



Universidad
de Alcalá

**LA INTERPRETACIÓN EN LA DIRECCIÓN
GENERAL DE LA POLICÍA, SUS
PECULIARIDADES, SU ORGANIZACIÓN Y SUS
PROFESIONALES: “LA POLICÍA TRADUCTORA
DEL FUTURO”**

**L’INTERPRÉTARIAT DANS LA DIRECTION
GÉNÉRALE DE LA POLICE NATIONALE
ESPAGNOLE, SES PARTICULARITÉS, SON
ORGANISATION ET SON PERSONNEL : « LA
POLICE TRADUCTRICE DU FUTUR »**

**Máster Universitario en Comunicación Intercultural,
Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos**

**Presentado por:
D^a MERCEDES LÓPEZ PÉREZ**

**Dirigido por:
D^a MARÍA DOLORES ORTIGOSA LORENZO**

Alcalá de Henares, a 1 de junio de 2014

AGRADECIMIENTOS

Quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que de algún modo han contribuido a que este trabajo de investigación viera la luz, y en particular:

A Dolores Ortigosa Lorenzo, profesora y tutora del Master “Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos”, por su incondicional apoyo y dedicación, así como por creer y confiar siempre en mí, y haberme animado en todo momento para la realización de esta labor investigadora.

A todos los demás profesores del programa del Master, por la importante aportación realizada a mi formación.

A mis compañeros del Master, que me han contagiado su ilusión y ánimo para hacer posible este trabajo.

A mis compañeros del Cuerpo Nacional de Policía, a mis Jefes, sin cuya ayuda con el material e información, este trabajo no hubiera llegado a buen puerto.

Por último, a mis padres, Juan y Soledad, a mi marido, Emilio, y a mis hijos, Carla y Dani por estar siempre a mi lado dándome cariño y apoyo, por haber sufrido mi falta de tiempo para ellos y por sufrir mis agobios, que han sido muchos, durante todo este tiempo.

ÍNDICE

RESUMEN.....	3
RÉSUMÉ.....	4
1. Introducción.....	5
1.1. Fundamentos de la investigación.....	5
1.2. Definición y necesidad de la traducción e interpretación en el ámbito de la Dirección General de la Policía.....	7
2. Orígenes de la traducción e interpretación en la Dirección General de la Policía.....	9
2.1. Creación de la Sección de Traducción e Interpretación de Idiomas.....	9
2.2. Evolución de las contrataciones de traductores e intérpretes.....	11
3. Marco jurídico de la traducción e interpretación.....	12
3.1. Legislación española.....	12
3.2. Legislación procedente de la Unión Europea.....	13
4. Organización de la traducción e Interpretación en la Dirección General de la Policía.....	15
4.1. Dotación actual del Servicio de Traducción e Interpretación de Idiomas en la Dirección General de la Policía.....	15
4.1.1. El régimen laboral: personal en plantilla.....	15
4.1.2. Procesos de selección del personal funcionario y laboral.....	17
4.1.2.1. Personal funcionario.....	17
4.1.2.2. Personal laboral.....	19
4.1.3. Personal propio del Cuerpo Nacional de Policía.....	20
4.1.4. Perfil académico y profesional de los profesionales en activo.....	21
4.2. Distribución geográfica y organización por plantillas.....	22
5. Externalización del Servicio de Traducción e Interpretación.....	23
6. Unidades policiales que prestan servicios de traducción y/o interpretación.....	34
6.1. Sección de Traducción e Interpretación de idiomas de la Subdirección General del Gabinete Técnico.....	34
6.2. Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE).....	37
6.2.1. Antecedentes.....	37
6.2.2. Concepto.....	39
6.2.3. Perfil general del personal no policial que atiende el SATE.....	40
6.2.4. Procedimiento de actuación.....	40
6.2.5. Implantación actual de las Oficinas del SATE.....	42
6.2.6. Cuestionarios de calidad.....	44
6.2.7. Consideraciones finales.....	44
6.3. Oficina de Denuncias Telefónicas para extranjero (ODTE).....	45
6.3.1. Introducción.....	45
6.3.2. Antecedentes.....	46
6.3.3. Funcionamiento del Servicio de denuncias para turistas extranjeros....	47
6.3.4. Resultados y estadísticas.....	50
6.3.5. Continuidad del Servicio 902 102 112 en idiomas.....	52
6.3.6. Ventajas del Servicio de denuncias telefónicas para turistas extranjeros.....	53
6.3.7. La Oficina Virtual de Denuncias en idiomas.....	53
6.4. Última iniciativa de la Dirección General de la Policía para atender a ciudadanos extranjeros.....	54

7. Modalidades y particularidades de la Traducción e Interpretación en el ámbito policial	55
8. Importancia de la deontología en la práctica de la Interpretación en el ámbito policial.....	57
9. Formación de los funcionarios policiales ante un servicio de interpretación.....	61
10. Modelo a seguir para la mejora del servicio de Traducción e Interpretación de Idiomas en la Dirección General de la Policía: La Oficina de Interpretación de Lenguas.....	63
11. Propuestas de mejora y expectativas de futuro.....	67
11.1. Fomentar la formación y actualización del personal.....	67
11.2. Centralización de la coordinación.....	68
11.3. Realización de un control de calidad de los servicios prestados.....	70
11.4. Situación derivada de la Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de la U.E. sobre derechos de traducción e interpretación en los procesos penales.....	73
12. Conclusión.....	77
BIBLIOGRAFÍA.....	81
WEBGRAFÍA.....	82
LISTADO DE ANEXOS.....	84

RESUMEN

La población extranjera con la que se tiene contacto en el ámbito policial reúne unas características muy particulares y por tanto requiere una atención específica, que sólo puede darse si la comunicación es posible, en este caso, entre la policía y el ciudadano extranjero. Para superar la barrera lingüística, entra en juego la figura del traductor e intérprete, pieza clave en todo proceso de comunicación.

El objeto del presente trabajo intentará presentar una panorámica general de la situación actual de la traducción e interpretación en el Cuerpo Nacional de Policía, destacando las necesidades existentes así como los recursos con los que se cuenta para hacerles frente y profundizará en el papel de estos profesionales en un contexto policial.

Con este objetivo se ha llevado a cabo una labor de investigación que perseguía conocer en profundidad la organización estructural de los servicios de traducción e interpretación en la Dirección General de la Policía.

El método de trabajo seguido han sido entrevistas presenciales básicamente y por teléfono a las distintas Unidades policiales, ya sean las que gestionan estos servicios, los ofrecen e incluso los solicitan.

El estudio llevado a cabo aporta suficiente información para poder plantear una propuesta de futuro, acorde con el mandato de la Directiva europea 2010/64/ UE, relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales, consistente en una coordinación de todo el sistema de traducción e interpretación existente en la Dirección General de la Policía, utilizando los medios tecnológicos a nuestro alcance para un mayor aprovechamiento de los recursos internos, con las consiguientes ventajas de ahorro en el gasto público y la garantía de prestar un servicio de calidad que daría mayor prestigio a nuestra Institución policial.

Palabras claves: comunicación, intérprete, servicios públicos, interpretación jurídico-policial, código deontológico, calidad

RÉSUMÉ

La population étrangère avec laquelle on entre en contact dans le domaine policier réunit des caractéristiques très particulières et requière par conséquent une attention spécifique, qui peut seulement avoir lieu si la communication est possible, dans ce cas, entre la police et le citoyen étranger. Pour surmonter la barrière linguistique, la fonction du traducteur et de l'interprète entre en jeu, étant une pièce-clé dans tout le processus de communication.

Le présent travail vise à donner une vue d'ensemble sur la situation actuelle de la traduction et de l'interprétation dans la police nationale espagnole, en mettant l'accent sur les besoins existants, ainsi que les ressources mises à disposition pour les surmonter et cherche à approfondir l'analyse sur le rôle de ces professionnels dans un contexte policier.

Dans cette optique, des travaux de recherche ont été menés avec la prétention d'avoir une connaissance approfondie de l'organisation structurelle des services de traduction et d'interprétation à la Direction générale de la police espagnole.

La méthode de travail suivie a été principalement la réalisation d'entretiens présents et par téléphone aux différents services de police, que ce soit à ceux qui gèrent ces services, à ceux qui les fournissent et même à ceux qui les demandent.

L'étude réalisée apporte suffisamment d'information permettant d'avancer une proposition pour l'avenir, conformément au mandat prévu par la Directive européenne 2010/64/UE, relative au droit à l'interprétation et à la traduction dans le cadre des procédures pénales, qui consiste à assurer une coordination de tout le système de traduction et d'interprétation existant à la Direction générale de la police espagnole, en utilisant les moyens technologiques à notre portée afin de permettre une meilleure utilisation des ressources internes, avec les avantages qui s'ensuivent quant aux économies sur les dépenses publiques et à la garantie d'offrir un service de qualité qui donnerait plus de prestige à notre Institution policière.

Mots-clés: communication, interprète, services publics, interprétation juridique-policrière, code de déontologie, qualité

1. Introducción

1.1. Fundamentos de la investigación

En los últimos años, se ha producido un aumento del fenómeno migratorio en España. Tal situación ha supuesto tanto para la sociedad como para la Administración importantes retos. La integración de la población inmigrante se ha convertido en uno de esos retos prioritarios.

Ello supone el fortalecimiento tanto de los instrumentos y políticas de integración como de los servicios públicos, de manera que se permita el acceso a todos los ciudadanos en condiciones de igualdad y sin merma en la calidad.

Una de las líneas de actuación para poder dar una respuesta satisfactoria a esta nueva sociedad multicultural es sin duda ese refuerzo de los Servicios Públicos mediante mediadores, intérpretes, traductores, sin olvidar la formación de sus profesionales en interculturalidad, etc.

El trabajo de investigación que aquí se presenta gira en torno al mundo de la traducción e interpretación en la Institución policial, a la que pertenezco desde el año 1996, mediante Oposición al Cuerpo Nacional de Policía. Mis conocimientos de idiomas, principalmente de francés, han contribuido a que, durante mi trayectoria profesional, ocupara puestos de trabajo en los que era necesaria la utilización de idiomas:

- Jefe de Área de Idiomas del Centro de Actualización de la División de Formación y Perfeccionamiento desde el año 2000 hasta el 2008; al ser bilingüe, en innumerables ocasiones, me he visto obligada a realizar tareas de traducción (directa e inversa) y de interpretación consecutiva y simultánea del idioma francés, a pesar de carecer de formación específica alguna en estas dos disciplinas, dejando, por otra parte, de realizar mi labor profesional.

La utilización de profesionales con cierto conocimiento de idiomas, o incluso bilingües, personas que se conocen como “intérpretes ad-hoc”, es muy extendida en los Servicios Públicos en general y en la Institución policial, en particular.

En efecto, es muy habitual que las cuestiones lingüísticas sean asumidas por el propio personal de la Institución. Como ya iremos viendo a lo largo del estudio, no es tanta la preocupación por cuestiones de profesionalidad en la interpretación sino que priman otros aspectos como las cuestiones de disponibilidad. El funcionario policial con conocimientos de idiomas está al alcance de la Organización con mayor facilidad y comodidad, con las consiguientes consecuencias de ahorro en el gasto para la Administración y el ofrecimiento de una respuesta inmediata. En general, se deja la resolución de estos problemas lingüísticos en manos de funcionarios policiales más o menos bilingües por entender que esta función de interpretación es fácilmente asumible por cualquier persona que domine un idioma.

Esta práctica habitual puede no obstante conllevar ciertos peligros como el de no interpretar fielmente todo lo que se dice. Efectivamente, no por ser bilingüe

ya se está capacitado para interpretar sobre cualquier tema y en cualquier situación; es necesaria una formación específica como traductor e intérprete, incluso para el profesional bilingüe que trabaja como enlace lingüístico. Si bien es cierto, el dominio de un idioma nativo ayuda a detectar muchos matices y a dar una visión más compactada del escenario en el que nos desenvolvemos. Sin embargo, sólo partiendo de una formación adecuada, el profesional bilingüe podrá prestar un servicio de calidad, garantizando otros aspectos colaterales, como los principios básicos que rigen la ética profesional de cualquier intérprete.

- Jefe de Sección Técnica en la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, durante los siguientes cuatro años (2008-2012), con una doble función: la primera, la participación en los debates de distintos grupos y foros internacionales en los que se marcan las líneas de actuación en materia de “extranjería” como concepto global y que circunscribe otros como migración, emigración, inmigración, retorno, repatriaciones, expulsiones, fronteras, visados, etc., lo que lleva a superar el ámbito de la propia Comisaría General y de la Institución Policial para intervenir en otros, a nivel nacional e internacional; y, la segunda, la llevada a cabo en los foros, comités y grupos de trabajo de la Comisión y del Consejo de la U.E., que elaboran la normativa a nivel europeo y posteriormente en la transposición de lo aprobado a la legislación nacional.

En este contexto internacional, tuve la ocasión de descubrir el mundo de la interpretación de conferencias donde se valora fundamentalmente la invisibilidad del intérprete. Pude así comparar el trabajo de interpretación que se lleva a cabo en el ámbito policial (consecutiva o de enlace) con la interpretación de conferencias; en esta modalidad de interpretación, lo que más me llamó la atención fue que los intérpretes disponen con antelación de gran parte de la documentación sobre los temas que se van a tratar y que se cuenta con tiempo para preparar al menos la terminología, algo que no ocurre en los Servicios Públicos, donde no se suele recibir información previa. El contexto de inmediatez en el que se suele desarrollar esta actividad profesional en los Servicios Públicos implica que el traductor/intérprete tenga que enfrentarse a una situación en la que desconoce el tema que motiva su intervención, debiendo superar todos los obstáculos para realizar una correcta labor, acorde con uno de los principios más importantes de su código ético: la profesionalidad. Otro de los grandes problemas es el desconocimiento casi absoluto de la profesión de intérprete y de sus necesidades para llevar a bien su labor por parte de los responsables policiales, no son conscientes que es un trabajo profesional, que no es suficiente con tener conocimientos de idiomas.

- Jefe de Servicio de Asuntos Generales en la Subdirección General del Gabinete Técnico, puesto que ocupó en la actualidad desde el año 2012, siendo, entre otras, una de mis funciones la coordinación, dirección y supervisión de la Sección de Traducción e Interpretación de Idiomas de la Dirección General de la Policía.

Todo este recorrido profesional, y más concretamente, el último cargo que ostento, me ha llevado a tomar contacto y conocer la situación de los traductores e intérpretes en la policía.

He podido comprobar de primera mano, a través de mis experiencias profesionales, como el Cuerpo Nacional de Policía, a pesar de contar con una Sección de Intérpretes y de un número elevado de traductores-intérpretes repartidos por todo el territorio nacional, adscritos a las distintas Unidades policiales, carecía de un verdadero modelo de provisión de servicios de traducción e interpretación, en gran medida por desconocimiento de la existencia de estos profesionales por parte de los funcionarios policiales, que han optado por tomar otras soluciones más “sencillas” como recurrir al personal de una empresa subcontratada o utilizar agentes policiales con conocimiento de idiomas para desempeñar esas tareas de traducción o interpretación.

Ahora mis esfuerzos van dirigidos a centralizar la coordinación de todos los traductores e intérpretes que trabajan en la Institución policial con vistas a mejorar la prestación de los servicios de Traducción e Interpretación dentro del Cuerpo Nacional de Policía. Mi condición de funcionaria policial me ha permitido tener una visión general de la situación a la que muy difícilmente se puede acceder si se es ajeno a este complejo entorno policial.

Por último, me gustaría aprovechar esta introducción para destacar la labor de la Universidad de Alcalá (UAH) y más concretamente de la D^a Carmen Valero Garcés, Catedrática de Traducción e Interpretación, Doctora en Filología Inglesa y Directora desde sus inicios (1999) del Programa de Formación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos que incluye, entre otros, este Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos, por sus numerosas iniciativas investigadoras en el campo de la traducción e interpretación en los Servicios Públicos, que han contribuido a que tuviera una panorámica muy extensa de la situación, además de una visión de la traducción e interpretación desde otro ángulo, desde el mundo de los profesionales de la función interpretativa.

Mi pretensión con este trabajo es también llegar al corazón del Cuerpo Nacional de Policial para concienciar a mis compañeros policías de la importancia de trabajar con estos profesionales.

1.2. Definición y necesidad de la traducción e interpretación en el ámbito de la Dirección General de la Policía

Resulta una obviedad señalar que vivimos en un mundo cada vez más global. La evolución natural de la sociedad, los procesos migratorios y los proyectos de integración política y económica como la unificación europea han contribuido a que la administración deba enfrentarse hoy a nuevos retos, como el de atender a los ciudadanos extranjeros y proteger adecuadamente sus derechos.

En unas pocas décadas, España ha pasado de ser un país generador de emigración a ser un receptor de flujo migratorio, convirtiéndose en un territorio de acogida de inmigrantes. Estos nuevos ciudadanos son usuarios, al igual que la población autóctona, de los distintos servicios de la Administración. Deberán enfrentarse a una serie de trámites administrativos y policiales en los que pueda ser necesario recurrir a

la interpretación. En muchas ocasiones, el desconocimiento del idioma hace que estas personas extranjeras se vean perjudicadas en su trato con la administración y en el ejercicio de sus derechos y deberes a la hora de acceder a los servicios públicos. En estas instituciones públicas, debido a las barreras lingüísticas y culturales, en muchos casos se hace difícil la comunicación entre los proveedores de servicios, en el caso particular que nos ocupa, la policía, y los usuarios extranjeros.

En un plano general, esta necesidad de comunicación entre comunidades lingüísticas diversas ha hecho emerger un nuevo perfil profesional: el del traductor-intérprete para los Servicios Públicos (TISP), cuya tarea consiste en conseguir que la comunicación no sólo sea posible, sino que también sea efectiva.

En el ámbito policial, la administración no se ha ido preocupando por las necesidades de asistencia lingüística e intercultural que se iban produciendo en las comisarías en los últimos años con la llegada de inmigrantes. El número de situaciones en las que hay que recurrir a un intérprete se ha hecho cada vez mayor. A lo largo de los años, los funcionarios policiales han tenido que atender denuncias de ciudadanos extranjeros, llevar a cabo investigaciones en el marco de la lucha contra el crimen organizado, el terrorismo, el tráfico de personas, los delitos sexuales, el tráfico ilícito de armas y de vehículos, en las que tanto sospechosos como víctimas eran personas extranjeras. Han ido asimismo apareciendo otras situaciones en las que es necesaria la intervención de un intérprete como la asistencia a víctimas extranjeras de violencia de género, en supuestos de abuso de menores, en casos de asistencia a extranjeros en dependencias policiales en materia de extranjería (denegación de entrada, tramitación del visado en el procedimiento de reagrupación familiar, iniciación y tramitación del procedimiento preferente, procedimiento de expulsión, retorno, devoluciones) o en situaciones en las que aparece la figura de un confidente extranjero.

Para poder llevar a cabo las investigaciones, los agentes del Cuerpo Nacional de Policía se han visto obligados a ser asistidos por traductores e intérpretes de diversos idiomas. A menudo, se suple esa necesidad utilizando a funcionarios policiales con dominio de otro idioma para traducir o interpretar, con todo lo que eso implica. A pesar de ello, los funcionarios policiales, con conocimiento de idiomas, siguen realizando tareas de traducción de documentos, transcripción de escuchas telefónicas e incluso de interpretación, principalmente de enlace, en cursos de especialización dirigidos a funcionarios policiales extranjeros, en visitas con delegaciones extranjeras, etc. Esta labor no debería permitirse dado que estos profesionales carecen de la formación específica y adecuada pues no sólo es suficiente contar con unos conocimientos lingüísticos mínimos para llevar a cabo estas labores. Además, en estas circunstancias en las que un policía interviene como intérprete, se hace extremadamente difícil respetar los principios básicos del código ético de cualquier intérprete profesional, en especial la necesidad de mantenerse imparcial y neutral ante la situación a la que se enfrenta. Pues, obviamente, es deber de todo intérprete guardar unas pautas éticas, como es la imparcialidad en el ejercicio de sus funciones, algo difícil de conseguir si la persona, encargada de transmitir el mensaje entre dos partes, está de lado de una de esas partes.

Desde mi punto de vista, existe todavía un gran desconocimiento de la traducción e interpretación como actividades especializadas y profesionales. La Administración, y por ende, la Dirección General de la Policía, debe dejar de percibir la traducción y la interpretación como una operación exclusivamente lingüística.

En la actualidad, la Dirección General de la Policía cuenta con 13 funcionarios y 111 puestos de técnicos Superiores de Gestión y Servicios Comunes (Traductores-Intérpretes), a los que hay que añadir 30 puestos vacantes según la actual relación de puestos de trabajo, a fecha 1 de abril de 2014. Dado que estos traductores de plantilla no pueden cubrir todas las necesidades de traducción e interpretación, a menudo se recurre a la externalización con la problemática que ello conlleva y que expondremos a continuación.

En el ámbito procesal penal, el derecho a la interpretación y la traducción resulta una parte esencial del derecho a la tutela judicial efectiva en los casos de las personas que hablan otros idiomas y, por dicho motivo, debería regularse lo más extensamente posible y con el debido rango normativo, esto es, dentro del principal cuerpo legal que regule estos aspectos. Su naturaleza de derecho fundamental reconocido por nuestra Constitución así lo exige.

2. Orígenes de la traducción e interpretación en la Dirección General de la Policía

2.1. Creación de la Sección de Traducción e Interpretación de Idiomas

La Sección de Intérpretes nace en el año 1958 respondiendo a una necesidad motivada esencialmente por la apertura de España a las relaciones internacionales, el auge del turismo y el incremento de la criminalidad transnacional. En sus orígenes, era conocida como “Negociado de intérpretes”, dependía de la Oficialía Mayor, estaba ubicada en la Puerta del Sol. Dentro de ese Negociado, existía una Inspección de Guardia que atendía denuncias de extranjeros.

Desde el principio, su misión se concreta, por una parte, en la traducción de la documentación jurídico-policia generada por el trabajo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (informes de investigaciones, diligencias policiales, órdenes de busca y captura, comisiones rogatorias, publicaciones, etc.) y, por otra parte, en la interpretación en el marco de tomas de declaración a detenidos y víctimas, reuniones multilaterales, acompañamiento de delegaciones, etc.

En aquel momento, la Sección queda integrada por personal funcionario con conocimiento de idiomas; se convocan las vacantes existentes y se realiza un examen que consiste en una traducción directa, una traducción inversa y una prueba oral.

Sin embargo, aquellos funcionarios no eran suficientes para hacer frente a la creciente demanda de servicios de traducción e interpretación. Ya en los años 70, se ha de recurrir a la contratación laboral para poder afrontar el volumen de trabajo cada vez mayor.

En el año 1986, el Negociado de Intérpretes quedó reducido a 11 el número de intérpretes que integraban el mismo. En aquel momento, existía un considerable retraso en la salida de documentos debido al notable incremento de escritos que tenían entrada en dicho Negociado, en su mayor parte procedente de Interpol, o escritos procedentes de otras dependencias, que revestían, por lo general, carácter de urgencia, debiéndose simultanear dichas traducciones con el resto de servicios que se prestaban en ese Gabinete, como la transcripción de cintas magnetofónicas autorizadas por la

Autoridad Judicial competente y la asistencia a funcionarios policiales o judiciales extranjeros que visitaban nuestro país con ocasión de Comisiones Rogatorias que obligaba a requerir la presencia de intérpretes en Centros Policiales y Penitenciarios, Juzgados y Audiencias, e incluso en registros domiciliarios.

Posteriormente, dada la creciente intensificación de las relaciones con otros países y el aumento del número de documentos procedentes de los mismos, se hizo patente la necesidad de crear un Gabinete de Traductores-Intérpretes para dar asistencia inmediata al Director General de la Policía y demás Servicios Centrales, que tuviera como principales funciones la traducción de documentos, la asistencia a funcionarios policiales en interrogatorios a ciudadanos extranjeros y la interpretación durante reuniones de trabajo.

Se estimó conveniente que las personas que integrasen este Gabinete tuvieran buenos conocimientos de, al menos, dos idiomas, exceptuando algún caso, en que el alto nivel de conocimiento de un idioma justificase su integración en ese Gabinete.

En la actualidad, la Sección está formada por 15 traductores e intérpretes con diferentes situaciones estatutarias:

- 7 funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía (1 Facultativa, 4 Técnicas, 2 Policías);
- 6 funcionarios de los Cuerpos Generales de la Administración General del Estado (3 Administrativos y 3 Auxiliares);
- 2 contratados laborales (Técnicos Superiores de Gestión y Servicios Comunes).

Así pues, la relación estatutaria de los 13 primeros, como funcionarios, se rige por el Derecho Administrativo y la de los 2 últimos por la legislación laboral.

Obviamente, la Sección no cubre las necesidades de todo el territorio nacional en cuanto a traducción e interpretación se refiere. Para ello, se cuenta actualmente con un total de 111 Contratados laborales en la Categoría de Técnicos Superiores de Gestión y Servicios Comunes (Traductores-Intérpretes). Asimismo, se recurre a la externalización mediante contratación de empresas de traducción e interpretación, previas las licitaciones que marca la ley. Antes de la 1ª licitación, en el año 2008, las distintas comisarías disponían de traductores “de confianza”, autónomos, a los que llamaban en caso de necesidad.

En general, las tareas encomendadas a estos traductores e intérpretes adscritos a la Dirección General de la Policía son de suma importancia, de elevada responsabilidad y gran complejidad, exigiendo una formación muy cualificada y un alto dominio de los idiomas y de diferentes técnicas de traducción e interpretación, sin olvidar otros factores interlingüísticos, extralingüísticos y contextuales.

La Sección de Traducción e Interpretación de Idiomas depende ahora del Servicio de Asuntos Generales de la Subdirección de Gabinete Técnico de la Dirección General de la Policía, Servicio dirigido en la actualidad por la autora del trabajo en cuestión, Inspectora Jefa del Cuerpo Nacional de Policía, especializada en el ámbito de la traducción e interpretación.

2.2. Evolución de las contrataciones de traductores e intérpretes

Toda vez que los requerimientos han ido aumentando cada año y que los servicios especiales han sido prestados por el personal del Cuerpo Nacional de Policía (Facultativa, Técnicos y policías), se ha hecho necesario aumentar dicha plantilla con funcionarios de Cuerpo General de la Administración General del Estado (Administrativo y Auxiliar) siguiendo la vía del concurso.

Desde los años 90, mediante Resolución de 7 de marzo de 1990, de la Comisión Ejecutiva de la Comisión Interministerial de Retribuciones, publicada en el Boletín Oficial del Estado de fecha 4 de Agosto de 1990, se hace pública la relación de puesto de trabajo de la Dirección General de la Policía, en la que los Intérpretes, tienen asignado un nivel 16, si bien a finales del año 2006, se les reconoce un nivel 18.

Por Orden de 25 de mayo de 1995 (Boletín Oficial del Estado» de 7 de junio), se convoca concurso de méritos para la provisión de puestos de trabajo vacantes en la Secretaria General de la Dirección General de la Policía, adscritos a funcionarios de los Cuerpos o Escalas de los Grupos C y D, para cubrir puestos de Intérpretes.

Los puestos de trabajo de los miembros del Cuerpo Nacional de Policía y las plazas de Facultativos y Técnicos están previstos en el actual Catálogo de Puestos de Trabajo del Cuerpo Nacional de Policía mientras que los puestos de trabajo de los intérpretes se recogen en la Relación de Puestos de Trabajo de los Cuerpos Generales de la Dirección General de la Policía.

Por otra parte, desde finales de los años 80, la Administración ha ido creando plazas de personal laboral, siendo la denominación actual del puesto “Técnico Superior de Gestión y Servicios Comunes”, grupo 3, con la especialidad de traductor e intérprete cuyo nivel de estudios exigido es Bachillerato o equivalente.

Aunque la Dirección General de la Policía ha ido aumentando en número las contrataciones de traductores e intérpretes de varios idiomas, los puestos están sujetos normalmente a un destino determinado, adscritos a unidades concretas, con unas tareas definidas e inflexibles, si bien existen concursos de traslados para personal laboral pero con muy pocas plazas de traductores/intérpretes.

Asimismo, para reforzar las diferentes Unidades y Plantillas durante el periodo vacacional, se contratan traductores-intérpretes, a través del convenio de colaboración con el Servicio Público de Empleo Estatal. En la actualidad, esa contratación se hace por un tiempo máximo de cinco meses. Los trabajadores que son seleccionados por este Servicio Público deben superar un periodo de prueba de un mes, sin que la Dirección General pueda establecer un criterio de selección de personal, y posterior renovación de su contrato a aquellos que demuestren capacidad y aptitud adecuada. La selección, llevada a cabo directamente por el Servicio Público de Empleo entre los demandantes de empleo inscritos, se realiza a través de su curriculum vitae. No se comprueba el nivel lingüístico de los candidatos, siendo requisito necesario estar en posesión del título de Bachillerato o equivalente.

Por último, desde el año 2008, se ha pretendido solventar la falta de personal con la externalización del servicio, pero la consecuencia de ello ha sido una merma de la

calidad, por las condiciones laborales y las bajas tarifas ofertadas por las empresas, como veremos a continuación.

3. Marco jurídico de la traducción e interpretación

3.1. Legislación española

Constitución Española de 1978

En la legislación nacional, el derecho al intérprete y a la traducción en el procedimiento penal español es, en primer lugar, una exigencia constitucional. Aunque ningún artículo lo recoja de forma expresa, del articulado constitucional se desprende la obligatoriedad de la presencia del intérprete en determinadas situaciones.

En este sentido, el Artículo 17.3 establece que *toda persona detenida debe ser informada de forma inmediata, y de modo que le sea comprensible, de sus derechos y de las razones de su detención, no pudiendo ser obligada a declarar. Se garantiza la asistencia de abogado al detenido en las diligencias policiales y judiciales, en los términos que la Ley establezca.*

Asimismo, el artículo 24.1 prohíbe la existencia de situaciones de indefensión disponiendo lo siguiente: *Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.*

Ley Orgánica del Poder Judicial: en su artículo 231 se reconocen diversos aspectos lingüísticos, estableciendo lo siguiente:

1. En todas las actuaciones judiciales, los Jueces, Magistrados, Fiscales, Secretarios y demás funcionarios de Juzgados y Tribunales usarán el castellano, lengua oficial del Estado.

2. Los Jueces, Magistrados, Fiscales, Secretarios y demás funcionarios de Juzgados y Tribunales podrán usar también la lengua oficial propia de la Comunidad Autónoma, si ninguna de las partes se opusiere, alegando desconocimiento de ella que pudiere producir indefensión.

3. Las partes, sus representantes y quienes les dirijan, así como los testigos y peritos, podrán utilizar la lengua que sea también oficial en la Comunidad Autónoma en cuyo territorio tengan lugar las actuaciones judiciales, tanto en manifestaciones orales como escritas.

4. Las actuaciones judiciales realizadas y los documentos presentados en el idioma oficial de una Comunidad Autónoma tendrán, sin necesidad de traducción al castellano, plena validez y eficacia. De oficio se procederá a su traducción cuando deban surtir efecto fuera de la jurisdicción de los órganos judiciales sitos en la Comunidad Autónoma, salvo si se trata de Comunidades Autónomas con lengua oficial propia coincidente. También se procederá a su traducción cuando así lo dispongan las leyes o a instancia de parte que alegue indefensión.

5. En las actuaciones orales se podrá habilitar como intérprete a cualquier persona conocedora de la lengua empleada, previo juramento o promesa de aquélla.

Ley de Enjuiciamiento Criminal (LECrim).

Esta ley data de finales del siglo XIX y el Artículo 441, dedicado a los intérpretes, está totalmente desfasado, ya que estipula que, *los intérpretes serán elegidos entre los que tengan títulos de tales si es que los hubiere en el pueblo y, en su defecto, un maestro del idioma en cuestión.* Si todo lo anterior falla, cabe nombrar a cualquier persona que domine la lengua pertinente. Como contrapartida, la misma ley también señala en su artículo 762.8, que no es preciso que el intérprete designado tenga un título oficial.

No obstante, en este ámbito procesal-penal, el artículo 520 de esta ley dispone la obligación de informar a *toda persona detenida o presa, de modo que le sea comprensible, y de forma inmediata, de los hechos que se le imputan y las razones motivadoras de su privación de libertad, y reconoce el derecho del detenido o preso a ser asistido gratuitamente por un intérprete, cuando se trate de extranjero que no comprenda o no hable el castellano.*

Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros (Ley de Extranjería).

En su Artículo 22.2 se estipula que, ante determinados “procesos administrativos o judiciales”, los extranjeros que se hallen en España tendrán derecho a la asistencia de intérprete si no comprenden o hablan la lengua oficial que se utilice; asistencia que será gratuita cuando carezcan de recursos económicos suficientes.

3.2. Legislación procedente de la Unión Europea

Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales: su Artículo 6 establece algo muy similar a lo indicado en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos

Libro Verde sobre garantías procesales para sospechosos e inculpados en procesos penales en la Unión Europea: en su apartado 5 se expone una serie de reflexiones acerca de la necesidad de contar con la presencia de un intérprete. Se distingue claramente entre traducción e interpretación y se hace hincapié en la importancia tanto de la gratuidad del servicio para los inculpados como de la formación para los intérpretes.

Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpretación y traducción en los procesos penales

La presente Directiva establece unas normas mínimas comunes para los países de la Unión Europea (UE) sobre el derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales, así como en los procedimientos correspondientes a la ejecución de una orden de detención europea. La Directiva también trata de mejorar la protección de los derechos individuales desarrollando las normas mínimas para el derecho a un juicio equitativo y el derecho a la defensa garantizado por el Convenio Europeo para la

Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales y la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE.

Surgió a raíz de las propuestas del Libro Verde y su ámbito de aplicación comienza en el momento en que una persona es considerada sospechosa, por lo que es pertinente para la interpretación en el ámbito policial.

Dicha Directiva venía destinada a proteger los derechos de las personas sospechosas o acusadas de algún delito ante un tribunal de un Estado miembro cuya lengua desconocieran y, más concretamente, su derecho a recibir la asistencia de un intérprete y la traducción de los documentos esenciales para su defensa.

Pretende garantizar la interpretación en todas las fases de proceso penal, incluido el interrogatorio policial, vistas judiciales y audiencias intermedias, así como en las comunicaciones entre el sospechoso o acusado y su abogado en relación directa con cualquier interrogatorio o toma de declaración durante el proceso, o con la presentación de un recurso u otras solicitudes procesales, abarcando la asistencia a las personas con limitaciones auditivas o de expresión oral.

Las previsiones de la Directiva recogen una vieja aspiración de varios Estados miembros. En concreto, se trata de la primera plasmación normativa del Plan de trabajo para reforzar los derechos procesales de sospechosos o acusados en los procesos penales. Éstas son algunas de las previsiones y los derechos más importantes incluidos en la norma europea:

- El derecho a ser asistido por un intérprete si no se conoce la lengua del proceso penal (artículo 2.1).
- La posibilidad de realizar la interpretación mediante videoconferencia, teléfono o internet (artículo 2.6).
- La calidad suficiente de la interpretación que garantice que el sospechoso comprende los cargos que se le imputan (artículo 2.8).
- El derecho a la traducción de los documentos esenciales para garantizar su derecho a la defensa (artículos 3.1 y 3.2).
- El derecho a recurrir ante la insuficiente calidad de una traducción (artículo 3.5).
- La traducción de la orden de detención europea a la lengua del acusado (artículo 3.6).
- La posibilidad de elaborar traducciones resumen, o resúmenes orales, de los documentos esenciales como excepción (artículo 3.7).
- La obligación de los Estados de sufragar los costes de la traducción y la interpretación (artículo 4).
- Medidas para garantizar la calidad de la traducción y la interpretación (artículo 5.1).
- La creación de un registro de traductores e intérpretes debidamente cualificados (artículo 5.2).

En ella también se menciona la importancia que los profesionales del ámbito judicial se familiaricen con las circunstancias inherentes al trabajo con intérpretes, si bien no se incluyen en este apartado las fuerzas y cuerpos de seguridad.

A fecha de hoy, la citada Directiva ve recogida en el anteproyecto de Ley de Enjuiciamiento Criminal, capítulo XIII de la Exposición de motivos que menciona que *se establece igualmente una regulación adaptada a las exigencias de la Directiva 2010/64/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a la interpretación y traducción en los procesos penales.*

Así mismo, en el artículo 34 de dicho anteproyecto, recoge que *serán nulas las actuaciones practicadas sin la asistencia de intérprete cuando se le reconozca este derecho al investigado. El reconocimiento del derecho durante la investigación supone la asistencia de intérprete en todas las actuaciones que impliquen la intervención personal del investigado.*

4. Organización de la traducción e Interpretación en la Dirección General de la Policía

4.1. Dotación actual del Servicio de Traducción e Interpretación de Idiomas en la Dirección General de la Policía

4.1.1. El régimen laboral: personal en plantilla

Como ya se aludió con anterioridad, los traductores e intérpretes en plantilla dentro de la Dirección General de la Policía no sólo son funcionarios, sino que la mayoría forma parte del denominado Personal Laboral. Aunque a efectos prácticos pudiera no haber diferencias entre un funcionario y un miembro del personal laboral, éstas son importantes y la principal es que los primeros se rigen por el Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) y no están sujetos a contratación laboral, mientras que los segundos tienen un contrato de trabajo con la Administración.

El régimen jurídico que se aplica al personal laboral al servicio de la Administración Pública es, conforme a lo establecido en el artículo 7 del EBEP, *“además de la legislación laboral y demás normas convencionalmente aplicables, los preceptos de este Estatuto que así lo dispongan”*.

Así, el artículo 11.1 estipula: *“Es personal laboral el que en virtud de contrato de trabajo formalizado por escrito, en cualquiera de las modalidades de contratación de personal previstas en la legislación laboral, presta servicios retribuidos por las Administraciones Públicas. En función de la duración del contrato éste podrá ser fijo, por tiempo indefinido o temporal”*.

Y su artículo 11.2 dispone: *“Las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo de este Estatuto establecerán los criterios para la determinación de los puestos de trabajo que pueden ser desempeñados por personal laboral”*.

Por consiguiente, el personal laboral es el colectivo de trabajadores de la Administración Pública de España que no pertenece ni a la plantilla de personal funcionario ni a la de personal eventual. El trabajador que tiene esta condición, como empleado público, está sometido a las normas de la función pública (del mismo modo que los funcionarios), estando asimismo sometido a las leyes laborales.

El acceso a la plaza de personal laboral también se realiza por oposición o concurso-oposición al igual que el funcionario, y mediante el concurso de méritos para

situaciones de carácter especial, como queda recogido en el artículo 61 del Estatuto Básico de los Empleados Públicos.

La Relación de Puestos de Trabajo de personal laboral adscrito al Cuerpo Nacional de Policía cuenta con una dotación de Traductores-Intérpretes encuadrados, en virtud del III Convenio Único para el Personal Laboral de la Administración General del Estado, en el Grupo Profesional 3 (Técnico Superior de Gestión y Servicios Comunes), Área Funcional 1.

Según se establece en el artículo 16 del citado convenio, en el Grupo Profesional 3 se incluyen “aquellos trabajadores que realizan funciones con alto grado de especialización y que integran, coordinan o supervisan la ejecución de varias tareas homogéneas o funciones especializadas que requerirán una amplia experiencia y un fuerte grado de responsabilidad”, exigiéndose como requisito de formación hallarse en posesión del título de Bachillerato, Bachillerato Unificado Polivalente o Formación Profesional de Técnico Superior o Técnico especialista, o equivalente.

La mayoría de los trabajadores que actualmente ocupan estos puestos de trabajo fueron contratados inicialmente de forma temporal y con carácter provisional, en virtud de diferentes planes de contratación autorizados, para ocupar puestos vacantes, por razones de urgencia, habiendo sido facilitados los trabajadores, en unos casos, por los Servicios Públicos de Empleo y, en otros, efectuándose la contratación por razones de seguridad, en virtud de lo previsto en la Disposición Transitoria Decimoquinta del vigente Convenio Único (que mantiene en vigor el artículo 18.2 del Convenio del Ministerio del Interior. BOE de 13-11-1991), habiendo superado todos ellos el periodo de prueba establecido en el Convenio.

Además del personal laboral, la Dirección General de la Policía cuenta asimismo con su propio servicio de traducción e interpretación, compuesto por 13 funcionarios; 1 Facultativa del Cuerpo Nacional de Policía, de nivel 25, que es la jefa de la Sección, 4 Técnicas del Cuerpo Nacional de Policía de nivel 25, 2 Policías de la Escala Básica y 6 funcionarios de los Cuerpos Generales de la Administración General del Estado (3 Administrativos y 3 Auxiliares), de nivel 18. La Sección está inscrita en el Servicio de Asuntos Generales de la Subdirección General del Gabinete Técnico y atiende las necesidades de traducción e interpretación en francés, inglés, alemán, italiano, árabe estándar y árabe dialectal, chejka, neerlandés y sueco (de éstos dos últimos, solamente traducción directa).

El personal que integra los Cuerpos Generales son funcionarios de carrera que han superado un proceso selectivo de oposición, disponen de un nombramiento en el que se reconoce dicha condición y trabajan para la Administración Pública prestando funciones que implican la participación directa o indirecta en el ejercicio de las potestades públicas o en la salvaguardia de los intereses generales del Estado y de las Administraciones Públicas. Mantienen una relación estatutaria con la Administración y su relación se rige por el derecho administrativo, principalmente por las disposiciones del Estatuto Básico del Empleado Público.

En cuanto al personal del Cuerpo Nacional de Policía, la legislación que se aplica se establece en su normativa específica, siendo ésta básicamente:

- la Ley Orgánica 2/86, de 13 de Marzo , de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, que dispone en su artículo 17: *“En el Cuerpo Nacional de Policía existirán las plazas de Facultativos y de Técnicos, con títulos de los Grupos A y B, que sean necesarias para la cobertura y apoyo de la función policial, que se cubrirán entre funcionarios de acuerdo con el sistema que reglamentariamente se determine”*.
- y el Real Decreto 1484/1987, de 4 de diciembre, Naturaleza, régimen Jurídico, Dependencia, Escalas , Categorías, Relaciones de Personal y Administración del mismo, Uniforme, Distintivos y Armamento (BOE 05-12-1987), que estipula además en su artículo 7, apartado 5, que *“al personal facultativo y técnico se le asignarán funciones de apoyo o de dirección o ejecución de actividades instrumentales especializadas”*. En el apartado 6 del mismo artículo, se establece asimismo que los funcionarios de las distintas Escalas del Cuerpo Nacional de Policía podrán ser adscritos temporalmente a funciones facultativas o técnicas, siempre que estuviesen en posesión del título requerido para desempeñarlas.

4.1.2. Procesos de selección del personal funcionario y laboral

Cuando se creó la Sección de Intérpretes quedaba integrada por personal funcionario con conocimiento de idiomas; se convocaban las vacantes existentes y se realizaba un examen que consistía básicamente en una traducción directa, una traducción inversa y una prueba oral.

Sin embargo, aquellos funcionarios no eran suficientes frente a la creciente demanda de servicios de traducción e interpretación. Ya en los años 70, hubo que recurrir a la contratación laboral para poder afrontar el volumen de trabajo cada vez mayor.

Con el paso del tiempo, los traductores/intérpretes funcionarios accedieron al puesto por concurso de méritos, dentro del grupo administrativo, por lo que no se les exigía ninguna formación específica. En cuanto al personal laboral, tras haber superado un proceso de selección o haber sido contratado por otra vía, está clasificado en la categoría de Técnico Superior de Gestión y Servicios Comunes (equivalente al grupo administrativo), por lo que tampoco se especifican en el organigrama ni los requisitos ni las funciones.

4.1.2.1. Personal funcionario

A principios de los años 80, se publican los primeros concursos de vacantes para la provisión de plazas de intérpretes en Madrid.

En la Convocatoria publicada en la Orden General número 12851, de fecha 12 de julio de 1980, se convocaron catorce plazas de intérpretes dirigidas a personal del Cuerpo Auxiliar de Seguridad con conocimientos de los idiomas francés, inglés, alemán e italiano, para cubrir las dependencias de la Oficialía Mayor de la Dirección de la Seguridad del Estado. A tal efecto se presentaron veintiocho solicitantes para realizar el examen concursando para los distintos idiomas ofertados. El ejercicio a realizar consistió en una traducción directa e inversa, un dictado en el idioma correspondiente, lectura y comentario de un texto seleccionado al efecto. Al

término de dicha selección, se consideraron más idóneos para cubrir plaza en dicho Negociado cuatro de los candidatos presentados.

Por ser de nuevo necesario cubrir plazas de intérpretes de los idiomas alemán, francés, italiano, portugués y árabe en el Negociado de Intérpretes de esa Oficialía Mayor, se convocó concurso número 155 de 1983, de libre designación, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 107 del Reglamento Orgánico de la Policía Gubernativa. Este concurso se publicó en Orden General número 13.855, de fecha 22 de noviembre de 1983, pudiendo optar al mismo todos los funcionarios de los Cuerpos Administrativo y Auxiliar de Seguridad. (Ver Anexo)

Se adjudicarían plazas a los aspirantes que demostrasen suficiente conocimiento del idioma alemán, teniendo prioridad aquellos que poseían además conocimiento de otro u otros idiomas. Las restantes plazas se adjudicarían a los aspirantes que demostrasen suficiente conocimiento de al menos dos de los idiomas inglés, francés, italiano y árabe.

Las bases establecían también que tendrían prioridad para cubrir las plazas vacantes aquellos candidatos que conocieran mayor número de idiomas. El conocimiento de los idiomas debía demostrarse por medio de examen ante un Tribunal designado al efecto.

Los aspirantes aprobados permanecerían en periodo de prueba durante un mes en el Negociado de Interpretación de Idiomas, transcurrido el cual serían confirmados en el mismo quienes lo hubiesen superado, reintegrándose el resto en sus plantillas de origen.

Los ejercicios a realizar consistieron en una traducción directa e inversa, una redacción y una conversación en los idiomas respectivos.

Siguieron, a lo largo de los años, otras convocatorias de concurso específico de méritos para la provisión de puestos de trabajo de intérprete en la Dirección General de la Policía. Sin embargo, llama la atención que, en la última convocatoria de plazas de "intérprete" en la Subdirección del Gabinete Técnico convocada mediante Resolución de 26 de mayo de 2009, publicada en el BOE de 08 de junio de 2009 quedarán desiertas las tres plazas convocadas (de alemán, portugués e inglés), según consta en la Resolución de 19 de octubre de 2009, publicada en el BOE de 27 de octubre de 2009. Los únicos méritos específicos, adecuados a las características del puesto, que se valoraron para ocupar las plazas fueron: la experiencia en traducción/interpretación del idioma en cuestión al español y del español al otro idioma y la acreditación de conocimientos de otros idiomas. Por tanto, no se ha venido exigiendo que el concursante acredite documentalmente estar en posesión de alguna titulación académica o diploma para poder acceder al puesto de intérprete que solicita. Tampoco se hace mención a la realización de ninguna prueba al objeto de determinar el nivel de conocimiento del idioma.

El hecho de que los puestos quedaran vacantes puede tener una explicación evidente. A las plazas ofertadas pueden participar funcionarios de carrera de la Administración del Estado pertenecientes a Cuerpos o Escalas del Grupo C1 y C2 (Cuerpo General Administrativo y Auxiliar), con nivel 18, que tienen asignado un complemento específico no demasiado atrayente, según han alegado durante años los funcionarios

de Cuerpos Generales, si lo comparamos, conforme a sus argumentaciones, con la especial dificultad técnica y la dedicación que exige la realización de las funciones encomendadas a un traductor/intérprete de la Dirección General de la Policía. En este sentido, dichos funcionarios han reivindicado en varias ocasiones el derecho a que se le abone sus retribuciones básicas y complementarias en condiciones de igualdad y cuantía a la de los Técnicos del Cuerpo Nacional de Policía adscritos a la Sección de Traducción e Interpretación de la Subdirección General del Gabinete Técnico, al considerar que sufren una discriminación contraria al principio de igualdad al desempeñar supuestamente las mismas tareas. Hasta el día de hoy, estas reivindicaciones no han sido reconocidas por ningún órgano de la administración.

4.1.2.2. Personal laboral

La contratación laboral de traductores e intérpretes en la Dirección General de la Policía se remonta a finales de los años ochenta, ante el paulatino aumento de población extranjera en nuestro país.

El procedimiento de contratación para el ingreso en la Dirección General de la Policía de este personal ha sido básicamente el siguiente:

- Algunos de los integrantes de dicho colectivo proceden de procesos de selección muy antiguos.
- Otros proceden de procesos de consolidación de empleo temporal; estas personas tenían un contrato de interinidad en puestos vacantes, y tras la superación de unas pruebas por concurso-oposición, han obtenido la condición de fijos. Este sistema de consolidación ha permitido que personal que ya estaba trabajando en la propia Administración en otros organismos (Ministerio de Justicia, Dirección General de Tráfico, y Dirección General de la Guardia Civil) haya conseguido la plaza en la Dirección General de la Policía.
- Y el resto ha ocupado el puesto de trabajo por sentencia judicial motivada por cesión ilegal de trabajadores, por haber colaborado con la Policía sin tener contrato, etc.

De este tipo de contratación, resultan dos figuras laborales: el intérprete-traductor contratado temporal (o interino) y el intérprete-traductor contratado fijo, condición que se otorga a aquellos candidatos que superan un concurso-oposición.

Tras publicación de la Oferta Pública de Empleo (OPE), se convoca proceso selectivo para proveer plazas de personal laboral fijo en el marco del proceso de consolidación de empleo temporal en la modalidad de concurso-oposición. Los aspirantes deben superar una fase de oposición que se divide en dos partes: una prueba escrita (cuestionario de 30 preguntas tipo test) de carácter eliminatorio (es eliminatorio solo desde la última convocatoria) sobre un temario general relativo a “Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado”, y una segunda parte que consiste en un ejercicio práctico de traducción de los idiomas por los que concurre el candidato (traducción directa e inversa de un texto corto, máximo 200 palabras en 60 minutos para los dos idiomas). La tercera parte consiste en la lectura de la traducción ante un tribunal calificador, y si este lo considera oportuno, podrá conversar con el aspirante por un tiempo máximo de diez minutos. Una vez superada la fase de oposición tiene lugar la fase denominada de concurso, es decir, el

tribunal tendrá en cuenta tanto los méritos profesionales como académicos de los aspirantes.

Las bases de la convocatoria no especifican el tipo de textos que se han de traducir. Son elegidos por los miembros del tribunal calificador y abarcan todo tipo de temáticas: textos periodísticos, literatura, etc. y, en los últimos años, la tendencia ha ido evolucionando hacia textos jurídico-policiales. Para fundamentar este punto, se adjuntan en anexo 2 diferentes ejercicios de traducción correspondientes a distintas convocatorias celebradas entre los años 2007 y 2012.

Pero, ¿basta un texto de estas características para evaluar los conocimientos del opositor en cuanto a terminología jurídica y policial? Afortunadamente, al menos, parece que, con el paso del tiempo, el Órgano de selección se ha ido concienciando, sobre la necesidad de acercar los contenidos de los textos, objeto de traducción, al trabajo diario del traductor intérprete.

Llegados a este punto, es necesario preguntarse si estas pruebas selectivas son suficientes para valorar las aptitudes del candidato al puesto y si éstas se van a ajustar después con las tareas a realizar; por tanto, conviene reflexionar sobre este procedimiento de selección que se aplica.

Llama principalmente la atención que, en las pruebas de selección descritas, no se realice ninguna prueba de interpretación en alguna de sus modalidades, máxime cuando la plaza que se convoca es de traductor e intérprete; es obviamente una de las carencias más notorias de este procedimiento. No parece admisible que una Administración convoque unas plazas de intérprete sin realizar una prueba que compruebe la competencia oral del concursante pues la única “fase oral” del procedimiento consiste en la lectura de los textos traducidos, durante la cual los asesores lingüísticos con los que cuenta el tribunal deben revisar simultáneamente las traducciones escritas.

Como hemos podido comprobar, ya se han introducido cambios en la selección de la temática de los textos a traducir, ajustándose cada vez más a un contexto policial. Ahora es necesario también un cambio en las bases de las convocatorias de estos concursos para poder hacer una selección rigurosa, acorde con el puesto que se oferta, y así garantizar el objeto de todo servicio de traducción o interpretación: la calidad.

La duda está en saber si podrá llevarse a cabo dado que, desde febrero de 2012, no ha habido ningún otro proceso de consolidación de empleo temporal, ni se vislumbra en el futuro en la Dirección General de la Policía, al no haber trabajadores en situación de interinidad.

4.1.3. Personal propio del Cuerpo Nacional de Policía

Las plazas de Facultativos y Técnicos en el Cuerpo Nacional de Policía se crean a partir de la Ley 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, que establece en su artículo 17: *“En el Cuerpo Nacional de Policía existirán las plazas de Facultativos y de Técnicos, con títulos de los Grupos A y B, que sean necesarias para la cobertura y apoyo de la función policial, que se cubrirán entre funcionarios de acuerdo con el sistema que reglamentariamente se determine. Excepcionalmente, si*

las circunstancias lo exigen, podrán contratarse, temporalmente especialistas para el desempeño de tales funciones”.

El Real Decreto 1593/1988, de 16 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ingreso, Formación, Promoción y Perfeccionamiento de Funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía, parcialmente derogado por el también Real Decreto 614/1995, de 21 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Procesos Selectivos y de Formación en el Cuerpo Nacional de Policía, establece el sistema de acceso a las plazas de facultativos y técnicos del Cuerpo Nacional de Policía a través del sistema de concurso, cuya selección y acceso se rige por la base de la convocatoria respectiva, entre funcionarios de carrera de cualquiera de las Administraciones Públicas que se encuentren en posesión de los títulos de los Grupos A y B, respectivamente

Por Orden del Ministerio del Interior de 10 de julio de 1989 por las que se complementan las normas sobre acceso a las plazas de facultativos y técnicos del Cuerpo Nacional de Policía se establece que el acceso a dichas plazas constará de dos fases, una de concurso, en el que se valorarán los méritos de los aspirantes, y otra, consistente en la superación de un curso selectivo de dos meses.

Así pues, por Resolución de 16 de Marzo, de la Secretaría General-Dirección General de la Policía, se convocó concurso para la provisión de plazas vacantes de Facultativos y Técnicos del Cuerpo Nacional de Policía, publicado en el Boletín Oficial del Estado de 6 de Mayo de 1995, ofertando diferentes puestos de trabajo para funcionarios de carrera de cualquiera de las Administraciones públicas que estuvieran en posesión de Licenciatura o Diplomatura en Filología (Inglesa francesa y árabe), en los que se exigía “ Experiencia como traductor e intérprete” y “Experiencia en terminología jurídico-policial”.

4.1.4. Perfil académico y profesional de los profesionales en activo

Como ya hemos apuntado en el apartado 4.1.1 relativo al régimen laboral, los requisitos exigidos al Personal Laboral de la Administración General del Estado, perteneciente al Grupo Profesional 3 (Técnico Superior de Gestión y Servicios Comunes, traductor-intérprete) son contar con una titulación de Bachiller o equivalente, si bien la mayoría cuenta con una titulación superior universitaria y con una amplia experiencia que ha ido adquiriendo a lo largo de su trayectoria profesional.

El perfil académico y profesional del resto del personal en plantilla, tanto de funcionarios de Cuerpos Generales como del Cuerpo Nacional de Policía, es similar al mencionado para el personal laboral. Prácticamente todos poseen una formación universitaria, en distinto nivel, principalmente en Filología, muchos acreditan estar en posesión del diploma de aptitud en el idioma correspondiente de la Escuela Oficial de Idiomas, y otros completan su formación con cursos, cuyos gastos son asumidos por la propia Administración (INAP – Instituto Nacional de Administración Pública -, Dirección General de la Policía,...)

Es de sobra sabido que la traducción e interpretación jurídico-policial requiere unos conocimientos y destrezas específicos que sólo se pueden conseguir con una formación adecuada y específica. Sólo de esta manera se pueden evitar situaciones

que puedan dañar la imagen del Cuerpo nacional de Policía, y de la Administración en general, como quejas relativas a la baja calidad que puedan ofrecer algunos intérpretes o denuncias de asociaciones con baja relación a la cualificación profesional de los intérpretes que se contratan tanto por parte de la Administración como de la empresa licitadora de servicios de interpretación.

Una de las preocupaciones de la Sección de Traducción e Interpretación es posibilitar el acceso a la formación de sus profesionales. Prueba de ello son los numerosos cursos que cada uno de los funcionarios ha ido realizando a lo largo de su vida profesional, siendo alguno de ellos los cursos y seminarios de traducción e interpretación presenciales, ofrecidos por *Estudio Sampere*, con duración de un año académico.

4.2. Distribución geográfica y organización por plantillas

La distribución geográfica de los traductores-intérpretes se adapta a la realidad organizativa del servicio policial. Este diseño organizativo es flexible e integral y permite la adaptación eficaz a las necesidades de seguridad, teniendo en cuenta la existencia de exigencias territoriales diferenciadas y la diversidad de funciones. Esta distribución responde a unos criterios que se ajustan a una estructura central y periférica.

La estructura correspondiente a los Servicios Centrales y territoriales de la Dirección General de la Policía, establecida por el Real Decreto 1599/2004, de 2 de julio, hace necesaria una determinación clara y expresa de la coordinación y dependencia funcional de los diferentes órganos y unidades, para evitar disfunciones incompatibles con el principio de jerarquía corporativa.

Así, el “Colectivo de Traductores e Intérpretes de la D.G.P” se distribuye también siguiendo esta Organización Central y Periférica.

Los Servicios Centrales que cuentan con traductores-intérpretes son:

- La Subdirección General del Gabinete Técnico, integrada, entre otros, por la Sección de Traducción e Interpretación de Idiomas, a la que ya hemos aludido con anterioridad.
- La Comisaría General de Información (19 puestos ocupados, 13 puestos vacantes)
- La Comisaría General de Policía Judicial (10 puestos ocupados, 2 puestos vacantes)
- La Comisaría General de Extranjería y Fronteras (4 puestos ocupados, 3 puestos vacantes)

Todos los puestos están ubicados en Madrid y son ocupados por personal laboral (Técnicos Superiores de Gestión y Servicios Comunes) salvo la Sección de Traducción e Interpretación de Idiomas, que está integrada, como ya se ha mencionado, por funcionarios de Cuerpos Generales y funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía, además de dos trabajadores con categoría de personal laboral fijo.

A nivel periférico, todos los traductores-intérpretes de plantilla pertenecen a este colectivo y están repartidos por todo el territorio nacional de la siguiente manera:

- Jefatura Superior de Policía de Madrid
- Alicante (Alicante y Benidorm)
- Almería (Almería y El Ejido)
- Algeciras (Cádiz)
- Palma de Mallorca (Baleares)
- Barcelona
- Ceuta
- Córdoba
- Granada
- Motril
- Guipúzcoa
- Málaga (Málaga, Torremolinos, Fuengirola, Marbella)
- Melilla
- Navarra
- Palmas de Gran Canaria
- Santa Cruz de Tenerife
- Sevilla
- Vizcaya (Bilbao)
- Valencia

Sobre el total de puestos (111 puestos ocupados, 30 puestos vacantes), conviene destacar de la distribución geográfica referida que el mayor número de personal que desempeña su trabajo en la Dirección General de la Policía con un perfil doble, tanto de intérprete como de traductor, presta servicios principalmente en Madrid – Servicios Centrales y Jefatura Superior de Madrid – (47 puestos ocupados, 21 puestos vacantes) seguido, en menor medida, de Barcelona (9 puestos ocupados, 1 puesto vacante), Las Palmas de Gran Canaria (9 puestos ocupados, ningún puesto vacante) y Málaga (8 puestos ocupados, ningún puesto vacante).

El abanico de idiomas para los que existe personal en plantilla es variado y amplio: árabe, chelja, francés, inglés, turco, italiano, alemán, ruso, chino, euskera, fula (también llamado pular). Hay además algún puesto con varios idiomas: árabe/darija y árabe/darija/chelja. Los idiomas más demandados son los de árabe, inglés y francés.

Se adjunta en anexo 3 la distribución de los 141 puestos de Técnicos Superiores de Gestión y Servicios Comunes (traductores-intérpretes) adscritos a la Dirección General de la Policía, a fecha 1 de abril de 2014, con la distribución por idiomas.

5. Externalización del Servicio de Traducción e Interpretación

A tenor de lo expuesto y de las dificultades que parecen existir para gestionar de forma eficaz la provisión de servicios de traducción e interpretación en el Cuerpo Nacional de Policía, sobre todo dado el cada vez mayor número de idiomas que se requieren y el cada vez mayor volumen de trabajo que parece existir, desde el año 2008, la Dirección General de la Policía ha decidido externalizar la prestación de dichos servicios.

Así, se han suscrito contratos de servicios específicos con distintas empresas (Ofilingüa S.L. y Seprotect, Traducción e Interpretación S.L.) para prestar servicio de traducción e interpretación, en el ámbito de las actuaciones policiales en el Cuerpo Nacional de Policía cuando ello sea necesario por razones del servicio o de los idiomas requeridos, quizá con la creencia de que la iniciativa privada sea más ágil a la hora de organizarlos y gestionarlos, así como que esta gestión sea más barata y ofrezca mayor calidad.

Sobre las cuestiones relativas a los contratos de servicios de traducción e interpretación en la Dirección General de la Policía, y en base a la información facilitada por la Subdirección General de Logística, podemos precisar que:

- Los llamados servicios de traducción e interpretación comprenden todos los servicios de interpretación de declaraciones orales de testigos, víctimas y/o detenidos, traducciones escritas, escuchas telefónicas y transcripción de cintas de audio u otros soportes informáticos grabados en lenguas distintas del idioma Castellano, tanto de forma directa como inversa, que soliciten las distintas unidades del Cuerpo Nacional de Policía en el marco de las actuaciones policiales en el ámbito de todo el territorio nacional, y de conformidad con los procedimientos internos de la Dirección General de la Policía.
- Con carácter general no se prestan servicios de interpretación de declaraciones orales de testigos y/o víctimas, o traducciones escritas, cuando se trate de faltas o delitos menores (hurto, pequeños robos, lesiones leves, etc.) en cuyo caso deben utilizarse las denuncias preimpresas confeccionadas a tal efecto, excepto cuando el responsable policial correspondiente considere debidamente justificada la utilización de los servicios de interpretación, en atención a las circunstancias y a los hechos que concurran.
- Quedan excluidos de este contrato los servicios de interpretación o traducción que no estén relacionados con diligencias o investigaciones policiales, así como los acordados por los órganos judiciales o fiscalías, en el marco de procedimientos jurisdiccionales.
- Las distintas Unidades del Cuerpo Nacional de Policía que precisen de los servicios de interpretación o traducción deben ponerse en contacto con el Coordinador designado por la empresa adjudicataria por escrito, vía fax o e-mail. En los casos de que el servicio sea de carácter inmediato (dentro de las siguientes 24 horas) dicha comunicación podrá ser realizada telefónicamente, debiendo remitirse, posteriormente, la solicitud por escrito
- La adjudicación de esos contratos se realiza a través del procedimiento abierto, de conformidad con los artículos 138 y 157 a 161 del actual TRLCSP, (en ejercicios anteriores, este procedimiento se correspondía con el concurso abierto). Son contratos con importe máximo, de forma que el importe de adjudicación es siempre importe de licitación, quedando limitado el gasto real al que resulte de los precios ofertados por el adjudicatario y al servicio requerido por la Administración y efectivamente prestado por el mismo. La baja en la adjudicación se hace sobre los importes unitarios.

Desde el año 2008 se han tramitado los expedientes que a continuación se detallan, en los que se hacen constar los adjudicatarios según los criterios de adjudicación de los pliegos:

- AÑO 2008: EXPTE 003/08/CO/05

Procedimiento abierto publicado en fecha 20 de diciembre de 2007, B.O.E. nº 304, para la ejecución del servicio en el periodo de 14 meses desde el 1 de mayo de 2008, formado por los lotes e importes que a continuación se detallan:

Expte 003/08/CO/05				
	Servicios prestados en	IMPORTE	PLAZO EJECUCIÓN	ADJUDICATARIO
Lote 1:	Asturias, Castilla-León y Galicia	130.000,00	01/05/2008 a 30/06/2009	SEPROTEC TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN, S.L.
Lote 2:	Aragón, Cantabria, Cataluña, la rioja, Navarra y País Vasco	180.000,00	01/05/2008 a 30/06/2009	SEPROTEC TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN, S.L.
Lote 3:	Andalucía, Extremadura, Islas Canarias, Ceuta y Melilla	520.000,00	01/05/2008 a 30/06/2009	SEPROTEC TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN, S.L.
Lote 4:	Castilla-la Mancha, Madrid, Murcia, Comunidad Valenciana e Islas Baleares	1.770.000,00	01/05/2008 a 30/06/2009	SEPROTEC TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN, S.L.
	IMPORTE TOTAL	2.600.000,00		

- AÑO 2009: EXPTE 007/09/CO/05

Procedimiento abierto publicado en fecha 31/03/2009, B.O.E. nº 78, para la ejecución del servicio, formado por 5 lotes, por los importes y con el periodo de ejecución que se detalla:

Expte 007/09/CO/05				
	Servicios prestados en	IMPORTE	PLAZO EJECUCIÓN	ADJUDICATARIO
Lote 1:	Madrid, Castilla La Mancha y Castilla León	2.200.000,00	01/07/2009 a 30/06/2010	SEPROTEC TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN, S.L.
Lote 2:	Cataluña, Comunidad Valenciana, Murcia y Baleares	800.000,00	01/07/2009 a 30/06/2010	SEPROTEC TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN, S.L.
Lote 3:	Galicia, Asturias, Cantabria, País Vasco, La Rioja, Navarra y Aragón	200.000,00	01/07/2009 a 30/06/2010	SEPROTEC TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN, S.L.
Lote 4:	Andalucía y Extremadura	600.000,00	01/07/2009 a 30/06/2010	OFILINGUA, S.L.
Lote 5:	Canarias, Ceuta y Melilla	700.000,00	01/07/2009 a 30/06/2010	SEPROTEC TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN, S.L.
	TOTAL	4.500.000,00		

En dicho contrato se prevé una prórroga por un periodo igual al del contrato inicial

- **AÑO 2011: EXPTE 005/11/CO/05**

Para el procedimiento abierto publicado en fecha 14/04/2011, B.O.E. nº 89, para la ejecución del servicio, formado por 5 lotes, por los importes y con el periodo de ejecución que se detalla:

Expte 005/11/CO/05				
	Servicios prestados en	IMPORTE	PLAZO EJECUCIÓN	ADJUDICATARIO
Lote 1:	Madrid, Castilla La Mancha y Castilla León	6.000.000,00	01/07/2011 a 30/06/2013	OFILINGUA, S.L.
Lote 2:	Cataluña, Comunidad Valenciana, Murcia y Baleares	3.000.000,00	01/07/2011 a 30/06/2013	OFILINGUA, S.L.
Lote 3:	Galicia, Asturias, Cantabria, País Vasco, La Rioja, Navarra y Aragón	500.000,00	01/07/2011 a 30/06/2013	OFILINGUA, S.L.
Lote 4:	Andalucía y Extremadura	800.000,00	01/07/2011 a 30/06/2013	SEPROTEC TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN, S.L.
Lote 5:	Canarias, Ceuta y Melilla	1.200.000,00	01/07/2011 a 30/06/2013	OFILINGUA, S.L.
	TOTAL	11.500.000,00		

- **AÑO 2013: EXPTE 002/13/CO/05**

Procedimiento abierto publicado en fecha 26/03/2013, B.O.E. nº 73, para la ejecución del servicio, formado por 5 lotes, por los importes y con el periodo de ejecución que se detalla:

Expte 002/13/CO/05				
	Servicios prestados en	IMPORTE	PLAZO EJECUCIÓN	ADJUDICATARIO
Lote 1:	Madrid, Castilla La Mancha y Castilla León	6.000.000,00	26/09/2013 a 31/08/2015	SEPROTEC TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN, S.L.
Lote 2:	Cataluña, Comunidad Valenciana, Murcia y Baleares	3.000.000,00	26/09/2013 a 31/08/2015	SEPROTEC TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN, S.L.
Lote 3:	Galicia, Asturias, Cantabria, País Vasco, La Rioja, Navarra y Aragón	500.000,00	26/09/2013 a 31/08/2015	SEPROTEC TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN, S.L.
Lote 4:	Andalucía y Extremadura	1.000.000,00	01/09/2013 a 31/08/2015	SEPROTEC TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN, S.L.
Lote 5:	Canarias, Ceuta y Melilla	1.200.000,00	26/09/2013 a 31/08/2015	SEPROTEC TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN, S.L.
	IMPORTE TOTAL	11.700.000,00		

Las adjudicaciones efectivas de la Dirección General de la Policía han sido por los importes máximos de licitación en cada uno de los expedientes de intérpretes, señalados anteriormente, facturando en cada caso los importes unitarios ofertados por

las empresas adjudicatarias para cada uno de los tramos, según los servicios efectivamente prestados.

Durante la duración de los contratos se produjeron varias incidencias, como el incremento de los servicios que debían prestarse, que dieron lugar a la modificación de los importes que realmente se van a facturar.

En el expediente vigente, de fecha 26 de agosto de 2013, cuyo anuncio de formalización de contrato se publicó en el Boletín Oficial del Estado Núm. 204, se han adjudicado todos sus lotes a la empresa SEPROTEC TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN, S.L. habiéndose abonado hasta la fecha (21 de abril de 2014) 1.509.008,21 €

El inicio de la vigencia de este último contrato ha sido, conforme a lo establecido en los pliegos, el día 26 de septiembre de 2013 hasta el 31 de agosto de 2015, salvo para una de las regiones (Lote 4: Andalucía y Extremadura) cuya fecha de inicio del contrato fue el día 1 de septiembre de 2013.

Con ello, todos los servicios de traducción e interpretación, que no puedan ser prestados por los traductores e intérpretes de plantilla y que sean necesarios para las Unidades Policiales, son prestados a partir de esas fechas, por la empresa anteriormente citada.

En cuanto al desarrollo de los servicios que se contratan, la empresa adjudicataria designa a dos Coordinadores Generales que pertenecerán a su plantilla, uno se ocupará de los servicios prestados en el Complejo Policial de Canillas (Madrid) y el otro para el resto de las Unidades Policiales. Son las propias Unidades policiales del Cuerpo Nacional de Policía que contactan directamente con el Coordinador General designado, al objeto de garantizar que su prestación se realice de acuerdo con las prescripciones contractuales vigentes. En concreto, es responsabilidad directa del Coordinador General de la empresa adjudicataria lo siguiente:

- Ser el único responsable e interlocutor válido con la Dirección General de la Policía para cualquier cuestión relacionada con los servicios contratados.
- Le corresponde la organización y administración de los servicios contratados, sin perjuicio de las prerrogativas que la Dirección General de la Policía tiene atribuidas como propias y que se reflejan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- El Coordinador recibe de las Unidades Policiales, con la suficiente antelación, las peticiones de servicio mediante e-mail, fax, teléfono o cualquier otro medio que se establezca, y es el responsable de asegurar la presencia de los recursos adecuados para atender tales necesidades específicas.
- Organiza, otorga y controla los turnos de vacaciones, las jornadas de descanso laboral y el absentismo laboral del personal encargado de la prestación de los servicios.

- Facilita y controla, por cuenta del adjudicatario, el material de oficina e informático que utilicen los trabajadores asignados, salvo para los trabajos de transcripción relacionados con las escuchas telefónicas, cuyo material es facilitado por el Cuerpo Nacional de Policía.
- Controla que todos los trabajadores asignados al servicio, cuando acuden a prestar los mismos en las dependencias policiales, lleven, siempre y en lugar visible, un carné identificativo en el que, como mínimo, debe figurar nombre de la empresa, nombres y apellidos del intérprete y número de DNI o NIE.
- Realizar visitas mensuales obligatorias a las dependencias policiales en donde algún intérprete o traductor preste servicio durante un periodo consecutivo de más de cinco días. Las visitas al resto de dependencias en donde se presten servicios con una periodicidad inferior a la indicada, se realizan con una frecuencia según las necesidades.

De acuerdo con las instrucciones que reciba de cada unidad del Cuerpo Nacional de Policía, el adjudicatario ha de interpretar al castellano las declaraciones de personas en otros idiomas y debe traducir, inversamente, a una lengua inteligible para estas personas todo aquello que le dicte el funcionario policial correspondiente, en el marco del procedimiento de las diligencias policiales.

Las interpretaciones deben realizarse en modalidad consecutiva (sin la utilización de aparatos de traducción simultánea) y simple (no jurada).

La empresa adjudicataria está obligada a cubrir cualquier idioma oficial o dialectos más comunes del país de procedencia del detenido o víctima, el resto de los dialectos podrán ofrecerse en función de la disponibilidad de intérprete. Además de las lenguas distintas del castellano, también están incluidos en la prestación de este servicio los lenguajes especiales para personas discapacitadas.

Para los requerimientos de la prestación de los servicios por los responsables de las distintas unidades del Cuerpo Nacional de Policía, el Coordinador, o la persona que este designe al efecto, debe habilitar los medios necesarios para que la atención sea las 24 horas de todos los días del año. En el momento del requerimiento, el Coordinador designado por la empresa debe proporcionar la identificación del traductor o intérprete seleccionado para la prestación del servicio requerido.

En lo que respecta al régimen de reserva y custodia de información, la empresa adjudicataria y las personas que prestan los servicios bajo su cargo o dirección están obligadas a mantener una reserva absoluta sobre el contenido de la información objeto de la traducción o interpretación, así como la garantía de cada intérprete, bajo juramento o promesa, de servir fielmente a las obligaciones de su cargo bajo cláusula firmada de confidencialidad, siendo advertidos de que en caso de romperse dicha confidencialidad incurrirían en delito perseguible de oficio; y también de que deben tener especial cuidado respecto a aquellas informaciones, datos y materiales que por su carácter clasificado ostentan una mayor protección jurídica, con estricto cumplimiento de lo dispuesto en la normativa específica.

Igualmente, deben mantener una reserva absoluta sobre cualquier información dimanante del ámbito policial al que tengan acceso con motivo de la prestación de un servicio, con estricto cumplimiento de la normativa relativa a materias clasificadas en todos aquellos asuntos, actos, documentos, informaciones, datos y objetos que tengan tal carácter.

Esta reserva hace referencia a toda información contenida en cualquier clase de material (soporte papel o informático) e incluye originales elaborados o cualquier trabajo que el adjudicatario hubiera podido realizar a partir del material encargado.

El incumplimiento de estas normas de confidencialidad originaría la aplicación del régimen de responsabilidades legalmente establecidas.

Por su parte, los responsables policiales, siguiendo las instrucciones de la División Económica y Técnica del Cuerpo Nacional de Policía, de fecha 6 de julio de 2011, relativas a la prestación del servicio de intérpretes, deben controlar los siguientes aspectos:

- Valorar, con carácter previo, la necesidad de la prestación de los servicios de interpretación de los servicios de interpretación que soliciten las unidades policiales.
- Controlar la efectiva prestación y duración del servicio. En el contrato se prevé que, tras la prestación de cada servicio, la empresa adjudicataria presente un certificado en el que se detalle el servicio realizado, que asimismo debe ser firmado por el funcionario policial autorizado.
- Garantizar que la empresa adjudicataria asuma, de manera inexcusable y permanente, las funciones que le corresponden respecto de sus trabajadores, en su calidad de empresario (jornada laboral, turnos de vacaciones, días libres y absentismo laboral).
- Controlar que el material de oficina e informático utilizado por los trabajadores sea facilitado por la empresa adjudicataria.
- Por último, y con el fin de evitar posibles demandas judiciales derivadas de supuestos de cesión ilegal de mano de obra, estos trabajadores-intérpretes, durante su estancia en las dependencias policiales, deben portar en una zona visible de su vestimenta la tarjeta que les acredite como trabajadores de la empresa adjudicataria. Con igual fin, dichos intérpretes no pueden ser titulares de correos electrónicos corporativos, ni ser usuarios de teléfonos corporativos, ni disponer de autorizaciones de acceso a bases de datos policiales.

Como ampliación a las mencionadas instrucciones, en el año 2013, el Servicio de Asuntos Generales en el que se encuadra la Sección de traducción e interpretación de la Subdirección General del Gabinete Técnico, dictó el procedimiento a seguir para la tramitación de las solicitudes de traducción e interpretación en vista a la Organización Estructural del Servicio de Traducción e Interpretación de la Dirección General de la Policía conforme a lo previsto en el Plan Estratégico Institucional 2013-2016 que establece que, debido a la necesaria confidencialidad y al carácter reservado del contenido de buena parte de los documentos recibidos para su traducción, se estima inexcusable acudir preferentemente y de forma prioritaria a los traductores e

intérpretes de plantilla de la Dirección General de la Policía, repartidos en todo el territorio nacional, así como al Servicio de Asuntos Generales y de Traducción e Interpretación de Idiomas de la Subdirección General del Gabinete Técnico, recurriendo solamente a la empresa adjudicataria Seprotec Traducción e Interpretación, S.L cuando, por razones coyunturales de falta de personal, acumulación de tareas u otras similares no puedan atenderse en plazo todas las solicitudes de traducción por parte del traductor/intérprete de plantilla o funcionario del Servicio de Asuntos Generales y de Traducción e Interpretación de Idiomas.

Con este procedimiento de tramitación, se pretende evitar que todos los servicios de traducción e interpretación se presten por la Empresa adjudicataria. De esta manera se busca la consecución de una mayor confidencialidad, una mejora en la calidad de la traducción y una reducción en el gasto económico para la Administración.

No obstante, cuando se trate de asuntos relacionados con la Subdirección General de Asilo, Dirección General de Política Interior, se debe acudir directamente a la Empresa adjudicataria Seprotec Traducción e Interpretación, S.L, según consta en escrito de la División Económica y Técnica, dirigido a Centros de Internamiento, Aeropuertos y Puestos Fronterizos, de fecha 17 de septiembre de 2013. Por la peculiaridad de sus funciones y trámites, en relación a los Centros de Internamiento, Aeropuertos y Puestos Fronterizos, se ha adjudicado el servicio de traducción e interpretación a la Dirección General de la Policía y al mismo tiempo a la Dirección General de Política Interior (Asilo y Refugio), por lo que resulta imprescindible que, cuando cualquiera de las Direcciones mencionadas solicite un servicio, comunique claramente a los Coordinadores Generales de la empresa si dicho servicio va dirigido a la Oficina de Asilo y Refugio o es para asuntos de extranjería. Para ello, se han elaborado dos modelos de certificado de servicios prestados por los trabajadores de Seprotec Traducción e Interpretación, S.L para su clara diferenciación. Se adjuntan ambos modelos en anexo 4.

Para justificar la realización de los servicios prestados, el trabajador de la empresa debe presentar, en la unidad policial correspondiente, un certificado (según modelo de los Anexos referenciados) en el que se haga constar el servicio realizado, debiendo ser firmado por el funcionario policial autorizado. El original es entregado al intérprete para que en su día lo acompañe con la factura correspondiente, debiendo quedar depositada en la dependencia policial una copia del mismo.

En cuanto a las condiciones laborales que oferta la empresa adjudicataria a los intérpretes son aquellas que vienen recogidas en el Convenio Laboral de Oficinas y Despachos, Categoría Oficial de 1ª. Según el propio Convenio Colectivo de la Comunidad de Madrid (2009-2012), el Oficial de Primera *“es aquel empleado que actúa a las órdenes de un Jefe, si lo hubiere, y que bajo su propia responsabilidad realiza con trabajos que requieren iniciativa. Quedan adscritos a esta categoría los Cajeros sin firma, Secretarios/as de Dirección, así como las/os Telefonistas-Recepcionistas capacitados para expresarse en dos o más idiomas extranjeros”*. La titulación requerida para esta categoría profesional y nivel salarial V es la de graduado escolar.

Es obvio que bajo estas condiciones (falta de titulación de estudios superiores en traducción e interpretación y falta de experiencia mínima requerida), la empresa

contratada no está en disposición de acreditar un servicio de gran calidad a sus clientes, en este caso la Dirección General de la Policía.

Ante esta situación, queda lejos de aplicarse la norma europea de calidad UNE-EN 15038:2006 específica para servicios de traducción, que establece y define los requisitos que debe cumplir un proveedor de servicios de traducción (PST) en lo que se refiere a recursos humanos y técnicos, la gestión de la calidad, la gestión de proyectos, las relaciones contractuales con sus clientes y proveedores y los procedimientos de servicio. Esta norma fue aprobada por el Comité Europeo de Normalización (CEN) el 13 de abril de 2006 siendo de obligado cumplimiento por los organismos de normalización de los Estados miembros, en los que se encuentra España.

Tras un análisis comparativo de los criterios y requisitos en licitaciones de servicios de traducción e interpretación entre el Pliego de Prescripciones Técnicas de la Dirección General de la Policía y del Ministerio de Justicia (concretamente en relación a las Gerencias Territoriales de Castilla y León, publicado en el BOE nº 150 de 23 de junio de 2012), se desprende que los mismos responden a criterios de calidad exclusivamente en el caso del Ministerio de Justicia.

En efecto, en el Pliego de Prescripciones Técnicas de este Ministerio, los idiomas se clasifican en tres tipos, según su peso en el porcentaje total. Se requiere del personal adscrito al contrato que esté en posesión de Grado o Licenciatura en Traducción e Interpretación, nombramiento de traductor-intérprete jurado del Ministerio de Asuntos Exteriores o Programa de Postgrado en Interpretación y/o Traducción. Además se exige una experiencia profesional mínima que acredite los conocimientos necesarios para traducir e interpretar desde una lengua materna a otro idioma extranjero y viceversa. En el caso de idiomas minoritarios y dialectos, en defecto de los requisitos exigidos anteriormente, se debe justificar el conocimiento mediante acreditación de óptima competencia lingüística en las dos lenguas de trabajo así como una experiencia profesional de dos años.

Por lo tanto, en este contexto, la licitación para los servicios de traducción e interpretación hace constar explícitamente que los aspirantes al contrato de externalización garantizan que los traductores e intérpretes incluidos en su plantilla tienen las titulaciones necesarias para facilitar unos servicios lingüísticos de calidad, como lo requiere la Directiva de la Unión Europea 2010/64, relativa al derecho a la interpretación y traducción en procedimientos penales, que también incluye los procedimientos de investigación llevados a cabo por las autoridades policiales. Además, en el Pliego de Cláusulas Administrativas, al objeto de garantizar la calidad, se exige a los licitadores que acrediten el cumplimiento de las normas de garantía de calidad mediante certificación expedida por organismo independiente comprensivo de que el licitador cumple determinadas normas de garantía de calidad basadas en normas europeas o internacionales en la materia (ISO 9001 o UNI EN 15038 en traducción).

Lamentablemente, la licitación del Ministerio de Interior español para externalizar los servicios de traducción e interpretación requeridos por las autoridades policiales españolas no responde a las exigencias marcadas por la Unión Europea. A este respecto, cabe de nuevo hacer hincapié en la Directiva UE 2010/64, ya mencionada y cuyo plazo de transposición a la legislación nacional expiraba el 27 de octubre de 2013. En sus artículos 2 y 3, se requiere de los Estados miembros de la Unión

Europea que faciliten servicios de traducción e interpretación de alta calidad con el fin de garantizar un juicio justo y de evitar denuncias relativas a la baja calidad de los servicios lingüísticos. A la postre, unos servicios lingüísticos de baja calidad conducen frecuentemente a errores de traducción/interpretación, procedimientos ineficaces y largos, impugnaciones por parte de los actores del ámbito judicial, fallos injustos, etc. Esta irresponsabilidad puede incurrir en una vulneración de derechos del ciudadano extranjero al no garantizársele una adecuada asistencia de intérprete.

Uno de los medios para garantizar unos servicios de interpretación y traducción eficaces y eficientes en el ámbito policial es requerir una cualificación apropiada a los intérpretes y traductores que prestan sus servicios en este ámbito. Los solicitantes que respondan a una licitación de externalización deben por lo tanto estar obligados a demostrar y documentar que sus intérpretes/traductores disponen de las titulaciones necesarias en interpretación y traducción y tienen la experiencia requerida para poder suministrar unos servicios lingüísticos de alta calidad a las autoridades policiales. Sin embargo, la dinámica del sistema de subcontratación implantado en el Ministerio del Interior ha contribuido a un incremento del coste de la prestación y, de forma adicional, ha ido en detrimento de la calidad del servicio, ya que la empresa no exige a los traductores e intérpretes que ponen al servicio de la Dirección General de la Policía estar en posesión de una titulación, ni siquiera poder demostrar un mínimo de experiencia en la materia.

Es tal la preocupación en este sentido que distintos grupos parlamentarios han formulado diversas Proposiciones no de Ley:

- En fecha 13 de diciembre de 2012, el Grupo Parlamentario Socialista presentó una Proposición no de Ley sobre la necesidad de establecer unos requisitos mínimos de formación para poder ejercer de traductor y/o intérprete en cualquier actividad que tenga relación con las actividades que realiza el Ministerio del Interior.

“El Congreso de los Diputados insta al Gobierno a:

- Establecer unos requisitos mínimos de formación para poder ejercer de traductor y/o intérprete en cualquier actuación que tenga relación con las acciones que se lleva a cabo por el Ministerio del Interior en materia de asilo, extranjería, y la garantía de los derechos de los ciudadanos ante una imputación o detención por infracción penal, cuando los afectados no conozcan la lengua.
- Establecer pruebas que permitan acreditar la concurrencia de los conocimientos necesarios para prestar el servicio de traductor y/o intérprete.
- Publicar en la página web del Ministerio del Interior de manera periódica y a efectos informativos la lista de nombres y apellidos y forma de contacto en los distintos lugares de territorio de todos los que hayan superado las pruebas, indicando los idiomas para cuya traducción/interpretación hayan sido acreditados.
- Sólo en supuestos excepcionales, el Ministerio de Interior (por el tipo de lengua o la urgencia), debidamente justificados, podrán prestar servicios como traductor/intérprete personas que no hayan superado las pruebas que les

habilita y siempre que quede acreditado el conocimiento de las lenguas para las que han prestado el servicio solicitado por la Administración.

- Promover la existencia de traductores y/o intérpretes de las diversas lenguas que puedan ser precisos, estableciendo, si fuera necesario, convenios de cooperación con las distintas representaciones diplomáticas radicadas en nuestro país, para que puedan prestar ese servicio cuando sea requerido por un ciudadano de su país.”
- En fecha 25 de septiembre de 2013, el Grupo Parlamentario Popular presentó una Proposición no de Ley sobre regulación de la formación de los traductores e intérpretes judiciales y jurados que se relacionan con la Administración de Justicia.

Mediante esta iniciativa el Grupo Parlamentario Popular en el Congreso insta al Gobierno a desarrollar, en colaboración con los diferentes colectivos de traductores e intérpretes judiciales y jurados, un plan formativo con el que dotar a este colectivo profesional de unos requisitos mínimos y uniformes de formación que garanticen su cualificación. Igualmente, se solicita la creación de un registro de ámbito nacional dependiente del Ministerio de Justicia, en colaboración con las comunidades autónomas.

- En fecha 4 de abril de 2014, el Grupo Parlamentario de IU, ICV-EUiA, CHA: La Izquierda Plural, al amparo de lo establecido en el Reglamento de la Cámara, ha presentado una Proposición no de Ley, en el Boletín Oficial de las Cortes Generales, Congreso de los Diputados, serie D, núm. 435, sobre gestión pública de los servicios de traducción e interpretación de los Ministerios de Interior y de Justicia, para su debate en el Pleno.

“El Congreso de los Diputados insta al Gobierno a adoptar las medidas oportunas, para:

1. Que ponga fin al sistema actual de contrataciones de servicios de traducción e interpretación por los ministerios de Interior y de Justicia que, por un lado, no garantiza el derecho de muchos justiciables y víctimas a un juicio justo y, por otro, fomenta la precariedad laboral y da pie a la vulneración de los derechos de los traductores e intérpretes profesionales.

2. Que los servicios de traducción e interpretación de los ministerios de Justicia y de Interior sean cubiertos a través de la provisión de plazas de funcionarios o mediante contratos de trabajo para personal laboral.

3. Que, al igual que los ministerios de Asuntos Exteriores y de Presidencia, los ministerios de Interior y de Justicia cuenten con un Cuerpo de traductores/intérpretes, en vez de dejar en manos de empresas privadas la selección del personal que va a trabajar en temas que afectan al derecho de las personas a un juicio justo o en temas relacionados con la seguridad del Estado y con documentos confidenciales que ponen en peligro no sólo las investigaciones policiales, sino también la vida de los funcionarios de las Fuerzas de Seguridad.

4. Que no demore más la transposición de la Directiva 64/2010 relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales, cuyo plazo de transposición expiraba el 27 de octubre de 2013.”

Se adjunta en anexo 5 copia de las preguntas parlamentarias dirigidas al Gobierno.

En este punto, hemos tenido la oportunidad de ver cómo desde la Administración, por diferentes motivos, se traslada la gestión de la traducción e interpretación a una empresa privada, que no deja de ser un intermediario que, básicamente facilita la labor del Cuerpo Nacional de Policía a la hora de acceder a intérpretes y traductores. De hecho, dado que las necesidades lingüísticas en el ámbito policial son cambiantes y que cada vez parece haber mayor necesidad de intérpretes en lenguas minoritarias, parece obvio que únicamente desde el ámbito privado se pueda dar una respuesta satisfactoria ante estas necesidades. Es más, el propio funcionamiento de la Administración y la imposibilidad de contar con personal en plantilla las 24 horas del día, 7 días a la semana para todos los idiomas que se requieren, hacen necesaria la adjudicación de la prestación del servicio a una empresa privada.

No obstante, a tenor de lo expuesto, hemos de poner en duda algunas de estas ventajas. Parece que los trabajadores autónomos, profesionales en traducción e interpretación, no han resultado beneficiados con este sistema dado que para prestar asistencia a la policía tienen ahora que ser contratados a través de estas empresas privadas. Lo que para ellos ha supuesto una disminución en las retribuciones y, para la Dirección General de la Policía, un aumento de gasto, al tener que pagar a un intermediario por un servicio que se puede, en múltiples ocasiones, ejecutar directamente.

Como ha quedado patente, parecen existir discrepancias sustanciales entre lo que disponen los pliegos de condiciones de los concursos (sobre todo en lo que se refiere a control de calidad, seguimiento, requisitos de los intérpretes, etc.) y lo que ofrecen las propias empresas adjudicatarias.

Si partimos de la base de que, en el caso de la adjudicación, la gestión del servicio la explota una empresa cuyos intereses primarios y fundamentales para poder subsistir son económicos, podremos deducir que estos intereses son absolutamente contrapuestos a los de la Administración que se supone debe velar por la máxima eficacia y rentabilidad de los recursos humanos y económicos disponibles a través del Coordinador interno cuyos únicos objetivos como intérprete profesional y empleado público son los de ofrecer un servicio de la máxima calidad con la máxima rentabilidad.

Cabe destacar fundamentalmente la falta de control en la contratación del personal puesto que no se exige a los colaboradores de estas empresas subcontratadas ninguna titulación, ninguna garantía, promesa de confidencialidad y sobre todo calidad en las traducciones e interpretaciones. Esto lleva aparejado una precariedad de las tarifas que se les abona lo que repercute obviamente en la calidad de la traducción e interpretación.

6. Unidades policiales que prestan servicios de traducción y/o interpretación

6.1. Sección de Traducción e Interpretación de idiomas de la Subdirección General del Gabinete Técnico

Los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía no podrían llevar a cabo su labor con éxito desde el momento en que entra en juego un ciudadano extranjero si no fuera por el trabajo de los traductores e intérpretes.

Los servicios prestados por los traductores e intérpretes de la Sección de Traducción e Interpretación de la Dirección General de la Policía se hacen en el marco de diligencias o investigaciones policiales:

- traducciones escritas, tanto directas como inversas, de los idiomas inglés, francés, alemán, italiano y árabe de documentos jurídicos (convenios, sentencias), jurídico-policiales (órdenes de busca y captura con fines de extradición, comisiones rogatorias, diligencias), técnicos (manuales de mantenimiento de equipos, funcionamiento de sistemas de intercambio de datos), científicos (identificación de víctimas de catástrofes), económicos (presupuestos, estafas), todos ellos con una procedencia muy diversa (despacho del Director General, Subdirecciones Generales, Comisarías Generales, Divisiones y demás dependencias de esta Dirección General)

Si bien las buenas prácticas aconsejan que un traductor trabaje siempre hacia su lengua materna, en la Sección se realizan traducciones inversas a menudo. Esto viene motivado por la propia dinámica del trabajo policial que, en muchos casos, demanda una inmediatez que hay que cumplir. A este respecto, hay que decir que las traducciones realizadas en la Sección no tienen carácter oficial ni dan fe a efectos legales, se podrían calificar de "operativas" en el sentido de que van destinadas a órganos y autoridades que requieren la información con urgencia y deben tenerla. Este es el motivo que prima, sin menoscabo de la calidad y la precisión en todos los casos. Como sabemos, cuando se requiere una traducción que surta efectos jurídicos, ésta ha de ser realizada por un intérprete jurado.

- Correspondencia: manuales técnicos, Directivas europeas, Comisiones rogatorias, documentación de investigaciones en curso, presentaciones en power point de conferencias a las que deben asistir funcionarios policiales, artículos, cartas, denuncias, sentencias de tribunales, recursos presentados por letrados, documentos de Interpol, Órdenes de detención tanto europea como internacionales, alertas policiales de distintos ámbitos y cualquier documento que presente un ciudadano extranjero (certificado de nacimiento, de matrimonio, de defunción, afiliación a un partido político, una carta, un artículo de periódico,..)
- Escucha, traducción y transcripción de cintas de audio o similares, grabados en idiomas distintos del castellano, que soliciten las distintas unidades del Cuerpo Nacional de Policía en el marco de diligencias o investigaciones policiales, y de conformidad con los procedimientos internos de la Dirección General de la Policía. Las traducciones de conversaciones telefónicas ayudan en el seguimiento continuo de las investigaciones por tráfico de drogas y crimen organizado en las cuales haya delincuentes extranjeros implicados. Todas las escuchas proceden de intervenciones telefónicas siempre autorizadas por la Autoridad Judicial.
- Asistencia a funcionarios policiales españoles en la toma de declaraciones a detenidos extranjeros en presencia de letrado (lectura de derechos. ...), víctimas o testigos:

La presencia del intérprete cualificado para llevar a cabo la primera declaración ante la policía es trascendental, dado que es la primera vez que se imputan unos cargos a una persona de origen extranjero, sobre los que ésta debe responder. Debe por lo tanto entender y comprender muy bien los hechos por los que se le acusa y conocer las pesquisas que existen en su contra.

Es el primer trámite de audiencia donde ha de prestar su primera declaración. Surge aquí la primera garantía para el sospechoso: derecho a ser informado de los motivos de su detención en una lengua que comprenda. Desde este momento puede acogerse a una serie de derechos, como el de no declarar ante la policía, o declarar solo a determinadas cuestiones y no a otras.

La primera consecuencia de este déficit de garantía se traduce en su “indefensión” si no comprende bien las preguntas, o si es el intérprete el que no es capaz de transmitir de manera fiel el mensaje. Si el intérprete no traduce bien las preguntas, o las respuestas del sospechoso, puede dar lugar a toma de decisiones erróneas, y a veces con consecuencias graves. Puede suponer una privación o una limitación del derecho de defensa, e incluso de la libertad de una persona.

El intérprete en la policía debe de tener un conocimiento y un dominio, no solo de la lengua del país, sino de los sistemas del ordenamiento jurídico de ambos países.

Por otro lado, las situaciones, en su mayoría tensas, en las que desarrolla su trabajo supone una dificultad añadida en la interpretación en la policía, pues el intérprete debe ser reconocido por las partes (policía y denunciante/ detenido, abogado) para que sea capaz de llevar a cabo la comunicación. Puede incluso darse el caso de que el intérprete en la policía no siempre es reconocido por las partes intervinientes. En unos casos porque el detenido/denunciante tiende a verlo como alguien que está a favor de la policía y por tanto, en su contra, y en otros casos, cuando el intérprete está relacionado con la raza, lenguaje, o cualquier matiz que lo pueda vincular con el detenido/denunciante, la policía puede identificarlo como alguien que está a favor del detenido.

La interpretación en la toma de declaración ante la policía guarda una estrecha relación con la interpretación ante los tribunales, debido a la similitud de situaciones, temática, de registros y terminología. No debemos olvidar que el paso de un detenido por las dependencias policiales es una de las diligencias previas a su posible comparecencia ante el juez.

- Interpretaciones consecutivas y simultáneas:
 - en reuniones multilaterales internacionales en el ámbito de la Dirección General de la Policía, del Ministerio del Interior, del Ministerio de Justicia, y en visitas de altos mandos policiales de otros países.
 - en cursos de especialización impartidos por funcionarios españoles y dirigidos a delegaciones policiales extranjeras (sobre cualquier tipo de especialidad como policía científica, análisis de la inteligencia, inmigración ilegal, sistemas especiales, balística, etc.)
 - Asistencia a funcionarios policiales extranjeros, desplazados a nuestro país con motivo de visitas oficiales.

- Participación en diversos seminarios y conferencias internacionales organizados por Interpol y Europol (Asamblea General de Interpol, tráfico ilegal de hormonas, tráfico ilegal de obras de arte, tráfico de estupefacientes, etc.), así como en grupos de trabajo y proyectos de hermanamiento en el ámbito de la Unión Europea.
- Revisión de traducciones realizadas por otros funcionarios pertenecientes a la Sección o ajenos a la misma.
- Asistencia a extranjeros retenidos en los Centros de Internamiento de extranjeros:

“Las personas ingresadas en centros de internamiento de carácter no penitenciario gozan durante el mismo de los derechos no afectados por la medida judicial de internamiento, en especial el derecho a asistencia letrada, que se proporciona de oficio, en su caso, y a ser asistido por intérprete, si no comprende o habla la lengua oficial que se utilice”.

Todos los servicios mencionados generan, a su vez, una documentación que se traduce también en la Sección.

Los servicios externos a la sede son realizados, fundamentalmente, por los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía y, de forma esporádica, cuando las necesidades lo requieren, por funcionarios de Cuerpos Generales y Personal Laboral.

Cabe señalar que las peticiones de servicios de interpretación se han reducido significativamente debido principalmente a varios factores: la preparación lingüística de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía, que es cada vez mayor lo que les permite asistir a reuniones sin necesidad de intérprete, el descenso del número de reuniones internacionales por motivos presupuestarios, las jubilaciones y traslados que dejan vacantes plazas de intérpretes que no se amortizan y la externalización de los servicios de interpretación.

Se adjunta en anexo 6 la “Estadística de trabajos realizados del 01/01/2013 hasta el 31/12/2013 agrupados por idiomas” en la Sección de Traducción e Interpretación de Idiomas de la Dirección General de la Policía.

6.2. Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE)

6.2.1. Antecedentes

El Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE) es un programa innovador, implantado inicialmente en Madrid, para velar por la seguridad del turista y agilizar los trámites necesarios en caso de que sea víctima de un hecho delictivo.

La Policía Nacional y el Patronato de Turismo de Madrid colaboraron en este servicio que se puso en marcha en junio de 2001 y, desde entonces, la calidad en el servicio ha sido uno de sus objetivos.

La Secretaría de Estado de Seguridad, a través de las Delegaciones del Gobierno impulsaron, junto con las Administraciones Locales de aquellas localidades que

reciben un gran número de turistas, la creación de oficinas de Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE), para ofrecerles una asistencia personalizada, integral e individualizada tras ser víctima de cualquier infracción penal o situación traumática, a través de un equipo de expertos policiales e informadores-intérpretes que les atiende en su propio idioma.

Tras el análisis de la situación de la seguridad ciudadana en España, en junio del citado año 2001, se elaboró un paquete de medidas a adoptar para luchar contra la victimización de turistas en España, entre las que cabe destacar, para el trabajo que nos ocupa, las siguientes: atención a las víctimas en diferentes idiomas, realización de la denuncia ante personal especializado utilizando formularios en varios idiomas, realización de campañas informativas y formativas dirigidas a ciudadanos extranjeros que visitan nuestro país, recogiendo una serie de recomendaciones y consejos en materia de seguridad.

La denuncia puede efectuarse por teléfono o directamente en la comisaría. La posibilidad de interponer denuncias ante la Policía Nacional a través del teléfono se puso en marcha en 1998 y supuso también una innovación en todo el mundo. El 902 102 112 es un servicio pionero de denuncias telefónicas que es atendido en siete idiomas distintos: inglés, francés, alemán, árabe, italiano, japonés y español. Los ciudadanos, extranjeros y nacionales, pueden denunciar vía telefónica delitos como hurtos, estafas, daños y cierto tipo de robos.

La oficina SATE para Madrid fue inaugurada el día 17 de julio de 2001 y recibió un total de 368 denuncias entre la fecha de inauguración y el 9 de agosto de ese mismo año. No todas correspondieron a delitos cometidos en Madrid, sino que también registraron los perpetrados en otros lugares de España, sobre todo, en Toledo, Barcelona, las zonas costeras y las carreteras. El 90% de esas denuncias fueron por hurtos (sustracciones al descuido y sin violencia física), el 8% por robos con violencia o intimidación y el 2% por estafas o timos.

En el 2010, La Policía Nacional ha tramitado un 16,55% menos de denuncias realizadas por turistas a través del SATE madrileño, en total 4.163. Estos datos avalan el continuo descenso de la criminalidad que sitúa a España como uno de los países de la Unión Europea con menor tasa de delincuencia, 22,5 puntos por debajo de la media. En 2010, todos los indicadores principales registraron descensos: los delitos contra el patrimonio cayeron un 3%; los delitos contra la vida, la integridad y la libertad de las personas, un 1,6%; las faltas de lesiones, un 0,7%; y las faltas de hurto, casi un 1%.

Ese mismo año, el SATE atendió a 10.157 turistas, un 11,21% menos respecto al año anterior, la mayoría procedentes de Italia, Francia, Reino Unido, Alemania o Estados Unidos, según los datos facilitados por el Patronato de Turismo de Madrid. De estas consultas, 4.163 derivaron en denuncias. Desde su implantación y hasta el 31 de diciembre de 2010, el SATE ha atendido a 55.665 turistas y se han formalizado 26.371 denuncias en la oficina de este servicio, ubicada en la emblemática Comisaría de Distrito Centro, en la calle Leganitos de Madrid.

Dicha oficina presta su servicio de forma continuada durante las 24 horas del día, los 365 días del año. Fue dotada de los medios humanos necesarios para su funcionamiento, fundamentalmente:

- policías adscritos a la citada Comisaría;
- intérpretes de inglés, francés, alemán y árabe, facilitados desde el día de la apertura y operativos hasta el 31 de agosto por el Patronato Municipal de Turismo de Madrid, y desde esa fecha, por contratación de la Dirección General de la Policía;
- intérpretes de japonés, facilitados gratuitamente por la Asociación Hispano-Japonesa, prestando su servicio las 24 horas del día, de manera ininterrumpida, hasta el día de la fecha, desde un teléfono. Esta Asociación, desde julio de 2002, ha puesto a disposición de la Dirección General de la Policía, por el mismo sistema de atención telefónica, dos intérpretes de japonés, uno en Sevilla y otro en Granada.

Con un funcionamiento similar al de Madrid, se inauguraron ese mismo año el SATE de Barcelona y Las Palmas, con la pretensión de pasar de esa fase experimental a un servicio consolidado y hacerlo extensivo a otras ciudades en épocas en las que existe una gran afluencia turística.

6.2.2. Concepto

El Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE) es la oficina policial centralizada donde el turista, víctima de un delito o situación traumática, es atendido de manera personalizada.

Entre los diversos servicios prestados por el personal especializado del SATE se encuentran:

- la atención a las víctimas de delitos o faltas, en su propio idioma, asesorándoles en las gestiones procedimentales y documentales, derivadas del hecho acaecido (cancelación de tarjetas y documentos de crédito, contacto con embajadas y/o consulados para tramitación de documentación legal, comunicación o localización de familiares, gestiones pertinentes para la localización de objetos perdidos, etc.) y la asistencia psicológica, en su caso;
- La asistencia al turista en la tramitación de la denuncia del delito o falta, de forma comprensible, informándole de sus derechos y entregándole la citación para la celebración del Juicio Rápido o Juicio Inmediato de Faltas cuando proceda;
- Notificar de manera inmediata al Juzgado de Guardia, aquellos casos en los que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 797, punto 2 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, fuera de temer razonablemente que una prueba no podrá practicarse en juicio oral

El proceso de tramitación de la denuncia presentada depende de si se ha detenido al autor del delito o no. La víctima presenta su denuncia en la comisaría, presta declaración, así como los policías que detuvieron al presunto agresor, en caso de que se le haya detenido. La Policía intenta entonces presentar el atestado [documento que

expresa las circunstancias en las que se comete un delito] en menos de 24 horas y se realiza el juicio después de que el juzgado de guardia lo admita.

Según el artículo 24 de la Constitución española, todo ciudadano tiene derecho a un juicio justo, por tanto, se deben presentar todas las pruebas, entre ellas, la declaración de la víctima a la que el abogado defensor del delincuente tiene derecho a interrogar.

El problema que existía antes es que el sistema judicial español requiere el reconocimiento del presunto autor del delito por parte de la víctima en el momento de la celebración del juicio, lo que provoca en la mayoría de los casos que el agresor no sea condenado, puesto que el turista permanece pocos días en el país.

Con este Servicio de Atención al Turista Extranjero, se pretende agilizar el proceso, de forma que el juicio se celebre con rapidez y el turista pueda presentarse en el juicio, aunque un alto porcentaje de éstos no lo llegan a hacer. Cuando el turista accede a prestar declaración en el juzgado y al menos hay una persona acusada del delito cometido, se practica lo que se conoce como la prueba preconstituida o anticipada. Este es uno de los éxitos, desde el punto de vista policial y judicial, que se pueda dar validez procesal a la prueba preconstituida.

6.2.3. Perfil general del personal no policial que atiende el SATE

Uno de los ámbitos más relevantes a la hora de seleccionar el personal es el de los idiomas. El informador-intérprete, conocido también como informador turístico, es una pieza clave para el funcionamiento del SATE.

En primer lugar, es imprescindible un dominio suficiente del inglés que permita expresar cualquier tipo de idea y comprender al turista.

Resulta interesante igualmente que el personal cubra otros idiomas a un nivel medio. Los idiomas que con mayor frecuencia son requeridos en el SATE son: francés, alemán, italiano, japonés, árabe, ruso y chino, además del ya citado idioma inglés.

Asimismo, es fundamental que se trate de una persona que muestre un amplio respeto a otras culturas, valores sociales y estilos de vida dado que los afectados llegan de cualquier parte del mundo con una gran variabilidad de costumbres y creencias.

Debido a la naturaleza de las intervenciones, es bastante fácil caer en la implicación, por lo que es importante aprender a sentar límites y mantener cierta distancia emocional con los afectados. Sin embargo, se trata ésta de una habilidad que se va adquiriendo a través de la experiencia y el trato continuado con las víctimas.

Además se debe sumar otras características que deben estar presentes en todo momento, como la paciencia, la amabilidad, la educación, la asertividad y el carácter abierto y flexible, para asegurar la calidad del servicio.

6.2.4. Procedimiento de actuación

El contacto con el turista extranjero que solicita la asistencia del SATE se realiza fundamentalmente a través de dos procedimientos:

- contacto directo: el turista se presenta personalmente en la comisaría
- contacto telefónico a través del 902 102 112 que aparece en los folletos de seguridad ciudadana

En el momento en el que se produce ese contacto, es necesario determinar el idioma, la nacionalidad y la cultura de la persona que acude al servicio. Existe un alto número de turistas que viajan con conocimientos básicos de inglés lo que facilita la intervención del personal del SATE, ya que todo el personal domina este idioma.

En el momento de tramitar la denuncia, si ésta se realiza a través del teléfono, el turista puede ser atendido en diferentes idiomas. Si no habla en absoluto, o no habla bien ninguno de los idiomas disponibles, no es posible realizar telefónicamente la denuncia por lo que se ha de proceder a la tramitación de la misma en la Oficina de Denuncias y Atención al Ciudadano (O.D.A.C) con la asistencia del intérprete del SATE. En este supuesto, el funcionario policial adscrito al SATE dispensa al turista una atención singularizada, trasladándole a una zona aparte de la de los demás denunciados cuya finalidad es justamente que el tiempo de espera sea menor que el del resto de denunciados.

Esa discriminación positiva hacia el turista extranjero se cree necesaria por cuanto estas personas presentan peculiaridades especiales tales como, desconocimiento de la ciudad, del idioma e incluso de la efectividad de los servicios policiales, ofreciéndoles por tanto una toma de contacto con las autoridades que genera en ellos un clima de confianza y seguridad.

Seguidamente y acompañados del intérprete del idioma elegido, rellenan el impreso confeccionado al efecto en esa lengua, asesorados siempre, en caso de duda, por la persona que le acompaña.

El funcionario policial recibe la declaración efectuada por el perjudicado, en compañía del intérprete, mostrándole álbumes fotográficos en el supuesto de que pudiera reconocer, por este medio, al autor de los hechos denunciados y, en el caso de que se produzca su detención, materializando la preconstitución de la prueba, de tal suerte que la atención personal, policial y asistencial se realiza de manera integral en la oficina SATE.

Además de la tramitación de denuncias, en el Servicio de Atención al Turista Extranjero también se puede facilitar información turística personalizada a los usuarios del servicio, visitantes y turistas extranjeros, con el fin de que puedan continuar su visita con la mayor normalidad posible. En este caso, sus actividades principales se centran en:

- Suministrar información turística en varios idiomas sobre Patrimonio Histórico - Artístico, Ocio y cultura, Alojamiento, Gastronomía, Compras, Rutas turísticas, Transportes, etc.
- Resolver cualquier tipo de demanda de información relacionada con el ámbito turístico y canalizar aquellas cuestiones no relacionadas con el mismo
- Realizar encuestas que permitan trazar el perfil del visitante
- Suministrar, si fuera preciso, en el idioma del turista, cualquier folleto o material para completar o aumentar la información dada

6.2.5. Implantación actual de las Oficinas del SATE

Es tal la especial implicación de la Dirección General de la Policía en relación al Plan Turismo Seguro que se ha implantado cinco nuevas oficinas del SATE, además de la de Madrid, en Gandía (Valencia), Málaga y Marbella (Málaga), Benidorm (Alicante) y Manacor (Baleares), zonas todas de interés turístico. En la actualidad se está llevando a cabo reuniones con instituciones públicas y privadas para impulsar la creación de una séptima, en Benalmádena (Málaga).

El SATE de Madrid abre a día de hoy los 365 días del año con horario de trabajo ininterrumpido de 09:00 h a 00:00 h (excepto causas de fuerza mayor ajenas al servicio). Para su fácil identificación, todos los informadores turísticos que prestan servicio en el SATE están debidamente uniformados de acuerdo a la normativa interna e identificados con una placa a la vista, que incluye nombre, apellidos y los idiomas que habla. La prestación del SATE se realiza en, al menos, dos idiomas, además del español. El compromiso adquirido por el Ayuntamiento de Madrid es que se garantice que un 50% del personal del SATE hable tres idiomas, además del español, según los datos que presenta dicho Ayuntamiento en su página Web y que se detallan en la gráfica siguiente:

Indicador: Porcentaje de informadores turísticos del SATE que hablan tres idiomas, además del español.



Unidad de medida: Porcentaje de informadores.

Valores comparación interanual

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Valor Compromiso	50	50	50	100	50	50
Valor Madrid	44,44	57,14	100	100		

Todo el personal del SATE dispone de una titulación mínima de diplomatura universitaria. Asimismo, el 50% del personal, como mínimo, habrá recibido formación específica relacionada con turismo.

El SATE en Málaga cumple desde el 1 de mayo de 2014 dos años desde su puesta en marcha dentro de la Oficina de Turismo de la Plaza de la Marina, un enclave estratégico por su cercanía y fácil acceso a los viajeros de cruceros y a turistas en general. Desde su inauguración, el SATE ha atendido a 3.139 turistas, en su mayoría procedentes de Reino Unido y de Alemania. Además ha tramitado un total de 1.260 denuncias, en su mayoría por extravíos o pérdidas de documentos y hurtos de menor cuantía.

El Servicio de Atención al Turista Extranjero, cuyo horario de atención al público va de 09:00 h a 20:00 h, dispone de línea telefónica internacional y está en contacto permanente con embajadas y consulados para trámites de documentación, salvoconductos, comunicaciones a familiares y otras gestiones de interés a personas que se encuentran de visita turística en Málaga. De este modo Málaga se ha convertido en la primera provincia española con más de un Servicio de Atención al Turista Extranjero, ya que desde agosto de 2013 cuenta con un segundo SATE en Marbella. En diciembre del mismo año, el Ministerio del Interior y el Ayuntamiento de Benalmádena (Málaga) acordaron la puesta en marcha en ese municipio de otra oficina, convirtiéndose así en la tercera localidad de la provincia que cuenta con estas dependencias.

El SATE de Benidorm entró en funcionamiento el pasado 1 de junio de 2013 tras el convenio firmado por la delegada del Gobierno en la Comunidad Valenciana y el Ayuntamiento de esa localidad. En él trabajan tres agentes de la Policía Nacional en el turno de mañana y otros tantos en el de tarde. El personal de la oficina central de turismo de Benidorm es el que realiza las labores de intérprete en varios idiomas, incluidos inglés, francés, alemán o ruso. Recientemente, el Gobierno británico, a través de su Embajada en Madrid, ha premiado al Servicio de Atención al Turista Extranjero de Benidorm por su excelencia en el servicio, ayuda y apoyo prestado a los ciudadanos británicos. Se ha destacado la importancia de este servicio para el turista británico puesto que de las 1.280 personas que fueron atendidas en 2013, 837 eran de nacionalidad británica. Asimismo, destacan los altos índices de satisfacción de los turistas que son atendidos en el SATE, unos índices que le han servido para obtener este reconocimiento.

El SATE de Manacor (Islas Baleares) se puso en marcha en julio de 2013 y ha supuesto también un destacamento especial y diario de expertos policías e intérpretes en caso de ser necesario aplicar el protocolo del Plan Turismo Seguro. Algunos ayuntamientos de la zona han ofrecido sus oficinas de turismo para que los intérpretes allí contratados estén a disposición de la Policía para atender a las víctimas de este tipo de delincuencia. Asimismo, desde la Delegación del Gobierno en las Islas Baleares se ha promovido un convenio firmado recientemente entre la Secretaría de Estado de Seguridad y la Universitat de les Illes Balears (UIB) para que estudiantes realicen prácticas como intérpretes en las dependencias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado repartidas por todo el Archipiélago. En éstas pueden participar en el programa todos los alumnos de grado y postgrado de la UIB siempre que satisfagan los requisitos de formación establecidos en la convocatoria de la UIB.

El SATE de Gandia sólo funciona en temporada de verano, desde julio a septiembre inclusive, todos los días de la semana de 09:00 h. a 22:00 h.

Debido a los buenos resultados obtenidos y al grado de satisfacción de los usuarios, el Servicio de Atención al Turista Extranjero seguirá extendiéndose con la creación de nuevas oficinas en las zonas con mayor afluencia de turistas. El personal encargado de este servicio estará formado por agentes de Policía Nacional o Guardia Civil e intérpretes de los Ayuntamientos y otras instituciones. Los agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado recibirán una formación en idiomas para prestar un mejor servicio al turista. Desde 2004, 24.548 agentes han recibido esta formación.

6.2.6. Cuestionarios de calidad

Una vez realizada la intervención con el turista, se le entrega, siempre que sea posible, el cuestionario de calidad para que sea respondido en el momento.

De manera constante, y de carácter voluntario, se realizan este tipo de encuestas sobre la satisfacción de los usuarios del servicio, valorando aspectos como el apoyo y la ayuda recibida, la información general y turística proporcionada, el tiempo de espera para ser atendido y la utilidad del servicio. La valoración media de la satisfacción media de los usuarios con el servicio prestado por el SATE se determina sobre una escala de 1 a 5. Esta calificación media es siempre igual o superior a 4.

A título informativo, mencionar que mucho de los comentarios de los turistas coinciden en agradecer la presencia de una persona que hable su idioma.

De los mencionados cuestionarios cabe destacar la utilidad de este servicio dado que en España existe una gran afluencia de turistas extranjeros, y este servicio facilita en gran medida la atención en la solicitud de información y en la tramitación de denuncias, entre otras actividades.

6.2.7. Consideraciones finales

Debido a la alta calificación obtenida en las estadísticas de control de calidad que se entregan a los turistas una vez finalizado el servicio, resulta indispensable mantener activo este Servicio de Atención al Turista Extranjero, ampliarlos en otras plantillas, bien durante todo el año o sólo en épocas de mayor afluencia turística.

Si bien, aunque, desde su inicio en el año 2001, este servicio ha estado operativo de forma intermitente, no fue hasta el año 2006 que se inauguró de forma oficial y permanente el servicio para dar apoyo al turista y facilitarle las gestiones, tramitaciones e información necesaria si es víctima de cualquier delito o situación traumática.

En la actualidad, la Dirección General de la Policía sigue trabajando en otros proyectos enmarcados en la seguridad de las personas que visitan nuestro país como los mensajes "SMS" de emergencia en itinerancia, la implantación del teléfono europeo de emergencia 112 o la implicación de las Legaciones Diplomáticas.

En este sentido, los viajeros y los turistas muchas veces no están familiarizados con los servicios y las infraestructuras de emergencia cuando viajan al extranjero. Los mensajes en "roaming" con información esencial sobre estas cuestiones, constituyen

una herramienta prometedora que está siendo analizada por la Policía Nacional con la cobertura de la Organización Mundial de Turismo y distintos operadores de telefonía móvil.

Se está también estudiando la puesta en marcha del 112 como teléfono único de emergencia operativo en la Unión Europea; se busca la implicación de los responsables consulares para disminuir la victimización de los turistas y facilitarles los trámites documentales y procedimentales en caso de ser víctima de delito; o el establecimiento de Partes de Alquiler de vehículos similares a los que ya existen con los viajeros en las hospederías.

Todas estas iniciativas se encuadran dentro del Programa Policía-Turismo, implantado por la Dirección General de la Policía, a través de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, que va dirigido a los turistas extranjeros, uno de los colectivos con mayor riesgo de victimización, y que tiene como objetivo ofrecer un tratamiento policial adecuado a las infracciones penales que afectan a los ciudadanos que visitan nuestro país y aquellas que recaen sobre el sector del turismo y la hostelería.

Este programa desarrolla las disposiciones del Tratado de Ámsterdam que pretenden que los Estados miembros de la Unión Europea aproximen sus disposiciones legales para ofrecer a las víctimas de delitos un elevado nivel de protección con independencia del Estado en que se encuentren.

Entre las numerosas vías de actuación en marcha dentro de este programa se encuentra la prevención de la delincuencia de la que son víctimas principalmente los turistas; difusión de trípticos y DVD sobre medidas de autoprotección y prevención de delitos; implantación de diversas modalidades de denuncia en distintos idiomas; partes de Viajeros y Alquiler de Vehículos o talleres de trabajo sobre temas relacionados con el sector turístico.

Para lograr la mejora y los avances en estos ámbitos, la Dirección General de la Policía realiza una labor muy activa en cuanto a campañas de información y difusión se refiere. Prueba de ello es la publicación de unos trípticos con el fin de informar a los turistas extranjeros sobre el servicio de la oficina SATE editado en diferentes idiomas (ver anexo 7) y a través de los medios de comunicación social españoles o de sus países de origen. Asimismo, se les ofrece información de este servicio en las distintas comisarías de la capital y a través de los guías turísticos y los hoteles.

6.3. Oficina de Denuncias Telefónicas para extranjero (ODTE)

6.3.1 Introducción

El Cuerpo Nacional de Policía necesita de una continua adaptación a las circunstancias de cada momento, en consonancia con la incesante evolución que vienen experimentando tanto el propio mundo de la criminalidad como los requerimientos que la sociedad plantea en el terreno de la seguridad, lo que necesariamente implica llevar a cabo de forma periódica una redefinición de los objetivos de la organización, así como de los instrumentos que posibiliten su consecución.

Esta dinámica de cambio hace necesario alcanzar mayores cotas de eficacia en general, y en lo que respecta a la seguridad ciudadana en particular, se persigue mejorar los mecanismos de atención a los ciudadanos.

En este contexto de mejora de los servicios policiales, en las líneas estratégicas del Cuerpo Nacional de Policía figuran, entre otros, los siguientes objetivos:

- Mejorar los tiempos de respuesta a las demandas ciudadanas y, especialmente, la atención que se presta al turista extranjero, sobre todo cuando es víctima de alguna infracción penal;
- Mejorar la calidad del servicio policial;
- Aumentar de este modo la seguridad objetiva y subjetiva de los turistas implementando el *Plan Turismo Seguro*, dimanante de las Instrucciones anuales impartidas por la Secretaría de Estado de Seguridad.
- Finalmente, promover una buena imagen corporativa que contribuya a reforzar la “marca España” en el extranjero.

6.3.2 Antecedentes

El Servicio de Denuncias Telefónicas, a través del 902.102.112, se puso en marcha el día 18 de mayo de 1998 únicamente en 7 Comisarías de Distrito de Madrid, a las que de forma paulatina se han ido incorporando el resto de las Comisarías del ámbito competencial del Cuerpo Nacional de Policía con el objetivo principal de mejorar la gestión, la atención que se presta a los ciudadanos y satisfacer las quejas de los ciudadanos sobre la policía que una gran mayoría de las mismas estaban provocadas por el efecto de las largas esperas, la falta de agilidad en la tramitación y el trato dispensado.

Para atender este sistema se han contratado los servicios de empresas privadas de telemarketing, las cuales aportan los operadores de telefonía (personal especializado en técnicas de telemarketing) y la infraestructura necesaria para atender las llamadas y transmitir los datos al Centro de Proceso de Datos de la Dirección General de la Policía, desde donde se direccionan hacia la Comisaría elegida por el ciudadano para la firma.

El 13 de mayo de 2012 la empresa CENSENAL MADRID, SL, adjudicataria del “*Servicio de atención de llamadas telefónicas para la recepción de denuncias y de atención al ciudadano en el ámbito de actuación del Cuerpo Nacional de Policía*”, dejó de prestar el citado servicio al presentar concurso de acreedores.

En junio se elabora un nuevo pliego de condiciones técnicas y administrativas con el objeto de sacar a concurso la prestación del citado Servicio. El importe límite de este Contrato, para dos años, se estableció en tres millones trescientos cincuenta mil euros (3.350.000 €), es decir, 1.675.000 euros para 2013, y otro tanto para 2014.

El 3 de agosto de 2012, en el BOE nº185, se anunció la licitación del Expediente de Procedimiento Abierto Nº 014/12/CO/05, para Prestación de los Servicios de Atención de Llamadas Telefónicas para la Recepción de Denuncias y de Atención al Ciudadano en el Ámbito del CNP.

Sin embargo, en septiembre se solicita la renuncia a la celebración del Contrato citado, invocando el artículo 155 del *Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de*

noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, sobre Renuncia a la celebración del contrato o desistimiento del procedimiento de adjudicación por la Administración.

Finalmente, en Resolución de fecha 15/10/2012 del Secretario de Estado de Seguridad, se acuerda la renuncia a la celebración del contrato aludido, de conformidad con lo establecido en el ya citado artículo 155.

Como consecuencia, desde diversas instancias de la Administración, a iniciativa de la Dirección Adjunta Operativa, la Subdirección General de Logística y la Subdirección General de Recursos Humanos de la Dirección General de la Policía, para la puesta en marcha de este sistema, la Dirección General de la Policía ha llegado a un acuerdo de colaboración inicial con la Subdirección General de Programas de Atención al Ciudadano dependiente de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, desde donde se prestó el apoyo tecnológico necesario a través del 060.

Con este apoyo tecnológico y la incorporación de funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía, con conocimientos en varios idiomas, se estableció una plataforma de atención de llamadas telefónicas con el fin de que ciudadanos extranjeros residentes o desplazados a nuestro país, desconocedores del español, pudieran formular denuncias por teléfono, todo ello en el contexto de lo formulado en la Introducción.

6.3.3 Funcionamiento del Servicio de denuncias para turistas extranjeros

La Dirección General de la Policía ha puesto en funcionamiento este servicio de denuncias telefónicas para turistas extranjeros cuya aceptación viene determinada por el volumen de llamadas y denuncias atendidas, que se resume en el siguiente cuadro:

Acumulado desde el 6/08/12 a 31/10/13	
Víctimas extranjeras-Turistas (*)	58.640
Llamadas recibidas	69.498
Llamadas atendidas	54.491
Denuncias tramitadas	33.054

Fuente: Unidad de Planificación Estratégica y Coordinación de la Dirección Adjunta Operativa

Se trata de un centro de atención de llamadas que distribuye equitativamente la carga de trabajo entre los agentes que estén disponibles en función de los idiomas. Este sistema toma las llamadas entrantes (llamadas recibidas) y si no hay agente libre en ese instante pasa la llamada a un cola de espera inicial hasta que un agente quede libre. Si el tiempo de espera ha sido largo o si simplemente la persona que llama se cansa de esperar y cuelga, esas llamadas se contabilizan como llamadas recibidas pero no son atendidas por ningún operador. Por lo tanto, a mayor número de operadores en un idioma, mayor será el número de llamadas atendidas en ese idioma.

Las denuncias se pueden formular de dos formas: personalmente, mediante la comparecencia del denunciante en la Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía

elegida o por teléfono, a través del Servicio de Denuncias Telefónicas del CNP, marcando el número 902.102.112 con el objetivo principal de mejorar la gestión y la atención que se presta a los ciudadanos evitando tiempos de espera en las Comisarías.

A través del 902 102 112, los ciudadanos que lo precisen pueden denunciar, de una manera ágil y cómoda, las siguientes infracciones penales:

(*) Tipología que se contempla en el Servicio de Denuncias Telefónicas:

- Robos con fuerza y hurtos:
 - De y En Vehículos
 - De Documentos y/o Efectos
 - En Domicilios o Establecimientos
- Robos con violencia sin lesiones (tirones)
- Extravíos de Documentos y/o Efectos
- Daños
- Recuperaciones:
 - De Vehículos
 - De Documentos y/o efectos

OBSERVACIÓN: Al hablar de robo, sólo se recogen denuncias telefónicas en el “robo con fuerza en las cosas”, y con violencia (tirones), pero nunca cuando sea “robo usando intimidación en las personas” o cuando el autor sea conocido. En estos casos, siempre se deberá comparecer en Comisaría para efectuar la correspondiente denuncia.

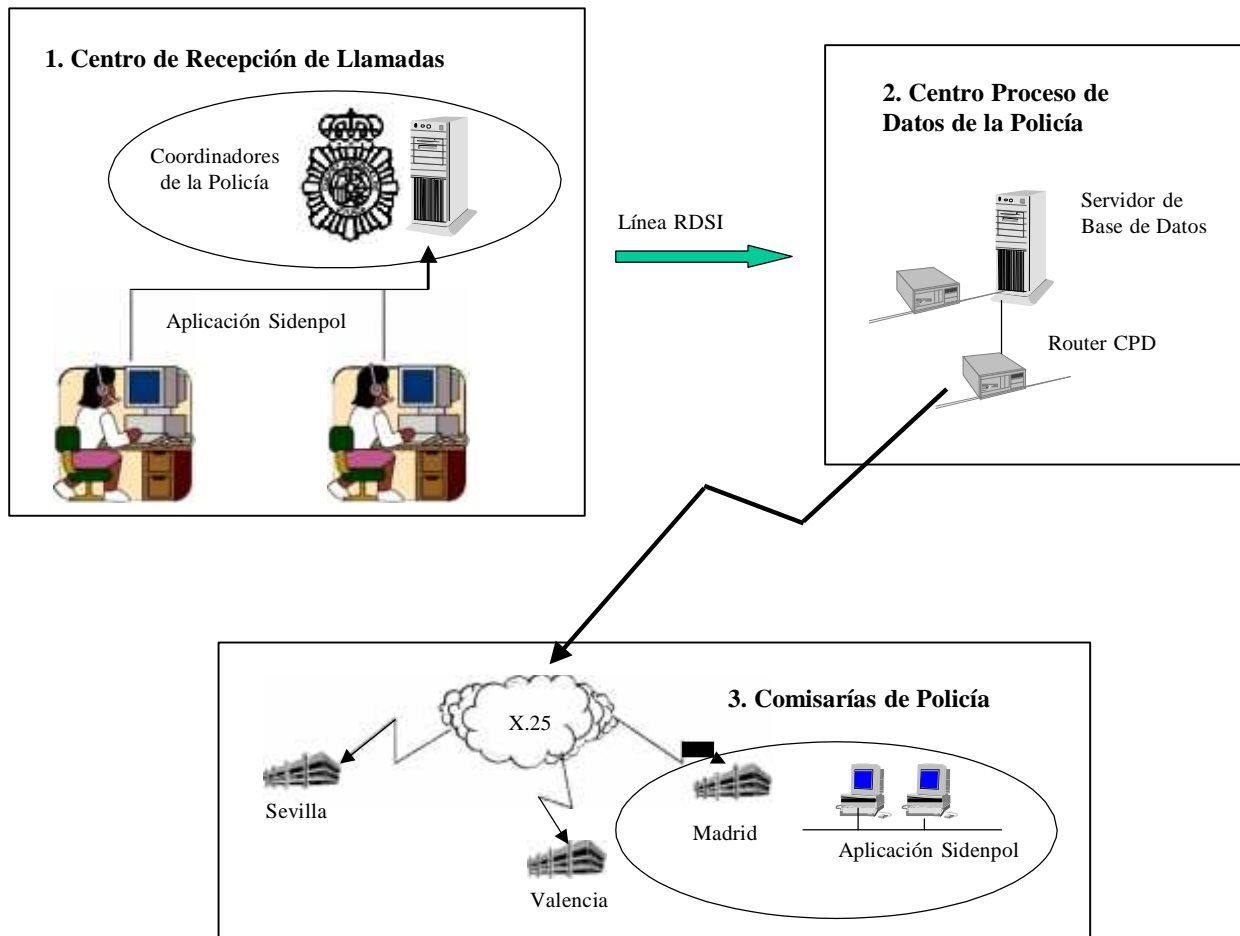
Se puede apreciar que no están incluidas aquellas infracciones que requieren una intervención inmediata de la Policía ni las referidas a delitos contra las personas, y, en general, las que por su gravedad, su complejidad u otras circunstancias específicas, requieran un tratamiento singularizado en la Comisaría.

Por otro lado, los hechos que se pueden denunciar vía teléfono, motivan el 70 %, aproximadamente, de las denuncias que se presentan, de manera que, a través de este sistema, puede reducirse notablemente la presencia de denunciante en las Comisarías.

El servicio de atención al público se presta en varios idiomas: español e inglés (durante 24 horas), francés, alemán desde el año 1999, y desde enero de 2004, italiano, árabe y japonés de 8:00 h a 24:00 horas, todos los días de la semana.

El inglés, después del castellano, es el idioma más utilizado, bien como lengua propia, bien como segundo idioma para nacionales de otros países que han de comunicarse con el Servicio para interponer una denuncia.

Gráficamente el sistema se puede representar de la siguiente forma:



Fuente: Unidad de Planificación Estratégica y Coordinación de la Dirección Adjunta Operativa

El sistema tiene tres agentes participantes claramente diferenciados que son:

- Centro Único de Recepción de Llamadas (Plataforma de teleoperadores).
- Centro de Proceso de Datos (C.P.D) de la Dirección General de la Policía.
- Comisarías.

El ciudadano llama al 902 102 112, donde es atendido por un operador en el idioma elegido. Si la denuncia que quiere formular está dentro de las permitidas por este medio (este sistema sólo permite la toma de denuncias sencillas, en las que no se ha producido violencia), el operador cumplimenta los datos necesarios en la aplicación informática “SIDENPOL versión reducida” y facilita al denunciante un número de referencia.

En el Centro de Recepción de Llamadas, se ha establecido, con carácter permanente, la figura de los “Coordinadores Policiales”, que son funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía encargados de tutelar, dirigir y coordinar el servicio. Adoptando las medidas policiales y las decisiones que sean precisas con carácter inmediato ante cualquier eventualidad que demande su intervención. Además son los encargados de garantizar la confidencialidad de los datos recibidos.

Simultáneamente a la toma de datos, se advierte al ciudadano que para que la denuncia sea válida debe de personarse, a partir de 30 minutos y en un plazo máximo de 48 horas, en la Comisaría de Policía que mejor se adapte a las necesidades del ciudadano, donde será atendido de forma preferente si las necesidades del servicio lo permiten, al objeto de firmar y ratificar la denuncia confeccionada por teléfono.

En las comisarías se dispone de la aplicación informática “SIDENPOL (Versión completa)” que, a través de la red de datos de la Dirección General de la Policía se conecta a la base de datos del C.P.D. y permite visualizar, modificar e imprimir una a una todas las denuncias dirigidas a dicha Comisaría. Los datos definitivos de la denuncia quedan grabados en la base de datos del C.P.D.

Cuando el ciudadano extranjero llega a la Comisaría elegida:

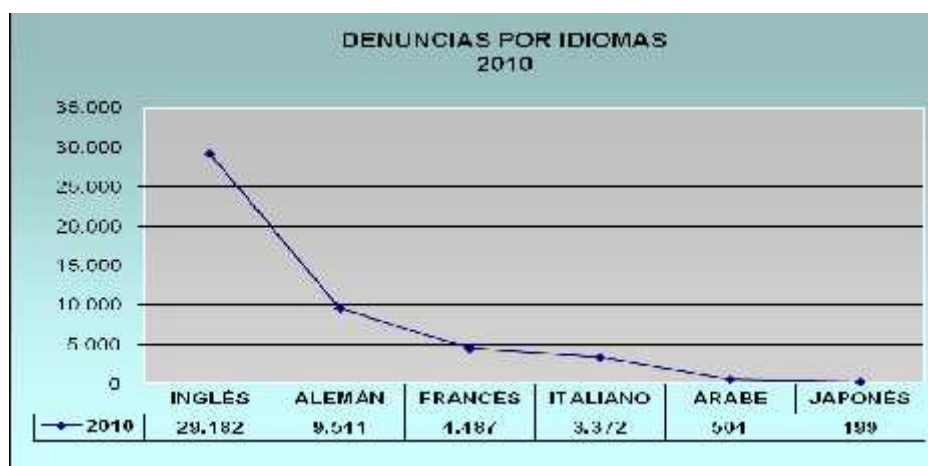
- Se recupera su denuncia.
- Se comprueban los datos.
- Se hacen las modificaciones oportunas, si fuere preciso.
- El ciudadano firma su denuncia en presencia de un funcionario policial, que también la suscribe.
- Se le entrega una copia de la denuncia como justificante.

Las denuncias así formuladas seguirán en la Comisaría los demás trámites que habitualmente procedan (inspecciones oculares, indagaciones para el esclarecimiento de los hechos, remisión a la Autoridad Judicial, etc.)

6.3.4 Resultados y estadísticas

En el año 2010, las denuncias formuladas a través del teléfono ya suponen más del 30% del total de infracciones conocidas en el ámbito del Cuerpo Nacional de Policía.

Para el año 2010, el porcentaje de denuncias en los idiomas aceptados representaron el 13,43% sobre los hechos denunciados en castellano.



Fuente: Unidad de Planificación Estratégica y Coordinación de la Dirección Adjunta Operativa

OFICINA DE DENUNCIAS TELEFÓNICAS			
2011	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	DENUNCIAS
Enero	47.697	39.002	26.761
Febrero	44.544	36.359	25.246
Marzo	50.031	40.208	28.156
Abril	48.033	36.361	25.178
Mayo	48.654	39.191	26.897
Junio	57.400	40.591	27.364
Julio	77.127	42.060	28.295
Agosto	61.054	40.714	27.279
Septiembre	59.846	38.625	26.773
Octubre	67.108	38.188	25.558
Noviembre	71.835	35.652	22.200
Diciembre	81.295	34.182	24.184
TOTAL	714.624	461.133	313.891
ACUMULADO (1)	7.145.976	5.435.881	3.386.350

(1) Desde el inicio del Servicio (18/05/1998)

Fuente: Unidad de Planificación Estratégica y Coordinación de la Dirección Adjunta Operativa

Hasta esta fecha el servicio era prestado por empresas adjudicatarias mediante el sistema de contratación pública. El servicio se prestaba en los siguientes idiomas: Castellano, Inglés, Francés, Alemán, Italiano, Árabe y Japonés.

OFICINA DE DENUNCIAS TELEFÓNICAS			
2013	RECIBIDAS	ATENDIDAS	DENUNCIAS
Enero	3.898	3.104	2.210
Febrero	3.776	3.144	2.303
Marzo	3.695	3.256	2.376
Abril	3.790	3.316	2.303
Mayo	4.003	3.365	2.400
Junio	4.615	3.728	2.686

Julio	5.635	4.316	2.856
Agosto	5.851	4.338	2.794
Septiembre	5.423	3.861	2.575
Octubre	4.786	3.611	2.254
Noviembre	3.973	3.062	1.980
Diciembre	4.217	3.067	1.718
TOTAL	53.662	42.168	28.455
ACUMULADO (1)	7.498.610	5.656.303	3.532.162

(1) Desde el inicio del Servicio (18/05/1998)

Fuente: Unidad de Planificación Estratégica y Coordinación de la Dirección Adjunta Operativa

En este estudio, no se facilitan los datos relativos al año 2012 dado que, al ser el servicio mixto (Empresa – CNP), distorsionaría posibles comparativas. Además, el Servicio estuvo interrumpido durante dos meses y medio.

Los idiomas que se contemplan en el año 2013 (de lunes a domingo y entre las 9:00 a las 21:00 horas) fueron Inglés, Francés, Alemán e Italiano.

No todos los idiomas han tenido una continuidad en su prestación debido a la falta de dimensionamiento adecuado por parte de funcionarios del CNP.

6.3.5 Continuidad del Servicio 902 102 112 en idiomas





Desde el 6 de agosto de 2012 en que se inició este Servicio en idiomas, prestado por funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía, e inicialmente para unos meses, ha cumplido más de un año.

El servicio es prestado por agentes del Cuerpo Nacional de Policía. La situación administrativa de los citados funcionarios es la de atribución temporal de funciones voluntaria.

La selección se realiza entre miembros de la Escala Básica del Cuerpo Nacional de Policía, atendiendo a los siguientes criterios:

- Personal con un nivel alto de conocimiento en los idiomas inglés, francés, alemán e italiano.
- Manejo experto de la aplicación SIDENPOL.
- Posteriormente son formados mediante un curso específico.

De este modo y, para prestar un servicio con la suficiente calidad en la atención y recepción de denuncias en los idiomas descritos, se propone el siguiente dimensionamiento mínimo, de lunes a domingo (9:00 h a 21:00 h):

HORARIO De 9:00 a 21:00 h.	Nº Operadores	Índice Corrector	TOTAL CON I.C.
IDIOMAS	Lunes a Domingo		
 INGLÉS	24	25%	30
 ALEMÁN	4	25%	5
 FRANCÉS	4	25%	5
 ITALIANO	4	25%	5
TOTAL	36		45

Por último, señalar que en el dimensionamiento hay que tener en cuenta los días correspondientes a vacaciones, permisos y licencias, para lo cual se ha de aplicar un índice corrector al alza (25%, aproximadamente), para determinados periodos temporales, tal y como se muestra en la tabla.

6.3.6. Ventajas del Servicio de denuncias telefónicas para turistas extranjeros

Por lo que respecta a las ventajas y, sobre la base de la experiencia obtenida, se puede afirmar que la implantación del servicio de denuncias telefónicas ha repercutido directamente en los siguientes aspectos:

- Agilización de las denuncias relativas a faltas y delitos menores, sobre todo sustracciones.
- Disminución del número de denuncias presentadas en las Comisarías de Policía y, con ello, reducción del tiempo de espera para la presentación de denuncias por hechos de mayor gravedad, redundando en una mayor calidad del servicio prestado, al brindar una atención más personalizada a las víctimas.
- Acortamiento del tiempo transcurrido entre la ejecución del hecho delictivo y la formulación de la denuncia.
- Apoyo a las Oficinas de Denuncias y Atención al Ciudadano ante la presencia de ciudadanos extranjeros, denunciadores o no, ejerciendo labores de interpretación inicial.
- Atención en los idiomas contemplados y formalización de denuncias presentadas por ciudadanos extranjeros que visitan España.
- Mejora de la imagen del Cuerpo Nacional de Policía.

6.3.7. La Oficina Virtual de Denuncias en idiomas

Cuando hablamos de Oficina Virtual de Denuncias Policiales, nos referimos a las denuncias por Internet (<https://www.policia.es/denuncias/>). Esta Oficina Virtual se puso en funcionamiento en el ámbito del Cuerpo Nacional de Policía por la Dirección General de la Policía en el mes de Diciembre de 1999 con el objeto de mejorar la calidad de la gestión de las denuncias policiales y la atención que se presta a los ciudadanos en las Comisarías cuando han sido víctimas de infracciones penales. Se trata de una aplicación pionera en el mundo que ha sido diseñada única y exclusivamente por funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía.

Esta aplicación guía al denunciante a través de diferentes pantallas donde deberá seleccionar el tipo de hecho así como la localidad donde desea tramitar su denuncia.

En la actualidad, este sistema sólo es posible en el idioma español si bien la Dirección General de la Policía está trabajando activamente para hacer viable un sistema de denuncias telemáticas en otros idiomas.

6.4. Última iniciativa de la Dirección General de la Policía para atender a ciudadanos extranjeros

El Cuerpo Nacional de Policía ha puesto en marcha un proyecto piloto de asistencia telefónica gratuita a ciudadanos chinos que acuden a denunciar a dependencias policiales y gracias al cual pueden ser atendidos en su idioma para agilizar y asesorarles en los trámites correspondientes. Esta iniciativa ha sido posible gracias a un acuerdo de colaboración con la Fundación Orient, primera institución constituida en España con el fin de intensificar la comunicación y la unión entre ambas culturas.

De momento, este servicio piloto de traducción mediante una simple llamada telefónica se encuentra operativo en la Comisaría del distrito de Usera-Villaverde, con un alto índice de población de esta nacionalidad. Tras un periodo de prueba, se estudiará su implantación en las oficinas de denuncias de todas las Comisarías españolas.

En España residen unos 200.000 ciudadanos chinos, de los que uno de cada cuatro lo hace en el municipio de Madrid, siendo el distrito de Usera-Villaverde uno en los que más se concentra la comunidad china.

Existe la creencia de que los asiáticos no denuncian delitos por un supuesto hermetismo, pero la verdadera razón es la barrera del idioma, que les obliga a ir a Comisaría acompañados por allegados que sí saben castellano, en ocasiones sus hijos.

Así, desde su implantación, el día 27 de marzo de 2014, cuando un ciudadano chino llega a la Comisaría de Usera-Villaverde para interponer una denuncia o para hacer cualquier otra gestión de tipo administrativo y tiene problemas para comunicarse, se le explica que el agente que le atiende llamará a unos compatriotas suyos para que le traduzcan. Se establece así una conversación entre el denunciante, el agente y los traductores, hasta que la gestión correspondiente queda acabada.

El objetivo es facilitarles la realización de estos trámites que tengan que efectuarse en las dependencias policiales, con una traducción directa y profesional.

Por ahora, hasta que alguien patrocine este servicio, el servicio de traducción telefónica se ofrece en el horario de trabajo de la Fundación: de lunes a viernes de 9:00 h a 14:00 horas en horario de mañana y de 16:00 h a 19:00 h en horario de tarde.

Desde la Dirección General de la Policía se están impulsando otras iniciativas a través de los delegados de Participación Ciudadana de las distintas comisarías para facilitar la integración de la comunidad china y ofrecerles consejos de seguridad, pautas de actuación y agilizar los trámites que tengan que realizar en dependencias policiales.

Entre estas actuaciones destaca la traducción al idioma chino de la "Guía Comercio Seguro", referente al Plan Comercio Seguro, en la que se detallan una serie de consejos de seguridad dirigida a los comerciantes para prevenir la comisión de hechos delictivos.

Además, se ha contado con la colaboración de la Asociación de Chinos en España, la Asociación de Comerciantes y Empresarios Chinos de España y la Asociación NIHAO ESPAÑA para publicar en cinco periódicos chinos de edición nacional esas pautas de seguridad de la "Guía Comercio Seguro", y a través de la red social empleada por los ciudadanos asiáticos denominada WECHAT.

También se han establecido varias líneas de colaboración para la prevención de los delitos, manteniendo reuniones con la Asociación de Comerciantes y Empresarios Chinos de España, la Fundación ORIENT y la Asociación de Chinos de España.

Estas iniciativas se enmarcan dentro del Plan Estratégico de la Dirección General de la Policía que pretende hacer de la participación y colaboración ciudadana uno de los grandes valores de la Policía Nacional. Los agentes especializados de participación Ciudadana facilitan una relación más fluida e inmediata con los representantes de los colectivos ciudadanos que les permite conocer de forma directa sus problemas y los planteamientos de los mismos en el ámbito de la seguridad.

7. Modalidades y particularidades de la Traducción e Interpretación en el ámbito policial

En el entorno policial, como en otros Servicios Públicos (Administración de Justicia, servicios sanitarios y administrativos y sociales en general), la actividad de interpretación es la más relevante y está estrechamente relacionada con la interpretación en el ámbito judicial, dado que, en ambos contextos, el ciudadano extranjero está amparado por todo un marco legal que le otorga una asistencia gratuita de un intérprete.

Por ejemplo, los extranjeros ingresados cautelarmente en centros de internamiento (CIE) de carácter no penitenciario, que están sujetos a la espera del retorno a su país de origen, de la devolución a la frontera o de una sanción de expulsión, gozan durante el mismo de los derechos no afectados por la medida judicial de internamiento, en especial el derecho a asistencia letrada, que se proporciona de oficio, en su caso, y a ser asistido por intérprete, si no comprende o habla la lengua oficial que se utilice, y de forma gratuita en el caso de que careciese de medios económicos, así como del derecho a ser informado de las disposiciones administrativas y resoluciones judiciales que les afecten o puedan perjudicarles.

Este derecho viene regulado en la Ley de Extranjería (Ley Orgánica 4/2000 de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, modificada por la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre) y su Reglamento de desarrollo (aprobado por Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre).

Numerosos estudios e informes han puesto de relieve la falta de garantía a derechos fundamentales recogidos en la legislación penitenciaria, como son la falta de intérpretes, que hacen imposible una comunicación efectiva y somete al interno a la

desinformación. En marzo de 2014 se ha aprobado por el Consejo de Ministros el Reglamento de los CIE, que regula las condiciones de los internos en estas instalaciones policiales mientras son retenidos a la espera de ser expulsados del país. La aprobación de este documento es un imperativo de la Ley de Extranjería de 2009. Debería haber sido aprobado, al menos, en 2010 por lo que lleva cuatro años de retraso. Algunos aspectos del Reglamento que regirá el funcionamiento de los CIE son los deberes y derechos de los extranjeros como, “el acceso a intérpretes, asistencia médica y el contacto con miembros de las organizaciones no gubernamentales”.

A pesar de ser este derecho un imperativo legal, preocupa la falta de referencia normativa que regule tanto el ejercicio como la formación de los intérpretes; al no existir un marco legal para la práctica de la profesión, se están dando numerosos casos de mala calidad de las interpretaciones, debido en gran medida al principio de economía que rige en la Administración Pública.

El contacto del extranjero con la policía es constante y se da, además de en calidad de detenido por encontrarse en situación irregular, en otras situaciones muy variadas:

- Cuando se encuentra a la espera de que se resuelva su solicitud de asilo o refugio
- Como imputado de un delito o falta
- Para realizar trámites administrativos
- En calidad de denunciante o testigo

En todas ellas será necesaria la presencia de un intérprete para solucionar los problemas de comunicación entre el agente policial y el ciudadano extranjero.

El derecho de asistencia por intérprete al detenido en dependencias policiales viene recogido en el apartado c) del art. 520.2 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal; se recoge el derecho a ser asistido gratuitamente por un intérprete cuando se trate de un extranjero que no comprende o no hable el castellano. La exigencia de intérprete en esta fase así como en el proceso penal para todas aquellas personas que desconozcan el idioma castellano deriva directamente de la Constitución, que reconoce y garantiza los derechos a no sufrir indefensión (art. 24.1) y a la defensa (art. 24.2).

Cuando se tiene que tomar declaración al detenido en dependencias policiales se recurre al personal en plantilla o, si no fuera posible, se requiere el servicio de interpretación a la empresa adjudicataria.

En efecto, para hacer frente a estos problemas de comunicación con la población extranjera, y dado que no se cuenta con suficientes intérpretes fijos en plantilla, la práctica policial más generalizada es el recurso a un sistema central de contratación de servicios a través de una empresa (en la actualidad, Seprotec Traducción e Interpretación, S.L). Actualmente, este sistema es imprescindible para el Cuerpo Nacional de Policía pues, por sí solo, con el personal de plantilla, no puede cubrir todas sus necesidades. No obstante, se debería intentar conseguir, en el proceso de licitación, la participación de expertos en el campo de la interpretación en los servicios públicos, al objeto de crear un mecanismo de control para garantizar la calidad de los servicios prestados.

Otra de las modalidades de la interpretación en el ámbito policial se encuentra en el área operativa. Dentro de ese amplio abanico de actividades operativas que desarrolla

también el Cuerpo Nacional de Policía con población extranjera, existe una serie de Unidades, con características muy particulares, especialmente preparadas para prestar servicios en situaciones y/o condiciones complejas. Dependiendo de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, se encuentran las siguientes:

- Unidad contra redes de inmigración y falsedades documentales (UCRIF Central): es la encargada de la investigación de las actividades delictivas, de ámbito nacional y transnacional, relacionadas con el tráfico de personas, la inmigración irregular y las falsedades documentales.
- Brigada de Delincuentes Extranjeros (BEDEX): se concreta fundamentalmente en tratar de llevar a cabo la expulsión de ciudadanos extranjeros que se encuentran internados en los Centros Penitenciarios y sobre todo de aquellos que han hecho del delito su forma de vida.
- Brigada de Respuesta a la Inmigración Clandestina (BRIC): Unidad policial operativa especializada en la lucha contra la inmigración clandestina y el control de fronteras, reforzando, en momentos puntuales, a las unidades territoriales, y muy especialmente a los Puestos fronterizos, ante situaciones de gran demanda de los servicios de transporte aéreo, marítimo y terrestre.

En el trabajo operativo también existe esa necesidad de intérpretes motivada por el volumen de población extranjera en España y por la gravedad de los delitos en los que incurrir. Leer los derechos de un detenido tras una detención y realizar el interrogatorio en presencia del abogado no son ya los únicos campos en los que se precisa ese personal especializado. Pero no sólo son necesarios cuando hay detenidos sino también en otras tareas policiales.

Se trata de salvaguardar los derechos fundamentales de los extranjeros, asistir a los detenidos y garantizar la fiabilidad de los procesos de investigación y lo mismo ocurre cuando se trata de otros asuntos no delictivos.

Es obvio, por las peculiaridades de este trabajo policial, que la figura del intérprete ocupa un lugar fundamental y de gran importancia. Ya han quedado atrás aquellas situaciones de años pasados en las que un preso interpretaba a otro o, en el caso de mujeres maltratadas, el maltratador interpretaba a su víctima, o se recurría a personas no cualificadas, sin formación especializada en el tema ni estudios relacionados; ocasiones en las que omisiones o malas interpretaciones podían darse con bastante facilidad sin asegurarse la imparcialidad. Eran situaciones en las que se buscaba poder “salir del paso”. Se ha ido tomando poco a poco conciencia de la importancia de esta labor de interpretación, aunque aún sigue siendo poco reconocida, que debe ofrecer un servicio de calidad, profesional e imparcial, para asegurar y garantizar así los derechos de los que debe disponer cualquier persona acusada o testigo de un delito.

8. Importancia de la deontología en la práctica de la Interpretación en el ámbito policial

El desarrollo de la interpretación en el ámbito policial ha visto un crecimiento exponencial que se podría calificar de espectacular. A nivel mundial, han surgido iniciativas encaminadas hacia la consolidación definitiva de la profesión del intérprete

policial, y por extensión, judicial, una figura no siempre valorada en según qué ámbitos, estamentos y países, con un reconocimiento profesional escaso en la mayoría de los casos. En Europa, el punto de inflexión lo ha marcado la Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de octubre de 2010 sobre la interpretación en el ámbito judicial y policial.

En ambos contextos, el papel del traductor-intérprete viene determinado por leyes; sin embargo, partiendo de la premisa de que la interpretación es una actividad que no se puede desligar de su contexto profesional, no siempre se dan las condiciones más adecuadas no solo para el ejercicio de la profesión sino para propiciar una comunicación solvente que garantice los derechos de los interesados.

La interpretación en muchas situaciones policiales posee una serie de características que la hacen muy diferente de otras modalidades de interpretación como, por ejemplo, la interpretación de conferencias. En el ejercicio de su profesión, el intérprete tiene que enfrentarse constantemente a situaciones comprometidas que le obliga a tomar decisiones sobre su actividad. No puede limitarse únicamente a trasvasar un mensaje lingüístico, sino que a veces tiene que “intervenir con voz propia”. En este caso, el intérprete es una figura visible que puede intervenir ante cualquier situación de malentendido o incomprensión para aclarar o resolver dudas.

Según Cambridge se distinguen dos modelos de interpretación: el modelo “abogacía”, en el que el intérprete toma decisiones de forma libre, pregunta, da consejos y opina y el modelo “imparcial”, en el que sucede todo lo contrario, el intérprete no toma partido por ninguna de las partes, es capaz de transmitir el mismo mensaje y causar el mismo efecto que la persona hablante. Según Cambridge, estos dos modelos son incompatibles.

En el modelo “abogacía”, el intérprete debe tener cuidado en no omitir información o, por el contrario facilitar más información de la necesaria, lo que puede llevar a alterar el mensaje original. Corre el riesgo también de no ser imparcial, siendo éste uno de los principios básicos del código de conducta de todo traductor/intérprete. Se trata de un modelo de traducción que se adapta al contexto.

En el modelo “imparcial”, el intérprete es invisible. Es un modelo de traducción literal. Sin embargo, no es posible respetar el modelo de imparcialidad en todas las situaciones.

Wadensjö distingue también entre dos modelos que denomina “relaying others’ talk” (coincide con el modelo “imparcial”) y “co-coordinating others’ talk” (coincide con el modelo “abogacía”), pero, a diferencia de Cambridge, no los considera excluyentes, sino más bien complementarios en determinadas situaciones, como en el caso de la interpretación bilateral, técnica de interpretación más habitual en el ámbito policial (interrogatorios, toma de declaraciones, etc).

El intérprete, que trabaja para la policía, debe observar un código de conducta propio de su profesión, debiendo ser flexible en función de las situaciones difíciles con las que se puede encontrar. En este contexto policial, es importante poner de relieve la influencia de la cultura en la comunicación así como el fuerte impacto emocional y psicológico al que está expuesto el intérprete. Para reducir ese impacto emocional y

garantizar un servicio de calidad, es necesario que el intérprete observe los principios éticos, como la confidencialidad, la imparcialidad, la fidelidad y la integridad pero observando siempre cierta flexibilidad.

Estas situaciones complejas pueden influir en el nivel de estrés de la persona que ejerza una actividad interpretativa y, una de las consecuencias más destacables a nivel profesional es, según Valero (2006), el denominado “trauma del vicario”, derivado de la empatía creada entre el intérprete y el usuario. Así, por ejemplo, el intérprete puede actuar en situaciones complejas, como las peticiones de asilo, en las que resulta difícil mantener las normas éticas de profesionalidad.

La profesión de traductor/intérprete exige imparcialidad, neutralidad e invisibilidad pero esta figura, en un contexto policial, puede enfrentarse a situaciones delicadas en las que no se puede respetar totalmente la imparcialidad. Otro de los valores éticos es la confidencialidad; el intérprete no debe revelar ninguna información, no puede actuar como un abogado. La conducta del intérprete debe ofrecer las suficientes garantías de neutralidad y confidencialidad para obtener la confianza de las otras dos partes durante el desempeño de su función. Y, a su vez, el intérprete debe transferir el mensaje con la máxima fidelidad con respecto al original. No obstante, en muchas situaciones policiales, este parámetro es difícil de respetar debido a la carga emocional en la que está involucrado el intérprete.

Todo lo expuesto hasta el momento puede ilustrarse con una situación básica que pudiera producirse en una Comisaría de policía. Un intérprete es requerido por el Cuerpo Nacional de Policía para la toma de declaración de un detenido que tiene antecedentes policiales por violación y tráfico de drogas. Además de asistir al detenido, asistirá a la víctima de la violación que se encuentra custodiada en dependencias del SAF (Servicio de Atención a la Familia) en las mismas dependencias policiales. Ya in situ se inicia una comunicación verbal triangular entre intérprete, policía, detenido o víctima.

En este tipo de situación, aparentemente sencilla, por su habitualidad, el intérprete no puede dejarse llevar por las emociones de manera que su comportamiento interfiera en la declaración. El detenido podría utilizar ese aspecto emocional para distorsionar la realidad. No es para nada aconsejable que el intérprete, en este caso, lleve la doble tarea de asistir al detenido y a la víctima del delito pues podría resultar difícil mantenerse neutro e imparcial. Diría que no sería correcto desde el punto de vista ético. Además, gracias a la labor de interpretación llevada a cabo con el detenido, posee una valiosa información con la que podría estar tentado, dado la necesidad de empatizar con la víctima del delito, utilizar a favor de la misma (falta de confidencialidad). La víctima de la violación podría producir en el intérprete un grave impacto emocional; el intérprete se humaniza y puede infringir los principios básicos de su código.

En este supuesto, el intérprete sigue con la víctima el Modelo “abogacía” en el cual se posiciona a favor de ella, podría llegar a hacer preguntas o a dar su opinión personal durante el interrogatorio. Sería la situación en la cual se perdería la imparcialidad y se faltaría a la fidelidad y confidencialidad.

En el contexto policial, de forma consciente o inconscientemente, el intérprete no es imparcial ni invisible, puesto que su trabajo requiere de él una presencia activa y una

iniciativa propia para la resolución de problemas de comunicación que puedan surgir. Sin embargo, aunque la situación sea complicada, debe mantener unos estándares que den calidad a su trabajo y al de toda la profesión.

La importancia de poseer un código ético es crucial para esta profesión aunque determinadas situaciones complejas que se dan en el trabajo policial exijan al intérprete una implicación activa incumpliendo con alguno de los principios fundamentales.

La normativa deontológica de la profesión, esto es, unos principios rectores que guíen el ejercicio del intérprete es desgraciadamente escasa, si bien debe constituir un pilar básico de su actuación profesional.

Con la perspectiva de la transposición de la Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales, que obliga a sus Estados miembros a adaptarse a ella, se está tratando de cubrir esa laguna legal.

Cabe recordar que uno de los factores estrechamente vinculados con la calidad es la conducta ética de los intérpretes durante un juicio y ante la policía.

En este sentido, el artículo 5 de la Directiva que enfatiza sobre la calidad de la traducción y la interpretación, hace referencia en su apartado 3 a la ética profesional haciendo hincapié en la neutralidad y confidencialidad. Así, se establece: *“Los Estados miembros garantizarán que los intérpretes y traductores respeten el carácter confidencial inherentes a los servicios de interpretación y traducción facilitados de conformidad con la presente Directiva”*.

En su artículo 6, se dispone que *“se preste una atención particular a las particularidades de la comunicación con la ayuda de un intérprete, de manera que se garantice una comunicación efectiva y eficaz”*.

El texto pone de manifiesto que unas pautas de conducta, imparcialidad, fiabilidad, confianza y discreción, junto con la confidencialidad que se menciona en la Directiva, imponen una norma deontológica que constituye una garantía de calidad profesional de los servicios de traducción e interpretación en los contextos judiciales y policiales.

Finalmente, resulta de gran interés destacar uno de los estudios y proyectos relacionados con la práctica de la traducción e interpretación en el ámbito policial y judicial. Entre ellos, el proyecto ImPLI (Improving Police and Legal Interpreting, de abril de 2011 a septiembre de 2012), fruto de un acuerdo entre el ISIT (Instituto Superior de Traducción e Interpretación de París, creado en 1957 y la Dirección General de Justicia de la Comisión Europea con el objeto de contribuir a la aplicación de la Directiva 2010/64/UE. Se trata de un estudio de campo realizado en varios países de la Unión Europea (Francia, Alemania, Bélgica, Escocia, Italia y la República Checa) sobre la interpretación policial, reseñando las deficiencias detectadas y proponiendo soluciones y recomendaciones.

La traducción de la primera parte del informe en español puede consultarse en la siguiente página web:

[http://eulita.eu/sites/default/files/traducci%C3%B3n%20ImPLI%20versi%C3%B3n%20final%20\(1\).pdf](http://eulita.eu/sites/default/files/traducci%C3%B3n%20ImPLI%20versi%C3%B3n%20final%20(1).pdf)

En el epígrafe de calidad, se hace una serie de recomendaciones a los Estados miembros como orientación para el establecimiento de unas normas éticas además de mencionarlas de una forma explícita:

- Se propone el establecimiento de un control sobre el sometimiento por parte del intérprete que trabaja para la policía a un código ético mediante una certificación obtenida a través de las asociaciones de intérpretes, con el fin de lograr la absoluta calidad de los servicios profesionales que se prestan.
- Se recomienda la elaboración de un código de conducta específico para intérpretes jurídicos (judicial y policial) dado que los que existen, aquellos establecidos por asociaciones profesionales, no representan a los intérpretes especializados en este campo. Sería necesario también hacer una labor de difusión de estos códigos entre las autoridades judiciales y policiales así como entre las distintas asociaciones profesionales. Se debe mejorar también el entendimiento y cooperación mutuos entre los agentes de policía e intérpretes.
- Si las autoridades policiales contratan los servicios de una empresa, esta debería informar a sus intérpretes sobre los principios éticos a los que deben someterse.

Proyectos como éste son fundamentales para asegurar una correcta implementación de esta legislación, que obliga a establecer un sistema para garantizar la interpretación durante los interrogatorios policiales. Este trabajo es crucial para ayudar a las autoridades nacionales a poner en marcha sus compromisos en esta materia.

Debemos de insistir en la necesidad de un control público de la actuación de los intérpretes conforme a un código ético y profesional. Es tarea de la Administración facilitar los medios necesarios a tal efecto y uno de los ejes de actuación fundamental para que la propia Administración garantice la calidad del servicio de interpretación. Sin embargo, parece que, de momento, no se está trabajando demasiado en estos parámetros ético-profesionales que ha de tener siempre en cuenta un profesional de la traducción e interpretación. No se está tomando, por parte de la Administración, la suficiente y necesaria conciencia de su importancia.

Así lo demuestra el retraso en la transposición de la Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales, que debía haberse transpuesto antes de octubre de 2013. En efecto, España todavía no ha adoptado las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que recojan y desarrollen lo dispuesto en esa norma europea.

9. Formación de los funcionarios policiales ante un servicio de interpretación

Otro de los escollos que hay que superar es la formación de los funcionarios policiales para trabajar con intérpretes de manera eficiente y lograr así la calidad del servicio. Existe una gran necesidad relativa a la formación de todos aquellos policías que necesitan de un intérprete para llevar a cabo su labor, ya sea en reuniones

multilaterales internacionales en el ámbito de la Dirección General de la Policía, en visitas de altos mandos policiales de otros países, en cursos de especialización dirigidos a funcionarios policiales extranjeros o en los interrogatorios policiales.

Quizá no sea tan necesaria una formación inicial de los agentes en la Escuela Nacional de Policía puesto que no todos van a tener que enfrentarse a una situación en la que intervenga un intérprete. Si bien, en virtud del artículo 6 de la Directiva, se dispone la necesidad de desarrollar una formación conjunta entre personal judicial e intérpretes. Así, se estipula: *“Sin perjuicio de la independencia judicial y de las diferencias en la organización de los sistemas judiciales en la Unión, los Estados miembros solicitarán a los responsables de la formación de los jueces, fiscales y personal judicial que participen en procesos penales el que presten una atención particular a las particularidades de la comunicación con la ayuda de un intérprete, de manera que se garantice una comunicación efectiva y eficaz”*. Esta disposición puede hacerse extensiva a las autoridades policiales.

En este sentido, el Servicio de Asuntos Generales del que depende la Sección de Traducción e Interpretación de la Dirección General de Policía, y cuya Jefatura ostento, tiene la intención de organizar una acción formativa, organizada en jornada o seminario, a través del Centro de Actualización y Especialización de la División de Formación y Perfeccionamiento de la Dirección General de la Policía.

Esta actividad formativa iría dirigida a todos aquellos funcionarios policiales cuyos interlocutores sean de origen extranjero y necesiten de la asistencia de intérpretes. Incluiría una parte teórica y una práctica.

En relación a la parte teórica, los contenidos que abordaría serían los siguientes:

- Conceptos básicos sobre la interpretación (principales modalidades y técnicas de interpretación).
- Contextos en los que se lleva a cabo la interpretación: conferencias, cursos de formación reuniones, visitas de delegaciones extranjeras, etc.
- Aspectos a tener en cuenta para solicitar el servicio de interpretación.
- Colaboración de ponentes con intérpretes para garantizar la calidad del trabajo y recomendaciones para ponentes a la hora de trabajar con intérpretes.
- Reflexión sobre la ética profesional.
- Justificación de contratar servicios profesionales de traducción e interpretación

En cuanto a la parte práctica, la más importante, constaría de simulacros de interpretación, incluso intralingüística (de español a español), juegos de rol, técnicas de interrogatorio, con el fin de que los asistentes puedan comprobar las dificultades que conlleva la tarea interpretativa.

Esta propuesta pretende aumentar la concienciación sobre las funciones y necesidades de los intérpretes, en suma sobre la profesión de interpretación. Es llamativo que aún un elevado número de profesionales policiales, como en el resto de los Servicios Públicos, que requieren la ayuda de un intérprete para poder llevar a cabo su trabajo, no sepa distinguir todavía entre saber idiomas y desarrollar competencias en traducción e interpretación que requiere, además de un completo dominio de las

lenguas que se van a utilizar, otras competencias, como poseer conocimientos sobre la Institución policial en la que trabaja o la terminología específica o jerga policial.

Sin perder de vista la finalidad de la Directiva de conseguir un juicio justo, el proyecto ImPLI, al que hemos aludido en el apartado anterior, recomienda así mismo que el trabajo con intérpretes se incluya en la formación de los agentes policiales, debiendo coordinarse las academias policiales, las escuelas de interpretación y las asociaciones profesionales para organizar conjuntamente módulos de formación.

Este es uno de los objetivos a corto plazo del Servicio de Asuntos Generales mencionado: la puesta en marcha de esa formación específica del personal policial que trabaje con intérpretes. Sería un avance muy positivo para que en un futuro próximo se consolide y profesionalice la tarea del intérprete contribuyendo así a un mejor entendimiento de los retos que supone la interpretación policial, aunque todavía queda mucho trabajo por delante para que el Cuerpo Nacional de Policía aprenda a trabajar con intérpretes y reconozca esta profesión como se merece.

10. Modelo a seguir para la mejora del servicio de Traducción e Interpretación de Idiomas en la Dirección General de la Policía: La Oficina de Interpretación de Lenguas

En España, disponemos de la Oficina de Interpretación de Lenguas (OIL), institución dependiente del Ministerio de Asuntos Exteriores (MAEC) y máximo órgano del Estado Español en materia de traducción e interpretación de lenguas.

El Reglamento de la Oficina de Interpretación de Lenguas fue aprobado en 1977 (Real Decreto 2555/1977, de 27 de agosto) y posteriormente modificado en 1987, 1988, 1992 y 1996. La Oficina de Interpretación de Lenguas es el órgano regulador de la profesión de Intérpretes Jurados en España.

A continuación, se exponen los textos legislativos que regulan la Oficina de Interpretación de Lenguas:

- Real Decreto 79/1996, de 26 de enero, por el que se modifican diversos artículos del Reglamento de la Oficina de Interpretación de Lenguas del Ministerio de Asuntos Exteriores (BOE 23-02-96)
- Real Decreto 752/1992, de 27 de junio de 1992, Oficina de Interpretación de Lenguas. (Modifica el Reglamento aprobado por RD 2555/1977, de 27 de agosto)

Se definen las funciones de la Oficina de Interpretación de Lenguas y se le asigna la máxima autoridad sobre la traducción y la interpretación de la Administración.

- La Oficina revisa, coteja o traduce los documentos remitidos por las autoridades judiciales del Estado.
- La Oficina organiza y califica los exámenes para intérprete jurado
- La Oficina revisa las traducciones de los intérpretes jurados cuando lo solicite la autoridad competente

- Real Decreto 889/1987, de 26 junio: Modifica el art. 15 del Reglamento de la Oficina de Interpretación de Lenguas
- Resolución de 17 de febrero de 1988, por la que se publica la relación de idiomas que se traducen en la Oficina de Interpretación de Idiomas.
- Resolución de 15 de marzo de 1985, por la que se publica la relación de idiomas que se traducen en la Oficina de Interpretación de idiomas.

Las funciones que se desarrollan en la Oficina pueden resumirse básicamente en las siguientes:

- La traducción oficial al castellano y a otras lenguas de los Tratados y convenios internacionales de que sea parte España.
- La traducción al castellano de documentos diplomáticos, consulares, administrativos tanto del Ministerio de Asuntos Exteriores como de otros órganos superiores del Estado.
- El cotejo de las traducciones anteriormente mencionadas.
- La interpretación en actos que intervengan representantes de los cuerpos superiores del Estado y la actuación como expertos lingüísticos cuando sean requeridos.
- La organización, corrección y revisión (cuando sea solicitada) de los exámenes de Intérprete Jurado.

La Oficina de Interpretación de Lenguas es también el órgano de comunicación en materia de traducción e interpretación de lenguas de la Unión Europea con las instituciones competentes. Sus trabajadores pasan a formar parte del Cuerpo de funcionarios de Traductores e Intérpretes, del grupo A1, el de mayor nivel de la Administración pública española.

El capítulo III del Reglamento mencionado está dedicado a la figura del Intérprete Jurado. Toda traducción o interpretación realizada por el intérprete jurado tiene carácter oficial y puede ser sometida a revisión por la Oficina de Interpretación de Lenguas. El nombramiento lo hace el Ministerio de Asuntos exteriores previa superación de un examen.

Los honorarios que perciben los intérpretes jurados los fija el propio Intérprete debiendo comunicar sus tarifas anualmente a la OIL, ya que se deja a elección del profesional la definición de sus honorarios, así como cualquier cambio en sus datos personales al objeto de elaborar cada año una relación actualizada de Intérpretes jurados que estará a disposición del público. Con su firma y sello, los intérpretes jurados certifican la fidelidad de su traducción con respecto al documento original.

El intérprete jurado debe inscribirse en el registro correspondiente de la provincia en la que vaya a ejercer su actividad, es decir que sólo podrán ejercer sus servicios en la provincia en la que estén inscritos.

Existe poca información acerca de la organización de la Oficina de Interpretación de Lenguas (personal, idiomas que se trabajan, etc.). Para tener una visión general de su organización y funcionamiento hemos tenido que contactar telefónicamente con la Dirección de dicha Oficina, informando de lo siguiente: a nivel práctico, la OIL está

dividida en dos secciones, una sección “Directa” y otra “Inversa”, tanto para traducción como interpretación, dirigidas cada una de ellas por un Jefe de Área.

Los idiomas con los que se cuenta en la sección “directa” son inglés, francés, alemán, italiano, árabe, portugués y ruso y está integrada por 7 funcionarios. Aquellos con los que se cuenta en la sección “inversa” son inglés, francés, alemán, italiano, árabe y está compuesta por 7 funcionarios.

Cuando por acumulación de tareas o falta de personal no puedan atenderse las solicitudes de traducción o interpretación, la OIL dispone también de un listado de traductores e intérpretes autónomos al que acuden, no recurriendo jamás a una empresa privada. Estos profesionales incluidos en esa lista son “personas conocidas y de confianza”. Además, muchas de ellas están asociadas en asociaciones profesionales, por ejemplo, la prestigiosa AIIC, Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencias, lo que de por sí confiere una garantía. Antes de formar parte de esa lista, el MAEC envía los datos personales de los interesados a su Área de seguridad. Tras la comprobación pertinente, se les concede una “Acreditación de Seguridad”. La Oficina le da mucha importancia a esa acreditación, sobre todo para los intérpretes que deben asistir a reuniones de alto nivel, como de la OTAN, por ejemplo.

La forma de acceso a este Cuerpo de Traductores e Intérpretes es el sistema de oposición, que incluye también un periodo de prácticas para los aspirantes que hayan superado la fase de oposición. El requisito para poder participar en esta oposición es estar en posesión o en condiciones de obtener el título de licenciado, ingeniero, arquitecto o grado. En el caso de titulaciones obtenidas en el extranjero, el candidato debe acreditar que está en posesión de la correspondiente convalidación o de la credencial que acredite, en su caso, la homologación.

La última convocatoria publicada, a día de hoy, es de fecha de 15 de julio de 2013 (BOE Núm. 168, de 15 de julio de 2013, Sec. II.B. Pág. 52395). El Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación convocó pruebas selectivas para ingreso, por el sistema general de acceso libre, en el Cuerpo de Traductores e Intérpretes de la Administración, ofreciendo solo cuatro plazas de idioma inglés combinado con un segundo.

Se convocaron las siguientes plazas:

- Dos plazas de traductor de inglés (traducción directa del inglés al castellano), con una segunda lengua extranjera a elegir entre alemán, árabe, francés y portugués.
- Una plaza de traductor de inglés (traducción inversa del castellano al inglés), con una segunda lengua extranjera a elegir entre alemán, árabe, francés, italiano y portugués.
- Una plaza de intérprete de inglés (interpretación consecutiva y simultánea, del inglés al castellano y del castellano al inglés), con una segunda lengua extranjera a elegir entre francés e italiano.

Si analizamos dicha convocatoria, podemos constatar que, a diferencia de lo que ocurre en el Ministerio del Interior, se distinguen entre plazas de traductor y plazas de intérprete.

La fase de oposición consta de cinco ejercicios que incluyen primero las pruebas de aptitud y de competencias en el idioma. El primer ejercicio consiste en un cuestionario de cincuenta preguntas de opción múltiple debiendo elegir la respuesta correcta respecto a la traducción de una frase o sentencia escrita. Los dos siguientes ejercicios incluyen traducciones sin diccionario, primero de un texto de carácter literario o periodístico, después de un texto de carácter jurídico o económico o, en el caso de la plaza de intérprete, prueba de interpretación consecutiva de dos ponencias, seguida de una traducción con diccionario de un texto de carácter jurídico o económico.

El cuarto ejercicio consiste, para la plaza de traductor, en una traducción con diccionario desde la lengua que el opositor haya elegido como segunda lengua extranjera al castellano (o inversa), de un texto de actualidad o de carácter jurídico o económico.

Y, por último, para todas las plazas, se exige el desarrollo por escrito y en castellano de tres temas, a escoger por el aspirante, entre cuatro propuestos por el Tribunal, de los que constituyen el temario de funcionario de grupo A1.

Todas estas pruebas son eliminatorias, valorándose el primer ejercicio, para todas las plazas, como «Apto» o «No Apto»; los restantes ejercicios se califican de 0 a 10 puntos, debiendo obtener un mínimo de 5 puntos para pasar al ejercicio siguiente.

Queda patente que, con este sistema de oposición, lo que prima fundamentalmente es el idioma y las competencias del candidato respecto a la traducción o interpretación.

La OIL es el único ejemplo en el que la Administración española ofrece un servicio debidamente organizado de traducción e interpretación, es razón por la cual podría servir de modelo para el conjunto de las instituciones.

Cabe plantearse si este Cuerpo de Traductores e Intérpretes, adscrito al MAEC, hoy por hoy, puede servir como modelo para un futuro Cuerpo de Traductores e Intérpretes en la Dirección General de la Policía. Su organización y funcionamiento resulta al menos envidiable para la Sección de Traducción e Interpretación de nuestra institución policial pero su establecimiento plantea muchas dudas organizativas. No obstante, se está trabajando muy activamente sobre la Organización Estructural de la Sección de Traducción e Interpretación de la Dirección General de la Policía conforme a lo previsto en el Plan Estratégico Institucional 2013-2016 de la Subdirección General del Gabinete Técnico, con objeto de dar cumplimiento a la Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de octubre de 2010 relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales.

Dicha Directiva hace referencia a registros de traductores debidamente cualificados, lo cual se podría extender también a nuestro ámbito institucional policial. Pero se debe definir claramente qué es un traductor debidamente cualificado. A mi entender, hablamos de una combinación de formación superior en traducción e interpretación y experiencia pertinente, siendo asimismo conveniente seguir una continua actualización en la formación, como ocurre en otros países como Francia.

11. Propuestas de mejora y expectativas de futuro

11.1. Fomentar la formación y actualización del personal

La propia experiencia profesional como traductor-intérprete en un contexto policial, el interés por la materia y por supuesto la formación son tres factores claves para que los profesionales adquieran los conocimientos, habilidades y destrezas que requieren su actividad profesional.

La formación es evidentemente responsabilidad de cada persona pero también es tarea de los poderes públicos mantener actualizados a sus integrantes. La Administración debe tomar conciencia de la necesidad de brindar la posibilidad de promover la actualización y especialización profesional de su personal, facilitando el acceso a cursos y seminarios sobre traducción e interpretación.

La formación sólo puede aportar beneficios. Contribuye a mejorar las destrezas en estas disciplinas para su práctica efectiva en las múltiples situaciones con las que se puede enfrentar un profesional a la hora de desempeñar de forma satisfactoria una labor profesional como la interpretación en un contexto tan peculiar como es el ámbito policial, además de profundizar, ampliar y actualizar los conocimientos temáticos y de especialidad. Por su parte, las iniciativas de formación continua deben plantearse para facilitar a los profesionales en ejercicio la posibilidad de actualizar y mejorar sus conocimientos y competencias. No obstante, estas iniciativas de los poderes públicos siguen siendo aún demasiado escasas.

Desgraciadamente, estas carencias en lo relativo a la actualización y especialización de los traductores e intérpretes hacen que estos profesionales lleguen finalmente a una especie de “estancamiento” de su nivel profesional. Se debe tener en cuenta que, si bien la Administración debe tener una mayor implicación en el proceso de profesionalización poniendo en marcha más acciones formativas para sus empleados, el propio intérprete también debe esforzarse en mantener su competencia profesional mediante la participación en la mejora de destrezas, programas de formación y cursos de reciclaje. La formación continua es sin duda un aspecto muy importante que debe recibir la atención que se merece para poder cumplir con el objetivo de garantizar siempre un servicio profesional y de calidad.

En relación a las acciones formativas que se han ofertado desde distintas instancias, o que han sido financiadas por la Dirección General de la Policía y por el Ministerio del Interior a través de su Área de Formación, y de las que ha podido beneficiarse el personal de plantilla, adscrito a esta Dirección General, destacan las siguientes:

- Curso de Interpretación, dirigido por Cálamo&Cran
- Curso de Terminología para Traductores e Intérpretes en la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona
- Curso semi-presencial de traducción jurídica de la Universidad de Alcalá de Henares
- Seminario sobre Transcripción, Traducción Forense Y Lenguaje Jurídico, celebrado por la Universidad de Alcalá de Henares
- Tecnologías Aplicadas a Traducción e Interpretación

- Técnicas y Prácticas de Traducción e Interpretación del y al Inglés
- Técnicas Asistidas por Ordenador para la Traducción
- Curso de Redacción De Documentos en Inglés
- Curso de Inmersión en el Idioma Inglés, Curso de Inmersión en el Idioma Francés así como todos los cursos de idiomas ofertados por la División de Formación y Perfeccionamiento de la Dirección General de la Policía.
- Curso Intensivo de Francés, organizado por el Instituto Nacional de Administración Pública, impartido por la academia AVANZO en Alcalá de Henares (Madrid)
- Curso Intensivo de Inglés, organizado por el Instituto Nacional de Administración Pública
- Otros cursos de idiomas convocados por la Escuela Internacional House
- Curso a distancia de Traducción Jurídica Italiano-Español, impartido por la Escuela Traductores e Intérpretes “Estudio Internacional Sampere”.
- Curso de traducción Jurídica I, Inglés-Español, organizado por la Escuela de Traducciones e Intérpretes del “Estudio Internacional Sampere”
- Curso de Sistema Procesal Penal Británico y Cooperación Jurídica Internacional entre España y el Reino Unido, organizado por por el Centro “Asociación Profesional de Traductores e Intérpretes Judiciales y Jurados (APTIJ)”
- Curso de Iniciación a la toma de notas, en inglés, francés y árabe.

Cabe destacar que, si bien hay cursos en los que se abordan las técnicas de traducción y/o interpretación, en numerosos casos, se trata de cursos de idioma para fines específicos al objeto de perfeccionar los conocimientos que redundan en una mayor calidad de los servicios prestados por el personal.

Esta oferta no es exhaustiva pues debe ampliarse dado que consideramos que la actualización y especialización es uno de los pilares básicos dentro de esta profesión para mejorar las competencias de nuestros profesionales dentro de este campo.

11.2. Centralización de la coordinación

Existe un especial interés por parte de los responsables de la Dirección General de la Policía en aplicar criterios efectivos de contención del gasto y racionalización de los recursos y empleados públicos de los que dispone. Para ello, sería conveniente reflexionar en la posibilidad de poner en marcha un sistema similar al de la Oficina de Interpretación de Lenguas, estableciendo criterios muy rigurosos y estrictos que habría que delimitar para coordinar a todos los profesionales cuya especialidad sea la traducción e interpretación bajo la supervisión de la Sección de Traducción e Interpretación de la Subdirección General del Gabinete Técnico de la Dirección General de la Policía.

No sería necesario mover físicamente a los trabajadores de sus lugares de trabajo, se cuenta con las herramientas tecnológicas básicas como son los ordenadores, conexión

a Internet y correo electrónico para lograr una distribución eficiente del mismo. Sin embargo, sí sería necesaria una reorganización del trabajo y de los efectivos.

Coordinar a todos los traductores e intérpretes permitiría crear secciones por idiomas, controlar la demanda de intervenciones, y cubrir las con el personal de la Dirección General de la Policía, acudiendo a la empresa externa únicamente cuando no se disponga del idioma solicitado. Con el uso de las nuevas tecnologías, sin olvidar las medidas de seguridad, se podría sacar el máximo partido al personal de plantilla.

Las ventajas de la coordinación interna son múltiples y variadas:

- Se podrían canalizar a través de dicha Sección los encargos de traducción e interpretación, recibiendo las solicitudes y dando siempre prioridad al traductor de plantilla antes de contratar los servicios de la empresa adjudicataria, controlando y repartiendo el trabajo por medio de un registro organizado por idiomas, lo que reduciría ya por sí solo los gastos. Debemos recordar que, en la actualidad son los propios agentes del Cuerpo Nacional de Policía quienes contactan directamente con el coordinador de la empresa externa, sin tener en cuenta el personal de plantilla lo que escapa al control del gasto que se pueda efectuar. Se trata de optimizar los recursos y disponibilidad de los empleados.
- Se podría realizar un control de calidad de los servicios prestados. Es primordial que el entorno en el que trabajan las personas que prestan servicios de traducción e interpretación se caracterice por un elevado grado de competencia en el que el control de los estándares de calidad y la especialización sean los elementos fundamentales para asegurar y mantener unos niveles de profesionalidad satisfactorios.
- Esta Sección podría gestionar y hacer un seguimiento de todas las solicitudes que los agentes del Cuerpo Nacional de Policía hacen llegar. Para ello es muy importante también una labor de publicidad y difusión suficiente para que los agentes pidan la asistencia de traducción e interpretación a través de la Sección y del personal de plantilla.
- Se cubrirían de ese modo las vacantes, las vacaciones o las bajas: con este sistema, en la unidad donde no hubiera traductor disponible por alguno de estos motivos, se podrá solicitar la asistencia lingüística a la Sección de traducción. A día de hoy, los funcionarios policiales se ven obligados a solicitar los servicios de traductores externos a través de la empresa subcontratada, al no haber movilidad suficiente de los trabajadores, ni libre circulación de tareas. Los traductores e intérpretes de plantilla se dedican exclusivamente a las tareas encomendadas en sus respectivos destinos, no pudiendo atender las necesidades que puedan surgir en otros destinos.

No cabe duda de que lo ideal sería disponer de personal propio para realizar todas las tareas de traducción e interpretación en sedes policiales, pero las peculiaridades de la profesión impiden que se pueda disponer de profesionales de todas las lenguas y dialectos en todas las unidades del Cuerpo Nacional de Policía. Por lo tanto, es inevitable tener que contar con profesionales externos que cubran los servicios que no

puedan prestar los traductores e intérpretes de plantilla. Sin embargo, esta gestión del personal externo debe realizarse con las mismas exigencias y garantías, como mínimo, que se requieren al personal de plantilla para su contratación.

La existencia de la figura de un Coordinador interno que, a su vez sea especialista en traducción e interpretación, con una dilatada experiencia en prestación de servicios de interpretación y traducción policial, se justifica por todo lo anterior.

En los países que ya cuentan con un Servicio de traducción y un registro establecido (Austria, Noruega, Reino Unido y Suecia) ha quedado comprobada la eficacia de este sistema, el ahorro en gasto público, y la garantía de prestar un servicio de calidad.

Un buen Servicio de Traducción e Interpretación policial daría mayor prestigio al Cuerpo Nacional de Policía.

11.3. Realización de un control de calidad de los servicios prestados

La legislación vigente en España en materia de traducción e interpretación no prevé ningún mecanismo de control de calidad de esta actividad.

No obstante, la próxima adopción de la Directiva comunitaria de traducción e interpretación en los procesos penales y su posterior transposición a la legislación de los Estados miembros abre una puerta a la esperanza de que la prestación de estos servicios al menos en este ámbito pueda en breve contar con una regulación que permita garantizar la profesionalidad y la calidad del servicio.

Inicialmente, el requisito de calidad suficiente debe extenderse a los procesos de selección, que en muchos casos adolecen de unos criterios poco o nada profesionales. Es evidente que existe una falta de criterios de calidad en la selección de traductores e intérpretes. Para conseguir una adecuada selección, se deberían actualizar los exámenes de acreditación para la profesión. Para alcanzar la profesionalización tan reivindicada de estas disciplinas, es primordial la formación y la acreditación de las personas que ejercen estas actividades así como la obligación, tanto de la Administración como de la empresa privada, de contratar a profesionales que acrediten sus competencias en traducción e interpretación. Y así lo manifiestan numerosos autores (Pöchhacker, 1999; Ozolins, 2000; Hale, 2007, entre otros).

En este sentido, la Directiva 64/2010 de la UE prevé la creación de un registro de traductores e intérpretes, debidamente cualificado, contando con un sistema de acreditación en el que se definan criterios claros, para garantizar la calidad y profesionalidad en la interpretación en el ámbito judicial y policial.

De todo ello se debatió durante el 5º Congreso Internacional sobre Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos que reunió a los representantes del mundo de la traducción y la interpretación judicial (expertos internacionales, representantes de asociaciones profesionales y docentes en estas materias). Dicho Congreso se celebró en la Universidad de Alcalá de Henares entre los días 1 y 4 de abril del año en curso.

Según se publica en la nota de prensa del 9 de abril de la Red Vértice, cuya copia se adjunta en anexo 8 a este trabajo, los *“intérpretes advierten sobre el peligro de transponer incorrectamente la Directiva”*. Uno de los puntos más controvertidos fue

la posible inclusión en el registro de personas jurídicas, hecho que sin duda sería contrario al objetivo de óptima calidad que se pretende alcanzar con la aplicación de la Directiva. El colectivo de traductores e intérpretes manifestó su desacuerdo con esta medida, ya que permitir la inscripción de personas jurídicas implicaría la entrada de personal no cualificado a través de las empresas para las que trabajan.

Otro de los asuntos tratados que despertó gran reacción de los asistentes fue el relacionado con los mecanismos que el Ministerio de Justicia prevé para garantizar la calidad. A esta cuestión, la representante del Departamento de ese Ministerio encargada de la transposición de la Directiva, Rosa Lamana, declaró que *“se garantizará la calidad mediante un régimen de sanciones en caso de que las traducciones e interpretaciones se realicen incorrectamente y exista una denuncia o queja al respecto por parte de los operadores jurídicos”*. La contestación no tardó en manifestarse indicando que un mecanismo de control de calidad *“no puede basarse en actuar cuando el daño ya está hecho, sino que hay que llevar a cabo una política de prevención que ofrezca seguridad a los ciudadanos”*. Se hizo hincapié en la utilidad de efectuar grabaciones (audio-vídeo) de la interpretación para dejar constancia de ello para situaciones dudosas y complejas. Así lo recoge, a modo de recomendación, el informe Impli, al que ya hemos aludido, sobre Mejoras en la interpretación policial y los procesos penales (2011-2012)

Para garantizar la calidad de los servicios prestados en la Dirección General de la Policía, se pretende contar, en la Sección de traducción e interpretación, con un coordinador que se encargue de la evaluación y seguimiento del rendimiento de los traductores e intérpretes.

En este sentido, el control de calidad giraría en torno a:

- La supervisión del trabajo de traducción escrita
- La supervisión del servicio de interpretación
- La evaluación del grado de satisfacción por los servicios prestados
- La formación continua de los profesionales para alcanzar la máxima eficiencia en los servicios prestados
- La existencia de la figura de un Coordinador

Así se quiere seguir el modelo, que destaca por su exclusividad y experiencia, del Servicio de Coordinación de Intérpretes Externos de la DGRAJ (Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia) para la provincia de Las Palmas. Ha sido además objeto de análisis, junto con el resto de modelos de prestación de servicios de interpretación y traducción judicial del Estado español (subcontratas, intérpretes en plantilla, etc.), en una tesis doctoral defendida en el Departamento de Traducción e Interpretación de la Universidad de Granada (*Ortega, 2006. Análisis de la práctica de la interpretación judicial en España: el intérprete frente a su papel profesional*), centro pionero en la formación de intérpretes y traductores en nuestro país y en un libro de reciente publicación (*Ortega, 2010. Interpretar para la justicia*). En ambos trabajos se afirma que el modelo existente en la provincia de Las Palmas constituiría la base idónea y el modelo a seguir para implantar en nuestro país un sistema de calidad en la provisión de traductores e intérpretes, habida cuenta de los criterios de selección de intérpretes empleados, organización del servicio, tarifas que se aplican, existencia de un coordinador - supervisor del servicio, así como los buenos

resultados cosechados por el servicio y la satisfacción general de sus usuarios. Según este autor, las principales ventajas de este modelo en relación con los otros radican en la existencia de un Coordinador del servicio, la existencia de unos criterios de calidad en la selección de traductores e intérpretes y la capacidad del servicio de dar una respuesta eficiente a una demanda creciente de idiomas.

El libro Blanco de la traducción y la interpretación institucional le dedica también un amplio capítulo, definiéndolo como modelo de gestión que se ajusta a los principios de la Directiva 2010/64/UE.

En otro orden de cosas, podemos lamentar que en la actualidad no se cuenta con ninguna encuesta de satisfacción sobre los servicios de interpretación que tenemos actualmente contratados. Sin embargo esta iniciativa sería muy aconsejable para valorar el nivel de satisfacción de los usuarios, en este caso los funcionarios policiales.

No se está exigiendo a las empresas adjudicatarias ningún plan de control de calidad y de formación de sus intérpretes. Se debería poner en marcha un mecanismo que evite que esas empresas privadas contratadas puedan actuar sin ningún control o supervisión. La Administración no debería buscar únicamente la oferta más onerosa con el consiguiente menoscabo de la calidad de los servicios.

Por ello, sería aconsejable difundir a los usuarios un cuestionario de satisfacción en el que el ciudadano y/o empleado público pueda valorar numéricamente la calidad del servicio prestado de manera a garantizar una mejora continua de las prestaciones de traducción e interpretación teniendo en cuenta todas las sugerencias y comentarios. Lo que se pretende al medir la satisfacción es valorar objetivamente la percepción del usuario sobre el conjunto del servicio y utilizar posteriormente esa información para mejorar el rendimiento de los distintos aspectos evaluados. En realidad, la finalidad es ayudar al usuario a conseguir sus objetivos.

El cuestionario debería incorporar diferentes bloques referentes a la identificación del usuario, su grado de satisfacción y un tercer bloque de preguntas abiertas dedicadas a observaciones y/o comentarios. Un posible diseño de cuestionario de satisfacción, además de lo ya señalado, debería recoger los servicio/s que se han solicitado, los idiomas que se han trabajado, los problemas experimentados con los intérpretes (falta de disponibilidad horaria, mantiene conversaciones con la víctima, muestra sus emociones, interrumpe, etc.) y por supuesto el nivel de satisfacción con el servicio prestado en cuanto a trato con el personal, a los conocimientos de las/los intérpretes con quienes se haya trabajado, a las habilidades/destrezas de los mismos y a la gestión de la intervención.

Se busca así mejorar la formación de intérpretes que trabajan con ciudadanos extranjeros y, a la vez, trata de contribuir a la concienciación de los profesionales que intervienen en el proceso de asistencia a estas personas sobre la necesidad de contar con intérpretes profesionales cuando existan barreras lingüísticas que dificulten o impidan su trabajo.

11.4. Situación derivada de la Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de la U.E. sobre derechos de traducción e interpretación en los procesos penales

Se podría decir que la Sección de Traducción e Interpretación de Idiomas es el microcosmos de la situación nacional y de la situación en la Unión Europea.

Como sabemos por el Libro Blanco de la traducción y la interpretación institucional en España, publicado por la Comisión Europea en 2011, en nuestro país, como en los de la Unión Europea, existe una heterogeneidad enorme entre los traductores e intérpretes que trabajan en organismos públicos. Ésta se manifiesta en la ausencia de normativa en cuanto a requisitos, cualificaciones, clasificación, régimen estatutario, remuneración y controles de calidad.

En efecto, según un estudio hecho público con ocasión de un Seminario organizado por la Dirección General de Traducción de la Comisión Europea en el mes de septiembre de 2013, la profesión de traductor e intérprete no es objeto de ninguna normativa específica que regule su ejercicio ni las titulaciones necesarias para acceder a ella. Como anécdota, cabe citar a Eslovaquia, país donde sí están regulados tanto el ejercicio de la profesión como los requisitos para ejercerla.

El único sector que está claramente regulado en el ámbito europeo es el de la traducción jurada. En España, como es sabido, los traductores jurados son nombrados por el Ministerio de Asuntos Exteriores, después de superar el correspondiente examen.

La aprobación de la Directiva 2010/64/UE sobre derechos de traducción e interpretación en los procesos penales por parte del Consejo de la U.E. y el Parlamento Europeo, a la que hemos aludido a lo largo de todo este trabajo, supone un hito esencial del reconocimiento de la figura del traductor e intérprete como garantía de los derechos individuales de las personas, tal y como quedan consagrados en las constituciones de los Estados miembros de la Unión Europea y en textos básicos como el Convenio Europeo de Derechos Humanos.

Según el artículo 9 de la propia Directiva, los Estados miembros debían haber incorporado a sus Ordenamientos Jurídicos nacionales su contenido a fecha de 27 de octubre de 2013, ya que afectan a los derechos fundamentales de los ciudadanos. España, sin embargo, ha incumplido este plazo, y la forma en que el Gobierno quiere transponerla parece no convencer demasiado al colectivo de traductores e intérpretes judiciales.

En efecto, en España todavía no existe ninguna norma que adapte al ordenamiento jurídico español la Directiva comunitaria. Hubo, en el año 2011, un anteproyecto de Ley de Enjuiciamiento Criminal en el que se fortalecía el derecho al intérprete, introduciendo asimismo cambios interesantes en materia de interpretación y traducción en el proceso penal, como la posibilidad de la utilización de videoconferencia y el derecho a recurrir ante la insuficiente calidad de una traducción. Sin embargo, este anteproyecto no llegó a ver la luz debido al adelanto de las elecciones generales y al consiguiente cambio de Gobierno.

En febrero de 2013, se tramitó una nueva propuesta de reforma de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, denominada en esta ocasión «propuesta de Código Procesal Penal». Este Código recoge algunos de los puntos de la Directiva, pero no todos, por lo que se espera que se apruebe una norma de desarrollo que detalle las condiciones y garantías de la legislación comunitaria. A continuación, se procede a destacar los puntos más relevantes que no se garantizan o no se mencionan de forma expresa en esta propuesta de reforma:

- la posibilidad de interpretación realizada mediante videoconferencia, teléfono o internet (Artículo 2.6 de la Directiva)
- la calidad suficiente de la interpretación para garantizar que el sospecho comprende los cargos que se le imputan (Artículo 2.8)
- el derecho a reclamar en caso de que la traducción o interpretación no sean de calidad (Artículo 3.5)
- la traducción de la orden de detención europea a la lengua del acusado (Artículo 3.6)
- la traducción/resumen oral de los documentos esenciales como excepción (Artículo 3.7)
- las medidas para garantizar la calidad de la traducción e interpretación (Artículo 5.1)
- el registro de traductores e intérpretes debidamente cualificados (Artículo 5.2)
- la formación de jueces, fiscales y personal judicial sobre las particularidades de la comunicación mediante intérprete (Artículo 6)

No obstante, dicho anteproyecto recoge, en sus artículos 549 y 552, dos aspectos novedosos e interesantes que no aparecen en la mencionada Directiva comunitaria: la necesidad de informar a los intérpretes, con la antelación necesaria, del señalamiento del juicio oral en el que tendrán que intervenir.

Artículo 549. Señalamiento del juicio oral

(...)

Asimismo, comunicará a las partes el día y hora del inicio de las sesiones, librando al propio tiempo las citaciones necesarias para que éstas y sus abogados, los intérpretes, los testigos y los peritos comparezcan el día y hora del señalamiento.

Artículo 552. Preparación de la celebración del juicio oral

(...)

2. A tal fin, con la antelación necesaria, el secretario judicial comprobará que las partes, los testigos, peritos y, en su caso, los intérpretes que deban comparecer han sido debidamente citados.

Lo que sí han hecho algunos tribunales es aplicar la Directiva hasta que se apruebe la normativa que la transponga. El Tribunal Superior de Justicia de Madrid ha elaborado lo que se conoce como “prevenciones para mejorar la traducción e interpretación en procedimientos judiciales”, que son unas recomendaciones que tienen por objetivo facilitar la labor de traductores e intérpretes judiciales. Se hacen las siguientes recomendaciones:

1º Los intérpretes deben ser previamente informados del contenido de los actos procesales en los que se va a necesitar su intervención.

2º Al prestar juramento o promesa el intérprete, deberá ser advertido de su obligación de mantener la confidencialidad de toda información que adquiera durante el desempeño de su trabajo como intérprete y de la prohibición de utilizar esa información para beneficio propio o de terceros.

3º Debe disponer el intérprete, con la adecuada antelación, de información escrita sobre posibles menciones a preceptos legales, resoluciones judiciales dictadas en el procedimiento u otras actuaciones que puedan ser citadas durante su actuación como intérprete. De ese modo, aparte de evitarse imprecisiones o errores en la traducción, se posibilitará la información al inculcado o acusado de los documentos esenciales a los que la Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de octubre de 2010 presta especial atención: cualquier resolución que prive a una persona de libertad, el escrito de acusación y la sentencia; documentos que pueden ser suplidos también por un resumen oral de los documentos esenciales (artículo 3, apartados 2 y 7 de la Directiva).

4º Se procurará que tanto el declarante cuyas manifestaciones deben ser traducidas como el intérprete hablen pausadamente y de modo inteligible.

5º También debe procurarse que durante las declaraciones se realicen pausas en períodos cortos, a indicación del intérprete.

6º Debe evitarse que se expresen simultáneamente, en uno u otro idioma, dos o más de las personas que participan en el acto procesal.

7º Si se prolonga en exceso el acto procesal deberá relevarse el intérprete inicial por otro, al objeto de mantener la calidad en la interpretación.

8º Cuando intervenga un intérprete será imprescindible la grabación del acto procesal, para que pueda, en su caso, comprobarse si las manifestaciones se han traducido fielmente y la calidad de la interpretación ha sido suficiente para salvaguardar la equidad en el proceso.

9º Deberá facilitarse a los intérpretes un espacio adecuado en el edificio judicial donde vaya a realizar su tarea para que pueda analizar la documentación que se le facilite y tomar las notas necesarias.

En octubre de 2013, se presentó el Anteproyecto de Ley Orgánica del Estatuto de la Víctima de Delito, que desarrolla, de acuerdo con la normativa europea, el derecho a la traducción e interpretación, tanto en los interrogatorios policiales como en las vistas judiciales; así como en las entrevistas entre el interesado y su abogado, en relación con cualquier interrogatorio o toma de declaración, o con la presentación de un recurso u otras solicitudes procesales en los procesos penales. El anteproyecto establece también el derecho de la víctima a la traducción escrita y gratuita de la información esencial.

El Anteproyecto de Ley incorpora también una Disposición adicional, la segunda, que contempla la creación de un Registro de traductores e intérpretes judiciales, debidamente cualificados mencionando asimismo los requisitos que han de reunir estos profesionales para actuar judicialmente. Añade que “*la inscripción en este Registro será requisito imprescindible para actuar ante la Administración de Justicia, sin perjuicio de las excepciones que se establezcan*”.

En cuanto a las disposiciones finales, la cuarta se refiere a la modificación de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, con la finalidad de transponer la Directiva de la Unión Europea que desarrolla, como ya hemos visto reiteradamente en este punto, el

derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales. Las modificaciones introducidas implican un reforzamiento de las garantías del proceso penal, mediante una regulación detallada del derecho a la traducción e interpretación (Capítulo II “*Del derecho a la traducción e interpretación*”, que comprende los artículos 123 a 127 introducidos en los apartados 4º a 8º de esta disposición final cuarta).

A este respecto, se denuncia en la nota de prensa de la Red Vértice del 09/04/2014, a la que hemos aludido en el punto anterior, la pretensión de transponer la Directiva europea sólo de manera residual en esa Disposición Final IV del Anteproyecto de Ley Orgánica del Estatuto de la Víctima. Se estima que la regulación de la figura de los traductores e intérpretes judiciales se merece, debido a su relevancia, contar con una normativa específica.

En la última semana de enero de 2014, los magistrados encargados elaboraron el informe del Consejo General del Poder Judicial sobre este anteproyecto del Gobierno según el cual las víctimas de los delitos más graves pueden ser oídas en la fase judicial de ejecución de penas, lo que se puede consultar en el siguiente enlace:

http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder_Judicial/En_Portada/El_CGPJ_propone_que_las_victimas_de_los_delitos_mas_graves_sean_oidas_en_la_fase_de_ejecucion_de_las_penas

Ahora bien, a la vista de lo actuado hasta la fecha por el Gobierno español en cuanto a la transposición de la Directiva 2010/64/UE, relativa al derecho de traducción e interpretación en los procesos penales cabe la posibilidad de que la Comisión europea se plantee la apertura de expediente a España por no haber tomado las medidas necesarias para incorporarla a nuestro ordenamiento jurídico.

Por último, no podemos olvidar la labor realizada por un grupo de docentes y profesionales de la traducción, agrupados a través de la Conferencia de Centros y Departamentos de Traducción e Interpretación del Estado Español (CCDUTI), que está trabajando activamente para proponer a la Administración de Justicia unas medidas de actuación adecuadas para llevar a cabo una correcta transposición de la Directiva, observando, en todo momento, los principios establecidos en ella, de creación de un registro nacional de intérpretes y traductores debidamente acreditados para ejercer la profesión en el ámbito judicial (juzgados, tribunales, policía). Con ellos, y gracias al trabajo de muchos otros profesionales que colaboran en esta materia, se podrá conseguir una adaptación plena de las exigencias marcadas por la normativa comunitaria.

La transposición de la Directiva europea ciertamente afecta también a los funcionarios de la Sección de Intérpretes de la Subdirección General del Gabinete Técnico de la Dirección General de la Policía, y a todos los traductores de la plantilla, que tendrán que adecuarse a los requisitos que marque la ley. En su ámbito de actuación, la Subdirección General del Gabinete Técnico está ya comprometida en este proceso de actualización y racionalización, atento a los desarrollos que se vayan produciendo.

Este compromiso se refleja en el Plan Estratégico Institucional 2013-2016 de la Dirección General de la Policía, ya mencionado con anterioridad, en el que vienen

recogidos los objetivos de la Sección de Traducción e Interpretación de Idiomas de esta Subdirección General.

En materia de traducción e interpretación, este plan propone la racionalización y uso eficiente de los recursos técnicos y humanos para potenciar la mencionada Sección. Las iniciativas más destacadas son: la optimización del trabajo de todos los traductores e intérpretes del Cuerpo Nacional de Policía, iniciando este proceso en Madrid y extendiéndolo paulatinamente a todo el territorio nacional; la creación de grupos especializados por idiomas y funciones; la publicidad de sus actuaciones y la realización de un control de calidad de los servicios prestados. Fomentar la formación y actualización de sus miembros, completan la hoja de ruta del funcionamiento de esta Sección.

Añadiremos que este compromiso no se ciñe únicamente al ámbito de este Gabinete, pues recientemente, se ha informado al Gabinete de la Secretaría de Estado de Seguridad, en relación con una Proposición no de ley formulada por el Grupo Parlamentario Socialista, sobre diferentes cuestiones relacionadas con el establecimiento de unos requisitos mínimos para poder ejercer de traductor y/o intérprete.

La consecución de estos objetivos adquiere especial relevancia en estos momentos, dado que muchas traducciones e interpretaciones deberán ser respetuosas con la Directiva comunitaria. En concreto, dicha Directiva destaca el rol de la asistencia gratuita del intérprete que auxilia en todas las fases del proceso a cualquier persona extranjera objeto de un proceso penal, incluyendo la información de derechos y la toma de declaración en dependencias policiales para la elaboración del atestado policial. Cuando se adapte la legislación comunitaria a la legislación nacional, tendrán que estar definidos los siguientes parámetros con el fin de que no se lesionen los derechos garantizados legalmente a la persona durante todo el proceso penal: formación del traductor/intérprete, funciones, perfil, etc. La aplicación de la Directiva afectará a todos los traductores/intérpretes que trabajan en la Administración, y específicamente a los que forman parte de la plantilla de la Dirección General de la Policía.

Por lo tanto, desde esa Sección se seguirán atentamente las repercusiones del desarrollo de la Directiva europea para poder hacer frente, en el momento preciso, a las demandas que se deriven de ello.

En definitiva, no hay objeción para la transposición de la Directiva 64/2010, si bien su introducción plena traspasa las competencias de la Dirección General de la Policía, cuya problemática en este entorno se va resolviendo, tal y como se ha expuesto, dentro de la legalidad vigente con los medios al alcance e intentando acomodarse a las necesidades existentes, que difieren mucho según la población y la actividad turística y delincencial de la zona.

12. Conclusión

La Dirección General de la Policía requiere satisfacer una necesidad de traducción e interpretación frente a los requerimientos del entorno, razón por la cual la Administración no debe olvidarse de este compromiso y debe llevarla a cabo, máxime

cuando entran en juego los derechos fundamentales de los ciudadanos; por tanto se debe reflexionar y articular de manera conjunta una alternativa que permita innovar en una propuesta, acorde con las directrices marcadas por la Unión Europea, que ofrezca a nuestra Institución Policial la posibilidad de brindar a los ciudadanos extranjeros un servicio profesional y de mayor calidad.

En esta última sección del presente trabajo de fin de Master debemos destacar las ideas más importantes que se han puesto de manifiesto durante toda la investigación llevada a cabo. Estas conclusiones son fruto de un estudio pormenorizado del estado de la situación en materia de traducción e interpretación en la Dirección General de la Policía.

Se da así respuesta al objetivo marcado desde el inicio de este proyecto de investigación de reflejar la realidad actual de la traducción e interpretación dentro de la Institución policial con la pretensión de dar un cambio a la organización estructural existente, racionalizando y usando de manera eficiente todos los recursos técnicos y humanos para potenciar la coordinación de la Sección de traducción e interpretación de la Dirección General de la Policía.

Especialmente relevante resulta la consecución de este objetivo en la actualidad dado los giros legislativos que se están sucediendo en este ámbito, principalmente aquellos acordes con la Directiva de la Unión Europea 2010/64/UE, relativa al derecho de interpretación y traducción en los procesos penales.

Ha quedado patente en el presente estudio que la legislación existente en España sobre esta materia es insuficiente, y a su vez, obsoleta, a pesar de que en nuestra propia Constitución Española de 1978 (artículos 17.3 y 24) se consagra el derecho a un juicio justo. En el orden jurisdiccional penal, es la Ley de Enjuiciamiento Criminal, cuyo articulado relativo a los intérpretes data de finales del siglo XIX, la que regula la intervención del intérprete estipulando que, en ausencia de un “intérprete titulado”, podrá ejercer esta labor cualquier persona que domine la lengua pertinente. El problema reside pues en que no existe norma que regule la cualificación profesional de estos traductores/intérpretes.

Para ello, la Unión Europea está avanzando hacia un espacio común de justicia penal en el que impera la confianza y el respaldo entre las autoridades responsables de la aplicación de la ley. El punto de partida es el cumplimiento de uno de los principios más importantes: el reconocimiento mutuo de las resoluciones judiciales en todos los Estados miembros de la Unión Europea. Garantizar la protección, dentro de la Unión, de los derechos de las víctimas, los sospechosos y los detenidos, aunque estos crucen las fronteras nacionales, constituye la base de una auténtica ciudadanía.

El derecho de las personas sospechosas y acusadas a tener un juicio justo es, como ya hemos dicho, un derecho fundamental reconocido. Durante los últimos años, las Instituciones europeas han elaborado distintos planes de trabajo para reforzar los derechos procesales de estas personas en los procedimientos judiciales y policiales. Así se adoptaron algunas iniciativas legislativas, dentro de las cuales se encuentra la interpretación y la traducción. En octubre de 2010, el Parlamento y el Consejo adoptaron una Directiva relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales (Directiva 2010/64/UE), basada en una iniciativa de trece Estados miembros.

Esta medida de la Unión Europea supone un gran avance dado que es la primera iniciativa legislativa que establece unas normas mínimas comunes que garantizan a los ciudadanos extranjeros el derecho a un servicio de interpretación en todas las vistas e interrogatorios, tanto judiciales como policiales, así como durante la entrevista con el abogado. Garantiza además las traducciones escritas de todos los documentos fundamentales, como el atestado o escrito de acusación.

Aunque estas iniciativas comunitarias están viendo la luz tímidamente, al menos en nuestro país, constituyen un paso adelante muy importante que necesariamente obliga a los responsables políticos a tomar cartas en el asunto. Lo que sí parece cierto es que con ello se incrementa la concienciación sobre la importancia de la regulación de los servicios de traducción e interpretación pero todavía queda mucho camino por recorrer.

Otro objetivo consistía en profundizar en la necesidad de recurrir a empresas privadas debido principalmente al número de efectivos en plantilla, considerablemente insuficiente, para poder atender el volumen tan grande de trabajo dentro de la policía. Además, como ya hemos visto, en la actualidad, no se crean plazas nuevas, las que se convocan quedan desiertas por no resultar atractivas en cuanto a remuneración se refiere y no se sustituyen las vacantes que se puedan producir por excedencias, bajas o jubilaciones. Todo ello hace que la externalización de los servicios de traducción e interpretación a empresas privadas sea inevitable.

La consecuencia del modelo de subcontratación actual no ha sido otro que el encarecimiento del servicio en detrimento de la calidad. Este tipo de acuerdo o contrato entre la Administración y la empresa privada está basado únicamente en principios económicos. La Administración busca abaratar el gasto mientras que el único objetivo de la empresa privada es obtener un beneficio económico a toda costa. El beneficio que obtiene el intermediario supone un encarecimiento del servicio, sin embargo, ello no supone una mejora de la calidad, ya que las empresas no exigen a los traductores e intérpretes que ponen a disposición de la Administración, en este caso de la Dirección General de la Policía, estar en posesión de una titulación, ni siquiera se realizan pruebas de acceso para demostrar competencias profesionales o un mínimo de experiencia en la materia. La falta de la debida formación del traductor e intérprete perjudica gravemente los derechos de los ciudadanos extranjeros, creando, en definitiva, indefensión, y afecta también a los intereses de la Administraciones, dado que no se optimizan los recursos públicos.

Esta situación sigue generando bastantes problemas en comisarías, juzgados y otras dependencias. Todo ello puede costarle caro al sistema en términos económicos, tiempo y calidad del trabajo policial, mientras que, por el contrario, el uso de traductores e intérpretes policiales cualificados hará que los procedimientos y las investigaciones avancen de manera efectiva, reducirá audiencias ineficaces, evitará errores policiales y mejorará la comunicación entre todas las partes implicadas en el proceso.

En base a lo expuesto, entendemos que se debería contar con un modelo de gestión directa por parte de la Administración Pública; en el caso de la Dirección General de la Policía, mediante la creación de un Cuerpo de Traductores e Intérpretes, bajo la supervisión de un coordinador o responsable de intérpretes con formación en traducción e interpretación así como en gestión de personal. Con ello, sería necesario

controlar el acceso a la profesión conforme a principios objetivos y profesionales de todos los aspirantes a formar parte de dicho Cuerpo.

En consecuencia, tal como lo contempla la Directiva 2010/64/UE, apostamos por la creación de un registro nacional de traductores e intérpretes judiciales y policiales y, del mismo modo, por la elaboración de programas de formación, tanto para estos profesionales como para los funcionarios policiales que han de trabajar con intérpretes. Por último, con este sistema se podría establecer unos salarios dignos para estos profesionales cualificados al no contar ya con un intermediario. Así, la implantación de este modelo supondría una mejora notable en el sistema de provisión de intérpretes así como en la calidad, al realizar la incorporación de los profesionales a ese registro en base a criterios de cualificación y competencia. Además, beneficiaría a los traductores e intérpretes debido a las condiciones salariales más atractivas y satisfaría perfectamente la demanda cada vez mayor de traductores e intérpretes en la policía.

En definitiva, resulta primordial, dada la gran demanda de traducción e interpretación que se genera en las comisarías españolas, que los políticos no sólo se sensibilicen con el ahorro en el gasto público sino también con aspectos tan importantes como la cualificación, la acreditación y la formación de los profesionales.

En este sentido se está trabajando en la Subdirección General del Gabinete Técnico de la Dirección General de la Policía con el fin de poder responder a la nueva situación derivada de la incorporación de la Directiva 2010/64/UE, no solamente a través del Plan Estratégico Institucional ya mencionado, sino también siguiendo atentamente los encuentros internacionales en los cuales se debate sobre la formación de los traductores e intérpretes, especialmente aquellos organizados por la Comisión Europea, donde se encuentra el centro de excelencia más relevante, la Dirección General de Traducción. La formación y actualización es, en la actualidad, uno de los frentes más relevantes que se trata de mejorar en aras de mantener un nivel de calidad imprescindible en un cometido que afecta siempre a los derechos fundamentales de la persona y que la Administración tiene el deber y la responsabilidad de garantizar.

BIBLIOGRAFÍA

Libro Blanco de la Traducción y la interpretación institucional, año 2011, editado por el Ministerio de Asuntos Exteriores

- Corsellis, A. 2002. “Formación de los proveedores de servicios públicos para trabajar con intérpretes y traductores. Habilidades y competencias interculturales”. *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Ed. C. Valero. Granada: Comares: 71-90
- Corsellis, A. (2010) “Profesionales bilingües”. Capítulo 6 en *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Primeros pasos*, traducción por Rosa Cobas y Carmen Valero Garcés, Granada: Comares
- Martin, A., y I. Abril. 2002. “Los límites difusos del papel del intérprete social”. *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades/ New Needs for New Realities*. Eds. C. Valero y G. Mancho. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad: 57-62.
- Martin, A. 2003. “Investigación en interpretación social: Estado de la cuestión”. *Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación*. Ed. E. Ortega Arjonilla Granada: Atrio .Vol I. 431-446
- Ortega Herráez, Juan Miguel, 2010, *Interpretar para la justicia*, editorial Comares.
- Morelli, M. 2002. “Más allá de las palabras: la interpretación en las asociaciones que se ocupan de personas sin hogar”. *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades/ New Needs for New Realities*. Eds. C. Valero y G. Mancho. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad.203-208.
- Valero Garcés, C. 1998. “¿Traducción e interpretación en servicios públicos? ¿De qué me hablas? ¿Una nueva especialización?”. *Nuevas Tendencias y Aplicaciones de la Traducción*. Eds. C. Valero et al. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad. 267-276.
- Valero Garcés, C. 2000b. “Traducción e interpretación en los servicios públicos: un desafío a la comunicación social e intercultural”. *El traductor profesional ante el próximo milenio*. Madrid: Universidad Europea.
- Valero Garcés, C. 2001d. “Traducción e interpretación en los servicios públicos: un desafío a la comunicación social e intercultural”. *El traductor profesional ante el próximo milenio*. Madrid: Universidad Europea.
- Valero Garcés, C., y G. Mancho. 2002. “Traducir de y para los que llegan: una incipiente realidad en la España de principios del siglo XXI”. *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades*. Eds. C. Valero y G. Mancho. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad.63-72.

Valero Garcés, C. (ed.) 2003. *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Ed. Granada: Comares.

Valero Garcés, C. 2003c. «Traducción e interpretación en los servicios públicos. Realidad y futuro». *Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación*. Ed. E. Ortega Arjonilla. Granada: Atrio. I:455-466.

WEBGRAFÍA

Página Oficial del Cuerpo Nacional de Policía, www.policia.es/

EULITA, proyecto ImPLI (Improving Police and Legal Interpreting) sobre Mejoras en la interpretación policial y en los procesos penales 2011-2012 Informe final [eulita.eu/sites/.../traducción%20%20ImPLI%20versión%20final%20\(1\).pdf](http://eulita.eu/sites/.../traducción%20%20ImPLI%20versión%20final%20(1).pdf)

Universidad de Vigo – Linkterpreting – Interpretación policial y penitenciaria, <http://linkterpreting.uvigo.es/interpretacion-policial-y-en-centros-penitenciarios/>

Oficina de Interpretación de Lenguas, Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, <http://www.maec.es/es/menuppal/ministerio/tablondeanuncios/interpretesjurados/Paginas/IntpretesJurados.aspx>

Estatuto Básico del Empleado Público - BOE.es, <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-7788>

Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo y del Consejo del 20 de octubre de 2010 sobre el derecho a interpretación en los procesos penales <http://www.eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:280:0001:0007:es:PDF>

Grupo de Interés Especial en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos http://www.celelc.org/activities/Working_groups/Resources_Working_Groups/sigtips_final_report_es_.pdf?1370253478

Previsiones para mejorar la traducción e interpretación en procedimientos judiciales del Tribunal Superior de Justicia de Madrid http://www.aptij.es/img/doc/Recomendaciones_TSJ_Madrid.pdf

Anteproyecto de Ley de Enjuiciamiento Criminal. Ministerio de Justicia. <http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/1292367253500?blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition>

Gascón Nasarre, F. (3 de enero de 2013). *Proposición no de ley para una formación mínima de los traductores policiales (II)*. En el Blog: El Gascón Jurado. <http://www.elgasconjurado.com/2013/01/03/proposicion-no-de-ley-para-una-formacion-minima-de-los-traductores-policiales-ii/>

Ley de Enjuiciamiento Criminal.

http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1882-6036

Propuesta de Código Procesal Penal. Ministerio de Justicia.

<http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/es/1215197775106/Medios/1288778173060/Detalle.html>

Red Vértice. Comunicado: *Hacia un nuevo modelo de la traducción y la interpretación judicial*. Butlletí de L'Associació de Traductors i Intèrprets Jurats – II Trimestre 2012.

<https://dl.dropboxusercontent.com/u/19558884/Carta%20V%C3%A9rtice%20al%20MJ.pdf>

LISTADO DE ANEXOS

1. Orden General de la Dirección General de la Policía, número 13.855, de fecha 22 de noviembre de 1983
2. Ejercicios de traducción correspondientes a distintas convocatorias celebradas entre los años 2007 y 2012
3. Distribución de los 141 puestos de traductores-intérpretes adscritos a la Dirección General de la Policía, a fecha 1 de abril de 2014.
4. Dos modelos de certificados de servicios prestados por los trabajadores de la empresa Seprotec Traducción e Interpretación, S.L.
5. Proposición no de Ley sobre gestión pública de los servicios de traducción e interpretación de los Ministerios de Interior y de Justicia
6. Estadística de trabajos realizados del 01/01/2013 hasta el 31/12/2013 agrupados por idiomas
7. Tríptico Plan Turismo Seguro, editado por la Dirección General de la Policía en diferentes idiomas para el turista extranjero
8. Nota de prensa, 09/04/2014, Red Vértice: "Intérpretes alertan sobre el peligro de transponer incorrectamente la Directiva 2010/64/UE sobre interpretación y traducción en los procesos penales"