

Calidad

Antoni Oliver

P08/B0240/00287

Índice

Introducción	5
Objetivos	6
1. Conceptos importantes	7
1.1. Calidad	7
1.2. Control de calidad	7
1.3. Aseguramiento de la calidad	8
1.4. Revisión	8
2. Calidad del proceso y calidad del resultado	9
3. Normas aplicables a la calidad del proceso	10
3.1. ISO-12616 Terminografía orientada a la traducción	10
3.2. EN-15038 Norma europea de calidad para servicios de traducción	11
4. Normas aplicables a la calidad del resultado	14
4.1. LISA QA Model	14
4.1.1. Metodología de muestreo	15
4.1.2. Criterios de calidad	16
4.2. SAE J2450	19
4.2.1. Categoría de errores	19
4.2.2. Subcategorías de errores	20
4.2.3. Metarreglas	20
4.2.4. Ponderación numérica	20
4.2.5. Proceso de evaluación	20
5. Implantación de criterios de calidad	25
5.1. Definición de la actividad	25
5.1.1. Servicios ofertados	25
5.1.2. Política de tarifas	27
5.1.3. Relación empresa-cliente	27
5.1.4. Relación empresa-proveedor	28
5.2. Recursos técnicos	28
5.2.1. Hardware	28
5.2.2. Sistemas operativos y software genérico	29
5.2.3. Herramientas de traducción asistida por ordenador	29
5.2.4. Herramientas de Extracción y gestión de la terminología	30
5.2.5. Herramientas de gestión de proyectos	30

5.2.6. Bases de datos terminológicas	30
5.2.7. Memorias de traducción	31
5.2.8. Otros recursos: diccionarios, corpus, etc.	31
5.3. Recursos humanos	31
5.3.1. Selección de personal	31
5.3.2. Evaluación de personal freelance	32
5.3.3. Bases de datos de colaboradores freelance	32
5.4. Procedimentación de las tareas	32
5.5. Control de calidad y aseguramiento de la calidad	33
5.6. Gestión de conflictos	34
5.7. Otras tareas	35
6. Conclusiones.....	36
7. Para ampliar conocimientos.....	37
Bibliografía.....	39

Introducción

La calidad de las traducciones es un tema de vital importancia que a menudo ha generado y continúa generando multitud de polémicas. La calidad, o más bien la falta de calidad, es una fuente continua de conflictos entre proveedores y clientes de servicios de traducción. Uno de los principales inconvenientes para la resolución de estos problemas es que, a menudo, ni los proveedores ni los clientes son capaces de definir el concepto de calidad de una traducción ni los parámetros para medirla.

La tarea de definir la calidad de una traducción no es sencilla, ya que a menudo intervienen factores subjetivos, pero es imprescindible disponer de unos parámetros que permitan medir la calidad. Estos parámetros serán de utilidad en diversas situaciones: aceptar o rechazar trabajos de traducción de los proveedores, verificar la calidad antes de entregar trabajos de traducción a un cliente, etc. Disponer de los datos de calidad será también imprescindible para detectar los puntos débiles de los servicios que ofrecemos y para mejorar, mediante la corrección de estos puntos débiles, la calidad de nuestros servicios.

Para alcanzar unos buenos niveles de calidad deberemos estar atentos tanto en el proceso como al producto resultante. En consecuencia, será necesario diseñar flujos de trabajo adecuados y también metodologías y técnicas de revisión y control del producto resultante.

El objetivo final de la calidad es conseguir la satisfacción del cliente para poder así continuar trabajando con este cliente en el futuro y poder garantizar la continuidad de nuestra empresa. En este sentido, a diferencia de lo que ocurre en otros sectores, los clientes acostumbran a desconocer los parámetros de calidad aplicables a la traducción. Habrá que hacer, por lo tanto, un esfuerzo adicional de explicación de los parámetros de calidad que aplicamos y asegurarnos de que se llega a un buen consenso con el cliente en temas de calidad. De nada nos servirá alcanzar unos buenos niveles de calidad respecto de nuestros parámetros si el cliente no los comprende ni los comparte.

Objetivos

- 1.** Presentar los conceptos fundamentales relacionados con la calidad en el mundo de la traducción.
- 2.** Valorar la importancia de la implantación de criterios de calidad.
- 3.** Conocer las principales normas y modelos de calidad aplicables en el mundo de la traducción.

1. Conceptos importantes

1.1. Calidad

AENOR¹ define la calidad como "... el conjunto de características de una entidad que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas. Conseguir un buen nivel de calidad consistirá en conseguir que la entidad en cuestión (objeto o servicio) disponga de estas características.

⁽¹⁾Asociación Española de Normalización (www.aenor.es)

Si por ejemplo, fabricamos bombillas, podríamos definir que estas características son una cierta luminosidad y una cierta durabilidad. Si nuestras bombillas (o al menos la mayoría de ellas) iluminan lo que tienen que iluminar y duran lo que tienen que durar, podremos afirmar que nuestras bombillas son de calidad.

Como veremos a partir de ahora en este capítulo, la determinación de estas características en el mundo de la traducción no es tan simple.

1.2. Control de calidad

Se puede definir *control de calidad* (en inglés *Quality Control*, QC) como la verificación de un producto, acabado o en fase de producción, siguiendo un determinado protocolo, de acuerdo con los criterios, exigencias y normas preestablecidos con el objetivo de evaluar la calidad del producto acabado y economizar tiempo y recursos.

En traducción, el control de calidad de una determinada traducción implica la lectura detallada de toda la traducción. Para realizar el control de calidad de una determinada traducción no se establecen muestreos de porcentajes de la traducción.

Si lo que pretendemos es evaluar la calidad de un determinado proveedor, podríamos realizar un muestreo de su producción durante un determinado periodo (por ejemplo, coger el 5% de sus traducciones de un año) y evaluarlas mediante una lectura completa y detallada.

1.3. Aseguramiento de la calidad

El *aseguramiento de la calidad* (en inglés *Quality Assurance*, QA) se puede definir como el conjunto de acciones sistemáticas y planificadas con el objetivo de garantizar, con un nivel de confianza suficiente, que un determinado producto funciona satisfactoriamente de acuerdo con los criterios y normas establecidos.

Los procesos de aseguramiento de la calidad en traducción se basan en un muestreo, es decir, en la lectura de ciertas partes de la traducción en busca de determinados tipos de errores. El proceso de aseguramiento de la calidad pretende establecer si una determinada traducción alcanza o no los niveles de calidad deseados.

1.4. Revisión

La *revisión* se considera un proceso de la propia traducción y supone la corrección de los errores para mejorar el producto.

La revisión, ya que se considera un proceso de la propia traducción, se aplica sobre un producto todavía no acabado (la traducción sin revisar no es una traducción acabada). El control de calidad y el aseguramiento de la calidad se aplican sobre un producto ya acabado.

Hay que tener muy presente la diferencia entre revisión y control de calidad, ya que el control de calidad pretende descubrir y caracterizar las faltas o errores, mientras que la revisión pretende corregir los errores y permite de esta manera intervenir para mejorar el producto.

2. Calidad del proceso y calidad del resultado

Para alcanzar unos buenos niveles de calidad habrá que fijarse tanto en el proceso como en los resultados. Definiendo unos flujos de trabajo adecuados, utilizando las herramientas y recursos necesarios y contando con profesionales cualificados, podremos asegurar que estamos llevando a cabo un proceso de calidad. Este proceso de calidad tendrá muchas posibilidades de generar un producto de calidad, pero en cualquier caso habrá que establecer una serie de procedimientos para garantizar la calidad del producto resultante.

Esta doble vertiente de la calidad, en tanto que proceso y en tanto que producto, tiene también su representación en relación a las normas o modelos aplicables. Algunas de estas normas están encaminadas a definir los procesos necesarios, y otro conjunto de normas y modelos están encaminados a definir sistemas de control de calidad o de aseguramiento de la calidad.

Cuando nos planteemos la introducción de criterios de calidad en nuestra empresa, habrá que tener muy en consideración ambos aspectos.

3. Normas aplicables a la calidad del proceso

3.1. ISO-12616 Terminografía orientada a la traducción

La norma ISO-12616 tiene por título *Terminografía orientada a la traducción*. Su finalidad es definir los procesos de registro y recuperación de la información terminológica para facilitar las tareas de traducción. Esta norma está diseñada para poder ser incorporada al flujo de trabajo, tanto de un traductor individual, como de un equipo, agencia o departamento. La norma describe métodos para permitir a los traductores registrar, mantener y recuperar información terminológica. Esta norma establece principios esenciales para el intercambio de información y proporciona elementos para la administración y el control de calidad de la información terminológica.

La norma prevé una serie de categorías de datos obligatorias y otras opcionales. Las obligatorias son:

- Denominación del término
- Lengua
- Fuente (documento del que se ha extraído el término)

Y las categorías de datos opcionales son:

- Campo de especialidad
- Identificador del registro
- Muchas otras categorías incluidas en otros estándares como por ejemplo TBX

La norma no sólo indica las características de las entradas terminológicas, sino que también define los principios básicos sobre cómo tiene que funcionar el programa que gestione la base de datos terminológica con respecto a la recuperación de la información. En este sentido define, por ejemplo, que el programa tiene que ser capaz de devolver como salida tanto una única entrada terminológica, como un conjunto de entradas. También indica que la recuperación de entradas se tiene que poder hacer a partir de la forma completa y mediante una serie de operaciones:

- Truncamiento por la derecha (empieza por)
- Truncamiento por la izquierda (acaba por)
- Combinación del truncamiento por la derecha y por la izquierda
- Filtros
- Operaciones booleanas y de distancia

- A partir de un índice de todos los términos presentes

La norma también recuerda que hay que crear una serie de procedimientos para la protección y la seguridad de los datos (tipo de soporte, intervalo de las copias de seguridad, control de acceso, etc.).

3.2. EN-15038 Norma europea de calidad para servicios de traducción

El 17 de mayo de 2006 se aprobó la nueva *Norma europea de calidad para servicios de traducción* EN-15038. Esta norma puede servir como a referencia básica sobre las diferentes fases que comporta un proyecto de traducción y sobre las buenas prácticas aplicables. Antes de la aparición de esta norma algunos países de la Unión Europea ya disponían de normas aplicables a la traducción:

- Norma italiana UNI 10574
- Norma austriaca Önorm D 1200
- Norma alemana DIN 2345
- Norma holandesa Taalmerk

La norma europea sustituye a estas normas nacionales. Ésta es una norma orientada al proceso, ya que sus diferentes capítulos cubren todas las etapas del mismo, desde que se recibe el original hasta que se entrega la traducción. El objetivo de la norma es definir la calidad del servicio de traducción y no la calidad de la traducción como producto resultante. En la introducción del borrador de la norma se puede leer: El "objetivo de esta norma europea es establecer y definir los requisitos para la prestación de servicios de traducción de calidad". La norma consta de los siguientes capítulos:

- **Introducción:** En donde se presentan los principales aspectos relacionados con la motivación y la necesidad de creación de la norma.
- **Finalidad:** Este apartado indica que esta Norma especifica los requisitos para los proveedores de servicios de traducción (TSP - *Translation Services Providers*): recursos humanos y técnicos, calidad y gestión de proyectos, marco contractual, procedimientos, servicios de valor añadido y definición de terms relevantes. También indica que esta norma no es aplicable a la interpretación.
- **Términos y definiciones:** Define los términos utilizados a la propia norma y a la vez sirve para armonizar algunos de estos términos. En traducción pasa a menudo que no todo el mundo entiende lo mismo, por ejemplo, por procesos de *revisión*, *corrección* y *edición*, y esto acostumbra a ser una fuente de problemas entre clientes y proveedores.
- **Requisitos básicos:** En donde se presentan los requisitos de infraestructura y recursos humanos que debe satisfacer una empresa de traducciones

para prestar sus servicios. Este capítulo se estructura en tres apartados: recursos humanos, recursos técnicos y gestión de la calidad. Con respecto a los recursos humanos habla de la competencia profesional de los traductores y de los revisores, haciendo una distinción entre revisores (*revisers*) y correctores de concepto (*reviewers*). Los revisores realizan una revisión teniendo en cuenta tanto el original como la traducción. Los correctores de concepto la realizan únicamente teniendo en cuenta el texto traducido. Los recursos técnicos incluyen tanto hardware como software, así como los equipos de comunicaciones. Sobre la gestión de la calidad la Norma especifica que los proveedores de servicios de traducción tienen que asegurar medidas de control de calidad, pero no indica específicamente cuáles. También indica que las empresas deben revisar periódicamente dichas medidas de control de calidad. Dentro del apartado de calidad, la Norma también habla de la figura del gestor de proyectos.

- **Relación entre cliente y proveedor:** se dan las indicaciones básicas sobre cómo deben ser presupuestos y contratos. También se definen los derechos y los deberes tanto de los clientes como de los proveedores. En esta norma se entiende por cliente "aquél que solicita el servicio" y por proveedor "aquél que suministra el servicio solicitado". Una empresa de traducciones puede en consecuencia ser tanto cliente como proveedor: cliente cuando solicita los servicios de un traductor autónomo o de otra empresa, y proveedor cuando suministra la traducción al cliente final. Es muy frecuente encontrarse con problemas entre proveedores y clientes debido a la falta de especificación de los servicios contratados. Esta norma exige la plena documentación de la relación comercial mediante presupuestos, contratos escritos y aceptación de condiciones.
- **Procedimientos en servicios de traducción:** se dan las directivas básicas sobre qué procedimientos hay que seguir para hacer el trabajo administrativo, técnico y lingüístico, así como el propio proceso de traducción y revisión. Este capítulo divide el proceso de traducción en las siguientes partes: gestión de proyectos [*project management*], traducción, revisión hecha por el propio traductor (comprobación o *checking*); revisión [*revision*] (revisión teniendo en cuenta tanto el original como la traducción, hecha por una persona diferente al traductor); comprobación de concepto [*review*] (revisión monolingüe sobre la traducción), corrección de pruebas [*proof-reading*] (revisión monolingüe sobre la traducción en su formato final) y comprobación final [*final verification*] del proveedor de servicios de traducción en relación al cumplimiento de las especificaciones del cliente. Fijaos en los diferentes niveles de revisión que especifica esta Norma. Observad también que la norma especifica que el traductor ya realiza una primera revisión de su trabajo.

- **Servicios de valor añadido:** la norma hace referencia a la posibilidad de ofrecer una serie de servicios de valor añadido que se concretan en el Anexo D.
- **Anexos:** se ofrecen una serie de documentos informativos que contienen tareas o procedimientos recomendables. El anexo A trata de los detalles para el registro de los proyectos de traducción. El anexo B define las tareas técnicas que se pueden hacer antes de la traducción. El anexo C trata el análisis del texto original y divide este análisis en factores extratextuales e intratextuales; macroestructura y microestructura. El anexo C define cómo puede ser una guía de estilo y qué aspectos puede tratar. El apartado D define una lista de posibles servicios de valor añadido.

Ésta es una norma lo suficientemente abierta, de manera que permite una fácil adaptación a la realidad de una empresa concreta.

4. Normas aplicables a la calidad del resultado

4.1. LISA QA Model

La organización LISA² ha desarrollado una metodología de aseguramiento de la calidad orientada a la actividad de localización, pero que es fácilmente adaptable a la traducción. Esta metodología se basa en la lectura de una serie de muestras del trabajo, para buscar una serie de errores clasificados por su gravedad. Si el trabajo supera un número máximo de errores, éste no será aceptado.

⁽²⁾ Localisation Industry Standard Association (www.lisa.org)

En traducción no tendría sentido tomar una muestra de un número determinado de palabras aisladas del texto, y por dicho motivo hay que definir una metodología estadísticamente válida para escoger el número adecuado de palabras, pero que formen parte de unidades mayores (frases, párrafos o páginas).

Los errores se clasifican en tres grados según su severidad (errores críticos, errores importantes y errores leves). Cada uno de estos grados tiene asociado un número de puntos de error. En la siguiente tabla podemos observar la clasificación de los errores con sus puntos asociados:

Tipo de error	Descripción:	Puntos de error:
Error crítico	Un error en una parte especialmente visible del documento (el título, por ejemplo)	El número máximo de puntos de error más uno (es decir, no se acepta ningún error crítico)
	Un error importante repetido en distintos lugares	
	En localización, un error que haga que la aplicación no funcione	
Error importante	Un error en una parte bastante visible del documento (cabecera, índice, etc.)	5 puntos de error
	Un error que haga que una declaración no sea cierta	
	Un error leve repetido en diversos lugares	
	No haber hecho caso de un informe anterior de aseguramiento de la calidad	
	Un error que haga que una declaración sea potencialmente ofensiva	

Tipo de error	Descripción:	Puntos de error:
Error leve	Cualquier error de una severidad inferior que la de los errores importantes	1 punto de error

En general la medida de la muestra se establece en un 10% del total de palabras y por defecto el número máximo de puntos de error se establece en un 1% del número de palabras de la muestra. Por ejemplo, para un documento de 45.000 palabras, la muestra a revisar sería de 4.500 palabras y el número máximo de puntos de error sería de 45.

4.1.1. Metodología de muestreo

Ya hemos comentado que de manera general se establece un muestreo del 10% del número total de palabras. Esta cifra puede modificarse sin problemas. Lo importante es que los proveedores y clientes de servicios de traducción establezcan sus mecanismos de aseguramiento de la calidad de manera que los resultados que se obtengan sean reproducibles (es decir, si dos personas hacen el mismo procedimiento de aseguramiento de la calidad sobre el mismo producto obtengan los mismos resultados) y repetibles (es decir, que si una persona hace dos veces el procedimiento de aseguramiento de la calidad sobre el mismo producto obtenga los mismos resultados).

Como ya hemos comentado, no es posible revisar el 10% de las palabras del texto de una manera aislada. Para hacer el muestreo tendremos que escoger unidades mayores. Una buena opción, en caso de documentación, es revisar el 10% de las páginas. Mientras se revisan se llena una ficha descriptiva de los errores encontrados.

Otra muy buena opción, que además tiene la virtud de hacer que el proceso de aseguramiento de la calidad sea más rápido, es el desarrollado en la empresa L&L (Koo 2000). El muestreo que proponen consiste en revisar un número elevado de páginas para buscar errores críticos (cosa que supone una revisión muy superficial), un número menor de páginas para buscar errores importantes (cosa que supone una revisión relativamente detallada) y muy pocas páginas en busca de errores leves (cosa que implica una revisión muy detallada). Si se encuentra un solo error de las categorías buscadas dentro de la muestra se rechaza la traducción. Los cálculos de la muestra se realizan de manera que estadísticamente el hecho de encontrar, por ejemplo, un error leve en las pocas páginas revisadas a fondo signifique, con un cierto nivel de confianza, que se encontrarán más en el resto del texto. Lo mismo es aplicable la busca de los errores importantes con un número medio de páginas revisadas. En Koo (2000) se pone como ejemplo el de un documento de 21 páginas, del que se revisan 18 en busca de errores críticos, 3 en busca de errores importantes y 1 única página en busca de errores leves.

Las dos opciones de muestreo presentan sus ventajas e inconvenientes:

- La primera de las opciones es más descriptiva y puede ofrecer información valiosa para rehacer el trabajo de traducción, a pesar de que es más costosa en términos de tiempo.
- La segunda opción es mucho más rápida de ejecutar, aunque ofrecerá menos información sobre los errores detectados (ya que un único error supone el rechazo de la traducción).

4.1.2. Criterios de calidad

A continuación ofrecemos una lista de aspectos a tener en cuenta por lo que refiere a la calidad, según el LISA QA Model. Este listado puede ser de utilidad para confeccionar los procedimientos de aseguramiento de la calidad.

Documentación impresa y ayuda

a) Criterios lingüísticos

- Precisión:
 - Omisiones
 - Adiciones
 - Remisiones
 - Cabeceras/pies de página
- Terminología:
 - Coherencia con glosarios
 - Contexto
- Idioma:
 - Gramática
 - Semántica
 - Puntuación
 - Ortografía
- Estilo
 - Estilo general
 - Registro/tono
 - Variantes idiomáticas/argot
- País
 - Normas del país
 - Adecuación local
 - Normas de empresas
- Formato del texto

- Índice general: formato, omisiones/duplicaciones, orden alfabético, etiquetas
- Índice alfabético: formato, remisiones, omisiones/duplicaciones, orden alfabético
- Texto: etiquetas/archivos de índices alfabéticos, integridad, edición de la localización, ordenación alfabética
- Diseño: alineación, sangrías, espaciado, altura de las líneas, hojas y plantillas de estilo, control de líneas viudas y huérfanas, márgenes
- Tablas y listas: saltos de página, nivel y jerarquizaciones, cabeceras y pies de página dinámicos, notas a pie de página, convenciones de nombres, formados de archivos
- Tipografía: tipo de fuente, conversiones de caracteres, medidas del punto, espaciado entre letras, altura de la letra, tipografía, formato del carácter
- Formato de figuras e imágenes
 - Gráficos: formatos del archivo, redimensionado, integridad, posición en el texto, espaciado, convenciones de nombres, referencias a otras figuras y vínculos
 - Llamadas y pies de foto: texto, posición, ordenación, integridad, posición de la llamada y características, expansión

b) Criterios funcionales

- Coherencia
 - Terminología de la interfaz gráfica de usuario
 - Terminología interna de la aplicación
 - Abreviaturas
 - Combinaciones y secuencias de teclas
- Gráficos y diseño
 - Capturas de pantalla
 - Gráficos conceptuales y genéricos
 - Especificaciones (del país, internacionales)
 - Iconos y botones
 - Introducción de datos de usuario
 - Precisión gráfica
- Referencias
 - Listas y procedimientos

- Mensajes de la barra de estado y de error

Interfaz de usuario

a) Criterios lingüísticos

- Precisión
 - Omisiones
 - Adiciones
- Terminología
 - Coherencia con glosarios
 - Abreviaturas
 - Contexto
- Idioma
 - Gramáticas
 - Semántica
 - Puntuación
 - Ortografía
- Estilo
 - Estilo general
 - Registro general
 - Registro/tono
 - Variantes idiomáticas/argot
- País
 - Normas del país
 - Adecuación local
 - Normas de empresa
- Interfaz
 - Alineación
 - Tamaños
 - Posiciones
 - Trucados
 - Gráficos
 - Formato de caracteres
- Funcionalidad
 - Funcionalidad principal
 - Funcionalidad de teclas aceleradoras y métodos abreviados de teclado
 - Caracteres no visualizables
- País

- Compatibilidad con el sistema lingüístico nacional
- Disposición del teclado
- Página de códigos

- Compatibilidad
 - Aplicación
 - Plataforma
 - Hardware

4.2. SAE J2450

La norma SAE J2450 es una norma de calidad de las traducciones en el mundo de la automoción. La industria automovilística genera una cantidad ingente de documentación técnica dirigida a talleres. Esta información debe ser traducida a diversos idiomas y hay que llevar a cabo un control de calidad adecuado, ya que ciertos errores pueden tener resultados desastrosos (pensad en un error de un manual de taller que explique como reparar un elemento de seguridad de un coche, por ejemplo los frenos).

El objetivo de SAE J2450 es establecer una norma con la que se pueda obtener una medida objetiva de la calidad de la traducción de la documentación técnica, con independencia del par de lenguas y del tipo de traducción (humana o automática).

La norma establece un sistema de revisión que permite que un evaluador registre los errores de una traducción y compute una puntuación numérica que represente la calidad de la traducción.

La métrica consiste en cuatro puntos:

- 7 categorías de error
- 2 subcategorías de error
- 2 metarreglas que ayudan a decidir los casos ambiguos de asignación a categorías y subcategorías
- Un sistema de ponderación numérica

A continuación explicaremos con más detalle cada uno de estos cuatro puntos.

4.2.1. Categoría de errores

Existen las siguientes 7 categorías de errores:

- a) Término erróneo (*wrong term* - WT)
- b) Error sintáctico (*syntactic error* - SE)
- c) Omisión (*omission* - OM)

- d) Error de estructura léxica o de concordancia (*word structure or agreement error* - SA)
- e) Error ortográfico (*misspelling* - SP)
- f) Error de puntuación (*punctuation error* - PE)
- g) Errores diversos (*miscellaneous errors* - ME)

Un detalle que habréis advertido en esta clasificación es que no incluye los errores de estilo, tono y registro. Esta norma está pensada para evaluar traducciones de documentación técnica, en las que estas características no son muy importantes. Por este motivo la norma evita deliberadamente mencionar estos tipos de errores.

4.2.2. Subcategorías de errores

Existen dos subcategorías de errores:

- Grave (*serious* - s)
- Menor (*minor* - m)

4.2.3. Metarreglas

Existen dos reglas para solucionar los casos ambiguos. Una de ellas hace referencia a ambigüedades en las categorías de error y otra a las subcategorías. Dichas reglas son las siguientes:

- Cuando existe ambigüedad o duda entre categorías de error se escoge la categoría que aparece antes a la lista
- En caso de duda entre grave o menor, se escoge siempre grave

4.2.4. Ponderación numérica

Cada categoría de error tiene asociados dos valores numéricos, uno correspondiente a la subcategoría grave y otro correspondiendo a la subcategoría menor. Cada error del texto se anota y se puntúa. Finalmente se calcula un valor numérico ponderado dividiendo la suma de las puntuaciones por el número total de palabras del texto original.

4.2.5. Proceso de evaluación

El proceso de evaluación es muy simple. Cuando el evaluador localiza un error (que no sea relativo al estilo) tiene que llevar a cabo una serie de acciones. Hay que tener en cuenta que si un error aparece más de una vez, hay que marcar todas sus apariciones. La norma también supone que el evaluador dispone de acceso al texto original, al traducido y al material de referencia (incluidas las listas terminológicas del cliente). Los pasos que hay que seguir son los siguientes:

- 1) Marcar el error en el texto de destino
- 2) Indicar la categoría primaria del error
- 3) Indicar la subclasificación del error (grave/menor)
- 4) Comprobar el valor numérico del error según la tabla siguiente:

Categoría	Puntuación	
	Grave-s	Menor-m
a -Término erróneo (<i>wrong term</i> - WT)	5	2
b -error sintáctico (<i>syntactic error</i> - SE)	4	2
c - Omisión (<i>omission</i> - OM)	4	2
d - Error de estructura léxica o de concordancia (<i>word structure or agreement error</i> - SA)	4	2
e - error ortográfico (<i>misspelling</i> - SP)	3	1
f - error de puntuación (<i>punctuation error</i> - PE)	2	1
g - errores diversos (<i>miscellaneous errores</i> - ME)	3	1

- 5) Calcular la puntuación normalizada. Es preciso sumar las puntuaciones numéricas y dividir las por el número de palabras del texto en el idioma origen.

El anexo A de la norma ofrece una hoja para facilitar el cálculo de la evaluación; la reproducimos a continuación:

SAE J2450 Translation Metric Score Sheet

<u>Error Type</u>	<u>Num * Serious</u>	<u>Num * Minor</u>	<u>Category Weighted Score</u>
Wrong Term Score WT	<u> </u> * 5	+ <u> </u> * 2	= <u> </u>
Syntactic Error Score SE	<u> </u> * 4	+ <u> </u> * 2	= <u> </u>
Omission Score OM	<u> </u> * 4	+ <u> </u> * 2	= <u> </u>
Word Structure/Agreement Score SA	<u> </u> * 4	+ <u> </u> * 2	= <u> </u>
Misspelling Score SP	<u> </u> * 3	+ <u> </u> * 1	= <u> </u>
Punctuation Error Score PE	<u> </u> * 2	+ <u> </u> * 1	= <u> </u>
Miscellaneous Error Score ME	<u> </u> * 3	+ <u> </u> * 1	= <u> </u>

Document Score: (sum of weighted scores + number of words in source language document)

 + + + + + + = Sum of Weighted Scores

 Sum of Weighted Scores + Number of Words in Source Text =

 Overall Document Weighted Score

Example Category Score in Syntactic Error category with major weight 4 and minor weight 2, assuming 3 major syntactic errors and 4 minor syntactic errors:

$$\underline{3 * 4} + \underline{4 * 2} = \underline{20}$$

Example Document Score: (in a document with 330 source text words)

14 + 20 + 10 + 8 + 9 + 1 + 7 = 69 (Sum of Weighted Scores in all 7 categories)

69 (Sum of Weighted Scores) ÷ 330 (Number of Words in Source Text) =

0.209 (**Overall Document Weighted Score**)

El anexo B de la norma ofrece una "referencia rápida" para todos los aspectos de la norma y que reproducimos aquí (traducida):

Referencia rápida de la norma J2450

- 1) Cuando un error sea ambiguo, hay que escoger siempre la categoría que aparece antes a la lista.
- 2) En caso de duda, hay que escoger siempre *grave* en vez de *menor*.

A) **Término erróneo** (wrong term - WT). Un "término erróneo" es un término que aparece en la lengua de destino que:

- a) no respeta el glosario del cliente.
- b) está en claro conflicto con la traducción estándar *de facto* del término original en el campo de la automoción.

c) es inconsistente con otras traducciones del término original que aparecen en el mismo documento o en el mismo tipo de documento, a menos que el contexto del término original justifique el uso de un término en la lengua de destino diferente, por ejemplo debido a la ambigüedad del término original.

d) denota un concepto en la lengua de destino clara y significativamente distinto del concepto denotado por el término original.

Puntuación: Importante 5 puntos / Menor 2 puntos

B) Error sintáctico (syntactic error - SE): El error sintáctico comprende los siguientes casos:

a) A un término original se le asigna una categoría gramatical incorrecta en su equivalente en la lengua de destino.

b) El texto destino contiene una estructura de oración incorrecta.

c) Las palabras de la lengua de destino son correctas, pero su ordenación es incorrecta según las reglas sintácticas de dicha lengua de destino.

Puntuación: Importante 4 puntos / Menor 2 puntos

C) Omisión (omission - OM): Un error de omisión tiene lugar si:

a) Un bloque de texto continuo de la lengua de origen no tiene su correspondencia en el texto en la lengua de destino y, como resultado, el significado del texto original está ausente de la traducción.

b) Un gráfico que contiene texto en la lengua de origen se ha eliminado del documento en la lengua de destino.

Puntuación: Importante 4 puntos / Menor 2 puntos

D) Error de estructura léxica o error de concordancia (word structure or agreement error - SA):

a) Un error de estructura léxica o error de concordancia tiene lugar si una palabra o término correcto de la lengua de destino se expresa en una forma morfológica incorrecta, por ejemplo, caso, género, número, tiempo, prefijo, sufijo, infijo o cualquier otro tipo de flexión.

b) Un error de concordancia tiene lugar si dos o más palabras de la lengua de destino no concuerdan en la forma de la flexión de acuerdo con lo que requieren las reglas gramaticales de dicha lengua.

Puntuación: Importante 4 puntos / Menor 2 puntos

E) Error ortográfico (misspelling -SP): Un error ortográfico se da si un término de la lengua de destino:

- a) viola la ortografía tal como la expresa el glosario del cliente.
- b) viola las normas ortográficas aceptadas por la lengua de destino.
- c) está escrito con un sistema de escritura incorrecto o inapropiado por la lengua de destino.

Puntuación: Importante 3 puntos / Menor 1 puntos

F) Error de puntuación (punctuation error - PE): El texto en la lengua de destino contiene un error según las reglas de puntuación de aquella lengua.

Puntuación: Importante 2 puntos / Menor 1 puntos

G) Errores diversos (miscellaneous error -ME): Cualquier error lingüístico relacionado con la lengua de destino que no sea claramente atribuible a las otras categorías listadas más arriba se clasificará en esta categoría.

Puntuación: Importante 3 puntos / Menor 1 puntos

5. Implantación de criterios de calidad

En esta unidad hemos visto una serie de conceptos y normas relacionadas con la calidad en el mundo de la traducción. Muchos de estos criterios serán aplicables tanto a grandes empresas de traducción como a traductores autónomos que trabajen individualmente. En este apartado presentamos una propuesta de lista de factores a tener en cuenta para aplicar criterios de calidad en la actividad de traducción. Esta lista será, sin duda, incompleta y podrá modificarse en muchos sentidos, pero puede ser un buen punto de partida para reflexionar sobre estos criterios y aplicarlos con éxito a nuestra actividad.

Hemos dividido el posible proceso de implantación de criterios de calidad en seis grandes ámbitos:

- Definición de la actividad
- Recursos técnicos y humanos
- Procedimentación de las tareas
- Control de calidad y aseguramiento de la calidad
- Gestión de conflictos
- Otras tareas

Insistimos que se trata simplemente de una propuesta abierta que se podrá modificar y ampliar para adaptarla a la realidad de la empresa o del profesional. En algunos casos no todos los ámbitos serán aplicables, y posiblemente en otros habrá que añadir alguno. Explicaremos dichos ámbitos con más detalle en los siguientes subapartados:

5.1. Definición de la actividad

5.1.1. Servicios ofertados

Un primer paso necesario para toda empresa o profesional autónomo es definir *a priori* su actividad. ¿A qué nos dedicaremos? ¿Qué servicios ofreceremos? Es muy importante realizar esta definición, porque en caso contrario no podremos elaborar los procedimientos necesarios o prever el equipo técnico y humano necesario. No es un buen punto de partida plantearnos hacer cualquier cosa que nos pidan. También es muy importante tener muy claro los servicios que ofrecemos para poder dirigir adecuadamente nuestras acciones de marketing.

Aunque tengamos clara esta definición de la actividad, esto no significa necesariamente cerrarnos la posibilidad de realizar alguna actividad adicional, en caso de que nos la soliciten. Llegado el caso de haber de cubrir un nuevo servicio, lo primero que nos plantearemos es si somos capaces de ofrecerlo con calidad. Si no somos capaces lo mejor es rechazarlo.

Existen en el mercado una serie de empresas que están introducidas en el mundo de la traducción pero que su única función es la de hacer de intermediarios entre otros proveedores y los clientes finales, sin aportar ningún tipo de valor añadido. Estas empresas a menudo ofrecen "de todo" porque en realidad hacen bien poca cosa. No haremos más comentarios sobre estos tipos de empresas y el perjuicio que a menudo han causado al prestigio de la profesión. En este apartado me referiré a las empresas de traducción que ofrecen un servicio profesional con ciertos valores añadidos, aunque a menudo también requieran de la colaboración otros proveedores.

Algunas de las actividades típicas relacionadas con las empresas de traducción son las siguientes:

- Traducción
- Localización
 - De software
 - De aplicaciones web
 - De aplicaciones multimedia

- Maquetación
- Transcripción de audio o vídeo
- Traducción de audio o vídeo
- Subtitulación
- Doblaje
- Creación de glosarios terminológicos
- Creación y mantenimiento de memorias de traducción

Algunas de estas actividades, como pueden ser la localización, la subtitulación y, especialmente, el doblaje requieren de unos equipamientos y profesionales muy específicos. Por ejemplo, el doblaje requerirá salas de grabación, micrófonos de alta calidad y profesionales muy cualificados. En estos casos es posible que una empresa de traducciones pueda participar en proyectos de doblaje, pero difícilmente podrá asumir el disponer de dichos equipamientos. También es posible que la empresa de traducciones lidere un proyecto de estas características y subcontrate los servicios técnicos especializados.

Algunas empresas de traducción también ofrecen servicios de interpretación. Aquí hay que advertir que, aunque a menudo se relacione traducción e interpretación (incluso por el nombre de las licenciaturas existentes a nuestro país) estas actividades son muy diferentes. Será un error ofrecer estos servicios si no disponemos del personal cualificado y podemos disponer (bien sea por qué

lo tenemos o bien porque lo alquilamos) del material técnico necesario (cabinas de interpretación, micrófonos, etc.). La interpretación, a diferencia de la traducción, requiere de la presencia simultánea del profesional en el momento de la prestación del servicio. Eso hace que sea necesario disponer de una muy buena base de datos de profesionales para gestionar este servicio y una muy dilatada experiencia en el sector. Lo mejor que se puede hacer en caso de ser una empresa de traducción es dejar el mundo de la interpretación para los profesionales y las empresas de este sector. Si algún cliente nos pide este tipo de servicio, lo más juicioso es dirigirlo a alguna empresa especializada. Previamente podremos habernos puesto en contacto con esta empresa para llegar a algún tipo de acuerdo de colaboración.

5.1.2. Política de tarifas

Hay que definir una política clara de tarifas aplicables a los servicios que ofrecemos. Esto no implica disponer de una tarifa rígida o inamovible, pero es preciso que las personas encargadas de generar presupuestos no duden en ningún momento de cuál es la tarifa aplicable.

En cuestión de tarifas hay que tener bien definido:

- Cuál son los servicios que ofrecemos.
- Cuál es la unidad de facturación para cada servicio: carácter, palabra, página, hora, etc.
- Qué variables pueden hacer variar una tarifa: combinaciones de lenguas, tipo de documento, etc.
- Cuál es la tarificación base. Precio base por palabra u hora, por ejemplo. Disponer de esta tarifa base será muy útil para poder actualizar las tarifas de una manera rápida.
- Hay que definir también si se hacen o no descuentos relativos al aprovechamiento de coincidencias de las memorias de traducción.

Aparte de eso será posible que ciertos clientes disfruten de condiciones especiales. Si estas condiciones especiales se hacen con referencia a la tarifa base será más fácil actualizar periódicamente las tarifas también para estos clientes especiales.

5.1.3. Relación empresa-cliente

Hay que establecer la documentación necesaria para formalizar la relación entre la empresa y los clientes. Esta documentación incluye:

- Modelos de presupuestos: es imprescindible indicar la fecha y el tiempo de validez del presupuesto
- Modelos de contratos y documentos de aceptación de pedidos: en estos documentos habrá que especificar una definición clara de las tareas contratadas, el precio y el plazo de entrega. También habrá que especificar qué compensaciones tendrá el cliente en caso, por ejemplo, de retraso de la entrega.

5.1.4. Relación empresa-proveedor

Los tipos de documentos son parecidos en lo relativo a la relación entre empresa y cliente, pero habrá que añadir una cláusula de confidencialidad.

5.2. Recursos técnicos

En este apartado hay que definir los recursos técnicos que necesitamos para llevar a cabo la actividad que pretendemos ofrecer. Supongamos que tenemos la actividad bien definida y así podemos detectar todas las necesidades. La definición de estos requisitos también nos ayudará a ver qué inversiones económicas son necesarias y como priorizar la adquisición de todo lo necesario. Dejaremos de lado recursos básicos de infraestructura (local, mesas, sillas, agua, electricidad, teléfono, acceso a internet, etc.) por ser demasiados genéricos. No olvidéis, sin embargo, tenerlos en cuenta.

5.2.1. Hardware

Para una actividad normal de traducción, e incluso de localización no demasiado complicada, es suficiente disponer de ordenadores convencionales de consumo. Es posible que se necesite también algún tipo de servidor por alojar nuestra página web (hoy en día prácticamente imprescindible) o nuestro sistema de gestión de proyectos.

Habrà que evaluar si la mejor opción es comprar dicho hardware o si nos sale más rentable acceder a algún servicio de *renting* o similar.

En todos los casos hay que pensar en una política de actualización periódica del hardware y también que las nuevas máquinas pasen al personal que más las necesite y no al último que llega a la empresa. Si no tenemos clara esta política podría darse el caso de que un empleado de secretaría o de gestión comercial trabajara con un ordenador más potente que el propio servidor web de la empresa.

5.2.2. Sistemas operativos y software genérico

Es muy importante disponer de los sistemas operativos y software genérico necesarios (procesador de textos, hoja de cálculo, etc.). Pero es muy importante disponer de las licencias de estos productos. La importancia de disponer de las licencias es doble: por una parte es ilegal trabajar con productos sin licencia; por otra parte, si algún día nos queremos certificar en cuestiones de calidad por alguna norma, éste es un tema que saldrá a la luz. Regularizar las licencias con posterioridad será más costoso y además, nos arriesgamos a sufrir algún tipo de sanción. Trabajar con productos sin problemas de licencia no es tan complejo como parece. Podéis seguir algunas de estas recomendaciones:

- Utilizad sistemas operativos libres (cualquier distribución de Linux, por ejemplo).
- Si queréis o necesitáis trabajar con algún sistema operativo que no sea gratuito (Windows, por ejemplo) adquiridlo siempre cuando compráis un nuevo ordenador. Así es mucho más económico.
- Existe un paquete ofimático gratuito muy bueno, Open Office (www.openoffice.org). Como paquete ofimático general de uso para cualquier particular o empresa es más que suficiente. Es posible que por cuestiones profesionales necesitéis disponer de algunas aplicaciones de Microsoft Office, por ejemplo Word. Podéis adquirir una única licencia para verificar aspectos de formato u otras cuestiones.
- Cuando necesitéis una aplicación concreta, mirad si existe alguna opción gratuita, de libre distribución y de código abierto. Si buscáis, os quedaréis sorprendidos de la gran cantidad de opciones que existen.
- Adquirid únicamente la licencia de los productos que realmente necesitáis.

5.2.3. Herramientas de traducción asistida por ordenador

En cuanto a este tipo de herramientas podemos repetir lo que hemos dicho en el apartado anterior. Tenéis que escoger la herramienta que más os convenga y os guste, pero recordad que si se trata de una herramienta comercial, es imprescindible que adquiráis tantas licencias como necesitéis. Un aspecto importante a tener en cuenta con el tema de las herramientas es el de la compatibilidad entre diferentes herramientas:

- En caso de que nuestro cliente nos pase para traducir proyectos ya creados, posiblemente necesitaremos trabajar con su misma herramienta.

- Si nosotros creamos los proyectos de traducción necesitaremos profesionales freelance que dispongan de la misma herramienta que nosotros.

Este problema puede estar en vías de solución mediante la progresiva (aunque lenta) introducción al mercado de formatos de intercambio como XLIFF.

Si escogemos trabajar con una herramienta gratuita, de libre distribución y de código abierto dispondremos de dos importantes ventajas:

- No tendremos que pagar licencias ni futuras actualizaciones del producto.
- Nuestros colaboradores también podrán disponer de la herramienta de forma gratuita y la colaboración podrá ser más eficaz.

5.2.4. Herramientas de Extracción y gestión de la terminología

Por lo que refiere a las herramientas de extracción y gestión de terminología, es aplicable lo mismo que hemos dicho sobre las herramientas TAO. De todas formas hemos preferido abrir un nuevo subapartado por dos motivos: en primer lugar para reafirmar la importancia de este tipo de herramientas en todo proceso de traducción; y en segundo para destacar que, pese a que muchas herramientas TAO incorporan herramientas de gestión de terminología, no necesariamente hay que usar esta misma. Podemos escoger una herramienta TAO que incorpore herramienta de gestión de terminología y, por diversos motivos, escoger una herramienta diferente para llevar a cabo la gestión terminológica.

5.2.5. Herramientas de gestión de proyectos

Hay que disponer de una herramienta de gestión de proyectos que sea eficaz, ya que nos liberará de buena parte de las tareas administrativas. Existen algunas opciones gratuitas. En caso de que no podamos disponer de alguna herramienta de este estilo, habrá que crear herramientas auxiliares propias, como bases de datos de colaboradores, hojas de cálculo para realizar tareas administrativas, plantillas para la generación de facturas, etc.

5.2.6. Bases de datos terminológicas

Sobre las bases de datos terminológicas habrá que definir el formato de almacenaje (el propio de la herramienta que utilizamos o bien algún estándar TBX), la convención de nombres, la unidad y carpeta donde se almacenan y los derechos de los usuarios para consultarlas o modificarlas.

5.2.7. Memorias de traducción

Habrá que definir exactamente lo mismo que en el caso de las bases de datos terminológicas, es decir, el formato de almacenaje (el propio de la herramienta que utilizamos o bien algún estándar como TMX), la convención de nombres, la unidad y carpeta donde se almacenan y los derechos de los usuarios para consultarlas o modificarlas. También será necesario establecer de manera muy clara en qué momento de la ejecución de un proyecto de traducción se alimenta una memoria de traducción más general.

5.2.8. Otros recursos: diccionarios, corpus, etc.

Habrá que mantener un registro fácilmente accesible del resto de recursos disponibles, como pueden ser diccionarios (en papel, electrónicos o accesibles a través de Internet), corpus, etc.

5.3. Recursos humanos

Ya hemos comentado en diversos apartados que el activo más importante de una empresa de traducción-localización son sus recursos humanos. Por las características propias de la actividad sólo en casos muy concretos una empresa de traducción podrá tener en plantilla todos los profesionales necesarios para desarrollar su actividad. Una excepción a este hecho la pueden constituir las empresas muy especializadas en unas parejas de lenguas y temáticas concretas.

Habrá que implantar unos criterios claros de selección de personal y de evaluación de personal freelance. También habrá que definir claramente cómo será nuestra base de datos de personal freelance. También habrá que tener en cuenta las prescripciones de la ley de protección de datos.

5.3.1. Selección de personal

Hay que tener unos criterios claros de selección de personal. Hay que definir una serie de perfiles profesionales y los requisitos que se exigirán. Estos requisitos se pueden concretar en titulaciones universitarias, años de experiencia, certificados de idiomas, estancias en países donde se habla la lengua en cuestión, etc.

Es muy habitual contar con personal becario o en prácticas. Ésta es una buena práctica si no se hace un uso abusivo del mismo. El porcentaje de personal becario con respecto al contratado tiene que mantenerse a unos niveles adecuados (se podría discutir cuál es este nivel, pero en todo caso no superar el 25% de personal becario). El becario en una empresa de traducciones tiene que hacer tareas relacionadas con la traducción. Estas tareas tendrán que ser tuteladas por una persona de la empresa con una amplia experiencia.

5.3.2. Evaluación de personal freelance

Hay que establecer una política de evaluación aplicable a cuando queramos contar con los servicios de un nuevo profesional freelance. A menudo se preparan una serie de pruebas que se evalúan antes de asignar una tarea. Se ha discutido sobradamente sobre la efectividad de este método (podéis consultar los artículos de Andrei Gerasimov referenciados en el apartado *Para ampliar conocimientos*). Sea como sea, si se deciden hacer pruebas de evaluación antes de contar con los servicios de un freelance, lo que es muy importante es que los textos traducidos como prueba no se entreguen ni se facturen a clientes. Ésta es una práctica vergonzosa que constituye una estafa tanto para el traductor como para el cliente.

Una buena práctica adicional es mantener una relación de todas las traducciones realizadas por un colaborador freelance con indicación de si ha pasado los controles de calidad y el proyecto ha resultado satisfactorio para el cliente o no. Esto ayudará a efectuar una evaluación continuada del colaborador. También servirá para dirigir al colaborador los tipos de trabajos más adecuados a su perfil.

5.3.3. Bases de datos de colaboradores freelance

Este aspecto lo hemos tratado sobradamente en el capítulo 6. *Herramientas para la gestión de proyectos*. Habrá que tener muy claro qué campos de nuestra base de datos son obligatorios y cuáles opcionales, y establecer una política de mantenimiento de esta base de datos.

5.4. Procedimentación de las tareas

Es muy importante realizar procedimientos de las tareas más habituales de la empresa. Un procedimiento es un documento que indica, detalladamente y paso a paso, cómo se tiene que llevar a cabo una tarea. La importancia de los procedimientos es diversa:

- Los procedimientos permiten que una persona que habitualmente no hace una determinada tarea la pueda desarrollar con éxito. Eso es importante en caso de baja de algún empleado. Si sólo una persona puede hacer una determinada tarea en una empresa, en caso de baja de esta persona, los proyectos se retrasarán inevitablemente. Si otra persona hace la tarea en su lugar sin el procedimiento, se corre un alto riesgo de que la tarea se desarrolle de manera errónea.
- Los procedimientos aceleran el proceso de aprendizaje de nuevos empleados. Un nuevo empleado podrá aprender a hacer las tareas sin necesitar la ayuda constante de un compañero. Con un procedimiento bien hecho

y alguna ayuda puntual será capaz de aprender a hacer una determinada tarea sin problemas.

- Los procedimientos aseguran que todo el mundo haga las tareas de la misma manera y evita la posibilidad de obtener resultados inesperados.
- Los procedimientos permiten detectar, en caso de error, donde se ha producido exactamente el error. La detección rápida del error permitirá modificar, si se cree necesario, el propio procedimiento.

El último punto es muy importante: los procedimientos son documentos abiertos que se pueden modificar en caso de necesidad. Será necesario, sin embargo, un procedimiento para cambiar los procedimientos. Este procedimiento tendrá que especificar quién tiene autoridad para modificar los procedimientos y cómo se hace pública esta modificación (para evitar que se continúe trabajando con una versión anterior de un determinado procedimiento).

Algunas tareas importantes a proceder serán las siguientes:

- Recepción de pedidos y solicitudes de presupuesto
- Realización de presupuestos
- Proyectos de traducción
- Gestión de cobros
- Gestión de pagos

5.5. Control de calidad y aseguramiento de la calidad

Es necesario establecer unos procedimientos de control y aseguramiento de la calidad. En este tema hemos tratado con profundidad estas cuestiones. Además de establecer claramente estos procedimientos habrá que definir cuándo se aplican los controles de calidad y las metodologías de aseguramiento de la calidad. Recordad que en el mundo de la traducción, una diferencia básica entre control y aseguramiento de la calidad consiste en que el control implica la lectura detallada de todo el trabajo, mientras que el aseguramiento de la calidad implica un muestreo del trabajo de traducción.

Una posible estrategia podría ser la siguiente:

- Hacer un control de calidad cuando se trabaja por primera vez con un profesional freelance.
- Aseguramiento de la calidad en todos los trabajos de un tamaño mínimo. Para tamaños pequeños no vale la pena hacer muestreo y se puede hacer siempre una lectura completa.

5.6. Gestión de conflictos

En toda actividad profesional existe la posibilidad de que se generen conflictos. De hecho, los aspectos de calidad que estamos tratando en este tema minimizarán la posibilidad de que éstos se produzcan, pero siempre existe la posibilidad. Hay que tener previsto algunos procedimientos de actuación en caso de conflicto. Podemos dividir los conflictos principalmente en:

- Conflictos con los proveedores
- Conflictos con los clientes

Puede haber también conflictos con el personal propio, pero no los trataremos en este apartado. Muchos de los conflictos que se pueden tener con un cliente y con un proveedor son similares. Es necesario tener en cuenta que nosotros somos el cliente de nuestro proveedor, y por este motivo los conflictos son similares, aunque desde otro punto de vista.

Las causas de los conflictos pueden ser diversas. Podemos destacar:

- Conflictos económicos relacionados con el presupuesto. Muchos de estos conflictos se producen por discrepancias en los contajes de palabras entre clientes y proveedores. Si la tarea se hace con la aceptación de un presupuesto previo, se minimizará la posibilidad de conflicto. Es importante, pues, hacer presupuestos previos y efectuar las aceptaciones de los presupuestos.
- Conflictos económicos relacionados con el plazo de pago. Hay que establecer las fechas de pago con anterioridad a la aceptación del proyecto. Para los proveedores, es habitual establecer un día de pago mensual. Algunos clientes tendrán políticas similares. Sea como sea, hay que saber cuándo nos pagará un cliente y cuándo tenemos que pagar a un proveedor.
- Conflictos relacionados con la calidad alcanzada por el trabajo de traducción.
 - Si se trata de un proveedor, es preciso señalar los motivos de la baja calidad y darle la posibilidad de que los enmiende. Si los errores persisten habrá que plantearse si seguir colaborando o no con este proveedor. Si un trabajo no es satisfactorio se puede tomar la medida de no pagarlo, pero en este caso no se podrá entregar el trabajo al cliente y habrá que volver a realizar el trabajo con otro colaborador. Esto a menudo es difícil a causa de los límites en las fechas de entrega.
 - Si se trata de un conflicto con un cliente, habrá que averiguar los motivos por los cuales considera que el trabajo no tiene bastante calidad. También habrá que informarlo de los procesos de control y aseguramiento de la calidad que llevamos a cabo y de los resultados de estos

procesos para su trabajo. Si se verifica que el cliente tiene razón, habrá que enmendar los errores sin coste adicional.

- Conflictos relacionados con los plazos de entrega. Los plazos de entrega se tienen que pactar con el cliente y el proveedor antes de la aceptación del trabajo. En los contratos de aceptación de tareas también se pueden pactar ciertas penalizaciones para los atrasos. Para evitar este tipo de conflictos hay que ser realista con los plazos de entrega. Existe una cierta costumbre de cobrar unos recargos por urgencia. Este recargo, si se cobra, se tendrá que destinar a pagar los controles extra de calidad que precisan los trabajos urgentes y posiblemente pagar algún recargo a nuestros proveedores. Lo que nunca debe hacerse es entregar trabajos sin que pasen por todos los sistemas de control y aseguramiento de la calidad que establecemos para nuestra empresa. Es mejor no aceptar trabajos con urgencias extremas.

En todos los casos, la persona que presenta algún tipo de queja (ya sea proveedor o cliente) debe ser atendida correctamente y por la persona adecuada. Los procedimientos establecerán qué persona (o cargo) y de qué departamento atenderá determinados tipos de reclamaciones. Quien presenta la queja no debe tener la sensación que se lo están quitando de encima pasándolo por diferentes interlocutores.

Para algunos tipos de conflictos habrá que valorar hasta dónde ceder si quien presenta la queja no tiene razón. Habrá que ver si dándole la razón sacamos más beneficio que discutiéndosela. En estos casos, sin embargo, habrá que poner las medidas necesarias para que estas quejas no se repitan.

5.7. Otras tareas

Existen otras tareas que también será necesario proceder a ellas pero que no detallaremos aquí: tareas de marketing, comerciales, de seguridad informática y copias de seguridad, tareas relacionadas con Hacienda y la Seguridad Social, etc.

6. Conclusiones

En este tema hemos presentado los aspectos fundamentales sobre la calidad en el mundo de la traducción. Se trata de un tema de vital importancia en nuestra tarea profesional ya que la consecución de unos criterios de calidad preestablecidos y aceptados por nuestros clientes asegurarán la continuidad de nuestra actividad.

7. Para ampliar conocimientos

Para ampliar conocimientos sobre las normas que hemos presentado en este capítulo lo mejor es consultar la propia norma. Esto no es siempre fácil, ya que algunas normas son de pago y no se encuentran disponibles en todas las bibliotecas.

Para ampliar conocimientos sobre la efectividad de las pruebas de traducción podéis leer los siguientes artículos:

Andrei Gerasimov (2001). *Marketing Your Translation Services: Test Translations – To Do or Not To Do*. Translation Journal. Volume 5, N. 2, April 2001.

Andrei Gerasimov (2003). *Test Translation – an Update*. Translation Journal, Volume 7, N. 2. April 2003.

Bibliografía

Juan José Arevalillo (2004). *A propósito de la norma europea de calidad para los servicios de traducción*. II Congreso Internacional "El español, lengua de traducción". Toledo 20-22 mayo 2004.

Juan José Arevalillo (2005). *La norma europea de calidad EN-15038 para servicios de traducción ¿Qué hay detrás de ella?*. The Globalization Insider, vol. 04, 2005.

Juan José Arevalillo (2006). *La norma europea de calidad para servicios de traducción EN-15038: por fin, una realidad*. Panacea, vol IV, n° 23, junio 2006

Carol B. Eckmann (2003). *Streamlining translation – ISO 12616:2002 Translation Oriented Terminography*. ISO Bulletin. April 2003.

Alícia F. Gómez (2004). *Las normas como recurso para la traducción especializada: tipología desde el punto de vista terminológico y su utilidad para el traductor*. II Congreso Internacional "El español, lengua de traducción". Toledo 20-22 mayo 2004.

Siu Ling Koo, Harold Kinds (2000). *A Quality-Assurance Model for Language Projects*. Translating into Success. R.C. Sprung (Ed.). John Benjamins.

Robert Larose (1998). *Méthodologie de l'évaluation des traductions*. Meta v. 43 núm. 2. 1998.

Antoni Oliver (2004). *Qualitat i traducció*. Llengua i ús. Revista tècnica de política lingüística. Núm 29. Primer quadrimestre 2004.

Jeannett Ørsted (2001). *Quality and Efficiency: Incompatible in Translation Practice?*. Meta. V. 46 núm 2, 2001.

Celia Rico (2002). *Translation and Project Management*. Translation Journal 2002.

Alfredo Spagna (2005). *Norma europea para servicios de traducción. Principios e implicaciones prácticas*. European Colloquium for user-friendly product information. Brussels. 2005.

