

Sertifikacija prema EN 15038

Kao način unapređenja usluga prevodilačkih agencija

UVOD

Svaka industrija, svaka delatnost ima svoje procedure, koje mogu mnogo podsecati jedna na drugu dok se neke u potpunosti mogu razlikovati. Međutim, ono što je zajedničko za sve njih jeste dostizanje vrhunskog kvaliteta usluga. U svetu prevođenja, "kvalitet" se može odnositi na brojne aspekte i može imati više značenja, ali jedan od njih je posebno važan za sve one koji pružaju usluge prevođenja: zadovoljstvo klijenata. U cilju postizanja najvišeg mogućeg zadovoljstva, razvijena su određena pravila i mehanizmi koji omogućavaju prevodilačkim agencijama da implementiraju i, potom, ocene usaglašenost sa nekim specifičnim zahtevima.



EN 15038:2006

EN 15038:2006 je evropski standard koji je od 13. aprila 2006. odobren od strane Evropskog komiteta za standardizaciju. Ovo je prvi specifični standard u prevodilačkoj industriji.

Standard nudi i prevodilačkim agencijama ali i njihovim klijentima opis i definiciju kompletne usluge.

U isto vreme, standard je dizajniran na takav način da prevodilačkim agencijama pruža veliki broj procedura i zahteva koje treba ispuniti da bi zadovoljile potrebe tržišta.

Standard EN 15038 definiše zahteve za usluge prevodilačkih agencija koji se odnose na:

- Ljudske resurse;
- Tehničke resurse;
- Sistem upravljanja kvalitetom;
- Upravljanje projektom;
- Odnose sa klijentima;
- Procedure usluga prevođenja;
- Praćenje i kontrolu procesa prevođenja.

Osnovna namena standarda EN 15038 predstavlja uspostavljanje i definisanje zahteva za pružanje usluga prevođenja visokog kvaliteta. EN 15038 se ne odnosi na usluge tumačenja.

ZAŠTO BUREAU VERITAS CERTIFICATION?

ISKUSTVO Bureau Veritas Certification (ranije BVQI), je nezavisno sertifikaciono telo kompanije Bureau Veritas Group, svetski lider u uslugama sertifikacije.

MEĐUNARODNA MREŽA Sa mrežom rasprostranjenom u 140 zemalja Bureau Veritas Certification nudi međunarodnu stručnost i iskustvo kao i znanje u lokalnom okruženju.

PRIZNANJA Bureau Veritas Certification je sertifikaciono telo koje je akreditovano od strane više od 40 međunarodnih i nacionalnih akreditacionih tela.

PARTNERSKI ODNOS: Uspeh Bureau Veritas Certification zasniva se na partnerstvu koje ima za cilj dalji uspešan razvoj svoje organizacije. Više od 5.800 posebno kvalifikovanih proverivača pomoći će vam da dobijete i održavate sertifikat prema potrebama vašeg poslovanja.

POVEZANE USLUGE

Pored standarda EN 15038, Bureau Veritas Certification može ponuditi druge usluge sertifikacije, prema različitim standardima u oblasti sistema menadžmenta. Ukoliko uzmemo u obzir specifičnosti standarda EN 15038 komplementarne usluge mogu uključiti usaglašenost sa:

- **ISO 9001**
Sistem menadžmenta kvalitetom
- **ISO 27001**
Sistem upravljanja bezbednošću informacija

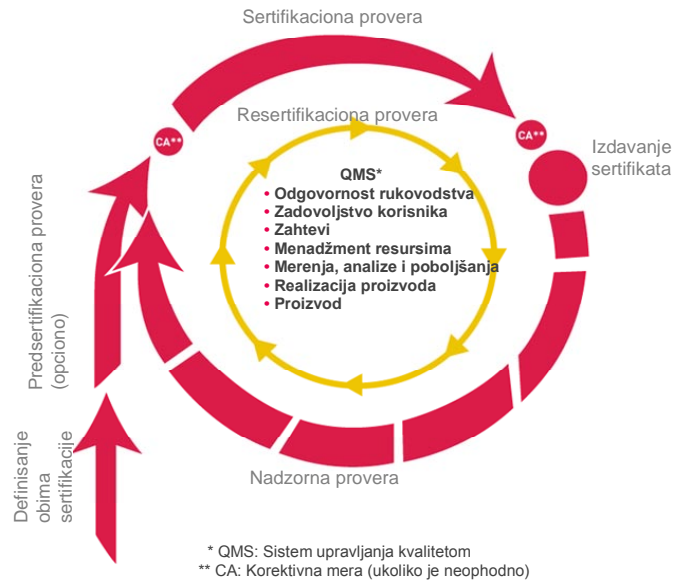


Move Forward with Confidence

METODOLOGIJA

Ključni koraci u procesu sertifikacije:

- Definisanje obima sertifikacije
- Predsertifikaciona provera (opciono): procena trenutne pozicije u odnosu na zahteve standarda;
- Sertifikaciona provera (izrada sertifikata);
- Nadzorna provera
- Resertifikacija posle 3 godine;



ČESTO POSTAVLJENA PITANJA

Koja je razlika između zahteva standarda ISO 9001 i EN 15038?

ISO 9001, postavlja opšte zahteve za sistem upravljanja kvalitetom, koji je primenljiv za sve organizacije, bez obzira na veličinu i tip. Zahtevi EN 15038:2006 su usko definisani i razvijeni specijalno za prevodilačke agencije. Fokusraju se na osnovni proces pružanja usluga prevođenja.

Koje zahteve treba da ispune prevodilačke agencije?

Da bi tokom sertifikacione provere bila pozitivno ocenjena prevodilačka agencija treba da:

- razvije i primeni procedure za izbor zaposlenih i osigura da su njihove profesionalne veštine razvijene i da se unapređuju;
- obezbedi dostupnost neophodnih tehničkih sredstava;
- obezbedi bezbedno i poverljivo skladištenje i arhiviranje dokumenata;
- ima uspostavljen dokumentovani sistem menadžmenta kvalitetom (dokumentovane procedure);
- obezbedi da je ceo proces implementacije prevodilačkih usluga pravilno planiran i upravljani i da se procesi prate i kontrolišu;

Nije neophodno da su zahtevi utvrđeni standardom 100% ispunjeni kako bi prevodilačka agencija dobila pozitivne preporuke za izdavanje sertifikata. Uvek postoji prostor za unapređenje sistema.

Da li je sertifikacija prema standardu EN 15038 obavezna?

Usaglašenost sa standardom koji se odnosi na prevodilačke agencije nije obavezna. Međutim, korisnici mogu izabrati da uslugu prevodilačkih agencija procenjuju i vrše odabir baš na osnovu ovog kriterijuma. Sertifikovana kompanija ne samo što se izdvaja od drugih, već pre svega dokazuje kvalitet usluge na evropskom nivou.

EN 15038

BUREAU VERITAS
Certification



KONTAKT

Za sve detalje vezane za usluge sertifikacije kontaktirajte Bureau Veritas Certification

Telefon: +381 11 398 51 41
e-mail: office@bureauveritas.rs

ZA VIŠE INFORMACIJA

Molimo vas posetite:

www.bureauveritas.rs
www.bureauveritas.com