

## La calidad en el Servicio de Traducción de la Comisión Europea

Karen Shashok\*

Por gentileza de los organizadores, dos medtraderos pudimos asistir a la conferencia de Emma Wagner titulada «The Quest for Translation Quality in International Organizations» durante las IV Jornadas sobre la Formación y la Profesión del Traductor e Intérprete, organizadas por la Universidad Europea de Madrid (España; véase al respecto, en las páginas 183-186 de este número de *Panace@*, el artículo de Cáceres Würsig, Pérez González y Strotmann). Wagner trabajó para la Comisión Europea (CE) durante treinta años como traductora, correctora y directora del Servicio de Traducción (SdT), y ha destacado por su actitud crítica frente al lenguaje burocrático, opaco y recargado, uno de los grandes obstáculos para la buena traducción.

Por el título de la ponencia Emma Wagner, cabía esperar una explicación de las prácticas que se emplean en el SdT para asegurar la calidad del producto (las traducciones en sí) y del servicio (la capacidad del SdT de satisfacer las necesidades de sus «clientes», básicamente los organismos y los cargos de la CE). Más que explicar las medidas de control de calidad de las traducciones, lo que hizo la conferenciante fue exponer las características del trabajo que influyen en la calidad. También explicó algunas de las peculiaridades del SdT que quizás no sean bien conocidas fuera del mismo. Sus palabras fueron reveladoras de las prácticas habituales en el mayor servicio de traducción del mundo (con 1300 traductores y 500 ayudantes técnicos), de los problemas causados por el volumen de trabajo y de cierta desconfianza hacia los profesionales autónomos.

Los criterios de calidad que se valoran en el SdT son la equivalencia, la consistencia, la precisión y la ausencia de efectos «tóxicos» de la traducción (es decir, que el texto no cause ningún daño). En cuanto al funcionamiento del servicio, Wagner subrayó la importancia de la disponibilidad, la mayor cobertura posible (es decir, la posibilidad traducir del y al mayor número posible de idiomas), la rapidez y el coste.

Para reducir los costes, el SdT ha probado tres soluciones: la traducción «por máquinas» (ayudada por un programa informático concreto), las agencias de traducción y los profesionales autónomos. La primera, tras varios años de pruebas y una inversión cuantiosa en proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el sistema, fue desestimada al final por no resultar rentable. La segunda, la contratación de servicios de las agencias de traducción, es una solución que el SdT sigue empleando para ciertas combinaciones de idiomas y determinadas materias. Wagner advirtió que esta solución da lugar, inevitablemente, a problemas de calidad, porque crea una barrera entre el traductor autónomo y el cliente.

Sin embargo, y por motivos prácticos, prefiere esta solución antes que recurrir a la tercera posibilidad, la de encargar

el trabajo directamente a los profesionales autónomos. Los problemas que surgen con los autónomos, según la conferenciante, son la variabilidad en la calidad de las traducciones, las dificultades para garantizar un plazo de entrega muy corto, la ausencia de garantías de confidencialidad, la falta de tiempo y medios para ofrecer sugerencias y críticas constructivas, y los problemas que este *feedback* genera cuando el autónomo «inicia una enorme discusión» y se muestra poco dispuesto a admitir alguna crítica. Por estos motivos, y a pesar de que los autónomos resultan mucho más baratos al SdT que sus traductores de plantilla (y aquí muchos nos preguntaremos: «¿Como cuánto más baratos?»), Wagner explicó que revisar las traducciones entregadas por los autónomos y proporcionarles *feedback* no le resulta rentable al SdT. Por lo tanto, se limita a encargar a los autónomos las traducciones menos complicadas: las que tienen como finalidad ofrecer una noción básica del contenido o las destinadas únicamente a proporcionar información acerca del mismo. A veces, cuando hace falta traducir un gran volumen de material sobre un tema concreto, el SdT emplea por un breve periodo a «autónomos de plantilla» para cubrir una demanda puntual.

Respecto a las traducciones que requieren un nivel máximo de calidad y normalización (las que van a publicarse, las que forman parte de una campaña de imagen pública de la Comunidad Europea y sus instituciones, y los documentos legislativos), Wagner insistió en que lo mejor es realizar la traducción dentro del SdT. Las ventajas de esta política estriban en la rapidez con la que se lleva a cabo el trabajo (ya que los traductores no se pueden negar a quedarse varias horas más tras su jornada normal, o incluso toda la noche, si es necesario, para cumplir con un plazo de entrega impuesto «desde arriba») y en la posibilidad de hacer una revisión esmerada para que el texto traducido se ajuste a las necesidades periodísticas o legales del documento. Las otras ventajas importantes del SdT, y que indudablemente responden a las necesidades especiales de los organismos europeos a los que atiende, son la confidencialidad, la posibilidad de llevar a cabo una revisión interna de las traducciones y proporcionar *feedback* a los traductores para que remonten la curva de aprendizaje en el menor tiempo posible, y la facilidad con la que pueden incorporarse a los textos las frecuentes enmiendas y los cambios de última hora.

Wagner advirtió de los posibles riesgos de externalizar los servicios de traducción, dejando claro, para los buenos entendedores, que desconfía de esta opción. Observó que, debido a los costes «no obvios», el ahorro podría ser menor de lo esperado. También señaló que las normas internacionales de calidad tienden a versar sobre el proceso y no sobre el resulta-

\*Translator and Editorial consultant, Granada (Spain). Address for correspondence: [kshashok@wanadoo.es](mailto:kshashok@wanadoo.es).

do, lo que dificulta la valoración de la calidad del texto final. Por ello, su impresión era que los organismos que externalizan el trabajo de traducción podrían, con el tiempo, tener motivos para arrepentirse. No obstante, recomendó a los asistentes que desearan colaborar como traductores externos del SdT que se enterasen de las agencias de traducción que suelen conseguir los contratos que se licitan para servicios externos y que procurasen entrar en las listas de estas agencias, ya que el SdT no contrata a profesionales autónomos directamente.

Por la información que nos ofreció la conferenciante, deduje que dentro del SdT también existen algunos problemas que pueden amenazar la calidad de las traducciones. Los plazos de entrega pueden ser extremadamente cortos. El documento puede aburrir al traductor por tratar un tema por el que siente poco entusiasmo. Muchos de los documentos que hay que traducir tienen un contenido altamente técnico sobre sutilezas administrativas, reglamentos internos o normativas comunitarias. Otros muchos encargos son para traducir las actualizaciones de documentos ya existentes; en estos casos el texto deben ceñirse al vocabulario y al estilo usados con anterioridad, aun cuando al traductor le parezcan poco adecuados al contexto actual.

La redacción de los documentos es, con frecuencia, otro obstáculo. El lenguaje puede resultar pesado y excesivamente burocrático («eurojerga»), y el texto contener una cantidad de palabras superior a las necesarias para comunicar la información (un reflejo del «temor a la concisión» por parte del autor). En muchos casos, la lengua en la que está redactado el documento (el inglés o el francés, las más de las veces) no es el primer idioma del autor; Wagner lamentó la actitud excesivamente tolerante entre los funcionarios que escriben y revisan muchos documentos con el mal uso del inglés escrito. Con frecuencia, los defectos de redacción del original obligan al traductor a «meterse en la mente del autor» para decidir si éste ha empleado las palabras correctamente o si, por el contrario, hay indicios de interferencia de otro idioma. El resultado (y no creo que sea ninguna sorpresa para los lectores de *Panace@*) es que la redacción de la traducción supera a menudo en calidad a la del documento original.

Organizar y gestionar el SdT es evidentemente una labor de titanes, y a pesar de lo duro que debe de ser, hasta la fecha parece que el servicio ha funcionado bien. El sueldo de sus traductores es alto (según dicen), y entre las ventajas de que disfrutan están las facilidades para la formación continua, el acceso a herramientas informáticas y lingüísticas que facilitan el trabajo y ayudan a normalizar la calidad del producto, y el contacto diario con los compañeros. Sin embargo, a juzgar por algunas observaciones de Emma Wagner, existen en el SdT ciertas condiciones laborales que no parecen ser las que facilitarían la búsqueda de la calidad. Entre ellas pueden citarse las presiones originadas por las prisas, la falta de tiempo para formar a los traductores adecuadamente, de manera que puedan trabajar con los idiomas de reciente incorporación, la poca flexibilidad en la elección de los originales a traducir, la obligación de estar a disposición de los organismos europeos y sus funcionarios incluso cuando ello supone trabajar horas extra sin previo aviso y la aparente falta de transparencia a la hora de valorar el rendimiento de los traductores de plantilla.

En cuanto a las medidas concretas que ayudarían a garantizar la calidad de las traducciones, sigo pensando que el recurso más valioso es la motivación del traductor para que trabaje siempre con un nivel máximo de empeño. En este sentido sería muy interesante, sobre todo para los gestores de proyecto y los directivos de los servicios de traducción, comparar las condiciones laborales del SdT con las de otros organismos internacionales y algunas empresas multinacionales que tienen un servicio de traducción propio. Ganar un sueldo alto ayuda, pero no siempre basta para mantener la moral alta, sobre todo cuando hay condiciones problemáticas que pueden surgir de pronto, sin haber sido previstas (o peor aún, habiéndolo sido pero sin ninguna posibilidad de evitarlas), y ante las que no existe la posibilidad de negociar otra solución que no sea callar y traducir.

La desconfianza de Emma Wagner hacia las agencias de traducción (a las que, sin embargo, el SdT no tiene más remedio que acudir en algunos casos), y hacia los profesionales autónomos en particular, me dejó perpleja. Puede que haya tenido malas experiencias con algunos proveedores externos, y puede que la burocracia propia del servicio que ha dirigido sea un obstáculo para la localización y contratación de profesionales autónomos cuyo trabajo alcance el nivel de calidad que el SdT requiere. Pero están ahí, a pesar de que, por lo oído, el SdT de la CE quizá no haya aprendido aún cómo encontrarlos. La imagen que expuso del profesional autónomo como persona poco flexible, poco trabajadora y poco amiga de la crítica constructiva dista mucho de reflejar el perfil de la inmensa mayoría de los traductores profesionales que conozco dentro y fuera de MedTrad.

Parece claro que los traductores que se sienten plenamente realizados con su condición de profesionales autónomos no son los que encajarían bien en la cultura del SdT de la CE. En el ejercicio autónomo existen riesgos y sacrificios, y es cierto que se puede tardar varios años en alcanzar la estabilidad económica. Pero la satisfacción de poder elegir, la libertad de poder rehusar un trabajo por el motivo que sea y la posibilidad de orientar la formación continua según los deseos del propio profesional son ventajas que compensan con creces el esfuerzo. La trayectoria que elige un traductor —funcionario, empleado o autónomo— depende de una meditación a fondo de lo que uno realmente desea hacer con su vida, una vez elegido el camino del profesional de la comunicación y del lenguaje.

### Más información

En la red hay abundante información sobre la Comisión Europea y sus organismos. El sitio <[europa.eu.int/comm/translation/index](http://europa.eu.int/comm/translation/index)> contiene información sobre la estructura y el funcionamiento del Servicio de Traducción. Desde los enlaces se accede a las publicaciones del SdT y a los boletines (entre ellos, *Puntoycoma*) editados por los distintos grupos de traductores. Por su parte, el sitio <[europa.eu.int/comm/dgs/translation/index](http://europa.eu.int/comm/dgs/translation/index)> ofrece información sobre la Dirección General de Traducción (DGT) de la Comisión Europea. Es aquí adonde hay que dirigirse para conocer detalladamente las condiciones de trabajo y para inscribirse en el servicio de notificación de las convocatorias para proveedores de servicios externos.