

Txostena, Euskara Zerbitzuko itzulpen eta interpretazio atalaren¹ jarduerak 2012. urtean.

1. Aurkezpena	
2. Atalean izandako aldaketak	
3. 2012. urtean egindako jardueren laburpena	
3.1 Mezu elektronikoak	
3.2 Itzulpen lanak	
3.2.1 Kanpoan egindako itzulpenak	
3.2.2 Batez besteko denbora	
3.3 Interprete lanak	
3.4 Ezohiko lanak	
4. Kostu ekonomikoak	
4.1 Itzulpenen kostu ekonomikoak	
4.2 Interpretazioen kostu ekonomikoak	
4.3 Unibertsitateko itzulpen eta interpretazio atalaren kostua	
5. Laburpena	
6. 2013. urterako aurreikuspena	
7. Gogobetetze inkesta (2013)	
8. Adierazleen eboluzioa	
8.1 Gastu ekonomikoak	

1. Aurkezpena

Itzulpen eta Interpretazio Atala pertsona hauek osatzen dute: koordinatzaile batek, bost itzultzaile-interpretekin eta itzultzaile batek. Atalaren betebeharrak unibertsitateko dokumentu administratiboak itzuli eta bilera ofizialetan aldibereko interpretazioa egitea dira.

¹ Administrazioaren aurrean, dagoen zerbitzu bakarra Euskara Zerbitzua da. Zerbitzuan badago ondo definituriko lantalde bat, Itzulpen eta Interpretazio Atala deitzen duguna, eta eskuartean duzun txostena lantalde honen jardueri buruzkoa da. Txostenean izen biak erabiliko dira, atalarena zein zerbitzuarena.

² A nivel administrativo, el único servicio existente es el Servicio de Euskara. Dentro del Servicio hay un bien definido grupo de trabajo, que podemos llamar Unidad de Traducción e Interpretación a falta de otro nombre mejor, y el presente informe es acerca de las actividades de este grupo de trabajo. En el informe se usarán los dos nombres, tanto servicio como unidad.

Informe de la actividad del año 2012 de la sección de traducción-interpretación² del Servicio de Euskara.

1	1. Presentación
2	2. Cambios en la sección
2	3. Resumen actividades año 2012
2	3.1 Correos electrónicos
5	3.2 Traducción de documentos
14	3.2.1 Traducción en empresas externas
16	3.2.2 Tiempo medio
17	3.3 Trabajos de interpretación
19	3.4 Trabajos extraordinarios
20	4. Costes económicos
20	4.1 Coste de las traducciones
21	4.2 Coste de las interpretaciones
21	4.3 Coste del servicio de traducción e interpretación de la universidad
22	5. Resumen
23	6. Previsión para el 2013
25	7. Encuesta de satisfacción (2013)
28	8. Evolución de los indicadores
34	8.1 Gastos económicos

1. Presentación

El servicio de traducción-interpretación está formado por un coordinador, cinco traductoras/traductores-intérpretes y un traductor. Los fines principales del servicio consisten en la traducción de documentos administrativos universitarios y en la interpretación simultánea en reuniones oficiales.

Lan bolumena dela eta, kanpoko hiru enpresa homologatuta daude zerbitzuak bere gain hartu ezin dituen itzulpenak egiteko.

Txosten honetan Itzulpen eta Interpretazio Atalak 2012. urtean egindako lanen laburpena agertzen da.

2. Atalean izandako aldaketak

- 2012ko azaroaren 15ean itzultzaile-interprete berri bat etorri da atalera, Eusko Jaurlaritzaren kontratu programa baten barruan.

Ataleko itzultzailea, ordu sindikalak direla eta, hilean sei (6) lanegunetan dago liberatuta. Baldintza honek ez du eskubiderik ematen beste pertsona bat kontratatzeke eta sortzen diren hutsuneak betetzeko. Horregatik, zerbitzua murriztuta geratzen da hilero.

- Ataleko Zerbitzuen Karta egin da, eta kide guztiek parte hartu zuten. Horretarako, prestaketa jaso zen eta UnikudeCS aplikazio informatikoa erabili zen.

- 2012. urtearen hasieran ataleko koordinatzailearen lanpostua behin betiko bete zen.

- 2013. urtearen hasieran, gure lana egiteko toki egoki bat aurkitu, eta lekuz aldatu ginen, I. Ikasgategian hirugarren solairuan dagoen bulego batera. Oso gustura eta oso pozik gaude.

3. 2012 urtean egindako jardueren laburpena

Dado el volumen de trabajo existente, se cuenta con tres empresas externas homologadas para la realización de traducciones que no son posibles asumir por el Servicio.

El presente informe es un resumen de las actividades realizadas por la Unidad de Traducción e Interpretación durante 2012.

2. Cambios habidos en la sección

- El 15 de noviembre de 2012 se ha incorporado una nueva traductora-intérprete, con cargo a un contrato-programa con el Gobierno Vasco.

El traductor del servicio dispone de una liberación de seis (6) días laborables al mes por liberación sindical. Esta circunstancia no da derecho a la incorporación de otra persona por lo que el servicio queda sensiblemente mermado todos los meses.

- Se ha realizado la Carta de servicios de la sección, en la que participaron todos sus miembros. Para ello, se recibió y se utilizó la aplicación informática UnikudeCS.

- A principios de 2012 ha quedado cubierta de manera definitiva la plaza de coordinador.

- A principios de 2013 encontramos un sitio apropiado y nos hemos trasladado a un despacho de la tercera planta del Aulario I. Estamos muy a gusto y contentos.

3. Resumen de las actividades desarrolladas durante el año 2012.

3.1 Mezu elektronikoak

Erabiltzaileekin harreman guztiak mezu elektronikoen bidez egiten direnez, horiek zenbatzea garrantzitsua da, horrela ikuspegi ona edukiko dugu zerbitzuaren erabilerari buruz.

Oharrak:

- Grafikoetan itzulpenarekin zerikusia duten mezuak besterik ez da agertzen. Interpretazioko mezuak (298, 2011n baino %25 gehiago) ez dira sartu.
- Heldutako mezuen artean bidalitakoen irakurtze agiriak ere sartuta daude. Agiri hauek oso baliagarriak ditugu eskatzaileek gure mezuak irakurtzen dituztela ziurtatzeko. Hala ere, hau ez da beti horrela gertatzen, erabiltzaileen eskuetan dagoelako irakurtze agiria bidaltzea ala ez.

Hona zer aurkezten dugun: mezuak hileka, laburpena kopuru totalekin eta mezuen batez besteko kopurua lan eguneko eta hileko:

3.1 Correos electrónicos

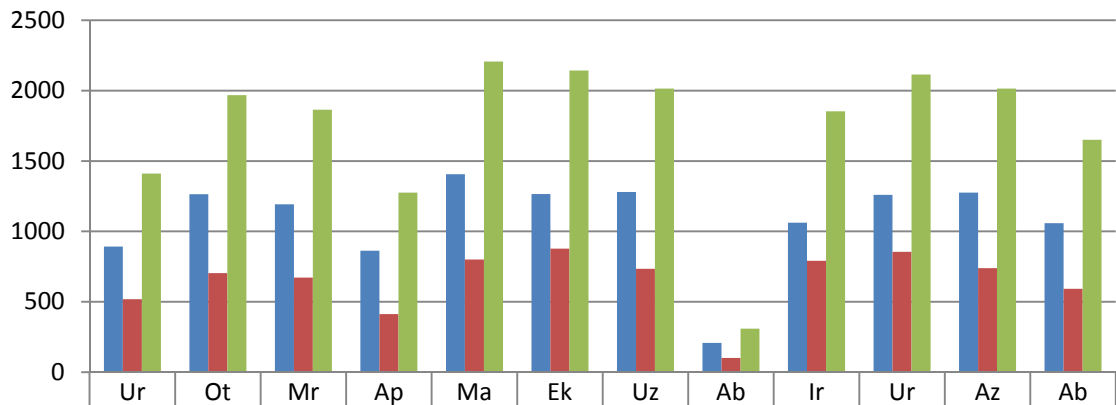
Dado que toda la comunicación con los usuarios se realiza mediante correo electrónico, sus cifras nos ofrecen una buena idea del trabajo del servicio.

Notas :

- En estas gráficas están consignadas únicamente los mensajes relacionados con la traducción, no los de interpretación. Estos últimos suman 298, un 25% más que en 2011.
- Dentro de los mensajes recibidos se cuentan también los acuses de recibo de los correos enviados. Estos acuses son muy útiles para asegurarnos de que los destinatarios han leído nuestros correos. Sin embargo, no siempre los recibimos ya que su envío queda en manos de los usuarios.

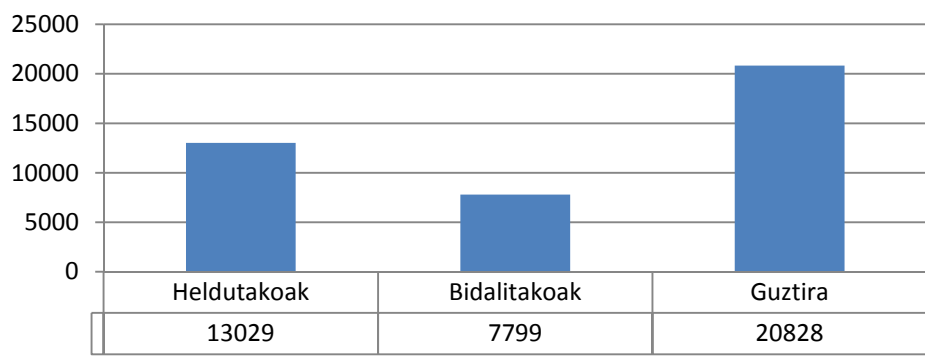
Presentamos la distribución de los correos por meses, el resumen con el total y la media de correos por día laborable y por meses.

Mezu elektronikoak 2012

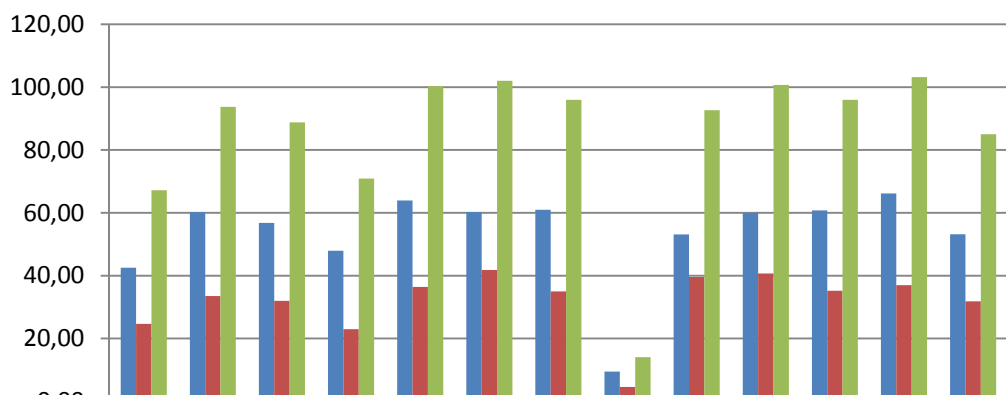


Heldutakoak	893	1264	1193	863	1406	1265	1280	208	1062	1260	1276	1059
Bidalitakoak	518	704	672	413	801	878	735	101	791	855	739	592
Guztira	1411	1968	1865	1276	2207	2143	2015	309	1853	2115	2015	1651

Laburpena 2012



Mezuak laneguneko 2012



Heldutakoak	42,52	60,19	56,81	47,94	63,91	60,24	60,95	9,45	53,10	60,00	60,76	66,19	53,18
Bidalitakoak	24,67	33,52	32,00	22,94	36,41	41,81	35,00	4,59	39,55	40,71	35,19	37,00	31,83
Guztira	67,19	93,71	88,81	70,89	100,32	102,05	95,95	14,05	92,65	100,71	95,95	103,19	85,01

Grafiko hauetan argi geratzen denez, zerbitzua oso erabilia izan da.

Urte honetan ez da egon nabarmentzen den hilabete bat. Nahiko konstante mantentzen da mezuen kopuru altua urtean zehar. Apur bat moteltzen da urtarrilean eta apirilean (neguko eta udaberriko oporrak direla eta) eta behera egiten du nabarmen abuztuan (normala den bezala).

Mezu kopuruaren batez bestekoa (BB zutabea) ere azpimarratzekoa izan da. Mezu horiek guztiak irakurri (edo idatzi), prozesatu eta artxibatu behar direla kontuan hartu behar dugu. Irakurtze-agirien jarraipena ere egin behar da. Eta horrek guztiak ordu asko eramaten ditu.

3.2 Dokumentuen itzulpenak

Jasotzen diren dokumentuak zerbitzuan bertan itzultzen dira edo homologatutako kanpoko hiru enpresetako bati bidaltzen zaizkie.

- Zerbitzuak bidaltzen dizkie enpresei itzuli behar diren dokumentuak, hori politika egokia dela frogatu delako. Erabiltzaile bakar batzuk salbuespenak dira (errektorea, gerentea, antzeko goi karguak eta begi bistako premiazko kasuak), baina urte honetan behin bakarrik gertatu da.

Neurri honekin bi helburu lortu dira: zerbitzuak eskatu duena baino ez ordaintzea (gastua hobeto kontrolatuz) eta jasotako dokumentuak hobeto kudeatzea.

- Jaso diren eskaera guztien artean, 39 ez

Estas gráficas dejan claro el uso intensivo que el servicio hace del correo.

Este año no ha habido picos destacados, como el pasado año. Se mantiene de manera constante la actividad frenética a lo largo de todos los meses, bajando un poco en enero y abril (por las vacaciones de invierno y primavera) y mucho en agosto (como es normal).

El número medio de correos tampoco es desdeñable (columna BB), si pensamos que todos estos mensajes hay que leerlos, o escribirlos, procesarlos y archivarlos. Incluso hay que hacer un seguimiento de los acuses de lectura. Y tampoco es desdeñable el número de horas que conllevan todos los procesos.

3.2 Traducción de documentos

Los documentos que se reciben se traducen en la propia unidad o se envían a cualquiera de las tres empresas externas homologadas.

- Se sigue con la política de que es el servicio el que manda a las empresas externas los documentos para traducir. La única excepción a esta regla es cuando ciertos usuarios (el rector, el gerente y otros altos cargos y en casos de evidente urgencia) lo necesitan, pero este año ha ocurrido una única vez.

Con esta medida se han conseguido dos objetivos: pagar únicamente lo que el Servicio haya pedido (mejorando el control del gasto) y una mejor gestión de los documentos.

- De todas las peticiones recibidas, no se han

dira egin (% 1 ere ez da). Horietatik, 16 atzera bota dira lan akademikoak izan direlako eta ez administratiboak; beste 16 arrazoi desberdinengatik (eskatutako epea betetzeko denborarik ez izateagatik, gure galderei ez erantzuteagatik, eta abar); eta besteak (7), bezeroek berek eskatu zuten eskariak bertan behera uztea.

● Datuak ondo interpretatzeko, ohar garrantzitsu hauek kontuan hartu behar dira:

- Edozein lanen gutxieneko luzera orrialde bat da, hori baita kanpoko enpresek fakturatzeko erabiltzen duten irizpidea.
- Orrialde batek itzulitako 1.800 karaktere dituela jotzen da, zuriuneak barne.
- Kanpoko enpresek itzuli dituzten dokumentu eta orrialde kopuruak zehatzak dira, horien arabera fakturatzeko dutelako. Zerbitzuak itzuli duen dokumentu kopurua ere zehatza da baina zerbitzuak itzulitako orrialde kopurua ez da hain zehatza, ez garelako ibiltzen itzulitako karaktere kopurua zenbatzen. Dokumentua luzea bada, estimazio bat egiten da. Hala ere, esperientziak irakatsita, uste dugu zifra hori nahiko zehatza dela eta ontzat har genezakeela.
- Homologazioaren ondorioz, premiazkoak diren eta kanpora atera

llevado a cabo 39 (no llega al 1% de las recibidas). De ellas, 16 han sido rechazadas por no ser trabajos administrativos sino académicos, otras 16 por diferentes razones (no disponer de tiempo físico para cumplir el plazo exigido, no haber contestado a nuestras preguntas, etc.), y el resto (7), han sido los propios peticionarios los que han retirado su petición.

● Para una correcta interpretación de los datos, es muy importante tener en cuenta las siguientes notas:

- Cualquier trabajo tiene una extensión mínima de una página. Ese es el criterio de facturación de las empresas externas y el que hemos seguido para contabilizar todos los trabajos.
- Se considera una página 1.800 caracteres traducidos, incluidos los espacios en blanco.
- Los datos relativos al número de documentos y páginas de las empresas externas son exactos, ya que facturan en base a ellos. Los de trabajos realizados en el servicio también lo son ya que sabemos exactamente el número de documentos que recibimos. Pero el número de páginas que el servicio traduce es algo aproximado debido a que, al hacerse calculando el número de caracteres, es costoso y difícil de concretar de manera rápida en la mayoría de los casos. Aunque se hace un poco “a ojo”, consideramos buenas estas cifras.
- Como consecuencia del concurso de homologación, aquellos trabajos

diren lanek gainkostu bat dute. Hori itzulitako orrialde kopuruan sartzen da eta horregatik, batzuetan, dezimalak agertzen dira.

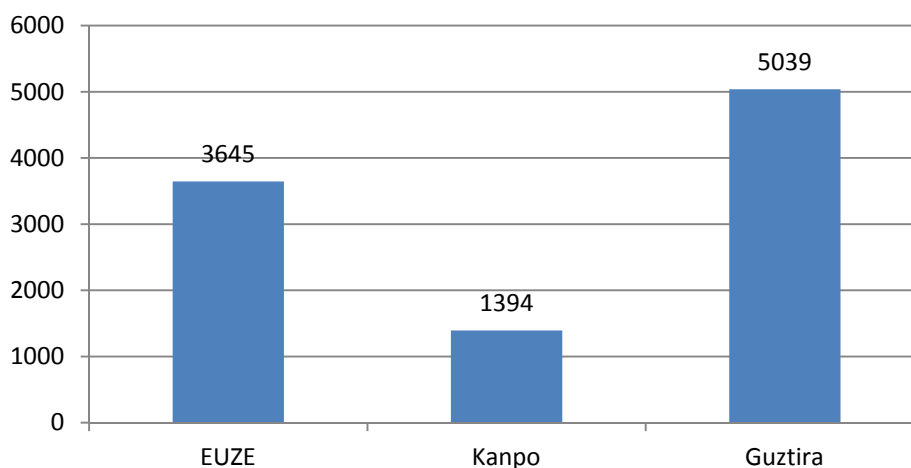
calificados como urgentes, tienen un sobreprecio de un tanto por ciento dependiendo de la empresa que haya realizado la traducción. Por ello, los datos de páginas traducidas, presentan en algunos casos, decimales.

Dokumentu kopurua 2012

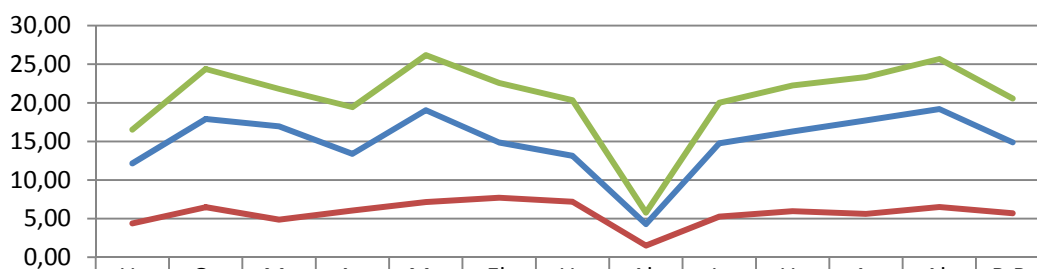


	Ur	Ot	Mr	Ap	Ma	Ek	Uz	Ab	Ir	Ur	Az	Ab
— EUZE	255	376	356	241	419	312	276	94	295	342	372	307
— Kanpo	92	136	102	109	157	162	151	33	105	125	118	104
— Guztira	347	512	458	350	576	474	427	127	400	467	490	411

Dokumentu kopurua guztira 2012



Dokumentuak laneguneko 2012

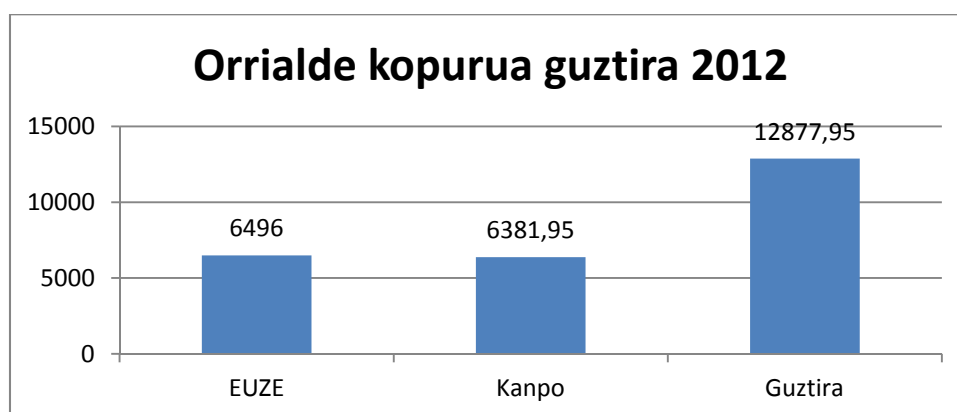


	Ur	Ot	Mr	Ap	Ma	Ek	Uz	Ab	Ir	Ur	Az	Ab	B.B.
— EUZE	12,14	17,90	16,95	13,39	19,05	14,86	13,14	4,27	14,75	16,29	17,71	19,19	14,88
— Kanpo	4,38	6,48	4,86	6,06	7,14	7,71	7,19	1,50	5,25	5,95	5,62	6,50	5,69
— Guztira	16,52	24,38	21,81	19,44	26,18	22,57	20,33	5,77	20,00	22,24	23,33	25,69	20,57

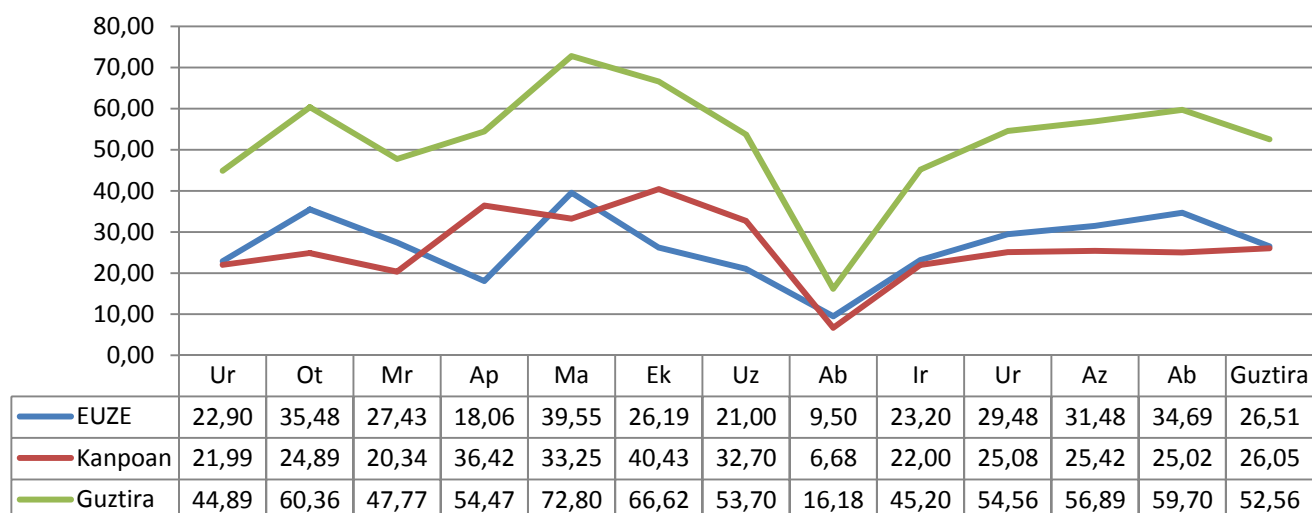
Orrialde kopurua 2012



Orrialde kopurua guztira 2012



Orrialde kopurua laneguneko 2012



- Ikusten denez, Zerbitzuan kanpoan baino dokumentu gehiago itzultzen dira, baina orrialde kopurua antzekoa da. Hori itzulpen lanak banatzeko erabiltzen den politikaren ondorioa da. Politika honen arabera, dokumentu laburrak Zerbitzuan itzultzeko joera dago eta ertainak eta luzeak, kanpoan, gastuan eraginkorragoak izateko.

- Zatiketa erraz batek diosku zerbitzuko itzultzaile batek 5,3 orrialde itzultzen dituela egunero batz besterik, oporraldiak barne.

- Hurrengo taulan zerbitzuetik pasatu diren eskariak agertzen dira, eskatzailearen arabera sailkatuta. Aurreko urteetan lanak zuzenean kanpora ateratzen zituzten zerbitzuak hemen agertzen dira orain.

- Zerbitzu bakoitzak gastatu duenaren estimazio bat egitearren, itzultzera bidali diren orrialde kopurua bider 24 euro kalkulatu da, diru hori delako, gutxi gorabehera, orrialde batek itzultzea balio duena, BEZ barne. Gauza garrantzitsu bat hartu behar da kontuan: zutabe horrek EZ du datu zehatzik eskaintzen, orrialde kopurua delako zerbitzuak kalkulatu duena. Berrito azpimarratzen da: estimazio bat da, benetakotik ez da oso urrun egongo, baina estimazioa da azken finean.

Oharra: Orrialde kopurua zerbitzuak kalkulatu duena da, eta horregatik hemen agertzen den orrialde kopuru totala eta lehen agertzen zena, zehatzagoa, desberdinak dira.

(EO: Errektoreordetza; GO: gerenteordetza)

- Una de las cosas que destacan es que en el Servicio se traducen más documentos pero el número de páginas es similar. Esto es debido a la política de asignación de traducciones en la que se prima que los trabajos más cortos se hagan en el Servicio y los de longitud media y larga, fuera, con el fin de ser más eficaces en el gasto.

- Una simple división dice que cada traductor del servicio traduce 5,3 páginas diarias de media, incluidas las vacaciones.

- En la siguiente tabla se presenta el número de trabajos pedidos al servicio, clasificados según el origen de la petición. Ahora ya aparecen datos de centros y servicios que en años anteriores mandaban sus trabajos directamente a empresas externas.

- Con el fin de hacer una estimación de lo que cada servicio hubiera gastado, se ha multiplicado el número de páginas enviadas a traducir por 24 euros, que es, más o menos, lo que cuesta traducir una hoja, IVA incluido. Es importante aclarar que esta columna NO ofrece datos exactos ya que el dato del número de páginas es el estimado por el propio servicio. Se vuelve a subrayar: es una estimación, no estará muy alejada de la realidad, pero estimación al fin y al cabo.

Nota: El número de páginas se ha contabilizado en base a la estimación realizada en el propio servicio. Por ello, el total de páginas difiere ligeramente del total mostrado en la gráfica anterior, que es la más exacta.

(EO: Vicerrectorado; GO: vicegerencia)

	Dokumentuak 2012	Orrialdeak 2012	Kostua (*24€)
ZERBITZU OROKORRAK	3.644	8.831	211.944 €
Akademia Antolakuntzarako EO	489	1.162	27.888 €
Aldezlea	33	96	2.304 €
Arabako Campuseko GO	203	562	13.488 €
Aurrekontu eta Kontabilitateko GO	9	32	768 €
Azpiegitura eta Kontratazioetarako GO	410	921	22.104 €
Biblioteka	48	62	1.488 €
Bizkaiko Campuseko GO	239	695	16.680 €
Errektorearen kabinetea	59	73	1.752 €
Euskara eta Eleaniztasuneko EO	25	129	3.096 €
Gerentzia	3	48	1.152 €
Gipuzkoako Campuseko EO	144	378	9.072 €
Gizarte erantzukizun eta unibert. Hedak. EO	99	301	7.224 €
Idazkaritza Nagusia	486	1.062	25.488 €
Ikasleen EO	102	435	10.440 €
Ikerkerta EO	170	408	9.792 €
Informazio eta Komunikazioaren Tekn. GO	33	95	2.280 €
Irakasleen EO	61	202	4.848 €
Kalitate eta Ikasketa Berrikuntzako EO	66	149	3.576 €
Komunikazio Bulegoa	209	464	11.136 €
Kontabilitatea	3	3	72 €
Koordinazioko EO	15	89	2.136 €
Master eta Doktorego Eskola	105	148	3.552 €
Nazioarteko Harremanetako EO	51	104	2.496 €
Pertsonalaren GO	477	869	20.856 €
Prestakuntzarako eta Gestioaren Hobekuntzarako GO	105	344	8.256 €
FAKULTATEAK eta ESKOLAK	1.230	3.450	82.800 €
Arkitektura Goi ET	22	27	648 €
Arte Ederren F	35	72	1.728 €
Bilboko Enpresa Ikasketen UE	15	254	6.096 €
Bilboko Industria Ingeniaritza Tek. UE	22	102	2.448 €
Bilboko Ingeniaritza Goi ET	41	123	2.952 €
Bilboko Irakasleen UE	4	18	432 €
Donostiako Enpresa Ikasketen UE	99	250	6.000 €
Donostiako Erizaintza UE	49	121	2.904 €
Donostiako UE Politeknikoa	63	188	4.512 €
Eibarko Industria Ingeniaritza Tek. UE	21	55	1.320 €
Ekonomia eta Enpresa Zientzien F	44	121	2.904 €
Farmazia F	11	37	888 €
Filosofia eta Hezkuntza Zientzien F	19	164	3.936 €
Gasteizko Industria Ingeniaritza Tek. UE	34	124	2.976 €

Gasteizko Enpresa Ikasketen UE	21	35	840 €
Gasteizko Gizarte Langintzako UE	36	102	2.448 €
Gasteizko Irakasleen UE	2	2	48 €
Gipuzkoako Irakasleen UE	2	21	504 €
Gizarte eta Komunikazio Zientzien F	47	95	2.280 €
Informatika F	14	31	744 €
Jarduera Fisikoaren eta Kirolaren Zientzien F	59	91	2.184 €
Kimika F	53	131	3.144 €
Lan Harremanetarako UE	15	38	912 €
Leioako Erizaintza UE	52	131	3.144 €
Letren F	50	170	4.080 €
Meatzeen eta Herri Lanen Ingeniaritza Tekn. UE	18	157	3.768 €
Medikuntza eta Odontologia F	38	63	1.512 €
Nautika eta Itsasontzi-makineria Goi ET	0	0	0 €
Psikologia	221	329	7.896 €
Zientzia eta Teknologia F	58	80	1.920 €
Zuzenbide F	56	110	2.640 €
Zuzenbide F - Bizkaiko Atala	5	204	4.896 €
ZENBAIT	190	481	11.544 €
Argitalpen zerbitzua	1	1	24 €
Bizkaia Aretoa	3	6	144 €
Esperientzia Gelak	1	2	48 €
Euskampus	45	178	4.272 €
Ikasleen Kontseilua	110	246	5.904 €
Kriminologiaren Euskal Institutua	8	8	192 €
Miguel Unamuno Egoitza	9	24	576 €
Odontologia Klinika	2	2	48 €
Zenbait	11	12	288 €
GUZTIRA	5.064	12.762	306.288 €

- Zerbitzu Orokorrek ikastegiek baino askoz gehiago erabiltzen dute itzulpen zerbitzua. Eta ikastegien artean, tamainak ez du zerikusirik erabilerarekin.

- Lan motaren arabera, bost maila hauetan sailkatu dira: *Aktak*, bertan bileretako aktak eta deialdiak batzen dituena; *Erabakiak*, hitzarmenak eta erabakiak; *Informazioak*, informazioak, ziurtagiriak eta abar; *Zenbait (handiak)*, non lan luzeak eta bereziak sartzen

- Vemos que los Servicios Centrales utilizan mucho más los servicios de traducción que los centros. En este caso, el tamaño de los mismos no se corresponde con el uso.

- Atendiendo al tipo de trabajo, se han establecido las siguientes categorías: *Aktak*, que engloban las actas de los diversos tipos de reuniones, así como sus convocatorias; *Erabakiak*, que engloba las resoluciones y

baitira; eta *Zenbait (txikiak)*, aparteko lan arinak biltzen dituen.

convenios; *Informazioak*, con todo tipo de información; *Zenbait (handiak)*, que incluye aquellos trabajos especialmente largos o especiales; y *Zenbait (txikiak)*, que incluye los trabajos pequeños.

		Dokumentuak	%	Orrialdeak	%	Orri/dok
Zerbitzu Orokorrak		3643	%71,94	8825	%69,15	2,42
	Aktak	175	%4,80	517	%5,86	2,95
	Erabakiak	1455	%39,94	3386	%38,37	2,33
	Informazioak	1522	%41,78	2411	%27,32	1,58
	Zenbait - handiak	190	%5,22	2105	%23,85	11,08
	Zenbait - txikiak	301	%8,26	406	%4,60	1,35
Ikastegiak		1231	%24,31	3456	%27,08	2,81
	Aktak	283	%22,99	770	%22,28	2,72
	Erabakiak	25	%2,03	32	%0,93	1,28
	Informazioak	681	%55,32	1044	%30,21	1,53
	Zenbait - handiak	106	%8,61	1062	%30,73	10,02
	Zenbait - txikiak	136	%11,05	548	%15,86	4,03
Zenbait		190	%3,75	481	%3,77	2,53
	Aktak	15	%7,89	89	%18,50	5,93
	Erabakiak	15	%7,89	58	%12,06	3,87
	Informazioak	129	%67,89	209	%43,45	1,62
	Zenbait - handiak	11	%5,79	103	%21,41	9,36
	Zenbait - txikiak	20	%10,53	22	%4,57	1,10
Guztira		5064		12762		2,52

		Dokumentuak	%	Orrialdeak	%	Orri/dok
Aktak		473	%9,34	1376	%10,78	2,91
	Zerbitzu Orokorrak	175	%37,00	517	%37,57	2,95
	Ikastegiak	283	%59,83	770	%55,96	2,72
	Zenbait	15	%3,17	89	%6,47	5,93
Erabakiak		1495	%29,52	3476	%27,24	2,33
	Zerbitzu Orokorrak	1455	%97,32	3386	%97,41	2,33
	Ikastegiak	25	%1,72	32	%0,92	1,28
	Zenbait	15	%0,38	58	%1,67	3,87
Informazioa		2332	%46,05	3664	%28,71	1,57
	Zerbitzu Orokorrak	1522	%65,27	2411	%65,80	1,58
	Ikastegiak	681	%29,20	1044	%28,49	1,53

	Zenbait	129	%5,53	209	%5,70	1,62
Zenbait - handiak		307	%6,06	3270	%25,62	10,65
	Zerbitzu Orokorrak	190	%61,89	2105	%64,37	11,08
	Ikastegiak	106	%34,53	1062	%32,48	10,02
	Zenbait	11	%3,58	103	%3,15	9,36
Zenbait - txikiak		457	%9,02	976	%7,65	2,14
	Zerbitzu Orokorrak	301	%65,86	406	%41,60	1,35
	Ikastegiak	136	%29,76	548	%56,15	4,03
	Zenbait	20	%4,38	22	%2,25	1,10
Guztira		5064		12762		2,52

Datu hauen arabera, Zerbitzu Orokorrak batez ere erabakiak eta informazio orokorra bidaltzen dituzte, eta ikastegiei, aktak eta informazio orokorra.

A la luz de estos datos, vemos que los servicios centrales mandan sobre todo resoluciones e información de tipo general, y que los centros, actas e información de tipo general.

		Dokumentuak	%	Orrialdeak	%
Araba		497	9,81%	1356	10,63%
	Aktak	39	7,85%	149	10,99%
	Erabakiak	58	11,67%	229	16,89%
	Informazioa	304	61,17%	515	37,98%
	Zenbait (handiak)	31	6,24%	376	27,73%
	Zenbait (txikiak)	65	13,08%	87	6,42%
Bizkaia		3507	69,25%	8772	68,74%
	Aktak	227	6,47%	670	7,64%
	Erabakiak	1372	39,12%	3026	34,50%
	Informazioa	1411	40,23%	2210	25,19%
	Zenbait (handiak)	218	6,22%	2098	23,92%
	Zenbait (txikiak)	279	7,96%	768	8,76%
Gipuzkoa		1060	20,93%	2634	20,64%
	Aktak	207	19,53%	557	21,15%
	Erabakiak	65	6,13%	221	8,39%
	Informazioa	617	58,21%	939	35,65%
	Zenbait (handiak)	58	5,47%	796	30,22%
	Zenbait (txikiak)	113	10,66%	121	4,59%
		5064		12762	

Erabaki gehienak Bizkaitik bidaltzen dira (normala, bertan baitaude zerbitzu orokor gehienak). Deigarria da Gipuzkoatik bidaltzen den akta kopurua.

La mayor parte de las resoluciones se mandan desde Bizkaia (normal, dado que es ahí donde se ubican la mayoría de los servicios centrales). Es llamativa la gran cantidad de actas que se piden traducir desde Gipuzkoa.

		Dokumentuak	%	Orrialdeak	%
Araba		497	9,81%	1356	10,63%
	Ikastegiak	210	42,25%	527	38,86%
	Zenbait	3	0,60%	4	0,29%
	Zerbitzu Zentralak	284	57,14%	825	60,84%
Bizkaia		3507	69,25%	8772	68,74%
	Ikastegiak	402	11,46%	1491	17,00%
	Zenbait	170	4,85%	456	5,20%
	Zerbitzu Zentralak	2935	83,69%	6825	77,80%
Gipuzkoa		1060	20,93%	2634	20,64%
	Ikastegiak	619	58,40%	1438	54,59%
	Zenbait	17	1,60%	21	0,80%
	Zerbitzu Zentralak	424	40,00%	1175	44,61%
		5064		12762	

Argi ikusten denez, Bizkaiko ikastegiek ez dute bidaltzen ia ezer itzultzerara. Arabako Zerbitzu Orokorrek ikastegiek baino gehiago bidaltzen dute batez beste eta Gipuzkoan, alderantziz gertatzen da.

Lo más llamativo de esta tabla es que, en Bizkaia, los centros mandan muy pocas cosas a traducir. En lo que se refiere a Álava, los Servicios Centrales envían a traducir porcentualmente más que los centros y en Guipúzcoa pasa al revés.

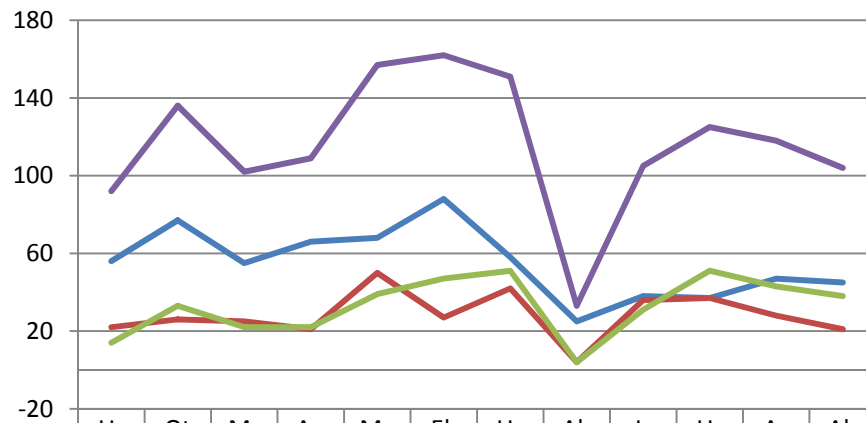
3.2.1 Kanpoko enpresek egindako itzulpenak

Kanpoko enpresek aurkeztutako fakturretatik atera dira datu hauek.

3.2.1 Traducción en empresas externas

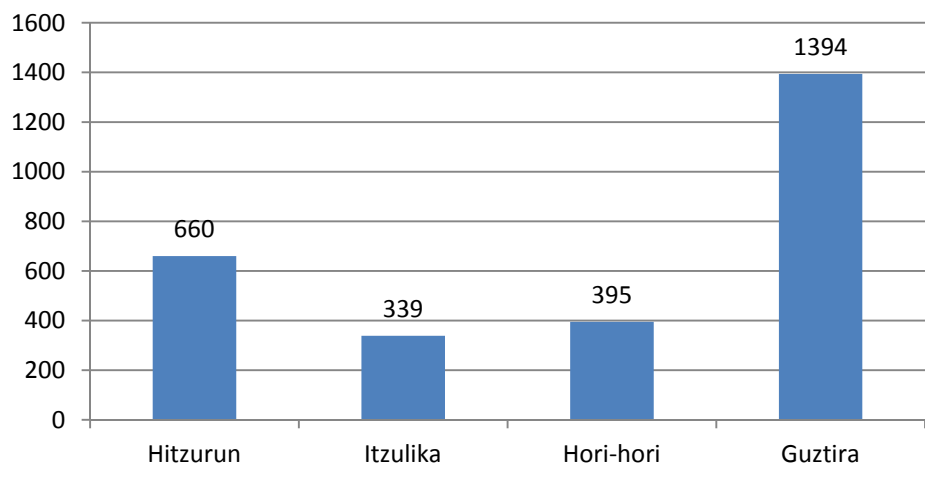
Los siguientes datos han sido sacados de las facturas pagadas a las empresas externas.

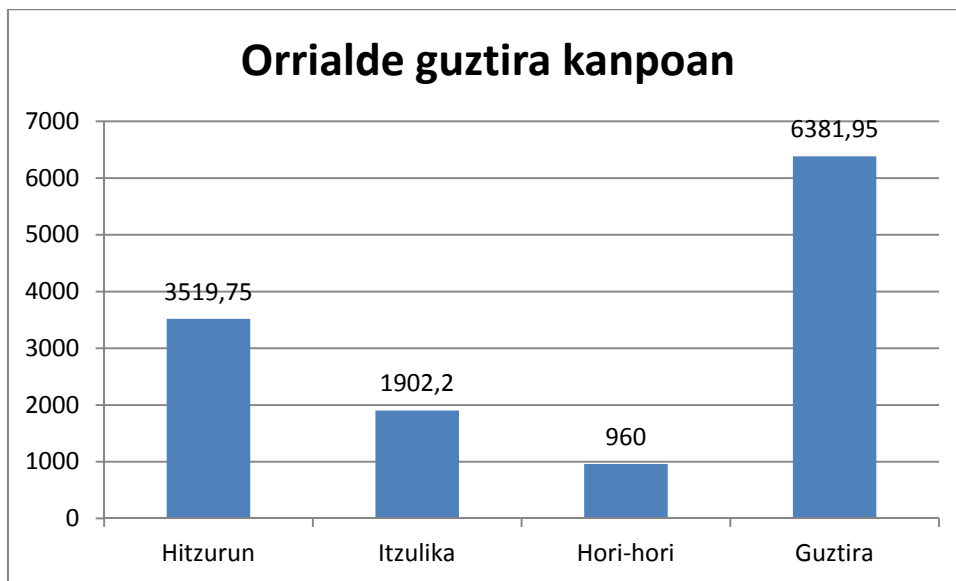
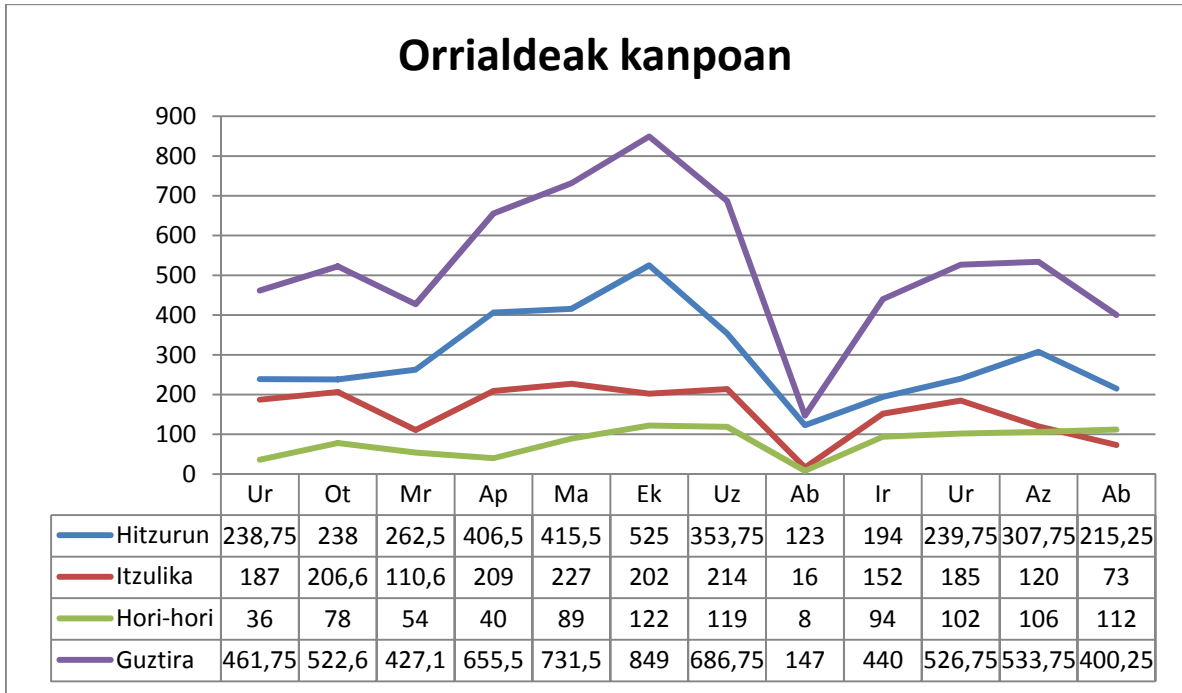
Dokumentuak kanpoan



	Ur	Ot	Mr	Ap	Ma	Ek	Uz	Ab	Ir	Ur	Az	Ab
Hitzurun	56	77	55	66	68	88	58	25	38	37	47	45
Itzulika	22	26	25	21	50	27	42	4	36	37	28	21
Hori-hori	14	33	22	22	39	47	51	4	31	51	43	38
Guztira	92	136	102	109	157	162	151	33	105	125	118	104

Dokumentuak kanpoan guztira





Kanpoko enpresek fakturaturako diru kopurua kostu ekonomikoa aztertzen duen puntuan azalduko da.

Las cantidades facturadas por las empresas se detallan en el punto de costes económicos.

3.2.2 Batez besteko denbora

3.2.2 Tiempo medio

Azter dezagun zein izan den itzulpenak egiteko behar izan dugun batez besteko denbora.

Veamos el tiempo medio necesitado para realizar las traducciones.

Taulan ikusten denez, heren bat eskatzen diren egunean bertan egiten dira, beste heren bat hurrengo egunerako, eta % 92,5 aste bat edo gutxiago luzatzen dira. % 7,4k baino ez dute behar izaten aste bat baino gehiago eta beti dira aktak eta luzera handiko dokumentuak.

Un tercio de las mismas se llevan a cabo el mismo día en que se piden, otro tercio para el día siguiente, y un 92,5% tardan una semana o menos. Únicamente un 7,4% tarda más de una semana, y siempre son actas y documentos especialmente largos.

Behar izan diren lanegunak	Eskari kopurua	Ehunekoak (%)
Egun berean	1533	% 36,25
1	1195	% 28,26
2	523	% 12,37
3	289	% 6,83
4	176	% 4,16
5	158	% 3,73
>5	355	% 8,39

Heltzen zaizkigun lan guztietatik, % 60 bat inguru orrialde bakarrekoak dira eta 1,12 egun behar izaten dugu egiteko; % 17 bi orrialdekoak eta 2,07 egun; % 7 hiru orrialdekoak eta 3,13 egun; eta % 4 lau orrialdekoak eta 4,04 egun.

De entre el total de trabajos que nos llegan, un 60% aproximadamente son de una hoja y se tarda 1,12 días en realizarlos; un 17% de dos páginas, y 2,07 días; un 7% de tres páginas y 3,13 días; y un 4% de 4 páginas y 4,04 días.

3.3 Interpretazio saioak

2012an 87 egunetan egokitu da interpretazioa egin beharra (bilerak 116 izan dira: ohikoa da egun berean bilera bat baino gehiago izatea). Urte honetan 223 lanegun egon direnez (abuztua kontuan hartu gabe), 0,39 bilera laneguneko ematen digu edo, beste era batera esanda, 1,95 bilera aste guzti-guztietan.

3.3 Trabajos de interpretación

En 2012 ha habido un total de 87 días de reuniones (las reuniones han sido 116: es frecuente el caso de que haya varias reuniones el mismo día). Como este año ha tenido 223 días laborables (sin contar agosto), nos da 0,39 reuniones por día laborable o, lo que es lo mismo, 1,95 reuniones todas las semanas.

- Behar izan gaituzten bilera guztietara joan gara.
- Bilera gehienak administrazio eta sindikatuen artekoak izan dira (planifikazio batzordeak, batzorde parekideak, ...), gero

- Hemos ido a todas las reuniones en las que hemos sido requeridos.
- La inmensa mayoría de las reuniones han sido entre la administración y los sindicatos (comisiones de planificación, paritarias, ...),

Gobernu Kontseiluak, Klaustroak eta Campusetako batzarrak. Ikastegietako batzarrak ere izan dira baina oso gutxi.

Hau izan da Gipuzkoako Campusera joan garen lehenengo urtea baina ikastegi batera baino ez. Araban ere oso saio gutxi egin dira ere.

- Saiotara normalean bi interprete joaten dira, eta Gobernu Kontseiluetara eta Klaustroetara, hiru, lanak horrela eskatzen duelako.

Batzuetan kanpoko interpreteak kontratatu behar izan dira.

- Interpretazio lanak aparteko ahalegin fisiko eta mentala eskatzen du (interpreteak segundo gutxi batzuetan hizkuntza batean dagoena deskodetu eta bestean era koherente batean kodetu behar du) eta interpretazio lanak eskatzen duen esfortzua itzulpengintzak eskatzen duena halako bi dela aintzat hartzen da. Horrela dago jasota Interpreteen Nazioarteko Elkarteak duen bere arau profesionalen artean (http://aiic.es/textos/8b_normas_prof_tb.html).

Gainera, sarri askotan, bilerak oso berandu amaitzen dira eta ezin da bete lanaldiari buruzko gerentziaren zirkularrak dioena. Interpreteak berandu doaz bazkaltzera, toki asko itxita daude eta eskari bat egin behar dute Presentzia Atarian markaketak justifikatzeko.

Arazo hau konpontzeko bilera batzuk egin dira gerentziarekin, baina probetxu gabekoak.

- Oraindik badira interpretazio kabina batzuk (Zientzietan eta Errektoregoan) Prebentzio Zerbitzuaren txostenak lan baldintza egokiei buruz dioena betetzen ez dutenak.

seguidas por los Consejos de Gobierno, Claustros y Juntas de Campus, y mucho menos, juntas de facultad.

Este es el primer año en el que hemos ido al campus de Gipuzkoa, pero sólo a una Facultad. En Álava se han hecho muy pocas reuniones.

- A cada sesión van normalmente dos intérpretes, siendo tres para los casos de Consejos de Gobierno y Claustro, ya que el trabajo así lo exige.

Puntualmente ha sido necesaria la contratación de intérpretes externos.

- Los trabajos de interpretación requieren de una gran esfuerzo mental y físico (el/la intérprete debe decodificar en pocos segundos el discurso de un idioma y codificarlo coherentemente en otro) y se estima que el esfuerzo que requiere la interpretación es el doble de la traducción. Así queda recogido por la Asociación Internacional de Intérpretes (http://aiic.es/textos/8b_normas_prof_tb.html).

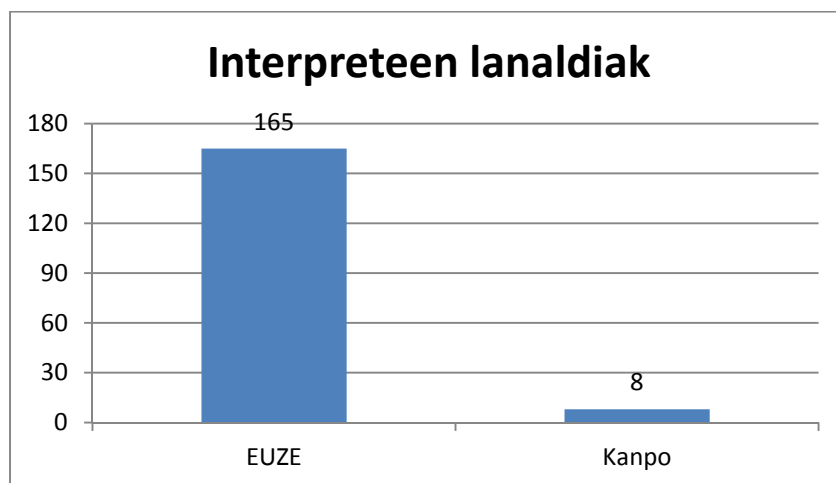
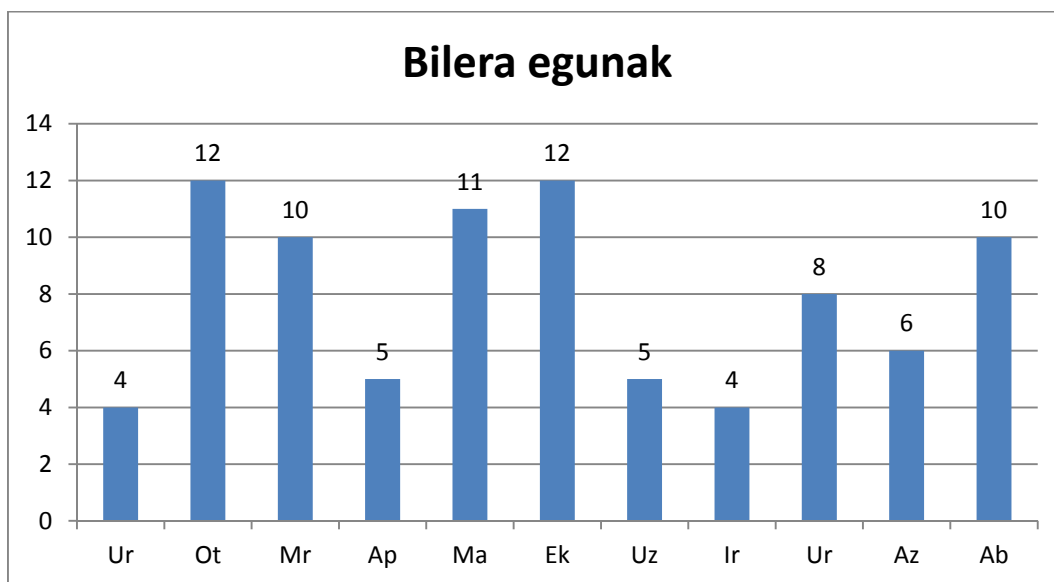
Además, con bastante frecuencia, las reuniones acaban muy tarde y no se puede cumplir con lo especificado en la circular horaria de la gerencia. Las intérpretes van tarde a comer, mucho sitios están ya cerrados y deben abrir una incidencia en el Portal de Presencia para justificar los marcajes.

Se han llevado a cabo varias reuniones con la gerencia con el fin de buscar una solución a este problema pero no han dado ningún fruto.

- Todavía hay cabinas de interpretación (Ciencias y Rectorado) que no cumplen con el informe del Servicio de Prevención al respecto de las condiciones de trabajo en las mismas.

Grafiko hauetan agertzen dira saio kopurua, zenbat izan diren zerbitzutik joan diren interpreteak eta zenbat kanpokoak.

En el siguiente gráfico aparece el número de sesiones por mes, el número de personas del servicio que ha sido necesario enviar a dichas sesiones y el número de intérpretes externos.



Oharra: Bilera bakoitzean bi interprete egoten dira (ikusi testua). “EUZE” zutabearen agertzen da zerbitzuko zenbat pertsona joan den bileretara, eta “Kanpo” zutabearen kanpoko zenbat pertsona.

Nota: A las reuniones van dos intérpretes (ver texto). En la columna “EUZE” se indican cuántas personas del servicio han acudido a las reuniones, y en “Kanpo” cuántas intérpretes externas.

3.4 Ezohiko lanak

2012an ez da jaso ohiz kanpoko kontsidera

3.4 Trabajos extraordinarios

Durante el año 2012 no ha habido ningún

daitekeen lanik. Aurreko urteetan horrela hartu izan direnak, eguneroko prozeduran sartu ahal izan dira.

trabajo que pueda ser considerado como extraordinario o fuera de lo normal. Los así considerados en años precedentes han sido incorporados a la labor diaria.

4. Kostu ekonomikoak

Kanpoko enpresek egindako lan guztien kostua hau izan da: **154.396,23 €** Hileroko batez bestekoa 12.866,35 € dira.

4.1 Itzulpenen kostu ekonomikoak

Datu hauek fakturretatik aterata daude

4. Costes económicos

El coste total de los trabajos realizados por las empresas externas ha sido de **154.396,23 €** La media mensual da 12.866,35 €.

4.1 Coste de las traducciones

Estos datos están sacados de las facturas

2012	HITZURUN		ITZULIKA		HORI-HORI		GUZTIRA	
	Orrialdeak	Dirua	Orrialdeak	Dirua	Orrialdeak	Dirua	Orrialdeak	Dirua
Urtarrila	238,75	5.828,89 €	187	4.394,32 €	36	711,12 €	461,75	10.934,33 €
Otsaila	238	5.810,58 €	206,6	4.875,76 €	78	1.540,75 €	522,6	12.227,09 €
Martxoa	262,5	6.408,73 €	110,6	2.610,16 €	54	1.066,67 €	427,1	10.085,56 €
Apirila	406,5	9.924,38 €	209	4.932,40 €	40	790,13 €	655,5	15.646,91 €
Maiatza	415,5	10.144,11 €	227	5.357,20 €	89	1.758,03 €	731,5	17.259,34 €
Ekaina	525	12.817,46 €	202	4.767,20 €	122	2.409,89 €	849	19.994,55 €
Uztaila	353,75	8.636,53 €	214	4.967,80 €	119	2.350,63 €	686,75	15.954,96 €
Abuztua	123	3.002,95 €	16	377,60 €	8	158,03 €	147	3.538,58 €
Iraila	194	4.856,77 €	152	3.678,40 €	94	1.904,01 €	440	10.439,18 €
Urria	239,75	6.002,12 €	185	4.290,66 €	102	2.066,05 €	526,75	12.358,83 €
Azaroa	307,75	7.698,24 €	120	2.904,00 €	106	2.147,07 €	533,75	12.749,31 €
Abendua	215,25	5.388,76 €	73	1.766,60 €	112	2.268,60 €	400,25	9.423,96 €
GUZTIRA	3519,75	86.519,52 €	1902,2	44.922,10 €	960	19.170,98 €	6381,95	150.612,60 €

Hileroko batez bestekoa 12.551,05 € dira.

- Taula honetan kanpora bidalitako premiazko itzulpenak sartuta daude. Lan hauek gainkostua dute, homologazio lehiaketaren oinarrietan aipatzen denez.

Kanpora 167 premiazko dokumentu bidali ziren (kanpora bidalitakoen % 11,97). Hau dela

Da una media mensual de 12.551,05 € .

- Dentro de esta tabla están incluidos los trabajos de traducción urgentes, los cuales tienen un sobreprecio de acuerdo con las bases del concurso de homologación.

Se mandaron 167 documentos urgentes a traducir fuera (el 11,97 % del total de los

eta, 80,95 orrialde fakturatu dira gainkostu moduan. Hau da, fakturatutako orrialdeen % 2,6 gainkostukoak izan dira edo “sasi orrialdeak”. Premia hauek 1.968,02 € balio izan dute.

- BEZa irailean igo egin zen eta horren ondorioz 1.114,97 euro gehiago ordaindu zen.

4.2 Interpretazioen kostua

Kanpoko enpresek egindako 8 interpretazioen kostua **3.783,63 €**koa izan da. Lanerdiak **507,40 €** balio izan du, BEZ barne. (Bi kopuru hauen zatiketa ez da zehatza, BEZaren igoeraren ondorioz).

4.3 Unibertsitateko itzulpen eta interpretazio atalaren kostuak

Hemen, atalak egiten duen lanari balio ekonomiko bat emango diogu, eta unibertsitateari kostatzen zaionarekin konparatuko dugu.

Errore marjinak nolakoak diren kontuan hartuta, kopuruak biribildu egin dira. Hala ere, atalaren neurriaz ideia on bat hartzeko balio dute.

Ikus dezagun nondik atera ditugun kopuruak.

- Langileen kostua EHUko webgunetik atera dira, bertan soldatak agertzen baitira.

Hemen ataleko sei pertsonak sartu dira: 5 itzultzaile-interpretak (horietako bat azaroan etorri zen), itzultzaile bat eta koordinatzailea. Azken honen lanak ez du ezer neurgarririk sortzen baina ataleko partaidea da.

enviados fuera), contabilizando un total de 80,95 páginas facturadas de sobrecoste. Esto es, el 2,6 % de las páginas facturadas han sido “fantasma” o de sobrecoste. El coste de estas urgencias ha sido de 1.968,02 €.

- El aumento del IVA en septiembre ha supuesto pagar 1.114,97 € más.

4.2 Coste de las interpretaciones

El coste de las 8 interpretaciones hechas por empresas externas ha sido de **3.783,63 €**. El coste ha sido de **507,40 €** por media jornada, IVA incluido. (La división de estas dos cantidades no es exacta debido a la subida del IVA).

4.3 Costes del servicio de traducción e interpretación de la universidad

En este apartado daremos un valor económico al trabajo de la sección y lo compararemos con lo que le cuesta a la universidad.

Dados los márgenes de error que se tienen, se han redondeado las cifras. Aún así, son lo suficientemente fiables como para darnos una idea adecuada acerca del servicio.

Veamos de dónde salen estas cifras.

- El coste de los sueldos del personal del servicio se ha sacado de las tablas publicadas en la web de la UPV/EHU.

En el coste del servicio se han sumado las siete personas del mismo, 6 traductoras-intérpretes (una de ellas incorporada en noviembre) y un coordinador. Aunque la labor de este último no produce nada

Soldata hutsak dira, hirurtekorik edo bestelakorik kontutan hartu gabe.

- Itzulpenaren kostua kalkulatzeko 24,41 € orrialdeko prezioa hartu da, BEZa barne, kanpoko enpresen artean garestiena. 6.500 orrialde hartu dira.
- Interprete baten lanegun erdiak 507,40 € balio du, BEZa barne, kanpoko enpresek fakturazten digutena. 165 lanegun erdi sartu dira.

cuantificable, forma parte del servicio.

Son los sueldos base, sin tener en cuenta trienios ni otros complementos.

- Se ha tomado como coste de la traducción de una hoja la cantidad de 24,41 €, con IVA, igual a la más cara de las tres empresas externas. Se han contabilizado 6.500 páginas.
- Se considera el coste de media jornada de una intérprete como de 507,40 €, el mismo que nos facturan las empresas externas. Se han contabilizado 165 asistencias.

	Kostua	Aurrezpena
Itzulpengintza zerbitzuko kostua: 5 itzultzaile, koordinatzaile 1	261.000 €	
Itzultzaile baten kostua, 2011	41.495,54 €	
Itzulpenak / Traducciones		160.000 €
Interpretazioa / Interpretación		83.700 €
GUZTIRA / TOTAL	261.200 €	243.700 €
GUZTIRA (itzultzaileak bakarrik) / TOTAL (solo traductores)	213.000 €	243.700 €

Datu hauek ikusita badirudi zerbitzua defizitarioa izan dela unibertsitatearentzat, 17.500 € galduaraziz.

Baina itzultzaile-interpreteak hartzen baditugu kontuan bakarrik, zerbitzuak irabaziak izan ditu eta unibertsitateak 30.700 € aurreztu ditu.

Unibertsitateari bere itzultzaile-interprete propioak izatea beti aterako zaio onuragarri.

5. Laburpena

a) Egin diren lanen kopurua oso altua izan da,

Según estas cifras, el funcionamiento del servicio ha sido ligeramente deficitario para la UPV/EHU en 17.500 €.

Pero si tenemos en cuenta únicamente a las traductoras-intérpretes, el servicio ha sido claramente beneficioso para la universidad, ahorrando 30.700 €.

Y es que disponer de traductoras-intérpretes propias siempre será beneficioso para la universidad.

5. Resumen

a) El número de trabajos realizados ha sido

bai dokumentuak itzultzeko, bai bileretan interpretazioa egiteko.

b) Atzera botatako itzulpen eskariak oso gutxi izan dira. Eskatu diguten interpretazio guztietara joan gara.

c) Erabiltzaileek betetako gogobetetze inkesten arabera, zerbitzua oso ondo baloratuta dago eta haien beharrak asebetetzen ditu.

d) Lan gehien izaten den aldia da Gobernu Kontseiluen aurreko bi asteak, ez bakarrik premiaz itzuli behar diren dokumentu kopuruagatik, baita aldi bereko saioen kopuruak gora egiten duelako ere. Hilerik txarrenak dira uztailea (langileen zati bat oporretan dago) eta abendua (oso lanegun gutxi dago, klaustro bat eta gobernu kontseilu bat daude; gainera, langileek soberan dituzten egun libreak orduan hartzen dituzte). Urtarrila izan da hilabeterik lasaiena.

e) Ingeles edo frantseserako itzulpenak egiteko eskariak ere jaso dira, gutxi baina. Deialdiak Europan argitaratzeko eta irakasgai batzuen izenak emateko izan dira baina joera gorantz doa, astiro bada ere.

f) Zerbitzuen Karta egin eta bukatu da. Baina oraindik ez dakigu ofiziala den edo nola zabaldu.

g) Asko nabaritzen da terminologo baten falta zerbitzuan. Eta zuzentzaile batena.

muy alto, tanto en la traducción de documentos como en la interpretación en reuniones.

b) Las peticiones de traducción rechazadas han sido muy pocas. Se ha ido a todas las sesiones de interpretación a las que hemos sido requeridos.

c) De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios, el servicio es altamente valorado y cumple con las necesidades.

d) La época con más trabajo es el período de una o dos semanas previas a los Consejos de Gobierno, no sólo por el número de documentos a traducir con urgencia sino porque el número de sesiones con interpretación se dispara. Los meses más duros son julio (coincide con el período vacacional de parte de la plantilla) y diciembre (al reducido número de días laborables se le une el hecho de que haya un Consejo de Gobierno y un Claustro; además, el personal del servicio aprovecha para coger los días libres que les quedan). El mes más tranquilo en cuanto a trabajo ha sido enero.

e) Se han recibido algunas, muy pocas, consultas y peticiones para realizar traducciones al inglés y al francés. Algunas se refieren al nombre de asignaturas y otras se han referido a la traducción de alguna convocatoria para publicar a nivel europeo.

f) Se ha redactado y finalizado la Carta de Servicios. Todavía no se sabe si es oficial o cómo darle publicidad.

g) Se echa mucho en falta el no tener un terminólogo. Y un corrector.

6. 2013. urterako aurreikuspena

- Interpretazio zerbitzuaren erabiltzaileen artean gogobetetze inkesta bat egin nahi genuke.
- Oso ondo legoke itzultzaile-interpretareen lanpostua plantillakoa bihurtu dadin, argi eta garbi Unibertsitatearentzat onuragarria delako, bai alde ekonomikotik bai ospeagatik ere.
- Telelana zerbitzuan sartzeko aukera aztertu eta garatu, interesatuta leudekeen kideek aprobetxatu dezaten.
- Jarraituko dugu defendatzen interpretazio saioak 14:30ak baino beranduago bukatzen direnean, interpreteen lanaldia bertan behera uzteko eskubidearen aldeko errebindikazioa.
- Saiatuko gara barne proiektu bat egiten, guretzat oinarrizko tresna den glosarioa ondo eta era eraginkor batean kudeatzeko prozedura bat ezarri nahian. Lan hau atalak hartu behar du bere gain, zerbitzuan terminologorik ez dagoelako.

6. Previsión para 2013

- Esperamos realizar una encuesta de satisfacción entre los usuarios del servicio de interpretación.
- Estaría muy bien que el puesto de traductor-intérprete se consolide en plantilla, ya que es claramente beneficioso para la Universidad tanto a nivel económico como de prestigio.
- Explorar la posibilidad de implantar el teletrabajo a los miembros del servicio que así lo deseen.
- Se continuará con la defensa de la reivindicación de poder dar por terminada la jornada laboral en los casos en los que el trabajo de interpretación se prolongue más allá de las 14:30.
- Se pretende abordar un proyecto interno para definir un procedimiento de gestión adecuada del glosario, herramienta fundamental de nuestro trabajo. Este trabajo debe ser asumido internamente dada la falta de un terminólogo en el Servicio.

7. Gogobetetze inkesta (2013)

2013ko urtarrilean gogobetetze inkesta bat bidali zitzairen Zerbitzuaren erabiltzaileei. Nahiz eta inkesta hau 2013ko jarduera bat izan eta txosten honetan 2012koak erakusten ari garen, inkestaren emaitzak eskuan ditugunez eta erantzunak 2012an egindako lanari buruz direnez, sartzea erabaki da.

Inkestaren helburuak hauek dira: zerbitzuari eta kalitateari buruz erabiltzaileen iritzia jasotzea eta haien ustez zer hobetu behar dugun jakitea.

Inkesta egiteko, Marta Rodríguez Martínen laguntza izan genuen, Kalitate eta Ebaluazio Instituzionaleko Zerbitzuko ebaluazio teknikaria. Martak, adeitasunez, jakituriaz eta ondo irakatsiz, gure lehenengo galdera sorta inkesta erraz eta eraginkorra bihurtu zuen. Lerro hauen bidez, gure esker ona erakutsi nahi diogu Martari.

Inkesta honako hau zen:

Azken sei hilabeteetan, zenbat bider eskatu diozu itzulpen bat Itzulpen Atalari, gutxi gorabehera?

1 - 6 7 edo gehiago / 7 o más

Marka bat jarri zure gogobetetze maila ondoen adierazten duen balioan: **1** = Ez nago batere pozik; **5** = Oso pozik nago; **?** = Ez dakit / Erantzunik ez). Erabili tarteko puntuak zure iritzia hobeto zehazteko.

7. Encuesta de satisfacción (2013)

En enero de 2013 se procedió a realizar una encuesta de satisfacción entre los usuarios del servicio. A pesar de que esto corresponde a una actividad del año 2013 y en este informe estamos reflejando las del 2012, dado que tenemos los resultados de la encuesta y que, en puridad, éstas se corresponden con la opinión que los usuarios tienen de la labor realizada en 2012, se ha procedido a incluirlas aquí.

El objetivo es conocer la opinión que nuestros usuarios tienen del servicio y de su calidad, así como recabar opiniones acerca de lo que creen que debemos mejorar.

Para realizar la encuesta se tuvo el apoyo de Marta Rodríguez Martín, técnica en evaluación del Servicio de Calidad y Evaluación Institucional, que con amabilidad, inteligencia y dotes didácticas convirtió nuestra primera lista de preguntas en algo mucho más sencillo y efectivo. Desde estas líneas queremos expresar nuestro agradecimiento a Marta.

La encuesta era la siguiente:

En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, aproximadamente, ha solicitado una traducción a la Sección de Traducción?

Marque el valor que mejor refleje su grado de satisfacción: **1** = *Nada satisfecho/a*; **5** = *Muy satisfecho/a*; **?** = *No sabe / No contesta*. Use los puntos intermedios para matizar su valoración.

		?	1	2	3	4	5
1	Itzulpena adostutako epean jasotzea /						

	El cumplimiento del plazo de entrega de la traducción						
2	Itzulpenaren kalitatea / La calidad de la traducción						
3	Eskaini didaten tratua / El trato recibido						
4	Itzulpenaren inguruan egin ditudan galderen erantzunak / La respuesta recibida a cuestiones relacionadas con la traducción						
5	Mezu elektronikoa erabiltzea itzulpenak eskatzeko eta jasotzeko tresna gisa / Utilizar el correo electrónico como medio de solicitud y entrega de traducciones						
6	Eskainitako zerbitzua oro har / El servicio ofrecido en general						

Zer espero duzu Itzulpen Atalarengandik? / ¿Qué espera usted de la Sección de Traducción?

Zer hobetuko zenuke? / ¿Qué mejoraría?

Edozein iradokizun edo komentario ongietorria izango da. / Cualquier sugerencia o comentario será bienvenido:

Eskerrik asko hobetzen laguntzeagatik / Gracias por ayudarnos a mejorar

2012ko ekainaren eta abenduaren bitartean itzulpen lanen bat eskatu zuten 399 erabiltzaile aukeratu ziren eta inkesta bidali genien. 177k erantzun zuten, hau da % 44.

Se seleccionaron 399 usuarios que habían enviado algún trabajo de traducción en el período comprendido entre junio y diciembre de 2012, a los que se les envió la encuesta. Respondieron 177, esto es, un 44%.

Emaitzak honako hauek dira:

Los resultados de las puntuaciones obtenidas son los siguientes:

	Ez daki	1	2	3	4	5	Batez beste
Itzulpena adostutako epean jasotzea / El cumplimiento del plazo de entrega de la traducción	1	0	3	13	54	106	4,49
Itzulpenaren kalitatea / La calidad de la traducción	22	0	0	3	35	117	4,74
Eskaini didaten tratua / El trato recibido	5	0	1	1	34	136	4,77
Itzulpenaren inguruan egin ditudan galderen erantzunak / La respuesta recibida a cuestiones relacionadas con la traducción	25	0	1	2	36	113	4,72
Mezu elektronikoa erabiltzea itzulpenak eskatzeko eta jasotzeko tresna gisa / Utilizar el correo electrónico como medio de solicitud y entrega de traducciones	0	0	0	2	14	161	4,90
Eskainitako zerbitzua oro har / El servicio ofrecido en general	1	0	1	2	45	128	4,70

Lortu diren emaitzak oso onak dira, bikainak ere bai. 4,70 lortzea eskainitako zerbitzuan oso berri ona da.

Gainera 125 lagunek zerbait idatzi zuten planteatzen ziren hiru galdera libreetan. Hauek aztertuta, eskainitako zerbitzuarekin konforme zeudela esaten zutenak aparte utzita, laburpen hau egin dezakegu:

- Lehengo galderaren barruan (Zer espero duzu Atalarengandik?), 55 lagunek “arintasuna” erantzun zuten eta 35ek “kalitatea”. Gainera, beste 6k eskatu dute Atalak jakinarazi behar diela noiz jasoko duten itzulpena, hau da, epea.
- Bigarren galderan (Zer hobetuko zenuke?), 25ek “arintasun handiagoa” eta beste 9k “zerbitzurako jende gehiago eta horrela arintasuna hobetzea”.
- Hirugarren galderan (iradokizunak edo komentarioak), zabalena, erantzun sorta handia jaso zen. Arruntena, 8 lagunek edo, arreta telefonikoa jartzea eskatu zuten, zalantza erraz-errazak erantzuteko edota premia handikoak. Honako hauek ere eskatu dira: bezeroak berak egindako dituen testuen zuzenketa egitea, itzulpenen egoeraren jarraipen sistema bat, bizkaieraren presentzia handiagoa izatea, izaera orokorreko irakaskuntza dokumentazioa (ez klaseko apunteak, irakasgaiaren helburuak edo antzekoak) edo itzulpenetan berdintasun handiagoa. Bestalde, beste hizkuntza batzuetara itzultzea ere eskatzen da, batez ere ingelesera.

Los resultados se pueden calificar como muy buenos e incluso excelentes. Tener un 4,70 de calificación del servicio es una muy buena noticia.

Además 125 personas respondieron algo por escrito a alguna de las 3 cuestiones que se planteaban. De ellas, aparte de las que decían que estaban a gusto con el servicio ofrecido, podemos hacer el siguiente resumen:

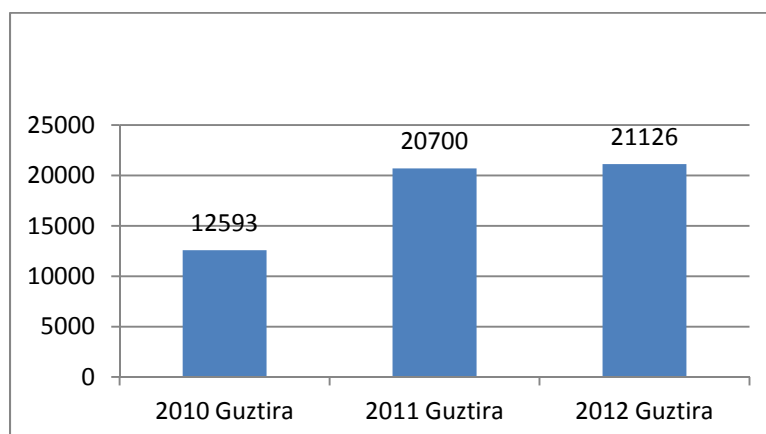
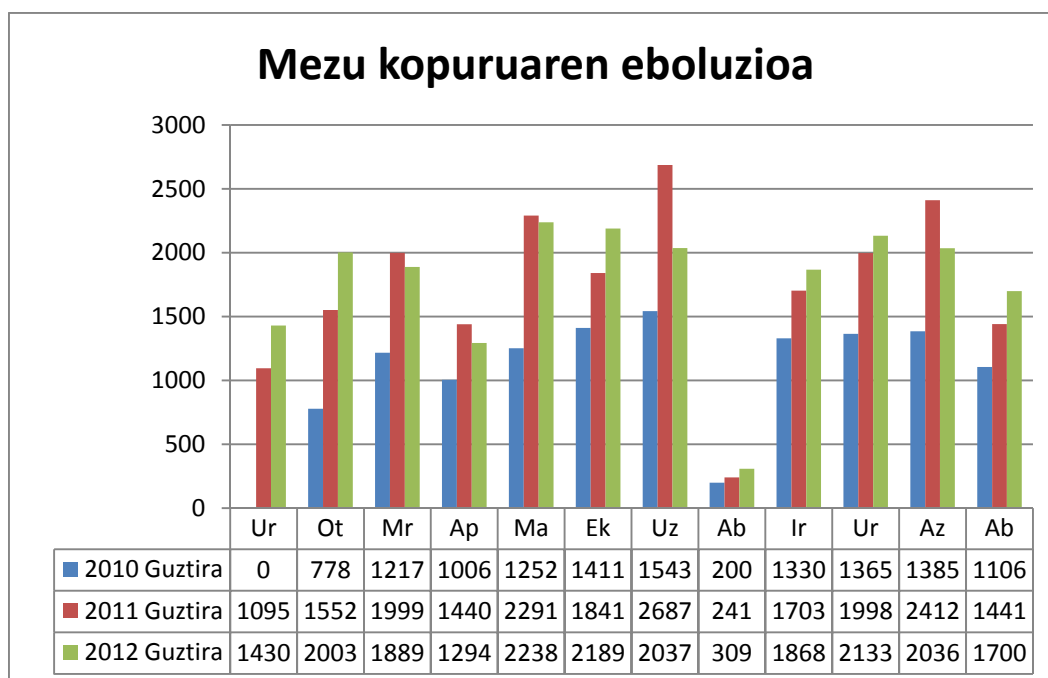
- Dentro de la primera cuestión (¿Qué espera usted del Servicio?), 55 personas respondieron “rapidez” y 35 “calidad”. Además, otras 6 han pedido que el Servicio comunique el plazo en el que recibirán las traducciones.
- En la segunda cuestión (¿Qué mejoraría?), 25 pidieron “más rapidez” y otras 9 “más gente para el servicio y mejorar así la rapidez”.
- En la tercera cuestión (sugerencias o comentarios), la más abierta, se recibieron un gran abanico de respuestas. La más común, unas 8 respuestas, pidieron un servicio telefónico para responder dudas sencillas o muy urgentes. Además se ha pedido: la posibilidad de pedir correcciones a redacciones hechas por el propio usuario, un sistema de seguimiento del estado de las traducciones, mayor presencia del vizcaíno, traducir documentos docentes de carácter general (no apuntes de clase sino objetivos de la asignatura o similares) o mayor uniformidad en las traducciones. También se pide que se traduzcan a otros idiomas, sobre todo a inglés.

8. Adierazleen bilakabidea

Datu estatistikoak ditugun hirugarren urtea izanik, zenbait adierazleren bilakaera aztertu dezakegu. (Oharra: 2010eko urtarrileko daturik ez dugu, eta otsailekoak ere ez dira oso-osoak, orduan jarri zelako martxan helbide elektronikoa bakarra eta datuak biltzeari orduan ekin geniolako).

8. Evolución de los indicadores

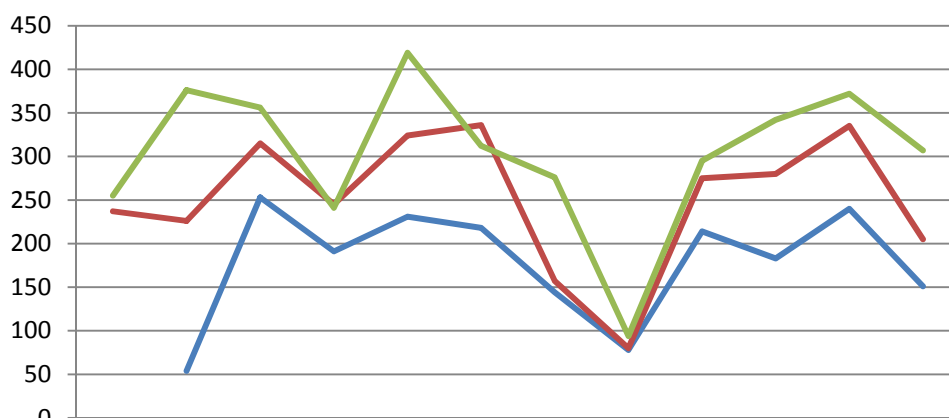
Dado que este es el tercer año en el que disponemos de datos completos, podemos ver la evolución de varios indicadores (Nota: los datos relativos a los dos primeros meses del año 2010 no existen o no son fiables, dado que fue entonces cuando se puso en marcha la dirección de correo electrónica única para el servicio y se empezó con las estadísticas).



Jasotako eta bidalitako mezu kopuruak iazkoen antzekoa da, % 2,05 igo delarik.

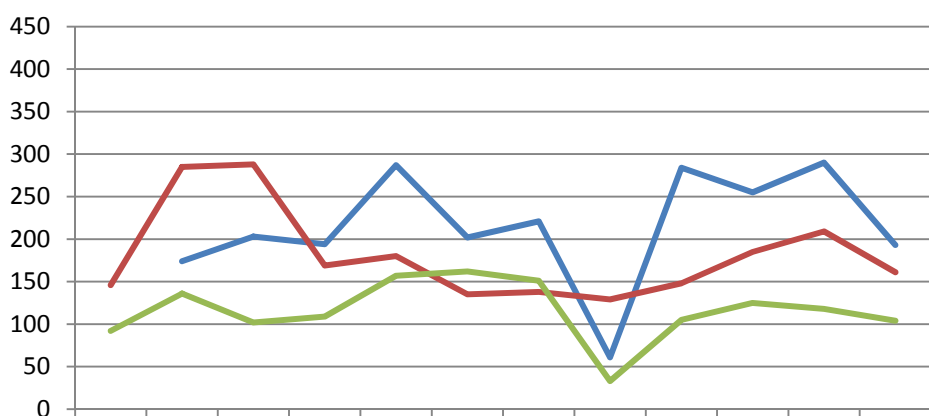
El número total de mensajes recibidos y enviados es parecido al año anterior, habiendo subido un 2,05%.

Dokumentu kopuruaren eboluzioa (EUZE egindakoak)



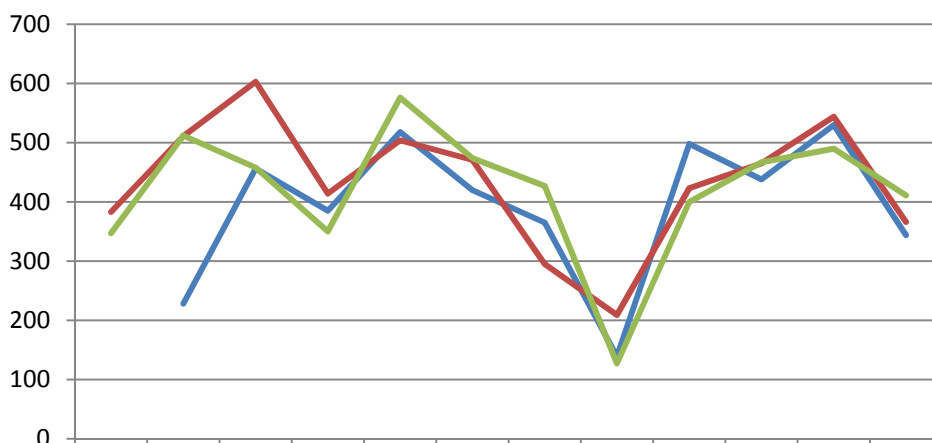
	Ur	Ot	Mr	Ap	Ma	Ek	Uz	Ab	Ir	Ur	Az	Ab
EUZE 2010		54	253	191	231	218	144	78	214	183	240	151
EUZE 2011	237	226	315	245	324	336	157	80	275	280	335	205
EUZE 2012	255	376	356	241	419	312	276	94	295	342	372	307

Dokumentu kopuruaren eboluzioa (Kanpoan egindakoak)



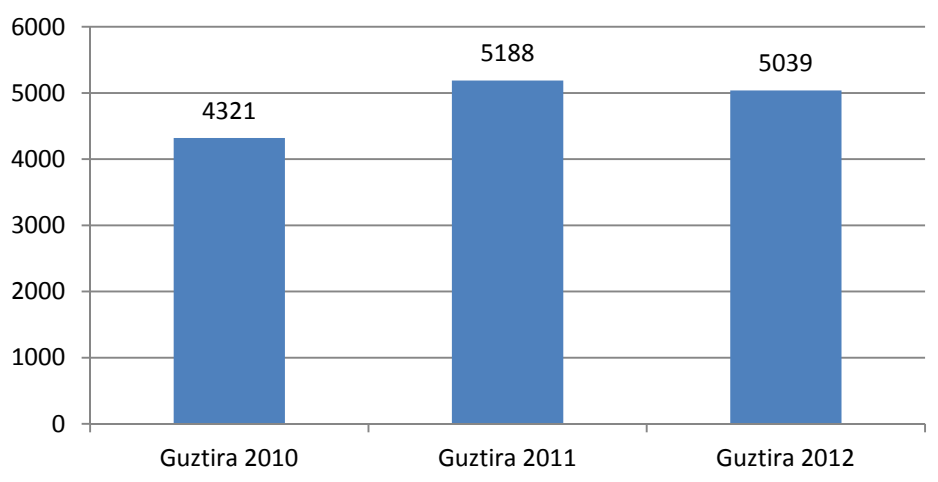
	Ur	Ot	Mr	Ap	Ma	Ek	Uz	Ab	Ir	Ur	Az	Ab
Kanpo 2010		174	203	194	287	202	221	61	284	255	290	193
Kanpo 2011	146	285	288	169	180	135	138	129	148	185	209	161
Kanpo 2012	92	136	102	109	157	162	151	33	105	125	118	104

Dokumentu kopuruaren eboluzioa (guztira)



	Ur	Ot	Mr	Ap	Ma	Ek	Uz	Ab	Ir	Ur	Az	Ab
Guztira 2010		228	456	385	518	420	365	139	498	438	530	344
Guztira 2011	383	511	603	414	504	471	295	209	423	465	544	366
Guztira 2012	347	512	458	350	576	474	427	127	400	467	490	411

Dokumentuen kopuruak guztira



Jasotako dokumentu kopuruak % 2,87 egin du behera. Dokumentu guztien kopuruaren hileko eboluzioa oso antzekoa da hiru urte hauetan, batez ere bigarren seihilekoan.

Bai agertzen dela diferentzia zerbitzuan eta kanpoan itzulitakoen dokumentuen kopuruetan. Gero eta dokumentu gutxiago bidaltzen dira kanpora eta gehiago egiten dira

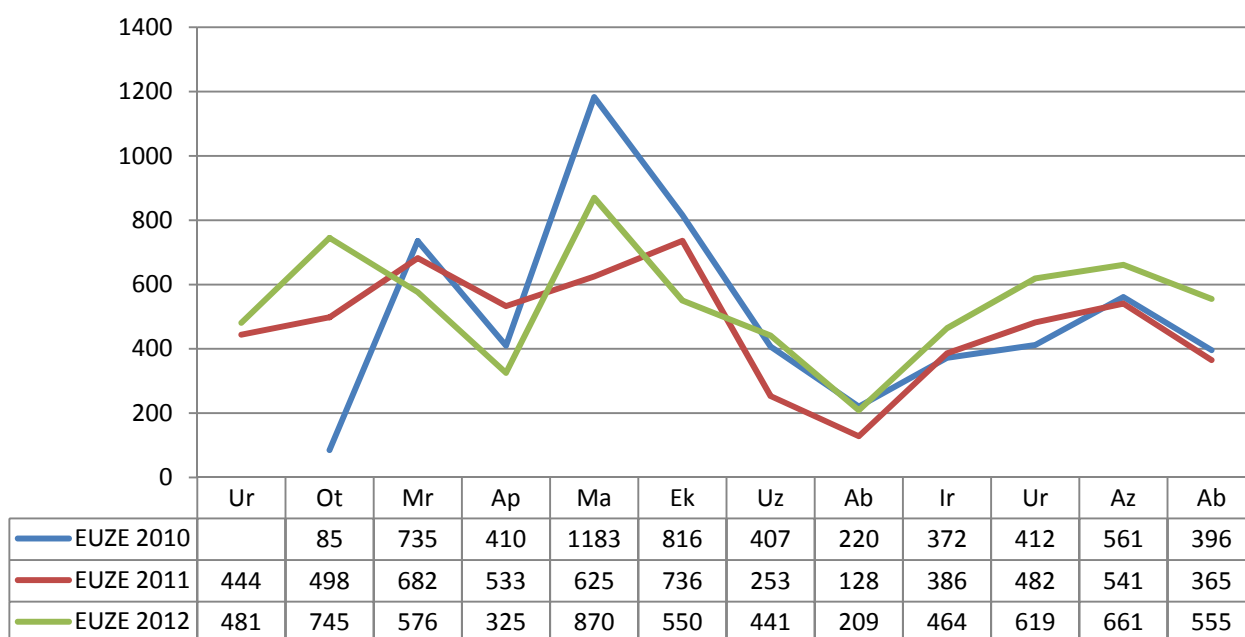
El número total de documentos recibidos ha descendido un 2,87%. La evolución por meses del número total de documentos es muy parecida en estos tres años, sobre todo en el segundo semestre.

Sí se aprecia diferencia en el número de documentos traducidos en el servicio y fuera. Cada vez se mandan menos documentos fuera

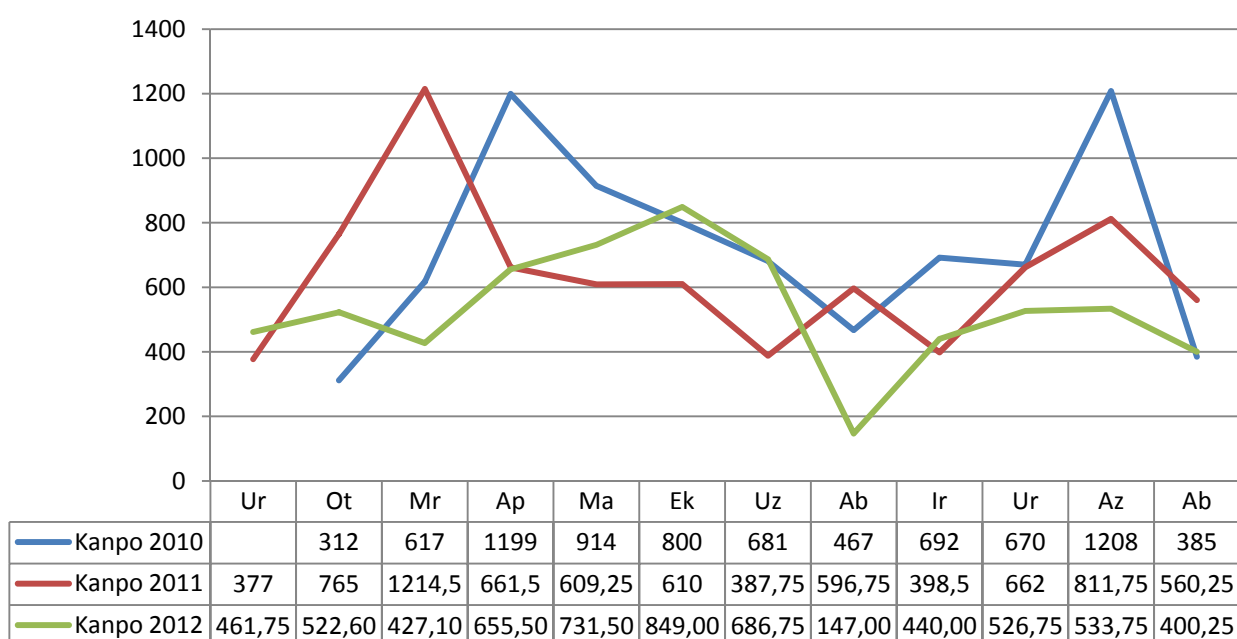
zerbitzuan. Hau da lan laburrenak zerbitzuaren barruan egiteko politikaren ondorioa eta horrela itzulpenagatik ordaintzen denaren etekina areagotu egiten da.

y se traducen más en el servicio. Esto es consecuencia de la política seguida de tratar de hacer dentro del servicio los trabajos más cortos y de esa manera maximizar el rendimiento de lo pagado por la traducción.

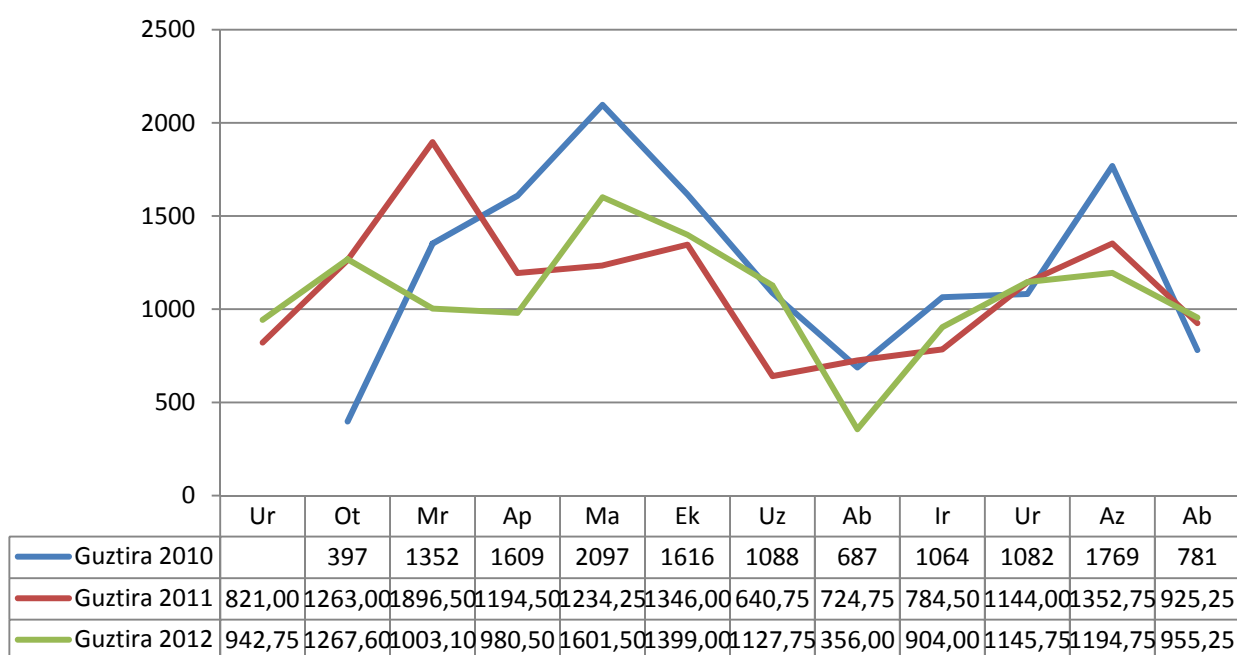
Orrialde kopuruaren eboluzioa (EUZEn itzulitakoak)



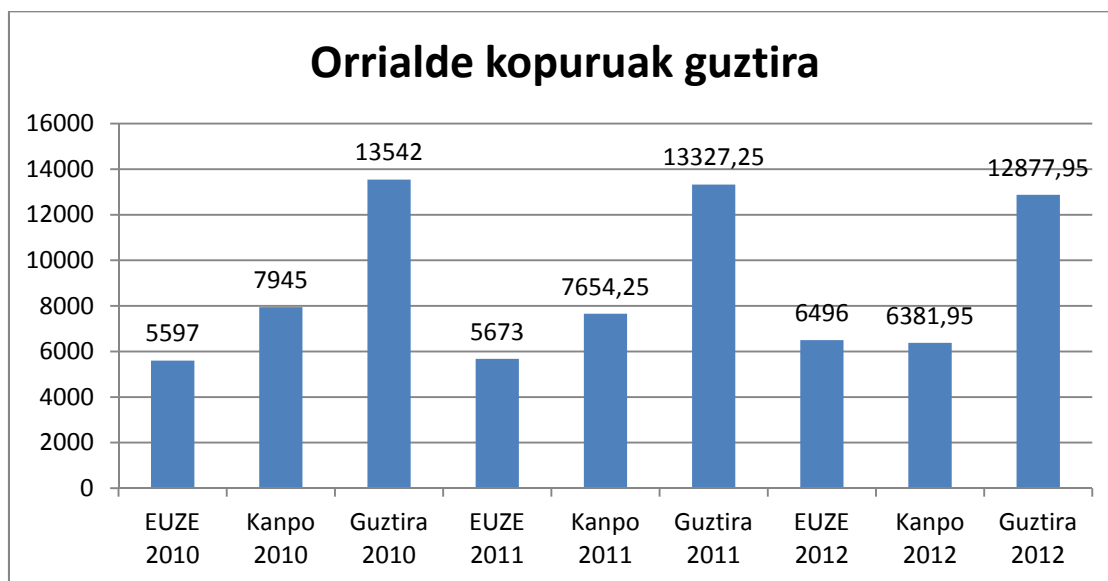
Orrialde kopuruaren eboluzioa (Kanpoan itzulitakoak)



Orrialde kopuruaren eboluzioa (guztira)



Orrialde kopuruak guztira



Orrialde kopuruak behera egin du apur bat, % 3,37, 2011koarekin konparatuz gero. Zerbitzuan gero eta orrialde gehiago itzultzen dela argi geratzen da eta, nola ez, kanpoan gutxiago, dirua aurreztuz.

El número total de páginas ha descendido un 3,37% respecto del año anterior. También destaca que en el servicio se van traduciendo más páginas cada año y, correlativamente, cada vez menos fuera, ahorrando dinero.

	Dok 2010		Dok 2011		Dok 2012	
Zerbitzu Orokorrak	2537	%79,31	3821	%77,16	3644	%71,96
Ikastegiak	602	%18,82	1063	%21,47	1230	%24,29
Zenbait	60	%1,88	68	%1,37	190	%3,75

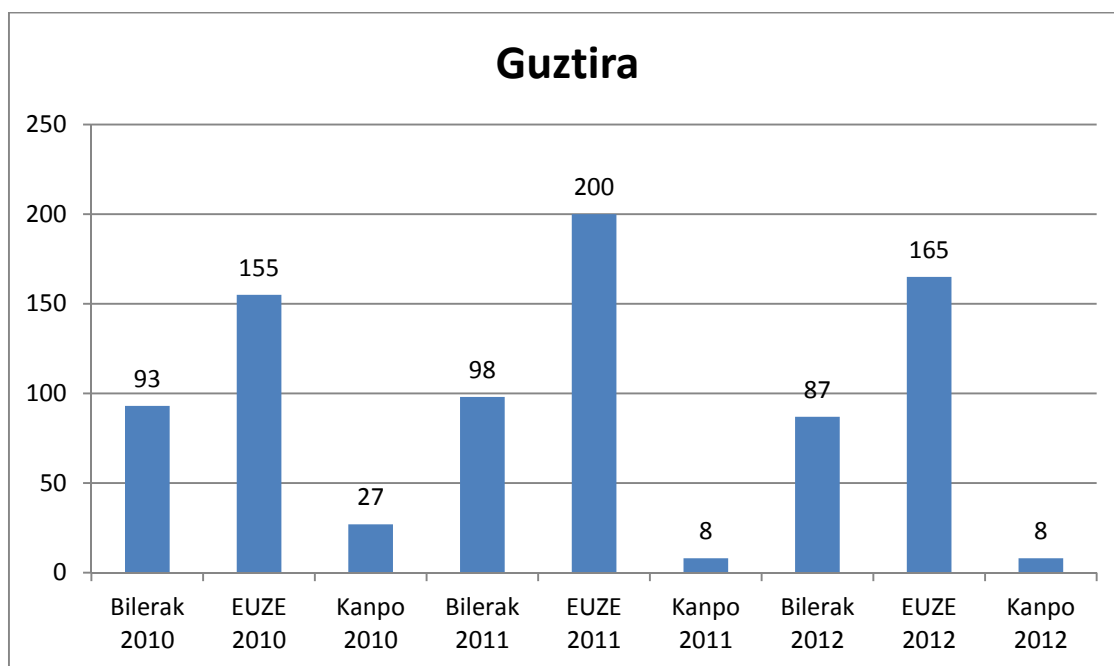
	Orrialde 2010		Orrialde 2011		Orrialde 2012	
Zerbitzu Orokorrak	9434	%79,56	11188	%79,20	8831	%69,20
Ikastegiak	2162	%18,23	2838	%20,09	3450	%27,03
Zenbait	262	%2,21	101	%0,71	481	%3,77

Lehenengo urtean dokumentu eta orrialde gehienak Zerbitzu Orokorratik bazetozen ere, apurka-apurka ikastegietatik bidaltzen dituztenen kopuruak gora egin du, laurden bat baino apur bat gehiago izan arte.

Vemos que, si bien el primer año la gran mayoría de documentos y de hojas provenían de los servicios centrales, poco a poco desde los centros han ido aumentando sus peticiones, hasta llegar a ser algo superior a una cuarta parte.

Interpretazioa

Interpretación



Bilera kopuruak % 11,22 egin du behera eta ia guztietara Zerbitzuko interpreteak baino ez dira joan. Kanpotik oso jende gutxik etorri behar izan du baina etorri direnean oso lagungarria izan dira: uztailen eta abenduan.

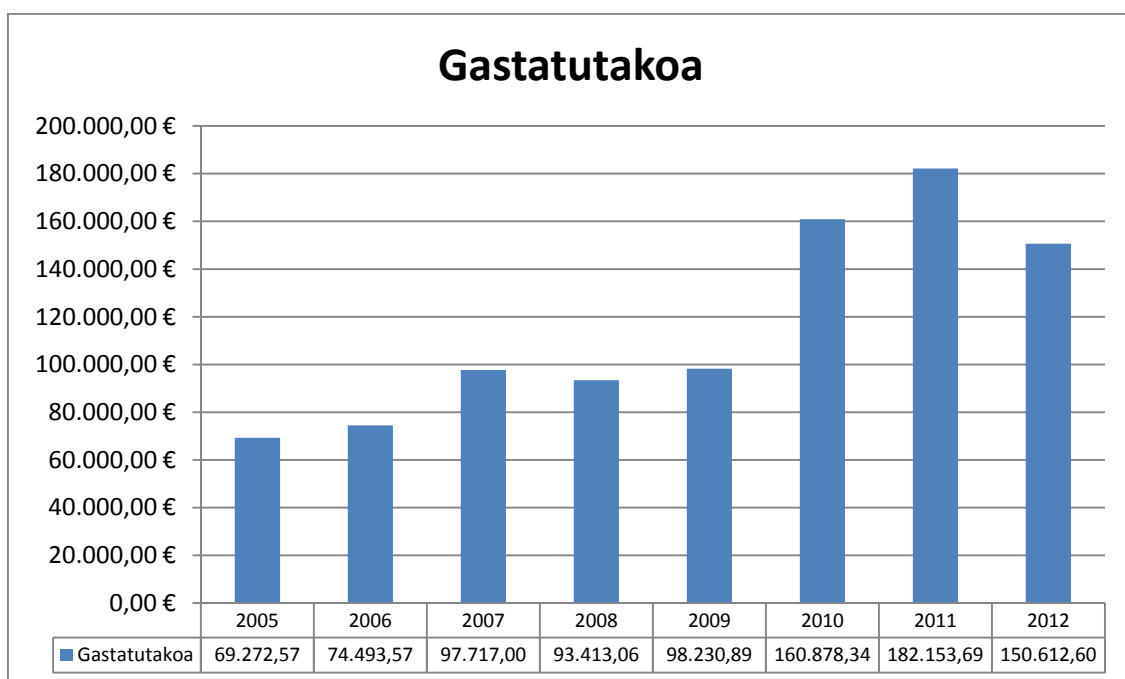
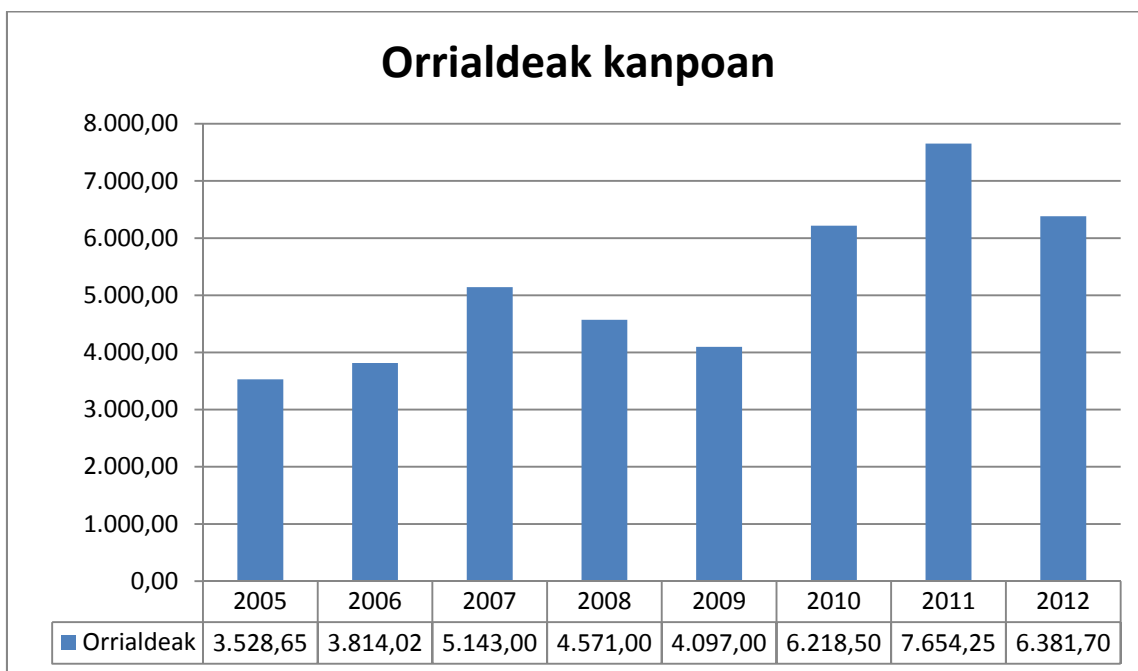
El número de reuniones ha disminuido un 11,22% y las intérpretes del servicio se han ocupado de casi todas ellas. Ha sido necesario en muy pocas ocasiones el traer intérpretes de fuera, sobre todo en los meses de julio y diciembre.

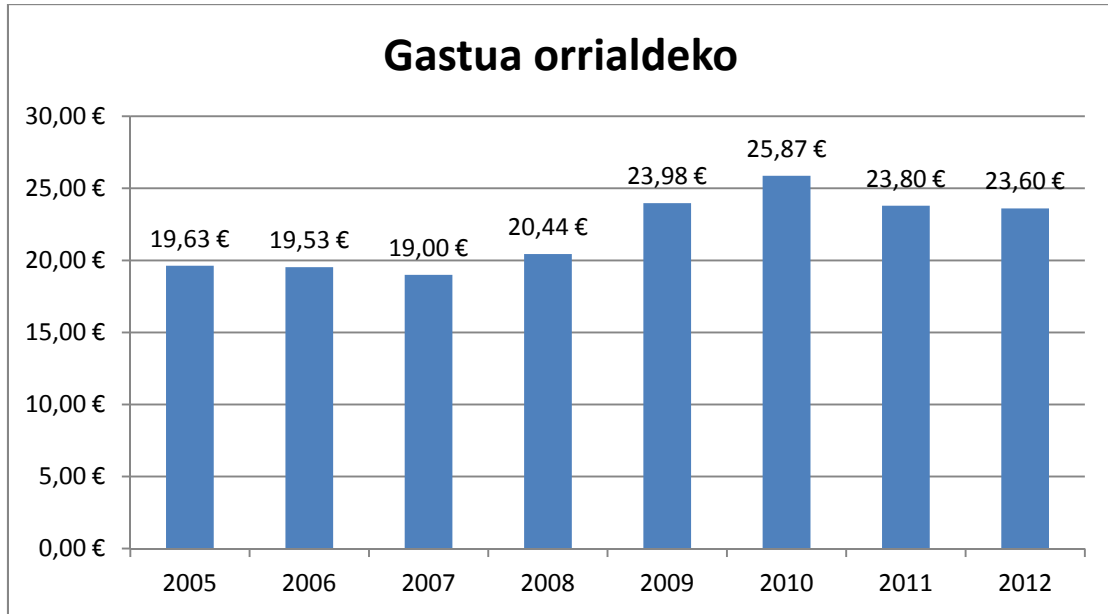
8.1 Gastu ekonomikoak

Kanpoko enpresei ordaindutakoa fakturretatik atera da. Horregatik urte gehiagoko datuak ditugu eta bilakabidea hobeto ikusten da.

8.1 Gastos económicos

Dado que lo pagado a empresas externas se encuentra en facturas, se tienen datos de más años y se puede ver mejor la evolución.



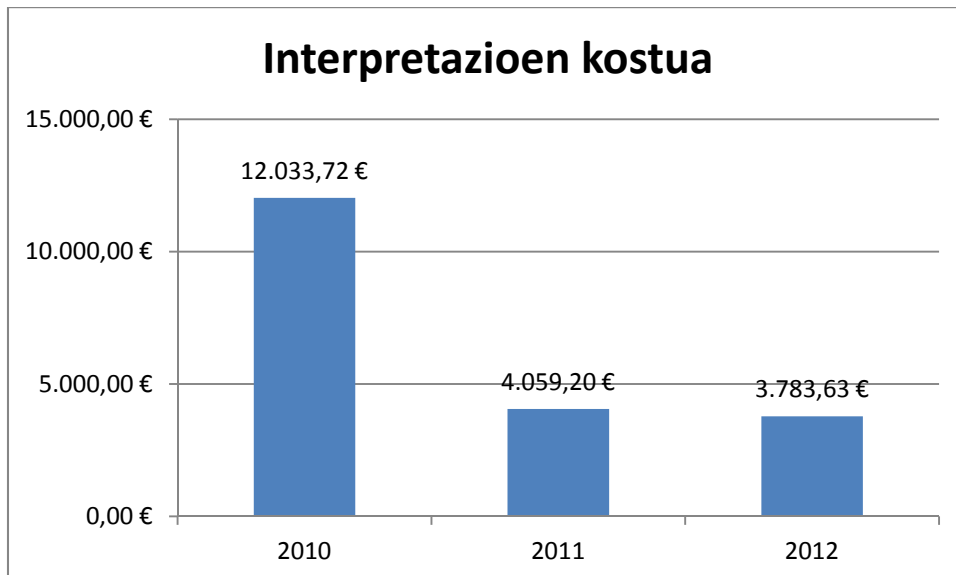


2012an, kanpoan itzultako orrialdeen kopuruak behera egin du, % 16,62an, eta gastua ere % 17,52an murriztu da. Orrialdeko gastua mantendu egin da, homologazio lehiaketaren eraginpean jarraitzen dugulako.

En 2012, el número de páginas traducidas fuera ha bajado un 16,62% y el gasto de traducción ha bajado un 17,52%. El coste por hoja se ha mantenido dado que seguimos con los términos del concurso de homologación.

Interpretazioko gastuak

Gasto por interpretación



Gastua % 6,79an murriztu da.

El gasto se ha reducido un 6,79%