

POLÍTICA DE CALIDAD

updated enero 2020

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.

- 1. Ofrecer soluciones lingüísticas completas**, para llegar a ser LSP único y exclusivo 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.
- 2. 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.
- 3. 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.
- 4. Garantizar el cumplimiento de las condiciones acordadas, tanto en costes como en plazos de entrega.**

Para alcanzar estos compromisos de calidad, la empresa mantiene una serie de procesos y protocolos que son revisados periódicamente para garantizar el cumplimiento de los requisitos de las normas para las que la empresa se encuentra certificada: 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, para aumentar productividad, para facilitar tareas de gestión y control, para 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.**

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.

Barcelona, 1 de enero de 2020

La Dirección