

## P-11 Gestión Comercial

---

**CONTENIDO**

- 0. Objeto.....
- 0.1. Entradas y salidas del proceso.....
- 1. Búsqueda de clientes.....
- 2. Contacto con el cliente.....
- 3. Elaboración de ofertas.....
- 4. Cambios y modificaciones de la oferta.....
- 5. Aceptación de la Oferta.....
- 6. Facturación.....
- 7. Formatos y anexos.....

Revisado por:	Aprobado por: Dirección	Elaborado por: Resp. Sistema
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

## 0. Objeto

Con el fin de realizar una óptima gestión de las actividades comerciales, **CLÍNICA BEIMAN** describe a continuación la metodología a seguir para cumplir con los requerimientos de nuestros clientes y otras partes interesadas. De igual forma definimos las disposiciones para comercializar nuestros servicios.

### 0.1. Entradas y salidas del proceso

Entradas:

- Necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas
- Solicitudes de oferta de clientes
- Pedidos y/o contratos con clientes

Salidas:

- Ofertas revisadas y entregadas
- Contratos revisados y validados

## 1. Búsqueda de clientes

Será la Dirección de **CLÍNICA BEIMAN** quién planifique la actividad comercial de la organización.

Con una temporalidad definida a criterio de Dirección, se realizan campañas comerciales de servicios dirigidas a partes interesadas estratégicas dentro de nuestro sector de actividad.

La gestión de las campañas comerciales será realizada por el personal responsable de cada área o por el personal a tal fin designado.

Del mismo modo, **CLÍNICA BEIMAN** participa en contratos/licitaciones de carácter público y/o privadas que son revisadas periódicamente por el personal de administración.

**Responsable:** Dirección/Responsables de Área

## 2. Contacto con el cliente

**CLÍNICA BEIMAN**, para comunicarse con sus clientes, ha dispuesto las siguientes vías de comunicación:

- Email

- Telefónica
- Presencial

**CLÍNICA BEIMAN** tiene establecida una cartera/dosier de servicios para los que es competente y que es revisada de manera anual o según necesidad, en función del tipo de especialidad médica ofertada y que requiere la aprobación de Dirección.

Para la búsqueda de oportunidades de negocio derivadas de la participación en licitaciones/contratos, la misma se efectúa mediante la investigación constante de:

- Boletines oficiales
- Páginas web/portales de las administraciones
- Invitaciones
- Etc.

**Responsable:** Responsables de Área

### 3. Elaboración de ofertas

A partir de las necesidades de las clientes detectadas tras las acciones comerciales realizadas, se tomarán los principales requisitos fijados por el cliente, así como otros que son necesarios e inherentes para la realización del servicio con el máximo grado de calidad y se generará la oferta correspondiente la cual será identificada mediante (señalar como se identifican los presupuestos) y la misma junto con toda la documentación generada, será archivada en la carpeta de clientes asociada en el servidor.

Será Dirección quién autorice la emisión de la misma a nuestros clientes.

En relación a la participación de **CLINICA BEIMAN** en contratos/licitaciones, una vez definida la participación en la licitación correspondiente se adquieren los pliegos asociados a las mismas con el fin de planificar la correcta gestión de las mismas.

Será el personal de administración designado para tal fin, el que prepare la documentación administrativa, técnica y económica que finalmente deberá ser aprobada por Dirección de forma previa a la presentación de la misma en el órgano contratante correspondiente.

**Responsable:** Responsable de Área

### 4. Cambios y modificaciones de la oferta

Si, durante el plazo estipulado para que el cliente envíe cambios o modificaciones, se recibiera alguna, el Responsable de Área deberá revisar nuevamente los requisitos del cliente para determinar si puede o no, cumplir con los cambios propuestos.

Las modificaciones a los presupuestos se gestionan y registran dependiendo del estado del proceso en el que se encuentren:

- a) Si el presupuesto aún no ha sido aceptado por el cliente, se anulará y se genera un nuevo documento con distinto número de presupuesto.

- b) Si el presupuesto ya ha sido aceptado y aprobado por el cliente (incluye la aceptación por email), se generará un nuevo presupuesto al que se asignará un número distinto y en el que incluirá la frase “Este presupuesto complementa al n° XXXXXX “.

**Nota.** Las modificaciones que se acuerden y que afecten a la planificación del trabajo deberán ser comunicadas a todo el personal implicado en el proceso.

En ambos casos será el responsable de su elaboración quién documente las modificaciones surgidas.

En relación a la participación de **CLINICA BEIMAN** en contratos/licitaciones, cuando por parte del organismo contratante, sea requerida la subsanación a la documentación presentada, el personal responsable de su elaboración deberá realizar las gestiones oportunas para su correcta presentación.

Las desviaciones, incidencias y reclamaciones se gestionarán según P-06 Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas

**Responsable:** Dirección/Responsable de Área

## 5. Aceptación de la Oferta

**CLÍNICA BEIMAN** recibirá conformidad de sus clientes a las diferentes ofertas emitidas a través de email y las mismas deberán ir firmadas y selladas.

La oferta junto con toda la documentación generada será archivada en la carpeta de clientes asociada en el servidor.

Para aquellas licitaciones en las que **CLÍNICA BEIMAN** resulte adjudicataria será Dirección la responsable de su aceptación y realizará las gestiones oportunas entre los diferentes Responsable de Área para la óptima ejecución del servicio.

**Nota.** El personal de recepción realizará las gestiones asociadas a la firmas de contratos para Tarjetas BEIMAN.

**Responsable:** Responsable de Área

## 6. Facturación

La gestión de cobros se lleva a cabo desde el Departamento de Administración. El cliente abona el servicio según condiciones pactadas y puestas de manifiesto en el contrato asociado.

En caso de incidencia en el cobro, el Departamento de Administración lo pondrá en conocimiento de Dirección para su gestión ante el cliente.

**Responsable:** Responsable de Área

## 7. Formatos y anexos

Documento	Tiempo de archivo	Responsable
Ofertas/presupuestos	3 años	Resp. Sistema
Contratos	3 años	Resp. Sistema
Pliegos	3 años	Resp. Sistema
Facturas	5 años	Resp. Sistema

Registro de las modificaciones		
Revisión	Fecha	Naturaleza de la revisión
00	10/08/2022	Edición Inicial