



1. OBJETO

Establecer el proceso a seguir para preparar una oferta o presupuesto de un servicio de traducción en base a los requerimientos y necesidades del cliente, realizar un análisis de viabilidad y, en el caso de que sea viable y el cliente acepte la oferta, realizar el contrato para este servicio.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

A todas las actividades que la empresa realiza respecto a la elaboración de:

- El análisis de viabilidad del proyecto.
- La preparación de la oferta / presupuesto en términos de especificaciones técnicas, económicas, de calidad y de entrega.
- La revisión / modificaciones de la oferta y aclaración de posibles discrepancias.
- El contrato para la realización del servicio una vez aceptada la oferta / presupuesto o recibido el pedido en caso de que el cliente sea potencial y no habitual y no haya recibido anteriormente un contrato de suministro de servicios con condiciones generales aplicables a peticiones de suministro regulares.

3. SISTEMA OPERATIVO

El sistema operativo se describe a continuación mediante su diagrama de flujo y las aclaraciones pertinentes.

DEFINICIONES

Pangeanic: Nuestra empresa como suministrador de servicios de traducción.

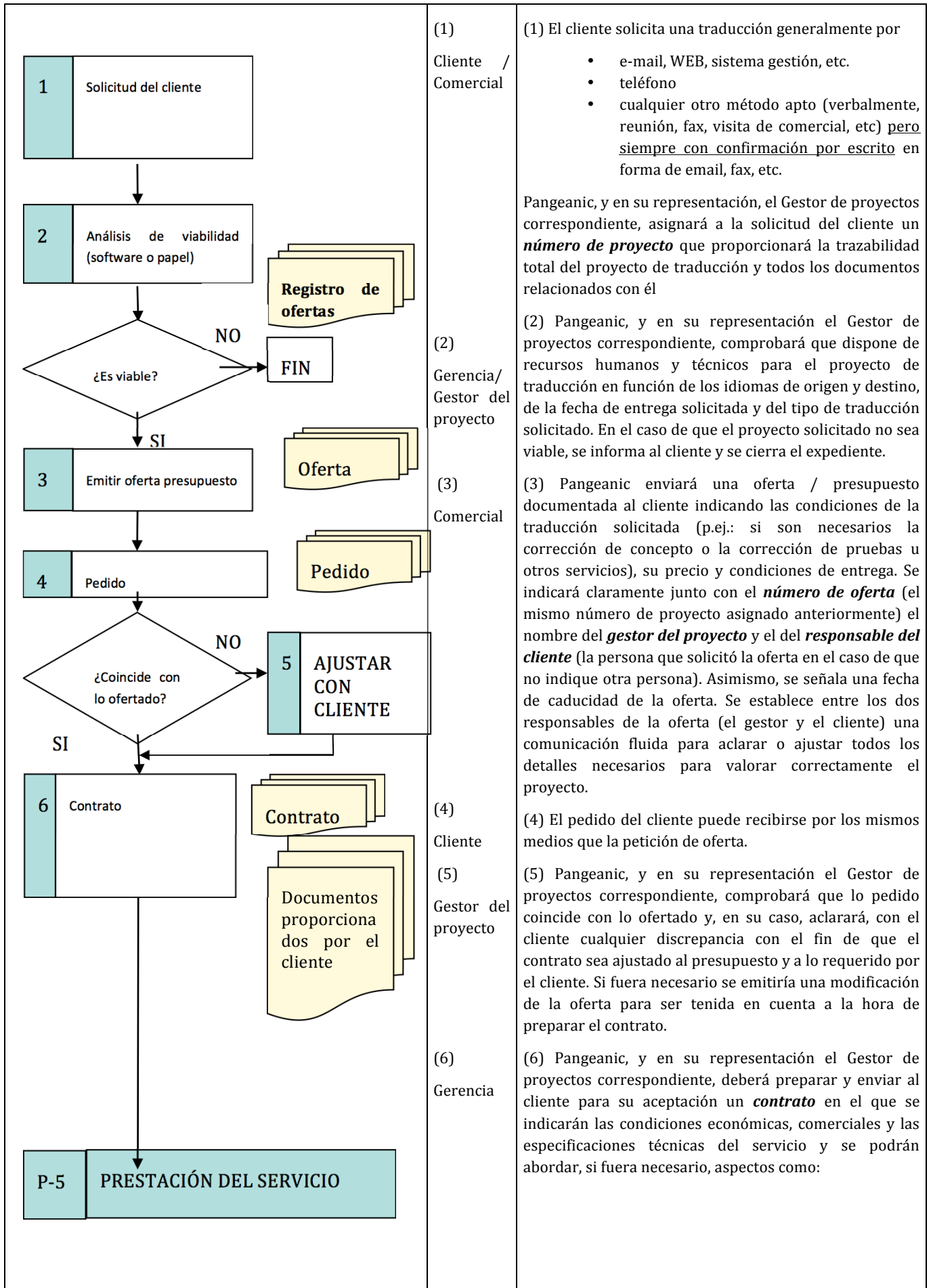
Oferta o presupuesto: Documento enviado como respuesta a una solicitud de un cliente en el que como mínimo se indica el precio y las condiciones de entrega de un servicio de traducción. Se considera una propuesta de contrato.

Contrato: Documento de condiciones generales que hace referencia a la oferta / presupuesto aceptado como parte fundamental de éste.

Gestor de proyectos: Persona responsable de la coordinación de un proyecto de traducción realizando el seguimiento del cumplimiento del cronograma establecido y de la valoración de todas las incidencias surgidas durante la ejecución del proyecto.

Número de proyecto: Número que se asigna a cada solicitud de oferta / presupuesto de un cliente y que se mantendrá durante todo el proceso, relacionando todos los documentos, registros y datos con el fin de conseguir una total trazabilidad.

DIAGRAMA FLUJO	RESP.	OBSERVACIONES
----------------	-------	---------------





- derechos de autor
- responsabilidad y confidencialidad
- resolución de conflictos
- aseguramiento de calidad

El contrato no podrá modificarse sin acuerdo explícito y documentado de ambas partes. La firma del contrato inicia el proceso **P-5 PRESTACION DEL SERVICIO**.

Nota sobre (6): En aquellos casos en los cuales el cliente haya enviado sus propias condiciones que regirán la relación comercial y de suministro de servicio entre Pangeanic y su empresa, serán las condiciones del contrato elaborado por el cliente y confirmado por Gerencia las condiciones reinantes.

Nota sobre (6): Si el cliente solicita un certificado con la traducción, ir a P-6 y utilícese formulario I-6.

4. RESPONSABILIDADES

En caso de nuevos clientes que desconozcan los términos del contrato y las condiciones generales, así como para trabajos de índole excepcional para clientes habituales, el Gerente aprueba el resultado del análisis de viabilidad dando así su autorización para ofertar al cliente. Asimismo, firma con el cliente el contrato para la ejecución del servicio de traducción.

El Comercial coordina todos los contactos con el cliente durante la fase de oferta para establecer claramente sus expectativas y necesidades, bien directamente o a través del Gestor de proyectos asignado en la oferta.

El Gestor de proyectos se encarga de realizar el análisis de viabilidad y de comprobar que los datos de la oferta son correctos, así como de verificar que el pedido coincide con lo ofertado.

5. CUADRO DE REGISTRO DE REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	FECHA	MODIFICACIONES	REALIZADO	Vº Bº
0	10/2006	Primera edición	MH	MH
1	06/2009	Logotipo empresa Nombre de empresa Diseño tabla	JB	
2	01/2012	Nuevo logotipo, versión docx	MH	MH
3	04/2013	Adición WEB como método de entrada de trabajo. Nueva maqueta	MH	MH



6. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Código	Denominación
I- 4a	Registro de ofertas / presupuestos
I-4b	Organización de los documentos de un proyecto
I-4c	Modelo de contrato al cliente
I-4d	Modelo de contrato al cliente, versión en inglés
I_ 4e	Contrato al cliente_MHTr92_EN
I_ 4f	Modelo presupuesto