y edita la publicación (desde 1988) de la Sociedad Española de Medicina de urgencias y emergencias “Revista Emergencias”.

En el caso de El Médico y Aula Farmacia, al tratarse de publicaciones propias, llevarán diseño tal y como se establece en el PR/005 “Procedimiento para el Control del Diseño y Desarrollo”.

EL MÉDICO

Dirigida a decisores sanitarios. El contenido de la revista se estructura en la redacción, según la actualidad sanitaria y los reportajes patrocinados y lo valida la directora. Se realizan unos 10 números al año.

AULA DE LA FARMACIA

Dirigida a farmacéuticos. El contenido de la revista se estructura en la redacción, según los cursos que se quieren ofrecer y los temas patrocinados y lo valida la directora. Es básicamente formativa.

Se realizan unos 6 números al año.

En ambos casos, a lo largo del proceso la Directora de la publicación inspecciona el proceso a través de la Planilla de cierre.

Una vez realizada la validación a través del previo de la revista o el Ferro, la Directora de la publicación realiza la inspección final y da su conforme elaborando Orden de Compra para imprimir las copias requeridas y solicitar al proveedor la distribución.

EMERGENCIAS

Publicación de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias desde 1988. El contenido son básicamente artículos que se envían a través de un gestor y que valida el comité editorial del cliente. Los artículos aceptados se van incluyendo en la revista.

Se realizan unos 6 números al año. Se imprime en español y se publica on-line en inglés.

**Grupo SANED** corrige contenido y edita la revista. En este caso, es la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias quién a través del Comité editorial realiza las inspecciones intermedias y finales de cada número.

Una vez aprobada la muestra enviada al cliente se elabora Orden de Compra para imprimir las copias requeridas y solicitar al proveedor la distribución.

PUBLICIDAD

El departamento comercial, a través de las tarifas disponibles, realiza un presupuesto tal y como se detalla en el “Procedimiento para la elaboración y seguimiento de presupuestos” (PR/004). Una vez aceptado por el cliente comercial valida en el gestor y se crea una OT de Administración.

La publicidad va asociada a nuestras publicaciones por lo que una vez aprobada se comunica a la Directora de la publicación para que meta en la planilla de cierre la publicidad.

Se inspecciona de manera intermedia estos procesos por el departamento comercial y Directora de la Publicación a través de la Planilla de Cierre.

La inspección final de la publicidad se realiza a través de inspección final de la publicación: Una vez realizada la validación a través del previo de la revista o el Ferro, la Directora de la publicación realiza la inspección final y da su conforme elaborando Orden de Compra para imprimir las copias requeridas y solicitar al proveedor la distribución.

E-MAILING

El departamento comercial, a través de las plantillas realiza un presupuesto tal y como se detalla en el “Procedimiento para la elaboración y seguimiento de presupuestos” (PR/004).

Una vez cliente acepta, se valida en el gestor creando una OT.

Se dispone de un programa informático para realizar este tipo de proyectos donde se introduce la fecha de lanzamiento y el mail diseñado por el cliente para mandar.

El programa informático, llegada la fecha, procede a realizar el lanzamiento de emails.

Debido a la sencillez del proceso tan solo existirá una inspección final del trabajo. Una semana después del envío de los emails, el Jefe de Proyecto procede a realizar un informe para el cliente con la eficacia del trabajo revisando que ha sido correcto.

RESTO DE SERVICIOS

Una vez asignado el proyecto a un Jefe de Proyecto por la Coordinadora y recibido este la Orden de Trabajo Interna (OT) se procede a la Puesta en Marcha:

- El Jefe de Proyecto convoca la reunión de puesta en marcha interna con: comercial, preventa, dirección de área, coordinación y dirección de desarrollo para revisar proyecto vendido. Existe un plazo de 48 horas para convocarla desde la recepción de la OT.

- El Jefe de Proyecto incluye el proyecto en el gestor de proyectos y genera un cronograma.

- El Jefe de Proyecto contacta con el cliente y le envía un “Cronograma” (Anexo 1) con las distintas tareas a llevar a cabo. Estas tareas son asignadas por el Jefe de Proyecto al personal. Dispone de 72 horas desde la puesta en marcha. El envío se realiza con copia al comercial y a la secretaria de dirección.

- El cliente dará ok al Cronograma y se procederá a llevar a cabo las distintas tareas descritas en el mismo.

- El Jefe de Proyecto será el encargado de establecer los contactos necesarios con proveedores, autores, sociedades, hospitales. Se seguirá metodología especificada en procedimiento de compras PR/006.

A pesar de la variabilidad existente, el control de los proyectos siempre será llevado del mismo modo:

Cualquier problema que surja durante el transcurso de la prestación de este servicio será comunicado inmediatamente al Jefe de Proyecto o al Responsable del Sistema de Gestión para que se abra el correspondiente Informe de No Conformidad tal y como se especifica en el PR/008.

A través del formato “Cronograma” (Anexo 1) el Jefe de Proyecto asigna las distintas tareas a llevar acabo y el personal responsable de cada una de ellas.

Cada trabajador va realizando la tarea asignada y cuando termina la misma inspecciona su trabajo comunicando al Jefe de Proyecto si todo es correcto.

El Jefe de Proyecto es el encargado de anotar dicho conforme en la “Cronograma” (Anexo 1) y subir el mismo a la aplicación informática con el resto de Documentación del proyecto.

Si se produce cualquier problema, la persona que lo detecte se lo comunica el Jefe de Proyecto para que anote el problema en la columna de incidencias y, si procede, abre el correspondiente Informe de No Conformidad tal y como se establece en el procedimiento PR/008.

En algunas ocasiones debido a las características del servicio y a los requisitos del cliente del proyecto no se realizarán inspecciones intermedias existiendo solo la inspección final.

Cuando todos los servicios y entregables descritos en el cronograma desarrollado al inicio del proyecto se han entregado y cumplido se procederá al cierre del proyecto.

Si hubiera extensiones se comunicará al comercial para que genere una nueva OT.

Al finalizar el trabajo, el Jefe de Proyecto revisará todo el trabajo realizado por los trabajadores asignados al proyecto y si todo es correcto se lo comunicará por email a Comercial y Dirección de Línea. Dejará reflejo de esta inspección final en el “Cronograma” (Anexo 1).

Una vez realizado y comunicado el cierre del proyecto, el comercial enviará cuestionario de satisfacción al cliente.

Cualquier incidencia que se produzca, si procede, será reflejada en un Informe de No Conformidad tal y como se establece en el PR/008.

## **4.4 Propiedad Intelectual**

Cuando en un proyecto intervengan autores independientes, **Grupo SANED** será responsable de recoger, en documento escrito que se conservará en el Expediente, todas las cesiones de derechos de propiedad intelectual de todos los autores participantes. Se podrán obtener las cesiones de los derechos de propiedad intelectual de autores de una obra colectiva a través del coordinador general de la misma (escrito, en cualquier caso).

1. RESPONSABILIDADES

Departamento Comercial:

* Generar OT.
* Mandar cuestionario de satisfacción al cliente con el cierre del proyecto.
* Comunicación con cliente.

Coordinadora:

* Asigna un Jefe de Proyecto una vez generada OT.
* Elaborar cronograma junto con JP.
* Control de los trabajos y resolución de problemas.

Jefe de Proyecto:

* Elaborar cronograma y enviar a comercial, al cliente y secretaria de dirección.
* Planificación del Servicio, eligiendo las tareas a realizar y el personal asignado a cada una.
* Anotar resultado de inspecciones intermedias.
* Realizar inspección final, cierre de proyecto y comunicar a comercial.

Resto de trabajadores:

* Realizan los trabajos necesarios para cumplir el objetivo de un determinado proyecto comunicando cualquier incidencia que se produzca al Jefe de Proyecto.
* Realizar las inspecciones intermedias de las tareas que vayan realizando.

En el caso de publicaciones propias, se seguirá lo descrito en el PR/005 y se finalizará el trabajo con la inspección del Ferro o previo de la revista por la Directora de la publicación.

En el caso de la revista Emergencias, el comité editorial del cliente realizará el diseño y realizará la inspección intermedia y final.

En el caso de publicidad, la Directora de la Publicación junto a Comercial controlará el proceso a través de la planilla de cierre.

En el caso de e-mailing, Jefe de Proyecto controla proceso a través de informe emitido a la semana del lanzamiento.

1. ANEXOS

**Anexo 1.** Cronograma



