



# Un idioma común

CON LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO SEGÚN LA NORMA EUROPEA DE SERVICIOS DE TRADUCCIÓN CLS COMMUNICATION CONFIRMA LA CALIDAD Y PROFESIONALIDAD DE SUS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN, CUYO PRINCIPAL OBJETIVO ES LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## **MARÍA DEL MAR PRIETO HERRERO**

Jefa de Operaciones Lingüísticas  
CLS Communication



CLS Communication, uno de los principales grupos de servicios lingüísticos del mundo, goza de gran reconocimiento en España. Especializado en el sector financiero y económico, sus principales clientes son compañías del IBEX-35, bancos de inversión y auditoras.

En las actuales condiciones del mercado, la calidad y el rigor en la comunicación adquieren una importancia extraordinaria. No sólo se valora la innovación de los servicios y soluciones lingüísticas, sino también la existencia e implantación de procesos que aseguren la calidad y un elevado nivel de gestión. Esta convicción llevó a CLS

Communication a solicitar la certificación según la Norma UNE-EN 15038 *Servicios de traducción*. Requisitos para la prestación del servicio.

Dicha norma define los requisitos europeos para la prestación de un servicio de calidad por parte de proveedores de servicios de traducción y abarca desde el proceso central de la traducción hasta otros aspectos relacionados, como el aseguramiento de la calidad, la trazabilidad y la transferencia de archivos. El mercado de empresas de traducción en España está muy atomizado por empresas pequeñas que carecen de la capacidad, medios y tecnología para prestar un servicio del más alto nivel, por eso necesitamos normas que permitan marcar la diferencia en un mercado tan competitivo.



A la hora de elegir el organismo certificador, CLS Communication no quería obtener la certificación sin que se realizase una auditoría exhaustiva, independiente y personalizada



A la hora de elegir el organismo certificador, CLS Communication no quería obtener la certificación sin que se realizase una auditoría exhaustiva, independiente y personalizada que pudiese a prueba nuestros procedimientos.

#### **Preparación y auditoría**

En CLS Communication el proceso interno de certificación comenzó con el análisis de la norma y una comparación detallada con los avanzados procesos y sistemas de la compañía. El resultado fue muy positivo: los procesos de CLS Communication ya cumplían los requisitos recogidos en

la norma y sólo se necesitaban adaptaciones menores en algunas áreas.

Gracias a la ayuda de los distintos departamentos, se implantaron los cambios necesarios y se redactó un manual de calidad que describía metódicamente los procesos con las mejoras introducidas. Este manual se distribuyó entre los empleados para su lectura y seguimiento.

Con la seguridad de sabernos preparados y el entusiasmo de quien afronta un nuevo objetivo, a finales de mayo del 2009 recibimos a los auditores de AENOR. Tras una primera fase de presentación de la empresa, AENOR pudo evaluar los sistemas de gestión, de archivo y demás procesos, y obtener respuesta a sus preguntas.

En una segunda fase, AENOR entrevistó también a representantes de los distintos departamentos para conocer de cerca los procesos utilizados y las tareas que llevaban a cabo, teniendo la oportunidad de comprobar "en

## **CLS COMMUNICATION EN CIFRAS**

- CLS Communication es un grupo multinacional que en su origen surgió como filial de UBS, importante entidad bancaria y de seguros suiza, y se constituyó como sociedad independiente en 1997.
- Tras la compra de la totalidad de las acciones del anterior accionista mayoritario en enero de 2003, la dirección ha seguido una estrategia clara de expansión internacional. Actualmente cuenta con 19 oficinas en Europa, América del Norte y Asia.
- Su plantilla la componen 600 empleados, 490 de los cuales son lingüistas. Además, dispone de una red internacional de 1.600 lingüistas externos.
- En 2009 realizó 92.000 proyectos y registró una facturación de 60 millones de euros. Su cartera de clientes la componen más de 1.000 multinacionales.

## SERVICIOS DE CLS COMMUNICATION



vivo" cómo se trabaja en CLS Communication. Según figura en el informe de auditoría, la entidad de certificación pudo constatar la "excelencia" en la realización de los servicios de traducción.

### Continua evolución

No obstante, para CLS Communication la obtención de este certificado es un paso más de una carrera de fondo, pues si la certificación viene a afianzar la importancia otorgada siempre en CLS Communication a la calidad de la traducción y los servicios lingüísticos que proporciona, el compromiso con la calidad es parte vital de la cultura de la empresa. CLS Communication es consciente de que se trata de un proceso en continua evolución. Es más, las sinergias iniciadas con la auditoría de AENOR ya han proporcionado frutos adicionales.

Entre ellos destaca el conocimiento detallado y estructurado de los procesos de cada departamento por parte del personal, pero también una visión global de la empresa y de la labor de los demás departamentos. La plantilla ha demostrado una elevada implicación y motivación en la adaptación a la norma y compromiso en su cumplimiento. Incluso, hemos constatado un aumento de la proactividad de los empleados

en cuestiones de calidad y análisis más profundo de los proyectos y actividades de la empresa antes de ejecutarlos.

Gracias a la certificación también hemos incrementado el rigor en las tareas y la conciencia de la importancia de la trazabilidad de los proyectos y, sobre todo, de las características especiales de éstos. Igualmente, nos ha ayudado a establecer unos objetivos de calidad anuales que nos ayudan a elevar los ya altos niveles de calidad en la gestión diaria de la empresa.

### Valor añadido para nuestros clientes

Nuestros clientes son multinacionales que gestionan con éxito sus operaciones internacionales mediante la implantación de una arquitectura sólida de comunicación multilingüe. Para ellos es fundamental que CLS Communication participe en esta estructura consolidada; la certificación asevera la confianza en CLS Communication, en sus procesos y gestión eficientes, y en los niveles de calidad proporcionados. En definitiva, esta certificación ratifica nuestro compromiso con la calidad de los servicios y, fundamentalmente, con la satisfacción de los clientes. ■