

## **Gestión de calidad en los servicios lingüísticos**

En esta sección deseo explicar la importancia de la gestión de calidad en la prestación del servicio de traducción. De forma general, se puede indicar que un sistema de gestión de calidad debería tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- 1.- La estructura organizativa de la empresa;
- 2.- El cuadro de responsabilidades del personal;
- 3.- La política de la empresa;
- 4.- Los diferentes procedimientos generales y específicos;
- 5.- La finalidad de cada procedimiento;
- 6.- El alcance de cada procedimiento;
- 7.- Las instrucciones dentro de cada procedimiento;
- 8.- Las herramientas a través de las cuales se controlará el procedimiento y los recursos necesarios para cumplirlo;
- 9.- La documentación de referencia.

Básicamente, éstos son los puntos que se deben reflejar en el manual de gestión de calidad. Vemos que es necesario, desde un principio, establecer el cuadro de mandos y las responsabilidades que surgen en cada puesto de trabajo. Posteriormente, la política de la empresa permitirá definir la misión, la visión y los objetivos generales y específicos por los cuales la empresa decidió prestar su servicio. Una vez definida la política de la empresa, se determinarán los diferentes procesos que se manejarán dentro de la empresa. Considero en este momento que es importante saber que un proceso, según la norma ISO 9000:2000, consiste en “un conjunto de actividades estrechamente relacionadas que interactúan entre sí y que transforman elementos de entrada en resultados”. Luego que se definan los procesos, pasamos a describirlos y así creamos los procedimientos, a su vez, cada procedimiento se desglosa en instrucciones a desarrollar para cumplimentarlo. Cuando se establecen los procedimientos, también se deben indicar las herramientas y recursos necesarios para su cumplimiento. Finalmente, será necesario establecer la documentación de referencia que permitirá recolectar la información de control de procesos.

### **¿Cómo podemos aplicar lo anterior a la prestación del servicio de traducción?**

Con la información presentada en el párrafo anterior, la empresa, o inclusive un traductor autónomo, podría crear su sistema de gestión de calidad. Sin embargo, el sector de la traducción tiene a su favor la norma técnica UNE- EN 15038:2006, la cual se encarga de establecer los requisitos mínimos para la prestación óptima del servicio de traducción. Básicamente, los siguientes puntos son los que debemos

tomar en cuenta en nuestro sistema de gestión de calidad:

1.- *Estructura organizativa de la empresa*. Este punto ya se explicó con anterioridad.

2.- *Política de la empresa*. Esto también se explicó con anterioridad.

3.- *Recursos humanos*. En este caso, nos debemos encargar de identificar y definir los diferentes puestos de trabajo de la empresa. También hay que tomar en cuenta el perfil profesional de las personas que deberán ejercer dichos puestos de trabajo y, en función de estos perfiles, diseñar, en la medida de lo posible, un programa de capacitación y actualización, así como un plan de carrera dentro de la empresa. Para desarrollar este aspecto, siempre se deben tomar en cuenta las diferentes competencias que el traductor profesional debe poseer, tales como la competencia traductora, lingüística, cultural, etc.

4.- *Recursos técnicos*. En este punto se deben definir los diferentes equipos y sistemas mínimos necesarios para llevar a cabo cualquier proyecto de traducción y la gestión de la información (búsqueda, almacenamiento, tratamiento y recuperación de la información, entre otros).

5.- *Procesos entre el cliente y el ente que gestiona el servicio de traducción*. Aquí se debe tomar en cuenta el procedimiento de consulta del cliente y la viabilidad del proyecto de traducción; la entrega del presupuesto, la firma del contrato, el envío del material a traducir y del material complementario necesario para la traducción. Tomando en cuenta la norma, podríamos incluir en este punto un procedimiento para medir el grado de satisfacción y de fidelidad del cliente.

6.- *Procedimientos de los servicios de traducción*. Este último punto trata el proceso de traducción en sí mismo y se desglosa en varios procedimientos: gestión del proyecto de traducción, preparación y traducción. El procedimiento de gestión del proyecto de traducción define las actividades que se deben tomar en cuenta para poder llevar un control documentado de todo el proyecto que se inicia con la preparación, pasa por la asignación de los traductores y revisores, el envío de las instrucciones, control de la traducción y del cumplimiento de calendario y termina con el procedimiento de validación y la entrega final. El procedimiento de preparación indica cómo se deben cubrir los aspectos administrativos, técnicos y lingüísticos para cada proyecto de traducción, como los equipos y sistemas mínimos necesarios para el proyecto, las características particulares del texto a traducir y los requisitos para la gestión terminológica y la creación o el suministro de una guía de estilo. El último procedimiento, el de traducción, consistiría básicamente en la traducción, en el que se integraría el nivel de calidad del texto meta. También se toman en cuenta las tareas de comprobación y revisión, los diferentes niveles de corrección y la comprobación final.

### **Importancia de la certificación**

Más allá de la certificación, lo importante es la implementación de un sistema que permita un proceso de mejora continua. El sistema de gestión de calidad permite a las empresas — y también a los

traductores autónomos, aunque en menor grado— organizarse y documentar el sistema, en base a las diferentes normas técnicas existentes, y les facilita en gran medida su diseño e implementación. Por eso la necesidad de resaltar que las normas son sólo una guía. La certificación del sistema dependerá de si los clientes lo exigen al momento de contratación de los servicios. Muchos critican su implementación, porque creen que es sólo una estrategia de mercado y una obligación para ir por una única tendencia. De ahí que la decisión dependa de cada empresa. Sin embargo, de nada servirá la certificación si, tras adquirirla, el sistema de calidad no se sigue implementando, evaluando y modificando, lo que traería como consecuencia la insatisfacción del cliente y la búsqueda de otro proveedor.

Fátima C. Da Silva B.

[www.fcdsbtraducciones.com](http://www.fcdsbtraducciones.com)