A propósito de la norma europea de calidad para los servicios de traducción

JUAN JOSÉ AREVALILLO DOVAL
Hermes Traducciones y Servicios Lingüísticos

Índice

1 Introducción 89
2 Control de calidad 91
2.1 Concepto de calidad y normalización 91
3 Los organismos normalizadores de la calidad: *AENOR* 92
3.1 *AENOR* y sus relaciones internacionales 93
4 Control de la calidad de la traducción y control de los procesos 93
5 Estado actual de la normalización aplicable a la traducción 94
6 La futura norma de calidad europea para las empresas de traducción 95
6.1 Estado actual 96
6.2 Participantes en la iniciativa 97
6.3 Calendario de la norma europea 98
7 Conclusión 99
8 Referencias 100
8.1 Direcciones de interés 100

1 Introducción

El mundo de la traducción ha sufrido una indudable revolución en los últimos años, fomentada en gran medida por la aplicación de la informática a los usos diarios del traductor. De hecho, en un período de tiempo relativamente corto, el traductor ha pasado de trabajar con pluma y máquina de escribir a manejar los procesadores de texto más complejos del mercado. Tanto es así, que incluso el dictáfono, hasta hace poco uno de los dispositivos favoritos de los traductores, se ha visto relegado por los programas informáticos que permiten al traductor *dictarle*

al ordenador la traducción a la vista para que éste transcriba el texto en la pantalla con un sorprendente índice de acierto. No cabe ninguna duda de que la informática ha sacado al traductor de su legendario aislamiento y ha abierto ante él una larga serie de recursos de todo tipo que facilitan su tarea hasta un punto impensable hasta hace bien poco y que ayudan a superar las antiguas barreras del tiempo y la distancia. Por otro lado, Internet, los programas de traducción asistida, los procesadores de texto, los utensilios terminológicos y otros programas compartidos con otros sectores laborales, han disparado la productividad del traductor actual.

Asimismo, y en paralelo con el cambio sufrido, el material traducible ha experimentado un crecimiento en proporción geométrica, no sólo en cantidad sino también en complejidad. Para hacer frente a la nueva situación, la figura del traductor encerrado en sí mismo y su trabajo ha sufrido una metamorfosis que lo convierte, con mucha frecuencia, en integrante de un equipo más amplio y pluridisciplinar que pretende cubrir todo el proceso de traducción, desde la llegada del texto original hasta la entrega de su traducción. Comoquiera que cada vez es mayor el número de traducciones que precisan este planteamiento, y como el mercado demanda unos plazos cada vez más exiguos, la gestión de estos proyectos se hace imprescindible para llegar a buen puerto.

La gestión de proyectos de traducción abarca un gran número de tareas de mayor o menor envergadura que pueden marcar de forma decisiva el éxito de un proyecto dado. No hay que olvidar que el traductor autónomo funciona, en realidad, como una empresa unipersonal, por lo que él mismo reúne en su persona todas las funciones que en una empresa pueden desempeñar distintos individuos con diferentes responsabilidades.

La futura norma europea para servicios de traducción definirá el proceso y los requisitos que constituyen la base esencial de la prestación de servicios profesionales de traducción de alta calidad, y abarcará no sólo el proceso mismo de traducción, sino también todos los demás pasos existentes en la prestación del servicio en cuestión. A este respecto uno de los aspectos clave radica en el aseguramiento de la calidad y su capacidad de seguimiento.

Todas estas perspectivas han forzado a los proveedores de servicios de traducción a redefinir sus procedimientos internos para compensar las circunstancias cambiantes. El objetivo de esta norma consiste en proporcionar a los traductores, ya sean empresas o autónomos, y a los clientes una descripción transparente de todo el proceso, desde la solicitud inicial del cliente hasta la prestación del servicio final; al mismo tiempo, se facilita a los traductores una serie de procedimientos y requisitos normalizados que les permita satisfacer las necesidades del

mercado moderno y demostrar la necesidad del control de la calidad en el servicio prestado. De hecho, la finalidad última de esta norma es la de subir el listón del servicio de traducción, mediante una competencia más justa, mejores relaciones con los traductores autónomos y una mayor transparencia, coherencia y calidad para el usuario final.

Este artículo tiene una finalidad informativa para dar a conocer *grosso modo* en qué consistirá esta norma europea, su historia, ámbito de aplicación, contenido y calendario previsto.

2 Control de calidad

Calidad es una palabra clave en la gestión de proyectos. Pero también lo es en todos los ámbitos: desde finales de los 80 del siglo pasado esta palabra se ha difundido en todo tipo de industrias y sectores, sobre todo con la proliferación de las distintas normas en diversas actividades, que buscan unos criterios objetivos de medición para garantizar la calidad del producto final.

La internacionalización del comercio y la libre circulación de bienes y servicios han incrementado las exigencias de las empresas en cuanto a la calidad de sus productos y servicios. Por ello las estrategias empresariales apuntan a la implantación de sistemas de la calidad como elemento crítico de gestión.

Bien es verdad que la cultura de la calidad no siempre ha calado en el seno de las PYMES de servicios, y, sobre todo, su aplicación se asocia a grandes empresas o grupos empresariales con un amplio abanico de recursos de toda índole.

Pero veamos cómo se define la calidad según varias fuentes:

2.1 Concepto de calidad y normalización

Según el *DRAE*, una de las acepciones de *calidad* es «la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor».

Según el *Webster, quality,* entre sus numerosas acepciones, se define como «the degree of conformance to a standard» y también como «inherent or intrinsic excellence of character or type».

AENOR (2001, 3) en su *Guía para la implantación de sistemas de la calidad en PYMES*, afirma lo siguiente: «Según lo indicado en la Norma UNE-EN ISO 8402:1994, la calidad se define como el conjunto de características de una entidad que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas».

Estas tres definiciones presentan como denominador común la existencia de un patrón común, implícito o explícito, al que se hace referencia.

En cuanto a la definición de *normalizar*, no queda lugar a la duda cuando el *DRAE* lo define como «regularizar o poner en orden lo que no lo estaba» y «hacer que algo se estabilice en la normalidad» y, en su acepción tercera, «tipificar: ajustar a un tipo o norma común».

La combinación de ambas definiciones de *calidad* y *normalización / normalizar* sienta unas bases muy claras: la referencia de una norma común para conseguir un proceso coherente en el que todos remen hacia una misma dirección.

3 Los organismos normalizadores de la calidad: AENOR

En España AENOR, la Asociación Española de Normalización, es el organismo certificador de la calidad para diversos sectores. Se trata de una asociación privada sin ánimo de lucro, constituida el 9 de octubre de 1984. Su actividad se centra en el territorio español y en todos los sectores industriales y económicos, si bien una de sus principales características es la independencia respecto a todos estos sectores. De hecho, cuando se pone en marcha una norma nueva, AENOR solicita la creación de un comité especial que se haga cargo de su elaboración, en el que participan los agentes principales de esa actividad y los círculos económicos y comerciales que se pueden ver afectados por ella.

Los fines principales de AENOR son los siguientes:

- desarrollar la normalización española;
- fomentar y desarrollar las diversas modalidades de certificación de productos, servicios, personas y sistemas;
- colaborar con la Administración para una mayor implantación de las actividades de normalización y calidad;
- promover la participación española en las organizaciones internacionales y regionales de normalización y calidad;
- actividades relacionadas con la normalización y calidad que contribuyan a su conocimiento, utilización y desarrollo en la sociedad española.

Entre sus actividades como empresa de servicios, desarrolla las siguientes:

- promoción y venta de normas;
- publicaciones técnicas especializadas (libros y manuales);
- centro de información y documentación;

- centro de formación.

AENOR establece, y como ella los demás organismos internacionales de normalización, cómo deben ser las normas:

- voluntarias,
- por consenso,
- resultado de la experiencia,
- aprobadas por un organismo reconocido,
- públicas.

3.1 AENOR y sus relaciones internacionales

Por encima de AENOR y los demás organismos europeos de normalización se encuentra el CEN (Comité Europeo de Normalización), que también es una asociación sin ánimo de lucro, legalmente constituida en 1961, cuyos miembros son los organismos nacionales de normalización de 28 países europeos (a 30 de abril de 2004), con sede central, *CEN Management Centre*, en Bruselas.

El CEN es el homólogo de la ISO (International Standards Association) en el ámbito europeo en materia de normalización.

El objetivo principal del CEN consiste en la implantación de la normalización en Europa para facilitar el intercambio de bienes y servicios mediante la eliminación de las barreras técnicas.

4 Control de la calidad de la traducción y control de los procesos

El sector de la traducción no escapa a esta tendencia a la normalización y a la calidad: ni mucho menos, por lo que la interpretación de la calidad puede diferir enormemente, ya que entramos en el terreno de la subjetividad. Por esta razón, es muy importante poner de manifiesto que es posible garantizar la calidad en cuanto al cumplimiento de una serie de procedimientos, pero sin olvidar que en la calidad de la traducción en sí entran en juego otros factores. De hecho, las distintas certificaciones alcanzadas por las empresas de traducción tienen como fin el establecimiento de unos criterios mensurables referidos a sus procedimientos únicamente. Sin embargo, el mundo de la traducción puede ser —y de hecho es— subjetivo, por lo que la fiel observancia de todos estos procedimientos puede no asegurar *per se* la calidad del producto final de traducción, ya que los criterios empleados para revisar o valorar una traducción varían de un revisor o traductor a otro. Incluso una

traducción puede tener varias posibilidades y ser todas correctas desde un punto de vista puramente lingüístico.

De ahí que sea muy importante que el concepto *calidad* se interprete en este contexto como un proceso, no como resultado o producto final. A tal fin conviene recalcar el uso de las palabras *proceso* y *producto* en el ámbito de la traducción, como hacen HATIM y MASON (1995: 13):

> Los lectores tienen ante sí un producto acabado, el resultado de un proceso de toma de decisiones; no tienen, pues, acceso a las vías que llevaron a esas decisiones, a los dilemas que el traductor tuvo que resolver. Lo que es susceptible de escrutinio es el producto acabado, el resultado de una práctica traslaticia, más que la práctica propiamente dicha. Dicho de otro modo, lo que se contempla es la traducción como producto y no el traducir como *proceso.*

Las *vías* mencionadas en la cita anterior son las que pretende cubrir la futura norma en un sentido puramente práctico, menos teórico: los soportes que precisa la traducción para que ésta se produzca en las circunstancias ideales: desde la recepción de la solicitud del cliente potencial hasta la entrega final del documento o producto traducido, incluidos los procesos lingüísticos, administrativos y técnicos.

Así pues, la observancia de esos procesos normalizados puede ayudar en gran medida a la calidad final del producto entregado, en este caso la traducción. Sin embargo, también puede hablarse de la calidad en referencia al producto, y no al proceso: a la traducción en sí, ya que los procedimientos que se atengan a la norma deberán incluir, a su vez, un proceso de revisión de las traducciones por una persona distinta del traductor —quizás el aspecto más crucial de la norma o, al menos, el que más debate ha provocado en el seno del Comité Internacional—, lo que redundará en la calidad final de la traducción.

5 Estado actual de la normalización aplicable a la traducción

No se debe olvidar que la profesión de traductor estaba encuadrada en la categoría *Traductores y secretarias* en una antigua clasificación de la norma ISO. Con estos antecedentes se puede presuponer con qué facilidad surge la polémica debido a la indefinición del perfil. Tanto es así que los primeros esfuerzos para encontrar una norma aplicable a la traducción ha chocado frontalmente contra algunas asociaciones de traductores, que consideraban esa posible norma como un intento de monopolizar el mercado por parte de las grandes empresas de traducción.

En la futura norma se contemplan las diversas funciones y categorías dentro de todo el proceso.

Hasta este momento se carece de una norma de calidad que aborde toda esta problemática. Es cierto que existen ya normativas de calidad aplicables a la traducción, pero se refieren principalmente a las relaciones que se establecen entre el cliente y el traductor en cuanto a pedidos y contratos.

En la actualidad existen las siguientes normas aplicables a la traducción:

- Norma italiana *UNI 10574*: define los requisitos del servicio y las actividades de las empresas de traducción e interpretación.
- Norma austríaca *Önorm D 1200*: cubre los servicios de traducción e interpretación y los requisitos exigidos para el servicio en sí y su prestación.
- Norma austríaca *Önorm D 1201*: cubre los servicios de traducción e interpretación en cuanto al establecimiento del contrato que cubre el servicio.
- Norma alemana *DIN 2345*: cubre los servicios de traducción, los contratos que se formalizan para la prestación del servicio y los procedimientos de trabajo. Probablemente es la más completa de todas las existentes.
- Norma holandesa *Taalmerk*: cubre los servicios de traducción en general.
- Norma internacional *ISO 12616*: terminografía orientada a la traducción. Su finalidad estriba en el registro y recuperación de la información terminológica para facilitar las labores de traducción.

Independientemente de estas normas específicas, las empresas pueden certificarse en su propio país al amparo de la norma ISO 9001 o sus equivalentes de servicios.

Todas estas normas que cubren la traducción desaparecerán en el momento en que se apruebe la norma europea de calidad para servicios de traducción, que se encuentra en proceso de elaboración.

6 La futura norma de calidad europea para las empresas de traducción

A continuación se resume la información relativa a la futura norma europea de calidad para servicios de traducción.

6.1 Estado actual

El Comité Europeo de Normalización puso en marcha los mecanismos necesarios para establecer una norma europea aplicable a los servicios de traducción, que englobara a todos los agentes de la prestación de estos servicios: traductores, empresas de traducción, grandes clientes privados y públicos, universidades y cuantos organismos o círculos estuvieran relacionados con la actividad de traducción. Esta iniciativa tiene como objetivo establecer una norma lo más completa posible que cubra todos los aspectos metodológicos en el proceso de traducción desde la recepción del trabajo hasta su entrega, además de otros procedimientos subordinados, como son la gestión de pedidos, la asignación de recursos, la formación, las metodologías de auditoría interna, las reclamaciones de clientes, las comunicaciones, etc. Si bien es un proceso que puede llevar tres o cuatro años, supone un hito en nuestro sector, tan huérfano de normativas y atención oficial.

Ya se ha celebrado un buen número de reuniones y se han asignado los distintos trabajos a los comités de cada país, entre los cuales el español tiene un peso específico muy importante, habida cuenta de que fue AENOR el organismo seleccionado como secretaría del proyecto tras la votación de los miembros del CEN.

Después de las primeras reuniones se estableció un plan de trabajo en el que se asignaban los distintos capítulos de la norma a comités nacionales diferentes, con lo que la norma europea contará con las partes siguientes:

- Introducción: motivos que dan lugar a la creación de la norma.
- Terminología: definición de los términos empleados en la norma (posible creación de un anexo con términos empleados en la traducción en general).
- Requisitos básicos: infraestructura (recursos humanos y técnicos), gestión de la calidad (del servicio, no de la traducción en sí) y gestión del proyecto.
- Relación entre cliente y proveedor del servicio de traducción: presupuestos, contratos, derechos y deberes, análisis de viabilidad, etc.
- Procedimientos en servicios de traducción: trabajo administrativo, técnico y lingüístico; el proceso de traducción propiamente dicho; revisión, validación, etc.
- Servicios de valor añadido: localización, maquetación, gestión de memorias de traducción, creación de glosarios, etc. En general,

cualquier servicio que pueda ofrecerse además de la traducción propiamente dicha.

- Anexos: estos documentos tienen una finalidad informativa, no normativa, y contienen recomendaciones sobre distintas listas de comprobación, tareas o procedimientos que se recomienda poner en práctica para completar la norma.

6.2 Participantes en la iniciativa

El proyecto de la nueva norma europea, bajo los auspicios del CEN, fue iniciado por la EUATC (*European Union of Associations of Translation Companies*), con la intención de lograr un sistema de control de la calidad más específico para los servicios de traducción desarrollados en sus empresas miembros. El borrador inicial fue el resultado de una intensa labor llevada a cabo por varios miembros de esta asociación, en el que se combinaban aspectos de la norma ISO 9001 y las otras normas existentes mencionadas con anterioridad, así como su propio código ético. Si bien la propuesta inicial se refería a los servicios desarrollados en el seno de las empresas de traducción, dada la variedad de los servicios de valor añadido que eran capaces de ofrecer en paralelo a la traducción misma, en la reunión inicial se decidió tras un intenso debate incorporar también a los traductores autónomos, de modo que la norma abarcara un mayor ámbito de actividad.

Los miembros nacionales del CEN votaron por mayoría a favor de la concesión de la secretaría europea a la candidatura española, que contó con el apoyo de la EUATC, cuya presidencia recae por turno en la ACT (*Agrupación de Centros especializados en Traducción)* española. En el Comité Técnico Español se invitó inicialmente a representantes de todos los ámbitos relacionados con la traducción: empresas de traducción, traductores autónomos, asociaciones de traductores, universidades, instituciones públicas, empresas de productos informáticos aplicados a la traducción (memorias de traducción) y asociaciones de consumidores. Igualmente, se incluyó en el Comité Español a la recién creada ASETRAD (*Asociación Española de Traductores, Correctores e Intérpretes*).

LA ACT, fundada en España en 1990 y socio fundador de la EUATC, es miembro corporativo de AENOR y ostenta la presidencia de la EUATC durante el período 2002-2004. La ACT colabora estrechamente con AENOR, de la que es miembro corporativo, en el desarrollo de dicha norma y se ocupa de dirigir el grupo de trabajo español y de moderar las reuniones del comité europeo.

La EUATC, fundada en 1994 en Italia, está compuesta en la actualidad por 13 miembros. La colaboración en el desarrollo de esta norma es uno de los objetivos principales.

El Comité Español, junto con los otros comités nacionales, se integra en el Comité Internacional del CEN, que se reúne periódicamente para debatir cada capítulo e incluir las modificaciones oportunas en el borrador inicial del capítulo correspondiente propuesto por el comité en cuestión. En particular, el Comité Español elaboró el borrador del capítulo más denso e importante de la norma: los procedimientos de traducción. El eje central de este capítulo giró en torno a la necesidad de la revisión por una persona distinta del traductor.

Las decisiones de cambios se votan dentro del Comité Internacional tras escuchar las propuestas y enmiendas de los comités nacionales. En el mes de junio se va a celebrar en Milán la que se espera que sea la última reunión del Comité Internacional, que dará lugar al documento final, que deberá pasar por el proceso de encuesta pública entre los distintos organismos nacionales de normalización del CEN antes de su publicación.

6.3 Calendario de la norma europea

Como referencia, a continuación se enumeran las distintas fases por las que ha pasado y pasará la norma desde la primera reunión informativa a su publicación final:

Referencia del grupo de trabajo *CEN/BT TF 138 «Translation Services»*

Fecha	Hito
Enero de 2002	Primera reunión informativa en Bruselas en la que se decide crear un comité técnico.
Diciembre de 2002	Primera reunión del Comité Internacional en Madrid. Elaboración del *business plan*.
Marzo de 2003 a junio de 2004	Diversas reuniones del Comité Internacional para debatir y aprobar los distintos capítulos.
Junio de 2004	Aprobación del documento final para la encuesta pública del CEN.
Septiembre de 2004	Comienzo de la encuesta pública.
Febrero de 2005	Fin de la encuesta pública.
Abril de 2005	Estudio de los comentarios surgidos de la encuesta pública.
Julio de 2005	Inicio de la votación formal ponderada de los miembros del CEN.
Septiembre de 2005	Fin de la votación formal.
Noviembre de 2005	Publicación de la norma europea (EN).
Mayo de 2006	Fin de la traducción de la EN a todos los idiomas de los miembros del CEN (seis meses como máximo). A partir de este momento es posible certificarse con la nueva norma europea.

7 Conclusión

Es bien sabido que todavía existen muchos recelos entre empresas de traducción y traductores autónomos, por lo que se espera que la publicación de la norma pueda tender un puente hacia una colaboración más profesional entre las empresas que pudieran certificarse en el futuro. El establecimiento de procedimientos de trabajo que apunten a la satisfacción de la norma puede ayudar a distinguir el carácter profesional de una empresa de traducción que aporta un valor añadido a las traducciones que puede recibir antes de la entrega al cliente final y que establece una relación comercial seria con sus colaboradores, del típico intermediario que se limita a cambiar de sobre la traducción recibida. Por esa razón, en la ACT —al igual que hacen la ATA o la EUATC— se pretende distinguir entre la empresa de traducción, que aporta un valor añadido, y la agencia de traducción, que es un mero intermediario.

De todos es conocida la proliferación de empresas enmascaradas de traducción, que aparecen y desaparecen; que utilizan practicarios de ida y vuelta como personal exclusivo; que tienen la traducción como actividad secundaria, o terciaria; que explotan con precios abusivos a sus colaboradores, etc. La existencia de esta norma puede ayudar a distinguir a unas empresas de otras, lo que redundará en una colaboración comercial más adecuada y satisfactoria para ambas partes, dado que es una norma que se ha elaborado desde dentro del propio sector de la traducción, y no es una norma general que se adapte a nuestra profesión: empresas de traducción, traductores, asociaciones de empresas y traductores, universidades y especialistas en normalización son buenos conocedores de la problemática actual y han estado presentes en todo momento en su elaboración y mejora.

En cualquier caso, la certificación de la norma puede limitarse a la presencia del sello de calidad si la dirección de una empresa, por ejemplo, no se compromete y cree en esa norma, y realmente la aplica. Si así se hace en el futuro, no cabe ninguna duda de que ayudará a mejorar la imagen de un sector tan baqueteado, pero absolutamente necesario, como en el que trabajamos todos nosotros.

8 Referencias

AENOR (2000) *Guía para la implantación de sistemas de la calidad en PYMES*, AENOR N.A., Madrid

HATIM, B. / I. MASON (1995) *Teoría de la traducción: una aproximación al discurso* [traducción de *Discourse and the Translator* por Salvador PEÑA], Ariel, Barcelona

RAE (2001[22]) *Diccionario de la lengua española*, Espasa Calpe, Madrid

VVAA (1961) *Webster's New International Dictionary, Unabridged*, Könemann, Springfield

8.1 Direcciones de interés:

ACT: www.act.es

AENOR: www.aenor.es

CEN: www.cenorm.be

EUATC: www.euatc.org