

GESTIÓ COMERCIAL I ELABORACIÓ D'OFERTES DE PROJECTES



Serveis de Qualitat i Mediambient



HISTÒRIC DE CANVIS

Versió	Data	Descripció de la modificació
3	05/06/2019	S'afegeix l'històric de canvis i la capçalera
4	10/11/2022	Es canvia Gerència per Direcció General per motius de canvi en l'organigrama i s'actualitza el format
5	25/01/2023	S'actualitza a la realitat de CETT Corporate
6	16/05/2023	S'actualitza el registre d'oferta comercial en cas d'accions formatives on s'afegeix el disseny d'aquestes
7	07/11/2023	S'afegeix informació sobre els projectes subvencionats
8	14/10/2024	S'adjunta l'accés al conveni de treballadors del CETT i la obligatorietat de seguir els seus articles



Índex

1. OBJECTE.....	4
2. ABAST.....	4
3. DOCUMENTS ASSOCIATS AL PROCEDIMENT	4
4. DEFINICIONS	4
5. DIAGRAMA DE FLUX.....	5
6. DESENVOLUPAMENT	6
6.1. Gestió de les oportunitats de negoci.....	6
6.2. Elaboració de l'oferta.....	7
6.3. Document de presentació de l'Oferta.....	10
6.4. Lliurament de l'oferta, resposta del client i gestió del contracte.....	11
7. RESPONSABILITATS:.....	11



1. OBJECTE

L'objecte d'aquest procediment és establir una sistemàtica d'actuació per garantir la correcta comercialització de projectes no formatius, assegurant que es detecten i coneixen els requisits i necessitats del client.

2. ABAST

Aquest procediment és d'aplicació a totes les ofertes de projectes que siguin gestionades per CETT Corporate, unitat de negoci de CETT.

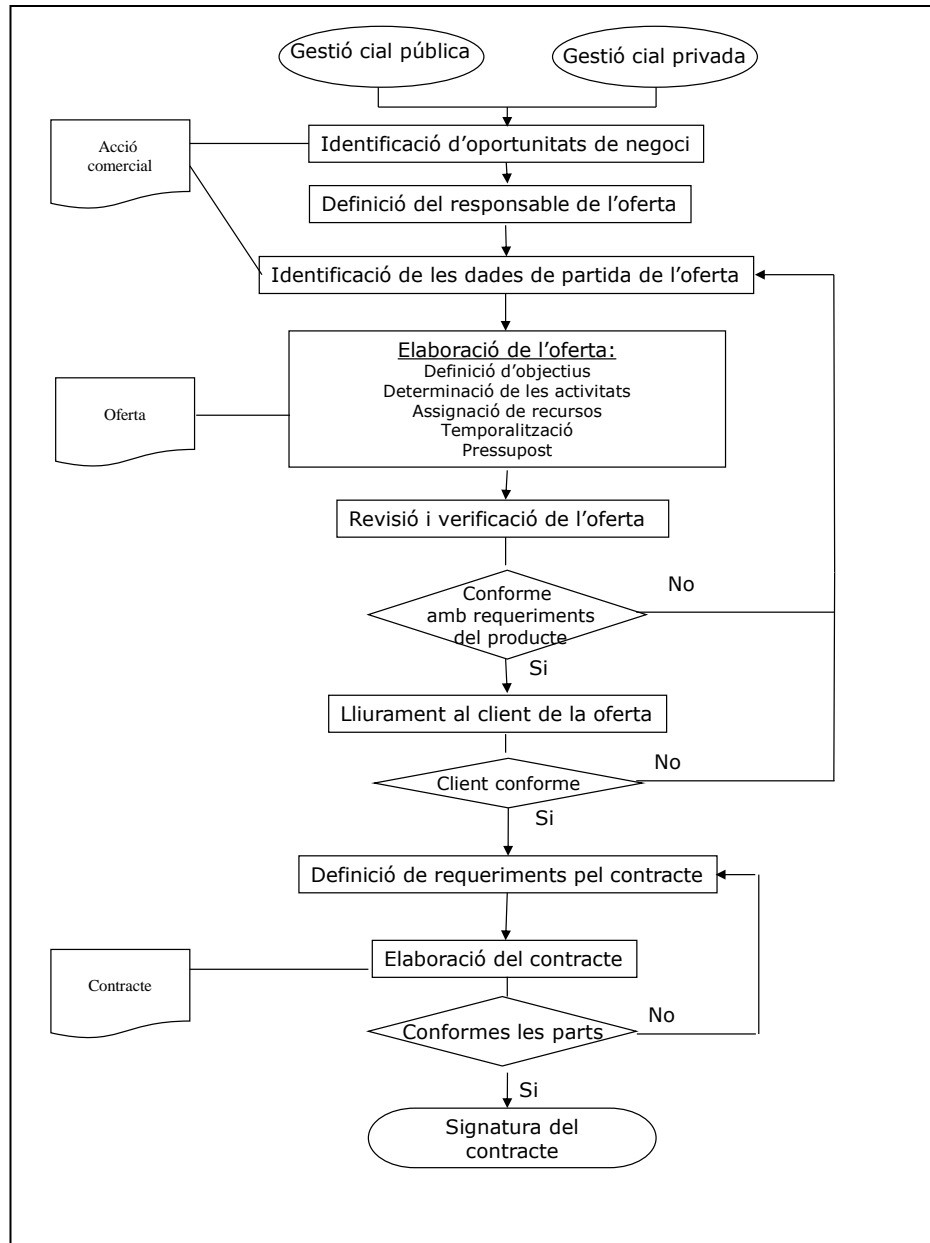
3. DOCUMENTS ASSOCIATS AL PROCEDIMENT

- Projectes:
 - Oferta
 - Accions comercials
- Documents de les Ofertes
- Contractes de servei/ acceptació oferta
- R05-PE17 Informe Oferta Comercial CETT Corporate
- Pressupost projecte
- [PE09 Planificació, execució, control i seguiment dels projectes no formatius](#)
- [PGG13 No Conformitats, Accions Correctives i Oportunitats de Millora](#)
- [XIII CONVENIO DE ÁMBITO ESTATAL PARA LOS CENTROS DE EDUCACIÓN UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN](#)

4. DEFINICIONS

NA

5. DIAGRAMA DE FLUX





6. DESENVOLUPAMENT

6.1. GESTIÓ DE LES OPORTUNITATS DE NEGOCI

L'activitat de CETT Corporate referent a l'assessorament, s'inicia amb una identificació d'oportunitats de negoci, que pot donar-se per dues vies :

- Pública. Oportunitats de negoci en base a projectes a realitzar per a una entitat pública:
 - Puntualment arriben directament a CETT Corporate invitacions per participar en concursos restringits directament des d'una entitat pública.
 - A partir de contactes amb d'altres entitats, com per exemple, consultores, es té coneixement d'altres processos de licitació. En alguns casos se'ns demana presentar-nos conjuntament.

- Privada. Oportunitats de negoci en base a projectes encarregats per empreses privades. Sorgeixen de dos tipus d'accions comercials :
 - Accions Comercials Proactives: es realitzen a partir del seguiment de la base de dades de clients o a partir d'altres contactes iniciats.
 - Accions Comercials Reactives: donen resposta a necessitats identificades i comunicades per les empreses.

Els contactes de tots el clients es guardaran a Hubspot.

Captació de les necessitats del client

Un cop identificada l'oportunitat de negoci, la persona que gestiona l'acció comercial, o un altre consultor designat pel Director de CETT Corporate, identificarà les necessitats del client, de forma directa visitant al client o per via indirecta. En el cas dels concursos públics, s'analitza el plec de condicions, es valora la idoneïtat del projecte, i es gestionen les interlocucions addients amb els promotors dels projectes.

 Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PE17
	Gestió Comercial i Elaboració d'Ofertes de Projectes
	v.8

6.2. ELABORACIÓ DE L'OFERTA

6.2.1. RESPONSABLE DE L'OFERTA

Un cop detectada l'oportunitat de negoci, la Direcció de CETT Corporate definirà un responsable del projecte (pot ser o no la mateixa persona que ha fet l'acció comercial).

6.2.2. CODIFICACIÓ DE LA OFERTA

El responsable de l'oferta la codificarà de la següent manera:

O - - - - - - - - - - - -

Oferta	Nº de correlatiu d'oferta	Àrea d'abast projecte	Nom client	Any fiscal de presentació de la oferta

Totes les ofertes quedaran registrades a les carpetes de cada projecte al Teams.

6.2.3. DADES DE PARTIDA

Segons el definit anteriorment, de les accions comercials sorgeix una identificació dels requisits del client:

- Client Públic: els requeriments es corresponen al definit a les bases del concurs anunciat.
- Client Empresa: els requeriments els ha establert i ens els ha comunicat el propi client.

Aquests requisits (dades de partida) hauran d'estar registrats o referenciats a l'informe R05-PE17 Informe Oferta Comercial CETT Corporate, on es troben els camps:

- responsable de la oferta
- data d'inici d'elaboració de la oferta
- data d'enviament de la oferta
- client
- objectius del projecte



- període d'execució previst del projecte
- requeriments legals /de client
- recursos
- pressupost
- observacions
- possibles riscos i accions de mitigació

Per al control de l'oferta s'aniran registrant la resolució positiva o negativa del client amb explicacions d'aquesta. Els camps que no es trobin a l'informe es trobaràn directament a la proposta (oferta) del projecte.

Pel cas d'ofertes comercials formatives (formació continua) el registre R05-PE17 Informe Oferta Comercial CETT Corporate incorporarà la informació del disseny de la formació. El disseny per a formacions de més de 30h contindrà la següent informació:

- Metodologia emprada
- Professorat
- nº d'hores teòriques i nº d'hores pràctiques
- Assignatures/mòduls que s'impartiran
- competències a assolir amb la formació

Per a formacions de menys de 30h, el disseny contindrà la informació:

- Metodologia emprada
- Professorat
- Hores totals curs

6.2.4. LES ETAPES DE L'ELABORACIÓ DE L'OFERTA SERAN :

- Determinació d'objectius genèrics del projecte.
- Determinar els objectius parcials.
- Determinació de les activitats a dur a terme per aconseguir-los.
- Definició dels recursos necessaris per dur a terme les activitats.
- Definir el pressupost de l'oferta

Aquestes etapes son registrades al informe del projecte R106-PE09 Infome projecte-FC_CETT Corporate i a la pròpia oferta.

 Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PE17
	Gestió Comercial i Elaboració d'Ofertes de Projectes
	v.8

Els canvis i modificacions que es produeixen sobre el disseny de l'oferta, quedaran documentats per email i aquests es guardaran a la carpeta de Teams dels projectes.

6.2.5. COM A RESULTAT DE L'ELABORACIÓ DE L'OFERTA

SORGEIX LA DEFINICIÓ DE:

- les activitats a realitzar (pla d'actuacions) per a cobrir cadascun dels objectius establerts.
- els recursos necessaris per a dur a terme aquestes activitats. En un principi, es comptarà amb els recursos humans propis de CETT com a proposta d'equip humà del projecte. En el cas de ser necessària la incorporació d'altres professionals, es sol·licitarà de forma externa.
- la definició de la durada de cadascuna de les activitats.
- el pressupost de la oferta. Per a elaborar el pressupost i calcular el preu de venda de la oferta, el responsable de la oferta, en alguns casos amb el suport del director de CETT Corporate, defineix les activitats i les persones que hi participaran al projecte, així com tots els altres recursos necessaris per executar el projecte. Aquest és validat pel director de CETT Corporate, qui comunicarà al responsable de l'oferta el preu de venda del projecte, per a que el pugui incloure al document de presentació per al client.

En cas de FC, en el moment de l'elaboració de la oferta s'ha d'incloure el disseny de la formació. Pel cas de formacions amb més de 30 hores formatives, el disseny ha d'incloure:

- metodologia
- assignatures
- nº hores teòriques i nº hores pràctiques
- professorat que impartirà la formació

 Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PE17
	Gestió Comercial i Elaboració d'Ofertes de Projectes
	v.8

- competències que s'adquireixen en la formació

Quan el Director de CETT Corporate ho consideri convenient, el contracte també serà revisat pels serveis jurídics del Grup CETT.

En l'execució dels projectes de CETT Corporate, l'equip docente implicat en cada projecte està obligat a seguir el conveni de pels centres educatius i d'investigació

Si un cop fetes aquestes revisions haguéssim de fer alguna modificació sobre el contracte, deixarem constància de la revisió i modificacions a realitzar sobre el mateix contracte que un cop modificat quedarà com a esborrany.

El contracte definitiu haurà de ser signat per ambdues parts (CETT Corporate i Client), acceptant els requeriments definits en aquest, per duplicat (una còpia per a cadascuna de les parts).

En casos excepcionals el client no vol tancar contracte. Aleshores es consideraran com a documents contractuals, els documents d'aprovació de la proposta rebuts pel client. Si sobre la proposta el client marqués requisits diferents, abans de donar l'acceptació dels canvis es tractaran com els d'un contracte.

A la signatura del contracte es defineixen amb el client els terminis i condicions per als pagaments dels serveis a prestar. Segons el definit amb el client, s'informarà per e-mail al responsable d'administració de les dades de facturació, imports i dates en les que han de ser emeses les factures, per a que es pugui procedir a gestionar la facturació.

La proposta signada com a contracte o el contracte serán guardats a la carpeta del projecte a Teams.

Amb el tancament del contracte, es dona pas a la planificació i desenvolupament del projecte.

Pel que fa a projectes subvencionats, tota la documentació i registres restarà a la pàgina del Consorci de Catalunya, amb tots els requeriments que demana la Generalitat i que es van actualitzant segons normativa.



7. RESPONSABILITATS:

QUI	QUÈ
Direcció CETT Corporate	<p>Gestió d'oportunitats de negoci</p> <p>Informar a Direcció General de la situació de les peticions i ofertes.</p> <p>Realització i control de les accions comercials</p> <p>Assignació del pressupost</p> <p>Verificació de l'oferta</p> <p>Validar els contractes amb els clients</p> <p>Signatura del contracte</p>
Responsable de l'oferta	<p>Identificació de les dades de partida.</p> <p>Planificació de l'elaboració de l'oferta</p> <p>Revisió de les etapes de l'elaboració de l'oferta</p> <p>Realització de l'oferta.</p>
Consultor	<p>Gestió d'oportunitats de negoci</p> <p>Realitzar accions comercials</p> <p>Suport per l'elaboració i presentació de l'oferta</p>