

## ISO 17100 - Servizi di Traduzione



**La certificazione in accordo alla norma UNI 17100 consente alle organizzazioni che erogano Servizi di Traduzione di gestire e controllare, oltre che dichiarare al mercato, la qualità del servizio erogato.**

La norma UNI EN ISO 17100, si rivolge a tutti i fornitori di servizi di traduzioni TSP (Translation Service Provider) che scelgono di offrire un servizio di traduzione con elevati standard di qualità ponendo particolare attenzione a tutti gli aspetti correlati al servizio.

In linea con la crescente offerta normativa ISO a livello di MSS (Management System Standard) specifici di settore con focus sui processi "core" delle organizzazioni, la norma UNI EN ISO 17100 specifica i requisiti del fornitore di servizi di traduzioni (TSP) con riferimento alle risorse tecniche e umane, alla gestione della qualità e del progetto, al contesto contrattuale e alle procedure di servizio.

La norma UNI EN 17100 intende definire il processo di traduzione, nel quale la traduzione propriamente detta è solo una delle fasi del processo, che non garantisce di per sé un risultato di qualità se non è gestito e monitorato da una persona diversa dal traduttore, introducendo la figura dei revisori specialisti, revisori e correttori di bozze.

La norma UNI EN ISO 17100:2015 si articola in tre sezioni principali:

- Requisiti di base in cui sono definite le competenze professionali delle figure richieste per i progetti di traduzione, ovvero traduttori, revisori e di revisori specialisti. Sono inoltre definiti requisiti relativamente a: risorse tecniche, sistema di gestione per la qualità e gestione del progetto. In merito alla gestione del progetto in particolare è richiesta l'identificazione di un responsabile per garantirne la conformità alle procedure del TSP e al contratto tra cliente e TSP.
- Relazione Cliente-TSP in cui sono definite le procedure documentate per l'analisi e la gestione delle richieste, la determinazione della fattibilità del progetto, la preparazione dei preventivi, la preparazione del contatto con il cliente, la fatturazione, la registrazione del pagamento e, da ultimo, la valutazione della soddisfazione del cliente.
- Gestione dei progetti di traduzione in cui sono definite le procedure per la gestione dei progetti di traduzione, al fine di garantire la conformità del servizio a quanto contrattualmente concordato tra cliente e TSP, con particolare riferimento a: "Preparazione" comprendente gli aspetti amministrativi, tecnici e linguistici, e "Processo di traduzione" comprendente le

**Ufficio Commerciale Certificazione Sistemi**

**Kiwa Italia**

certificazione.sistemi@kiwacermet.it

+39 0514593242

attività di traduzione, verifica, revisione, revisione specialista, correzione di bozze ove applicabile, e verifica finale.

La norma contempla anche l'erogazione di servizi a valore aggiunto che il TSP può offrire ai propri clienti, garantendo lo stesso livello di qualità dei servizi definiti nella norma.

La certificazione in accordo alla norma UNI 17100 permette alle organizzazioni che erogano servizi di traduzione di documentare il sistema di governo dell'organizzazione, consentendone la conoscenza e la condivisione da parte del personale per garantirne la motivazione e il diretto coinvolgimento nel conseguimento degli obiettivi definiti e del loro miglioramento continuo in ottica di soddisfazione dell'utente finale.

A livello sociale ed economico, la certificazione permette il coinvolgimento delle parti interessate, degli utenti diretti e indiretti del servizio e del personale, esprime l'attenzione dell'organizzazione al rispetto delle esigenze interne e del mondo esterno con cui si relaziona con conseguente acquisizione di stima e credibilità sul territorio e verso potenziali committenti.

Infine, l'ottenimento del certificato in accordo alla norma UNI 17100:2015 permette di rendere visibile il proprio impegno nel rispetto di requisiti qualificanti e distintivi del servizio e consente di ottenere benefici del brand che si traducono in vantaggi competitivi sul mercato.

---

**Ufficio Commerciale Certificazione Sistemi**

**Kiwa Italia**

certificazione.sistemi@kiwacermet.it

+39 0514593242