

ASESORAMIENTO TÉCNICO CONTINUADO: UNA FÓRMULA ÁGIL DE RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

Sección de Implantes
INSTITUTO DE BIOMECÁNICA DE VALENCIA

Por intereses internos de tipo organizativo, los proyectos se clasificaban bajo el filtro de:

- Proyectos de investigación aplicada, cuando el objetivo de un proyecto era generar conocimientos o criterios que apoyasen futuros desarrollos de productos o técnicas.
- Proyectos de desarrollo, fundamentalmente de producto, cuando su objetivo era el diseño completo de un producto o sistema, en base a unos criterios de diseño, más o menos generales, previamente establecidos.
- Proyectos de estudios y ensayos, cuando su objetivo era evaluar, de forma individual o comparativa, las prestaciones técnicas de diversos sistemas, productos o técnicas.
- Proyectos formativos, cuando su objetivo era divulgar conocimientos y cualificar a personas.

Asimismo, cada encargo de un cliente era objeto de un contrato específico, en el que se detallaban las condiciones, trabajos, métodos y alcances de las actividades a realizar.

Este sistema ha puesto de manifiesto en numerosas ocasiones ciertas limitaciones de funcionamiento, cuyo origen hay que buscarlo en su escaso acercamiento al cliente y que a veces han conducido a la renuncia a un trabajo

Desde hace años la Sección de Implantes e Instrumental Quirúrgico del IBV ha trabajado para los fabricantes, distribuidores y profesionales de la Traumatología y Cirugía Ortopédica en proyectos relacionados con investigación y desarrollo (I+D) y pruebas de productos, técnicas, alternativas o simples ideas.

potencialmente interesante, tanto para el IBV como para el cliente. Entre tales limitaciones destaca la burocracia que conllevan (contratos, firmas, memorias previas, definición precisa de todos los términos del contrato, tarea ésta no siempre fácil en contratos de I+D) y la obligatoriedad por parte del cliente de definir un

proyecto concreto (de investigación, desarrollo, estudios y ensayos o formativo).

Nuestras preguntas son: ¿Realmente estamos cubriendo las expectativas, a veces no explícitas, de nuestros



FIGURA 1. El ciclo de la I+D

clientes actuales? ¿Qué es lo que hace falta para animar a otros clientes potenciales y que encuentren en nuestros servicios un valor añadido mucho mayor de lo que pagan por ello?

La figura 1 muestra un esquema del ciclo de la I+D. Cuando un cliente solicita los servicios del IBV es porque precisa una ayuda externa en todo o en parte de este ciclo. En ocasiones, este apoyo puede calificarse como una actividad única circunscrita a un proyecto de investigación, o de desarrollo, etc., pero, por desgracia, lo más frecuente es que esto no sea así. El cliente lo que tiene son problemas que requieren trabajos para su resolución. Conocer si para su resolución el IBV precisa poner en marcha procesos internos de investigación, desarrollo o ensayos simples o complejos, individuales o combinados entre sí, es algo que excede sus requerimientos.

Características del asesoramiento técnico continuado

Con la intención de acercarse más a las necesidades del cliente, el IBV ha diseñado un nuevo producto al que hemos denominado "Asesoramiento Técnico Continuado", cuyas

Con la intención de acercarse más a las necesidades del cliente, el IBV ha diseñado un nuevo producto al que hemos denominado "Asesoramiento Técnico Continuado"

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

- **Asesoramiento integral**
- **Respuesta rápida**
- **Informes de cada trabajo**
- **Duración y fórmula de pago a la medida del cliente**
- **Control de gastos periódico**
- **Saldo final de cuentas de ingresos y gastos**
- **Prorrogabilidad**

CUADRO 1

características básicas se resumen en el cuadro 1. En el marco del mismo tiene cabida cualquier trabajo para un cliente que suponga actividades de investigación, desarrollo, valoración técnica, información, formación o promoción. En este sentido, cabe llamarlo asesoramiento integral a medida del cliente, ya que puede llegar a cubrir desde aspectos como la búsqueda de una fuente de financiación o subvención adecuada para un determinado trabajo hasta actividades tan prácticas como una colaboración en tareas de edición de documentos técnico-comerciales.

El coste, plazo y forma de pago del producto lo establece el cliente. La propuesta del IBV es de contratos de un año y formas de pago mensuales, pudiendo adaptarse a los requisitos específicos de cada cliente.

A lo largo del plazo establecido, el IBV realiza cuantos trabajos le son requeridos por el cliente. En este sentido, a los clientes que optan por trabajos en un marco de asesoramiento continuado se les asegura una respuesta rápida, reservando medios materiales y humanos suficientes para cubrir cuantos trabajos soliciten. A la finalización de cada trabajo,

A los clientes que optan por trabajos en un marco de asesoramiento continuado se les asegura una respuesta rápida, reservando medios materiales y humanos suficientes para cubrir cuantos trabajos soliciten

el IBV remite al cliente los informes, productos, planos o cualquier resultado generado como consecuencia de dicho trabajo. El IBV realiza un control de gastos (fungibles directos y horas de personal) de cada trabajo, que son cargados en una cuenta de registro de gastos asociados al asesoramiento técnico continuado a un cliente.

Periódicamente, el IBV remitirá al cliente informes parciales que detallen las tareas realizadas en el marco del contrato de asesoramiento técnico continuado. A la finalización del plazo de duración establecida del contrato de asesoramiento técnico continuado, el IBV prepara un informe final de cierre, en el que se saldan las cuentas de pagos efectuados por el cliente y gastos cargados al cliente. Las desviaciones





El IBV realiza, a lo largo del plazo establecido cuantos trabajos le son requeridos por el cliente

presupuestarias sirven tanto para estimar el volumen de trabajo requerido por un cliente como de saldo inicial, positivo o negativo, de la cuenta del cliente en caso de que se proceda a la prórroga del contrato por un nuevo plazo.

VENTAJAS PARA EL CLIENTE

- Disponibilidad
- Reducción de costes fijos
- Subcontratación de picos de trabajo de I+D
- Menor burocracia
- Relación cliente-IBV
- Planificación presupuestaria de la I+D

CUADRO 2

Ventajas para el cliente

Para los clientes que se decidan a trabajar con el IBV en base al sistema de asesoramiento técnico continuado existen numerosas ventajas (Cuadro 2), entre las que destacamos las siguientes:

- Se aseguran de la disponibilidad del IBV para cubrir las necesidades de asesoramiento que les puedan surgir.
- El cliente contrata horas de técnico, lo que puede utilizar

para suavizar los picos de carga de trabajo interno de la empresa.

- Para el cliente, el IBV se convierte en una posibilidad de disponer de personal técnico no fijo y de alta cualificación a un coste razonable.
- Reducción de trámites burocráticos asociados a pedidos de trabajos, ofertas, presupuestos, aceptaciones, etc.
- El IBV se convierte en una extensión del cliente que

vela por sus intereses, ya que el éxito del cliente repercute de forma directa en el mantenimiento de su relación de asesoramiento continuado en el tiempo.

- El cliente puede planificar anualmente su inversión en I+D, lo que de forma indirecta facilita las dotaciones internas a estos conceptos a lo largo del ejercicio.

