

Noviembre 2015

TÍTULO

Servicios de traducción

Requisitos para los servicios de traducción

Translation Services. Requirements for translation services. (ISO 17100:2015).

Services de traduction. Exigences relatives aux services de traduction. (ISO 17100:2015).

CORRESPONDENCIA

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN ISO 17100:2015, que a su vez adopta la Norma Internacional ISO 17100:2015.

OBSERVACIONES

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE-EN 15038:2006.

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 174 *Servicios de traducción* cuya Secretaría desempeña ASPROSET.

Versión en español

Servicios de traducción Requisitos para los servicios de traducción

Translation Services. Requirements for translation services. (ISO 17100:2015).

Services de traduction. Exigences relatives aux services de traduction. (ISO 17100:2015).

Übersetzungsdienstleistungen. Anforderungen an Übersetzungsdienstleistungen. (ISO 17100:2015).

Esta norma europea ha sido aprobada por CEN el 2015-03-20.

Los miembros de CEN están sometidos al Reglamento Interior de CEN/CENELEC que define las condiciones dentro de las cuales debe adoptarse, sin modificación, la norma europea como norma nacional. Las correspondientes listas actualizadas y las referencias bibliográficas relativas a estas normas nacionales pueden obtenerse en el Centro de Gestión de CEN, o a través de sus miembros.

Esta norma europea existe en tres versiones oficiales (alemán, francés e inglés). Una versión en otra lengua realizada bajo la responsabilidad de un miembro de CEN en su idioma nacional, y notificada al Centro de Gestión, tiene el mismo rango que aquéllas.

Los miembros de CEN son los organismos nacionales de normalización de los países siguientes: Alemania, Antigua República Yugoslava de Macedonia, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Suecia, Suiza y Turquía.

CEN
COMITÉ EUROPEO DE NORMALIZACIÓN
European Committee for Standardization
Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung
CENTRO DE GESTIÓN: Avenue Marnix, 17-1000 Bruxelles

Prólogo

El texto de la Norma EN ISO 17100:2015 ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 37 *Terminología (principios y coordinación)*.

Esta norma europea debe recibir el rango de norma nacional mediante la publicación de un texto idéntico a ella o mediante ratificación antes de finales de noviembre de 2015, y todas las normas nacionales técnicamente divergentes deben anularse antes de finales de noviembre de 2015.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento estén sujetos a derechos de patente. CEN y/o CENELEC no es(son) responsable(s) de la identificación de dichos derechos de patente.

Esta norma anula y sustituye a la Norma EN 15038:2006.

De acuerdo con el Reglamento Interior de CEN/CENELEC, están obligados a adoptar esta norma europea los organismos de normalización de los siguientes países: Alemania, Antigua República Yugoslava de Macedonia, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Suecia, Suiza y Turquía.

Declaración

El texto de la Norma ISO 17100:2015 ha sido aprobado por CEN como Norma EN ISO 17100:2015 sin ninguna modificación.

Índice

Prólogo.....	7
0	Introducción..... 8
1	Objeto y campo de aplicación..... 8
2	Términos y definiciones..... 9
2.1	Conceptos relacionados con la traducción y los servicios de traducción 9
2.2	Conceptos relacionados con el flujo de trabajo y tecnología de la traducción 9
2.3	Conceptos relacionados con lenguas y contenidos 10
2.4	Conceptos relacionados con las personas involucradas en los servicios de traducción..... 11
2.5	Conceptos relacionados con el control del proceso de servicios de traducción 12
3	Recursos 12
3.1	Recursos humanos 12
3.1.1	Generalidades 12
3.1.2	Responsabilidad de las tareas subcontratadas 13
3.1.3	Competencias profesionales de los traductores..... 13
3.1.4	Cualificaciones de los traductores..... 13
3.1.5	Competencias profesionales de los revisores 14
3.1.6	Competencias profesionales de los correctores de concepto 14
3.1.7	Competencia de los gestores de proyectos de traducción 14
3.1.8	Registro del mantenimiento y actualización regulares de las competencias requeridas..... 14
3.2	Recursos técnicos y tecnológicos..... 14
4	Procesos y actividades de preproducción 14
4.1	Generalidades 14
4.2	Solicitudes y viabilidad..... 15
4.3	Presupuesto 15
4.4	Acuerdo entre cliente y PST 15
4.5	Tratamiento de la información del cliente relacionada con el proyecto 15
4.6	Preparación del proyecto 15
4.6.1	Actividades administrativas..... 15
4.6.2	Aspectos técnicos de preparación del proyecto 16
4.6.3	Especificación lingüística 16
5	Procesos de producción 16
5.1	Generalidades 16
5.2	Gestión del proyecto del servicio de traducción..... 16
5.3	Proceso de traducción 17
5.3.1	Traducción 17
5.3.2	Autocomprobación 18
5.3.3	Revisión 18
5.3.4	Corrección de concepto 18
5.3.5	Corrección de pruebas 18
5.3.6	Verificación final y entrega..... 19
6	Procesos de posproducción 19
6.1	Comentarios del cliente 19
6.2	Administración del cierre del proyecto..... 19
Anexo A (Informativo)	Flujo de trabajo de traducción de la Norma ISO 17100 20

Anexo B (Informativo)	Acuerdos y especificaciones del proyecto	21
Anexo C (Informativo)	Registro e informes del proyecto	23
Anexo D (Informativo)	Tareas de preproducción	24
Anexo E (Informativo)	Tecnología de la traducción	25
Anexo F (Informativo)	Lista no exhaustiva de servicios de valor añadido	26
Bibliografía.....		27

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

En la parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar esta norma y para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Esta norma se redactó de acuerdo a las reglas editoriales de la parte 2 de las Directivas ISO/IEC. www.iso.org/directives.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de esta norma se indican en la introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas. www.iso.org/patents.

Cualquier nombre comercial utilizado en esta norma es información a la atención de los usuarios y no constituyen una recomendación.

Para obtener una explicación sobre el significado de los términos específicos de ISO y expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como información de la adhesión de ISO a los principios de la OMC (Organización Mundial del Comercio) respecto a los obstáculos técnicos al comercio (TBT), véase la siguiente dirección: http://www.iso.org/iso/home/standards_development/resources-for-technical-work/foreword.htm.

El comité responsable de esta norma es el ISO/TC 37, *Terminología (principios y coordinación)*, Subcomité SC 5, *Servicios de traducción e interpretación*.

0 Introducción

Esta norma internacional especifica los requisitos para todos los aspectos del proceso de traducción que repercuten directamente en la calidad y prestación de los servicios de traducción. Incluye disposiciones para los proveedores de servicios de traducción (PST) relativas a la gestión de los procesos primordiales, los requisitos mínimos de cualificación, la disponibilidad y gestión de recursos, y otras acciones necesarias para la prestación de un servicio de traducción de calidad.

Esta norma internacional tiene como objetivo su implantación por parte de los PST con independencia de su tamaño. La conformidad requiere el cumplimiento de todas las disposiciones de la norma internacional, pero los métodos de implantación pueden diferir según el tamaño y la complejidad de la organización y, en algunos casos, del volumen y la complejidad del servicio de traducción solicitado al PST.

Los verbos auxiliares siguientes empleados en esta norma internacional tienen el uso convencional que le asignan las directivas de la ISO:

- *debe*: usado para indicar **requisitos** que deben seguirse estrictamente para ajustarse al documento y de los que no se permite ninguna desviación;
- *debería*: usado para indicar que, entre otras posibilidades, una de ellas se **recomienda** como particularmente adecuada, sin mencionar o excluir a las demás, o que se prefiere cierto procedimiento, aunque no se requiere de forma necesaria;
- *puede* (con el significado de ‘está permitido’): usado para indicar un procedimiento **permisible** dentro de los límites del documento;
- *puede* (con el significado de ‘es capaz’ o ‘es posible’): usado para declaraciones de **posibilidad** y capacidad, ya sean materiales, físicas o causales.

En esta norma internacional, se ha adoptado la siguiente convención en aras de una mayor claridad cuando se pudiera producir una confusión de concepto:

- las referencias a “requisitos” se relacionan con disposiciones de esta norma internacional, otras normas o reglamentaciones legales;
- las referencias a “especificaciones” se relacionan con disposiciones que atañen al servicio o proyecto de traducción estipuladas por el cliente, el PST u otras fuentes.

1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma internacional proporciona requisitos para los procesos primordiales, recursos y otros aspectos necesarios para la prestación de un servicio de traducción de calidad que satisfaga las especificaciones aplicables.

La aplicación de esta norma internacional también ofrece los medios por los que un proveedor de servicios de traducción (PST) puede demostrar la conformidad de los servicios de traducción especificados con esta norma internacional, así como la capacidad de sus procesos y recursos para prestar un servicio de traducción que satisfaga las especificaciones del cliente y otras aplicables.

Las especificaciones aplicables pueden incluir las del cliente, las del propio PST y las de cualesquiera códigos del sector, recomendaciones para las mejores prácticas o legislación relevantes.

Los resultados de traducciones automáticas combinadas con posesición quedan fuera del campo de aplicación de esta norma internacional.

Esta norma internacional no es aplicable a servicios de interpretación.

2 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones siguientes:

2.1 Conceptos relacionados con la traducción y los servicios de traducción

2.1.1 traducir:

Reproducir el *contenido de la lengua de origen* (2.3.2) en el *contenido de la lengua de destino* (2.3.3) de forma escrita.

2.1.2 traducción:

Conjunto de *procesos* (2.1.4) para reproducir el *contenido de la lengua de origen* (2.3.2) en el *contenido de la lengua de destino* (2.3.3) de forma escrita.

NOTA 1 Una traducción puede referirse a formatos que no estén basados en texto (por ejemplo, un archivo de audio, una imagen, etc.).

2.1.3 flujo de trabajo de traducción:

Procesos (2.1.4), o cualquiera de sus partes, que intervienen en la obtención del *contenido de la lengua de destino* (2.3.3).

2.1.4 proceso:

Conjunto de actividades interrelacionadas y que interactúan entre sí, destinadas a alcanzar un objetivo establecido.

2.1.5 producto:

Resultado de un *proceso* (2.1.4).

EJEMPLO 1 Una versión *traducida* (2.1.1) de un libro adquirido en una tienda o en Internet.

EJEMPLO 2 La propiedad intelectual del contenido de un libro *traducido* (2.1.1) puede ser el objeto de un acuerdo entre el autor y el *traductor* (2.4.4).

EJEMPLO 3 Un *PST* (2.4.2) que traduce un libro para una editorial presta un *servicio* (2.1.6). Puede adquirirse un programa informático como apoyo de una serie de *procesos* (2.1.4) de *traducción* (2.1.2).

NOTA 1 Muchas categorías de productos incluyen elementos que forman un producto genérico. Su elemento dominante determina si el producto se designa como material procesado, propiedad intelectual, programas o *servicios* (2.1.6).

2.1.6 servicio de traducción:

Producto (2.1.5) intangible resultado de la interacción entre el *cliente* (2.4.3) y el *PST* (2.4.2).

2.1.7 interpretar:

Reproducir información hablada o transmitida mediante signos de una lengua a otra de forma oral o en alguna lengua de signos.

2.2 Conceptos relacionados con el flujo de trabajo y tecnología de la traducción

2.2.1 traducción asistida por ordenador, TAO:

Parte del *flujo de trabajo de traducción* (2.1.3) en el que se emplea una serie de aplicaciones informáticas como apoyo de la tarea de *traducción* (2.1.2) humana.

NOTA 1 Estos programas informáticos suelen denominarse “herramientas de *traducción* (2.1.2)”, “herramientas de traducción asistida por ordenador” o, en ocasiones, “herramientas del entorno de traducción” (TEnts).

2.2.2 traducción automática, TA:

Traducción (2.1.2) automatizada del texto o discurso de un *lenguaje natural* (2.3.8) a otro mediante el uso de un sistema informático.

2.2.3 resultado de traducción automática:

Producto obtenido mediante la aplicación de la *traducción automática* (2.2.2).

2.2.4 posesición:

Modificación y corrección del *resultado de traducción automática* (2.2.3).

NOTA 1 Esta definición significa que el poseedor modificará el resultado generado de forma automática por un motor de traducción automática. No hace referencia a aquellas situaciones en las que un traductor ve y utiliza una sugerencia de un motor de traducción automática integrado en una herramienta de TAO (traducción asistida por ordenador).

2.2.5 autocomprobación:

Examen del *contenido de la lengua de destino* (2.3.3) efectuado por el *traductor* (2.4.4).

2.2.6 revisión:

Cotejo bilingüe del *contenido de la lengua de destino* (2.3.3) con el *contenido de la lengua de origen* (2.3.2) respecto a su adecuación a la finalidad prevista.

NOTA 1 El término “edición bilingüe” en ocasiones se emplea como sinónimo de *revisión*.

2.2.7 corrección de concepto:

Examen monolingüe del *contenido de la lengua de destino* (2.3.3) respecto a su adecuación a la finalidad prevista.

NOTA 1 El término “edición monolingüe” en ocasiones se emplea como sinónimo de *corrección de concepto*.

2.2.8 corrección de pruebas:

Examen del *contenido de la lengua de destino* (2.3.3) revisado y aplicación de las *correcciones* (2.5.4) antes de su impresión.

2.2.9 gestión de proyectos:

Coordinación, administración y seguimiento de un proyecto a lo largo de todo su ciclo de vida.

2.2.10 guía de estilo:

Conjunto de instrucciones de edición y formato.

2.3 Conceptos relacionados con lenguas y contenidos**2.3.1 contenido:**

Cualquier forma de información o conocimiento con significado.

2.3.2 contenido de la lengua de origen:

Contenido (2.3.1) lingüístico que se va a *traducir* (2.1.1).

2.3.3 contenido de la lengua de destino:

Contenido (2.3.1) lingüístico *traducido* (2.1.1) a partir del *contenido de la lengua de origen* (2.3.2).

2.3.4 texto:

Contenido (2.3.1) en formato escrito.

2.3.5 lengua de origen:

Lengua del *contenido de la lengua de origen* (2.3.2).

2.3.6 lengua de destino:

Lengua a la que se *traduce* (2.1.1) el *contenido de la lengua de origen* (2.3.2).

2.3.7 registro lingüístico:

Variedad de la lengua empleada para una finalidad específica o en un *dominio* (2.3.10) social o sectorial en particular.

2.3.8 lenguaje natural:

Lenguaje humano escrito, hablado o por signos.

NOTA 1 Por ejemplo, los lenguajes que no son naturales incluyen lenguajes de programación como C++.

2.3.9 convención del tipo de texto:

Subconjunto de especificaciones para el *contenido de la lengua de destino* (2.3.3) relacionado con el tipo de *contenido* (2.3.1) y el *dominio* (2.3.10).

NOTA 1 Por ejemplo, en las leyes, hay convenciones formales que emplean siempre los legisladores.

2.3.10 dominio:

Campo de especialización, esfera de conocimiento o actividad que tiene su propia cultura especializada, contexto social y características lingüísticas.

2.3.11 convenciones locales:

Conjunto de características, información o convenciones lingüísticas, culturales, técnicas y geográficas específicas de una audiencia de destino concreta.

2.4 Conceptos relacionados con las personas involucradas en los servicios de traducción**2.4.1 proveedor de servicios lingüísticos, PSL:**

Persona u organización que presta servicios relacionados con las lenguas.

2.4.2 proveedor de servicios de traducción, PST:

Proveedor de servicios lingüísticos (2.4.1) que presta *servicios profesionales de traducción* (2.1.6).

EJEMPLO Empresas de traducción, traductores autónomos o departamentos internos de traducción.

NOTA 1 *Proveedor de servicios lingüísticos (PSL)* (2.4.1) es un término más general que cubre otros servicios de valor añadido y relacionados con las lenguas, pero, a efectos de esta norma internacional, los *PSL* (2.4.1) se consideran *PST* cuando prestan servicios de traducción.

2.4.3 cliente:

<servicios de traducción> persona u organización que encarga un *servicio de traducción* (2.1.6) a un *PST* (2.4.2) mediante un acuerdo formal.

NOTA 1 El cliente puede ser la persona u organización que solicita o contrata el *servicio de traducción* (2.1.6) y puede ser externo o interno en relación con la organización del *PST* (2.4.2).

2.4.4 traductor:

Persona que *traduce* (2.1.1).

2.4.5 revisor:

Persona que *revisa* (2.2.6) el *contenido de la lengua de destino* (2.3.3) respecto al *contenido de la lengua de origen* (2.3.2).

2.4.6 corrector de concepto:

Persona que *corrige* (2.2.7) el *contenido de la lengua de destino* (2.3.3).

2.4.7 corrector de pruebas:

Persona que *corrige las pruebas* (2.2.8) del *contenido de la lengua de destino* (2.3.3).

2.4.8 gestor de proyectos, GP:

Persona que gestiona determinados aspectos de un proyecto de traducción y es responsable del proceso.

2.4.9 competencia:

Capacidad para aplicar conocimientos, experiencia y destrezas orientados a conseguir los resultados pretendidos.

2.5 Conceptos relacionados con el control del proceso de servicios de traducción**2.5.1 verificación:**

Confirmación del *gestor de proyectos* (2.4.8) de que se han cumplido las especificaciones.

2.5.2 documento:

Información y su medio de soporte.

NOTA 1 El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

NOTA 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y *registros* (2.5.3), se denominan “documentación”.

[FUENTE: ISO 9000:2005, 3.7.2]

2.5.3 registro:

Documento (2.5.2) o informe que refleja resultados conseguidos o que demuestra actividades realizadas.

2.5.4 corrección:

<servicio de traducción> acción realizada para corregir un error en el *contenido de la lengua de destino* (2.3.3) o *proceso* (2.1.4) *de traducción*, o una no conformidad con un requisito de esta norma internacional cuando se ha declarado la conformidad con él.

NOTA 1 Las correcciones suelen originarse como resultado de errores encontrados cuando el traductor está *autocomprobando* (2.2.5) el *contenido de la lengua de destino* (2.3.3), cuando informa de ellos un *revisor* (2.4.5), un *corrector de concepto* (2.4.6), un *corrector de pruebas* (2.4.7) o un *cliente* (2.4.3) o durante una auditoría interna o externa de la implantación de esta norma internacional.

2.5.5 acción correctora:

Acción realizada para eliminar la causa de una no conformidad o errores en el *proceso* (2.1.4) *de traducción* o en el *contenido de la lengua de destino* (2.3.3).

NOTA 1 La acción correctora supone la investigación precisa para identificar qué falló y qué acción puede llevarse a cabo para garantizar que no se vuelva a suceder.

3 Recursos**3.1 Recursos humanos****3.1.1 Generalidades**

El PST debe disponer de un proceso documentado para garantizar que el personal seleccionado para llevar a cabo las tareas de traducción tiene las competencias y cualificaciones requeridas.

El PST debe mantener un registro que demuestre las competencias profesionales de los traductores, revisores, correctores de concepto y otros profesionales.

3.1.2 Responsabilidad de las tareas subcontratadas

Cuando un PST decida recurrir a terceros para llevar a cabo un servicio de traducción o cualquiera de sus partes, el PST debe asumir la plena responsabilidad de asegurarse de que esos terceros cumplen todos los requisitos de esta norma internacional en relación con dicho servicio o cualquiera de sus partes.

3.1.3 Competencias profesionales de los traductores

Los traductores deben tener las competencias siguientes:

- a) **Competencia traductora:** capacidad para traducir contenidos según el apartado 5.3.1, incluida la capacidad de superar los problemas de comprensión y producción del contenido lingüístico, así como la capacidad para verter el contenido de la lengua de destino de acuerdo con lo convenido entre el cliente y el PST y otras especificaciones del proyecto.
- b) **Competencia lingüística y textual en las lenguas de origen y de destino:** capacidad para comprender la lengua de origen, fluidez en la lengua de destino y conocimiento general o especializado de las convenciones del tipo de texto. Esta competencia lingüística y textual incluye la capacidad para aplicar este conocimiento al producir la traducción u otro contenido de la lengua de destino.
- c) **Competencia en búsqueda, adquisición y procesamiento de la información:** capacidad para adquirir el conocimiento lingüístico y especializado adicional necesario para comprender el contenido de la lengua de origen y producir el contenido de la lengua de destino. La competencia en búsqueda, adquisición y procesamiento de la información también requiere experiencia en el uso de herramientas de investigación y la capacidad para desarrollar estrategias adecuadas para el uso eficaz de las fuentes de información disponibles.
- d) **Competencia cultural:** capacidad para hacer uso de la información sobre normas de comportamiento, terminología actualizada, sistemas de valores y convenciones locales que caracterizan las culturas de las lenguas de origen y destino.
- e) **Competencia técnica:** conocimiento, capacidades y destrezas requeridos para efectuar las tareas técnicas del proceso de traducción mediante el empleo de recursos técnicos, entre los que se incluyen herramientas y sistemas de tecnología de la información que apoyan todo el proceso de traducción.
- f) **Competencia de dominio:** capacidad para comprender contenido producido en la lengua de origen y para reproducirlo en la de destino mediante un estilo y una terminología adecuados.

3.1.4 Cualificaciones de los traductores

El PST debe determinar las cualificaciones del traductor para prestar un servicio según esta norma internacional mediante la obtención de pruebas documentadas de que el traductor puede satisfacer al menos uno de los criterios siguientes:

- a) cualificación reconocida de graduado en traducción de una institución de educación superior;
- b) cualificación reconocida de graduado en cualquier otro campo de una institución de educación superior más dos años de experiencia profesional a tiempo completo en traducción;
- c) cinco años de experiencia profesional a tiempo completo en traducción.

NOTA 1 En algunos países los grados de traducción pueden recibir un nombre diferente, como “estudios lingüísticos” o “estudios de lenguas”. Si el curso incluye formación en traducción, se considera equivalente a un grado de traducción.

NOTA 2 Obsérvese que la palabra “graduado” puede tener diferentes aplicaciones en diferentes jurisdicciones educativas; en esta norma internacional incluye el nivel de primer grado de un título académico emitido por una institución reconocida de educación superior.

NOTA 3 La experiencia profesional a tiempo completo se entiende como 'a tiempo completo' o equivalente.

3.1.5 Competencias profesionales de los revisores

El PST debe asegurarse de que los revisores disponen de todas las competencias traductoras definidas en el apartado 3.1.3, la cualificación definida en 3.1.4 y la experiencia en traducción y/o revisión en el dominio en cuestión.

3.1.6 Competencias profesionales de los correctores de concepto

El PST debe asegurarse de que los correctores de concepto son especialistas en el dominio en cuestión y tienen una cualificación relevante en este dominio de una institución de enseñanza superior y/o experiencia en este dominio.

3.1.7 Competencia de los gestores de proyectos de traducción

El PST debe garantizar que los gestores de proyectos tienen la competencia documentada adecuada para apoyar al PST en la prestación de servicios de traducción de modo que se satisfagan las especificaciones del cliente y otras del proyecto.

La competencia adecuada de gestión de proyectos de traducción puede adquirirse en el transcurso de una formación formal o informal (por ejemplo, como parte de un curso relevante de educación superior, o mediante formación práctica específica o experiencia en el sector).

Durante su formación y la ejecución de sus obligaciones, los gestores de proyectos de traducción deberían desarrollar una comprensión básica del sector de los servicios de traducción y un conocimiento exhaustivo del proceso de traducción, así como dominar las destrezas de la gestión de proyectos.

3.1.8 Registro del mantenimiento y actualización regulares de las competencias requeridas

El PST debe disponer de un proceso para registrar que las competencias de sus traductores, revisores, correctores de concepto, gestores de proyectos y otros profesionales requeridos por los apartados de 3.1.3 a 3.1.7 se mantienen con la práctica continuada y se actualizan con regularidad mediante la formación u otros medios. El PST debe mantener un registro del modo en que se mantienen y actualizan las competencias.

3.2 Recursos técnicos y tecnológicos

El PST debe disponer de una infraestructura que, cuando proceda, garantice la disponibilidad y uso de lo siguiente:

- a) equipos técnicos requeridos para la realización eficaz y eficiente de los proyectos de traducción y para el manejo, almacenamiento, recuperación, archivo y destrucción seguros y confidenciales de todos los datos y documentos relevantes;
- b) equipos de comunicaciones que incluyan las máquinas y programas adecuados;
- c) recursos y soportes de información;
- d) herramientas de tecnología de la traducción, sistemas de gestión de la traducción, sistemas de gestión terminológica y otros sistemas para la gestión de recursos lingüísticos relacionados con la traducción.

4 Procesos y actividades de preproducción

4.1 Generalidades

El PST debe disponer de procesos para la gestión y análisis de solicitudes, la determinación de la viabilidad de los proyectos, la preparación de presupuestos y la formalización de acuerdos con clientes.

4.2 Solicitudes y viabilidad

El PST debe analizar las solicitudes del cliente para identificar las especificaciones que este impone para los servicios y la capacidad del PST para satisfacerlas, para así determinar si se encuentran disponibles todos los recursos humanos, técnicos y tecnológicos necesarios.

4.3 Presupuesto

A menos que se acuerde de otro modo con el cliente, el PST debe enviar un presupuesto al cliente en el que indique al menos los detalles del precio y la entrega, tales como par(es) de lenguas, fecha de entrega, formato y soporte.

4.4 Acuerdo entre cliente y PST

El PST debe formalizar un acuerdo con el cliente y guardar un registro de ese acuerdo. Si el acuerdo se lleva a cabo verbalmente o por teléfono, el PST debe confirmar el acuerdo y sus condiciones por escrito (por ejemplo, por carta, fax o correo electrónico). El acuerdo, ya sea contractual o no contractual, debe incluir las condiciones comerciales y las especificaciones del proyecto o hacer referencia a ellas. El acuerdo también puede exigir la conformidad con esta norma internacional. El anexo B contiene una lista de los elementos que pueden incluirse en el acuerdo.

Cualquier desviación del acuerdo original deben acordarla todas las partes antes de emprender cualquier acción que se aleje del acuerdo original, y las modificaciones acordadas deben registrarse y guardarse con la documentación del acuerdo original.

4.5 Tratamiento de la información del cliente relacionada con el proyecto

El PST debe esforzarse en obtener la información complementaria requerida en relación con las dificultades del contenido de la lengua de origen y otras especificaciones del proyecto mediante el contacto con el cliente para la obtención de instrucciones y el traslado de esa información a todas las partes relevantes presentes en el proyecto.

El PST debe disponer de un proceso para la seguridad de la información y para el archivo seguro y, cuando proceda, la devolución o destrucción seguras de todo el material (documentos y datos) recibidos del cliente.

4.6 Preparación del proyecto

La preparación por parte del PST debe cubrir los aspectos administrativos, técnicos y lingüísticos acordados con las especificaciones de cada proyecto de traducción.

Tras recibir el contenido de la lengua de origen para su traducción, el PST debe confirmar que se ajusta al acuerdo entre el cliente y el PST y a las especificaciones del proyecto y, en caso de no conformidad, debe ponerse en contacto con el cliente para su aclaración.

4.6.1 Actividades administrativas

4.6.1.1 Registro del proyecto

El PST debe registrar cada proyecto de traducción aceptado y mantener un registro que cubra la duración del proyecto, así como un archivo del proyecto. El registro debe posibilitar la identificación y trazabilidad del proyecto de traducción, así como la determinación de su estado (véase el anexo C).

4.6.1.2 Asignación del proyecto

El PST debe asignar a cada proyecto de traducción cualesquiera recursos internos y/o externos necesarios para garantizar el cumplimiento del acuerdo establecido entre el cliente y el PST, y las especificaciones del proyecto.

Todas las asignaciones deben documentarse.

4.6.2 Aspectos técnicos de preparación del proyecto

4.6.2.1 Recursos técnicos

El PST debe garantizar que todas las partes relevantes involucradas en el proceso, incluidos los subcontratistas, emplean los recursos técnicos requeridos en todas las fases del proyecto.

4.6.2.2 Actividades de preproducción

El PST debe llevar a cabo todas las tareas necesarias técnicas y de preproducción con el fin de preparar el contenido de la lengua de origen para su traducción. Las tareas de preproducción de traducción pueden incluir elementos como los enumerados en el anexo D.

4.6.3 Especificación lingüística

El PST debe disponer de un proceso para garantizar que la información concerniente a las especificaciones lingüísticas en relación con el proyecto de traducción se documenta y comunica según sea necesario.

Dicha información puede incluir especificaciones para el cumplimiento de la guía de estilo del cliente, la adaptación del contenido de la lengua de destino a la audiencia de destino, el propósito y/o el uso final acordados, y la utilización de la terminología adecuada, y conllevar la actualización de los recursos léxicos o terminológicos como los léxicos o bases de datos terminológicas.

4.6.3.1 Análisis del contenido de la lengua de origen

El PST debe garantizar que se analiza el contenido de la lengua de origen para asegurarse de la ejecución eficaz y eficiente del proyecto de traducción.

4.6.3.2 Terminología

El cliente y el PST pueden acordar que el PST deba garantizar la disponibilidad de la terminología adecuada para la realización del proyecto de traducción. El acuerdo puede incluir el campo de aplicación del trabajo terminológico y las descripciones de las tareas terminológicas que debe llevar a cabo el PST, así como una especificación de que debería usarse dicha terminología.

4.6.3.3 Guía de estilo

El PST debe usar la guía de estilo del cliente cuando se la facilite. El PST debería disponer de su propio conjunto de reglas relativas al estilo.

5 Procesos de producción

5.1 Generalidades

El PST debe garantizar el cumplimiento del acuerdo establecido entre el cliente y el PST desde el momento en que se confirme hasta el fin acordado del proyecto.

5.2 Gestión del proyecto del servicio de traducción

Cada proyecto de traducción debe ser coordinado por un gestor de proyectos que debe ser el responsable de satisfacer los requisitos de todos los aspectos del proceso de producción y de gestionar el proyecto en consonancia con los procedimientos del PST, el acuerdo entre el cliente y el PST, y cualesquiera otras especificaciones relevantes.

La gestión del proyecto debe incluir las tareas siguientes:

- a) identificar los requisitos y especificaciones fundamentales del proyecto de traducción durante el proceso de preproducción, y seguir los procedimientos y especificaciones a lo largo de toda su producción;
- b) supervisar y controlar el proceso de preparación del proyecto de traducción;
- c) asignar a un traductor o traductores competentes para el proyecto de traducción;
- d) asignar a un revisor o revisores competentes;
- e) distribuir la información, emitir las instrucciones relacionadas con la asignación y gestionar el proyecto de traducción para todas las partes involucradas;
- f) controlar el cumplimiento de planificaciones y plazos acordados;
- g) comunicar los cambios que se produzcan en las especificaciones del proyecto, cuando proceda;
- h) supervisar la conformidad constante con el acuerdo entre el cliente y el PST, las especificaciones del proyecto y, cuando sea necesario, comunicarse con todas las partes involucradas en el proyecto, incluido el cliente;
- i) garantizar que se responde a las consultas sobre la traducción y de otro tipo;
- j) gestionar y administrar los comentarios del cliente;
- k) verificar el cumplimiento de las especificaciones del servicio de traducción antes de la aprobación del contenido de la lengua de destino y de la autorización de su entrega al cliente;
- l) prestar el servicio.

La gestión de proyectos puede incluir también las tareas siguientes:

- a) si procede, asignar a un corrector de concepto o correctores de concepto competentes al proyecto de traducción;
- b) en caso necesario, implantar correcciones y/o acciones correctoras;
- c) controlar que se garantiza que el proyecto no supera el presupuesto acordado;
- d) preparar y emitir la factura;
- e) completar otras actividades o tareas acordadas con el cliente.

5.3 Proceso de traducción

5.3.1 Traducción

El traductor debe traducir según la finalidad del proyecto de traducción, incluidas las convenciones lingüísticas de la lengua de destino y las especificaciones relevantes del proyecto. Durante todo este proceso, el traductor debe prestar un servicio conforme con esta norma internacional en relación con los aspectos siguientes:

- a) conformidad con el dominio específico y la terminología del cliente y/o cualquier otro material de referencia proporcionado, y garantizar la coherencia terminológica durante la traducción;
- b) precisión semántica del contenido de la lengua de destino;
- c) sintaxis, ortografía, puntuación y signos diacríticos adecuados, así como otras convenciones ortográficas de la lengua de destino;

- d) cohesión léxica y fraseología;
- e) conformidad con cualquier guía de estilo propia y/o del cliente (incluidos el dominio, registro lingüístico y variantes lingüísticas);
- f) convenciones locales y cualquier norma aplicable;
- g) formatos;
- h) audiencia final y propósito del contenido de la lengua de destino.

El traductor debe comunicar como consulta cualquier duda al gestor del proyecto.

5.3.2 Autocomprobación

Esta tarea debe incluir al menos la autorrevisión global por parte del traductor del contenido de la lengua de destino en busca de posibles problemas semánticos, gramaticales y ortográficos, así como omisiones y otros errores, además de asegurar la conformidad con cualesquiera especificaciones relevantes del proyecto de traducción.

El traductor debe hacer cuantas correcciones sean necesarias antes de la entrega.

5.3.3 Revisión

El PST debe garantizar que se revisa el contenido de la lengua de destino.

El revisor, que debe ser una persona distinta del traductor, debe tener las competencias mencionadas en el apartado 3.1.5 en las lenguas de origen y destino. El revisor debe cotejar el contenido de la lengua de destino con el de la lengua de origen en busca de errores y otros problemas, así como para comprobar su adecuación a la finalidad prevista. Este proceso debe incluir la comparación del contenido de las lenguas de origen y destino respecto a los aspectos enumerados en el apartado 5.3.1.

En función de lo que se haya acordado con el gestor del proyecto, el revisor debe corregir los errores que encuentre en el contenido de la lengua de destino o recomendar las correcciones que tendría que aplicar el traductor.

NOTA Las correcciones pueden incluir la retraducción.

Los errores u otros problemas que repercutan en la calidad del contenido de la lengua de destino deberían corregirse y el proceso, repetirse hasta que el revisor y el PST estén satisfechos. El revisor debe informar también al PST de cualquier acción correctora que haya efectuado.

5.3.4 Corrección de concepto

Si las especificaciones del proyecto incluyen una corrección de concepto, el PST debe garantizar que se somete el contenido de la lengua de destino a este tipo de corrección. El PST debe requerir al corrector de concepto que lleve a cabo la corrección de concepto para evaluar la adecuación del contenido de la lengua de destino a la finalidad y dominio acordados, y recomendar las correcciones que tendría que introducir el PST. El PST puede darle al corrector de concepto la instrucción de que introduzca las correcciones. La corrección de concepto incluye la evaluación de la precisión del dominio y el respeto por las convenciones relevantes del tipo de texto.

5.3.5 Corrección de pruebas

Si el acuerdo entre el cliente y el PST y las especificaciones del proyecto incluyen la corrección de pruebas, el PST debe garantizar que se presta este servicio.

Cuando la corrección de pruebas ponga de manifiesto defectos, el PST debe hacer las correcciones y realizar las acciones adecuadas para remediar estos defectos.

5.3.6 Verificación final y entrega

El PST debe disponer de un proceso para la verificación final del proyecto respecto a las especificaciones por parte del gestor de proyectos antes de la entrega al cliente. Tras la verificación final y la entrega, el PST debería tener un proceso para los procedimientos de facturación y pago.

Si la verificación final indica defectos en el cumplimiento de las especificaciones, el PST debe hacer las correcciones y realizar acciones correctoras según corresponda.

6 Procesos de posproducción

6.1 Comentarios del cliente

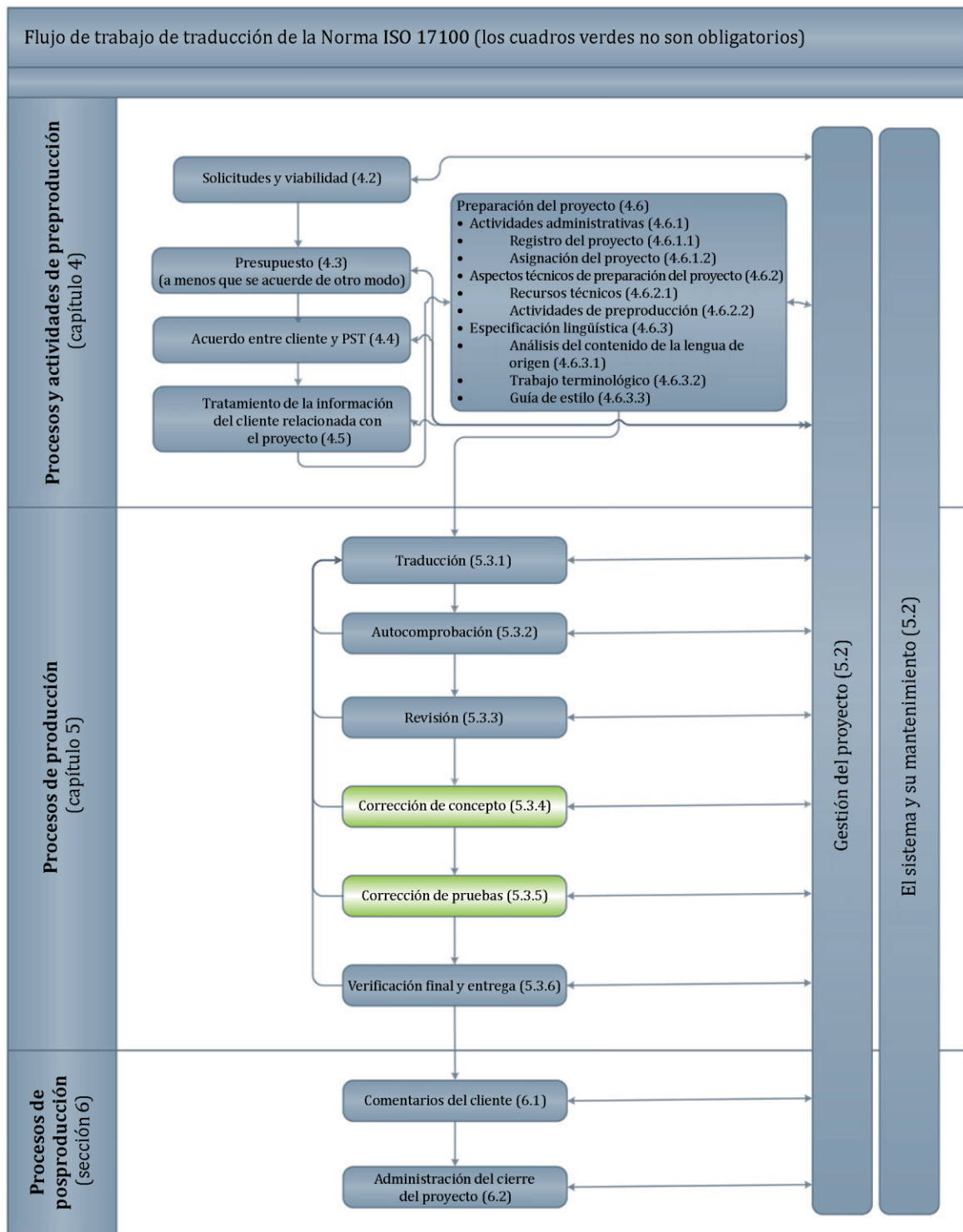
El PST debe disponer de un proceso para el tratamiento de los comentarios del cliente, para la evaluación de la satisfacción del cliente y para la realización de las correcciones correspondientes y/o la adopción de acciones correctoras. Si existe la necesidad de introducir correcciones, el trabajo se volverá a entregar al cliente. Se considera una buena práctica que el PST comparta los comentarios del cliente con todas las partes involucradas.

6.2 Administración del cierre del proyecto

El PST debe disponer de un proceso para garantizar el archivo completo del proyecto durante un periodo adecuado y para satisfacer todas las obligaciones legales y/o contractuales relativas a la conservación o destrucción de registros y protección de datos.

Anexo A (Informativo)

Flujo de trabajo de traducción de la Norma ISO 17100



Anexo B (Informativo)

Acuerdos y especificaciones del proyecto

B.1 Los acuerdos se someten a la legislación nacional.

B.2 Las condiciones comerciales pueden incluir, pero sin limitarse a ellos, los elementos siguientes:

- a) cláusulas de confidencialidad y acuerdos de no revelación;
- b) derechos de propiedad intelectual sobre el material entregado al cliente y restricciones sobre el uso de subproductos, como memorias de traducción;
- c) condiciones de pago (como pago a 30 días o un descuento del 2 % si el pago se produce en un plazo de 10 días);
- d) garantías;
- e) responsabilidad;
- f) procedimientos de resolución de disputas;
- g) elección de la jurisdicción aplicable.

B.3 Las especificaciones del proyecto pueden incluir los elementos siguientes:

- a) campo de aplicación del trabajo, que consta de servicios estándares y servicios de valor añadido;
- b) servicios estándares, que se enumeran en el apartado 5.3 (traducción, autocomprobación [autorrevisión por parte del traductor], revisión [por otra persona distinta], corrección de concepto [si se solicita], corrección de pruebas, verificación final y entrega);
- c) lista no exhaustiva de servicios de valor añadido que pueden incluirse en un acuerdo (véase el anexo F);
- d) requisitos del lugar de trabajo (por ejemplo, cuando el trabajo debería hacerse en una ubicación predeterminada);
- e) calendarios del proyecto y fechas de entrega;
- f) presupuesto, incluida la divisa;
- g) información relevante sobre el contenido de origen (como su procedencia y el volumen en palabras o caracteres);
- h) especificaciones lingüísticas para el producto (es decir, especificaciones estándares y opcionales);
- i) especificaciones lingüísticas estándares (véase 5.3.1);
- j) lenguas;
- k) audiencia y finalidad;

- l) precisión (incluida la terminología) y fluidez (por ejemplo, sintaxis, ortografía y cohesión léxica);
- m) conformidad con una guía de estilo;
- n) conformidad con las convenciones locales y normas aplicables;
- o) especificación lingüística adicional cuando proceda (por ejemplo, registro lingüístico).

B.4 Las especificaciones adicionales pueden incluir, pero sin limitarse a ellos, los elementos siguientes:

- a) uso de tecnología (véase el anexo E);
- b) materiales que el cliente vaya a proporcionar al PST;

NOTA El cliente tiene que esforzarse para proporcionar el contenido de la lengua de origen en un formato procesable mediante máquinas;
- c) tratamiento de la comunicación durante el proyecto y de los comentarios de posproducción;
- d) formato y maquetación del contenido de destino (por ejemplo, Word, InDesign o XML, si no coinciden con los del contenido de origen);
- e) método de entrega (por ejemplo, correo electrónico y FTP);
- f) tipo de traducción (por ejemplo, localizada frente a generalista y transcreación);
- g) reconocimiento (¿aparece el nombre del PST o del traductor en la traducción publicada?).

Anexo C (Informativo)

Registro e informes del proyecto

Los detalles del registro del proyecto pueden incluir los elementos siguientes:

- a) identificador único del proyecto;
- b) nombre del cliente y persona de contacto;
- c) orden de pedido fechada y condiciones comerciales, incluidos presupuestos, volumen, plazos y detalles de la entrega;
- d) acuerdo y cualesquiera otras especificaciones complementarias o elementos relacionados (véase el anexo B);
- e) composición del equipo del proyecto del PST y persona de contacto;
- f) lengua(s) de origen y destino;
- g) fecha(s) de recepción del contenido de la lengua de origen y cualquier otro material relacionado;
- h) título y descripción del contenido de la lengua de origen;
- i) finalidad y uso de la traducción;
- j) terminología existente del cliente o terminología propia y otro material de referencia que se vaya a usar;
- k) guía(s) de estilo del cliente;
- l) información sobre cualquier modificación en las condiciones comerciales y cambios en el proyecto de traducción.

Entre los detalles que informen del proyecto, pueden incluirse los siguientes:

- a) comentarios del cliente;
- b) correcciones realizadas;
- c) hoja de estado del proyecto;
- d) facturación.

Anexo D (Informativo)

Tareas de preproducción

La fase de preproducción puede incluir los elementos siguientes:

- a) obtención o configuración de memorias de traducción, bases de datos terminológicas, guías de estilo y cualesquiera otros recursos de los que se podría disponer y resultaran útiles para el proceso de traducción;
- b) preparación del contenido para su procesamiento con la tecnología de la traducción;
- c) análisis y alcance del proyecto, incluido el análisis del contenido de la lengua de origen;
- d) hojas/plantillas de estilo que se vayan a aplicar o crear;
- e) recopilación y preparación de materiales de referencia (por ejemplo, terminología y materiales de formación) para mejorar la conformidad cualitativa con las especificaciones del proyecto.

Anexo E (Informativo)

Tecnología de la traducción

La tecnología de la traducción comprende una serie de herramientas empleadas por traductores humanos, revisores, correctores de concepto y otros profesionales para facilitar su trabajo.

Las tecnologías de la traducción pueden incluir los elementos siguientes:

- a) sistemas de gestión de contenidos (CMS);
- b) sistemas de redacción de contenidos;
- c) autoedición;
- d) programas de procesamiento de texto;
- e) sistemas de gestión de la traducción (SGT);
- f) herramientas de memorias de traducción (MT) y traducción asistida por ordenador (TAO);
- g) herramientas de aseguramiento de la calidad;
- h) herramientas de revisión;
- i) herramientas de localización;
- j) traducción automática (TA);
- k) sistemas de gestión terminológica;
- l) programas de gestión de proyectos;
- m) programas de reconocimiento de voz para conversión a texto.

Las tecnologías de la traducción pueden incluir también otro tipo de tecnología de traducción relevante ya existente o futura.

Anexo F (Informativo)

Lista no exhaustiva de servicios de valor añadido

Otros servicios de valor añadido que puede ofrecer un PST incluyen, pero sin limitarse a ellos, los siguientes:

- a) certificación y autorización según la legislación nacional y otros requisitos;
- b) asistencia en actos notariales y legalizaciones;
- c) adaptación;
- d) reescritura;
- e) actualización;
- f) localización;
- g) internacionalización;
- h) globalización;
- i) gestión terminológica;
- j) transcripción;
- k) transliteración;
- l) transcreación;
- m) ilustraciones finales para diseño gráfico o de páginas web mediante autoedición;
- n) redacción técnica;
- o) consultoría lingüística y cultural;
- p) concordancia terminológica;
- q) alineación de memorias de traducción;
- r) alineación de textos paralelos bilingües;
- s) preedición y posesición;
- t) subtitulación;
- u) doblaje y superposición de voz;
- v) revisión y/o corrección de concepto de contenido de lenguas de destino traducido por terceros;
- w) retrotraducción.

Bibliografía

- [1] ISO 1087-1:2000, *Terminology work. Vocabulary. Part 1: Theory and application.*
- [2] ISO 1087-2:2000, *Terminology work. Vocabulary. Part 2: Computer applications.*
- [3] ISO 9000:2005, *Quality management systems. Fundamentals and vocabulary.*
- [4] ISO 12616:2002, *Translation-oriented terminography.*
- [5] ISO/TS 11669, *Translation projects. General guidance.*
- [6] ISO/IEC 17000:2004, *Conformity assessment. Vocabulary and general principles.*
- [7] ISO/IEC 17050-1:2004, *Conformity assessment. Supplier's declaration of conformity. Part 1: General requirements.*
- [8] ISO/IEC 17050-2:2004, *Conformity assessment. Supplier's declaration of conformity. Part 2: Supporting documentation.*
- [9] ISO/IEC GUIDE 28:2004, *Conformity assessment. Guidance on a third-party certification system for products.*
- [10] ISO/IEC GUIDE 53:2005, *Conformity assessment. Guidance on the use of an organization's quality management system in product certification.*
- [11] ISO/IEC GUIDE 65:1996, *General requirements for bodies operating product certification systems.*
- [12] ISO/IEC GUIDE 67:2004, *Conformity assessment. Fundamentals of product certification.*
- [13] ISO/IEC GUIDE 68:2002, *Arrangements for the recognition and acceptance of conformity assessment results.*
- [14] F2575-06 ASTM *Standard guide for quality assurance in translation.*
- [15] GB/T 19363 1-2003 *Specification for translation service. Part 1 Translation (National Standard of the People's Republic of China).*
- [16] EN 15038:2006, *Translation services. Service requirements.*

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Génova, 6
28004 MADRID-España

info@aenor.es
www.aenor.es

Tel.: 902 102 201
Fax: 913 104 032