

# ISO 17100

## Διαχείριση ποιότητας υπηρεσιών μετάφρασης

Το Πρότυπο ISO 17100 είναι ένα εξειδικευμένο Διεθνές Πρότυπο που εφαρμόζεται στους τομείς υπηρεσιών μετάφρασης, τόσο για εταιρείες που παρέχουν μεταφραστικές υπηρεσίες όσο και για τμήματα εταιρειών που ασχολούνται με τις μεταφράσεις. Το Πρότυπο ISO 17100:2015 αντικαθιστά το Πρότυπο EN 15038. Το Πρότυπο προβλέπει απαιτήσεις για τις βασικές διεργασίες, τους πόρους, καθώς και άλλες πτυχές που είναι απαραίτητες για την ποιοτική παροχή υπηρεσιών μετάφρασης, με σκοπό πάντα την βέλτιστη δυνατή ικανοποίηση των πελατών.

### Οφέλη επιχείρησης από την εφαρμογή συστήματος κατά ISO 17100:

- ✓ Ενισχύει τη φήμη (marketing - πωλήσεις) και την αξιοπιστία του οργανισμού τόσο στην τοπική όσο και στη διεθνή αγορά
- ✓ Ενίσχυση του επιπέδου ποιότητας μεταφραστικού έργου
- ✓ Ενισχύει την ομαλή λειτουργία, την αξιοπιστία και την αποτελεσματικότητα των Διευθύνσεων/ Τμημάτων / Συνεργατών
- ✓ Αποδεικνύει μέσω ενός ανεξάρτητου φορέα ότι εφαρμόζονται οι ευρωπαϊκές - εθνικές - διεθνείς απαιτήσεις.
- ✓ Αποδεικνύει τη δέσμευση της ανώτατης διοίκησης του οργανισμού για την παροχή υπηρεσιών με έμφαση στην σταθερή και υψηλή ποιότητα
- ✓ Οι ετήσιες αξιολογήσεις συμβάλλουν ώστε να παρακολουθεί ο οργανισμός την απόδοσή του και να βελτιώνεται συνεχώς

### Υπηρεσίες που αναλαμβάνει η IDEC:

- Αξιολόγηση υφιστάμενου επιπέδου οργάνωσης και υποδομών
- Συμβουλευτική υποστήριξη με στόχο την αξιοποίηση ευκαιριών οργάνωσης και βελτίωσης
- Ανάπτυξη των απαιτούμενων εγγράφων (Εγχειριδίου, Διαδικασιών, έντυπων)
- Εκπαίδευση προσωπικού.
- Επίβλεψη εφαρμογής των απαιτήσεων του ISO 17100.
- Εσωτερική επιθεώρηση όλων των διαδικασιών
- Υποστήριξη διαδικασίας πιστοποίησης
- Παρακολούθηση και υποστήριξη συστήματος διαχείρισης σύμφωνα με τις υπάρχουσες ανάγκες μετά την αρχική πιστοποίηση

