

Sistema Qualità

UNI EN ISO 9001



Soget è un'azienda certificata UNI ENISO 9001 e UNI EN 15038



ANCIS

ISO 9001

Organismo accreditato
da ACCREDIA

La certificazione si riferisce
alle attività ed alle sedi
di cui al certificato n. 157

Soget è stata una delle prime aziende italiane ad avere adottato un **Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001** e averne ottenuta la certificazione. E' stata, quindi, fra le prime aziende europee a ottenere anche la certificazione secondo la norma UNI EN15038, che stabilisce i requisiti del fornitore di servizi di traduzione, descritta nella scheda tecnica MAR011.

La certificazione del nostro Sistema di Gestione per la Qualità aziendale offre una serie di vantaggi tangibili, quali:

- la gestione razionalizzata delle risorse umane e tecnologiche,
- l'ottimizzazione delle procedure organizzative e la standardizzazione dei processi operativi,
- il miglioramento dell'intera organizzazione aziendale,
- la conformità qualitativa del servizio,
- la riduzione delle inefficienze con conseguente minore esposizione al rischio di errori.

Il nostro impegno è rivolto a garantire tali vantaggi costantemente, analizzando e migliorando i processi, controllando ogni fase produttiva e verificando i risultati ottenuti.

Un percorso che affrontiamo sistematicamente - mettendo a disposizione le risorse e metodologie qui di seguito descritte - e che raggiunge la piena attuazione con la collaborazione del cliente. Soget, infatti, fornisce servizi linguistici con competenza e professionalità, nel rispetto dei tempi di consegna e secondo le regole contrattuali concordate ma, soprattutto, lavora "dalla parte del cliente", selezionando fra innumerevoli risorse, le più idonee, formandole, istruendole, e verificandone il comportamento nel tempo.

Il Sistema Qualità Soget prevede il monitoraggio dell'intero processo produttivo, definisce le funzioni aziendali incaricate a eseguire rigorosi controlli e le responsabilità per la risoluzione di non-conformità.



Indice :

Sistema Qualità	2
Organigramma aziendale	3
Project manager	4
Traduttori qualificati	5
Programma gestionale	6
Certificato	7

Le principali funzioni aziendali che intervengono attivamente sono evidenziate nell'organigramma Soget.

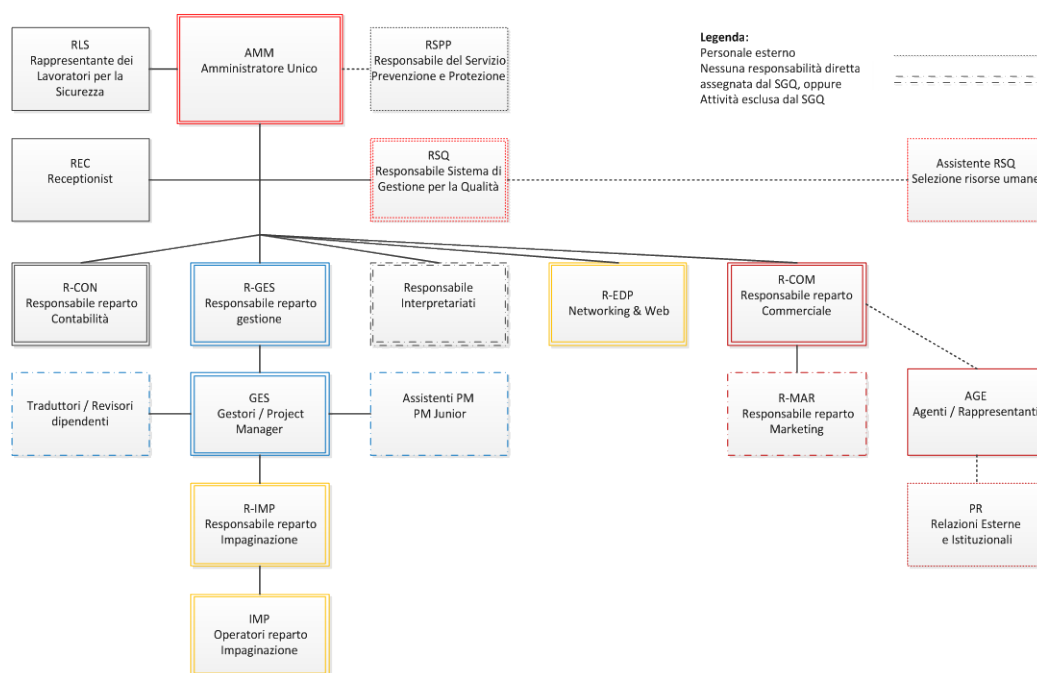
Vengono, quindi descritte le risorse e le metodologie applicate dal nostro Sistema Qualità.

Organigramma aziendale

Ogni posizione definita ha autonomia organizzativa e autorità necessaria per:

- Identificare e registrare ogni problema che si riferisce al prodotto, al processo e al SGQ;
- Avviare, proporre o fornire soluzioni attraverso canali stabiliti;
- Verificare l'attuazione delle soluzioni;
- Tenere sotto controllo il successivo trattamento, consegna, nuova lavorazione del prodotto non conforme finché la carenza o la condizione insoddisfacente sia stata corretta.
- Promuovere azioni per prevenire le non-conformità di prodotto, di processo e di sistema;

Organigramma aziendale Soget



Acronimi	Descrizione
AGE	Agenti (Reparto Commerciale)
AMM	Amministratore Unico (Direzione)
GES	Gestori – definiti anche Project Manager
IMP	Operatori del Reparto Impaginazione
RSPP	Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione
RLS	Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
R-MAR	Responsabile Reparto Marketing
R-COM	Responsabile Reparto Commerciale
R-CON	Responsabile Reparto Contabilità
REC	Reception/Segreteria
R-GES	Responsabile Reparto Gestione
R-IMP	Responsabile Reparto Impaginazione
R-EDP	Responsabile Electronic Data Processing

Project Manager

PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI

Ogni fase del processo produttivo è attuata in condizioni pianificate e controllate.

Soget mette a disposizione di ogni cliente un PM con funzioni di:

- Interlocutore privilegiato e diretto
- Gestore delle risorse
- Responsabile dei controlli

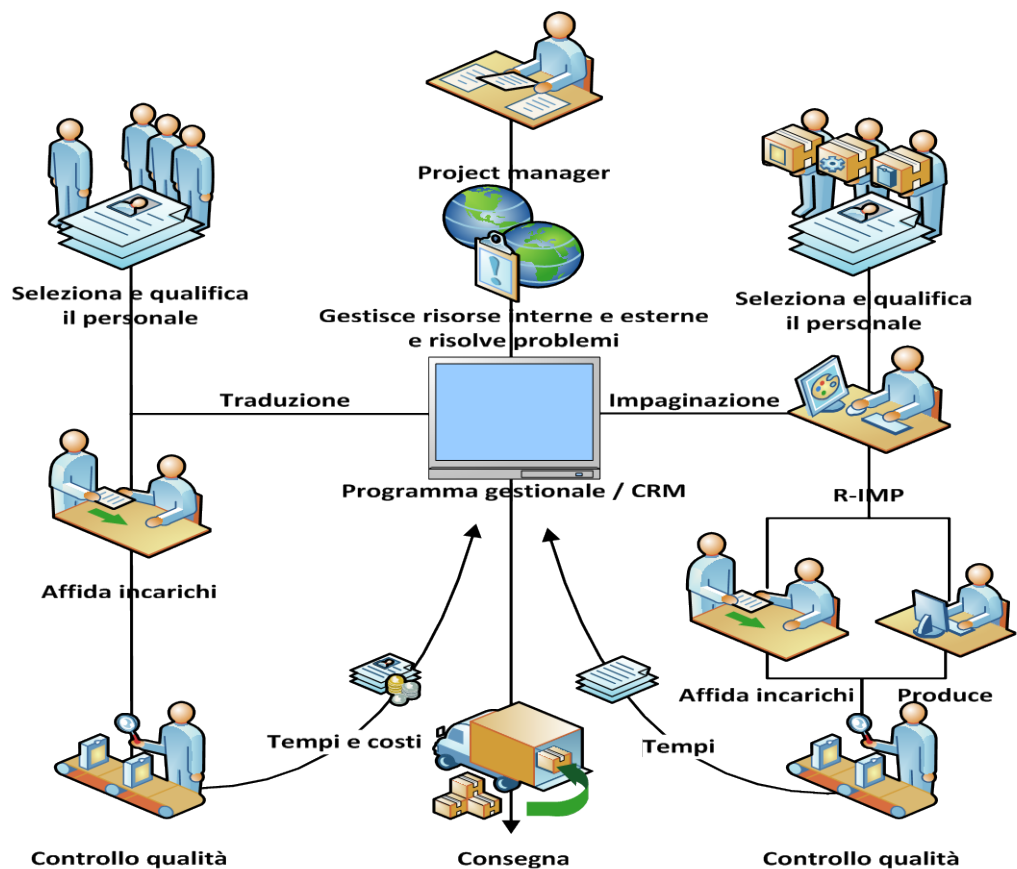
Le mansioni comprendono la qualificazione dei fornitori e il coordinamento di team di traduttori - attività indispensabile per progetti ingenti e produzioni che coinvolgono più reparti aziendali (esempio: localizzazione, impaginazione, ecc.) - il consolidamento dei glossari e delle memorie di traduzione. Il Project manager è un dipendente aziendale in possesso di diploma di laurea o titolo parauniversitario equipollente, le cui caratteristiche professionali sono conformi ai requisiti della norma UNI 10574. Tale personale è molto qualificato e riceve formazione continua.

Si segnala, a titolo esemplificativo, che tutti i Project manager Soget hanno ricevuto formazione sui sistemi di traduzione basati sulle memorie di traduzione e sulle banche dati terminologiche, considerati essenziali e strategici ai fini del servizio erogato.



La competenza ottenuta a fronte della formazione è documentata dalla certificazione SDL Trados e dalla certificazione Across Systems.

Principali interazioni del processo all'interno del quale il Project manager rappresenta la figura chiave di coordinamento e gestione.



Traduttori qualificati

Soget opera solo con traduttori qualificati.

La qualificazione è direttamente curata dai Project manager che verificano l' idoneità ai requisiti minimi previsti dal Sistema Qualità. Tali requisiti sono:

- madrelingua
ogni traduttore può tradurre esclusivamente verso la propria lingua materna
- titoli di studio e altri riconoscimenti istituzionali
in conformità alla norma UNI 10574
- trascorso professionale
è richiesta un' esperienza professionale specifica maturata nel tempo, sia quale dipendente sia come freelance
- specializzazione
competenza in uno o più settori specialistici
- strumenti hardware e software e materiale di consultazione
PC con adeguate configurazioni, Microsoft Office e altri applicativi, programmi CAT, dizionari e altra letteratura

La qualificazione comprende, inoltre, requisiti contrattuali e deontologici.

L'impegno formale è esteso a ogni singola fornitura, per la quale il traduttore si impegna al rispetto delle Condizioni Generali Soget e all'esecuzione dei controlli previsti nella seguente Checklist.

CHECKLIST

Ogni incarico è gestito in conformità alle istruzioni e controlli documentati nella Lettera di Incarico.

Controlli standard rigorosamente applicati ad ogni testo tradotto sono:

- ✓ Fedeltà
- ✓ Formattazione dipendente e indipendente dalla lingua
- ✓ Completezza
- ✓ Coerenza terminologica
- ✓ Adeguatezza terminologica
- ✓ Correttezza ortografica
- ✓ Correttezza grammaticale e sintattica

Programma gestionale e Quality Assurance

Soget Online

I clienti possono accedere a tutte le informazioni di proprio interesse in tempo reale, interagire con l'invio di file da tradurre o analizzare per il rilascio di offerte e commentare ogni singolo progetto.

Interamente integrato in Microsoft Dynamics CRM * consente di creare e mantenere una panoramica chiara dei dati e delle esigenze del cliente, dal primo contatto alla fase post-vendita.

Il gestionale aziendale è lo strumento informatico a disposizione dei Project manager per la registrazione e visualizzazione di tutte le fasi di avanzamento di ogni singolo progetto, dalla data di inizio fino alla fatturazione e archiviazione. È uno strumento sviluppato e costantemente aggiornato in grado di ottimizzare i processi e garantire al cliente l'immediata rintracciabilità e lo stato di avanzamento del prodotto, la continuità delle risorse nel tempo, la registrazione delle istruzioni applicabili a ogni progetto e numerose altre funzioni. Tutte le risorse umane che intervengono nell'esecuzione dei progetti sono monitorate, creando dei profili qualitativi precisi e aggiornati.

Molte funzioni sono state espressamente sviluppate per soddisfare i requisiti del Sistema Qualità aziendale, quali il rilevamento e la gestione delle non conformità, lo stato dei controlli, la validazione dei processi, ecc.

Quality Assurance:

Registrazione dei controlli effettuati.

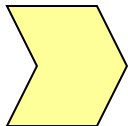
I controlli vengono effettuati anche con appositi tool automatici quali QA Distiller e con le funzioni messe a disposizione da Across Language Server, SDL Trados TM Server, ecc.




Nome	Descrizione	Ordinamento
Trad_Rispetto istruzioni	Rilettura, controlli automatici o altro	5
Trad_Fedeltà	Contenuti correttamente trasposti nel loro significato origi...	10
Trad_Formattazione	Errori di caratteri, spaziatura, punteggiatura, parentesi, t...	15
Trad_Completezza	Omissioni di testo: traduzioni mancanti, parzialmente dimen...	20
Trad_Coerenza terminologica	Utilizzo della stessa terminologia all'interno dei documenti ...	25
Trad_Correttezza ortografica	Correttori automatici in TagEditor, Word, ecc.	30
Trad_Correttezza grammaticale e sin...	Suggerimenti Word, ecc.	35
Trad_Adeguatezza terminologica	Scelta terminologica adeguata e approvata	40
Trad_Stile		45
Trad_File output non conforme		50
Trad_Ritardo		55
Trad_Costi		60
Imp_Rispetto istruzioni		105
Imp_Importazione testo		110
Imp_Assegnanza lingua e sillabazione		115
Imp_Corrispondenza con originale		120
Imp_Indici e riferimenti incrociati		125
Imp_Correzioni effettuate		130
Imp_File / output non conforme		135

Certificato di Qualità:

Questo certificato è stato rilasciato da ANCIS (Associazione Nazionale per la Certificazione e la Qualità delle Imprese di Servizi) accreditata Accredia.

L'attuale certificato è valido fino al 12 marzo 2015



 Certificato di conformità Certificate of conformity N. 157 - Revisione 6		
Il Sistema di Gestione per la Qualità di <i>The Quality Management System of</i>	Soget Srl Via Roncaglia 14 20146 Milano MI	
è conforme alla norma <i>is in compliance with the standard</i>	UNI EN ISO 9001:2008 <i>ISO 9001:2008</i>	
per il seguente campo di applicazione <i>for the following field of application</i>	Erogazione di traduzioni e servizi linguistici per il settore tecnico, medico-scientifico, pubblicitario, legale-finanziario esteso ad asseverazioni, legalizzazioni e visti consolari. Impaginazione, localizzazione web e software (EA 35) <i>Provision of translation and language services in the fields of engineering, medicine, science, advertising, law and finance, including sworn translations, authentications and consular visas. Desktop publishing, web and software localisation (EA 35)</i>	
Siti <i>Sites</i>	Milano MI	
La validità del Certificato è soggetta al rispetto delle condizioni stabilite nel Regolamento per la certificazione di ANCIS Srl <i>The validity of the Certificate is subject to the respect for the conditions established in the ANCIS Srl Regulations</i>		
La validità del Certificato è subordinata a sorveglianza periodica ed al riesame completo con periodicità triennale <i>The validity of the Certificate is subordinate to periodic surveillance and to a complete reassessment at 3-year intervals</i>		
Riferirsi al Manuale della Qualità per i dettagli delle esclusioni ai requisiti della Norma ISO 9001:2008 <i>Please refer to the Quality Manual for the details of the requirement exclusions to the ISO 9001:2008 Regulation</i>		
13 marzo 2009¹ Prima emissione <i>First issue</i>	6 marzo 2012 Emissione corrente <i>Current issue</i>	12 marzo 2015 Scadenza <i>Expiry date</i>
 Amministratore Unico		
<small>¹ Prima emissione relativa al Sistema Integrato UNI EN ISO 9001:2008 e UNI 15038:2006. La prima emissione per il Sistema di gestione per la qualità è del 6 aprile 2000.</small>		
ANCIS Srl segreteria@ancis.it • www.ancis.it I • 20122 Milano • Viale Bianca Maria 35 Telefono +39 020062051 • Telefax +39 0276003647		 <small>SGR 11028 A SGR 11010 D SGR 11022 F Membro di MIA EA per gli ambiti di accreditamento SGR, SGA, PRO, PMS, SR, LAB e LAT, SIALA IAF per gli ambiti di accreditamento CCE, SCA, SCL, SPM e PMS e di SIALA IAF per gli ambiti di accreditamento LAB e LAT</small>

Questo documento è riservato.

La divulgazione è ristretta alle persone alle quali il documento è stato rilasciato. Non è consentita la divulgazione o l'utilizzo – anche parziale – dei contenuti senza autorizzazione esplicita della Soget.
Le copie non autorizzate devono essere immediatamente restituite o distrutte.