

La normalización en primer plano (español)

La norma europea de calidad EN-15038 para servicios de traducción: ¿qué hay tras ella?

Juan José Arevalillo Doval, director gerente de Hermes Traducciones y Servicios Lingüísticos
Director del Comité Español para la norma EN-15038

Todos los que estamos inmersos en el mundo de la traducción y localización sabemos a la perfección que nos encontramos en un sector desregularizado, en el que cada cual se autoimpone sus normas, si es que no se las imponen a él sus clientes directos o finales. También sabemos que cada empresa tiene sus propios procedimientos, unas veces similares, otras veces absolutamente opuestos. Pero todos estos procedimientos buscan el mismo fin: llegar a un producto traducido o localizado con la mayor calidad posible.



**Juan José
Arevalillo**

Si, por otro lado, miramos hacia la palabra *calidad*, su interpretación en el dominio de la traducción tiene muchas interpretaciones posibles aunque coincidan en lo esencial: tantas como clientes, empresas o traductores pueda haber. No obstante, podría resumirse en tres palabras: *satisfacción del cliente*. Por ello nos enfrentamos a un concepto muy subjetivo que puede medirse por muchos raseros.

Para situarnos en este artículo, es fundamental dos tipos de aplicaciones de la calidad: la que se aplica a la traducción en sí y la que se aplica a los procedimientos. En el último *The Globalization Insider*, Alan K. Melby, en su artículo [Quality from the Ground Up](#), se refería con gran acierto a los métodos evaluativos como el LISA QA Model o el SAE J2450.

También mencionaba la contribución de la norma ASTM, que presentaba una visión más amplia de los procedimientos de traducción, no referida sólo a la traducción, o a la revisión y puntuación de esa traducción, sino a las fases que se suceden desde que se recibe un trabajo de traducción hasta que se entrega al cliente.

En esta última línea también mencionaba la futura norma europea de calidad para servicios de traducción (CEN/BTTF 138) auspiciada por el Comité Europeo de Normalización (CEN). El presente artículo tiene como fin presentar esta futura norma al mundo de la traducción y localización, y cuál ha sido su historia y desarrollo, ya que muchos han oído hablar de ella, pero no aciertan a situar su significado y objetivos reales. De hecho, basta con consultar los foros de traducción en los que se ha hablado de ella para darse cuenta de la confusión existente a este respecto...

La futura norma europea de calidad 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.

Todos conocemos la importancia que ha adquirido la calidad desde finales de los 80 del siglo pasado, sobre todo en entornos industriales. Esa importancia se ha plasmado en la proliferación de las distintas normas de calidad en los distintos campos bajo el paraguas de las normas ISO, que buscan unos criterios objetivos de medición para garantizar la calidad del producto final. Estas normas pueden aplicarse a numerosos aspectos: desde la fabricación de tornillos o piezas industriales a procesos de diseño. La traducción no podía ser menos, y también sus procedimientos pueden ser objeto de una norma ISO.

En el caso de la futura norma de traducción existe una diferencia primordial: es una norma exclusiva de la traducción y que no se puede aplicar a ningún otro campo de actividad. Además, ha sido elaborada desde dentro de la traducción a través de sus diversos agentes: traductores, empresas de traducción, asociaciones del sector de la traducción, universidades, clientes y organismos de normalización. De ahí su peculiaridad y especialización. Como vemos, una norma ISO presenta unas directrices generales que cada sector amolda a sus necesidades; la norma europea de calidad presenta unas directrices específicas que deberán seguir quienes se certifiquen según esta norma.

Los organismos de normalización

Una vez situados en el ámbito de aplicación de las normas de calidad, resulta conveniente recordar el modo en que operan los organismos de normalización, cuya labor conjunta ha dado lugar a nuestra norma.

La mayoría de los países europeos cuentan con su organismo propio de normalización. A todos nos resultan familiares las siglas DIN, AENOR, AFNOR, BSI, UNI, ÖN, etc. Todas ellas responden a asociaciones e institutos de normalización de distintos países europeos, y todas ellas se integran en el Comité Europeo de Normalización (CEN).

Entre los fines principales de estos organismos de normalización cabe mencionar el desarrollo de la normalización; el fomento y desarrollo de las diversas modalidades de certificación de productos, servicios, personas y sistemas; la colaboración con las administraciones públicas para una mayor implantación de las actividades de normalización y calidad; y la promoción de actividades

relacionadas con la normalización y calidad que contribuyan a su conocimiento, utilización y desarrollo en la sociedad.

Asimismo, es muy importante tener en cuenta los requisitos que debe tener una norma para que se materialice su desarrollo:

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

Estado actual de las normas

Una vez definidos los requisitos necesarios de una norma de calidad, debemos saber cuáles son las normas aplicables a procesos de traducción que existen en este momento, para de ahí pasar a explicar la norma europea de calidad. Es muy importante resaltar que en el momento mismo en que la norma europea de calidad para servicios de traducción entre en vigor, desaparecerán todas las demás normas europeas aplicables a la traducción.

En la actualidad existen las siguientes normas en Europa:

- 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, pero no exige su certificación.
- 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.

Como puede observarse, estas normas hacen referencia al proceso de traducción en general, y no al producto obtenido de ese proceso: la traducción en sí, como hacen el LISA QA Model y el SAE J2450, tal y como mencionaba al principio del artículo.

La norma europea de calidad EN-15038 para servicios de traducción

Tras presentar las normas existentes, es buen momento para llamar a la norma por su propio nombre: EN-15038 —si bien en este momento debería ser prEN-15038, ya que todavía es un borrador que espera ver su aprobación en este mismo año—.

El desarrollo de la norma tuvo su arranque en el año 2000, cuando el CEN creó su comité BTTF 138 que se encargó de dar los pasos necesarios para elaborar su redacción. Con anterioridad a todo esto, la European Union of Associations of Translation Companies (EUATC) disponía de su propia norma interna de calidad, que fue el embrión de la futura norma. De hecho, la EUATC venía utilizando entre sus miembros los procedimientos en ella descritos, y consideró que era el momento adecuado para darle a esa norma un nuevo cuerpo que fuera aplicable a las empresas de traducción. Tras la reunión inicial en Bruselas con el CEN, se acordó con las demás delegaciones de los organismos nacionales de normalización incluir también a los traductores autónomos y hablar de servicios de traducción en general y de proveedores de servicios de traducción en particular. De este modo, el sector quedaría representado en su totalidad.

Tras ello, se comitó un comité internacional presidido por Miguel Núñez, en ese momento presidente de la EUATC, que se reunía periódicamente para perfilar la elaboración de la norma. En las reuniones del comité internacional estaban representados los organismos de normalización con sus comités nacionales (en este momento el CEN consta de 28 miembros) mediante una delegación de tres personas: el responsable del comité nacional y dos delegados. Esto puede dar una idea del elevado número de asistentes a cada reunión, a los que hay que sumar los observadores europeos (como la EUATC), estadounidenses (ATA y ASTM), canadienses, etc.

A su vez, los comités nacionales estaban, y siguen estando, formados por empresas de traducción (pertenecientes o no a asociaciones empresariales), traductores autónomos, asociaciones de traductores y empresas de traducción, universidades, organismos públicos, empresas de productos informáticos aplicados a la traducción (memorias de traducción) y asociaciones de consumidores, amparados todos por el organismo nacional de normalización correspondiente. No obstante, la configuración de cada grupo variaba en cierta medida según los intereses nacionales de cada grupo en estar presente o no en esos comités. Finalmente, los miembros del CEN votaron por mayoría que la secretaría internacional de la norma recaería en AENOR, el organismo español de normalización, del que la ACT (la Agrupación Española de Centros especializados en Traducción) es miembro corporativo.

Para la elaboración de los distintos capítulos de la norma, se asignó de modo voluntario la redacción de cada capítulo a un comité nacional, quienes, tras su redacción, sometían cada capítulo a debate en los comités nacionales y con posterioridad a los demás comités en las reuniones internacionales. El resultado de los intensísimos debates fue el borrador sometido a la encuesta pública, que finalizó el pasado mes de febrero. Las posibles enmiendas y los comentarios se tratarán en la última reunión del comité a finales de mayo en Copenhague para dar el posible visto bueno a la norma, que verá la luz a principios del año 2006 con toda probabilidad y cuya certificación ya sería posible. En el momento de su publicación, quedarían obsoletas las normas de calidad existentes aplicables a la traducción, las cuales tomó como referencia esta norma.

Reimpreso con permiso de *LISA Globalization Insider*, edición de abril de 2005,
ubicación: http://www.lisa.org/globalizationinsider/2005/04/la_norma_europe.html
(versión inglesa: http://www.lisa.org/globalizationinsider/2005/04/the_en15038_eur.html).
Copyright © 2005. The Localization Industry Standards Association (LISA: www.lisa.org) y
S.M.P. Marketing Sarl (SMP).

Con el nombre EN-15038, la norma presenta el contenido siguiente:

- **Introducción:** motivos que dan lugar a la creación de la norma.
- **Terminología:** definición de los términos empleados en la norma (se está barajando la posibilidad de crear un anexo con términos empleados en la traducción en general, independiente de la norma).
- **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.

Dentro de todo el contexto de la norma, hay un principio fundamental que consiste en la revisión y corrección de la traducción por un tercero, como mecanismo que facilita una mayor calidad del texto traducido en virtud de una mayor objetividad. Éste fue uno de los puntos más *calientes* de debate y, dentro de la mayoría de los comités, este punto se considera uno de los mayores éxitos de la norma, además de suponer el reconocimiento de la labor de revisores y correctores. Es muy importante recalcar que este proceso de revisión/corrección y el de traducción son indivisibles, aunque se ejecuten en fases diferentes —también pueden efectuarse en paralelo— y que la eliminación de la revisión o su recorte en cualquier modo puede repercutir negativamente en la calidad de la traducción o producto final.

La norma europea de calidad para servicios de traducción y la localización

Como bien sabemos todos en el sector de la localización, la traducción forma parte integral del proceso, pero no es el único. No obstante, esto, que parece tan evidente, no lo es tanto para quienes están fuera del mundo de la localización. Incluso el concepto de *localización de programas informáticos* da lugar a la confusión por el desconocimiento de los procesos que la integran: planificación, ingeniería, traducción, revisión, pruebas, maquetación, compilación, etc.

Esto se plasmó en los debates, en los que el comité español, sobre todo, defendió la presencia de los términos *localization* y *locale*, ya que las actividades de localización se llevan una cuota importantísima de la facturación mundial por servicios de traducción. Pero, obviamente, la norma se refiere sólo a la traducción. Si bien muchos de los procesos son compartidos por traducción y localización por igual, la localización encierra aspectos no presentes necesariamente en la traducción, por lo que se incluyó como servicio de valor añadido. En estos servicios de valor añadido también

Reimpreso con permiso de *LISA Globalization Insider*, edición de abril de 2005,
ubicación: http://www.lisa.org/globalizationinsider/2005/04/la_norma_europe.html
(versión inglesa: http://www.lisa.org/globalizationinsider/2005/04/the_en15038_eur.html).
Copyright © 2005. The Localization Industry Standards Association (LISA: www.lisa.org) y
S.M.P. Marketing Sarl (SMP).

aparecen *globalization* e *internationalization*, junto a la maquetación, gestión de memorias de traducción, diseño gráfico y otras actividades típicas del proceso de localización.

Además, existen dos definiciones de *localization* en la norma, una general y otra específica referida a la localización de programas informáticos, basada en las definiciones de LISA: «transfer of a concept in the source language, which belongs to a source-language convention, into the equivalent or an appropriate target-language convention. Software localization involves taking a product and making it linguistically, culturally and technically appropriate to the target locale (country/region and language) where it will be used and sold».

Por otro lado, la norma incluye referencias implícitas y explícitas a la gestión de proyectos, la columna vertebral de cualquier proyecto de localización, y por ende de traducción.

Finalmente, como ya he mencionado más arriba, la revisión y la corrección son una de las piedras angulares de esta norma, y es precisamente en esta fase de la traducción en donde son aplicables las normas evaluativas, LISA QA Model, SAE J2450 o cualesquiera otras que pueda usar una empresa de traducción o traductor por decisión propia o imposición ajena. Debe recordarse la diferencia entre la calidad de los procesos —la norma general— y la calidad de la traducción en sí —la norma evaluativa—. De ahí la importancia que tiene esta norma en este sentido, ya que conlleva la normalización de un proceso que muchos hacen, pero que otros no hacen, y ahí estriba una posible razón para la calidad final de una traducción o de un producto localizado. No cabe ninguna duda de que si el proceso general está bien definido y engranado, y se cumplen sus premisas, el producto final de ese proceso tiene casi garantizada la calidad. Si los procesos de contratación de personal son los adecuados; si los procesos de subcontratación entre cliente, empresa de traducción y traductor son los adecuados; si el proceso de traducción es el correcto; si el proceso de revisión y corrección está bien pensado y aplicado; ¿duda alguien de que la calidad del producto final, la traducción en este caso, no sea la deseada?

Finalmente, ¿quién de nosotros no ha sufrido los avatares terminológicos de un cliente que nos pide una *review*, *revision* o *edited version* de una traducción, y no queda claro lo que quiere? Es más, se dan casos en los que un cliente utiliza un término para una actividad que no coincide con el término que utiliza otro cliente... y sólo la experiencia y conocimiento del cliente atesorados con el tiempo nos pone sobre la pista de lo quiere. Pues la norma puede solventar este problema, ya que define con claridad estos conceptos: *revise* como *bilingual review* y *review* como *monolingual review*.

Conclusiones

Es bien sabido que todavía existen muchos recelos entre empresas de traducción y traductores autónomos en su relación, 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 y localización 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 —y en ello coinciden, por ejemplo, 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.

Asimismo, esta norma supondrá una referencia central para el sector de la traducción, tan huérfano de regulación y tan necesitado de ella. Incluso, se han producido contactos entre la ISO y el comité de la norma europea para que ésta pudiera servir de base a una hipotética norma ISO de traducción, lo que sería, sin género de dudas, una noticia importantísima para todos. Incluso el estándar podrá servir de referencia a las autoridades académicas a la hora de renovar sus programas de estudios universitarios de Traducción y Localización.

Esperemos que la norma europea de calidad EN-15038 para servicios de traducción nos ayude en el futuro a hablar todos el mismo *idioma*.

Juan José Arevalillo es director gerente de Hermes Traducciones y Servicios Lingüísticos, S.L., empresa de traducción y localización que fundó en 1991 en Madrid. Como presidente de la ACT (Agrupación de Centros especializados en Traducción), es el responsable del Comité Español que trabaja en la norma EN-15038. Asimismo, es profesor de Traducción en la Universidad Alfonso X el Sabio en Madrid. Dirección electrónica de Arevalillo: juanjo.arevalillo@hermestrans.com.