

POLÍTICA DE CALIDAD

1. VALORES CORPORATIVOS

Desde el inicio de su actividad en el año 2000, IBIDEM GROUP S.L. ha apostado por la calidad como eje de su estrategia de negocio y la satisfacción del cliente como objetivo permanente de su trabajo. Estos valores corporativos se traducen en 4 compromisos comunes a todos los servicios que la empresa ofrece a sus clientes.

-)] **Ofrecer soluciones lingüísticas completas**, para ser proveedor global de entidades y empresas que requieran servicios de traducción simple o Jurada de certificados, contratos, escrituras, informes, catálogos, manuales, páginas web o cualquier otro tipo de documento.
-)] **Garantizar la máxima calidad en nuestro trabajo**, tanto en cuanto a terminología como a estilo, entregando traducciones fieles y completas, que mantienen la misma naturalidad, fluidez, brillo y calidad del texto original, según los niveles de calidad del servicio contratado por el cliente.
-)] **Ofrecer en todo momento a nuestros clientes una atención excepcional**, concretada en una respuesta super rápida, atención personalizada, y un trato exquisito, amable y cercano.
-)] **Garantizar el cumplimiento de las condiciones acordadas, tanto en costes como en plazos de entrega.**

2. PROTOCOLOS DE CALIDAD DE LA EMPRESA

Para alcanzar estos compromisos de calidad, IBIDEM GROUP mantiene una serie de procesos y protocolos revisados para garantizar el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y 17100:2015.

-)] **Análisis de las necesidades del cliente**, de sus comentarios, críticas y sugerencias, para ofrecer servicios de más calidad y más adaptados al perfil de cada tipo de cliente.
-)] **Mejora continua de los procesos internos** para asegurar resultados de alta calidad y reducir la posibilidad de errores, aumentar productividad, facilitar tareas de gestión y control, automatizar procesos, etc.
-)] **Contratación de profesionales suficientemente** preparados, capaces de afrontar los nuevos retos que se plantean en el sector de la traducción y motivados para dar lo mejor de sí mismos.
-)] **Inversión en tecnología y software** para optimizar los procesos de todas las áreas de la empresa: marketing, gestión de proyectos, traducción, etc.
-)] **Cumplimiento de los más altos estándares de gestión de calidad**, de acuerdo con la norma ISO 9001, y de los requisitos específicos para el sector de traducción establecidos por la ISO 17100.
-)] **Establecimiento y control continuo de objetivos de mejora de la calidad.**

3. CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRADUCCIÓN

IBIDEM GROUP mantiene un fuerte compromiso con la excelencia y la calidad en cada proyecto de traducción. Nuestro objetivo es ofrecer traducciones de la mejor calidad, siempre dentro del límite del nivel de servicio contratado por el cliente y de la redacción del texto original.

Nuestro standard de calidad de traducción de textos viene determinado por estos 6 parámetros:

-)] **Fidelidad al texto original**: el texto traducido debe reflejar con precisión el contenido y el significado del texto fuente, sin omitir ni añadir ninguna información.

- J **Precisión técnica y terminológica:** el traductor debe usar la terminología correcta y asegurar que la información técnica sea precisa, especialmente en textos especializados.
- J **Coherencia:** la terminología y el estilo deben ser consistentes a lo largo de todo el texto traducido.
- J **Fluidez:** el texto traducido debe leerse de manera natural en el idioma de destino, como si hubiera sido originalmente escrito en ese idioma.
- J **Adaptación cultural:** elementos culturales, unidades de medida, y referencias específicas deben ser adecuadamente adaptadas para el público objetivo.
- J **Claridad y legibilidad:** el texto debe ser fácil de entender para el público objetivo.

Cada proyecto de traducción puede requerir un enfoque específico, dependiendo del propósito de la traducción, el público objetivo, y el tipo de texto, lo que puede afectar a cómo se aplican estos estándares. Nuestros traductores adaptan siempre el enfoque de la calidad a las necesidades específicas de cada texto.

- Ñ **Traducciones jurídicas o técnicas:** se prioriza la precisión terminológica y la fidelidad al texto original, asegurando que cada término se traduce con exactitud para mantener la integridad y coherencia.
- Ñ **Traducciones de marketing:** se intenta que la traducción suene atractiva y fluida, manteniendo la intención, el estilo y el tono del documento original.
- Ñ **Traducciones Oficiales Juradas:** se asegura una traducción literal, fiel e íntegra del contenido del documento original, tal y como exige la normativa para que cumpla con criterios de validez legal.

4. NIVELES DE CALIDAD DE TRADUCCIÓN

Los servicios ofrecidos por IBIDEM GROUP abarcan **distintos niveles de calidad de traducción**, enmarcados en tarifas acordes al nivel de dificultad y esfuerzo requeridos.

- Ñ **Traducción Básica.** Traducción sencilla realizada por un traductor profesional nativo del idioma de destino. Para textos que requieren una traducción directa sin revisión adicional. Este servicio es ideal para textos internos o informales.
- Ñ **Traducción Profesional.** Calidad profesional. Traducción realizada por traductores nativos especializados. Incluye revisión y control de calidad por parte de un segundo equipo de traductores, para garantizar mayor calidad y precisión. Recomendado para documentos corporativos.
- Ñ **Traducción Editorial.** Traducción de máxima calidad, realizada y revisada por traductores nativos. Supervisión, elaboración de glosarios y revisión de la traducción por expertos en el sector.

5. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La calidad de una traducción tiene como límite la **calidad del texto original** aportado por el Cliente, es decir que una traducción no podrá ser nunca superior al original en cuanto a redacción, fluidez, terminología o estilo. Los traductores de IBIDEM GROUP no son redactores ni ofrecen servicio de transcreación; su trabajo se limita a la traducción del texto original. Es por tanto responsabilidad del cliente aportar un texto original de la máxima calidad, para aspirar a una traducción de la misma calidad.

6. SERVICIOS DE TRADUCCIÓN BASADOS EN IA

IBIDEM GROUP ofrece **servicios de traducción basados en IA (PEMT) con distintos niveles de calidad** según la tarifa contratada, diseñados para clientes que quieren recortar plazos de entrega y/o costes.

El nivel de calidad de la traducción automática (machine translation) es siempre inferior al de una traducción profesional, razón por la que se complementan con una revisión por parte de traductores humanos. Ofrecemos dos niveles de servicio y calidad en PEMT (IA+revisión humana):

-) **PEMT + Revisión Ligera por traductores nativos.** Traducción realizada por IA y revisión rápida por traductores humanos para corregir errores de ortografía y gramática. Adecuada para textos que necesitan una traducción rápida muy económica.
-) **PEMT + Revisión Profunda por traductores nativos.** Traducción realizada por IA y revisión exhaustiva por traductores humanos, garantizando una calidad comparable a la traducción totalmente humana. Ideal para textos que requieren precisión y naturalidad en su traducción.

Para todos los servicios basados en IA se ofrecerá al cliente una **muestra de traducción revisada** de hasta 500 palabras de un fragmento representativo del texto a traducir, para que pueda evaluar si el nivel de calidad le resulta adecuado.

Esta Política de Calidad, conocida y respetada por todo el personal de la empresa, es revisada de forma anual y publicada en la web de la Empresa.

