



## Traducir con calidad

EL SECTOR DE LA TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN NECESITA CONTAR CON HERRAMIENTAS QUE LE PERMITAN MEJORAR LA CALIDAD DE LOS RECURSOS Y OPTIMIZAR LOS PROCESOS. LA CERTIFICACIÓN SEGÚN LA NORMA UNE-EN 15038 CONSTITUYE UN PILAR BÁSICO PARA TRABAJAR BAJO LA FILOSOFÍA DE LA MEJORA CONTINUA.

### ÁLVARO SALAMANCA

Responsable de Comunicación  
y Relaciones Institucionales  
SEPROTEC

La aparición en el año 2006 de la Norma UNE-EN 15038 *Servicios de Traducción. Requisitos para la prestación de servicios* permitió establecer

y definir los requisitos para la prestación de un servicio de calidad por parte de los proveedores de servicios de traducción. Además, esta norma no sólo contempla el proceso central de la traducción, sino el resto de los aspectos relacionados con este servicio tanto en el ámbito humano como técnico, incluida la garantía de la calidad y la trazabilidad. Implantar esta norma y obtener la posterior certificación permite marcar una

**La obligación de la empresa es adaptarse y proporcionar un servicio de calidad que atienda las necesidades reales de los clientes**

diferencia en el sector. Y es que, con su implantación se establecen objetivos de calidad y se trabaja para ofrecer un servicio que se ha gestionado mediante unos procesos muy estudiados, lo que permite obtener mejores resultados. Asimismo, para el cliente la certificación transmite seguridad; se trata de una forma de entender que el servicio que va a recibir es el resultado de un proceso en el que la calidad de los recursos, la optimización de los procesos y la mejora continua han estado siempre presentes.

Desde sus inicios, en SeproTec Multilingual Solutions siempre se ha trabajado en una constante búsqueda de la excelencia. Así, en 2001 fuimos una de las primeras empresas españolas de traducción e interpretación en conseguir el certificado AENOR de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 9002. Y esa apuesta por la calidad hizo posible que en 2008 obtuviéramos la certificación de acuerdo con la Norma UNE-EN 15038.



La misión principal de SeproTec Multilingual Solutions es liderar el sector a través de la calidad de sus procesos de gestión, de la investigación y el desarrollo de nuevos y útiles servicios que aporten valor a los clientes, la captación y formación de los mejores profesionales, la cercanía gracias a la expansión nacional e internacional y la adaptación total a las necesidades de sus relaciones clave. Para mantener estos objetivos es necesario dinamizar al máximo la empresa y asegurar la mejora continua. Un sector en pleno desarrollo como el de la traducción e interpretación, necesita contar con empresas entregadas a un proyecto de calidad, en el que el espíritu de superación sea un pilar básico en la filosofía real de la empresa.

Además, en SeproTec Multilingual Solutions no nos conformamos con aportar valor a nuestros clientes, sino que también estamos comprometidos con el entorno social que nos rodea. No sería justo trabajar sin pensar en el futuro. Queremos mantener



### **El sector de la traducción e interpretación necesita contar con empresas entregadas a un proyecto de calidad**

un proyecto de gestión fomentando el bienestar de las generaciones venideras y, por ello, estamos comprometidos con el entorno social y medioambiental. Se ha creado un departamento específico de Calidad y Medio Ambiente que vela en todo momento por el cuidado del entorno mediante políticas de calidad y gestión ambiental. Así, en 2008, SeproTec Multilingual Solutions obtuvo el Certificado de Gestión Ambiental de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 14001.

Asimismo, SeproTec Multilingual Solutions cuenta con un ambicioso proyecto de integración de personas en peligro de exclusión en el mercado laboral. El proyecto INTEGRA nace en 2008 con la intención de devolver a la sociedad lo mucho que nos aporta. Así, se ha creado un área específica para la gestión y desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa como herramienta orientada a la protección del medio ambiente, al desarrollo y seguridad de las personas, a mejorar las relaciones

con nuestra comunidad, a la comunicación transparente de nuestras actividades y a la gestión eficiente de programas de calidad y medio ambiente.

### **Orientación al cliente**

SeproTec Multilingual Solutions entiende el negocio de la traducción e interpretación con una clara orientación al cliente. Porque es el cliente quien tiene finalmente el poder de decisión y quien, por tanto, da forma al mercado, que es dinámico y muy exigente. La obligación de la empresa es adaptarse y proporcionar un servicio de calidad que atienda sus necesidades reales. Por todo ello, se hace un gran esfuerzo en mantener una comunicación muy directa con el cliente. Dividimos este proceso en varias fases. La primera de ellas es analítica y preventiva. Se basa principalmente en la recogida de información mediante cuestionarios de valoración, donde se evalúan preguntas en las que el cliente explica lo que realmente espera de un servicio como el nuestro. Estos resultados se analizan internamente para adaptar nuestros servicios a las expectativas de nuestros clientes. La siguiente fase es posterior al servicio. En ella, se envía un cuestionario de satisfacción en el que el cliente puede valorar numéricamente la calidad de la gestión. Estos cuestionarios llegan al departamento de calidad y, una vez han sido clasificados, se analizan en la comisión de calidad, compuesta por el comité de dirección. Según el resultado de los análisis, se potencian los servicios mejor valorados y se optimizan los que han obtenido una valoración más ajustada. ▶

TRADUCCIÓN

