

Normas para los prestatarios
del servicio de Traducción" La
calidad se puede medir desde
hace mucho tiempo

Manfred Schmitz

Anteayer escuché en la Radio clásica una cita de Sibelius, sobre la que no pude más que sonreír: “Sobre música se puede hablar perfectamente con los directores de banco, mientras los artistas sólo hablan sobre dinero.” Cada vez que converso con traductores en una reunión, realmente conversamos casi siempre sobre honorarios, sobre la incomprensión de los clientes y las malas traducciones de la competencia. Pero cuando hablamos del tema de los criterios de calidad, la mayoría hace un gesto negativo y destacan, que la calidad es muy subjetiva. Es cierto que yo, como revisor y controlador de traducciones, muchas veces me he preguntado, si mi corrección es justificable desde el punto de vista objetivo o si solamente quiero estamparle al traductor mi intuición lingüística personal.

Es cierto, la calidad de textos traducidos se basa tanto en criterios objetivos como subjetivos. Desde el punto de vista objetivo se puede medir, por ejemplo, si la sintaxis, la gramática, los signos de puntuación y la ortografía son correctas. También la exactitud técnica, adecuada a una rama o a una firma específica, y la elección de la terminología se encuentran en este apartado. Estos criterios objetivos deben estar garantizados por un profesional de la traducción y se pueden demostrar científicamente.

En cuanto a los componentes subjetivos es diferente, estos son calificados generalmente como estilo. En este caso, cada texto es evaluado de manera distinta por cada lector individual. Esto significa, en la práctica de la traducción, que el traductor posee un espacio más amplio de desenvolvimiento, pero, por otro lado, también es mayor el margen para la evaluación cualitativa de un texto traducido por parte de la persona que realiza el encargo de traducción.

Hoy aquí, nos concierne hablar de las normas para los prestatarios de los servicios de traducción y, para poder ofrecer un servicio de traducción de alta calidad, existen otros criterios objetivos, además de los nombrados anteriormente. Aquí – como en el caso de nuestra norma más reciente – se trata también y, sobre todo, de la calidad del servicio, de la calidad mensurable del servicio. Se puede determinar sin duda alguna, si un trabajo fue entregado en tiempo o no; de la misma manera se puede determinar si los datos llegan al cliente de la manera que fue acordada. Si se ofrece la utilización de alguna herramienta tecnológica (por ejemplo, Translation Memory System), este será entonces un factor de calidad, así como el desarrollo fácil, bien estructurado y comprensible de todo el proceso, la gerencia eficiente del proyecto, el feedback y la satisfacción (mensurable) del cliente.

Cuando en el título de mi conferencia, menciono las normas para los profesionales de la traducción, quiero primeramente excluir varias normas que también conciernen al ejercicio de nuestra profesión:

Terminología y trabajo con la terminología (entre las más recientes se encuentran la ISO 1951 “Presentación /Representación de entradas en diccionarios”)

Formatos de intercambio. En este apartado se encuentra, por ejemplo, la OASIS XML Localization Interchange File Format (XLIFF)

Transcripción y Transliteración (ISO 15924 Información y Documentación – Códigos para nombres de escrituras)

En este caso, deberíamos ocuparnos más por la calidad de la traducción y del proceso de medición de la calidad de la traducción. Por ejemplo:

Del año 2004 Framework for standard error marking emitido por la ATA

Del año 2005 Quality Assurance Model emitido por LISA

Del mismo año, la norma norteamericana SAE J2450 Translation Quality Metric

Del año 2007 el Standard de ASTM F2575-06 Standard Guide for Quality Assurance in Translation

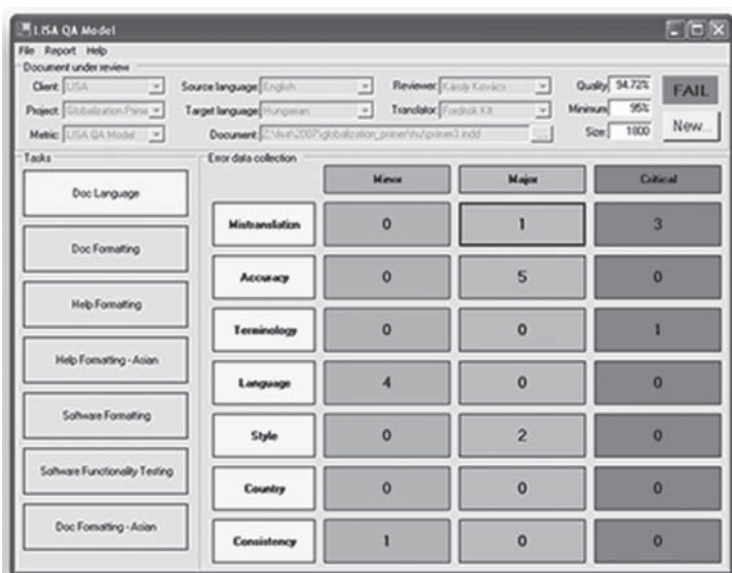
Y, por supuesto, del año 2006 nuestra propia norma, la norma europea DIN EN 15038 Servicios de traducción – requisitos para los servicios de traducción

Tres de estas normas ofrecen una métrica (los tiempos, en los que los traductores afirmaban que la calidad de la traducción no se podía medir, se acercan a su fin):

El Framework de la ATA se utiliza para la evaluación de la calidad de las traducciones en el marco de los procesos de acreditación de la ATA, así como también en Universidades formadoras de traductores en los Estados Unidos para poder evaluar las traducciones de los estudiantes. A las categorías de errores que se exponen, pertenecen: las omisiones, las incomprendiones, la comprensión errónea del texto de partida, la terminología,

el registro, si es muy libre o muy literal, la gramática, la sintaxis, la ortografía y la puntuación, las cuestiones idiomáticas, el estilo y otras.

El modelo de LISA QA mide la calidad de proyectos de localización; del Screenshot se deducen qué categorías de error se tomaron y qué peso tienen los errores detectados:



La Norma americana SAE J2450, desarrollada por un grupo de trabajo *Taskforce*, compuesta por representantes de General Motors, Ford, Chrysler y proveedores, limita el margen de aplicación, es decir, se limita a traducciones para la información del servicio en la rama de la industria automovilística: Translation Quality Metric for Language Translation of Service Information.

Parte de 8 categorías esenciales de errores, que se definen y se le otorgan su importancia, y después que se determine un error, se cataloga de *serio* o *menor* (en caso que existan dudas se cataloga como serio) y se le da una puntuación. La puntuación se suma y se divide entre el número de palabras que tenga el texto de partida, y si se obtiene una puntuación de 99% o superior, se acepta la traducción

Aquí le mostramos un resumen de la métrica de calidad:

SAE J2450

TRANSLATION QUALITY METRIC SUMMARY

BACKGROUND

Originally designed for the automotive/aerospace industry, SAE J2450 is a metric for measuring translation quality. It provides a system for classifying and weighing translation errors and then calculates a score for translation quality.

PRIMARY ERROR CATEGORIES

The metric provides the following eight primary error categories:

Wrong Term (WT)

weight: 5/2.5

A term is defined as any single word or multi-word phrase used as a single lexical unit, incl. abbreviations, acronyms, numbers, numerals, and proper names.

A term is wrong when it:

- a) violates a glossary
- b) violates standard language or industry usage
- c) is inconsistent with other translations of the same source term
- d) denotes a concept different from the concept denoted by the source term

Syntactic Error (SE)

weight: 3/1.5

Cases of syntactic errors:

- a) mis-assigned part of speech
- b) incorrect phrase structure
- c) incorrect word order

Omission (OM)

Addition (AD)

weight: 3/1.5

An Omission occurs when text or a graphic in the source has no counterpart in the translation, or vice-versa (Addition).

Word Structure &

Agreement Error (SA)

weight: 3/1.5

A *Word Structure Error* occurs when an otherwise correct target word or term is expressed in an incorrect morphological form (case, gender, number, tense, prefix, suffix, infix, etc.). An *Agreement Error* occurs when two or more target words disagree in any form of inflection.

Misspelling (SP)

weight: 1.5/.75

Punctuation Error (PE)

weight: 1.5/.75

Miscellaneous Error

(ME)

weight: 1.5/.75

ME's are linguistic error related to the target language which are not clearly attributable to one of the above seven categories.

SECONDARY CATEGORIES

Once an error has been placed in one of the primary categories, it is assigned a secondary category: *Serious* or *Minor*. An error must be classified as **serious** if it can directly or indirectly result in any of the following:

- harm to the user, operator, patient, or consumer

- damage to the product or to the equipment used in conjunction with the product
- serious misrepresentation of the author's intentions or the client's products or services
- damage to the client's reputation

NOTE: If in doubt, always choose 'Serious' over 'Minor'.

NUMERIC WEIGHT

Once primary and secondary categories are assigned, a numeric weight is assigned to the error according to the values indicated above (serious/minor).

SCORING

Quality score is obtained by adding up all numeric weights and dividing by the number of source words. A score of 99% or higher is considered passing.

Terry Oliver ya había mencionado el Standard F2575-06 de ASTM. En realidad no constituye una norma en sí, sino más bien es una línea directiva marco, que debe servir a los traductores y agencias como documento de referencia a la hora de concertar acuerdos con los clientes así como entre agencias y traductores sobre un proyecto de traducción. Describe los procesos necesarios para alcanzar la calidad deseada. A modo de ilustración, aquí le muestro una gráfica que se extrajo del Standard y que demuestra su volumen y su contenido.

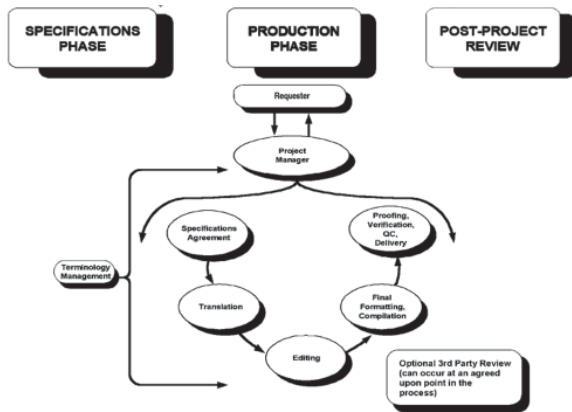


FIG. 1 Project Phases

El estándar incluye una lista de parámetros a tener en cuenta antes de comenzar la traducción.

No incluye métrica, a diferencia de las normas mencionadas anteriormente.

El ASTM Standard Guide y la norma EN 15038 se complementan mutuamente hasta cierto punto. Mientras que la EN 15038 describe el sistema para garantizar la calidad y ofrece un marco para la gestión de traducción, así como representa una obra de referencia tanto para los que prestar el servicio de traducción como para los clientes, el ASTM Standard Guide, ofrece consejos prácticos e instrucciones aplicables a los traductores, sobre todo, a los que se inician en la profesión

La norma EN 15038 está vigente desde el año 2006. Se va imponiendo paulatinamente a pesar de los ataques que aparecen por uno y otro lado, sobre todo, provenientes de aquellos que consideran innecesario el control por parte de un segundo traductor, una de las exigencias esenciales de la norma, y lo rechazan a pesar de la continua confusión sobre el estatus de la norma. La certificación según la norma avanza no solo en Europa, sino también en ultramar, en las dos Américas y en Asia. Se aplica paulatinamente, lo que François Massion, Gerente de D.O.G., describe brevemente de la siguiente manera:

“Aproximadamente el 100% de los prestatarios de servicios de traducción se diferencia del otro 100% de los servicios en que los primeros prometen calidad porque todo el mundo sabe lo importante que es. Sin embargo, lo determinante es que se puede comprobar un sistema para garantizar la calidad y se dispone de los medios y procedimientos correspondientes para garantizar también la calidad. Con el lema ‘confiar es bueno, certificar es mejor’ queremos certificar también lo que se está haciendo en la práctica desde hace seis años.”

Muchas veces las personas aún no están conscientes del estatus de la EN 15038 como Service Standard, como norma de servicio. La traducción en sí sola es una parte de todo el servicio, del que forman parte también procesos administrativos como la elaboración de la solicitud del cliente, la entrega de la oferta, los convenios y la coordinación con el cliente, la gestión del proyecto, la preparación del proyecto de traducción, el Feedback y la verificación de la satisfacción del cliente. Es necesario, documentar los procesos exigidos por la norma para que sean transparentes y comprensibles para el cliente, de forma tal, que esa confianza se gane en un servicio sólido y pueda tomar una decisión con información sobre la elección del prestatario del servicio.

También existen algunas agencias que no están conscientes del estatus de la norma. Por lo que a menudo, sólo se sugiere al cliente que no tiene conocimientos, que se utilice las normas.

Encuentro las siguiente afirmaciones en la website de agencias:

- Marconex ag Zürich

Le ofrecemos alta calidad según las normas de traducción DIN e ISO. Es importante para nosotros, que el estilo y el tono permanezcan fiel al texto original (!).

- Rois translations

Nuestros socios poseen la formación y experiencias necesarias, Todos tienen el idioma materno en la lengua meta y respetan las normas *más estrictas* de traducción en esta especialidad..

- eurolingua

Somos traductores jurados y facultados reconocidos, y respetamos las normas de traducción establecidas legalmente.

(sin conocer, que el empleo de normas es una actividad voluntaria y no está predeterminada por la ley.)

O simplemente leemos:

“Trabajamos en consonancia con...”

“Nos orientamos por la norma...”

“Traducimos con precios favorables, sus textos de las esferas de la economía, la cultura, la política, los medios y nos regimos por las normas de traducción en los siguientes idiomas:

Algunas confusiones fueron causadas también por el posible registro según EN 15038 en DIN CERTCO. Es totalmente comprensible y correcto que la Asociación de Traductores Alemanes BDÜ, luego de los debates pasados, encomiables por su contenido y el valor de la norma, se haya esforzado por lograr una solución económicamente favorable para sus miembros. Pero los que elaboraron la norma, no pretendían buscar este tipo de solución. Si pensaban en un tipo de certificación, incluso en una económicamente favorable

Se le reprocha a DIN CERTCO, el hecho de haber ofrecido este servicio con el objetivo de obtener una ganancia rápida. Gérard de Angeli escribió en el periódico *Translation Journal* de enero de 2009, de manera irónica, lo siguiente:

“If you think your services comply with EN 15038 requirements, you may consider registering with DIN-CERTCO. It will cost you €57, which is a cheap price to pay to have a nice flag on the home page of your website! Of course, this does not attest to your compliance with EN 15038 requirements. At most, it attests to your ... €57 payment to DIN-CERTCO and ... to the great marketing skills of Germans! To the best of my knowledge, none of the other large standardization bodies in Europe (BSI and AFNOR) offer this service.”

De forma tal, que la agencia technotrans registrada en DIN CERTCO puede subestimar en website el valor de las normas y de una certificación, y dice:

Las normas de traducción y las certificaciones pueden contribuir a elevar la calidad del producto traducciones teniendo en cuenta algunas peculiaridades. Aquí habría que mencionar, en particular, la DIN 2345, orientada al producto y la DIN EN 15038, más bien como norma orientada al proceso. Teniendo en cuenta la serie de normas ISO 9000, se ha impuesto en esta profesión que una certificación correspondiente no necesariamente representa una garantía de una traducción de buena calidad. En realidad, ya hemos visto traducciones según la ISO 9000, de las que en realidad no podemos hablar de calidad. Continúa teniendo vigencia el conocimiento de los expertos que aseguran la calidad, según el cual no es posible verificar la calidad de un producto, que no se ha trabajado con antelación.

En calidad de proveedor de servicios registrados en DIN Certco (registrados con el número 7U070) podemos ofrecer a nuestros clientes servicios de traducción conforme a la norma DIN-EN 15038. Si se desea, también podemos trabajar con la antigua norma DIN 2345.

Gérard de Angeli determinó el número de Hits para EN 15038 en Internet y encontró en Google France 161 páginas, en Google UK 100 páginas y en Google Deutschland 10 800 páginas y cree que la gran cantidad de Hits alemanes se debe, ante todo, al registro en DIN-CERTCO, pero también ilustra el inmenso interés que tiene la norma en el mercado alemán.

También habría que atribuirse un alto grado de conocimientos de la norma, lo que es poco comprensible que muchos prestatarios "registrados" de servicios de traducción anuncien en sus website que están certificados.

Esto se podría interpretar simplemente como una falsa presentación, incluso en varios casos se han impuesto amonestaciones. En este aspecto, la asociación BDÜ ha reaccionado de una forma muy positiva.

Todos estos casos no deben detener los logros que se han alcanzado con la EN 15038. Estoy convencido que la norma tendrá una influencia positiva en las relaciones entre prestatarios de los servicios de traducción y los clientes, así como entre los prestatarios de servicios de traducción y los traductores.

En las ofertas de la Unión Europea, siempre existe la utilización de normas como premisa, y los prestatarios de los servicios de traducción se comprometen a través de la norma a exigir a los clientes la utilización de sistemas de igual tipo para garantizar la calidad cuando se entreguen proyectos. De esta forma, la utilización de las normas fortalece la posición en

el mercado de los prestatarios de servicios de traducción y fortalece la eficiencia de la organización interna. Las pruebas de repetición anuales en caso de prestatarios certificados, ayudan al perfeccionamiento continuado de sus procesos y la evaluación prevista y sistemática de feedbacks provoca la toma de medidas de corrección y de prevención, lo que representa un aumento de la eficiencia y de la calidad a mediano y a largo plazo.

Retomemos el tema de la medición de la calidad y de la norma a nivel de la ISO. Tuve la oportunidad de participar en las 4 sesiones anteriores del grupo de trabajo 6 en la subcomisión 2 del TK 37 de ISO (Traducción e Interpretación). Hace 4 años en Beijing, nosotros los europeos enviamos la esperanza de poder convertir a la EN 15038 en fundamento para una norma ISO. Primeramente, esta esperanza fue una decepción, ya que existían otras normas, que tenían derechos similares, entonces, primero había que ponerse de acuerdo en tener una representación comparativa de las normas existentes, es decir, que sobre la base de este tipo de comparación se debería debatir sobre una norma ISO totalmente nueva. Avanzaba la confección de una representación comparativa y hay que agradecer a los representantes austriacos y españoles que en agosto de este año, en Bogotá, se pudo poner fin al estancamiento surgido gracias a una nueva propuesta.

El debate en Bogotá fue muy constructivo. Uno de los resultados más importantes, fue la aceptación del proyecto ISO/TS 11669 Translation Projects – General Guidance, que se basa en la propuesta norteamericana existente desde hace varios años, un documento sobre parámetros a tener en cuenta antes de culminar una traducción.

El proyecto debe convertirse en un tipo de Guidance Standard, que describa los proyectos de traducción y que ayude a los usuarios a comprender mejor este tipo de proyecto y las especificidades y normas. Este documento aclaratorio debe ser interesante para los clientes, prestatarios de servicios de traducción, usuarios finales, especialistas en desarrollo de tecnologías de traducción y formadores de traductores. Está previsto que este proyecto de publique en octubre de 2011.

La nueva propuesta de los representantes austriacos y españoles se refiere a un proyecto de una Norma-ISO para la evaluación de la calidad de las traducciones (Assessment of Translations). Mientras que, hasta el momento, solamente se ha desarrollado una norma métrica para esferas y textos escogidos, este proyecto debe ser válido para todo tipo de traducciones. El trabajo con el modelo de LISA, *LISA QA Model*, y con la norma SAE, así como las experiencias de la ATA con el *Standardized Error Marking System* han mostrado, que una evaluación métrica de este tipo es posible y práctica y que esto, unido a un debate muy constructivo llevado a cabo en Bogotá, le ha proporcionado a los solicitantes seguramente mucho estímulo y seguridad.

Estoy obligado a cierto nivel de confidencialidad al respecto, pero puedo mencionar aquí, sin ningún temor, algunos criterios de evaluación (categorías de errores), es decir, errores que pueden tener una influencia mensurable (esencial o de menor gravedad) sobre el producto final, errores, que se relacionan, de manera general, con todo el texto. Entre ellos se encuentran:

Lack of accuracy**Omissions****Additions****Misunderstandings of the source text****Mistranslation****Titles, references and numbering****Terminology errors****Glossary adherence****Context errors****Terminology consistency****Language errors****Grammar errors****Syntax errors****Punctuation errors****Spelling and typographic orthography****Style errors****General style errors****Register errors****Text coherence and consistency****Locale****Formatting errors****Deadlines****Completeness****Inadequate adherence to specifications****Overall evaluation and rating**

Los resultados deben estar contemplados en un Assessment Sheet, que el revisor llene. Este tipo de Assessment Sheet no es nada nuevo, las instituciones europeas utilizan semejantes planillas, según las cuales se evalúan las traducciones y se puede establecer el rango flexible de calidad de los traductores externos o colaboradores (paulatinamente nos hemos acostumbrado a esto). Por cierto, los grupos de proyectos, que traban en este borrador, se reunirá dentro de dos semanas en Viena para sostener la segunda reunión.

Además, se está trabajando en un proyecto para Community Interpreting, que aunque está en sus principios, ya deberá presentar su primer proyecto de trabajo a finales de este año.

Y para finalizar: Como se continuará con la EN 15038. Según las disposiciones de la CEN, luego transcurridos 5 años, se hace necesario revisar todas las normas vigentes. Por ejemplo, en el año 2011 se revisará la EN 15038. Durante esa revisión se determinará, si la norma ha demostrado su eficacia, (y estoy seguro que la respuesta será positiva), y tal vez, sea necesario introducir algunas modificaciones.

De todo un poco, mucho material para sostener amplios debates, en la profesión y el seno de las asociaciones y gremios.