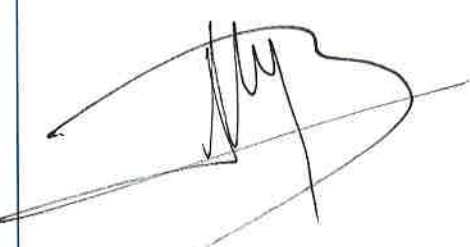




# ICEMD.2.80 Elaboración de la Oferta y Presentación

## Ed- 0

<b>Objetivo y Finalidad:</b>	Proporcionar al cliente la solución que más se adecue a su necesidad.	
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Área ICEMD EMPRESAS	
<b>Implicados:</b>	Director de Área ICEMD EMPRESAS Responsable de Área ICEMD EMPRESAS Experto/consultor si hiciera falta Responsable financiero Clientes Área de Executive Education Admisiones	
<b>Responsable del Proceso:</b>	Director de Área ICEMD EMPRESAS	
<b>Otros documentos pertinentes:</b>	ICEMD 2.90. Acciones de Fidelización de Clientes Área de In-Company EXED 2.150 Elaboración de la Oferta y Presentación 4.30 Gestión económica ICEMD 2.20 Admisión 1.40 Proceso de Revisión de Resultados por la Dirección 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos. 5.100 Mejora Continua	
<b>Documentación generada (Registros de Calidad):</b>	Propuesta formativa	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Dirección Área ICEMD EMPRESAS	Unidad de Calidad ICEMD	Dirección General ICEMD
		
Fecha: Mayo 2018	Fecha: Mayo 2018	Fecha: Mayo 2018

# ICEMD.2.80 Elaboración de la Oferta y Presentación

## Ed- 0

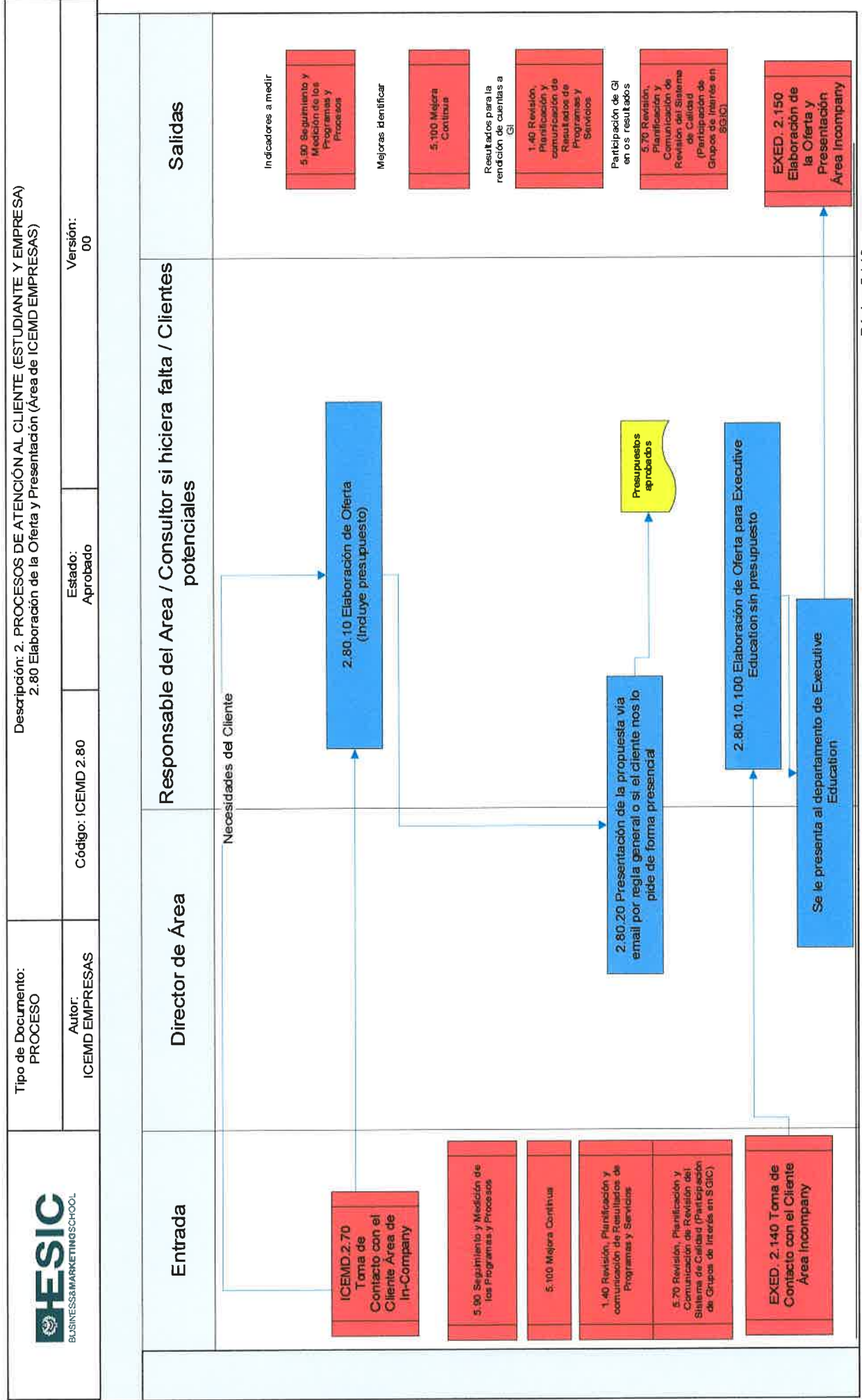
<b>Otros Grupos de Interés:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección general</li><li>• Área ICEMD EMPRESAS</li></ul>	Elaboración de unas propuestas de calidad a la altura de ICEMD, donde se desarrolle un contra briefing, se hable de la experiencia de la escuela y represente las soluciones formativas que se presentan a la escuela.
<b>Normativa Interna y Externa:</b>	Textos legales en la elaboración de las propuestas Firmas del apoderado de ICEMD
<b>Fecha de interés:</b>	Todo el año
<b>Indicadores Propuestos:</b>	Nº de propuestas presentadas vs Nº de propuestas aceptadas Nº de propuestas presentadas vs Nº de propuestas rechazadas Nº de propuestas presentadas vs Nº de propuestas pendientes

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: ELABORACIÓN DE LA OFERTA Y PRESENTACIÓN	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/ marzo 2018	Edición de Partida

**ICEMD.2.80 Elaboración de la Oferta y  
Presentación  
Ed-0**

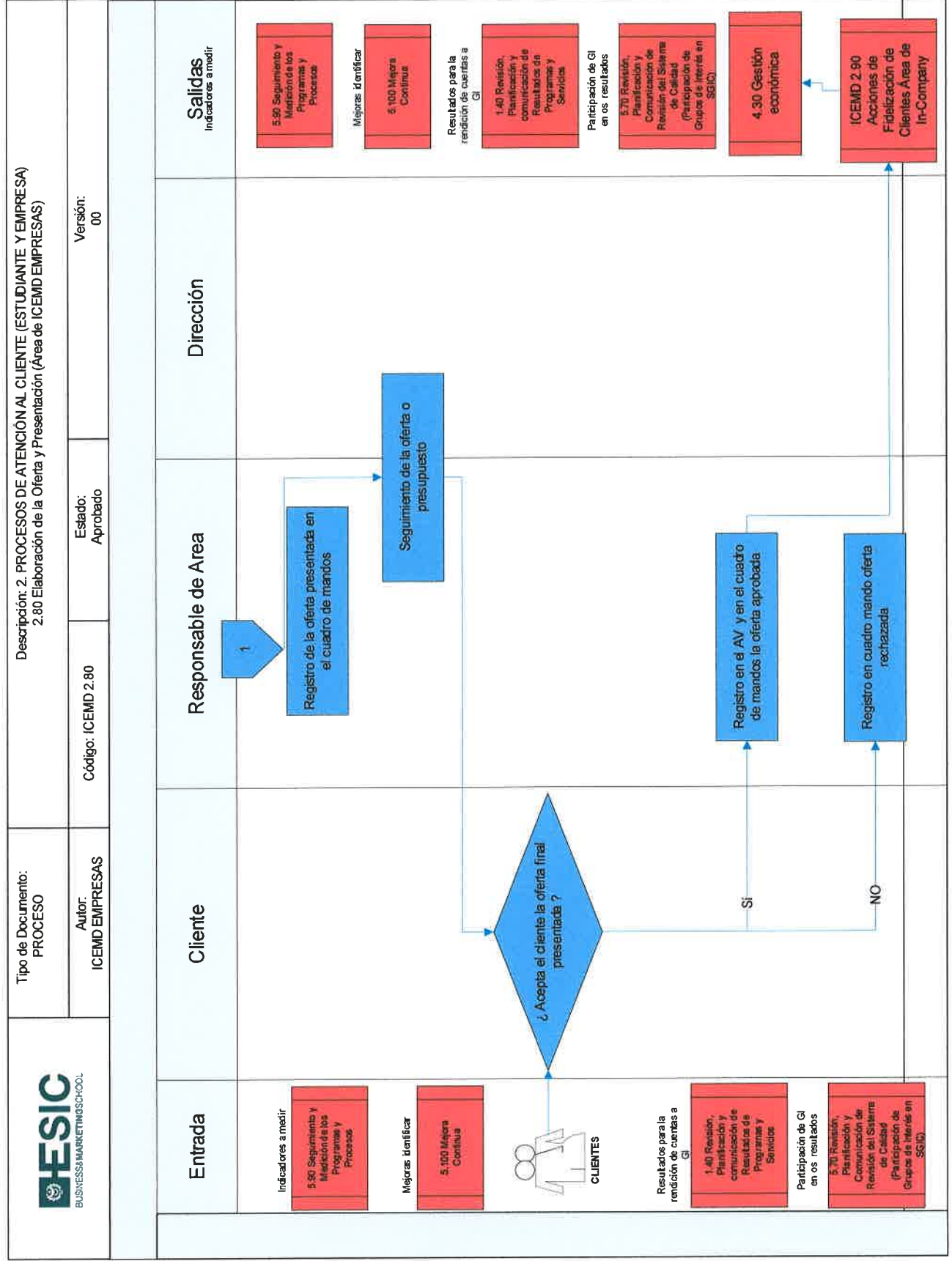
# ICEMD.2.80 Elaboración de la Oferta y Presentación

## Ed-0



# ICEMD.2.80 Elaboración de la Oferta y Presentación

## Ed-0





### 2.80.10 Elaboración de la Oferta

Una vez recopiladas las necesidades del cliente, puede darse los siguientes casos;

La necesidad formativa está compuesta por:

- Incluir alumnos en programas abiertos ya establecidos por Académico,
- Diseñar un programa adhoc que en este caso tanto el Responsable del Área junto con el Consultor si lo hubiera, elaborarían la propuesta en la que se incluye:
  - **Metodología**
  - **Contenidos**
  - **Duración**
  - **Propuesta económica**

1) Las propuestas se presentan bajo un diseño aceptado por la Dirección de ICEMD

2) Los contenidos a desarrollar dependen de la necesidad del cliente. En caso de proyectos complejos el Responsable de Área solicita su elaboración al Consultor. Si existe documentación similar en la base de datos, adaptan dichos contenidos.

3) Maquetación en formato ICEMD de la oferta. Esta fase es realizada por el responsable de Área.

La oferta es revisada por el Director de Área. El registro de la oferta lo realiza el Responsable del área dentro del cuadro de Mandos del departamento (ver último apartado de este procedimiento "Alimentación Base de Datos (Propuestas y Ofertas)").

Acabada la fase de elaboración de la oferta, el responsable del contacto llama al cliente y acuerda una reunión con él para su presentación, o bien se le hace llegar la propuesta vía mail.

Elaboración de la Oferta Executive Education del proceso de Executive Education

Viene del proceso EXED 2.140 Toma de contacto con el cliente InCompany se elabora la oferta y se asigna al proceso EXED. 2.150 Elaboración de la Oferta y Presentación.

### 2.80.20.- Presentación de la oferta.

Por regla general la presentación de propuestas se hace a través del mail ya que así nos lo solicita el cliente, se deja unos días al cliente para que pueda consultar la propuesta y en caso de que haya comentarios o si hiciera falta aclarar dudas se plantea una reunión, a esta reunión acude el responsable de la empresa que ha solicitado la formación, así como las personas implicadas en la formación, Director de área, responsable de área y consultor si hiciera falta.

El Jefe de Proyecto y/o el Director del Área llevan consigo a la reunión propuesta, según proceda, la oferta o el documento de trabajo y lo describen con detalle ante el cliente. Por lo general no se suele hacer ningún cambio en lo presentado, pero si surgiera un posible cambio se procedería tal y como se describe en el apartado anterior 2.80.10 "Elaboración de la oferta".

El periodo de maduración de la oferta es largo, con lo que es fundamental llevar a cabo un seguimiento de la oferta, generalmente vía telefónica, mail, o presencial. Este seguimiento de las ofertas lo llevará a cabo el responsable del cliente.

Una vez se pronuncia el cliente, pueden darse los siguientes casos:

- **Oferta denegada:** El Responsable de Área registra en la carpeta del cliente la oferta y el presupuesto presentado y en su cuadro de mando, la oferta para el control de las ofertas presentadas que han sido rechazadas. Aquellas ofertas en las que no hayamos obtenida respuesta en un tiempo considerable por la escuela, se consideran rechazadas.
- **Oferta aceptada:** El Responsable de Área registra la oferta, la cuenta de resultados provisional y la ficha de alta de proyecto para generar el código de proyecto en el AV. Para identificar una propuesta como aceptada deberá figurar la propuesta firmada tanto por el cliente como por el Director general de ICEMD. Si en el caso de que la aceptación fuera incluir alumnos en el programa abierto, se le pasaría la persona de contacto de la empresa al departamento de Admisiones de ICEMD indicando las condiciones económicas y entraría en el ciclo de admisiones **ICEMD 2.20 Admisión**

Una vez aceptada la propuesta damos toda la información al departamento de facturación para que inicie el proceso **4.30 Gestión Económica**.

### Cuadro de Mando

Adicionalmente a todo lo descrito en el procedimiento, el Responsable del Área dispone, como herramienta de gestión, de un cuadro de mando que pretende representar la evolución en lo referente a contratación y consecución de los objetivos durante el año.

Este cuadro es completado por el Responsable de Área y en él se refleja

Cliente, programa de formación, nº de alumnos, horas de la formación, propuesta presentada, propuesta viable, lo que se ha contratado, lo que ya facturado y lo que está pendiente por facturar.

### Alimentación Base de Datos (Propuestas y Ofertas)

Este Área se dispone, internamente, de una base en red en la cual se guardan todas las propuestas, ofertas, documentaciones.

El Responsable del Área se encarga de guardar los documentos que se generan en su actividad. Esta actualización la llevarán a cabo para cada proyecto y cada acción que conlleve la generación de documentación.

Además, cada persona del Área dispone de un cajón personal donde guarda toda aquella información de gestión interna que consideren necesite ser guardada. Este cajón es de acceso público.



### Otros Procedimientos de entrada y salida:

#### 1.40 Proceso de Revisión de Resultados por la Dirección

En este proceso se definen las pautas a seguir para la Revisión de Resultados por la Dirección

#### 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC).

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

#### 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

#### 5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

