



Términos y condiciones

Precisión de las transcripciones

Transcripción Chile tiene como objetivo entregar transcripciones de gran precisión, con un proceso de revisión de dos niveles. El primero de ellos es cuando el transcriptor convierte el audio a texto, el segundo, es cuando el texto pasa por un proceso de control de calidad por parte del revisor.

Se ofrece una precisión del 98%, con una tasa de error de palabra del 2%, es decir, 30 errores por cada 1500 palabras entendidas (no se incluyen palabras perdidas por problemas de calidad del audio o dicción). Se entenderá para estos estándares toda transcripción que provenga de archivos claros y audibles.

La tasa de errores de palabras es una medida que consiste en el promedio de errores de palabras al transcribir, teniendo en cuenta tres criterios: *inserción* (se añade una palabra que no estaba en el audio), *sustitución* (una palabra es reemplazada por otra), y *eliminación* (hay una palabra que falta respecto al audio de referencia). La tasa de error estará determinada por la suma de estos errores, dividida por el número de palabras total de referencia.

Si la calidad del audio es baja o los participantes no hablan con claridad, nuestros transcriptores harán todo lo posible, pero no se garantiza el cumplimiento de los requisitos de la tasa de precisión. La identificación del hablante se excluye en el cálculo de la tasa de errores.

Los factores que complican el proceso de transcripción, lo ralentizan y/o lo hacen menos preciso son: mala calidad del sonido, ruido de fondo excesivo, ruidos en el proceso de grabación y volumen insuficiente. Respecto a las voces, los factores que complican la labor son: más de tres hablantes (en especial cuando no es video), varias personas hablando al mismo tiempo, discusiones grupales, terminología específica de la industria, jerga, velocidad rápida al hablar, dicción de la persona.

Una vez acordado el servicio, no hay derecho a retracto. No ofrecemos reembolso después de que se haya entregado la transcripción; los transcriptores comienzan a procesar el archivo de inmediato y se les paga por su trabajo. Ofrecemos revisiones gratuitas para aquellas transcripciones de archivos con buena calidad del audio y participantes que hablan con claridad, toda vez que la precisión haya sido inferior a lo ofrecido y se encuentre dentro del plazo legal.

Formato

Ofrecemos dos tipos de tratamientos en el traspaso de audio a texto: *transcripciones limpias* que dejan fuera muletillas, palabras repetidas, truncadas, y palabras de relleno, y *transcripciones completas* que incluyen todos estos elementos. No corregimos el lenguaje gramaticalmente incorrecto. Es responsabilidad del cliente dejar estipulado

qué tipo de transcripción es la que está solicitando de forma previa al inicio del proceso de transcripción. Como opción por defecto se considera *transcripción completa*.

Es responsabilidad del cliente dejar explícito si es que el archivo cuenta con espacios que no deben ser transcritos y cuáles son los tramos de tiempo, de lo contrario, se transcribirá todo, incluyendo comentarios que se hayan hecho durante los tiempos muertos del audio.

Las transcripciones cuentan con marcas de tiempo en cada cambio de hablante y saltos de párrafo para hacer la lectura más amena. La identificación de hablantes se define como una etiqueta que designa diferentes hablantes dentro de un archivo de audio. Transcripción Chile proporcionará su mejor esfuerzo para lograr la precisión en la identificación de los hablantes. Si su archivo de audio contiene una gran cantidad de participantes o es de mala calidad, no garantizamos que la identificación de cada uno durante el texto sea acertada para cada una de las intervenciones.

Adicionalmente, se incluyen etiquetas de acción para describir con verbos situaciones, sonidos, emociones, que ocurren durante el audio y enriquecen la reproducción textual. Es responsabilidad del cliente solicitar dejar fuera estas etiquetas, por defecto se asume su incorporación.

Aceptamos distintos tipos de formato: mp3, ogg, webm, wav, mp4. Para otros formatos, contactarse con la empresa para conocer viabilidad o alternativas.

Almacenamiento de la información

El audio y las transcripciones se conservarán en la medida que sea necesario para cumplir con las obligaciones legales y para resolver disputas (comerciales). Por protocolo interno de la empresa, audio y transcripciones se conservan durante un periodo de seis meses.

No obstante, una vez cumplido el plazo para resolver disputas, si el usuario lo solicita por escrito, se eliminará todo el contenido que haya suministrado a la empresa de transcripción.

Tiempo de trabajo

Se entenderá por transcripción de entrega urgente, aquella que requiera transcribir 60 minutos de audio o menos, en un tiempo de entrega (día hábil) de 24 horas. Si envía audios de baja calidad, los tiempos de entrega se extenderán. La habilitación de este servicio es a criterio del oferente.

Se entenderá por transcripción de entrega estándar aquella que considere la entrega de la transcripción de un audio de 60 minutos en un tiempo mayor a 48 horas, 120 minutos en más 72 horas, y así en adelante sumando 24 horas de entrega por cada hora de audio que se añada. Todos los tiempos expresados corresponden a días hábiles.

Cuando los compromisos de tiempo se acuerden explícitamente, el tiempo indicado se limita a los días hábiles únicamente en la zona horaria estándar de Chile continental. Por ejemplo, la entrega en 24 horas equivale a 1 día hábil, la entrega en 48 horas

equivale a 2 días hábiles y así sucesivamente. Nuestro horario estándar de servicio es de 10 am a 18 pm, de lunes a viernes, hora estándar de Chile continental (GMT-3).

Privacidad

Para efectos de la presente, se entiende por “información confidencial” a toda información no pública, confidencial y patentada, relacionada con las partes, los respectivos *usuario* y *servicio*.

Transcripción Chile, *servicio*, acuerda mantener en estricta confidencialidad y utilizar todos los esfuerzos razonables para mantener el secreto de toda información confidencial entregada por la parte “usuario” en virtud de estos términos, y no podrá divulgar información confidencial sin el consentimiento previo, expreso y por escrito del *usuario*.

Esta empresa solo divulgará la información confidencial a transcriptor y editor, según corresponda, con el propósito para el cual ha sido permitido, quienes están sujetos a términos no menos onerosos que los presentes. Todos los transcriptores que trabajan para Transcripción Chile están capacitados para manejar datos confidenciales con gran cuidado.

No obstante, esta empresa puede divulgar información confidencial si se le obliga a hacerlo mediante un tribunal, agencia administrativa u otra autoridad competente, siempre y cuando, en tal caso, esta empresa inmediatamente después de recibir la notificación de que se puede requerir la divulgación, notifique al usuario por escrito, para que éste a su vez pueda solicitar una orden de protección u otro recurso a dicho juzgado o tribunal. En cualquier caso, esta empresa divulgará solo la parte de información confidencial que en opinión de su asesor en temas legales considere que está legalmente obligada a divulgar.

Transcripción Chile se preocupa por la integridad y seguridad de su información. Sin embargo, no podemos garantizar que terceros no autorizados nunca puedan vencer nuestras medidas de seguridad. Usted reconoce que proporciona información personal bajo su propio riesgo.

Contenido judicialmente penalizado o agravio

Usted garantiza que cualquier información, imagen, comentario o dato de cualquier naturaleza que envíe al sitio web, por correo electrónico o de otro modo, no sea difamatorio, ofensivo, falso, o que viole o incite a violar los derechos de terceros de ningún tipo, incluidos, entre otros, los derechos humanos, los derechos de privacidad, y los derechos de propiedad intelectual.

En caso de que envíe ese material, Transcripción Chile se reserva el derecho de cooperar con cualquier investigación de las autoridades u orden judicial relacionada con él. Todas las consecuencias que puedan seguir directa o indirectamente serán de la entera responsabilidad del usuario.

Usted acepta indemnizar y eximir a Transcripción Chile de cualquier acción o consecuencia que pueda surgir en tales circunstancias, incluidas las reclamaciones de terceros.

Además, garantiza que cualquier dato de cualquier tercero proporcionada por usted, la proporciona con el consentimiento informado de la parte correspondiente.

Publicidad de terceros no endosable

Transcripción Chile se reserva el derecho de revisar, cambiar, modificar, eliminar o suspender el contenido de cualquier parte del sitio web o cualquiera de los servicios que proporciona en el sitio web u otras plataformas de difusión bajo su control, sin previo aviso y en cualquier momento, a su entera discreción. No se garantiza la disponibilidad de los servicios ofrecidos.

No se garantiza, respalda, ni asume responsabilidad por ningún producto o servicio anunciado u ofrecido por un tercero o cualquier sitio web o servicio con enlace hacia el nuestro. Esta empresa no será parte ni supervisará de manera alguna la transacción entre usuarios y terceros proveedores de productos o servicios.

Ley y jurisdicción

La información aquí descrita constituye el acuerdo completo entre el usuario y nuestro servicio, y reemplaza todos los acuerdos anteriores respectivos.

La información que maneja Transcripción Chile se registrará e interpretará de acuerdo a la ley chilena, y cualquier disputa relacionada con ésta se encontrará sujeta a la jurisdicción exclusiva de los tribunales chilenos.

Contáctenos

No dude en ponerse en contacto con nosotros (contacto@transcripcionchile.com) si tuviera cualquier duda relacionada con estos términos y condiciones.