INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

ÁMBITO JURÍDICO: JURISDICCIÓN PENAL

POLICÍA, JUZGADO, PRISIÓN

ALGECIRAS

INTERPRETING IN THE PUBLIC SERVICES

LEGAL FIELD: CRIMINAL JURISDICTION

POLICE, COURT, PRISON

ALGECIRAS

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

Presentado por:
D. FRANCISCO JOSÉ GRANADOS PINO

Dirigido por:
Dra. Dña. CARMEN VALERO GARCÉS

Alcalá de Henares, a 1 de septiembre de 2014

«La vida es muy peligrosa. No por las personas que hacen el mal,
sino por las que se sientan a ver lo que pasa». Albert Einstein.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, a mis hermanos, a mis cuñados, a mi pareja, en definitiva, a toda mi familia, a quienes, con extraordinario esfuerzo, sembraron todos los días de mi vida para que hoy fuera quien soy, luchando contra viento y marea para que llegara donde hoy estoy: a mi familia se lo debo todo, pues sin ella nada sería hoy. De todo corazón, les estaré a todos y cada uno de ellos eternamente agradecido por estar siempre a mi lado, en los momentos buenos y en los no tan buenos, por soportar con estoicismo mis difíciles idas y venidas, por regalarme su cariño de manera incondicional, a fin de cuentas, por hacer de mi vida un camino expedito, simplemente, porque si alguien merece agradecimiento esa es mi familia.

A todas las personas que han colaborado en esta investigación porque sin ellas este trabajo jamás habría sido posible. A la Comisaría de la Policía Nacional de Algeciras, a la Comandancia de la Guardia Civil de Algeciras, al Palacio de Justicia de Algeciras, al Centro Penitenciario Botafuegos, a la Asociación Algeciras Acoge, a la Asociación Cardijn, con especial mención a un número muy reducido de personas, cuyos nombres y apellidos prefiero, por evidentes razones de confidencialidad, mantener en el anonimato, porque sin su contribución este estudio nunca habría visto la luz. Digno de agradecer es su compromiso y dedicación para conmigo y el presente trabajo de investigación: mi gratitud hacia ellos es sincera.

A mí mismo, pues este estudio ha supuesto para mí un reto más que he tenido a bien afrontar con decisión, esfuerzo y tesón pero que, sin el calor de mis seres más queridos y sin la colaboración de todas las personas que forman parte de las instituciones y asociaciones anteriores, entre otras, jamás habría podido sacar adelante. Asimismo, agradezco a mi tutora la orientación tan imprescindible para la elaboración de este trabajo fin de máster que, posiblemente, marque el comienzo de una nueva y fructífera etapa. También doy las gracias a un buen amigo abogado el esfuerzo que supone que un lego en materia jurídico penal trate de comprender ciertos conceptos indispensables para la delimitación de parte del marco teórico.

A todas aquellas personas que, en mayor o menor medida, pero siempre de manera muy positiva, pudieron influir en mi vida a lo largo de estos veintiséis años, porque todo desde el más nimio detalle hasta el más trascendental de los gestos contribuye a escribir una biografía. Gracias a todos vosotros por guiarme en la dirección correcta por un camino escarpado por el que merece la pena abrirse paso hasta el final. Sin titubeos, me atrevo a afirmar, con absoluta franqueza, que uno de los valores más destacables que me ha transmitido la vida es la gratitud, pues como bien tuvo a ilustramos el más célebre escritor de la literatura hispana, Miguel de Cervantes Saavedra: «De gente bien nacida es agradecer los beneficios que reciben, y uno de los pecados que más a Dios ofende es la ingratitud». Yo doy las gracias todos los días.

ÍNDICE

Resumen...……..5
Contenido…..……..6
1. Introducción.……..6
1.1. La investigación.……..6
1.2. La especialización.……6
2. Marco teórico.……7
2.1. La traducción e interpretación en los servicios públicos.……7
2.1.1. Concepto y denominación de la especialización.……...…8
2.1.2. Funciones del intérprete en los servicios públicos.……11
2.1.3. Pasado, presente y futuro del ejercicio profesional.……...16
2.2. Los ámbitos de la traducción e interpretación en los servicios públicos.……...22
2.2.1. El ámbito jurídico.……...23
2.2.1.1. Jurisdicción penal.……...23
2.2.1.2. Contexto policial.……...24
2.2.1.3. Contexto judicial.……...24
2.2.1.4. Contexto penitenciario.……25
2.2.2. El ámbito sanitario.……...27
2.2.3. El ámbito socioeducativo.……...28
2.3. La deontología de la interpretación en el ámbito jurídico penal.……...…..28
2.3.1. Código deontológico.……..28
2.4. El derecho a la interpretación en el ámbito jurídico penal.……30
2.4.1. Normas con carácter internacional.……30
2.4.2. Normas con carácter nacional.……31
3. La interpretación en el ámbito jurídico penal: estudio de caso.……33
3.1. Muestra de datos y método.……34
3.2. Análisis y resultados.……...39
3.2.1. Policía.……40
3.2.2. Juzgado.……43
3.2.3. Prisión.……...45
3.3. Sugerencias.……...48
4. Conclusiones.……50
Bibliografía.……52
Anexos.……60
1. Entrevistas.……60
2. Cuestionarios.……71

RESUMEN

El fenómeno de la globalización ha marcado la sociedad española de las dos últimas décadas que ha sido testigo de unos cambios demográficos sin precedentes. El multilingüismo y el multiculturalismo que hoy caracterizan el tejido social de España cobró fuerza hace poco más de veinte años cuando este país se convirtió en el destino de millones de inmigrantes procedentes de todos los rincones del mundo. Solo en el municipio andaluz de Algeciras, con una población de algo más de ciento catorce mil habitantes, conviven cerca de una treintena de nacionalidades repartidas por cinco continentes. Sin duda, esta nueva realidad comporta nuevas necesidades que deben ser atendidas, máxime, en un lugar que, por su situación geográfica, es más proclive a la delincuencia internacional y que, por consiguiente, tiene más necesidad de interpretación en el ámbito jurídico penal de los servicios públicos locales. Este trabajo de investigación se propone describir la situación de la interpretación policial, judicial y penitenciaria de dicho municipio, así como aportar algunas ideas hacia un nuevo modelo de respuestas a unas dificultades que son patentes. La calidad de la interpretación policial, judicial y penitenciaria, y la profesionalidad de quienes realizan esta actividad que, en el proceso penal es un derecho fundamental, son inferiores a las deseables.

Palabras clave: Algeciras, servicios públicos, ámbito jurídico, jurisdicción penal, contexto policial, contexto judicial, contexto penitenciario, interpretación, proveedor, intérprete, usuario

ABSTRACT

The phenomenon of globalisation has marked the Spanish society of the last two decades, which has witnessed some unprecedented demographic changes. The multilingualism and multiculturalism that are the fabric of today's Spanish society gained momentum a little more than twenty years ago when this country became the destination for millions of immigrants from all around the world. In the Andalusian municipality of Algeciras alone, with a population of little over a hundred and fourteen thousand inhabitants, nearly thirty nationalities spread throughout five continents live together. Undoubtedly, this new reality carries new needs that must be satisfied, especially in a place that, due to its geographical location, is more prone to international crime and, therefore, has more need for interpreting in the criminal legal field of the local public services. This research work sets out to describe the situation of police, court and prison interpreting of said municipality, as well as to contribute some ideas towards a new model of responses to certain difficulties that are evident. The quality of police, court and prison interpreting, and the professionalism of those who practise this activity, which is a fundamental right in the criminal process, are inferior to what is desirable.

Key words: Algeciras, public services, legal field, criminal jurisdiction, police setting, court setting, prison setting, interpreting, provider, interpreter, user

CONTENIDO

1. Introducción

Esta sección tiene por objeto la contextualización, a modo de introducción, del presente trabajo fin de máster, encaminado a capturar una instantánea de la situación actual de la interpretación en los servicios públicos del municipio de Algeciras, concretamente, en el ámbito jurídico penal: policía, juzgado, prisión. Así, pretende ofrecer una descripción concisa para dar a conocer la motivación del autor, la finalidad de su estudio y sus objetivos, así como presentar una breve delimitación de la especialización objeto de estudio.

1.1. La investigación

> «Without empirical research, the practice will continue to be based on opinions and personal experience rather than on empirically tested and informal theories». (Angelelli, 2008: 153)

En primer lugar, sería conveniente manifestar que la motivación del autor para profundizar en el campo de la interpretación en los servicios públicos proviene, por un lado, de su formación y vocación como traductor e intérprete y, por otro lado, de su experiencia en diferentes países extranjeros y en el suyo propio, para ser exactos, en su ciudad natal, Algeciras, municipio de la provincia andaluza de Cádiz con gran afluencia de extranjeros en su inmensa mayoría procedentes, por razones geográficas, del norte de África. Este es un motivo con fuerza suficiente *per se*, sin embargo, una experiencia en el contexto de la interpretación judicial fue la que, sin duda alguna, le impulsó a indagar formalmente en este campo. Su inspiración han sido otros trabajos de investigación como el de Lluís Baixauli Olmos, entre otros.

En segundo lugar, la finalidad de estudiar esta especialización incipiente estriba en la necesidad imperante de hallar una solución a un desajuste espacio-temporal ante una realidad social nueva que, como resultado, da lugar a una desigualdad lingüística, cultural, en definitiva, social, sin precedentes en una sociedad tan avanzada como la sociedad española del siglo XXI. La globalización da forma a un estilo de vida en el que cada vez es mucho más frecuente la mescolanza interlingüística e intercultural: un desafío, de momento, solo de momento, insalvable. Los investigadores tienen la obligación de sentar las bases que definen el problema, así como de establecer las directrices que le den solución. Por ello, este tiene el firme propósito de ser un aporte empírico más sobre la realidad de la situación actual, un impulso necesario más en la consecución de lo que el autor gusta de denominar *Orbis Unum: In Varietate Concordia*.

En tercer lugar, sería interesante delimitar los dos objetivos principales de este trabajo que son, por una parte, describir la realidad de la interpretación en el ámbito jurídico penal de los servicios públicos del municipio de Algeciras con datos extraídos a partir de tres modelos de entrevistas y cuestionarios y, por otra, proponer soluciones a las posibles dificultades que puedan arrojar los resultados del estudio.

1.2. La especialización

> «La regla de oro para toda traducción es, a mi juicio, *decir todo* lo que dice el original, *no decir nada* que el original no diga, y *decirlo todo con la corrección y naturalidad* que permita la lengua hacia la que se traduce». (García Yebra, 1997: 45)

El estudio de la traducción e interpretación, entendidas como la traslación de un mensaje escrito o hablado de una lengua origen a una lengua meta, es la disciplina matriz de la traducción e interpretación en

los servicios públicos (TISP). Esta antigua pero, al mismo tiempo, reciente rama de especialización, es la que tiene lugar en el área de los servicios públicos con el fin de facilitar la comunicación entre proveedores y usuarios en comisarías de policía, oficinas de inmigración, centros de salud, centros escolares y contextos similares, según Wadensjö (1998: 33), quien la define de la siguiente manera: «PSIT is a discipline which takes place in public service settings in order to facilitate communication between official staff and clients: in police stations, immigration offices, healthcare facilities, schools, and other similar service settings».

La interpretación en los servicios públicos (ISP), según palabras de Valero Garcés (2003: 4), sería pues «una forma de comunicación que se da en cualquier sociedad multicultural en la que los hablantes de diferentes lenguas deben comunicarse directamente con hablantes de otras lenguas que no conocen y para lo cual se sirven de intermediarios que conocen ambas lenguas», si bien esta definición alude en paralelo a la traducción que, a pesar de hallarse en un segundo plano, es tan transcendental como la interpretación, según manifiesta Corsellis (2014) en una entrevista para la revista en línea FITISPos-International Journal del grupo de investigación FITISPos de la Universidad de Alcalá. Otra definición igualmente válida para este concepto podría ser la acuñada por Pöchhacker (1999: 126): «Interpreting in an institutional setting of a given society in which public service providers and individual clients do not speak the same language».

Los ámbitos de trabajo que encierra la especialización, conforme a la clasificación propuesta por Baixauli Olmos (2012), son el jurídico, el sanitario y el socioeducativo. La ISP en el ámbito jurídico penal es el hilo conductor de un estudio que pretende ser un paso más en el camino hacia un futuro con garantías de pleno derecho para toda persona más allá de su lengua o cultura, pues como apuntan Martín y Valero Garcés (2008: 2) «In many countries, guidelines or models (however limited they may be) do not even exist, as community interpreting is not a recognised activity or such recognition is in a very incipient phase».

2. Marco teórico

El marco teórico de la investigación, por su naturaleza interdisciplinaria, es meridianamente diverso. Los principales campos del saber que entrecruzan sus líneas divisorias para dar forma a este estudio son: la traducción e interpretación, concretamente, la TISP; la deontología profesional, en este caso, aplicada a la TISP; y el derecho, principalmente, el derecho penal. El propósito de esta sección no es tratar ninguna de esas tres disciplinas o ramas del conocimiento como áreas de estudio independientes, sino resaltar la unión inevitable entre ellas para así alcanzar una visión conjunta de la realidad profesional de la ISP.

2.1. La traducción e interpretación en los servicios públicos

El efecto de la globalización como el fenómeno migratorio humano más moderno conocido hasta la fecha ha reconvertido el antiguo concepto de la interpretación que antes se ocupaba exclusivamente de la comunicación entre personas con lenguas diferentes a nivel internacional y ahora se ocupa también de la comunicación entre personas con lenguas diferentes a nivel nacional (Corsellis, 2010). Esta nueva realidad de multilingüismo, sin duda, asociada a la de multiculturalismo, origina la TISP: una profesión nueva que se ha desarrollado, de manera heterogénea, no solo en lo que al plano geográfico se refiere, sino también en cuanto a ámbitos de trabajo. Esta característica es intrínseca a una actividad profesional con enfoques muy dispares sobre la que ni siquiera existe un consenso general en aspectos tan básicos como el nombre de la especialidad o las competencias del profesional (Baixauli Olmos, 2012).

2.1.1. Concepto y denominación de la especialización

La reflexión terminológica sobre el concepto y la denominación de la ISP por su condición de nueva, no como actividad pero sí como profesión, es obligatoria pues, debido al exiguo reconocimiento en la mayoría de países, no cuenta con una definición universalmente aceptada (Abril Martí, 2006), pero esta ausencia de consenso terminológico puede tener un efecto bumerán pernicioso para la profesión, como así demuestra Ozolins (2014) con la siguiente afirmación: «The current array of descriptions that are given of interpreting outside the conference room has bedeviled the field: from 'community interpreting' to 'dialogue interpreting' to 'public service interpreting' to 'ad hoc interpreting' to 'non-professional interpreting'. Some descriptions avoid 'interpreting' altogether – 'linguistic mediation', 'cultural mediation', etcetera».

En esta misma línea, apunta que el concepto y la denominación, en buena parte, dependen de las características demográficas, sociopolíticas e institucionales de cada país, pero también de factores como la idea preconcebida del término *interpretación* en sí mismo. En Australia, el género de interpretación, por antonomasia, es la ISP, de ahí que Gentile (1997: 117) afirmara cuanto sigue: «In Australia, we do not use the term community interpreting but simply interpreting, just as we do not use "salted butter" because all our butter is salted». En Bélgica, por el contrario, con Bruselas como sede de instituciones europeas, el término *interpretación* está marcado por la impronta de la palabra *conferencia*, por lo que es preciso hallar cualquier otra denominación que elimine el más mínimo atisbo de confusión (Abril Martí, 2006).

Los rasgos específicos de la interpretación es otro de los factores que se ha tenido en cuenta en el momento de tomar elecciones terminológicas: *interpretación comunitaria* o *interpretación en los servicios públicos* por el entorno de carácter público o social; *interpretación bilateral* o *interpretación dialogada* por la técnica empleada; o *interpretación cultural* por la diferencia sociocultural de la comunicación que debe salvar el intérprete como mediador (Roberts, 2002). Asimismo, existen variantes aun más restrictivas que acotan la ISP por ámbitos: *interpretación jurídica* o *interpretación médica* (Abril Martí, 2006), tanto es así que tanto Pöchhacker (2004) como Bancroft y Rubio-Fitzpatrick (2009) distinguen entre *interpretación jurídica* e *interpretación judicial* que, a criterio de los susodichos, no forman parte de la *interpretación en los servicios públicos*, y otros autores como Millán y Bartrina (2013), como bien puede desprenderse de la tabla de contenidos de su publicación *The Routledge Handbook of Translation Studies*, consideran que la *interpretación jurídica* es una rama completamente «ajena» a la *interpretación en los servicios públicos*.

En Australia, si bien se utilizó el término *community interpreting*, con el tiempo, este calificativo acabó por desaparecer por la razón descrita anteriormente. En los Estados Unidos, en cambio, *community interpreting* es el término más extendido de todos, aunque alude a los servicios sociales, principalmente, dado que la *interpretación judicial* y la *interpretación médica* ambas disponen de su propio terreno en el campo de la ISP (González, Vásquez y Mikkelson, 2012). En Canadá, es *cultural interpreting* el término utilizado (Garber, 2000) y, en el Reino Unido, es *public service interpreting* el término que logró desplazar a *community interpreting* en un intento por acabar con la posible confusión entre el adjetivo *community* y la hoy extinta Comunidad Europea (Corsellis, 2014). En Suecia, país con vasta experiencia en el campo, la definición de la ISP está consolidada y los términos usados son *kontakttolk* y *dialogtolk* (Abril Martí, 2006).

Abril Martí (2006) explica que estudiosos tales como Pöchhacker (1999) quien hace hincapié en la analogía semántica del término *community interpreting* con labores de voluntariado o actividades no profesionales y, por tanto, no remuneradas, como Gentile (1997) y Garber (2000) quienes aseguran que el empleo del calificativo *community* siempre relacionará la ISP con una actividad no profesionalizada, con

la Cenicienta de la interpretación (palabras textuales de Adolfo Gentile), o como Erasmus (2000) quien observa connotaciones políticas en el término *community interpreting*, inicialmente adoptado en Sudáfrica que ahora se ha sustituido por *liaison interpreting*, se oponen al uso del adjetivo *community* por razones muy similares. Fiel reflejo de esa absoluta falta de reconocimiento de la ISP como profesión parece ser el hecho de que tanto en Alemania como en Austria se empleara el préstamo crudo *community interpreting* hasta que, con el paso del tiempo, este se tradujera por su equivalente alemán *Kommunaldolmetschen*.

En España, según Padilla (2002), Martín (2003) y Abril Martí (2006), son solo tres las principales tendencias terminológicas creadas por tres universidades distintas: el término *interpretación de enlace* fue acuñado por la Universidad Rovira i Virgili de Tarragona; la denominación *interpretación en los servicios públicos* fue acogida por la Universidad de Alcalá, institución pionera en la formación y en la investigación de TISP en España; y el término *interpretación social* fue establecido por la Universidad de Granada.

Asimismo, Baixauli Olmos (2012) distingue dos tendencias predominantes en toda Europa, por un lado, aquellos países que hacen de la dimensión cultural el punto de partida para superar las barreras comunicativas, como Suiza, Italia o España, hablan de *mediación intercultural*, con excepción de las tres tendencias anteriores, por otro, aquellos países que solo hablan de *interpretación en los servicios públicos*, como el Reino Unido. Así opina Ann Corsellis al respecto de este ambiguo concepto:

> Intercultural mediation could mean different things in different contexts and is therefore something to be wary of unless one knows precisely what is intended. At one end of the scale are third parties who "explain" the "culture" of one interlocutor to another. Apart from finding it patronizing and impertinent, I defy another English person to explain my "culture" accurately. Any attempt to do so is likely to end in failure. I would much rather be asked, through an interpreter, to describe my own my needs, attitudes, perceptions and so forth. If, through circumstances, I am confused or incoherent that is important information for, say, a doctor or police officer, who should be trained to ask the right questions and appreciate the answers. Equally, the doctor or the police officer is in the best position to explain their own service and their role in it in particular situations (Corsellis, 2014: 93).

El mensaje que Uldis Ozolins refleja en su artículo, citado unas líneas atrás, deja entrever que esta diversidad o, mejor dicho, vaguedad terminológica acarrea graves consecuencias. La ausencia de acuerdo en España, según el grupo COMUNICA (2007a), atiende a razones de lo más variado, desde la función del intérprete que, indudablemente, excede los límites profesionales establecidos (asistencia lingüística, mediación de conflictos, etcétera) hasta la fase incipiente de profesionalización de la ISP y la consecuente inexistencia de códigos deontológicos. Si bien, Baixauli Olmos (2012) revela que se ha optado por la denominación *interpretación en los servicios públicos*, impulsada por la Universidad de Alcalá.

Las posibilidades terminológicas son notables pues, aunque el término elegido para este trabajo de investigación es *interpretación en los servicios públicos*, en primer lugar, por ser el término acuñado por la *alma mater* del autor y, en segundo lugar, por resultar ser, en su opinión, la mejor de todas las opciones. En la misma línea de lo descrito con anterioridad, el concepto que a una denominación pueda atribuírsele por las características propias de cada país (*interpretación comunitaria* o *interpretación social*) o los rasgos intrínsecos a la interpretación en sí, desde una óptica técnica (*interpretación simultánea* o *interpretación consecutiva*) o funcional (*interpretación dialógica* o *interpretación de enlace*) cercenan de manera radical el significado de este tipo de interpretación que quedaría infinitamente mejor definido, a juicio del autor, por la modalidad (*interpretación de conferencias* o *interpretación en los servicios públicos*).

Alexieva (1997) asevera que la ISP es el tipo de interpretación que tiene lugar en el marco típico de los servicios públicos (comisaría, juzgado, prisión, hospital, colegio, etcétera) entre dos partes que no se

pueden comunicar por no compartir una misma lengua: por un lado, está el proveedor de servicio (policía, juez, funcionario de prisión, médico, profesor, etcétera) y, por otro, el usuario de dicho servicio (detenido, procesado, recluso, paciente, alumno, etcétera). La contradicción radica, pues, en la necesidad de esta clase de interpretación en los servicios privados, si bien el hecho de que esta se encuentre en el marco «típico», como explica Baixauli Olmos (2012), dirime sin problemas este conflicto terminológico.

Abril Martí (2006: 38-39) presenta una caracterización de la ISP a fin de reflejar con escrúpulo la compleja naturaleza de esta interpretación, a partir del sistema multiparamétrico de Alexieva (1997):

1. Participantes en la situación comunicativa

1.1. Interlocutores primarios*:*

- *Un representante de un servicio público, hablante de la lengua mayoritaria y oficial, e indirectamente implicado en el contenido textual.*
- *Un usuario de un servicio público, perteneciente a una minoría lingüística. Puede emplear una segunda lengua como herramienta de contacto y está directamente implicado en el contenido textual.*

*1.2.*Intérprete*: puede tratarse de un no profesional sin preparación específica, frecuentemente miembro de la minoría lingüística.*

2. Formato de la situación comunicativa
Entrevista en la que se desarrolla una comunicación interpersonal diádica y dialógica, interpretada en la modalidad de consecutiva dialógica o bilateral, y con una marcada dimensión interpersonal que impide la invisibilidad del intérprete.

3. Configuración textual de la situación comunicativa
Entorno profesional especializado e institucionalizado, en el que se desarrolla un intercambio comunicativo fundamentalmente oral y con una relación jerárquica entre los interlocutores.

4. Tipo de texto y estrategias de creación del texto
Tipo de texto asimétrico: semiespontáneo, planificado y especializado por parte del profesional del servicio público, pero espontáneo, no planificado y no especializado por parte del usuario.

5. Objetivos de la situación comunicativa
Conflicto de objetivos entre los interlocutores: el usuario busca solucionar una situación crítica, mientras que el representante del servicio público busca información para decidir el resultado de la entrevista.

6. Relaciones entre los participantes (poder y cultura)

6.1. Estatus y relaciones de poder*: asimetría de poder entre los interlocutores primarios. El intérprete es percibido como figura de poder por ser indispensable, por monopolizar unos recursos escasos y por arbitrar la interacción comunicativa.*

6.2. Disparidad cultural*: brecha cultural entre los interlocutores primarios basada en la diferencia de bagaje cultural, experiencia vital y estatus relativo, personal y de sus lenguas.*

7. Papel de los participantes en la situación comunicativa

7.1. Interlocutores primarios*: alternan las funciones de emisor/receptor o productor/consumidor, con distintos papeles, según el grado de compromiso con respecto al mensaje y según sus estrategias sociocomunicativas.*

7.2. Intérprete*: su papel se caracteriza por el conflicto de roles, la ambigüedad en la definición y la sobrecarga de responsabilidad. Los límites de su intervención son difusos y objeto de constante controversia.*

Esta miscelánea terminológica no beneficia a la ISP, en absoluto, dado que es muy difícil que las contribuciones académicas trasciendan a la esfera social y después a la jurídica para así establecerse como campo profesional, si no se logra antes que la sociedad entienda la urgencia o la necesidad de dar respuesta a las carencias comunicativas de esta sociedad multicultural (Ortega Herráez, 2006).

2.1.2. Funciones del intérprete en los servicios públicos

El papel principal del intérprete en los servicios públicos, sin atender a un ámbito específico, es el de facilitar la comunicación entre dos partes que no comparten una misma lengua, según Hortal (2007) y Hale (2007), entre otros. Sin embargo, los límites del papel de quien realiza esta actividad de una manera profesional o voluntaria no están bien delimitados pues, como indica Grau Mestre (1998), son la sociedad y la cultura de cada país las que imponen estos límites, con frecuencia, difusos (Baixauli Olmos, 2012).

Las funciones del intérprete atienden a factores tan sumamente diversos como son el ámbito de trabajo, el contexto de la interpretación, la situación comunicativa y la relación entre las partes o el carácter de estas, entre otras. Sin embargo, entre esas funciones podrían encuadrarse la coordinación comunicativa o la mediación, como bien apunta Wadensjö (1998: 273): «The DI [dialogic interpreter] is both a translator and a co-ordinator, sometimes engaging in remedial and mediating work» (Baixauli Olmos, 2012).

Corsellis (2002) afirma que la ISP es una relación triádica compuesta por tres agentes principales: el proveedor, el intérprete o el mediador y el usuario. El intérprete puede verse como aquel que traslada el mensaje de una lengua a otra desde una postura neutra; como aquel que se alinea con el usuario para convertirse en una especie de asesor bilingüe o un híbrido que concierta la interpretación con el trabajo social; o como aquel que practica la mediación intercultural, pero ¿dónde están los límites del papel de un profesional que es asesor, trabajador social e intérprete a la vez? (Jiménez Salcedo, 2010).

El mediador intercultural es una figura distinta de la del intérprete en los servicios públicos con una serie de competencias y funciones diferenciadas. En cierto modo, el mediador combina la labor del intérprete con la del trabajador social, como refleja el párrafo anterior, pues el mediador intercultural no solo debe superar las barreras lingüístico-culturales, sino que debe ser capaz de solventar conflictos que siempre van mucho más allá del simple trasvase discursivo: esto no es solo interpretación.

Cambridge (2002) presenta dos modelos de interpretación o mediación: el modelo *advocacy* en las antípodas del modelo *impartiality*. El primero apunta maneras de ser el ejemplo más extremo de la mediación intercultural al dar un paso más y convertirse en una estrategia de defensa del usuario en oposición al proveedor. El segundo es el tradicional, el más común de todos, el más sensato, al menos, en el ámbito jurídico que es en el que se centra este estudio. Esto es lo que suscita el debate sobre la figura del intérprete en los servicios públicos como mediador intercultural y sobre los límites de este profesional.

> Interpreters using the impartial model relay messages accurately, completely and in as closely as possible the same style as the original. They do not give personal advice or opinions; do not add or omit parts of the message; do make every effort to foster the full, accurate transfer of information; do maintain strict confidentiality. They will intervene only when they need clarification of part of a message; they cannot hear what is being said; they believe a cultural inference has been missed; they believe there is a misunderstanding (Cambridge 2002: 123).

Martín (2000) argumenta que la imparcialidad del intérprete es una cuestión ya resuelta, la duda recae en los límites de dicha imparcialidad. Weiss y Stuker (1998) sostienen que la mediación intercultural se da cuando el intérprete traslada el lenguaje verbal y el no verbal, el contexto jurídico y el político, así como las normas sociales del país de acogida de manera biunívoca, es decir, traduciendo la dimensión cultural del mensaje de los participantes en la interacción. Morrissette (2005) asevera que la ISP debe ser, en realidad, una mediación intercultural pues esta, que trata de establecer vínculos entre individuos de culturas distintas facilitando así la intercomprensión, excede claramente las fronteras de la traducción entre

dos lenguas. Además, el intérprete, en su faceta de mediador intercultural, acaba por beneficiar tanto a los proveedores como a los usuarios de los servicios públicos quienes, según Di Biase (1987: 54), «suelen ser inmigrantes recién llegados al país o de primera generación que por diversas razones no llegan a adquirir un conocimiento óptimo del idioma», pues así la Administración Pública trasmite su mensaje a todos sus ciudadanos y la comunidad de inmigrantes se integra en la sociedad (Jiménez Salcedo, 2010).

En Canadá, la mediación intercultural cuenta con una larga tradición, aunque en Quebec este tipo de interacción ha perdido el matiz cultural en pos de una interpretación neutra, eminentemente lingüística pues, como indica Jiménez Salcedo (2010: 44): «ha de ponerse mucho cuidado en no incurrir en lecturas culturalistas». En la misma línea, Weiss y Stuker (1998) afirman que el intérprete debe realizar un trabajo de contextualización a la hora de interpretar para un inmigrante recién llegado, en contraposición a lo que aventura Morrisette (2005) al afirmar que el intérprete debe pertenecer a la cultura del inmigrante, de modo que la competencia cultural de este quedaría restringida a la de su país (Jiménez Salcedo, 2010).

La mediación intercultural, que pese a no formar parte del estudio está íntimamente relacionada con la ISP quedaría definida por el Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI) como:

> Una modalidad de intervención de terceras partes neutrales entre actores sociales o instituciones en situaciones sociales de multiculturalidad significativa, en la cual el profesional tiende puentes o nexos de unión entre esos distintos actores o agentes sociales con el fin de prevenir y/o resolver y/o reformular posibles conflictos y potenciar la comunicación, pero sobre todo con el objetivo último de trabajar a favor de la convivencia intercultural (ACCEM y DGII, 2009).

Mason (2001) declara que la norma es que la relación sea estrictamente diádica, mas la presencia del mismo intérprete en los servicios públicos hace imperativo el que esta sea triádica. La creencia de que el intérprete es un agente neutro e «invisible» parece haber sido desterrada por los investigadores, aunque la idea contraria no ha sido bien acogida por los otros agentes, sobre todo, por los proveedores que suelen rechazar cualquier tipo de adaptación por parte del intérprete (Baixauli Olmos, 2012).

Algunos autores opinan que es obligación del intérprete, como único experto en la comunicación intercultural, identificar las posibles situaciones en las que los usuarios, debido a su cosmovisión, puedan provocar desarreglos para así aportar información contextual que evite el bloqueo comunicativo. Tanto la forma como los límites del papel del intérprete en los servicios públicos modelan una cuestión de enjundia muy debatida por académicos e investigadores (Baixauli Olmos, 2012).

Las teorías con respecto a la ISP y a la mediación intercultural son muy variadas y las ideas no parecen estar del todo claras, unos abogan por la invisibilidad y la neutralidad del intérprete, mientras que otros apuestan más por la mediación intercultural e incluso por el modelo defensivo *advocacy*. En cambio, las competencias del profesional de la ISP son una temática mucho menos controvertida.

Mikkelson (1999) hace un repaso sobre la literatura de la interpretación en su artículo *Interpreting Is Interpreting – Or Is It?* para analizar las aptitudes básicas del intérprete ideal sin entrar en ningún tipo de clasificación con respecto a la naturaleza de interpretación o al ámbito de trabajo:

1. Capacidad lingüística. *Incluso los legos en la materia admiten que el intérprete debe tener buen nivel de las lenguas de trabajo para interpretar con corrección, si bien es cierto que subestiman el alcance de dicho nivel. Escritores de casi todas las modalidades de interpretación, desde la interpretación de conferencias (Seleskovitch, 1978a; Jones, 1998) y la interpretación judicial (González* et alii*, 1991), hasta la interpretación comunitaria (Frishberg, 1986; Gentile* et alii*, 1996) destacan el grado de dominio lingüístico necesario. Todos parten de la base de que el idioma es solo un requisito para la adquisición de las técnicas de interpretación.*

La competencia lingüística es la espina dorsal de la interpretación, aunque no es la única, pues no es lo mismo ser bilingüe que ser intérprete, mal que pese a muchos que están plenamente convencidos de que hablar dos lenguas es sinónimo de saber interpretar: un error muy extendido por desgracia.

2. Capacidad analítica. *González* et alii *(1991: 363) afirman que el análisis es un elemento esencial de las técnicas empleadas por los intérpretes judiciales, «tan relevante para la interpretación simultánea que puede considerarse una parte intrínseca del proceso y no una técnica accesoria». Acerca de la interpretación de conferencias, Jones (1998) también destaca la trascendencia de analizar el discurso antes de interpretarlo. Asimismo, la normativa para la práctica de la interpretación médica (MMIA, 1995) alude al análisis como elemento fundamental en el dominio de la interpretación.*

La capacidad analítica es un componente fundamental de lo que se conoce como la competencia interpretativa, es decir, es una destreza necesaria para el *input* o el procesamiento de la información que el intérprete recibe en la primera de las dos partes principales del proceso de interpretación.

3. Escucha y memoria. *Gentile* et alii *(1996) sostienen que una interpretación eficaz requiere de una habilidad de escucha eficaz. Muchos son los autores que definen la escucha del intérprete como una escucha activa y aseveran que esta clase de escucha atenta es muy distinta a cualquier otro tipo de escucha y que el intérprete debe adquirirla (Jones, 1998). La memoria o la retentiva es considerada también un elemento esencial por la mayoría de expertos en interpretación, independientemente del tipo: Seleskovitch (1978a) afirma que en interpretación la comprensión y la memoria son inseparables, que una es una función de la otra. La buena memoria es imprescindible para el intérprete judicial quien debe recordar y transmitir el mensaje en la lengua meta con elementos paralingüísticos: González* et alii *(1991) mantienen que la labor del intérprete judicial es más compleja que la del intérprete de conferencias, pues este primero no puede desechar información no semántica, como pueden ser las pausas o las evasivas, para de esta manera reproducir en la lengua de llegada un mensaje jurídico equivalente al de la lengua de partida.*

La escucha activa es un elemento consustancial de la capacidad analítica que es la que permite al intérprete radiografiar el discurso. La memoria es una característica de una importancia capital para el *input* que, como en el caso de la escucha, es un componente más de la competencia interpretativa.

4. Capacidad interpersonal. *Cabe esperar que se haga hincapié en esta habilidad cuando se trata del intérprete médico o del intérprete de servicios sociales, más que cuando se trata del intérprete de conferencias, por su contacto directo con el cliente (Roberts, 1994). Sin embargo, también es interesante que el intérprete de conferencias la desarrolle por la relación que pueda mantener con los ponentes (Jones, 1998; Seleskovitch, 1978a), pues a pesar del estereotipo del intérprete de conferencias que se pasa el día en una cabina de interpretación simultánea dirigiéndose a burócratas anónimos con voces incorpóreas, muchas conferencias implican el contacto directo del intérprete con los ponentes. Además, los asistentes a esas conferencias no tienen por qué ser solo hombres de negocios o funcionarios del ámbito internacional, pueden ser personas de cualquier profesión y condición social, desde operarios de fábrica, hasta amas de casa, agricultores o refugiados.*

Esta competencia, si bien no tiene ningún tipo de influencia directa en el desarrollo de la labor de interpretación, sí que es relevante para mantener unos vínculos profesionales adecuados con los clientes, y es que la introversión podría incluso ser una circunstancia muy desfavorable para cualquier intérprete.

5. Conducta ética*. A pesar de que el código ético del intérprete tiene una repercusión obvia en las funciones del intérprete judicial (motivo por el que González et alii dedican un capítulo de cuarenta y dos páginas al tema), el caso de otro tipo de intérpretes no merece menor consideración (Frishberg, 1996; Sussman y Johnson, 1996). Jones (1998) describe las delicadas situaciones que pueden llegar a darse en las conferencias internacionales que requieren del intérprete una comprensión absoluta de su trabajo, amén de un buen juicio. Los intérpretes médicos deben estar muy bien concienciados sobre la privacidad del paciente (MMIA, 1995).*

Las competencias lingüística, cultural, interpretativa y temática son todas ellas indispensables para interpretar con corrección técnica, sin embargo, la deontológica es la que perfila y vigila que las anteriores, amén de algunas otras, se cumplen con rigor por el bien común de todos los participantes.

6. Capacidad oratoria. *Comúnmente, se asocian las habilidades oratorias a apariciones ante públicos numerosos en reuniones, congresos y conferencias, entre otros tantos eventos, y así es, hablar en público es una cualidad que cualquier intérprete debería cultivar (Weber, 1984; Frishberg, 1986; González* et alii*, 1991). Sin embargo, Gentile* et alii *(1996: 47) manifiestan que el intérprete comunitario o de enlace, quien acostumbra a interpretar en contextos más reservados también tiene la necesidad y, por supuesto, la obligación de expresar las ideas correctamente: «Entre las habilidades oratorias eficaces se encuentran la calidad de la voz, la elección del modismo, del vocabulario, del giro, etcétera. De modo que tanto el contenido como la forma del mensaje del intérprete son importantes para el buen resultado de la interpretación».*

La oratoria podría percibirse como un bien más que preciado para la interpretación, en general, aunque, como en los casos anteriores de la escucha, el análisis y la memoria, esta es solo una técnica del *output* de la interpretación y, por tanto, un elemento fundamental de la competencia interpretativa.

7. Bagaje cultural. *El hecho de que el intérprete que desempeña su labor en el ámbito de la salud y de los servicios sociales necesita tener conocimientos sobre las diferencias culturales está claro (de ahí, el término* intérprete cultural *que predomina en Canadá), si bien no es del todo evidente qué uso debería concederse a esos conocimientos (Carr* et alii*, 1997). El intérprete judicial también debe observar de cerca los matices culturales, a pesar de estar mucho más restringido para informar a sus clientes sobre las diferencias culturales (González* et alii*, 1991). Muchos intérpretes, eso sí, puede que no admitan que el intérprete de conferencias se reconoce a sí mismo no solo como un lingüista, sino como un intermediario cultural también. Seleskovitch (1978a&b), y Seleskovitch y Lederer (1984) han escrito largo y tendido acerca del vínculo existente entre la lengua y la cultura. Jones (1998: 4) lo resume muy adecuadamente cuando afirma que: «En su trabajo, los intérpretes de conferencias deben salvar las distancias culturales y conceptuales separando a los participantes de la reunión».*

La competencia lingüística y la competencia cultural son tan recíprocamente dependientes que no existe la lengua sin cultura, ni la cultura sin lengua. Sin embargo, bien es cierto que el uso de los matices culturales no cobran la misma fuerza en la ISP que en la interpretación de conferencias.

8. Conocimiento temático. *Aunque, con frecuencia, el intérprete profesional se lamenta de que sus clientes no conciben la necesidad de que es importante preparar el encargo con tiempo para así comprender mejor la temática y de esta suerte interpretar con una mayor precisión («¡No necesita entenderlo, simplemente tradúzcalo!»), los expertos en interpretación reconocen que es menester adquirir cierta terminología técnica y algunos conocimientos de fondo sobre diversos campos que se consideran importantes (Seleskovitch, 1978a; González* et alii*, 1991; Frishberg, 1986; Gentile* et alii*, 1996; MMIA, 1995).*

La especialización puede resultar necesaria para interpretar, de manera profesional, en campos tan conceptualmente complejos como el derecho o la medicina, aunque ciertos autores tienden a afirmar que el intérprete en los servicios públicos debe, hasta cierto punto, estar formado en ambas disciplinas.

La autora de estas ocho competencias asegura que el intérprete debería demostrarlas siempre, a pesar de que muy frecuentemente se contrate el servicio de individuos que carecen de ellas, práctica que en absoluto demuestra que estas no sean necesarias, sino que quien demanda el servicio no tiene la capacidad de apreciar la importancia: ¿por qué tal disparidad en cuanto a formación, remuneración y prestigio, si no?

Asimismo, afirma que estas disimilitudes derivan de la confusión existente entre la profesión y el profesional. La interpretación de conferencias está bien establecida, es un campo competitivo en el que se exige a quienes la practican una amplia formación y un alto nivel de competencia para ofrecer un servicio de calidad a organizaciones internacionales, instituciones gubernamentales y clientes particulares de primer orden. Por tanto, el intérprete de conferencias percibe un salario elevado y recibe un trato de respeto frente al intérprete en los servicios públicos que trabaja para funcionarios, a menudo, desbordados y mal pagados que desconocen su trabajo, así como para inmigrantes con recursos económicos muy limitados que distan de estar en posición de exigir una interpretación que cumpla con unos estándares de calidad mínimos.

A modo de conclusión, Mikkelson (1999) ofrece un ejemplo realista que cristaliza la imagen de una interpretación mirada desde el respeto frente a una interpretación mirada desde la indiferencia y dice que las características de la interpretación no cambiarían, pero que la actitud hacia el intérprete sí:

> The tables would be turned if the conference organizers approached the janitor on the day of the conference, asked him if he spoke the languages in question, and dragooned him into service, while the hospital administrators contacted a physician in the patient's home country who had also graduated from an interpreting school and set up a date for her to fly in to the hospital for the patient's appointment (Mikkelson, 1999).

Baixauli Olmos (2012: 30-31) establece cuáles son las habilidades del intérprete en los servicios públicos, a partir de las propuestas de Gentile *et alii* (1996) y de Abril Martí (2006):

Primera. *La competencia lingüística es la que hace alusión al dominio de al menos dos lenguas, amén de la competencia translativa que hace referencia a unas características necesarias como el conocimiento de sinónimos o expresiones análogas en las dos lenguas, la captación y la reproducción de variaciones de registro, expresiones técnicas y rasgos rítmicos y tonales, la combinación de elementos verbales y no verbales y el análisis rápido del enunciado a fin de anticipar el discurso.* ***Segunda.*** *La competencia cultural es la que abarca la comprensión de la intención comunicativa conjunta de los participantes, el reconocimiento de las suposiciones implícitas determinadas por la cultura, el conocimiento extralingüístico del entorno los participantes en la interacción comunicativa como convenciones sociales, prácticas institucionales o aspectos antropológicos o históricos relevantes.* ***Tercera.*** *La competencia técnica es la que atiende aspectos como la dinámica de la comunicación, la disposición espacial de los participantes, las estrategias de coordinación del discurso, la dinámica de grupo y la adopción de roles, la toma de notas, la gestión de la información, la modulación de la voz, el control de la velocidad de la expresión oral, y la coherencia del tono de voz y de la carga emocional.* ***Cuarta.*** *La competencia retentiva es la que concierne a la memoria, sobre todo, en la interpretación consecutiva. Asimismo, podría considerarse una competencia técnica.* ***Quinta.*** *La competencia profesional es la que se ocupa de la capacidad para emitir juicios con respecto a cuestiones de naturaleza lingüística, sociocultural, afectiva y ética.*

Estas competencias abarcan el grueso de las habilidades imprescindibles del intérprete, aunque la competencia lingüística y la competencia cultural son dependientes como dos hermanos siameses, si bien es preciso matizar que la cultura que más relación guarda con la lengua materna o extranjera del intérprete es la del país con mayor fuerza política: el intérprete europeo de inglés conoce más sobre las costumbres británicas o estadounidenses que sobre las nigerianas, esto es un hecho. La competencia técnica no debería ser otra que la interpretativa e incluir aspectos como la toma de notas, la modulación de la voz y demás técnicas intrínsecas a la labor de interpretación. Sin embargo, es cierto que la mejor destreza es conocer las funciones y los límites para adaptar el trabajo a cada situación específica.

El *burnout* es un mal que afecta a un gran número de intérpretes en los servicios públicos por las situaciones tan atroces que llegan a presenciar pero, en opinión de quien escribe estas líneas, este síndrome debería poder controlarse con la competencia profesional, pues la labor del intérprete en los servicios públicos no es tan diferente de la labor del intérprete en el teatro, quien también debe meterse en la piel del personaje por mucho sufrimiento que padezca, ni de la labor del psicólogo, quien se ve obligado a tratar traumas terribles a diario: es deber de todos y cada uno de ellos como profesionales concienciarse de que ese es su trabajo. Por último, entre todas estas habilidades no figura la competencia temática, pieza clave en ámbitos tan especializados como pueden ser el jurídico o el sanitario.

La clasificación de Abril Martí (2006) presenta semejanzas notables con esta propuesta de Gentile *et alii* (1996), sin embargo, la exposición es más clara y responde a los requisitos del Espacio Europeo de Educación Superior. Las siete subcompetencias de Abril Martí (2006) son: la comunicativa y la textual, la cultural y la intercultural, la temática, la instrumental profesional, la psicofisiológica, la interpersonal y la estratégica. Estas competencias configuran el perfil profesional del intérprete en los servicios públicos y ofrecen una visión clara y distintiva de esta ocupación (Baixauli Olmos, 2012).

La conclusión del autor es que tanto las ocho competencias de Mikkelson (1999), como las siete de Abril Martí (2006) y las cinco de Baixauli Olmos (2012) podrían resumirse en cuatro: la lingüística, la interpretativa, la temática y la deontológica. La competencia lingüística abarca el conocimiento profundo de la lengua y de la cultura; la competencia interpretativa, dividida en *input* y *output*, incluye determinadas técnicas como el análisis, la escucha, la memoria o la oratoria; la competencia temática aborda todos los conocimientos especializados necesarios en campos del saber como los que tienen cabida en los servicios públicos. Además de estas tres destrezas técnicas, es determinante contar con la deontológica o profesional.

2.1.3. Pasado, presente y futuro del ejercicio profesional

La comunicación intercultural ha sido un elemento clave en la historia de la humanidad, si bien su estudio pasó prácticamente desapercibido hasta que en 1940 se comenzó a ofrecer formación lingüística y antropológica al personal diplomático de los Estados Unidos. Sin embargo, fue la obra *The Silent Way* de Edward T. Hall publicada en 1959 la que marcó el inicio de los estudios interculturales fuera del ámbito gubernamental (Diccionario de términos clave de ELE).

La interpretación, como medio de enlace entre los pueblos, ha trazado el camino de las relaciones internacionales y de la historia universal, pese a que en España todavía no sea una profesión consolidada. La ISP nació hace escasos veinte años cuando los flujos migratorios reestructuraron la fisionomía nacional, como apunta Valero Garcés (2014). No obstante, la ISP es un terreno fértil sobre el que se está sembrando con estudios superiores como las tesis de Abril Martí (2006), Ortega Herráez (2006), Lobato Patricio (2008), Lázaro Gutiérrez (2010), Martínez-Gómez Gómez (2011), Baixauli Olmos (2012) y Cayón Sáez (2013).

Los países que mejor se ocupan de los fenómenos del multilingüismo y del multiculturalismo son aquellos con tradición histórica en recepción e integración de población inmigrante, como pueden ser los casos de Australia o de Estados Unidos. La interpretación hacía referencia exclusiva a la interpretación de conferencias hasta que en el año 1995 se celebró el primero de los siete congresos de Critical Link, (ahora conocido como Critical Link International) en la ciudad canadiense de Orillia, en Ontario (Critical Link).

Ozolins (2010) afirma que son cuatro los factores que determinan la prestación de los servicios de la ISP, a saber: el incremento de la diversidad lingüística, la dependencia de la financiación pública, la institucionalización de la práctica profesional, así como las necesidades de interpretación que requieren de un proceso legislativo multisectorial. A la postre, existen otros factores que él considera opcionales como son la actitud sociopolítica hacia la inmigración, el federalismo o el unitarismo, el modelo de la política pública, el privilegio de la interpretación judicial y la actitud hacia la interpretación.

En la actualidad, el panorama internacional de la ISP presenta variaciones en lo que respecta a la profesionalización, así como a la puesta en marcha de sus servicios, en respuesta a un número determinado de factores de naturaleza histórica, sociopolítica y jurídica (Baixauli Olmos, 2012).

La historia de la inmigración de cada país repercute directamente en los servicios de ISP, pues en los países en los que la inmigración ha sido un elemento esencial para la misma construcción nacional, como ocurre en Canadá, Estados Unidos o Australia, la prestación de estos servicios demuestra estar bien consolidada. Asimismo, esto puede deberse al hecho de que los inmigrantes de segunda generación en adelante se sientan con más poder que los de primera generación para exigir sus derechos a entender y a

hacerse entender, pues al nacer en el país se aplica el *ius soli*, derecho que les otorga la nacionalidad y, por consiguiente, todos los derechos que les correspondan como nacionales (Baixauli Olmos, 2012).

La predisposición sociopolítica para la instauración de un sistema que atienda, como es debido, todas las necesidades de la diversidad lingüística y cultural de la ciudadanía es otro elemento esencial en la evolución de la ISP que, irremediablemente, está tan vinculado a la naturaleza de un país como lo está a la actitud colectiva de este hacia la inmigración (Abril Martí, 2006).

Un aspecto común en los países de referencia que marcan la diferencia, desde una óptica jurídica, es la aprobación de un número de leyes referentes al multilingüismo y a la multiculturalidad. En Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Suecia y Australia se han aprobado ciertas leyes referentes a la realidad multicultural y a las medidas que deben tomarse para dar solución a las necesidades de toda la sociedad, independientemente de su lengua o cultura vernáculas (Baixauli Olmos, 2012).

Así pues, la prestación de servicios de ISP, según Ozolins (2000), puede desdoblarse en cinco grupos conforme al grado de implantación y profesionalización de la ISP que de menor a mayor serían los siguientes: la negación de la necesidad de los servicios, los servicios *ad hoc*, las soluciones basadas en planteamientos legalistas, los servicios genéricos y los servicios integrales.

En el primer grupo, formado por países que niegan en rotundo la necesidad de la prestación de los servicios ISP, se encuentran los países del Golfo, Japón y Brasil, que suelen recurrir a los mismos usuarios, familiares, amigos o voluntarios (Baixauli Olmos, 2012).

En el segundo grupo, formado por países que solo ofrecen soluciones *ad hoc*, es decir, soluciones circunstanciales, se sitúan Austria, Alemania, Bélgica, Italia, España y algunos otros países de inmigración o de concienciación sobre la inmigración reciente, dan respuesta a las necesidades de forma irregular y negligente, en muchos casos. Estos países no disponen de organización o estructura sólida, si bien ofrecen servicios de interpretación policial, judicial y, en raras ocasiones, sanitaria. Los intérpretes suelen ser los funcionarios de los servicios públicos, los familiares del usuario o cualquier persona voluntaria sin ningún tipo de formación que habla una lengua determinada, además de la lengua vehicular (Martín, 2000).

En definitiva, aunque este tipo de solución pretende superar la barrera lingüística, la prestación de servicios de ISP existente es de muy baja calidad y las consecuencias de recurrir tan irresponsablemente a personas no cualificadas revisten una gravedad probada tanto para el usuario como para el intérprete: la privación de libertad o la muerte, son algunos de los ejemplos más serios (Bancroft, 2005).

En el tercer grupo, formado por algunos países que ofrecen soluciones basadas en planteamientos legalistas, se encuentran Dinamarca, Malasia, Sudáfrica y Estados Unidos, siendo este último el que más ha desarrollado la profesión, especialmente, en los ámbitos jurídico y sanitario (Abril Martí, 2006).

En Estados Unidos, la Federal Court Interpreters Act de 1978 sienta las bases de la interpretación judicial, establece el sistema federal de acreditación de los intérpretes judiciales y regula cuando son más o menos adecuadas las técnicas consecutiva o simultánea, por citar un ejemplo. En este sentido, este país norteamericano cuenta con la asistencia de la National Association of Judiciary Interpreters (NAJIT), entre otras, cada una con su código deontológico y demás documentos reguladores. En los tribunales federales se siguen las directrices de la Administrative Office of the United States Courts; en los tribunales estatales

se acata el código del tribunal en cuestión. La interpretación telefónica en juicios es una novedad con gran aceptación, pese a las reticencias de los intérpretes y de las partes (Baixauli Olmos, 2012).

También, se consagra como uno de los líderes mundiales en interpretación médica, el National Council on Healthcare Interpreters (NCHIC) y asociaciones de gran calado como la California Healthcare Interpreters Association (CHIA) o la International Medical Interpreters Association (IMIA) avalan este dato. Todas ellas disponen de códigos deontológicos y de protocolos de actuación, y ofrecen respaldo al colectivo. Algunas con capacidades de acreditación, de evaluación y de formación de intérpretes médicos organizan cursos de formación específica y establecen mecanismos de control de entrada al mercado o de calidad del servicio. La interpretación judicial y médica en este país es, sin ningún género de dudas, de las más profesionalizadas y reconocidas del mundo entero (Baixauli Olmos, 2012).

En el cuarto grupo, integrado por países con servicios genéricos, se encuentran los Países Bajos, Francia, Reino Unido, Noruega, Finlandia y Canadá. La Multiculturalism Act de 1988 de este último país convirtió el multiculturalismo en un signo de identidad. En Canadá existen muchas propuestas de servicios de interpretación, pero no están muy bien coordinadas a escala nacional, si bien es cierto que el National Standard Guide for Community Interpreting Services busca la uniformidad en la prestación de servicios, un proceso que tiene como objetivo la unificación y la coordinación en las diversas áreas geográficas del país. Las provincias con actividad notoria como Quebec y Ontario son donde el Ministry of Citizenship ha desempeñado un papel activo tanto en el apoyo a la formación y a los servicios del *cultural interpreter*, que es el término que se empleaba en Canadá, como a todas aquellas iniciativas que tuvieran la intención de contribuir a mejorar la convivencia entre las diversas comunidades etnoculturales. Asociaciones como Critical Link o Healthcare Interpretation Network también han sido clave (Abril Martí, 2006).

A pesar de las muchas diferencias en el grado de desarrollo de la profesión de los distintos países, algunos han demostrado que es posible avanzar rápido y ganar terreno a los «sabios». Bélgica es un buen ejemplo que Ozolins (2000) y Abril (2006) incluyen en el grupo de países que ofrecen soluciones *ad hoc*, pero que otros autores incluyen en el grupo de servicios genéricos con planteamientos legalistas. El hecho de haber creado una Unidad de Mediación Intercultural, dependiente del Ministerio de Asuntos Sociales, Salud Pública y Medio Ambiente de Bélgica, ha supuesto un cambio evidente. Todo apunta a que este país ha mejorado la prestación de los servicios, al menos en el ámbito sanitario. Las iniciativas belgas pueden aportar datos de valor de cara a adoptar o a evitar cambios que han sido clave (Baixauli Olmos 2012).

En el quinto grupo, formado por los países que ofrecen un servicio integral para las dificultades comunicativas en los servicios públicos, se hallan los dos países líderes en la prestación de los servicios de ISP que, fuera de toda duda, son Australia y Suecia (Baixauli Olmos: 2012).

Australia es un país pionero que en los años cincuenta comenzó a buscar soluciones a los retos comunicativos que las oleadas masivas de inmigrantes suponían para el gigante oceánico tras el final de la Segunda Guerra Mundial (Valero Garcés, 2014). Sin embargo, todo dio comienzo con la creación de la Ethnic Affairs Commission que surgió a raíz de la Ethnic Affairs Act del año 1976 con el claro objetivo de favorecer la integración social de las minorías étnicas. Así pues, Australia se convirtió en el primer país en 1977 en instaurar un sistema nacional de acreditación profesional, la National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI). A pesar de ser pionero y conseguir lo que muy pocos países han logrado en lo académico y en lo profesional. Australia alcanzó su plenitud en los ochenta y entró en declive en los noventa dejando atrás tan solo dos programas de formación universitaria (Valero Garcés, 2014).

Suecia, al igual que Australia, se abrió paso en el campo de la ISP con la puesta en marcha de un servicio de interpretación para inmigrantes que quedó reflejada tanto en la legislación como en las políticas de inmigración de los diversos gobiernos suecos desde 1964, ideologías aparte, pues siempre ha habido un acuerdo muy generalizado respecto de la dirección por la que es preciso encaminar la inmigración y todo lo relativo a este fenómeno social (Dahlström, 2004). Tanto es así que el mismo parlamento refrendó de forma unánime la política de inmigración basada en principios de igualdad, libertad y cooperación, política que desencadenó, a finales de los sesenta, la creación del servicio sueco de interpretación. El Tolkien-och översättarinstitutet (TOI) es la institución sobre la que recae la responsabilidad de instruir a los intérpretes en Suecia con cursos formativos que suelen ser de corta duración en escuelas de adultos. La privatización de los servicios de interpretación en la década de los noventa provocó el empeoramiento de la situación laboral de los intérpretes y la consecuente entrada al mercado de personal poco formado (Niska, 2004).

Baixauli Olmos (2012) repasa la actualidad de la ISP nacional conforme al Número Extraordinario 1 de la Revista Española de Lingüística Aplicada (RESLA) que coordinan Valero Garcés y Raga Gimeno (2006): *Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España*.

La ISP es una actividad profundamente enraizada que cuenta con un respaldo legislativo que está a favor de la igualdad de todos los ciudadanos, a excepción de los inmigrantes ilegales que ven restringidos sus derechos más básicos. Cierto es que la ISP en España se encuentra en un estadio incipiente en cuanto a formación, investigación y profesionalización. En líneas generales, la prestación de los servicios de ISP presenta tantas variaciones como semejanzas en todo el territorio nacional, si bien cabe destacar que la improvisación es la característica por excelencia de las actuaciones por parte de la Administración Pública. Martín (2003) declara que los resultados de los estudios que confirman la falta de profesionalización del campo de la interpretación en los servicios públicos son similares. En un intento por satisfacer la necesidad de interpretación, el recurso a las ONG, principalmente, a los voluntarios que en ellas vierten sus esfuerzos, ha sido fundamental. La prestación de los servicios de ISP en este país es *ad hoc*: una práctica muy común es la licitación del servicio a entidades privadas, máxime, en el contexto judicial que, como consecuencia, ha dado lugar a la precarización del mismo (Martín, 2006). De hecho, como la mayoría de los intérpretes son voluntarios, la formación específica no es obligatoria, lo que revierte muy negativamente en el servicio prestado, así como en el reconocimiento de la profesión. Asimismo, queda patente la ausencia absoluta de mecanismos de control de calidad, y las carencias de conocimiento y de concienciación sobre la acuciante necesidad de dar una solución a los problemas comunicativos. Según académicos como González García (2006: 168): «está claro que poco a poco se están llevando a cabo actividades e iniciativas encaminadas a mejorar la comunicación entre los diversos servicios públicos y la población extranjera» o como Martín (2006: 146): «se ve que hay un inicio de respuesta por parte de la Administración andaluza».

Las causas de esta falla en el sistema, por citar algunas de las más relevantes, son la inexistencia de una consciencia colectiva acerca de la necesidad de destinar los recursos pertinentes a hacer posible que toda persona pueda entenderse con el sistema más allá de su lengua o cultura; la negación absoluta de que los inmigrantes sean ciudadanos de pleno derecho; la falta de voluntad política derivada de la indiferencia popular; la confusión entre el concepto de vocación humanitaria y la obligación de prestación de servicio, entre la solución de problemas urgentes y la institucionalización de medidas *ad hoc*, y entre la dificultad de expresión por cuestiones lingüísticas y por razones culturales que derivan de una dificultad de integración (Abril Martí, 2006); la ausencia de un acuerdo generalizado sobre la denominación y el concepto de la ocupación; la escasez de propuestas formativas regladas; la inexistencia de unos mecanismos de control de

calidad o de acreditación; la carencia de un código deontológico (Ugarte Ballester, 2006); o la falta de un protocolo de actuación que facilite la toma de decisiones y mejore la imagen del colectivo. Con el fin de contribuir a la profesionalización, las universidades podrían emprender acciones como estudiar formas de visibilización de los intérpretes o acciones de presión como la denuncia (Garber, 2000), así como ofrecer programas de formación y de investigación de calidad (Abril Martí, 2006).

No se trata de una profesión consolidada, sin embargo, el hecho de que esté en pleno proceso de crecimiento y maduración constituye una oportunidad para aprovechar el conocimiento que han adquirido otros países a través de la experiencia. El ámbito académico parece haber reaccionado con rapidez a las necesidades sociales emergentes: existen diversas iniciativas en todo el país (Martín, 2006).

El debate sobre los límites que separan la ISP de la mediación intercultural no cesa, sobre todo, en países donde estas ocupaciones aún están en la fase inicial del proceso de profesionalización, como ocurre en España. Ambas ocupaciones tienen una finalidad común que no es otra que lograr que la comunicación entre individuos de distintas lenguas y culturas sea efectiva. A modo de ejemplo, los mediadores del SEMSI, un referente nacional en TISP, realizan labores de traducción e interpretación pero su acción se entiende más desde la mediación intercultural (Giménez Romero, 2002; Souleiman, 2006).

En el terreno de la mediación, las iniciativas principales en respuesta a las necesidades urgentes de los extranjeros vienen de la mano de organizaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro así como de entidades privadas. Entre las que gozan de reconocimiento, se encuentran la Federación Andalucía Acoge y Desarrollo Comunitario de Cataluña, las cuales iniciaron sus caminos por separado pero decidieron unir fuerzas y trabajar conjuntamente desde una plataforma de trabajo nueva denominada Grupo Triángulo. Este grupo pluridisciplinar, aunque centrado en la mediación intercultural, se abrió a otras organizaciones y ahora forma parte de entidades de las tres regiones de influencia que son Andalucía, Cataluña y Madrid. En la actualidad, desde el I Encuentro de Mediadores y Mediadoras Interculturales en Valencia en 2007, existen trece propuestas de acción con trece grupos de trabajo correspondientes estructuradas en tres áreas diferentes: la formación, el reconocimiento profesional y la creación de una red de mediadores. Uno de los trece grupos trabaja en la elaboración de un código deontológico para la mediación intercultural. Además, se ha creado la Asociación Estatal de Mediadores y Mediadoras Interculturales (AEMMA). De este modo, se pretende dar una respuesta integral a la integración de la población inmigrante (Baixauli Olmos 2012).

En el plano académico, la red COMUNICA (2007b) «con el objetivo de constituirse en observatorio permanente de la traducción e interpretación en los servicios públicos en España, contribuir a la concienciación e impulsar la profesionalización» agrupa a representantes de universidades de toda España.

Las comunidades con mayor actividad por volumen de población inmigrante y por los progresos que se les atribuyen son Madrid, Cataluña y Andalucía. Sin embargo, en estas tres como en el resto de las comunidades autónomas parece que los planes autonómicos de inmigración son los que perfilan las líneas maestras de las políticas relativas a la ISP, dado que los sectores en los que más necesaria es la ISP (justicia, sanidad y educación) son competencias transferidas a las autonomías (Baixauli Olmos, 2012).

En la Comunidad de Madrid, Valero Garcés (2006b: 63) señala que: «no hay, pues, una política lingüística sólida y definida para paliar esta necesidad de aquellos que deben acudir a las administraciones estatales o servicios públicos y no conocen el español» —si bien— «comienza a notarse una mayor sensibilización por parte de algunas instituciones». El anteriormente mencionado SEMSI, los Centros de

Atención Social a Inmigrantes (CASI) y el Proyecto de Apoyo con Intérprete (PACI) de la Oficina para la Extranjería y la Migración de la Comunidad de Madrid (OFRIM), son algunas de las iniciativas de esta comunidad autónoma. A pesar de no hacer mucho que las instituciones comienzan a tomar consciencia, el papel de las ONG en la prestación de servicios de ISP ha sido primordial, mas no adecuado o suficiente. Algunas de estas ONG son ACCEM, COMRADE-SETI, CEAR y ATIME (Valero Garcés, 2006b).

El grupo de Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (FITISPos), coordinado por Carmen Valero Garcés desde la Universidad de Alcalá en Madrid, es pionero en formación e investigación en TISP y uno de los grupos con más actividad en todo el país. Este año se ha celebrado el V Congreso Internacional sobre Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos que viene organizando esta misma universidad con carácter trienal desde 2002. Asimismo, cabe destacar que el programa de posgrado de la Universidad de Alcalá es desde hace unos años una formación reglada.

En Cataluña, los servicios de ISP abastecen a distintos niveles de la Administración Pública como sucede con la Administración Municipal de Tarrassa que dispone de un servicio de mediación intercultural o con el Consejo Comarcal de Osona que también cuenta con un servicio de traducción e interpretación. En esta comunidad nació la Red de Mediadores Interculturales de la Fundación La Caixa con una plantilla de más de cien mediadores contratados por ONG en todo el territorio nacional. La buena coordinación en los esfuerzos de las distintas administraciones, ONG y agentes sociales parece haber contribuido a reducir la incomunicación en la sociedad catalana (Ugarte Ballester, 2006).

La Universitat de Vic ofrece un curso de iniciación a la ISP, así como un Máster Universitario de Interpretación de Conferencias con formación específica en ISP, sin embargo, Ugarte Ballester (2006: 118) afirma que «a pesar de las reciente proliferación de cursos formativos y publicaciones sobre mediación intercultural, la mayoría de los mediadores no posee una formación adecuada para las funciones que debe realizar: su labor puede oscilar entre el mero acompañamiento al ambulatorio por síntomas de gripe hasta asesoramiento legal u orientación más propia de un psicólogo».

La comunidad autónoma de Andalucía es una de las regiones con mayor número de extranjeros, sin embargo, parece que la respuesta de las instituciones es mínima. Los cambios configuran con rapidez una realidad muy diversa, lo que dificulta la definición de la ISP. La formación no se considera necesaria, por lo que la calidad de los servicios es dudosa (Martín, 2006).

En el contexto policial, la situación presenta numerosas irregularidades ya que no existe proceso de selección alguno y, en el contexto judicial, el servicio queda en manos de empresas privadas y el trabajo de los intérpretes no suele remunerarse con arreglo a la formación universitaria. En el ámbito sanitario, la Fundación Progreso y Salud aplica un convenio entre la Consejería de Salud, las ONG y los sindicatos, en el que se hace referencia explícita al servicio de TISP, pero esta iniciativa pionera resulta insuficiente, en muchos casos son voluntarios quienes prestan los servicios de ISP. En el ámbito educativo, suele recurrirse a mediadores interculturales y, en el ámbito social, a las ONG y a los sindicatos (Martín, 2006). En 2009, el Servicio Andaluz de Salud contrató un sistema de interpretación a distancia, principalmente, telefónica en un amplio abanico de lenguas que sigue en marcha a día de hoy (García Luque, 2009).

2.2. Los ámbitos de la traducción e interpretación en los servicios públicos

La TISP se desarrolla en instituciones públicas muy diversas con características muy dispares que condicionan su naturaleza. En este apartado, se pretende hacer un breve repaso de los ámbitos de trabajo de la TISP para después abordar en profundidad la interpretación en el ámbito jurídico penal, así como los diferentes contextos que conforman dicho ámbito, a saber: el policial, el judicial y el penitenciario.

Baixauli Olmos (2012) explica que, a pesar de la arbitrariedad con la que se emplean los términos referidos a la tipología de la ISP, *contexto* resulta ser la voz elegida en español para el equivalente inglés *setting* y *situación* para *event*. Ortega Herráez (2006) utiliza las voces *modalidad* para hacer alusión a la técnica de interpretación (consecutiva o simultánea), *género* para la especialización (jurídica o médica) y *subgénero* para el contexto (judicial o policial). La terminología que se utiliza en este estudio es *ámbito* en alusión al área de estudio del servicio en el que tiene lugar la ISP (ámbito jurídico o sanitario), *contexto* en alusión al espacio físico específico donde se desarrolla la ISP (contexto judicial u hospitalario) y *situación* en alusión a la interacción comunicativa (pliego de preguntas policial o exploración médica).

La ISP acontece en una amplia variedad de contextos, si bien es una actividad que presenta cierta unidad en la diversidad, y que estos contextos determinan las convenciones que rigen la comunicación que se establece entre los participantes primarios de la interacción (Pöchhacker, 1998). Las situaciones en un mismo contexto pueden ser híbridas, siendo posible que en un juicio se interrogue a un perito forense que aporte detalles médicos o que en un hospital un paciente deba firmar documentación jurídica. Así pues, si se tiene intención de ofrecer una visión real de la profesión, la división por ámbitos no puede entenderse como una separación tajante (Abril Martí, 2006). Además de las normas de cada ámbito, es imperativo considerar los aspectos propios de cada región o intrínsecos a cada institución, pues estos son esenciales para perfilar escrupulosamente el ámbito de trabajo del intérprete en los servicios públicos.

Mason (1999) destaca la importancia de la dimensión interpersonal que caracteriza la ISP y los rasgos de los participantes de las interacciones que son propias de un ámbito específico. Mikkelson (1999), en su artículo *Interpreting Is Interpreting – Or Is It?*, aboga por poner de relieve los rasgos unificadores de las distintas modalidades de interpretación y no tanto los divergentes, y se muestra muy a favor del sistema multiparamétrico de Alexieva (1997) basado en el modo, los participantes, el tema, el tipo de texto, los apremios temporales y espaciales y el objetivo de la interacción. Pöchhacker (1998) sostiene que mantener la unidad es difícil y tilda de «balcanización» el proceso de escisión de los ámbitos jurídico y médico con respecto a los otros ámbitos de la ISP por los enormes progresos logrados en comparación con el resto.

En definitiva, son dos posturas las que predominan entre los expertos: un grupo de académicos defiende la diversidad como rasgo característico de la ISP, y otro argumenta que, en resumidas cuentas, todo consiste en trasladar un texto de una lengua a otra y que las diferencias no son esenciales. Gentile *et alii* (1996: 77-78) defiende que «particular situations may not fit this simple pattern of relying only upon straightforward techniques», y que estas situaciones son aquellas en las que el objetivo de la interacción y la valoración que se hace del usuario están ligados al uso del lenguaje, de manera inextricable, como ocurre en la vista oral de un juicio o en la consulta de un psiquiatra. Sin embargo, argumenta que los contextos en los que tiene lugar la ISP comparten estructuras de discurso semejantes, así como que las técnicas y que el papel del intérprete en esos contextos no son tan diferentes. La especialización es muy necesaria, debida a las particularidades de cada ámbito y contexto, aunque no cabe duda de que debe existir una base común.

2.2.1. El ámbito jurídico

El ámbito jurídico, en general, y el contexto judicial, en particular, son el ámbito y el contexto que gozan de mayor visibilidad y reconocimiento en todo el mundo, información que demuestra que este es el área de la ISP que más ha logrado avanzar en el proceso de profesionalización. Sin embargo, también es preciso apuntar que en el ámbito más profesionalizado se encuentra, como demuestran estudios anteriores, el contexto más olvidado en todo el mundo también: el contexto penitenciario.

2.2.1.1. Jurisdicción penal

La organización judicial española se asienta sobre la jurisdicción ordinaria que se divide en cuatro órdenes jurisdiccionales: civil, penal, contencioso-administrativo y social, amén de la jurisdicción militar. La jurisdicción penal, conforme a la definición del Ministerio de Justicia: «Corresponde al orden penal el conocimiento de las causas y juicios criminales. Es característica del Derecho español que la acción civil derivada de ilícito penal pueda ser ejercitada conjuntamente con la penal. En tal caso, el tribunal penal decidirá la indemnización correspondiente para reparar los daños y perjuicios ocasionados por el delito o falta».

A continuación, las fases del proceso penal, entendido este como el instrumento del que se sirve el Estado para declarar la existencia de un delito o de una falta y para imponer, en su caso, una pena o medida de seguridad, a partir del modelo general de Sali (2003: 153-154), traductor del Ministerio de Justicia:

En primer lugar, la fase inicial del proceso penal se incoa con la formulación de la denuncia de un hecho delictivo ante la policía o en el juzgado de guardia. En el caso de haber detenidos, también puede ser necesaria la prestación de declaración en el juzgado de guardia.

En segundo lugar, la fase de instrucción de la causa consiste en la investigación de los presuntos hechos delictivos por parte de la autoridad judicial a través de la cual se recaban todas las pruebas y todos los testimonios de las partes implicadas. Esta parte del proceso se materializa en la secretaría del juzgado o en el mismo despacho del juez. Los interrogatorios, los careos entre las partes, los desplazamientos para las comprobaciones o para la reconstrucción de los hechos, las exploraciones médicas físicas, psiquiátricas o forenses, así como el acompañamiento al extranjero para interrogar imputados residentes en el extranjero, son intervenciones propias de esta fase para las que se precisa de la labor de un intérprete.

En tercer lugar, la fase del juicio oral, si procede, se desarrolla cuando tras la finalización de la instrucción se señala la fecha del juicio que podría tener lugar: en el Juzgado de Instrucción, en caso de una falta; en el Juzgado de lo Penal, en caso de un delito tipificado en el código penal con menos de cinco años de prisión; en la Audiencia Provincial, en caso de un delito tipificado en el código penal con más de cinco años de prisión, o en la Audiencia Provincial ante un tribunal con jurado popular presidido por magistrado, en caso de determinados delitos. Por último, tras la celebración del juicio oral, se produce la comunicación del fallo de la sentencia recaída o del veredicto en caso del tribunal con jurado.

Asimismo, dentro de la jurisdicción penal, se requiere la presencia de un intérprete para los siguientes procedimientos penales: procedimiento ordinario, procedimiento abreviado, procedimiento ante un tribunal con jurado, juicio rápido y juicio de faltas. El procedimiento que requiere la presencia inmediata del intérprete si el detenido es extranjero y desconoce el castellano es el denominado procedimiento de *habeas corpus* que se establece como garantía frente a detenciones arbitrarias o infundadas.

2.2.1.2. Contexto policial

El contexto policial presenta rasgos característicos de gran trascendencia como es el derecho de un detenido extranjero que no comprenda o no hable la lengua oficial a ser asistido gratuitamente por un intérprete o el hecho de que la instrucción policial sea la base sobre la que se asiente la acusación de un sospechoso. Otra característica, en absoluto, desdeñable es que la versión «oficial» sea la versión en la lengua oficial, en este caso, el castellano, (Gentile *et alii*, 1996), de forma que la interpretación de la versión del detenido sea la única que conste en la transcripción oficial y la única con valor jurídico.

La interpretación policial suele desarrollarse tanto en las comisarías de la Policía Nacional como en las comandancias de la Guardia Civil y está estrechamente relacionada con la interpretación judicial, pues ambos contextos forman parte de un mismo «recorrido» que comienza en comisaría, continúa en el juzgado y termina en prisión. La legislación actual garantiza sobre el papel la asistencia de intérprete en los dos primeros tramos del recorrido, mas no en el último (v. 2.4. El derecho a la interpretación en el ámbito jurídico penal). El derecho a interpretación en sede policial se extiende a cuestiones de extranjería como la expulsión, la devolución, la denegación de entrada, el asilo o el refugio, además de aquella en la que se centra este estudio: la instrucción policial en materia penal (declaraciones, escuchas, etcétera).

España tiene el deber de poner a disposición del usuario un servicio de interpretación que asista al detenido que no hable o no comprenda la lengua oficial, sin embargo, no se ha establecido ningún control de calidad en cuanto a formación o acreditación. El único requisito para convertirse en intérprete policial parece ser que es «hablar» dos lenguas, sin importar el nivel de competencia no solo en interpretación, sino en esas dos lenguas. Ambos, el Cuerpo de Policía Nacional y el Cuerpo de la Guardia Civil, cuentan con un número reducido de intérpretes, considerados personal laboral, a su servicio, aunque también recurren a las listas del Instituto Nacional de Empleo (INEM). El método de contratación más empleado de los tres es la subcontratación de empresas como Ofilingua o SeproTec Multilingual Solutions, adjudicataria de los servicios de traducción e interpretación del Cuerpo Nacional de Policía, según la publicación del Boletín Oficial del Estado (BOE, n.º 204). Sin embargo, cabe recordar que la situación de la interpretación policial es precaria y que la instrucción policial es la piedra angular del proceso penal (Cayón Saez, 2013).

2.2.1.3. Contexto judicial

El contexto judicial es el único, amén del contexto policial, en el que la Administración Pública exige interpretación, máxime en jurisdicción penal, por lo que es en estos dos contextos en los que puede resumirse la ISP en España, a diferencia de lo que ocurre en los Estados Unidos, donde la interpretación judicial no forma parte de la ISP porque los profesionales que la integran cuentan con formación específica y gozan de prestigio, o en el Reino Unido, donde la interpretación judicial es una especialización de la ISP.

La legislación vigente relativa al proceso judicial hace referencia explícita a la figura del intérprete, lo que supone un avance en comparación con otros ámbitos de la ISP que pasan desapercibidos para el legislador (v. 2.4. El derecho a la interpretación en el ámbito jurídico penal). Sin embargo, estas leyes son muy laxas a la hora de definir la figura del intérprete y las propuestas de recurrir a cualquier persona no son soluciones muy aconsejables, pues en sede judicial la comunicación adquiere una dimensión lingüística muy especial. El contenido no es el único factor determinante en el análisis discursivo, la intencionalidad —las dudas o los titubeos, las variaciones o las correcciones: en conclusión, la conducta y la actitud— es un factor tan determinante como la semántica del mensaje en sí para la valoración de una declaración oral.

Asimismo, es importante resaltar que la precisión es de suma importancia, dado que gran parte de un juicio consiste en persuadir, contradecir, contraargumentar, confrontar versiones, crear confusión, restar credibilidad, invalidar pruebas y un largo etcétera, que depende al cien por cien del lenguaje. Otro rasgo diferenciador de este contexto es la manifestación del poder jerarquizado que reflejan aspectos como la ubicación, el vestuario, la terminología, los turnos de palabra o el grado de ritualización del procedimiento. Esta rigidez institucional, en cierto modo, puede contribuir a que el juez, como máxima autoridad de la sala, desconfíe de la labor del intérprete, la cual observa con recelo por temor a que el más mínimo error en la comunicación reste garantías al procedimiento. El hecho de que el intérprete desarrolle su función con mayor o menor libertad depende del juez y esto sucede porque el intérprete no forma parte del sistema.

Los intérpretes de la Administración de Justicia, institucionalizada a través de los juzgados y de los tribunales repartidos por todo el país, se dividen en dos grandes grupos. El primer grupo lo forman aquellos que trabajan en comunidades en las que los medios personales de la Administración de Justicia dependen del Ministerio de Justicia (La Rioja, Castilla y León, Extremadura, Castilla La Mancha, Murcia y Baleares), los que desarrollan su labor en las ciudades de Ceuta y Melilla y los que ejercen sus funciones en los órganos centrales que son la Audiencia Nacional y el Tribunal Supremo. El segundo grupo lo forman aquellos que trabajan en comunidades que han asumido las competencias en materia de medios personales y materiales de la Administración de Justicia (Galicia, Asturias, Cantabria, País Vasco, Navarra, Aragón, Cataluña, Comunidad Valenciana, Madrid y Canarias). Ambos grupos disponen de plantillas de intérpretes que accedieron al puesto mediante un proceso selectivo de lo más rudimentario que no incluía ni siquiera una prueba de interpretación, en el caso del personal fijo, o mediante la contratación temporal de intérpretes a los que no se les exigía más que un currículo que no pasaría por unas manos expertas. Además, cuando la demanda supera la oferta, se hace uso de la subcontratación de entidades privadas, de intérpretes autónomos e, incluso, de profesores de la Escuela Oficial de Idiomas (RITAP, 2011).

La desconsideración infame hacia los profesionales debidamente cualificados como pueden ser los traductores-intérpretes jurados —fedatarios públicos en materia de traducción e interpretación— o los licenciados en esta misma disciplina es normativa. A la postre, se menoscaban enormemente las múltiples propuestas formativas en este campo. La Unión Europea también ha emprendido acciones para fomentar la igualdad de los usuarios de la Administración de Justicia como Grotius, un programa que fomenta el conocimiento de los sistemas jurídicos y que facilita la cooperación judicial entre los Estados miembros.

2.2.1.4. Contexto penitenciario

El contexto penitenciario es el más desatendido de los tres en lo que concierne a la interpretación, como puede observarse en la legislación vigente (v. 2.4. El derecho a la interpretación en el ámbito jurídico penal). Sin embargo, también es el más especial, pues aúna todas las ramas de la ISP, desde entrevistas con abogados, consultas con médicos o sesiones formativas con educadores hasta encuentros con trabajadores sociales son algunos ejemplos de la diversidad de situaciones comunicativas de este contexto de la ISP.

Al cierre del año 2012, la población reclusa española, según los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), ascendía a un total de 68.597 internos, de los cuales 22.893 (33 % aproximadamente) eran extranjeros, es decir, uno de cada tres presos en España era extranjero. Esta es una cifra elevada, máxime, si se presta atención a la población general española que en el año 2013 cerraba con un total de 46.507.760 residentes, de los cuales solo 4.676.021 (10 % aproximadamente) eran extranjeros. Las cifras

atienden a causas de diversa naturaleza que, en absoluto, son objeto de estudio, si bien cabe señalar que, con un porcentaje de reclusos extranjeros en proporción mayor que el de residentes extranjeros del país, convendría tomar ciertas medidas, pues hasta ahora la Administración Pública parece haber hecho poco para hallar una solución a la problemática comunicativa, aparte de organizar cursos de idiomas para presos y funcionarios, que ha servido más para salir del paso que para dar una solución definitiva.

González García (2006) hace constar que sí que se contratan intérpretes, pero que se hace más por seguridad que por humanidad. El artículo 4 del Reglamento Penitenciario establece que los internos tienen, entre otros, derecho al ejercicio de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos y culturales, salvo cuando estos fuesen incompatibles con el objeto de su detención o con el cumplimiento de su condena, así como derecho a participar en las actividades formativas, educativas y laborales definidas en función de sus carencias para la preparación de la vida en libertad. El problema es que sin un dominio del castellano por parte de los internos extranjeros o sin un servicio profesional de ISP que salve las distancias lingüísticas es imposible aplicar la legislación. Los motivos apuntan en dos direcciones: la negación de la necesidad de un servicio de ISP o la dificultad de una gestión presupuestaria que permita el sufragio de los costes.

El Ministerio del Interior, tras los atentados del 11 de marzo de 2004, consciente del precario sistema de comunicación interlingüística en los centros penitenciarios que dependía de la voluntad del personal y de los internos con conocimientos lingüísticos y alarmado por el terrorismo islámico, decidió contratar a treinta traductores de árabe (Martínez-Gómez Gómez, 2008), pero Gutiérrez *et alii* (2008: 5-6) afirman claramente que «los traductores no pueden entrar en el interior de los módulos, su labor se limita a traducir determinadas conversaciones telefónicas y supervisar la correspondencia escrita e intervenida con mandato judicial».

El contexto penitenciario es un entorno con unas particularidades radicalmente distintas a las de los otros dos contextos del ámbito jurídico, pues es un espacio de reclusión con unas normas de seguridad muy estrictas. Además, una característica definitoria de este lugar es que la conducta de los internos está siempre bajo control y que el intérprete, en caso ser testigo o víctima de un acto violento u ofensivo, deberá dar parte siguiendo el reglamento interno de la misma institución (HM Prison Service Northwest Area *et alii*, 2007), aunque esto plantee dilemas para el intérprete que tiene como principio la confidencialidad. A juicio del autor, esto no debería suceder pues el intérprete jamás debería estar a solas con ninguna de las partes a fin de mantener siempre vivos principios como la imparcialidad y la confidencialidad.

La importancia de poner en marcha un servicio de ISP en los centros penitenciarios se ajusta a derecho, desde una perspectiva social, al amparo del denominado Programa Marco de Intervención con Internos Extranjeros que recoge las recomendaciones del Consejo de Europa y que pretende difundir principios tales como la educación integral, la superación de los obstáculos lingüísticos o la reducción del aislamiento de internos extranjeros al que aludía Škvain (2007: 193) «Knowledge of language plays the key role; otherwise a prisoner does not have the opportunity to communicate with others and it will be easier to end up in social isolation. Such a prisoner is not able to understand what his/her obligations are in prison and he/she is treated differently not only by prison staff, but by his/her fellow prisoners too».

> The most common and significant problem faced by foreign prisoners is the lack of knowledge of the national language. As a result, verbal and written communication is severely hampered and that causes feelings of social isolation, uncertainty and helplessness [...] Daily interactions between foreign prisoners and staff are crucial and it often depends on the goodwill of prison staff and fellow-prisoners and the availability of an interpreter. Linguistic barriers are often the main source of other problems that foreign prisoners are facing in penitentiary institutions (Van Kalmthout *et alii*, 2007b: 17).

2.2.2. El ámbito sanitario

El ámbito sanitario ocupa el segundo puesto en la clasificación de ámbitos de trabajo de la ISP, a nivel mundial, en cuanto a grado de profesionalización se refiere, si bien, en España, este área cuenta con un desarrollo profesional prácticamente nulo, quedando el servicio a merced de intérpretes *ad hoc* o, según García Beyaert y Serrano Pons (2009: 61) «mediadores sin formación específica en interpretación, otros profesionales bilingües, voluntarios que se ofrecen para prestar el servicio de manera esporádica, voluntarios que colaboran con ONG o familiares o amigos de los pacientes (incluyendo a niños)». En la actualidad, se está imponiendo la interpretación telefónica que abastecen Interpret Solutions y Dualia (Pozo Triviño, 2013).

La asistencia sanitaria es un derecho constitucional, aunque la legislación española no contempla la obligación del Estado de tomar las medidas pertinentes que posibiliten la comunicación interlingüística. Los siguientes textos normativos mencionan el derecho a la información en el sistema sanitario, pero no hacen referencia a la figura del intérprete, es más, la modificación de una de las leyes indetermina aun más si cabe el derecho a la asistencia sanitaria a los extranjeros. La Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social establecía en el primer apartado del artículo 12 que los extranjeros que se encontraran en España, inscritos en el padrón del municipio en el que tuviesen su domicilio habitual, tendrían derecho a la asistencia sanitaria en las mismas condiciones que los españoles, pero tras haber sido modificado, este artículo establece que los extranjeros tienen derecho a la asistencia sanitaria en los términos previstos en la legislación vigente en materia sanitaria. La Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica establece en el segundo apartado del artículo 4 que la información clínica formará parte de las actuaciones asistenciales, será verdadera, se comunicará al paciente de forma comprensible y adecuada a sus necesidades y le ayudará a tomar decisiones de acuerdo con su propia y libre voluntad.

Los inmigrantes recién llegados recurren a personas de su entorno —familiares o amigos— (en el mejor de los casos son voluntarios quienes hacen las veces de intérprete) para intentar salvar la barrera lingüística, pero es preciso saber que *bilingüe* no es, en absoluto, sinónimo de *intérprete*. Asimismo, desde una perspectiva social, las barreras lingüísticas y culturales pueden redundar en perjuicio del acceso, así como de la calidad de la atención sanitaria debido a las limitaciones en el diagnóstico y a la inadecuación en el tratamiento. La salud de estas personas puede verse resentida además de que, desde una perspectiva económica, la comunicación deficiente incrementa el gasto sanitario, pues puede acarrear la realización o repetición de pruebas innecesarias, motivos por los que convendría prestar más atención (Verrept, 2004).

La psiquiatría, como especialidad médica, pero también como rama del ámbito sanitario de la ISP, está ganando terreno por presentar unas características muy particulares. La comunicación en salud mental es especialmente importante para el intérprete, pues el objetivo o la función de la consulta con el psiquiatra o con el psicólogo se centra en esa comunicación que, con frecuencia, se distorsiona. Este es un elemento clave tanto para el diagnóstico como para el tratamiento del paciente y exige del intérprete una serie de habilidades especiales. Gentile *et alii* (1996) sugieren que la interpretación sea simultánea y sin la presencia física del intérprete para que así la relación médico-paciente no se vea afectada lo más mínimo. Métraux y Alvir (1995), en cambio, proponen que el intérprete pueda ser un terapeuta más para que así pueda participar en la creación y en el mantenimiento del vínculo terapéutico.

2.2.3. El ámbito socioeducativo

El ámbito socioeducativo abarca una serie de contextos muy frecuentes como son los servicios sociales, los servicios de empleo o los centros educativos. Este es un ámbito de naturaleza mixta que en algunas clasificaciones se presenta de manera separada como ámbito social y como ámbito educativo.

El ámbito socioeducativo recibe una atención tan exigua que se ha convertido en una especie de cajón de sastre que da cabida a contextos de lo más variopinto (Baixauli Olmos, 2012). En España, las medidas adoptadas para afrontar la barrera comunicativa con la población extranjera son, básicamente, soluciones *ad hoc*, aunque son tres las asociaciones que, desde la mediación intercultural, han ido ganando terreno en este área: Desenvolupament Comunitari, el SEMSI y el SERPI (Abril Martí, 2006).

2.3. La deontología de la interpretación en el ámbito jurídico penal

La deontología profesional es el conjunto de principios éticos que regulan una profesión y que en el caso de la ISP española se reduce a un código no escrito que pasa desapercibido para muchos de los «intérpretes» en ejercicio, con excepción de aquellos que forman parte de ciertas asociaciones como puede ser la Asociación Profesional de Traductores e Intérpretes Judiciales y Jurados (APTIJ), vertebrada por un código deontológico que, con absoluta certeza, es un referente en el ámbito jurídico de la ISP nacional.

Todos los profesionales adheridos a un código deontológico adquieren la capacidad de discernir y distinguir entre el bien y el mal, entre lo correcto y lo incorrecto, así como de propugnar valores como el honor y el prestigio de su profesión, haciendo gala en todo momento de una conducta intachable que, en definitiva, resulta de gran beneficio tanto para el colectivo profesional como para su cartera de clientes, en el caso del intérprete en los servicios públicos, para los proveedores y para los usuarios del servicio público.

A continuación, el autor presenta un total de ocho principios éticos extraídos, en su mayoría, de los códigos deontológicos de la ISP en el ámbito jurídico más destacados del panorama internacional. Las asociaciones profesionales protagonistas son, por hacer mención a algunas a modo de ejemplo, la National Association of Judiciary Interpreters and Translators (NAJIT), la European Legal Interpreters and Translators Association (EULITA) y la Australian Institute of Interpreters and Translator (AUSIT).

2.3.1. Código deontológico

Fidelidad - El intérprete realizará una interpretación tan fiel al discurso original como sea posible, es decir, no omitirá, añadirá o alterará de forma alguna el contenido o la intencionalidad del mensaje.

El intérprete no debe modificar el mensaje, bajo ningún concepto, lo que significa que no puede resumir el discurso cuando tenga prisa, excederse con información adicional que personalmente considere oportuna o variar el mensaje a su antojo sin motivo aparente.

Imparcialidad - El intérprete mantendrá una postura neutral e independiente frente a toda suerte de intereses ajenos o propios que pudieran comprometer de algún modo la labor de interpretación.

El intérprete no debe alinearse con ninguna de las partes implicadas, ni actuar a favor de ninguno de los agentes de la interacción comunicativa pues, como buen profesional de la interpretación, una de sus obligaciones más ineludibles es mostrar objetividad de principio a fin.

Confidencialidad - El intérprete guardará el secreto profesional, es decir, no revelará información privilegiada o confidencial que pueda adquirir en el ejercicio de su actividad profesional.

El intérprete es un profesional discreto e íntegro que hace uso de la información, a la que por su posición tiene acceso, exclusivamente para su trabajo y que, bajo ningún concepto, facilita información en favor o en perjuicio de ninguna de las partes implicadas en la interacción.

Competencia - El intérprete únicamente aceptará los encargos de interpretación para los que sí tenga competencia profesional: lenguas de trabajo, área de especialización, entre otras aptitudes.

El intérprete solo acepta encargos que, en función de sus competencias técnicas, tiene capacidad de afrontar, ofreciendo de esta manera un servicio de primeras calidades, y se abstiene de aceptar aquellos para los que su formación técnica pudiera no ser suficiente.

Conducta profesional - El intérprete actuará de buena fe, con total lealtad, respeto y discreción. Asimismo, adecuará siempre su conducta a los protocolos de actuación pertinentes.

La profesionalidad, por definición, es una característica común a individuos de todas las ramas profesionales y de la que todos, sin excepción, deben hacer alarde. Esta idiosincrasia implica una serie de principios éticos como pueden ser el respeto o la discreción.

Límites de la profesión - El intérprete no asesorará acerca de la rama de especialidad en cuestión, no dará su opinión personal y no realizará ninguna actividad que exceda los límites de la interpretación.

El intérprete no debe aportar información técnica sobre ninguna disciplina al usuario, bajo ningún concepto, como tampoco debe dar su opinión personal o realizar otra actividad que no sea la de interpretar: todo lo demás es traspasar las fronteras de su labor como profesional.

Formación continua - El intérprete procurará mejorar tanto sus conocimientos teóricos como sus capacidades prácticas de forma prolongada en el tiempo mediante programas de formación profesional.

El intérprete debe formarse de forma continua mientras ejerza, como muchos otros profesionales de distintos campos del saber, pues es requisito básico estar al día con las lenguas de trabajo, las técnicas de interpretación y el área de especialización, entre otras aptitudes.

Obstrucción al cumplimiento - El intérprete informará sobre las circunstancias —problemas médicos o técnicos— que menoscaben o comprometan cualquiera de los principios anteriores.

El intérprete debe informar a quien corresponda acerca de cualquier problema de salud que pueda padecer o acerca de cualquier problema referente a su competencia profesional que le impida desempeñar su función de interpretación con absoluta corrección.

En resumen, quizá resulte una obviedad afirmar que la deontología profesional es la base del buen hacer de cualquier profesión, máxime, en aquellas en las que la integridad de las personas físicas están en juego, y es que si el código deontológico del intérprete judicial es trascendental en el buen desarrollo de un proceso civil, aun lo es mucho más en un proceso penal, al menos, desde el punto de vista humano.

2.4. El derecho a la interpretación en el ámbito jurídico penal

La Red de Intérpretes y Traductores de la Administración Pública (RITAP) con el lema «Conocer para reconocer» publica en el año 2011 el *Libro Blanco de la traducción y la interpretación institucional*, en el que se recoge un extenso compendio de normas nacionales e internacionales que, de forma más o menos directa, aluden a la figura del traductor e intérprete. En este apartado, el autor se propone recapitular, de manera analítica, la normativa más actualizada relativa al derecho a la interpretación durante el proceso penal, desde que se ordena la detención hasta que se decreta el ingreso en prisión.

2.4.1. Normas con carácter internacional

- Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales

Artículo 5.2. Toda persona detenida preventivamente debe ser informada, en el más breve plazo y en una lengua que comprenda, de los motivos de su detención y de cualquier acusación formulada contra ella.

Artículo 6.3. Todo acusado tiene, como mínimo, los siguientes derechos: a) a ser informado, en el más breve plazo, en una lengua que comprenda y detalladamente, de la naturaleza y de la acusación formulada contra él; e) a ser asistido gratuitamente de un intérprete, si no comprende o no habla la lengua empleada en la audiencia.

- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos

Artículo 14.3. Durante el proceso, toda persona acusada de un delito tendrá derecho, en plena igualdad, a las siguientes garantías mínimas: a) a ser informada sin demora, en un idioma que comprenda y en forma detallada, de la naturaleza y de las causas de la acusación formulada contra ella; f) a ser asistida gratuitamente por un intérprete, si no comprende o no habla el idioma del tribunal.

La legislación internacional al amparo del derecho que asiste a detenidos, imputados, procesados y acusados a la interpretación en sede policial y judicial es de obligado cumplimiento en el ordenamiento jurídico español (RITAP, 2011). Sin embargo, la parquedad con la que estos dos acuerdos internacionales se refieren a la interpretación da luz verde al libre albedrío que predomina en la gestión de este servicio en todo el territorio nacional. A modo de ejemplo, cabría indicar que el apartado 2 del artículo 5 del Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales no aclara la forma en que será informado el detenido, quien posiblemente no tenga las herramientas necesarias para comprender un texto traducido con una terminología jurídica que puede superar los límites del conocimiento de muchos.

- Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo

Artículo 2.1. Los Estados miembros velarán por que todo sospechoso o acusado que no hable o entienda la lengua del proceso penal se beneficie sin demora de interpretación en el transcurso del proceso penal ante las autoridades de la investigación y judiciales, incluido durante el interrogatorio policial, en todas las vistas judiciales y las audiencias intermedias que sean necesarias.

Artículo 2.2. Los Estados miembros garantizarán que, en caso necesario y con miras a salvaguardar la equidad del proceso, se facilite un servicio de interpretación para la comunicación 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.

Artículo 2.4. Los Estados miembros velarán por que se establezca un procedimiento o mecanismo para determinar si el sospechoso o acusado habla y entiende la lengua del proceso penal y si requiere la asistencia de un intérprete.

Artículo 2.5. Los Estados miembros velarán por que, con arreglo a los procedimientos previstos por el derecho nacional, el sospechoso o acusado tenga derecho a recurrir la decisión según la cual no es necesaria la interpretación y, cuando se haya facilitado la interpretación, la posibilidad de presentar una reclamación porque la calidad de la interpretación no es suficiente para salvaguardar la equidad del proceso.

Artículo 2.6. Se permitirá, cuando proceda, el uso de tecnologías de la comunicación como la videoconferencia, el teléfono o internet, salvo cuando se requiera la presencia física del intérprete con miras a salvaguardar la equidad del proceso.

Artículo 2.7. En los procedimientos correspondientes a la ejecución de una orden de detención europea, el Estado miembro de ejecución velará por que sus autoridades competentes faciliten interpretación con arreglo al presente artículo a toda persona sujeta a dichos procedimientos y que no hable o entienda la lengua del procedimiento.

Artículo 2.8. La interpretación facilitada con arreglo al presente artículo tendrá una calidad suficiente para salvaguardar la equidad del proceso, garantizando en particular que el sospechoso o acusado en un proceso penal tenga conocimiento de los cargos que se le imputan y esté en condiciones de ejercer el derecho a la defensa.

Artículo 3.7. Como excepción a las normas generales establecidas en los apartados 1, 2, 3 y 6, podrá facilitarse en lugar de una traducción escrita, una traducción o un resumen oral de los documentos esenciales a que se refiere el presente artículo, siempre y cuando dicha traducción oral o resumen oral no afecte a la equidad del proceso.

Artículo 5.1. Los Estados miembros tomarán medidas para garantizar que la interpretación y la traducción facilitadas se ajusten a la calidad exigida con arreglo al artículo 2, apartado 8, y el artículo 3, apartado 9.

Artículo 5.2. Con objeto de fomentar la idoneidad de la interpretación y traducción, así como un acceso eficaz a las mismas, los Estados miembros se esforzarán por establecer uno o varios registros de traductores e intérpretes independientes debidamente cualificados. Una vez establecidos dichos registros se pondrán, cuando proceda, a disposición de los abogados y las autoridades pertinentes.

Artículo 5.3. Los Estados miembros garantizarán que los intérpretes y traductores respeten el carácter confidencial inherente a los servicios de interpretación y traducción facilitados de conformidad con la presente Directiva.

Artículo 6. 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.

La Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales es la normativa reciente más completa e integral de toda la legislación existente de aplicación en España. No cabe duda de que el problema radica en una amalgama de desconocimiento absoluto e indiferencia manifiesta que la Administración Pública muestra con respecto a este asunto, pues el plazo de transposición de dicha directiva, con fecha límite de 27 de octubre de 2013, transcurrió hace poco menos de un año. No obstante, lo peor de esta situación, como bien puede apreciarse en el comunicado de la Red Vértice del 7 de julio (Red Vértice, 2014), en nombre de todas las asociaciones que representa, es que el Ministerio de Justicia continúa dando palos de ciego en un intento por escurrir el bulto.

2.4.2. Normas con carácter nacional

- Constitución Española

Artículo 17.3. 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.

Artículo 24.1. 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.

Estas líneas dejan de manifiesto la obligatoriedad constitucional de la prestación de un servicio de interpretación garante de los derechos descritos, si bien no hacen mención alguna a la figura del intérprete o al servicio de interpretación, marca del carácter obsoleto de una ley fundamental del Estado que data del año 1978 y que, con certeza, pone en tela de juicio la vulnerabilidad de dichos derechos.

- Ley Orgánica del Poder Judicial

Artículo 231.5. En las actuaciones orales se podrá habilitar como intérprete a cualquier persona conocedora de la lengua empleada, previo juramento o promesa de aquélla.

Los requisitos legales con los que debe cumplir el «intérprete», sin obligación alguna de presentar titulación o prueba de sus conocimientos y capacidades, se reducen a una simple promesa con la que este declara hallarse en posición de realizar su labor con corrección. La realidad que denuncian los expertos en traducción e interpretación, los mismos profesionales del derecho como Pilar de Luna Jiménez de Parga, magistrada del Juzgado de lo Penal n.º 29 de Madrid, y hasta los medios de comunicación —véase el caso del famoso titular *La falta de medios ensombrece el mayor juicio por dopaje en España* del periódico *El País* (El País, 2013)— pone de manifiesto la gravedad de una situación que empuja a muchos enjuiciables a caer en manos de esta clase de «intérpretes», y es que artículos de ley como este son inaceptables.

- Ley de Enjuiciamiento Criminal

Artículo 440. Si el testigo no entendiere o no hablare el idioma español, se nombrará un intérprete, que prestará a su presencia juramento de conducirse bien y fielmente en el desempeño de su cargo. Por este medio se harán al testigo las preguntas y se recibirán sus contestaciones, que éste podrá dictar por su conducto. En este caso, la declaración deberá consignarse en el proceso en el idioma empleada por el testigo y traducido a continuación en español.

Artículo 441. El intérprete será elegido entre los que tengan títulos de tales, si los hubiere en el pueblo. En su defecto, será nombrado un maestro del correspondiente idioma, y si tampoco le hubiere, cualquier persona que lo sepa. Si ni aun de esta manera pudiera obtenerse la traducción, y las revelaciones que se esperasen del testigo fueren importantes, se redactará el pliego de preguntas que hayan de dirigírsele y se remitirá a la Oficina de Interpretación de Lenguas del Ministerio de Estado, para que, con preferencia a todo otro trabajo, sean traducidas al idioma que hable el testigo. El interrogatorio ya traducido se entregará al testigo para que, a presencia del Juez, se entere de su contenido y redacte por escrito en su idioma las oportunas contestaciones, las cuales se remitirán del mismo modo que las preguntas a la Interpretación de Lenguas. Estas diligencias las practicarán los Jueces con la mayor actividad.

Artículo 520.2. Toda persona detenida o presa será informada, 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, así como de los derechos que le asisten y especialmente de los siguientes: e) derecho a ser asistido gratuitamente por un intérprete, cuando se trate de extranjero que no comprenda o no hable el castellano.

Artículo 762. Los Jueces y Tribunales observarán en la tramitación de las causas a que se refiere este Título las siguientes reglas: 8. Cuando los imputados o testigos no hablaren o no entendieren el idioma español, se procederá de conformidad con lo dispuesto en los artículos 398, 440 y 441, sin que sea preciso que el intérprete designado tenga título oficial.

El procedimiento abreviado, estadísticamente el procedimiento penal más empleado, introducido mediante Ley Orgánica 7/1988, de 28 de diciembre, ha sufrido modificaciones que en lugar de corregir la ausencia de rigor del artículo 441 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, flexibiliza incluso más la elección de intérprete porque elimina cualquier orden de prelación y establece que no es necesario que el intérprete tenga título oficial (RITAP, 2011). Esta involución, que bien podría suavizarse con la expresión *paso atrás*, no refleja la inteligencia del ser humano, quien con experiencia rectifica para así aprender de los errores cometidos. De modo que modificaciones como estas, que por antonomasia deberían ser positivas, carecen de toda lógica, pues no es concebible que el derecho de un enjuiciable a un juicio justo se vea lacerado por la vaga definición de la figura del intérprete, sin duda, fruto de la ignorancia: «Conocer para reconocer».

- Real Decreto 190/1996

Artículo 15.5. Los internos extranjeros tienen derecho a que se ponga en conocimiento de las autoridades diplomáticas o consulares correspondientes su ingreso en prisión. A tal fin, en el momento del ingreso, incluido el voluntario a que se refiere el artículo siguiente, se les informará de forma comprensible, a ser posible en su propio idioma, de este derecho, recabando por escrito su autorización para proceder, en su caso, a tal comunicación.

Artículo 43.2. En los casos de intervención, los comunicantes que no vayan a expresarse en castellano o en la lengua cooficial de la respectiva Comunidad Autónoma, advertirán de ello con anterioridad al Director del centro, que adoptará las medidas oportunas para que la comunicación pueda intervenirse adecuadamente.

Artículo 46. La correspondencia de los internos se ajustará a las siguientes normas: 5. En los casos en que, por razones de seguridad, del buen orden del establecimiento o del interés del tratamiento, el Director acuerde la intervención de las comunicaciones escritas, esta decisión se comunicará a los internos afectados y también a la autoridad judicial de que dependa si se trata de detenidos o presos, o al juez de Vigilancia si se trata de penados. Cuando el idioma utilizado no pueda ser traducido en el establecimiento, se remitirá el escrito al centro directivo para su traducción y curso posterior.

Artículo 52.3. A estos efectos, el mencionado Centro Directivo procurará editar folletos de referencia en aquellos idiomas de grupos significativos de internos extranjeros en los Establecimientos españoles. A los extranjeros que desconozcan los idiomas en que se encuentre editado el folleto se les hará una traducción oral de su contenido por los funcionarios o internos que conozcan la lengua del interesado y, si fuera necesario, se redactará la colaboración de los servicios consulares del Estado a que aquél pertenezca.

Artículo 242.2. El Instructor del expediente disciplinario, a la vista de los indicios que se desprendan de los escritos mencionados en el artículo anterior, formulará pliego de cargos dirigido al interno cuya conducta sea presuntamente constitutiva de falta disciplinaria, en el cual se hará constar lo siguiente: j) Posibilidad de asistirse de un funcionario o interno como intérprete si se trata de un interno extranjero que desconozca el castellano.

El Reglamento Penitenciario merece una atención muy especial, ya que el contexto al que hace referencia es el protagonista de los tres que conforman el ámbito jurídico penal que, aunque pueda dibujar la sonrisa en el rostro de más de uno, en términos de legislación, es el campo más avanzado de la ISP tanto dentro como fuera de España. El contexto penitenciario es el peor regulado de los tres pues, como puede observarse en el apartado 3 del artículo 52, si la situación así lo requiere, la interpretación la realizarán los funcionarios o los internos que «conozcan» la lengua de quien precisa el trasvase lingüístico. La formación específica tanto en las lenguas de trabajo como en las técnicas de interpretación son esenciales para el buen hacer de la profesión aunque, dicho sea de paso, mucho más importante puede llegar a ser la deontología profesional de la que, desde luego, estos no son conocedores: como ejemplo, la falta de imparcialidad en la interpretación entre internos puede resultar realmente perniciosa para la transmisión del mensaje.

3. La interpretación en el ámbito jurídico penal: estudio de caso

Esta sección tiene el propósito de exponer el estudio de caso de la interpretación en los contextos policial, judicial y penitenciario del ámbito jurídico penal del municipio de Algeciras con los siguientes tres parámetros, en la medida de lo posible, como punto de partida:

(1) El estudio de caso ofrece una panorámica completa, fidedigna e imparcial de la realidad.
(2) El único objetivo que se persigue es conocer y comprender la realidad objeto de estudio.
(3) La información es confidencial y los participantes son anónimos, sin excepción alguna.

En el primer apartado, con el título *Muestra de datos y método*, se aportará toda la información relativa a metodología de trabajo, técnicas de recogida de datos y recursos destinados al mismo fin; y en el segundo apartado, con el título *Análisis y resultados*, se expondrán los datos extraídos de la investigación.

3.1. Muestra de datos y método

En este apartado se persigue describir la metodología de trabajo empleada en este estudio sobre la interpretación policial, judicial y penitenciaria en lo que respecta a la jurisdicción penal del municipio de Algeciras, así como exponer las técnicas y los recursos de recogida de datos utilizados en aras de recabar la información en la que se sustenta el presente trabajo de investigación.

El primer paso es contrastar las primeras ideas con la directora de este trabajo, quien recomienda realizar un estudio sobre la interpretación en el contexto penitenciario de Algeciras, desde el principio, por ser un enclave geográficamente estratégico, desde la perspectiva de los flujos migratorios, y por no haber sido, hasta la fecha, objeto de estudio de la comunicación interlingüística e intercultural.

Esta sugerencia lleva al autor a indagar con la intención de recabar los datos de contacto de algún responsable del Centro Penitenciario Botafuegos, situado en el municipio de Algeciras, para así conocer el procedimiento de solicitud de autorización de entrada en prisión por razones de investigación. Entonces un funcionario del centro conocido de la familia aconseja a este, según las directrices del presidente de dicha institución, contactar con la Subdirección General de Relaciones Institucionales y Coordinación Territorial, dependiente de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior.

El segundo paso es reconducir el objeto de estudio o, dicho de otra manera, ampliar el campo de investigación con la idea de abarcar otros contextos de la interpretación en el ámbito jurídico penal, por recomendación expresa de la directora, además de iniciar la búsqueda de recursos bibliográficos en lo que resulta ser una primera toma de contacto con la literatura disponible, desde libros y artículos especializados hasta trabajos fin de másteres y tesis doctorales, entre otros recursos multimedia que recogen conferencias y ponencias: en definitiva, datos de gran relevancia para el sondeo de la materia.

En este momento es cuando el autor comienza con las lecturas sobre traducción e interpretación en los servicios públicos, concretamente, sobre la interpretación policial, judicial y penitenciaria, y con lo que es el esbozo del marco teórico, así como con la elaboración de materiales destinados a la recogida de datos cuantitativos y cualitativos: el diseño de tres modelos de cuestionarios y entrevistas, dirigidos a los tres grupos informantes implicados, es decir, a los proveedores, a los intérpretes y a los usuarios de los servicios públicos en el ámbito jurídico penal del municipio de Algeciras.

El tercer paso, una vez elaborado el material de recogida de datos, es establecer contacto con la Subdirección General de Relaciones Institucionales y Coordinación Territorial con objeto de conocer las condiciones que deben cumplirse para solicitar la autorización de entrada en prisión. Los requisitos son un escrito con los objetivos del estudio firmado y sellado por la tutora del trabajo fin de máster, así como todo el material de recogida de datos y la fotocopia del DNI del autor.

Acto seguido, el autor procede a tramitar las diligencias correspondientes con la mayor brevedad, sin embargo, el proceso resulta ser mucho más lento y complejo de lo que parece en un principio, pues la autorización aún se demora unos meses hasta que se aprueba la petición a finales de junio.

El cuarto paso es contactar con el resto de instituciones públicas y asociaciones sin ánimo de lucro con la intención de atraer su atención para que participen en este estudio. Amén del Centro Penitenciario Botafuegos, el Centro de Internamiento de Extranjeros de Algeciras, el Palacio de Justicia de Algeciras, la

Comisaría de la Policía Nacional de Algeciras, la Comandancia de la Guardia Civil de Algeciras, la Asociación Cardijn, la Asociación Algeciras Acoge, la Fundación Prolibertas y Cruz Roja Española son los objetivos. Al mismo tiempo, el autor comienza a repartir los cuestionarios y a realizar las entrevistas de manera gradual, en función de la disponibilidad y de las condiciones de cada uno de los individuos de las instituciones y de las asociaciones con los que trata directamente, así como a redactar el marco teórico y a menesteres varios como solicitar el listado de extranjeros empadronados en el Ayuntamiento de Algeciras.

No obstante, como ocurre con SeproTec Multilingual Solutions, empresa que solamente participa a condición de que la Universidad de Alcalá retome los acuerdos que ambas entidades mantuvieron en el pasado, organizaciones como Cruz Roja Española o la Fundación Prolibertas y, en cierto modo, también la Asociación Algeciras Acoge rehúsan colaborar en la investigación, por motivos desconocidos, de forma más o menos directa. La solicitud de autorización de entrada al Centro de Internamiento de Extranjeros de Algeciras sigue la estela burocrática de la solicitud de autorización de entrada en prisión y la Comisaría de la Policía Nacional de Algeciras, encargada de aprobar o denegar la petición, no se pronuncia a tiempo.

El quinto paso es contactar con el funcionario conocido del Centro Penitenciario Botafuegos para informarle de la recepción de la autorización de entrada y establecer una fecha concreta para visitar lo antes posible el centro y así poner punto final a la investigación. A finales del mes de julio, después de facilitar los tres modelos de cuestionarios una vez más y un consentimiento informado del estudio para los internos, el funcionario de prisión ultima los detalles y me invita a visitar la prisión durante toda una mañana.

En este punto, el autor finaliza la fase de redacción del marco teórico, así como la de recogida de datos, e inicia la fase de redacción del estudio de caso, con la muestra de datos, la metodología, el análisis y los resultados de la investigación Una vez estudiados los datos y redactada la parte práctica del trabajo, solo queda extraer las conclusiones finales, recopilar toda la bibliografía y hacer el resumen.

A continuación, figuran los tres modelos de cuestionarios y entrevistas, elaborados a partir de los cuatro modelos de encuestas utilizados por Baixauli Olmos (2012) con el objeto de abarcar el conjunto de los tres contextos de interpretación en el ámbito jurídico penal, desde la perspectiva de los tres participantes en la interacción que son quienes más saben de la situación y, como consecuencia, quienes mejores datos pueden aportar para así obtener una visión equitativa de la interpretación policial, judicial y penitenciaria.

El primer cuestionario estudia el punto de vista del primer grupo informante, los proveedores de los servicios públicos en el ámbito jurídico penal: policías, abogados, funcionarios, etcétera. Las preguntas están encaminadas a recopilar datos sobre la experiencia del proveedor con la comunicación mediada por intérprete, el procedimiento habitual del encargo o la vía de contratación del intérprete, amén de otras cuestiones relacionadas con la calidad técnica de la interpretación o la conducta del profesional. Asimismo, por motivos de evaluación se realizan preguntas personales como la edad, la formación o el cargo.

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

1. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor.

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral?

2. ¿Cuántas veces (− / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

7. Marque con un círculo los boliches de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar. Intérpretes
- que muestran plena transparencia durante el proceso. Intérpretes que
- se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los boliches de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:
- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos socioprofesionales:
- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:
- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade u omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos:

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos / negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo):

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

El segundo cuestionario estudia el punto de vista del segundo grupo informante, los intérpretes en el ámbito jurídico penal: profesionales, voluntarios, reclusos, etcétera. Las preguntas sobre la experiencia del intérprete en este ámbito de los servicios públicos, el procedimiento habitual del encargo o la vía de contratación de su servicio, entre otras cuestiones relacionadas con las dificultades técnicas y deontológicas de su trabajo son una muestra de las respuestas que se pretenden obtener. Las cuestiones de índole personal y la información adicional que pueden aportar persiguen el mismo objetivo de evaluación que el anterior.

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

1. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como intérprete.

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) prestó o presta sus servicios de interpretación?

2. ¿Cuántas veces (− / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) ha colaborado como intérprete en este área de los servicios públicos?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

5. ¿Cómo describiría la interpretación en cualquiera de los tres contextos anteriores (sencillo o complicado, agradable o desagradable, en un ambiente de tensión o de distensión, objetivo o subjetivo, profesional o no profesional, etcétera)?

6. ¿Qué aspectos de la interpretación hacen diferente a este tipo de servicio comúnmente denominado *interpretación social*?

7. ¿Qué clase de problemas (falta de información anticipada, mala gestión del turno de palabra, velocidad del discurso, matices lingüísticos y culturales, etcétera) surge con más frecuencia? ¿A qué solución suele recurrir llegado el momento?

8. ¿Cuál es la causa de estas dificultades técnicas? ¿Cuál piensa que sería la mejor manera de darles una solución?

9. Personalmente, ¿se rige por algún código deontológico que le sirva para hacer frente a situaciones que puedan poner en peligro algunos de los principios éticos (fidelidad, imparcialidad, confidencialidad, etcétera)? ¿Por qué es importante?

10. ¿Cuál es la causa de estas dificultades éticas? ¿Cuál piensa que sería la mejor manera de darles una solución?

11. ¿Cuál considera que es el estándar (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de calidad del servicio de interpretación en los servicios públicos? ¿Qué medidas piensa que podrían ponerse en marcha para mejorar la calidad de este servicio?

12. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? ¿Por qué exactamente?

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Lengua materna y lenguas de trabajo:

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

El tercer cuestionario estudia el punto de vista del tercer grupo informante, los usuarios de los servicios públicos en el ámbito jurídico penal: detenidos, procesados, condenados, etcétera. Las preguntas en torno a la experiencia del usuario con la comunicación por mediación de intérprete, la importancia de la calidad de la interpretación, además de preguntas personales como, la nacionalidad o la lengua materna son algunas de las cuestiones cuyas respuestas persiguen analizar la perspectiva de este participante.

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

1. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como usuario.

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) precisó, precisa o precisará el servicio de interpretación?

2. ¿Cuántas veces (− / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en los servicios públicos?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

4. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los proveedores por medio de intérprete? ¿Por qué?

5. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

6. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

7. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? ¿Por qué exactamente?

8. ¿En alguna ocasión ha hecho de intérprete en los servicios públicos para algún familiar, amigo o compañero? ¿Y al revés?

9. ¿Qué tal fue la experiencia? ¿Cuál fue el resultado de la interpretación y de la comunicación entre las partes implicadas?

10. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de t toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

11. ¿En qué cree que podría mejorar el servicio de interpretación? ¿Cómo podrían resolverse estas dificultades?

12. Por favor, describa su experiencia personal con la interpretación a su paso por los servicios públicos españoles.

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Nacionalidad y lengua materna:

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere

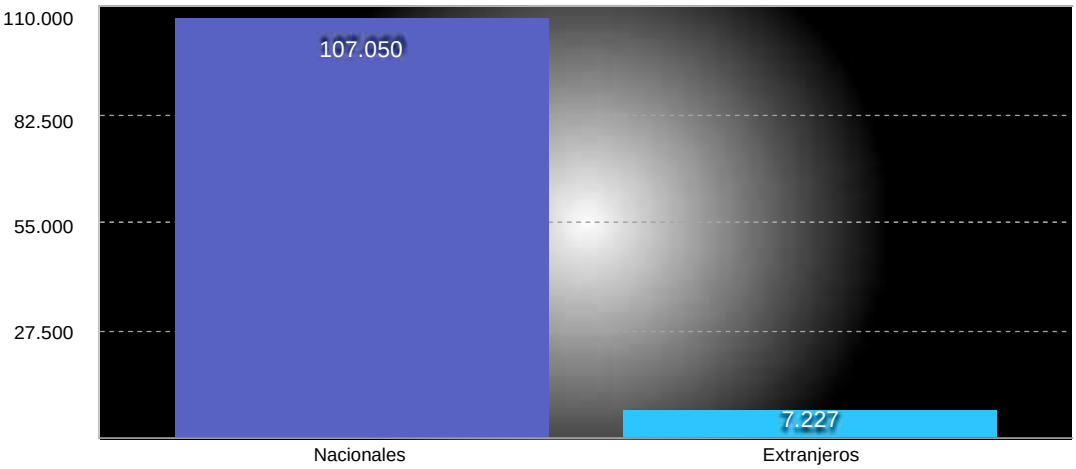
Las entrevistas han seguido, en la medida de lo posible, el hilo discursivo y el formato de estos tres cuestionarios con los que el autor ha procurado recabar toda la información a su alcance en aras de aportar, como se ha comentado con anterioridad, una visión sobre la realidad certera y equitativa.

3.2. Análisis y resultados

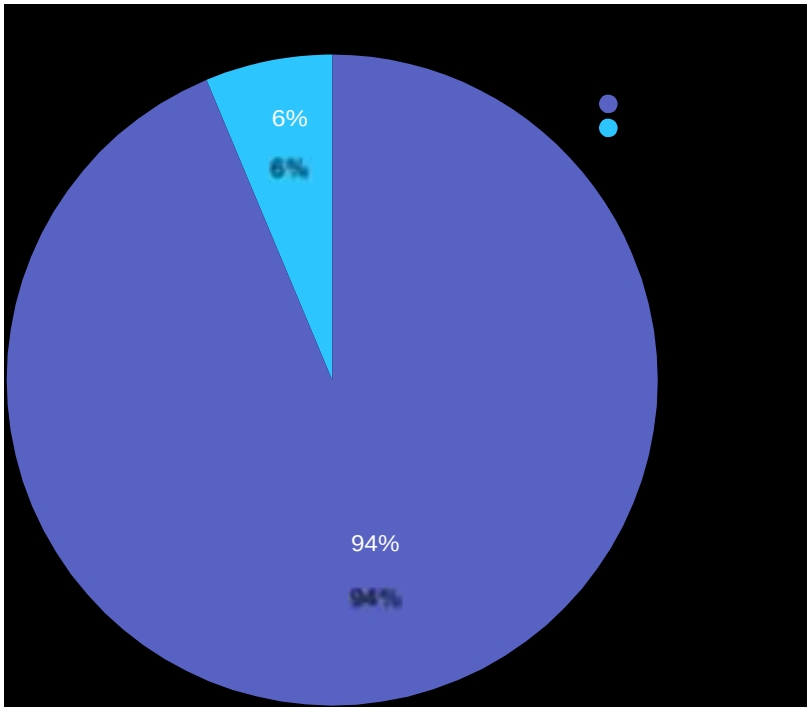
En este apartado se pretende analizar los datos y arrojar los resultados de la información recabada durante el proceso de investigación de la interpretación policial, judicial y penitenciaria correspondiente a la jurisdicción penal del municipio de Algeciras con todos los materiales descritos en el primer apartado de la sección *3. La interpretación en el ámbito jurídico penal: estudio de caso* de este trabajo fin de máster.

Antes de nada, convendría conocer los datos estadísticos del municipio objeto de estudio que, según la última publicación del INE con fecha de 1 de enero de 2013, registra una población de 114.277 personas empadronadas: 107.050 nacionales (94 %) y 7.227 extranjeros (6 %) (v. Gráfica 1 y Gráfica 2).

GRÁFICA 1: NÚMERO DE EMPADRONADOS

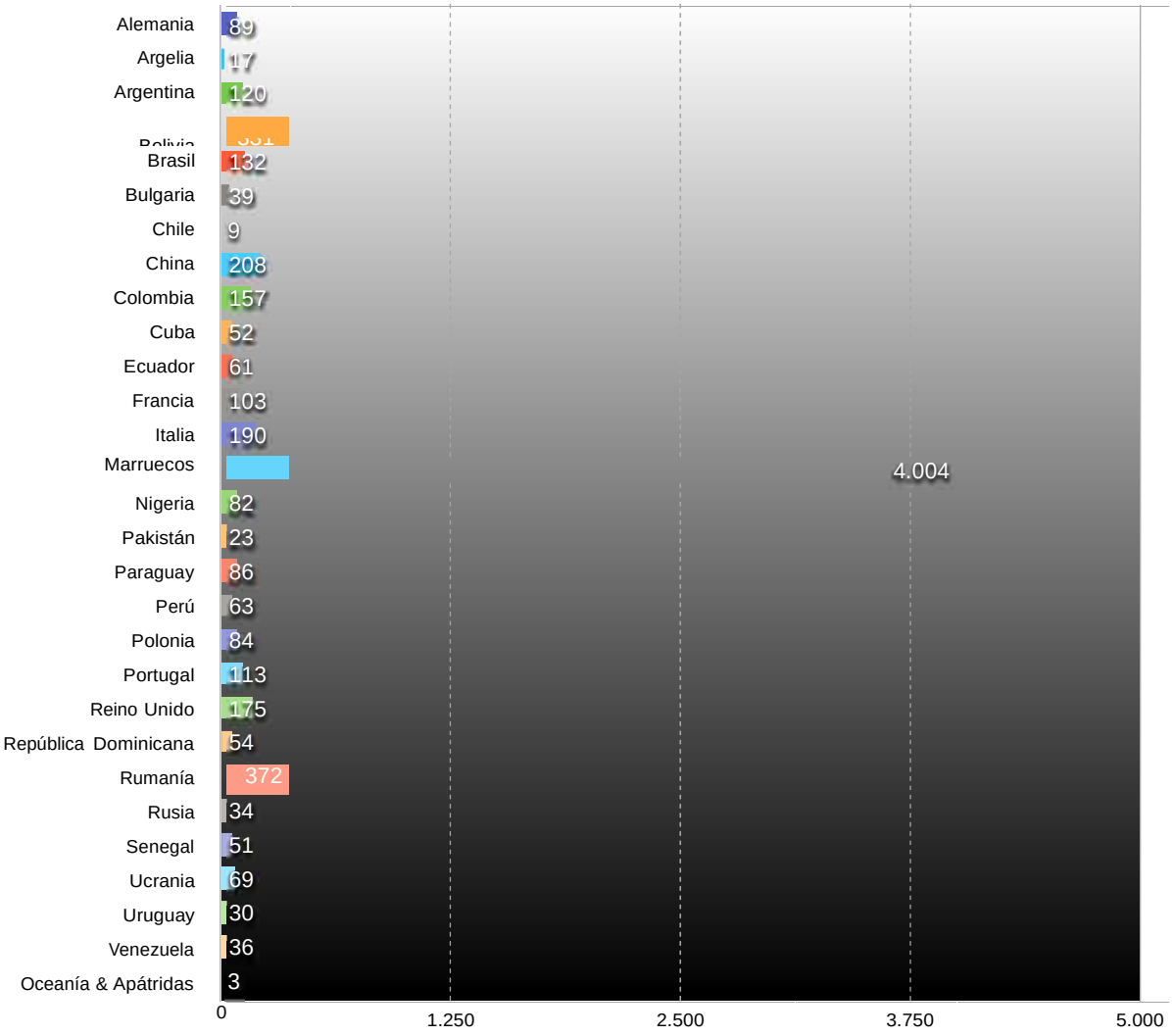


GRÁFICA 2: PORCENTAJE DE EMPADRONADOS



La lista de extranjeros empadronados en el municipio de Algeciras, con procedencias de más de una veintena de países repartidos por los continentes europeo, americano, asiático, africano y oceánico, la lidera Marruecos con 4.004 nacionales de los 7.227 extranjeros empadronados. Marruecos representa el 55 % del total de la población extranjera: la diferencia entre el país vecino y el resto de naciones es abismal (v. Gráfica 3).

GRÁFICA 3: NÚMERO DE EMPADRONADOS POR NACIONALIDAD



3.2.1 Policía

Los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado: el Cuerpo Nacional de Policía y el Cuerpo de la Guardia Civil han colaborado activamente en este estudio. La Policía Local de Algeciras, en cambio, no ha participado por tener una competencia en jurisdicción penal restringida a la primera fase de la diligencia policial (la declaración del agente de policía ante el instructor y el secretario), pues la segunda fase de dicha diligencia (la toma de declaración del detenido) la tramita el Cuerpo Nacional de Policía, a excepción del atestado policial por delitos contra la seguridad vial en el que ambas fases de la diligencia son competencia de la Policía Local. Un número total de siete cuestionarios y de tres entrevistas desde las perspectivas del proveedor y del intérprete son las que el autor ha logrado obtener en el contexto policial. La perspectiva del usuario sobre la interpretación policial no ha podido estudiarse en este subapartado, si bien más adelante, se analizará la visión general de este participante de la comunicación interlingüística (v. 3.2.3. Prisión).

Al Cuerpo de Policía Nacional, por una parte, le corresponden cinco cuestionarios del modelo «proveedores», así como una entrevista a un policía. Al Cuerpo de la Guardia Civil, por otra parte, le corresponden dos cuestionarios, uno del modelo «proveedores» y otro del modelo «intérpretes», así como dos entrevistas, una a un guardia civil y otra a una intérprete. El perfil de los agentes encuestados es el de un hombre de entre 20 y 50 años con bachillerato o estudios universitarios y el de la intérprete es el de una mujer de entre 40 y 50 años con estudios universitarios en Traducción e Interpretación. Los intérpretes de la Comisaría de la Policía Nacional de Algeciras rehúsan participar por motivos desconocidos, si bien todo apunta a que estos guardan alguna relación con el estatus profesional que mantienen en la actualidad o con la empresa concesionaria SeproTec Multilingual Solutions. Ofilingua, la empresa de servicios lingüísticos que abastece a la Comandancia de la Guardia Civil de Algeciras también rehúsa de facilitar información.

La experiencia de los seis agentes y de la intérprete, en lo que respecta a la interpretación policial, es amplia a juzgar por los resultados de la segunda pregunta, a la que una mitad de los agentes responde que se ha comunicado a través de intérprete en su puesto de trabajo de 1 a 5 veces y la otra mitad responde que lo ha hecho más de 20. La intérprete manifiesta haber prestado sus servicios en más de 20 ocasiones.

El tipo de situación más frecuente en este contexto, según las respuestas a la tercera pregunta, son la lectura de derechos, la toma de declaración del detenido, el interrogatorio policial y la escucha telefónica que, acorde con la explicación de un policía y de la intérprete se interpretan directamente o se traducen sin transcripción previa con una herramienta de traducción asistida por ordenador, en función de la urgencia.

El procedimiento habitual del encargo, la vía de contratación o el acceso al servicio de interpretación es una pregunta que no todos los encuestados parecen haber comprendido, respuestas como *vía telefónica*, dan fuerza a esta afirmación. La Comisaría de la Policía Nacional de Algeciras, dispone de un intérprete de árabe contratado como personal laboral, pero debe recurrir a intérpretes de otras lenguas a través de la empresa concesionaria SeproTec Multilingual Solutions. La Comandancia de la Guardia Civil, cuenta con el servicio de una intérprete de árabe en plantilla que se dedica a la escucha telefónica, fundamentalmente, pero también debe recurrir a empresas o autónomos que facturen conforme a la ley para otras lenguas.

El nivel de comprensión entre los proveedores y los usuarios por mediación de intérpretes es muy alto según las respuestas de los agentes de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado. Algunos afirman que el intérprete se ciñe a transmitir el mensaje, si bien la mayoría de ellos no entran en detalle de por qué creen que el entendimiento es pleno. La intérprete asegura que la interpretación es objetiva y profesional.

El grado de confianza en la interpretación por parte de los proveedores es alto para la mayoría de los agentes que afirman llevar años de trabajo conjunto y medio para aquellos que opinan que la jerga policial y el lenguaje codificado que emplea el delincuente tipo durante la escucha telefónica requieren de un nivel superior. La intérprete asevera que este tipo de interpretación es especial por la trascendencia del servicio prestado, así como por la precisión con la que es obligatorio interpretar una legislación que califica de rígida.

En líneas generales, el intérprete que incrementaría la confianza del encuestado parece ser aquel que se presenta para explicar su labor y método de trabajo, y muestra plena transparencia durante el proceso; aquel que se comporta con corrección, interpreta con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad, y posee conocimientos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación, así como una formación probada y un código deontológico como punto de referencia. No obstante, algunos de estos encuestados no conceden

importancia al hecho de que el intérprete se presente y explique su cometido —probablemente, debido a que, casi siempre, trabajan con los mismos intérpretes y conocen el mecanismo— y otros ponen en tela de juicio los pilares de la profesión como son los conocimientos lingüísticos, culturales, temáticos y técnicos o el propio código deontológico. La intérprete opina que la dificultad más común son los matices culturales y que la solución al problema es comprender bien el nivel cultural del usuario, en este caso, del detenido.

A la pregunta sobre aspectos comunicativos, socioprofesionales y deontológicos, a excepción de un proveedor que no tiene nada negativo que aportar al respecto, el resto declara que no entiende a los intérpretes ni el significado de sus interpretaciones o que los intérpretes no entienden bien sus mensajes, que no pueden exigir responsabilidades a los intérpretes por no existir un código deontológico que rija su trabajo, que prefieren no hablar delante de los intérpretes por desconfianza, que ignoran si estos añaden u omiten elementos del mensaje, si se limitan a transmitir el mensaje o, por el contrario, dan su opinión y que no es un proceso transparente, pues algunos intérpretes mantienen conversaciones paralelas. La intérprete manifiesta que la causa del mal es la falta de preparación y que la solución sería un servicio profesional.

Los encuestados califican el servicio de interpretación del que se sirven a diario de excelente por ser un componente del engranaje de la labor policial, de bueno por mostrar eficiencia o por realizar su trabajo correctamente —algo difícil de evaluar por alguien que no tiene conocimientos de traducción e interpretación o ni tan siquiera de la lengua en cuestión— o de suficiente por adecuarse a las necesidades. La intérprete afirma hacer uso de la imparcialidad y de la confidencialidad, sin olvidar la profesionalidad.

El hecho de una persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete resulta ser inadecuado o muy inadecuado para la gran mayoría que afirma que la experiencia le ha enseñado que ese tipo de interpretación no es fiable, pues se necesita formación previa y sentido de la confidencialidad. Sin embargo, hay quien piensa que esta práctica es adecuada porque agiliza el trámite al conocer esta la situación y la jerga policial. La intérprete reitera que la solución a los problemas tanto técnicos como éticos se encuentran en la formación, pues el conocimiento lingüístico no es suficiente para la interpretación.

La calidad de la interpretación puede afectar sobremanera al derecho de la persona a un proceso justo y equitativo para casi todos los participantes que afirman que la solución sería disponer de personal cualificado, si bien otros piensan que puede afectar hasta cierto punto, pero no gravemente si «se traduce con precisión y se explica el sentido». La intérprete opina que la calidad del servicio de interpretación policial es medio bajo y que el reciclaje del personal podría ser la puerta hacia el cambio. Todos sostienen al unísono que la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado arrojaría resultados muy positivos, si bien desconocen cómo dar respuesta a esta problemática formativa y deontológica. Otros afirman que personal cualificado, «no personas que sepan idiomas», sometido a la evaluación continua de su labor de interpretación podría ser una muy buena solución. No cabe duda de que sería un acierto.

A modo de conclusión, algunos de los encuestados opinan lo siguiente: «Acostumbro a trabajar con un intérprete titulado que, en mi opinión, realiza perfectamente su trabajo»; «Yo he trabajado con intérpretes no titulados nativos de un país extranjero y he comprobado que no siempre han sido profesionales en su trabajo»; «En esta profesión hay mucho intrusismo, cualquier persona con el mínimo conocimiento de idiomas pretende trabajar como traductor e intérprete y es ahí donde surgen los problemas».

3.2.2. Juzgado

El Palacio de Justicia de Algeciras también ha participado en este trabajo de investigación con un total de nueve cuestionarios del modelo «proveedores», así como con una entrevista a un abogado con cierta responsabilidad en la Subcomisión de Extranjería del Colegio de Abogados de Cádiz y otra no grabada y, por consiguiente, no transcrita al intérprete judicial en plantilla del municipio de Algeciras. El punto de vista del usuario tampoco ha podido ser objeto de estudio en este punto, aunque se tratará más adelante de una forma general que abarcará la interpretación en los tres contextos (v. 3.2.3. Prisión).

El perfil de siete de los encuestados es el de un hombre —a excepción de una sola mujer— de entre unos 30 y 60 años con estudios universitarios que ejerce la abogacía, y los perfiles de los otros dos encuestados son el de un hombre y el de una mujer de entre 30 y 40 años con estudios universitarios que ejercen como auxiliares de justicia. El abogado entrevistado responde a las mismas características de los encuestados anteriores y el intérprete es un hombre de entre 40 y 50 años con árabe, francés y español como lenguas de trabajo y con estudios universitarios de Electromecánica.

La experiencia con los intérpretes por parte de los abogados es dilatada, a excepción de uno de ellos que responde haber requerido los servicios de interpretación entre 10 y 15 veces. Los auxiliares de justicia se han comunicado a través de un intérprete en más de 20 ocasiones y el intérprete lleva más de veinticinco años al servicio de la institución con la categoría de Técnico especialista en árabe y francés.

El tipo de situación más frecuente en el contexto judicial es una pregunta que no parecen haber comprendido muchos de los encuestados a pesar de los diversos ejemplos, pues la mayoría responde que la situación tipo es el interrogatorio policial, si bien es cierto que alguno que otro ejerce la abogacía en sede policial también. La excepción es un encuestado que responde que, amén de los interrogatorios, también son frecuentes los trámites administrativos y la comunicación con los familiares. El intérprete indica que el 80 % de las interpretaciones judiciales que realiza se encuadran en la jurisdicción penal.

El procedimiento habitual del encargo o la vía de contratación del servicio de interpretación es la externalización que, en este caso, responde al nombre de Ofilingua, pese a que algunos encuestados dirijan sus voces hacia la Administración Pública, el Ministerio de Justicia o la Junta de Andalucía.

El nivel de comprensión en la comunicación mediada por intérprete es apropiada, según las encuestas de la mayoría de los proveedores que afirma entenderse a la perfección o casi a la perfección con el usuario. No obstante, existe una excepción que confirma la regla, un encuestado que asevera entender algo y otro que manifiesta no entender casi nada: «porque yo mismo manejo sus idiomas», apunta el abogado. El intérprete judicial mantiene que la mayoría de los intérpretes contratados por el Palacio de Justicia de Algeciras para prestar servicios de interpretación suele ser muy poco profesional.

El grado de confianza en la interpretación es prácticamente absoluto, salvo para aquellos que se refieren a este como medio «porque conozco otros idiomas y detecto interpretaciones imprecisas» y medio bajo «por la costumbre de resumir». El intérprete opina que la interpretación judicial es única por el simple hecho de que los derechos fundamentales están a merced de la calidad del servicio y por tener un reconocimiento muy infravalorado en contraposición con la importancia del resultado final de este.

Los parámetros que incrementarían la confianza en la interpretación es variada, pero muchos de los encuestados desestiman la trascendencia de reglas tan básicas como que el intérprete desarrolle sus funciones con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad o que la formación y el código deontológico sean la base de este profesional. Solo uno de los encuestados opina que el intérprete debería presentarse para explicar su trabajo, mostrar plena transparencia, comportarse con corrección, interpretar con toda fidelidad, imparcialidad y confidencialidad, tener con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación, además de una formación probada y un código deontológico por el que regir su labor. El autor valora todas las respuestas a esta pregunta como una falta abrumadora de interés o de conocimiento generalizada que se relacionan muy estrechamente. El intérprete explica en la entrevista que la falta de información no supone un problema, aunque sea necesario consultar el diccionario.

Los aspectos comunicativos, socioprofesionales y deontológicos tampoco parece que planteen demasiados problemas a los proveedores del contexto judicial, aunque algunos señalan que el intérprete no entiende bien el mensaje o que ellos no entienden el significado de la interpretación, no confían en la profesionalidad del intérprete, no pueden exigir responsabilidades al intérprete por no existir un código deontológico que regule su trabajo y sospechan que el intérprete altere el mensaje o dé su opinión, en definitiva, que no sea un proceso transparente. El intérprete entrevistado comenta que en la vista oral la interpretación es directa, concisa, y que el juez interrumpe para indicarle que debe resumir para ganar tiempo, práctica que con el tiempo y la experiencia se ha convertido en la forma habitual de interpretar.

El grueso de las opiniones apunta a un servicio de interpretación de calidad, si bien el único argumento que soporta esta teoría es «nunca he tenido problemas». Otras opiniones apuntan en sentido contrario al exponer que el servicio es suficiente e incluso deficiente «por la falta de profesionalidad, resumen e interpretan el mensaje a su manera». El intérprete considera igualmente que el estándar de calidad del servicio de interpretación que presta la empresa granadina Ofilingua es medio bajo.

La práctica habitual de utilizar a una persona sin formación cercana al usuario parece ser algo adecuado para tres de los encuestados «porque transmite confianza» e inadecuado o muy inadecuado para los seis encuestados restantes «porque puede ser parcial, porque no tiene conocimientos y porque el proceso judicial es muy específico y quien informe al usuario debe hacerlo de forma comprensible con precisión técnica». El intérprete también piensa que esta es una costumbre inadecuada. Lo cierto es que estas son opiniones muy opuestas que abren el debate sobre si quienes creen que cualquier persona sin formación puede llegar a transmitir confianza han reflexionado sobre la pregunta con detenimiento.

La respuesta unánime sobre cuánto afecta la calidad de la interpretación a la comunicación y al derecho de todas las personas a un proceso justo y equitativo es mucho «porque está íntimamente ligado al derecho de defensa, porque es preciso conocer los detalles para tomar las decisiones adecuadas». Sin duda, la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado daría unos resultados muy positivos, si bien la única propuesta de solución es exigir una titulación académica al intérprete judicial.

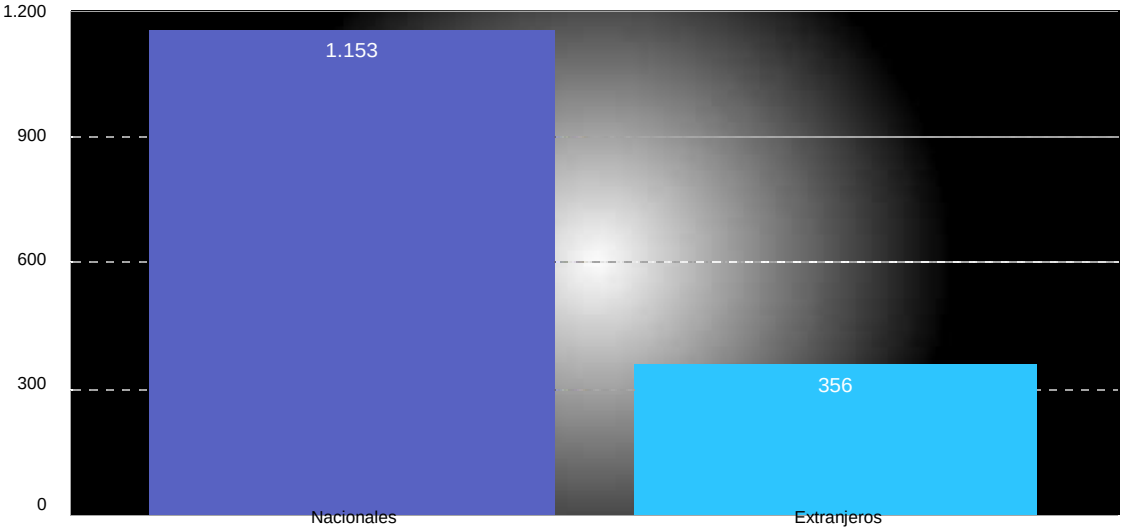
Los auxiliares de justicia comentan que la interpretación es muy mecánica y que el intérprete es tan experimentado y tan profesional que da un paso más e incluso opina pues, desde sus puntos de vista, este conoce los entresijos judiciales dado que el funcionamiento es siempre el mismo. De hecho, quien escribe este trabajo, ha presenciado al intérprete abandonado a su suerte por un auxiliar con un detenido para hacer funciones que claramente excedían la labor de interpretación. Este intérprete es obligado, en cierto modo, a hacer del auxiliar de justicia políglota e incluso de asesor jurídico en ciertas ocasiones.

3.2.3. Prisión

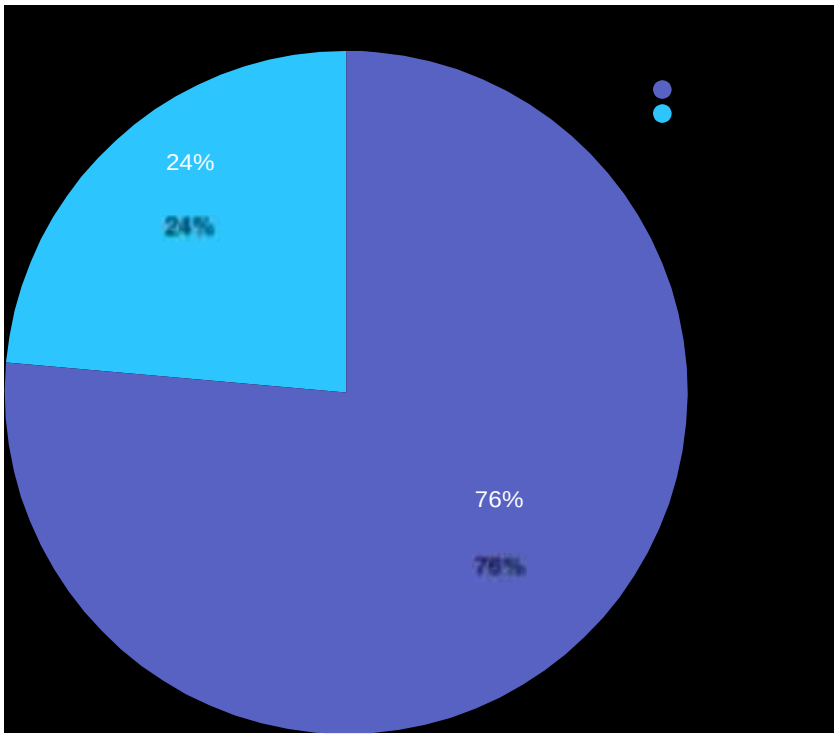
El Centro Penitenciario Botafuegos ha colaborado estrechamente en este estudio con un total de diez cuestionarios, tres del modelo «proveedores», dos del modelo «intérpretes» y cinco del modelo «usuarios», así como con una entrevista a un funcionario de prisiones. Asimismo, el centro ha aportado los siguientes datos estadísticos que dan a conocer con precisión la realidad multilingüística y multicultural de este entorno de reclusión en el que conviven personas de muy diversas nacionalidades.

La población reclusa en el Centro Penitenciario Botafuegos con fecha de 1 de agosto de 2014, según fuentes internas de la institución, asciende a 1.509 internos, de los cuales 1.153 son nacionales y 356 son extranjeros (v. Gráfica 4), es decir, el 76 % es nacional y el 24 % es extranjero (v. Gráfica 5).

GRÁFICA 4: NÚMERO DE RECLUSOS

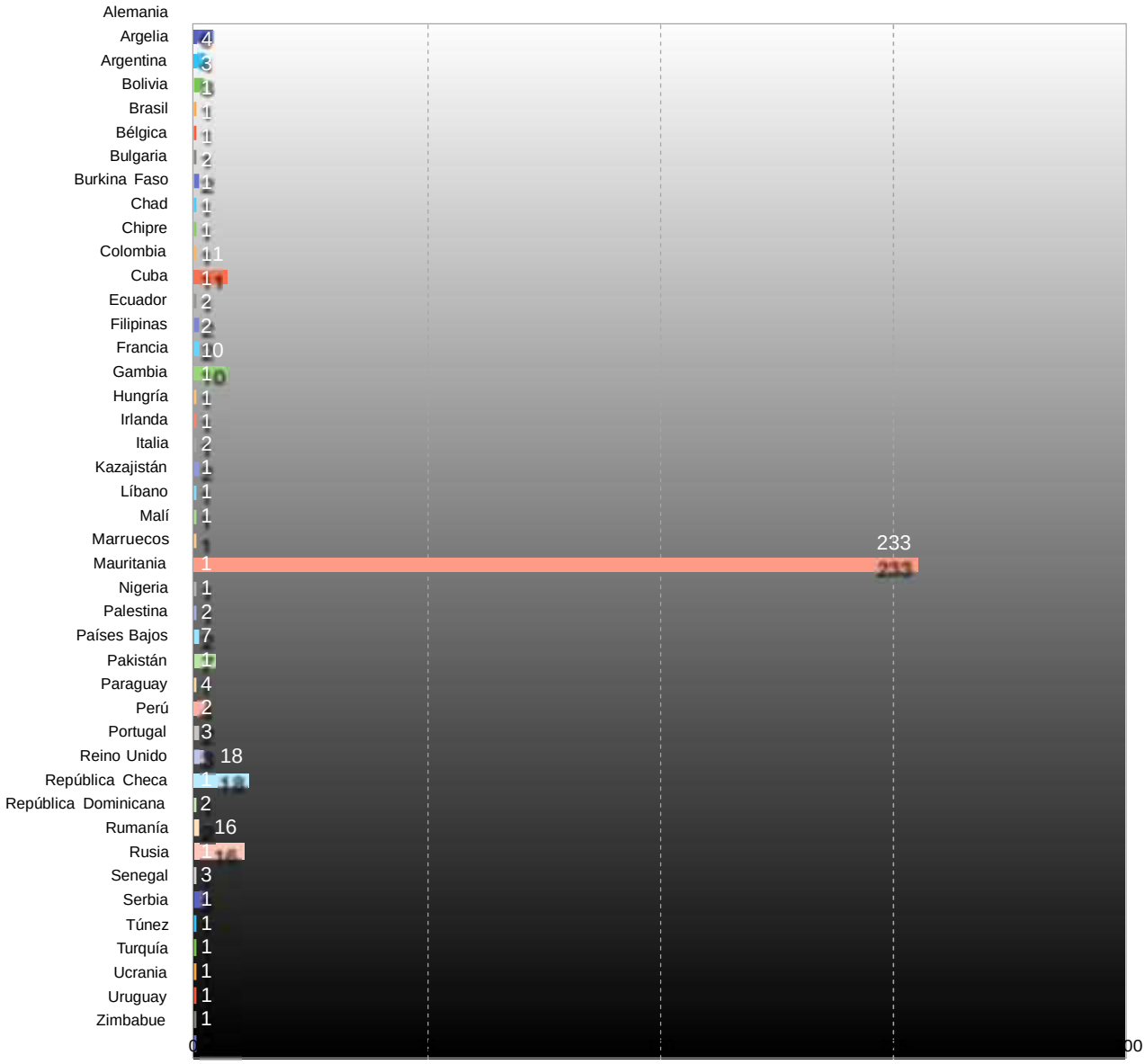


GRÁFICA 5: PORCENTAJE DE RECLUSOS



Los extranjeros internos en el Centro Penitenciario Botafuegos provienen de más de cuarenta países repartidos por Europa, América, Asia y África. Marruecos encabeza la lista con 233 nacionales de los 356 extranjeros internos en total, en otras palabras, el país vecino representa el 65 % del total de los extranjeros internos en la prisión de Algeciras: la diferencia estadística es abismal una vez más (v. Gráfica 6).

GRÁFICA 6: NÚMERO DE RECLUSOS POR NACIONALIDADES



El perfil de los proveedores encuestados es el de un hombre de entre 40 y 50 años funcionario de prisión que desarrolla su labor como miembro de la comisión disciplinaria del centro o como trabajador social relacionando los puntos que unen a los reos en prisión con sus familiares en el exterior del centro penitenciario. El perfil de los usuarios es el de un hombre de entre 30 y 40 años con un currículo de lo más variado (algunos no tienen formación alguna, otros cuentan con una formación profesional y algunos otros tienen estudios universitarios) y árabe marroquí o francés como lengua materna. El perfil de los intérpretes es el de un hombre de entre 30 y 40 años con el bachillerato en el caso de uno y con una licenciatura en Filología Hispánica en el caso de otro que trabajan con español, árabe marroquí y francés.

Los usuarios encuestados sirven de ejemplo para los tres contextos estudiados pues todos ellos, sin excepción, han pasado por ellos, sus respuestas contestan las preguntas sobre la realidad general de la interpretación en el ámbito jurídico de los servicios públicos. El intérprete al que aquí se hace alusión es un ordenanza, es decir, un interno que de forma voluntaria o, en ocasiones, a cambio de remuneración hace las veces de un intérprete profesional en el día a día en el Centro Penitenciario Botafuegos.

El número de veces que los funcionarios entrevistados se han comunicado con los internos por medio de intérpretes es superior a 20 en todos los casos. Los intérpretes coinciden con los funcionarios en número y el resto de internos, ligeramente por debajo, señala haber precisado el servicio entre 0 y 20 veces.

La situación comunicativa más frecuente según los proveedores encuestados son los trámites de tipo administrativo y las entrevistas personales, en el caso del trabajador social. Tanto los usuarios como los intérpretes manifiestan que las comunicaciones mediadas por intérpretes más comunes son las que se dan con los abogados, los médicos y el equipo técnico del centro penitenciario como el trabajador social.

El procedimiento habitual del encargo o la vía de contratación del servicio de interpretación no tiene cabida en el centro penitenciario, son los mismos internos extranjeros con conocimientos de la lengua mayoritaria los que realizan las tareas de interpretación necesarias, habitualmente de árabe y de francés. El autor desconoce cómo se enfrentan al día a día en prisión los hablantes de otras lenguas extranjeras.

El nivel de comprensión entre los proveedores y los usuarios que no hablan español es alto a ojos de los proveedores que, con toda seguridad, afirman que «pese a que no son profesionales, desempeñan sus funciones correctamente cuando es necesario», mientras que los usuarios consideran que es muy bajo, (en general, no solo en prisión) que «no entienden casi nada». Los intérpretes están de acuerdo en la baja calidad del servicio, confían en la prestación de un servicio profesional con intérpretes cualificados.

El grado de confianza en el servicio de interpretación de los proveedores oscila entre medio y alto «porque, aunque desconocen la lengua, la experiencia les dice que los internos están conformes con los intérpretes o, simplemente, porque no suele haber incidencias». Sin embargo, los usuarios parecen ser la otra cara de la moneda pues observan que el intérprete resume e incluso altera el mensaje. Los intérpretes opinan que esta es una labor profesional y que es incorrecto dejarlo en manos de voluntarios como ellos.

Los parámetros que incrementarían la confianza en la interpretación es algo variada como en los contextos anteriores, aunque sí que salta a la vista que un encuestado no dé importancia a que el intérprete desarrolle sus funciones con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad, tenga conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación o se rija por un código deontológico. Los intérpretes piensan que este tipo de interpretación es complicada por la falta de información anticipada, la velocidad del discurso, la mala gestión de los turnos de palabra y los matices lingüísticos y culturales. Uno de ellos considera que el origen es la ignorancia que rodea la profesión y que la solución sería un profesional.

Los aspectos de tipo comunicativo, socioprofesional y deontológico no plantean problemas a los proveedores, solo uno de ellos apunta que no confía en la profesionalidad del intérprete, que no puede exigir responsabilidades al intérprete pues no existe un código deontológico que regule su trabajo y que ignora si el intérprete altera el mensaje o hasta da su opinión. Los intérpretes sí apuestan por los principios de fidelidad y de imparcialidad y opinan que puede haber desconfianza si el intérprete no es profesional.

La calidad del servicio según los proveedores es suficiente pues se transmite el mensaje o mala, simplemente, por no existir servicio profesional alguno que permita la comunicación con los internos. Los usuarios responden con contundencia y afirman que el servicio es de baja calidad, a excepción de uno que dice entender algo de español y que el servicio de interpretación «no está mal».

Los proveedores responden que el hecho de que un recluso pueda actuar en calidad de intérprete es «inadecuado pero necesario» o «adecuado porque le traslada el mensaje sin incidencias». Los usuarios, sin embargo, prefieren a un intérprete de confianza, a un compañero, a un amigo que a alguien de la calle, eso sí son conscientes de la importancia de la lengua. El resultado de los que han necesitado intérprete y han dispuesto de un servicio no profesional parece ser positivo en líneas generales.

Los proveedores están de acuerdo en que la calidad de la interpretación puede afectar y mucho al derecho de toda persona a un juicio justo y equitativo, pues la comunicación es fundamental, sin embargo, la falta de medios económicos para disponer de un cuerpo de intérpretes lo convierte en algo inviable. Los usuarios también coinciden con los funcionarios y señalan que los intérpretes resumen el mensaje y que jamás dan los detalles, incluso afirman que parecen tener prisa por acabar el trabajo lo antes posible.

Los internos explican que la profesionalización del servicio es muy necesario, máxime, en sede judicial, contexto del que muchos de ellos parecen tener quejas cuando manifiestan que su experiencia con la interpretación en los servicios públicos españoles es negativa y que la comunicación es paupérrima.

Los comentarios adicionales de los proveedores defienden la teoría de que el cuestionario está a favor de la creación de un cuerpo de traductores y de que aunque sería conveniente no es necesario. Los usuarios, por otro lado, tienen un mensaje generalizado muy claro que es que los intérpretes a través de los cuales se han comunicado no han mostrado imparcialidad ni fidelidad al mensaje. Los intérpretes creen que es preciso contar con profesionales y no con voluntarios como ellos.

3.3. Sugerencias

La situación administrativa en la que se hallan los intérpretes que trabajan para la Administración Pública, concretamente, para el Ministerio del Interior y para el Ministerio de Justicia, ambos encargados de la gestión de los servicios de interpretación policial, judicial y penitenciaria, es excesivamente diversa, condición contraria a la uniformidad característica de cualquier profesión regulada.

Las propuestas de reforma acerca de la interpretación en el ámbito jurídico penal son perentorias, pues una actividad técnica, especializada y transcendental para la salvaguardia de los derechos fundamentales merece un reconocimiento que no existe en España a día de hoy. La Administración Pública debe contemplar la figura del intérprete como categoría profesional específica y no incluirla dentro de clasificaciones comodín como pudiera ser la de Técnico Superior de Gestión y de Servicios Comunes.

RITAP (2012: 81) declara que «como la Administración desconoce en buena medida lo que son los traductores e intérpretes, la consecuencia lógica es que tampoco los incluye entre sus categorías profesionales: como muchas veces se ha dicho, lo que no tiene nombre corre el riesgo de no existir». En la misma línea de las propuestas de reforma de estos profesionales de la interpretación al servicio de la Administración Pública, se recomienda el siguiente paquete de medidas de reforma:

La primera medida es modificar la legislación, de manera que la figura del intérprete y los límites de su función queden bien definidos. Un texto normativo dedicado a la interpretación en el ámbito jurídico penal es determinante para que los derechos y los deberes de quienes ejercen esta profesión sean palmarios. Este escrito con carácter oficial debe reunir una serie de requisitos de acceso, de acreditación y de formación con base en unos criterios de calidad elaborados por expertos académicos o profesionales de la interpretación.

La segunda medida es crear un servicio de intérpretes en la Administración Pública con capacidad para regular aspectos tales como los requisitos de entrada, las condiciones laborales o los recursos técnicos. El acceso por principios de excelencia, de competencia y de profesionalidad lo medirían unas pruebas de acceso diseñadas a consciencia en las que el candidato podría demostrar adecuadamente su idoneidad para el puesto. El Cuerpo General de Traductores e Intérpretes del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, como modelo, podría sentar las bases de un sistema de gestión de servicios institucionales integrados a largo plazo.

La tercera medida es profesionalizar este servicio de intérpretes esclareciendo ciertos malentendidos que han cobrado carácter normativo. En primer lugar, cabría aclarar la diferencia existente entre traducción e interpretación, dos disciplinas diferentes que requieren de profesionales con perfiles diferentes; en segundo lugar, cabría evitar, en la medida de lo posible, la doble direccionalidad cuya calidad es dudosa; en tercer lugar, cabría crear un servicio adjunto de terminología y documentación que asistiera a los intérpretes en sus labores.

La cuarta medida es erradicar o, como mínimo, limitar la subcontratación a casos extraordinarios en los que los servicios de intérpretes de la Administración Pública tengan serias dificultades para hacer frente por algún motivo especial, como pudiera ser el caso de un dialecto exótico para el que fuera imposible disponer de intérprete formado alguno. La subcontratación demuestra encarecer el servicio en detrimento de la calidad, razón por la que sería muy conveniente crear determinados registros de profesionales autónomos con criterios de cualificación y de experiencia, así como algunos servicios integrales de interpretación judicial.

La quinta medida es elaborar un código deontológico que regule el trabajo de los intérpretes, de esta suerte, educando y enmendando los errores relacionados con la responsabilidad del deber, y la sexta medida es lograr que tanto los actores jurídicos como los gestores administrativos colaboren todos estrechamente con los profesionales de la interpretación, compartiendo conocimientos y superando dificultades.

Estas medidas darían un giro de trescientos sesenta grados a la situación actual de la interpretación en el ámbito jurídico penal de todo el territorio nacional, si bien el gobierno local de Algeciras podría tomar cartas en el asunto directamente creando un registro profesionalizado de intérpretes de acceso reglado por principios de excelencia, de competencia y de profesionalidad. Una comisión de expertos en la materia podría ocuparse de evaluar estos requisitos de entrada con rigor para así garantizar la calidad del servicio. Esta podría ser una medida incipiente que acabaría con las desigualdades que garantizan unos derechos fundamentales.

La calidad del servicio de interpretación policial, judicial y penitenciaria del municipio de Algeciras podría progresar paulatinamente con esta única reforma. No obstante, conviene destacar que la importancia de implantar un servicio más ajustado a auténticos estándares de calidad debería cobrar más fuerza en sede policial y judicial, sin olvidar la preparación de la defensa letrada dentro y fuera de prisión. La interpretación penitenciaria requiere de necesidades diferentes, pues es probable que sea inviable, en cierto modo, disponer de una plantilla de intérpretes en cada centro penitenciario, si bien este mismo registro de intérpretes, podría

contribuir a la mejora del servicio. Sin embargo, sí que deberían tomarse medidas más estrictas en los casos más relevantes como pueden ser las reuniones con los abogados y las consultas con los médicos.

Estas sugerencias son estrictamente viables en el caso de las lenguas más comunes, ya que España dispone de programas de formación universitaria que cubren estas necesidades lingüísticas. Por el contrario, no sucede lo mismo con las lenguas exóticas para las que no existen demasiados profesionales debidamente cualificados, caso en el que deberían considerarse alternativas regladas pero más flexibles.

4. Conclusiones

Esta investigación es una aproximación a lo que podría contemplarse como un estudio de fondo en un campo muy amplio para el que son necesarios recursos tan valiosos como el tiempo. El autor está convencido de que aún queda mucho camino por recorrer, pero que esta es la dirección y que iniciativas de investigación y desarrollo como el estudio de caso en el Centro Penitenciario de Alcalá Meco del grupo FITISPos harán que esta incipiente profesión avance hacia donde merece por el bien de los que a ello se dedican y de los que de ello dependen. Esta es la única vía para desterrar la idea de que la interpretación de calidad en este ámbito de los servicios públicos no es un lujo accesorio, sino un derecho.

El objetivo principal de este estudio fue describir la situación para que, en caso de ser necesario, se pudieran aportar ciertas ideas hacia una nueva forma de mirar la interpretación, pues como bien es sabido «conocer es reconocer». Francamente, pese a las dificultades por la falta de implicación de determinadas personas físicas o jurídicas, el trabajo se ha logrado completar satisfactoriamente. No todos los datos han podido ser corroborados, si bien algunos de ellos pueden intuirse, en parte, debido a las similitudes entre las características de este trabajo de investigación y de otros tantos publicados anteriormente.

La interpretación durante el proceso penal es un derecho fundamental que el legislador aún no ha considerado lo suficiente pues, como puede observarse, la legislación se refiere vagamente a un derecho inexpugnable, principalmente, a la manera en que este es de aplicación. La famosa 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 es la única norma que profundiza en un asunto transcendental que hace peligrar el principio constitucional de defensa de practicarse incorrectamente. El plazo establecido para la incorporación al ordenamiento jurídico interno venció el 27 de octubre de 2013, sin embargo, las medidas adoptadas, a juzgar por los resultados, no se corresponden con las impuestas por la Unión Europea.

El concepto de profesión y sus derivados comprenden dos matices bien diferenciados, aunque estrechamente relacionados: el primero hace referencia al oficio que alguien ejerce y por el que percibe una retribución y el segundo hace referencia a la calidad con la que ese alguien ejerce el oficio, fruto de su formación y de su experiencia. La interpretación en los servicios públicos españoles no puede considerarse una profesión consolidada que garantice la calidad necesaria, pues los honorarios que perciben quienes, generalmente, realizan esta actividad están muy por debajo de lo que cabría esperar, lo cual provoca que estos «intérpretes» hagan de su «profesión» una actividad secundaria con la que obtener un sobresueldo y, por consiguiente, hagan que la calidad quede en un último plano. Esto es absolutamente intolerable.

La interpretación policial en el municipio de Algeciras, salvo raras excepciones, es un servicio de dudosa calidad: en primer lugar, porque la mayoría de quienes realizan las labores de interpretación en sede policial son contratados por una empresa de reputación cuestionable (en el caso concreto del Cuerpo

Nacional de Policía) que no parece exigir acreditación profesional alguna; en segundo lugar, porque los funcionarios que, con relativa frecuencia, evalúan la calidad del servicio no son personas capacitadas para tal fin; en definitiva, porque un servicio público debería gestionarlo de manera más o menos directa, pero sí con eficacia probada, la Administración Pública y no una entidad privada que mediante licitación obtiene la concesión pública a fuerza de ofrecer el precio más competitivo como único aliciente.

La interpretación judicial se delega en una empresa adjudicataria, a excepción del intérprete en plantilla que, como el autor ha constatado, en ocasiones, está «abocado» a excederse en sus funciones para asumir responsabilidades de distinta naturaleza. Al igual que sucede con la interpretación policial, los funcionarios del Palacio de Justicia que evalúan la calidad de la interpretación ni siquiera conocen la lengua extranjera en cuestión, de modo que las razones dadas anteriormente cobran aun más fuerza en esta fase del proceso penal en la que se toman las decisiones que, con toda certeza, marcan el presente y el futuro del enjuiciable. La Constitución Española establece que toda persona tiene derecho a la tutela efectiva de jueces y tribunales, sin que pueda producirse indefensión, pero ¿cómo puede aplicarse este derecho constitucional sin un servicio profesionalizado, debidamente acreditado, de interpretación que garantice la corrección de una actividad profesional que puede incidir tanto en la vida del enjuiciable como la propia decisión de un juez? A juicio del autor, esta pregunta se responde por sí sola.

La interpretación penitenciaria en el municipio de Algeciras es un servicio, como en cualquier otro punto tanto de dentro como de fuera de España, según estudios previos, oficialmente, inexistente. Los mismos internos del Centro Penitenciario Botafuegos con cierto dominio de la lengua de contacto se convierten en improvisados intérpretes en el día a día en prisión. La única excepción se da en el caso de las intervenciones de comunicaciones orales o escritas en árabe para el que sí que existe un traductor oficial en plantilla. El intérprete que pueda llegar a prestar sus servicios dentro de los muros del centro habrá sido, sin duda, contratado a título personal o consular. La comunicación en el módulo penitenciario del Hospital Punta Europa es, francamente, desconocida para el autor, quizá sea a través del sistema de interpretación telefónica contratado en 2009. En resumen, resulta evidente que la experiencia de quienes fundamentan este trabajo de investigación avalan resultados dispares difíciles de constatar fehacientemente.

A modo de conclusión, es preciso confirmar que la auténtica realidad actual de la interpretación jurídico penal en los contextos policial, judicial y penitenciario del municipio de Algeciras como punto de referencia por tratarse de una de las puertas de Europa y por ser una de las rutas habituales del narcotráfico internacional, no parece diferir lo más mínimo de la situación alarmante que reflejan estudios previos sobre la interpretación policial, judicial y penitenciaria en otras zonas del país.

BIBLIOGRAFÍA

- Abril Martí, Isabel (2006) *La interpretación en los servicios públicos. Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular.* Tesis doctoral. Granada: Universidad de Granada.

- ACCEM; DGII - Dirección General de Integración de los Inmigrantes (2009) *Guía de mediación intercultural.* Documento en línea: http://www.accem.es/ficheros/documentos/pdf_publicaciones/guia_mediacion.pdf.

- Alexieva, Bistra (1997) «A Typology of Interpreter-Mediated Events» en *The Translator: Studies in Intercultural Communication,* 3-2. Manchester: St. Jerome. pp. 153-174.

- Angelelli, Claudia (2008) «The Role of the Interpreter in the Healthcare Setting: A Plea for a Dialogue between Research and Practice» en *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas.* Ámsterdam/Filadelfia: John Benjamins. pp. 147-163.

- APTIJ - Asociación Profesional de Traductores e Intérpretes Judiciales y Jurados. *Código deontológico para intérpretes y traductores judiciales y jurados*. Documento en línea: http://www.aptij.es/img/web/docs/codigo-d-aptij.pdf.

- AUSIT - Australian Institute of Interpreters and Translators. *AUSIT Code of Ethics and Code of Conduct*. Documento en línea: http://ausit.org/AUSIT/Documents/Code_Of_Ethics_Full.pdf.

- Baixauli Olmos, Lluís (2012) *La interpretació als serveis públics des d'una perspectiva ètica. La deontologia professional i l'aplicació al context penitenciari*. Tesis doctoral. Castellón de la Plana: Universitat Jaume I.

- Bancroft, Marjory (2005) *The Interpreter's World Tour: An Environmental Scan of Standards of Practice for Interpreters*. Documento en línea: http://www.hablamosjuntos.org/resources/pdf/The_Interpreter%27s_World_Tour.pdf.

- Bancroft, Marjory; Rubio-Fitzpatrick, Lourdes (2009) *The Community Interpreter: Professional Interpreter Training for Bilingual Staff and Community Interpreters*. Ellicott City: Cross-Cultural Communications.

- Cambridge, Jan (2002) «Interlocutor Roles and the Pressures on Interpreters» en *Community Interpreting and Translating. New Needs for New Realities*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá. pp.119-124.

- Carr, Silvana; Roberts, Roda; Dufour, Aideen; Abraham, Diana (1997) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Ámsterdam/Filadelfia: John Benjamins.

- Cayón Sáez, Javier (2013) *Sobre la interpretación para los servicios públicos en los ámbitos judicial y policial en la provincia de Málaga: estudio de caso*. Tesis doctoral. Málaga: Universidad de Málaga.

- COMUNICA (2007a) *Informe sobre la situación actual de la interpretación para los Servicios Públicos en España*. Documento en línea: www2.uah.es/traduccion/pdf/informecomunica2abril07.pdf.

- COMUNICA (2007b) *Control de la calidad de la interpretación en los servicios públicos en España*. Documento en línea: http://www2.uah.es/traduccion/red_comunica/Calidad%20de%20la%20Interpretaci%F3n3.pdf.

- Corsellis, Ann (2002) «Interpreting and Translation in the UK Public Service. The Pursuit of Excellence versus, and via, Expediency» en *Translation Today. Trends and Perspectives*. Manchester: Multilingual Matters. pp. 71-90.

- Corsellis, Ann (2010) *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Primeros pasos*. Traducción del inglés al español por Carmen Valero Garcés y Rosa Cobas Álvarez. Granada: Comares.

- Corsellis, Ann (2014) «Interview with Ann Corsellis, Vice-President of the Chartered Institute of Linguists, by Carmen Valero Garcés» en *FITISPos International Journal*, 1-1. Alcalá de Henares: FITISPos-IJ Universidad de Alcalá. pp. 92-102. Documento en línea: http://www3.uah.es/fitispos_ij/OJS/ojs-2.4.2/index.php/fitispos/article/view/27/33.

- Critical Link International. Página web: http://www.criticallink.org.

- Dahlström, Carl (2004) «Rhetoric, Practice and the Dynamics of Institutional Change: Immigrant Policy in Sweden, 1964-2000» en *Scandinavian Political Studies*, 27-3. Nordic Political Science Association. pp. 287-310.

- De Cózar, Álvaro (2013) «La falta de medios ensombrece el mayor juicio por dopaje en España» en *El País*. Artículo en línea: http://ccaa.elpais.com/ccaa/2013/02/24/madrid/1361736959_189409.html.

- Del Pozo Triviño, Maribel (2013) «El camino hacia la profesionalización de los intérpretes en los servicios públicos y asistenciales españoles en el siglo XXI» en *Cuadernos de Aldeeu*, 25, número especial. pp. 109-130. Documento en línea: http://aldeeu.org/cuademos/index.php/CALDEEEU/article/view/37/29.

- Di Biase, Bruno (1987) «Translating for the Community», en *Australian Review of Applied Linguistics*, S-4. pp. 52-65.

- Diccionario de términos clave de ELE. *Comunicación intercultural*. Documento en línea: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/comintercult.htm.

- Erasmus, Mabel (1999) «Theoretical Aspects of Liaison Interpreting: A South African Perspective» en *Liaison Interpreting in the Community*. Pretoria: Van Schaik. pp. 47-58.

- Erasmus, Mabel (2000) «'Community Interpreting' in South Africa. Current Trends and Future Prospects» en *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Ámsterdam/Filadelfia: John Benjamins. pp.191-206.

- España. Anuncios de licitaciones públicas y adjudicaciones. *Boletín Oficial del Estado*, 26 de agosto de 2013, núm. 204, sec. V-A, pp. 43631-43633. Documento en línea: http://www.boe.es/boe/dias/2013/08/26/pdfs/BOE-B-2013-32440.pdf.

- España. Constitución Española. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de diciembre de 1978, núm. 311, pp. 29313-29424. Documento en línea: http://www.boe.es/buscar/pdf/1978/BOE-A-1978-31229-consolidado.pdf.

- España. Instrumento de Ratificación de España del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, hecho en Nueva York el 19 de diciembre de 1966. *Boletín Oficial del Estado*, 30 de abril de 1977, núm. 103, pp. 9337-9343. Documento en línea: https://www.boe.es/boe/dias/1977/04/30/pdfs/A09337-09343.pdf.

- España. Instrumento de Ratificación del Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, hecho en Roma el 4 de noviembre de 1950, y enmendado por los Protocolos adicionales números 3 y 5, de 6 de mayo de 1963 y 20 de enero de 1966, respectivamente. *Boletín Oficial del Estado*, 10 de octubre de 1979, núm. 243, pp. 23564-23570. Documento en línea: https://www.boe.es/boe/dias/1979/10/10/pdfs/A23564-23570.pdf.

- España. Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica. *Boletín Oficial del Estado*, 15 de noviembre de 2002, núm. 274, pp. 40126-40132. Documento en línea: http://www.boe.es/boe/dias/2002/11/15/pdfs/A40126-40132.pdf.

- España. Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. *Boletín Oficial del Estado*, 12 de enero de 2000, núm. 10, pp. 1139-1150. Documento en línea: https://www.boe.es/buscar/pdf/2000/BOE-A-2000-544-consolidado.pdf.

- España. Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial. *Boletín Oficial del Estado*, 2 de julio de 1985, núm. 157, pp. 20632-20678. Documento en línea: https://www.boe.es/buscar/pdf/1985/BOE-A-1985-12666-consolidado.pdf.

- España. Real Decreto 190/1996, de 9 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Penitenciario. *Boletín Oficial del Estado*, de 15 de febrero de 1996, núm. 40, pp. 5380-5435. Documento en línea: http://www.boe.es/buscar/pdf/1996/BOE-A-1996-3307-consolidado.pdf.

- España. Real Decreto, de 14 de septiembre de 1882, por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal. *Boletín Oficial del Estado*, 17 de septiembre de 1882, núm. 260, pp. 803-806. Documento en línea: https://www.boe.es/buscar/pdf/1882/BOE-A-1882-6036-consolidado.pdf.

- EULITA - European Association for Legal Interpreters and Translators. *Code of Professional Ethics*. Documento en línea: http://www.eulita.eu/sites/default/files/EULITA-code-London-e.pdf.

- Frishberg, Nancy (1986) *Interpreting: An Introduction*. Silver Spring: Registry of Interpreters for the Deaf.

- Garber, Nathan (2000) «Community Interpretation: A Personal View» en *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Ámsterdam/Filadelfia: John Benjamins. pp. 9-20

- Garcés Valero, Carmen (2014) *Communicating Accross Cultures. A Coursebook on Interpreting and Translating in Public Services and Institutions*. Lanham: Univerity Press of America.

- García Beyaert, Sofía; Serrano Pons Jordi (2009) «Recursos para superar las barreras lingüístico-culturales en los servicios de salud» en *Manual de atención al inmigrante*. Barcelona/Majadahonda: Ergon. pp. 53-66

- García Luque, Francisca (2009) «La interpretación telefónica en el ámbito social: realidad social y reto pedagógico» en *Revista electrónica de didáctica de la traducción y la interpretación*, 3. pp. 18-30. Documento en línea: http://www.redit.uma.es/Archiv/n3_2009/mono_GarciaLuque_redit3.pdf.

- García Yebra, Valentín (1997) *Teoría y práctica de la traducción*. Madrid: Gredos.

- Gehrke, Monika (1993) «Community Interpreting» en *Translation, the Vital Link: Proceedings of the XIIIth World Congress of FIT*, vol. 1. Londres: Institute of Translation and Interpreting. pp. 417-421.

- Gentile, Adolfo (1997) «Community Interpreting or Not? Practices, Standards and Accreditation» en *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Ámsterdam/Filadelfia: John Benjamins. pp.109-118.

- Gentile, Adolfo; Ozolins, Uldis; Vasilakakos, Mary (1996) *Liaison Interpreting, A Handbook*. Melbourne: Melbourne University Press.

- Giménez Romero, Carlos (2002) *El corazón de Madrid. El servicio de mediación social intercultural SEMSI 1997-2002*. Madrid: Ayuntamiento de Madrid/Universidad Autónoma de Madrid. pp. 1-66. Documento en línea: http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/portal_social/import/aymadrid/aymadrid0046.pdf.

- González García, Erika (2006) «Traducción e interpretación en los servicios públicos de la zona norte: estado de la cuestión» en *Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España*. pp. 151-171. Logroño: RESLA - Revista Española de Lingüística Aplicada. Documento en línea: http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2198699&orden=72824.

- González, Roseann; Vásquez, Victoria; Mikkelson, Holly (1991) *Fundamentals of Court Interpretation: Theory, Policy and Practice (1st ed.)*. Durham: Carolina Academic Press.

- González, Roseann; Vásquez, Victoria; Mikkelson, Holly (2012) *Fundamentals of Court Interpretation: Theory, Policy and Practice (2nd ed.)*. Durham: Carolina Academic Press.

- Grau Mestre, Cristina (1998) *La interpretación de enlace. Panorama mundial y aproximación al contexto español*. Documento en línea: http://isg.urv.es/library/papers/grau.htm#anchor60220.

- Gutiérrez, José Antonio; Jordán, Javier; Trujillo, Humberto (2008) «Prevención de la radicalización yihadista en las prisiones españolas. Situación actual, restos y disfunciones del sistema penitenciario» en *Athena Intelligence Journal*, 3-1. Documento en línea: http://www.adecaf.com/altres/mespres/mespres/islamprisiones.pdf.

- Hale, Sandra (2007) *Community Interpreting*. Hampshire: Palgrave MacMillan.

- HM Prison Service North West Area; Interp-Right; North West Regional Language Network (2007) *DPSI Add-on Module for Interpreting in the Prison Service Based on a North-West Pilot*. Documento en línea: http://www.iol.org.uk/qualifications/DPSI/Options/Prison/PrisonServiceAddOn.pdf.

- Hortal Alonso, Augusto (2007) *Ética profesional de traductores e intérpretes*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

- INE - Instituto Nacional de Estadística. Página web: http://www.ine.es.

- Jiménez Salcedo, Juan (2010) *Traducción-interpretación en los servicios públicos en Quebec: ¿Un modelo para Andalucía?* Documento en línea: *http://www.centrodeestudiosandaluces.es/datos/factoriaideas/IF002_10.pdf*.

- Jones, Roderick (1998) *Conference Interpreting Explained*. Manchester: St. Jerome.

- Lázaro Gutiérrez, Raquel (2010) *La interpretación en los servicios públicos sanitarios en España. Estudio de la asimetría en las consultas médicas con pacientes de habla extranjera y la repercusión de la presencia de un intérprete ocasional.* Tesis doctoral. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.

- Lobato Patricio, Julia (2008) *Aspectos deontológicos y profesionales de la traducción jurídica, jurada y judicial*. Tesis doctoral. Málaga: Universidad de Málaga.

- Martín, Anne (2000) «La interpretación social en España» en *Aspectos Profesionales de la Traducción e Interpetación en España*. Granada: Comares. pp. 207- 223.

- Martín, Anne (2003) «Investigación en interpretación social. Estado de la cuestión» en *Panorama Actual de la Investigación en Traducción e Interpretación*, 1. Granada: Atrio. pp. 431-46.

- Martin, Anne (2006) «La realidad de la traducción e interpretación en los servicios públicos en Andalucía» en *Retos del Siglo XXI para la Lingüística Aplicada: Nuevo Mapa Lingüístico y Cultural de la Península Ibérica*. Logroño: RESLA - Revista Española de Lingüística Aplicada. pp. 129−150.

- Martín, Anne; Valero Garcés, Carmen (2008) «Introduction» en *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas*. Ámsterdam/Filadelfia: John Benjamins. pp. 1-7.

- Martínez-Gómez Gómez, Aída (2011) *La interpretación en instituciones penitenciarias. La relevancia del componente interpersonal en la calidad de la actuación de intérpretes naturales*. Tesis doctoral. Alicante: Universidad de Alicante.

- Martínez-Gómez Gómez, Aída. (2008) «La integración lingüística en las instituciones penitenciarias españolas y europeas» en *El español, lengua de traducción*. pp. 485-500. Documento en línea: http://cvc.cervantes.es/lengua/esletra/pdf/04/051_martinez.pdf.

- Masona, Ian (1999) «Dialogue Interpreting» en *The Translator: Studies in Intercultural Communication*, 5-2. Manchester: St. Jerome. pp. 147-160.

- Mason, Ian (2001) *Triadic Exchanges. Studies in Dialogue Interpreting*. Manchester: St. Jerome.

- Métraux, Jean Claude; Alvir, Spomenka (1995) «L'interprète: traducteur, médiateur culturel ou cothérapeute» en *InterDialogos*, 2. pp. 22-26.

- Mikkelson, Holly (1999) *Interpreting Is Interpreting — Or Is It?* Documento en línea: https://www.acebo.com/papers/INTERP1.HTM.

- Millán, Carmen; Bartrina, Francesca (2013) *The Routledge Handbook of Translation Studies*. Londres/Nueva York: Routledge.

- Ministerio de Justicia. *Organización de la Justicia*. Información en línea: http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/es/1215197982704/Estructura_P/1288781211779/Detalle.html.

- Ministerio del Interior. Secretaría General de Instituciones Penitenciarias. *Programa Marco de Intervención con Internos Extranjeros*. Información en línea: http://www.institucionpenitenciaria.es/web/portal/Reeducacion/ProgramasEspecificos/extranjeros.html.

- MMIA - Massachusetts Medical Interpreters Association (1995) *Medical Interpreting Standards of Practice*. Boston: Massachusetts Medical Interpreters Association.

- Morrissette, Karine (2005) «L'interprétariat: espace de médiation interculturelle dans le contexte francophone québécois» en *Ethnologies*, 27-1. pp. 307-327.

- NAJIT - National Association of Judiciary Interpreters and Translators. *Code of Ethics and Professional Responsibilities*. Documento en línea: http://www.najit.org/about/NAJITCodeofEthicsFINAL.pdf.

- Niska, Helge (2004) *Community Interpreting in Sweden. A Short Presentation*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo.

- Ortega Herráez, Juan Miguel (2006) *Análisis de la práctica de la interpretación judicial en España: el intérprete frente a su papel profesional*. Tesis doctoral. Granada: Universidad de Granada.

- Ozolins, Uldis (2000) «Communication Needs and Interpreting in Multilingual Settings: The International Spectrum of Response» *en The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Ámsterdam/Filadelfia: John Benjamins. pp. 21-33.

- Ozolins, Uldis (2010) «Factors that Determine the Provision of Public Service Interpreting: Comparative Perspectives on Government Motivation and Language Service Implementation» en *Journal of Specialised Translation*, 14. pp. 194-215.

- Ozolins, Uldis (2014) «Descriptions of Interpreting and their Ethical Consequences» en *FITISPos International Journal*, 1-1. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá. pp. 23-41. Documento en línea: http://www3.uah.es/fitispos_ij/OJS/ojs-2.4.2/index.php/fitispos/article/view/9/5.

- Padilla, Presentación (2002) «Los estudios de interpretación y la investigación en España» en *Puentes. Hacia nuevas investigaciones en la mediación intercultural*, 1. Granada: Comares pp. 107-115.

- Pöchhacker, Franz (1999) «'Getting Organized': The Evolution of Community Interpreting» en *Interpreting. History of Interpreting. Special Issue of Interpreting*, 4-1. Ámsterdam/Filadelfia: John Benjamins. pp. 125-140.

- Pöchhacker, Franz (2004) *Introducing Interpreting Studies*. Londres/Nueva York: Routledge.

- Pöchhacker, Franz, (1998) «Unity in Diversity: The Case of Interpreting Studies» en *Unity in Diversity? Current Trends in Translation Studies*. Manchester: St. Jerome. pp. 169-176.

- Red Vértice (2014) [Comunicado referente a 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] Documento en línea: https://dl.dropboxusercontent.com/u/19558884/Comunicado%20APTIJ-Vértice_07.07.14.pdf.

- RITAP - Red de Intérpretes y Traductores de la Administración Pública (2012) *Libro Blanco de la traducción y la interpretación institucional*. Madrid: Imprenta del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. Documento en línea: http://ec.europa.eu/spain/pdf/libro_blanco_traduccion_es.pdf.

- Roberts, Roda (2002) «Community Interpreting: A Profession in Search of Its Identity» en *Teaching Translation and Interpreting 4. Building Bridges*. Ámsterdam/Filadelfia: John Benjamins. pp. 157-75.

- Sali, Mohamed (2003) «Traducción e interpretación en la Administración de Justicia (española)» en *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares. pp. 147-170.

- Secretaría General de Instituciones Penitenciarias. Página web: http://www.institucionpenitenciaria.es.

- Seleskovitch, Danica (1978a) Interpreting for International Conferences. Washington DC: Pen and Booth.

- Seleskovitch, Danica (1978b) «Language and Cognition» en *Language Interpretation and Communication*. Nueva York: Plenum. pp. 333-342.

- Seleskovitch, Danica; Lederer, Marianne (1984) *Interpréter pour traduire*. París: Didier.

- Škvain, Petr (2007) «Czech Republic» en *Foreigners in European Prisons*. Países Bajos: Wolf Legal Publishers. pp. 171-206.

- Souleimani, Sakina (2006) Experiencia del SEMSI, Ayuntamiento de Madrid. [Ponencia presentada en *Jornadas de mediación social e intercultural: experiencias y prospectiva*, Valencia]

- Sussman, Lyle; Johnson, Denise (1996) «Dynamics of the Interpreter's Role: Implications for International Executives» en *The Journal of Language for International Business*, 7-2. pp. 1-14.

- Ugarte Ballester, Xus (2006) «Traducción e interpretación de los servicios públicos en Cataluña e Islas Baleares» en *Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España*. Logroño: RESLA- Revista Española de Lingüística Aplicada. pp. 111-128. Documento en línea: http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2198695.

- Unión Europea. 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. *Boletín Oficial del Estado*, 26 de octubre de 2010, núm. 280, pp. 1-7. Documento en línea: http://www.boe.es/doue/2010/280/L00001-00007.pdf.

- Valero Garcés, Carmen (2003) «Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos» en *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares. pp. 3-35.

- Valero Garcés, Carmen (2006) «Mapa de situación de la traducción/interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural en la zona centro» en *Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España*. Logroño: RESLA - Revista Española de Lingüística Aplicada. pp. 61-84 Documento en línea: http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2198690.

- Valero Garcés, Carmen (2014) «Introduction. Translation and Interpreting in the Public Services: Crossing the Threshold into Adulthood» en *FITISPos International Journal*, 1-1. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá. pp. 1-8. Documento en línea: http://www3.uah.es/fitispos_ij/OJS/ojs-2.4.2/index.php/fitispos/article/view/25/2.

- Valero Garcés, Carmen; Raga Gimeno, Francisco (2006) «Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España» en *RESLA - Revista Española Lingüística Aplicada, Número Extraordinario 1*.

- Van Kalmthout, Anton; Hofstee-van der Meulen, Femke; Dünkel, Frieder (2007b) «Comparative Overview, Conclusions and Recommendations» en *Foreigners in European Prisons*. Países bajos: Wolf Legal Publishers. pp. 7-88.

- Verrept, Hans (2004) «Mediación intercultural en la atención sanitaria belga» en *Quadern Caps*, 32. pp. 31-39.

- Wadensjö, Cecilia (1998) *Interpreting as Interaction*. Londres/Nueva York: Routledge.

- Weber, Wilhem (1984) *Training Translators and Conference Interpreters*. Orlando: Harcourt Brace Jovanovich.

- Weiss, Regula; Stuker Rahel (1998) *Interprétariat et médiation culturelle dans le système de soins : rapport de base*. Neuchâtel: Forum suisse pour l'étude des migrations.

NOTA: Todos los enlaces a fuentes web fueron utilizados por última vez el 20 de agosto de 2014.

ANEXOS

1. Entrevistas

ENTREVISTA: ABOGADO

Antes de comenzar con la entrevista, mantengo una conversación introductoria con el entrevistado.

- Veamos, usted trabaja con clientes extranjeros, ¿cierto? ¿Cómo es la interpretación policial, judicial…? En los juzgados de Algeciras solo hay un intérprete en plantilla y como él solo hay dos en toda la provincia, ¿no?
- Sí, pero no tiene ni el título de intérprete. De hecho, yo he tenido problemas con este señor al respecto porque cuando realiza interpretaciones de francés, yo lo entiendo perfectamente y… A veces, sí vienen algunos intérpretes de Ofilingua que, al principio, se limitan a interpretar pero que, poco a poco, van cayendo en la desidia de «quitar el polvo de la paja», y esta no es su misión, de eso ya se encarga el juez. Cualquier persona tiene derecho a poder expresarse en su idioma porque si no estamos tratando de forma desigual al extranjero.
- Entonces, ¿cree usted que con el sistema que tenemos en España se vulneran los derechos del extranjero?
- El sistema es bueno, es correcto, lo que es malo es la práctica. El extranjero tiene derecho a un intérprete pero este no hace su trabajo como debería que es lo más literal posible, a menos que el juez requiera lo contrario.
- Los conocimientos de derecho son también fundamentales para el intérprete, ¿qué opina usted?
- Sí, ese es también su trabajo: conocer la terminología jurídica, pues es más fácil darle el término en su idioma que explicarle lo que significa en el nuestro, si existe un término para lo que se pretende explicar, claro.
- Así es, pero nadie evalúa al intérprete antes de abrirle las puertas a una profesión como esta, ¿me equivoco?
- Efectivamente, no hay ni oposición, ni nada. Veamos, mi objetivo como abogado es defender a mi cliente, es decir, que lo que él diga le llegue de la mejor forma posible al juez para que este tome consciencia de la mejor manera posible de lo que le está contando esta persona. Sin embargo, el objetivo del funcionario de turno es trabajar con rapidez para terminar pronto. En situaciones como estas, al juez instructor tampoco es que le importe demasiado, pues le basta con la información de la policía. La vista oral es un asunto distinto.
- El sistema falla más por ahorrar tiempo que por desconocimiento podría decirse, ¿no?
- Así es, pura pereza y hay veces que la realidad de la situación es evidente porque alguien habla durante un minuto y la interpretación son solo tres palabras: o resume o elimina lo que no le parece importante.
- Un intérprete debería ser invisible. No debería dar su opinión, ni añadir u omitir información, pero he asistido a algún juicio con intérprete y creo que el funcionario tampoco sabe trabajar con este profesional. Cuando el juez lee a una velocidad considerable es imposible interpretar y eso por no hablar de que el intérprete necesita información para prepararse el tema con cierta antelación, ¿qué piensa de todo esto?
- En realidad, el 98 % de los casos es por agilizar. Yo mismo he visto muchas veces como el juez le pedía al intérprete ser más conciso. Lo que sí es cierto es que, al menos, lo que diga el imputado, eso sí debería de llegar completo al juez. Y esto tampoco se hace, que es lo más grave pues el mayor derecho que tiene es el de defensa. Inscribirse en un turno de oficio para defender a alguien es voluntario, así que el trabajo debería hacerse mejor que si fuera remunerado porque la persona implicada no tiene la posibilidad de escoger.
- ¿Cree que el intérprete debería tener a disposición la misma información sobre un juicio que el abogado?

- No solo eso. Yo, de hecho, suelo hacer esto antes de mi juicio, es decir, busco al intérprete y le informo de todo porque, aunque no creo que lo haga mucha gente, yo entiendo que es algo imprescindible.
- Claro es que interpretar requiere de conocimientos generales pero también de conocimientos específicos no al alcance de todos: el informe pericial de una prueba de ADN, por ejemplo. Si no dan información, ¿cómo puede prepararse el intérprete? En cambio, si fuese parte del funcionariado, aunque se necesitara externalizar el servicio puntualmente, y hubiese un código deontológico, quizá la información podría darse sin más.
- ¡Por supuesto! Así debería ser pero la realidad es bien distinta.

Agradecimiento, despedida y fin de la entrevista.

ENTREVISTA: GUARDIA CIVIL

Antes de comenzar con la entrevista, mantengo una conversación introductoria con el entrevistado.

- Bien, ¿cómo se contrata el servicio de interpretación?
- La Guardia Civil dispone de unos fondos que destinamos a contratar el servicio de agencias de traducción o de intérpretes autónomos, es decir, cualquiera que pueda emitir una factura conforme a la ley, si alguien conoce el idioma en cuestión, tiene la titulación correspondiente, es autónomo y puede emitir factura: listo.
- Entonces, ¿se exige titulación?
- No, solo se le exige que interprete.
- ¿Cómo se demuestra la calidad de la interpretación en este caso?
- Hombre, hasta ahora es muy fácil, nos los manda Ofilingua, una empresa de traducción.
- No sé si ha oído hablar de Seprotec Multilingual Solutions, una empresa de traducción que no tiene buena fama y que, sin embargo, es la que presta el servicio de interpretación de la Policía Nacional, ¿qué le parece?
- No lo sé. Y o sé que aquí vienen de Ofilingua y también alguno que conocemos de toda la vida. Eso sí, tienen que ser autónomos. Si es autónomo para cuestiones de interpretación, será Hacienda la encargada de pedir los requisitos. El resultado es que no tenemos problemas: vienen e interpretan, además prefiero la confianza del que conozco porque, al fin y al cabo, viene a interpretar las conversaciones telefónicas de «los malos».
- Sí, el problema son los derechos de las personas, pues si este no está cualificado y comete un error, ¿qué?
- A ver, no hay que olvidar que cuando se dan esos casos, el abogado se da cuenta cuando llega el juicio.
- La comunicación con los extranjeros en las instituciones públicas es conocida por no ser la más adecuada, precisamente, porque no hay unos requisitos mínimos: ¿quién evalúa la calidad de la interpretación?
- Eso es subjetivo, no hay que mirar a la Administración de Justicia como a una maquinaria porque cuenta con con unos plazos y cada caso es tratado de manera individual. Yo lo veo en los juicios. Hay un principio de contradicción en el que los abogados preguntan hasta el último detalle de la última línea. La clave está en que el abogado, lógicamente, si tiene un extranjero a su cargo, tendrá que buscar un sistema de comunicación que sea eficaz porque a uno le juzgan por lo que digan los folios, no por las impresiones. Ese principio está

garantizado y si le falla a un extranjero o a un español lo que falla es el abogado. Las traducciones tienen que ser literales, no interpretaciones, porque los mensajes son cifrados y tienen que traducirse palabra por palabra.

- La fidelidad también la garantizan los conocimientos que tiene un intérprete. Yo, por ejemplo, soy licenciado en Traducción e Interpretación y las lenguas no son más que las herramientas que ya debíamos traer y que hemos ido desarrollando con el tiempo, lo que se trabajan son las técnicas de traducción e interpretación.

- Sí, pero esas técnicas de traducción e interpretación estarán aplicadas a otro lenguaje. El aspecto policial es básico, la comunicación con el detenido se reduce a la lectura de los derechos, traducción que ya tenemos en papel por cierto, lo único que pasa es que como tiene que haber abogado, tiene que haber intérprete. Es todo bastante sencillo, distinto es un recurso contra una decisión administrativa o una sentencia que contienen un lenguaje más técnico. Aquí utilizamos un nivel menos especializado, no se requiere tanta precisión.

- A un juez sí que le importan los matices.

- Sí, es cierto, pero lo jurídico del juez, no es lo jurídico del policía.

- Igual, porque tienen la esperanza de que los errores se corrijan más adelante, ¿es posible?

- No, nosotros damos una primera noticia de los hechos a la autoridad judicial. Luego, el proceso investigativo de confrontación de hechos se hace en el juzgado. Nuestra función abarca las primeras setenta y dos horas de algo que puede durar hasta años. Estas primeras horas tienen mucha importancia porque es sobre lo que va a versar el juicio. Yo he asistido a juicios con diez tomos de folios, de los cuales a nosotros nos correspondían tan solo unos cien folios, lo demás pertenece al resto de estamentos que están interviniendo. El sistema de interpretación es eficaz, no tenemos un servicio de veinticuatro horas, pero porque eso sería inviable.

- Sí, se está trabajando en lo que sería un registro de intérpretes profesionales acreditados. Hay lenguas para las que es difícil encontrar a alguien cualificado, pero en muchas otras es posible, por lo que se podría crear un registro al que solo tuvieran acceso profesionales autónomos con una preparación adecuada, ¿qué le parece?

- Claro, pero eso ya es una cuestión de legislación y de cómo regular las necesidades.

- Además, se invierte y mucho: véase el caso de Seprotec Multilingual Solutions. Sinceramente, opino que un servicio público no debería dejarse en manos de empresas privadas que solamente buscan lucrarse.

- Yo entiendo que toda actividad puede ser subsidiariamente estatal como primariamente privada. La cuestión es regular el acceso, pues las empresas de transporte son servicios públicos y cada cual regula sus precios.

- Sí, pero, en ese caso concreto, no se están poniendo en juego los derechos fundamentales de las personas, no solo hablo de la policía, sino de todo el proceso penal: debería existir una regulación más estricta.

- No importa si es penal o civil: la importancia de que una persona vaya a prisión por error es gravísima, pero que una empresa se arruine y los trabajadores vayan a la calle es tan grave o incluso más. La interpretación en el ámbito policial está muy bien solucionada, otra cosa son los costes, y en lo referente a la titulación si hubiera una legislación sería más sencillo. La Administración Pública siempre cumple la legislación vigente, así que entiendo que más bien serían los intérpretes quienes deberían, mediante asociaciones, orientar a la Administración Pública con respecto a las lagunas legales existentes. El asunto no me preocupa porque sé que el sistema jurídico tiene una gran capacidad para subsanar errores: es un sistema muy garantista.

- Esto es una mera cuestión de voluntad de progreso, teniendo siempre muy presente, que saber idiomas no significa saber interpretar. La interpretación de conferencias sí que está muy profesionalizada, a diferencia de

la interpretación en los centros penitenciarios en los que son los mismos internos quienes realizan esta labor, por ejemplo. Una práctica nada beneficiosa, no solo por la carencia de conocimientos técnicos, sino por la falta de un código deontológico. No hay garantías de fidelidad, de imparcialidad o de confidencialidad.

- Sí, estoy de acuerdo porque, al fin y al cabo tienes que fiarte de lo que te digan. Yo tengo claro que si se regula mejor, cumpliremos con la legislación. Además, todo esto me parece algo muy lógico y loable.

Agradecimiento, despedida y fin de la entrevista.

ENTREVISTA: INTÉRPRETE

Antes de comenzar con la entrevista, mantengo una conversación introductoria con el entrevistado.

- A ver, usted es la intérprete de árabe, ¿cierto?
- Sí, de árabe y de dariya.
- Árabe clásico, ¿ese es el árabe oficial, no?
- Sí, el que se escribe, el de los diccionarios. El resto son dialectos orales.
- Las diferencias entre los dialectos de algunos idiomas son tan grandes que los mismos hablantes nativos no llegan a entenderse entre ellos, ¿ocurre esto mismo con los dialectos árabes?
- Sí, por ejemplo, los dialectos del norte se ven influenciados por el español y, los dialectos del sur, por el francés, así que son dialectos totalmente distintos, por supuesto.
- Entonces, ¿usted traduce también, o solo interpreta?
- Sí, traduzco con el árabe clásico e interpreto escuchas o declaraciones con el dariya.
- ¿Cómo es su trabajo? Además de las escuchas que supongo que transcribirá y traducirá, o interpretará directamente si no hay tiempo, ¿realiza interpretación de enlace?
- Sí, también, pero normalmente para las escuchas, cuando el juez te proporciona un número de teléfono y un plazo para presentar el escrito, es un guardia civil quien decide si se realiza la traducción finalmente.
- ¿Siempre la acompaña un guardia civil en su trabajo?
- No, en mi caso no porque yo pertenezco al Cuerpo de la Guardia Civil. Sin embargo, sí que se contratan intérpretes temporalmente que deben están acompañados por guardias civiles en todo momento.
- Entonces, como miembro de la Guardia Civil, ¿puede decidir qué información es importante o qué otra información no lo es? En mi opinión, estas decisiones exceden su labor de intérprete, incluso podrían violar el principio de imparcialidad. En ocasiones, hay intérpretes que también dan su opinión…
- Sí, la verdad es que a veces es así, pero hay que tener mucho cuidado con eso.
- En el juzgado, que me consta que ha trabajado también, ¿alguna vez el juez le pidió que resumiera?
- Yo siempre he interpretado todo lo que se ha dicho.
- ¿Cree que eso es lo más común? Según tengo entendido, muchos resumen para ahorrar tiempo.

- Yo siempre he intentado ser literal, aunque una vez una persona se enfadó conmigo porque decía que no lo estaba traduciendo todo porque como eran un montón de leyes pensé que no las comprendería y que debía simplificárselo. Aun así, le trasladé toda la información importante.
- ¿Cree que el nivel cultural influye y que puede ser necesario adaptar el mensaje?
- Sí, por supuesto, creo que el mensaje debería llegar completo.
- ¿Cree que los proveedores de los servicios públicos deberían recibir formación en interpretación?
- Sí, creo que nos mirarían de otra manera porque no cualquiera sabe interpretar por saber dos idiomas.
- ¿Cuáles son sus técnicas de interpretación? Normalmente, realiza consecutiva con notas en los juicios y bilateral sin notas en las tomas de declaraciones, ¿cómo hace su trabajo normalmente?
- Sí, así claro, aunque a veces también he tenido que desempeñar un papel de mediadora. En los juicios, el juez quiere que se limiten a contestar de forma concisa y me pide que les corte porque no hay tiempo, entonces les explico que al final tienen la palabra para explicarse mejor. A veces llegan muy nerviosos y los tranquilizas. Este no es el papel del intérprete en sí, pero esta es la realidad de la situación.
- Son dos trabajos distintos pues el mediador intercultural es una especie de intérprete y trabajador social. Una vez en el juzgado, recuerdo que un detenido entró gritando y un funcionario le pidió al intérprete que se encargara de tranquilizarlo, lo cual excede, claramente, la labor del intérprete.
- También se habla del síndrome de *burnout* que hace que el intérprete, por hablar en primera persona, se involucre tanto en el sufrimiento de la persona para la que interpreta como esa misma persona.
- Yo trabajo, sobre todo, con terrorismo islámico y veo muchos vídeos de terroristas en los que el grado de persuasión es tal que sin formación o experiencia, al final acabas involucrándote. La experiencia más dura que viví fue hacia el año 2003 cuando trabajé en verano para la Policía Nacional y llegó una patera con niños. Escucharles era desgarrador. Reconozco que durante esa semana me llevé el trabajo a casa pero, al final, te das cuenta de que no puedes hacer lo profesional algo personal. Yo he vivido muchas experiencias: desde insultarme hasta besarme los pies pero, sin duda, aquello fue lo más duro.
- Tremendo. ¿Y el intrusismo? ¿Qué opinión le merecen esas empresas que pagan unas tarifas ridículas?
- Terrible, pero es así. Mucha gente sin formación acepta nada y menos por el trabajo.
- Seguramente, con el árabe no ocurra, pero con idiomas como el inglés o el francés muchos se atreven a opinar sobre la interpretación, ¿qué le parece esto? Por ejemplo, si hubiese un registro, como el de Reino Unido, de profesionales formados y con experiencia, que certificase la capacidad técnica y deontológica de estos profesionales, esto no sucedería. Sin embargo, esto no es una profesión reconocida ni respetada.
- Yo lo he visto, sobre todo, con abogados: tienes toda la razón. Bueno, en el contrato del Ministerio tienes una cláusula de confidencialidad que es algo ambigua, pero que está ahí y el intérprete que trabaja para la Policía Nacional no puede trabajar para la Guardia Civil, ni tampoco al contrario, por ejemplo.
- ¿Con qué dificultades técnicas se ha encontrado a lo largo de estos años?
- Falta de material, principalmente. En mi caso, ahora mismo, no: tengo mi diccionario que pedí al llegar, ya que a partir de la Primavera Árabe aparecieron muchos conceptos nuevos, mi ordenador con teclado árabe-castellano que no utiliza nadie más que yo, mi propio despacho, una grabadora…
- ¿Usted disponía de toda la información antes de realizar la interpretación en un juicio, por ejemplo?

- No, era necesario improvisar pero, eso sí, yo siempre lo preguntaba todo.
- Yo creo que eso pasa por desconocimiento, porque no se conoce la labor del intérprete. Entonces, si en algún momento necesitaba diccionario, ¿se lo permitían o no?
- No, para nada. No tenía más remedio que utilizar el ingenio.
- Ya, pero estos temas son serios, están en juego los derechos de las personas.
- La gente no se para a pensarlo. Además, la terminología jurídica no es la que utilizamos en el día a día.
- Claro, por eso es necesaria también esa información. No somos abogados, ni médicos. ¿Alguna vez se ha encontrado con la tesitura de que un detenido le confesara a usted el delito que él mismo negaba?
- Yo, personalmente, intento ser imparcial y profesional. Nunca cubriría a un delincuente.
- Claro, pero como no hay ni regulación, ni código deontológico alguno, el protocolo es algo ambiguo.
- Ya, sería diferente con una regulación. Yo me ciño a las preguntas que me dan para plantear al detenido. Yo conozco casos de intérpretes que han ido a trabajar cubiertos para que no les pudieran reconocer…
- ¿Cuál cree que es la situación de la interpretación en este ámbito de los servicios públicos?
- Bueno, mal considerada, mal pagada y con muchas bromas de que los intérpretes somos los chivatos de la policía. No llega a ser una profesión porque este trabajo lo puede hacer cualquiera, aunque haya gente muy preparada que se ha molestado en saber lo que tiene que hacer y cómo lo tiene que hacer. Para los contratos eventuales de tres o cuatro meses meten a cualquiera: ahí sí he visto yo carencias. La situación debería regularizarse, tendrían que entender que no se puede contratar a cualquiera por saber un idioma. Yo aquí cobro 1.100 € y me he pasado muchos años estudiando y complementando mi formación.
- Ya, pero la remuneración está asociada al reconocimiento, como el reconocimiento al desconocimiento.

Agradecimiento, despedida y fin de la entrevista.

ENTREVISTA: POLICÍA NACIONAL

Antes de comenzar con la entrevista, mantengo una conversación introductoria con el entrevistado.

- Veamos, ¿cuáles son las lenguas extranjeras más comunes?
- El francés y el árabe, sobre todo, aunque pueda darse el caso de algún otro idioma.
- Y los intérpretes, ¿qué puesto ocupan: trabajan para alguna empresa privada?
- Normalmente, son funcionarios laborales, aunque hay otros que no.
- En la comisaría de Algeciras, ¿cuántos hay, más o menos?
- Yo diría que hay unos cinco de francés y árabe, por lo menos, que trabajan repartidos en grupos diferentes: extranjería, información… También hay algunos en el puerto y en el CIE. Allí tienen uno de inglés, creo.
- Yo estoy centrando el trabajo en la jurisdicción penal, ¿cómo son los interrogatorios?, ¿y la interpretación?

- Son siempre de árabe. Nosotros le preguntamos al detenido si sabe hablar español. Si no sabe, se llama al intérprete de árabe y luego nosotros procedemos a leerle los derechos del delito que ha cometido y le vamos explicando todo en español y el intérprete se lo va diciendo en árabe, aunque yo no sé lo que le dice…
- Ahí está el quid de la cuestión, a menudo, se dice que el intérprete es bueno pero, ¿cómo evalúan eso?
- Nuestro intérprete es bueno porque lleva mucho tiempo interpretando escuchas telefónicas y los resultados son muy buenos, aunque es cierto que cuando habla con el detenido, yo no sé lo que le está diciendo…
- Imagínese que lleva a un detenido al calabozo y este confiesa el delito al intérprete, ¿qué hace en ese caso?
- No lo sé, no tengo ni idea.
- Al no haber un código deontológico, las garantías no son las mismas.
- Claro, el intérprete puede decir lo que quiera porque yo no entiendo el idioma. A lo mejor el detenido explica algo y el intérprete me cuenta a mí en español lo que dice el detenido o lo que él quiere que diga, no se sabe.
- Y las escuchas telefónicas, ¿cómo se hacen?, ¿son en directo?
- Sí, se puede escuchar casi en directo lo que pasa es que muchas veces no hay nadie.
- El intérprete hace una interpretación en directo, ¿no? No hace una transcripción y luego una traducción, ¿no?
- En el programa se queda grabado todo lo que él y nosotros podemos ver lo en los otros ordenadores en red. Él va escribiendo lo que va escuchando pero, aparte, va interpretándolo. No solamente se dedica a escribir lo que escucha porque él ya lleva una relación de lo que hay. Él sabe cómo funciona perfectamente.
- En los interrogatorios, al no entender el idioma no sabe muy bien lo que dicen. Por ejemplo, ¿alguna vez han manteniendo conversaciones paralelas? … que usted dijera algo concreto y que ellos se extendieran…
- No, no, no. Ellos no pueden hablar, el intérprete tiene que decirle al detenido lo que nosotros le decimos y ya.
- Y el intérprete, ¿habla en primera persona o, por el contrario, dice: «el detenido ha dicho que…»?
- No, no, no. Él habla en primera persona, como si fuera el detenido.
- Vale, estos son los intérpretes en plantilla pero, ¿qué hacen cuando necesitan un intérprete de otro idioma?
- Seprotec Multilingual Solutions es el nombre de la empresa. La verdad es que la cosa cambia mucho, los intérpretes llegan allí, nosotros les explicamos cómo funciona todo, pero ellos escriben lo que escuchan y se acabó: ni interpretan, ni nos explican, ni nos dicen nada de nada. Ellos echan sus horas y listo.
- Bueno, el escrito supongo que también reflejará la conversación, ¿no?
- Sí, lo que están hablando en el otro idioma lo transcriben, pero no es lo mismo, se nota la experiencia.
- Claro, es que con tiempo lo correcto sería hacer una transcripción, pero una transcripción literal en el mismo idioma y luego traducir la transcripción. Sin tiempo lo que habrá que hacer será una interpretación.
- Sí, pero aquí con tiempo es complicado, es muchísimo trabajo lo que hay y no da tiempo. Si es así y para él solo muchas veces es imposible porque tiene tantas llamadas en árabe que no le da tiempo. Lo que se suele

hacer muchas veces es escuchar sin transcribir para saber qué está pasando y actuar con rapidez. Luego ya lo va transcribiendo poco a poco, para que conste, porque eso lo utilizamos nosotros en el juzgado y demás.

- Aquí los matices son importantes, pero quizá no tan importantes como en sede judicial, ¿no? En un juicio, yo supongo que el juez se fijará más en cada palabra, en cada detalle. Aquí lo que interesa es ir al grano, ¿no?
- Sí, eso no nos importa demasiado porque al final de la operación, cuando hemos pillado algo, tenemos las conversaciones, tenemos imágenes, tenemos fotos, tenemos vídeos. Y a lo demás no importa mucho.
- ¿Y si no hay tantas pruebas y se centran en el interrogatorio? Ahí sí que serían importantes los matices, ¿no?
- Sí, pero nosotros solemos ir a tiro fijo. Suele estar muy claro.
- ¿Confían en los intérpretes que vienen de la empresa adjudicataria?
- No, porque no los conocemos y este es un sitio complicado. Yo he trabajado muy poco con ellos, pero al estar acostumbrado al otro que te explica y te va diciendo lo ves diferente, pero este hombre llegó, escribió y cuando yo vi lo que había escrito para saber de qué iba, la verdad es que fue como que le daba igual.
- Un registro de profesionales acreditados garantizaría que todos tuvieran una formación adecuada porque es, de sobra conocido, que algunos de los intérpretes de esta empresa tienen un cumículo dudoso y, claro, como no se tienen en cuenta aspectos importantes, al final, es el precio el único parámetro de la contratación. ¿Qué aconsejaría desde su posición? ¿Cómo cree que podría mejorarse la situación?
- Completamente de acuerdo. La calidad es baja primero por el sueldo, cobran tan sumamente poco que ni siquiera muestran interés en trabajar. Una vez una chica duró un día porque para lo que cobraba iba a hacer tanto trabajo. Al día siguiente vino otro distinto, lo que no nos garantiza nada. Es un desastre que venga un día uno y otro día otro, primero por la confianza, y segundo porque tienes que estar explicándole cómo funciona el programa, cómo tiene que hacer y perder el tiempo para que al día siguiente venga otro nuevo.
- Una cosa es que tengan que aprender a manejar los programas, cierto, pero en realidad deberían confiar en ellos porque son profesionales y yo, personalmente, confío en un médico aunque no lo conozca de nada.
- Sí, pero nuestro trabajo es muy delicado, la información no puede salir de allí.
- Ya, pero eso mismo le pasa a un abogado, a un médico, a usted como policía. Se supone que un profesional tiene un código deontológico que no puede violar y por el que puede ser castigado. ¿Qué le parece crear un registro como una especie de colegio? No es suficiente con saber un idioma, hay que conocer las técnicas, no es lo mismo la traducción que la interpretación, cada una requiere unas aptitudes diferentes. Por ejemplo aquí las preguntas y las respuestas son cortas. No es común que el intérprete necesite tomar nota, ¿no?
- No, no, no, son cosas cortas y concretas. Yo le digo en castellano y el intérprete se lo dice al detenido en su idioma poco a poco. No es nada largo que necesite escribirse, además, como habitualmente el detenido ni siquiera declara porque lo hace en el juzgado, pues es que no hay conversación prácticamente.

Agradecimiento, despedida y fin de la entrevista.

ENTREVISTA: FUNCIONARIO DE PRISIÓN

Antes de comenzar con la entrevista, mantengo una conversación introductoria con el entrevistado.

- Bien, ¿cuánto tiempo lleva trabajando en prisión?
- Ahora mismo llevo catorce años de ejercicio.
- Y en su relación con los internos, ¿cuántas veces ha necesitado el servicio de un intérprete?
- En mi primera fase, durante la cual estuve destinado en lugares donde había una gran población marroquí, podría decirse que necesité intérpretes a diario para cualquier gestión que algún interno quisiera hacer, pero era fácil porque casi todos hablaban marroquí y algunos internos hacían de intérpretes para los demás.
- De acuerdo, ¿podría decirse que el árabe es la lengua más extendida de esta zona?
- Sí, el árabe marroquí y el árabe clásico también porque hay muchos internos procedentes de países árabes en los que solo se habla el árabe clásico. También está el *sancau* que es el árabe de la calle. Además, algunos funcionarios hablan marroquí, por lo que no suele haber problemas de comunicación, generalmente.
- Ya cuando son temas serios como los encuentros con abogados, por ejemplo, ¿cómo es la comunicación?
- No se sabe, cuando está el abogado nosotros nunca estamos presentes.
- Entonces, ¿trae el abogado su propio intérprete? Bueno, ¿cómo es la comunicación con los médicos?
- Sí, el abogado suele traer su intérprete. Nosotros no tenemos nada que decir a ese respecto. En el módulo de enfermería son los mismos internos del centro quienes hacen de intérpretes, por supuesto.
- ¿Y suele dar resultado este tipo de comunicación?
- Siempre, más que nada porque son consultas ambulatorias. En caso de urgencias los internos son evacuados al hospital donde tienen los mismos derechos a interpretación que cualquier otro ciudadano. En prisión, las consultas son de atención primaria y los internos que interpretan no necesitan tener conocimientos médicos.
- Entonces, son los propios internos quienes realizan este trabajo, ¿reciben un salario?
- A veces sí, a veces no. Los trabajos llamados productivos son aquellos por los que los internos reciben una remuneración, no mucha, pero suficiente para sus gastos, pero a veces simplemente se utilizan internos que, en un momento dado, asisten como cualquier otra persona asistiría en la calle, digamos, por vecindad.
- Sin embargo, sí que disponen de intérpretes para otros asuntos, ¿no es así?
- En determinados centros en los que la población es muy numerosa, como la marroquí, sí que tenemos. En España no sé decir en cuántos, pero creo que son cinco o seis los centros que tienen un traductor oficial.
- A raíz del 11-M fue cuando los contrataron, ¿verdad?
- Sí, se podría decir que sí, más que nada por el tema de la prevención del terrorismo islámico.
- De acuerdo, ¿cuál es la confianza que tiene usted en un interno como intérprete?
- Absoluta, por supuesto, puesto que tampoco son circunstancias trascendentales, no estamos asistiendo a una indefensión porque el interno esté diciendo que le hace falta un cepillo de dientes. Son cosas cotidianas del funcionamiento diario. Y a cuando hay derechos de por medio tenemos una comisión disciplinaria para faltas y demás de las que se producen en prisión con un intérprete no oficial. Sin embargo, sí hay determinados internos con nombres y apellidos que son gente cualificada, con estudios universitarios y con un perfil muy

poco «prisionizado». A estos se les asume un nivel de confianza más elevado que al resto de los internos y que también pueden asistir en un momento dado. Nos apañamos con lo que tenemos y ya está. Los temas más delicados que podamos tener se dan en la comisión disciplinaria porque el interno tiene que defenderse, aunque, como las sanciones deben ser aprobadas antes por el juez vigilancia, no se produce indefensión.

- De acuerdo, entiendo que no le parece importante disponer de intérpretes verdaderamente cualificados.

- Sí, me parecería importante si la vida del interno fuese más fácil, pero existen otras lagunas más importantes, así que si hubiese presupuesto sí, sobre todo, porque teniendo en cuenta que es el mejor sistema penitenciario hoy por hoy del mundo, con una plantilla de intérpretes cualificados ya sería el mejor del mundo de los próximos cincuenta años. Ahora mismo, por ejemplo, hay unos problemas muy serios de seguridad por falta de personal, entre otras cosas, se menoscaba gravemente la seguridad de centros, donde corren peligro las vidas de los internos. Entonces, claro, podemos sacrificar que un interno pida pan más correctamente por el hecho de que un interno pueda tener un problema de seguridad grave.

- ¿Usted cree que un interno podría llegar incluso al aislamiento por no conocer bien el idioma?

- No, no lo creo. El aislamiento se produce, sobre todo, con situaciones de agresividad manifiesta de daños sobre las personas, alteraciones graves del orden. . . No es lo normal ni mucho menos.

- No, me refería más bien a una reclusión personal por desconocimiento del idioma.

- Nada más lejos de lo que nos puede pasar a nosotros si viajamos al extranjero. Todos tienen tiempo para estar en el patio, ver la televisión y muchas más cosas: sus necesidades básicas están atendidas. Si luego no se comunican o no hacen amigos. . . pero, no suele haber gente excluida, en absoluto.

- Normalmente, ¿se llegan a formar guetos por nacionalidades o lenguas maternas?

- Yo eso lo he vivido, pero a la inversa. Los españoles eran quienes sí estaban excluidos. Aquí, en cambio, los marroquíes no están excluidos, por ejemplo, en Ceuta donde la población española era mucho menor, los que no se enteraban cuando los otros hablaban, curiosamente, eran los españoles. Allí había módulos con ciento veinte internos, de los cuales cien eran marroquíes y veinte eran españoles. Durante el Ramadán, por ejemplo, hay una exclusión total del resto de la población. Ellos mantienen sus costumbres y las minorías se adaptan por respeto o por miedo a represalias. De hecho se han vivido situaciones de agresiones físicas.

- Esa intolerancia no se produce aquí porque la población marroquí es mucho menor, pero ¿y al revés?

- No, en las prisiones españolas, no.

- Aquí hay un módulo de extranjeros, pero también hay extranjeros repartidos por otros módulos, ¿no es así?

- Efectivamente, lo que más hay son marroquíes y están perfectamente integrados.

- ¿Y en el caso de las minorías como los búlgaros o los croatas?

- Todos están asistidos a nivel judicial antes de ingresar en prisión, las comunicaciones con los abogados se hacen con intérprete y una vez que llegan a prisión si no hay nadie más que hable búlgaro o croata, pues se adaptan poco a poco. Normalmente, el búlgaro o el croata que entra en prisión aquí lleva un tiempo viviendo en España y como ha delinquido aquí, pues entra en prisión aquí, por lo que ya sabe algo de español.

- En caso de que el interno no comparta idioma con nadie más, ¿cómo se comunica y se integra en prisión?

- Nosotros tenemos unos panfletos en casi todos los idiomas, de manera que conocen todos sus derechos y deberes. No se da el caso, todos se comunican perfectamente y participan en las distintas actividades.

- ¿Cómo cree que podría mejorarse el servicio de interpretación una vez cubiertas las necesidades básicas?

- Yo creo que lo más productivo sería que se formaran los funcionarios que, de hecho, se hace con pequeños cursos para que puedan entenderse con la población más común. Anualmente, se organizan cursos de árabe para formar a los funcionarios para que puedan leer y comunicarse en árabe a un nivel básico, pero creo que debería darse una formación más avanzada. Eso sería lo más productivo a nivel penitenciario.

- Solo en una lengua, ¿no?

- Sí, la lengua mayoritaria de cada centro, un traductor de cada idioma es utópico. En una ciudad más grande, igual sí, pero es que no es rentable porque tienes que pagar incluso los desplazamientos.

- Ya, puede que no sea lo más productivo para las lenguas menos comunes pero, por ejemplo, ¿qué ocurriría si hubiera un cuerpo de intérpretes interno o externo para las lenguas más comunes? Yo creo que sería muy útil disponer de algún tipo de registro o de base de datos a la que recurrir en estos casos.

- Sería útil. De hecho, no sé cómo lo hacen otros cuerpos del Ministerio del Interior, pero me consta que sí tienen sus propios traductores. Si es para asistencia al interno o al preso detenido o penado, ya es otra cosa. Lo ideal para mí sería que a los nacionales de cada país los asistiera el consulado. Los consulados se reparten por todo el mundo, pero también un poco en consonancia a los nacionales que pueda tener en ese país.

- ¿Cuántos consulados puede haber del mismo país en España?

- No sabría decir, pero en Andalucía, por ejemplo, los más importantes están en Sevilla.

- En este caso, con el porcentaje de población marroquí, ¿cómo podría el consulado abastecer al centro?

- No, para todo no, solamente cuando lo requiera el centro. Si no, es imposible. Lo ideal sería que existiera un cuerpo de traductores que asistiera para todo lo que fuese necesario pero, ¿quién paga eso? Además hay otras prioridades. Solamente contamos con cuatro o cinco diez que debería haber. Eso sí que es menoscabar la salud y la vida de los internos. A los internos se les asiste judicialmente fuera de prisión. Los traductores en prisión serían más necesarios para la comisión disciplinaria porque se trata de derechos como la privación de libertad. Yo pienso que una persona que ingresa en una prisión española sin hablar ni una palabra de español es una persona que no estaba integrada en la sociedad española, que ha delinquido aquí circunstancialmente. También nuestro código penal nos asiste y nos dice que cuando son condenas inferiores a seis años, puede cumplirlo en su país de origen. También existe esa posibilidad. Los internos tienen derecho a comunicarle al consulado su residencia en prisión y casi nunca quieren. No les interesa que su país o su familia sepan que están en prisión. Nosotros asistimos a cualquier persona hasta que salga el juicio por el mero hecho de la presunción de inocencia. Nadie está desprotegido y todo el mundo recibe las atenciones básicas. No hay exclusión social. Los casos aislados pienso que deberían resolverse con la ayuda de los consulados.

Agradecimiento, despedida y fin de la entrevista.

2. Cuestionarios

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: INTÉRPRETES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

---

1. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como intérprete.

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) prestó o presta sus servicios de interpretación?

2. ¿Cuántas veces (– / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) ha colaborado como intérprete en este área de los servicios públicos?

3. ¿Qué tipo de ~~situación es más~~ frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

- Carrera Traductor - intérprete.
- Oposiciones.

1

5. ¿Cómo describiría la interpretación en cualquiera de los tres contextos anteriores (sencillo o complicado, agradable o desagradable, en un ambiente de tensión o de distensión, objetivo o subjetivo, profesional o no profesional, etcétera)?

Describiría la interpretación como complicada, agradable, objetiva y profesional.

6. ¿Qué aspectos de la interpretación hacen diferente a este tipo de servicio comúnmente denominado interpretación social?

La hacen diferente por la importancia del Servicio que prestas y sobre todo por la exactitud (que hay) de las leyes vigentes.

7. ¿Qué clase de problemas (falta de información anticipada, mala gestión del turno de palabra, velocidad del discurso, matices lingüísticos y culturales, etcétera) surge con más frecuencia? ¿A qué solución suele recurrir llegado el momento?

Los problemas más comunes son las pautas lingüísticas y culturales, las soluciones es comprender bien el nivel cultural del "detenido"

8. ¿Cuál es la causa de estas dificultades técnicas? ¿Cuál piensa que sería la mejor manera de darles una solución?

La causa, la falta de preparación y el desconocimiento, la solución es fácil, siempre hay que acudir a los profesionales.

9. Personalmente, ¿se rige por algún código deontológico que le sirva para hacer frente a situaciones que puedan poner en peligro algunos de los principios éticos (fidelidad, imparcialidad, confidencialidad, etcétera)? ¿Por qué es importante?

Acudo siempre a la imparcialidad y confidencialidad, es lo más importante para desarrollar este tipo de labor, sin olvidar la profesionalidad.

10. ¿Cuál es la causa de estas dificultades éticas? ¿Cuál piensa que sería la mejor manera de darles una solución?

Estas dificultades éticas surgen a los trabajadores no cualificados o con falta de preparación.

La solución más lógica es la preparación y el estudio.

2

11. ¿Cuál considera que es el estándar (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de calidad del servicio de interpretación en los servicios públicos? ¿Qué medidas piensa que podrían ponerse en marcha para mejorar la calidad de este servicio?

la calidad del servicio de interpretación del servicio público es la falta del medio bajo. Se podía mejorar con la reciclaje del personal.

12. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? ¿Por qué exactamente?

Un recluso o cualquier persona no cualificada q preste este servicio es muy inadecuado, porque no cualquier persona con conocimiento del idioma puede ser intérprete, necesita preparación.

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Lengua materna y lenguas de trabajo: Arabe, Español.

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación) Especifique el tipo de formación: licenciada traducción - intérprete

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

En esta profesión hay mucho intrusismo, cualquier persona con el mínimo conocimiento de idiomas pretende trabajar como Traductor - intérprete, ya ahí donde surgen los problemas.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

3

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

---

1. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor:

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / ~~judicial~~ / ~~penitenciario~~) desarrolló o desarrolla su actividad laboral?

2. ¿Cuántas veces (~~0~~ / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales, sanitario: revisiones médicas, administrativo: trámites, educativo: clases, etcétera)?

+
INTERVENCIONES TELEFÓNICAS

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

CONTRATACIÓN EFECTUADOS POR LA [redacted]. GUARDIA CIVIL A PERSONAS O EMPRESAS QUE TENGAN DISPONIBILIDAD DE FACTURACIÓN CONFORME A LA LEY

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

EN LECTURA ORAL + INTERACCIONISTA

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

EN CITAS ADMINISTRATIVAS: TOTAL CONFIANZA
EN INTERVENCIONES TELEFÓNICAS: MEDIO ALTO A EL LENGUAJE CODIFICADO DE LOS DELINCUENTES

7. Marque con un círculo los boliches de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los boliches de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:
- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos socioprofesionales:
- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:
- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade u omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos:

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

ES ACORDE A LAS NECESIDADES

2

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.

POR LA CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD DE LA INFORMACION A TRADUCIR

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

EL TRADUCE CON EXACTITUD Y EXPLICA EL SENTIDO DE LO TRADUCIDO

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos / negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo)

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

ESTUDIOS OFICIALES

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

I. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor.

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral?

Policial

2. ¿Cuántas veces (- / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

5

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales, sanitario: revisiones médicas, administrativo: trámites, educativo: clases, etcétera)?

Interrogatorios

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

Llamada telefónica

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

casi todo

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

alto

7. Marque con un círculo los boliches de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los boliches de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:

- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos sociopofesionales:

- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:

- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade u omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos:

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

bueno, realizan su trabajo correctamente

2

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.

muy inadecuado

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

mucho. En la interpretación se pueden obtener muchos datos si se hace bien

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos / negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

positivos. Más calidad en los juicios

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer) hombre

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años) 31-40

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo) Policía

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación: estudios universitarios

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

---

1. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor.

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral?

2. ¿Cuántas veces (– / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales, sanitario: revisiones médicas, administrativo: trámites, educativo: clases, etcétera)?

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

teléfono

teléfono - fax

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

Interesan hasta los detalles.

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

Confianza.

7. Marque con un círculo los bolitches de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los bolitches de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:

- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos socioprofesionales:

- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:

- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade u omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos:

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

es eficiente.

2

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.

Haría un fomen y no existe confianza.

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos / negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

No sé, sinceramente.

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo)

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

I. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor:

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral?

2. ¿Cuántas veces (√ 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales, sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

vía telefónica

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

Por el tipo de lenguaje técnico que requiere el contexto policial

7. Marque con un círculo los bolitches de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los bolitches de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:
- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos sociopofesionales:
- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:
- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade u omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se cine a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos:

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

2

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.

Debido a la agilización de trámites, y el ahorro de la intervención y coste judicial.

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos / negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo)

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul) Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

I. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor.

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral?

2. ¿Cuántas veces (- / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

TOMA DE DECLARACIÓN DE DETENIDOS, LECTURA DE DERECHOS

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

HABITUALMENTE TENEMOS INTÉRPRETE CON NOSOTROS, SINO ESTÁ SE SOLICITA UNO DE GUARDIA DE LA COMISARÍA, Y SI NO PUEDE POR ESTAR OCUPADO. HAY UNA EMPRESA QUE TRABAJA PARA LA POLICÍA (SERVITEC)

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?
SE EL CONTENIDO SUELE SER IMPORTANTE, LA COMUNICACION ES TOTAL ENTRE ELLOS, EL INTERPRETE SE CENTRA A DECIR LO QUE NOSOTROS VAMOS DICIENDO.

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?
LLEVAMOS MUCHO TIEMPO TRABAJANDO JUNTOS.

7. Marque con un círculo los bolíches de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los bolíches de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:
- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos socioprofesionales:
- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:
- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade o omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos:

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.
POR LA SITUACION DE MI TRABAJO. EL INTERPRETE ES PIEZA CLAVE PARA OBTENER BUEN RESULTADO

2

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.
DEBE SER UNA PERSONA CUALIFICADA PARA LA REALIZACIÓN DE ESE TRABAJO EN CONCRETO.

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?
ES IMPORTANTE LA BUENA INTERPRETACIÓN, PERO NO CREO QUE LLEGARA A AFECTAR GRAVEMENTE EN UN PROCESO PENAL.
SOLUCIÓN → PERSONAL CUALIFICADO

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos / negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?
PERSONAL CUALIFICADO, NO PERSONAS QUE SEPAN IDIOMA.

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo (hombre / mujer)

2. Edad (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo)

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.
ESTOY ACOSTUMBRADO A TRABAJAR CON UN INTÉRPRETE TITULADO, QUE CREO QUE REALIZA PERFECTAMENTE SU TRABAJO.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

I. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral?

2. ¿Cuántas veces (- / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

TOMA DE DECLARACIÓN DE DETENIDOS

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

TENEMOS UN INTÉRPRETE FIJO CON NOSOTROS Y LO SOLICITAMOS DIRECTAMENTE A ÉL, CUANDO NO CONTAMOS EN TURNOS HABITUALES CON LOS QUE ESTÉN DE GUARDIA EN COMISARÍA.

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

TODO AUNQUE ALGUNAS PREGUNTAS GRAMATICALES LO QUE LE PEDIMOS Y LA RESPUESTA ES CONCRETA

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

ALTO LLEVAMOS MUCHOS AÑOS DE TRABAJO CONJUNTO.

7. Marque con un círculo los bolíches de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los bolíches de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:

- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos socioprofesionales:

- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:

- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade u omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

EXCELENTE. EN UN TRABAJO ES UNA PIEZA CLAVE PARA ALCANZAR UN BUEN RESULTADO.

2

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.

INADECUADO. EN MI OPINIÓN HE COMPROBADO QUE NO TENDRÍAN SUFICIENTE CON UNA INTERPRETACIÓN FIABLE

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

MUCHO. EN EXTREMADURA PODRÍA SUPONER LA REPRESENTACIÓN A UNO MÁS CONDENADOS (POR EJEMPLO)

SOLUCIÓN: PERSONAL RECLUSO

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos / negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

MUY POSITIVOS

OTRAS SOLUCIONES: FORMACIÓN CONTÍNUA DEL TRABAJO

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo)

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

HE TRABAJADO CON INTÉRPRETES NO TITULADOS, NACIDOS DE UNA PAÍS EXTRANJERO Y HE COMPROBADO QUE NO SIEMPRE HAN SIDO RESPONSABLES EN SU TRABAJO.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

3

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

I. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor:

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral?

2. ¿Cuántas veces (– / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

- ABOGADO
- VÍA DE CONTRATACIÓN: EN JUZGADO / PRISIÓN

1

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

PORQUE YO MISMO MANEJO MIS IDIOMAS.

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

POR LA COSTUMBRE DE "RESUMIR".

7. Marque con un círculo los bolitos de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los bolitos de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:

- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos sociopofesionales:

- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:

- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade u omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos:

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

HAY FALTA DE PROFESIONALIDAD. ADEMÁS, "RESUMEN" E "INTERPRETAN" A SU MANERA EL MENSAJE.

2

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.

FALTA DE CONOCIMIENTO.

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de defensa de la persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

- PORQUE ESTÁ INTIMAMENTE LIGADO AL DERECHO DE DEFENSA.
- MEJORAR EL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN.

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos / negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

- NI IDEA. -

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo):

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

- LICENCIADO EN DERECHO.-
- DOCTOR EN DERECHO.-

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

I. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor:

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral?

2. ¿Cuántas veces (- / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

Interrogatorios, tramites, explicaciones a familias.

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

El intérprete lo pone la administración.

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

7. Marque con un círculo los bolsillos de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los bolsillos de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:
- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos sociopofesionales:
- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:
- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade u omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos:

9. ¿Cómo valoraría (excelente / buena / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.

Puede ser parcial.

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos / negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo)

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

I. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor.

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral? JUDICIAL

2. ¿Cuántas veces (- / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

REPRESENTANTE JUDICIAL O POLICIAL. JUNTA ANDALUCÍA (PERSONAL LABORAL O EMPLEADO DE CONCESIONARIA OFICIOSA)

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

HAY MUCHOS VECINOS QUE NO HABLAN ESPAÑOL AL SER ZONA DE MUCHO TRÁNSITO Y RESIDENTES MARROQUÍES

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

CONOZCO OTROS IDIOMAS Y DETECTO INTERPRETACIONES IMPRECISAS

7. Marque con un círculo los bolitos de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los bolitos de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:

- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos sociopofesionales:

- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:

- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade u omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos:

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

2

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.

EL PROCESO JUDICIAL ES MUY ESPECÍFICO Y QUIEN INFORME AL USUARIO DEBE EXPONERLO DE FORMA COMPRENSIBLE PERO EXACTA TÉCNICAMENTE.

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

DEBEN CONOCERSE PRECISAMENTE LOS DETALLES DE LA SITUACIÓN JURÍDICA PARA QUE EL USUARIO TOME DECISIONES CORRECTAS.

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos / negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

EXIGIR TITULACIÓN ACADÉMICA A INTÉRPRETES, COSA QUE AÚN NO SE HACE.

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo):

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

3

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

---

1. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor:

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral?

2. ¿Cuántas veces (- / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

EXTERNO

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

7. Marque con un círculo los bolches de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los bolches de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:
- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos sociopofesionales:
- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:
- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade u omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos:

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

2

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos / negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo)

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación.

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

---

1. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor:

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral?

2. ¿Cuántas veces (– / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

7. Marque con un círculo los bolches de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los bolches de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:
- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos sociopofesionales:
- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:
- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade o omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos:

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

2

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos / negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesional? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo):

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo /verde/ azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo /verde/ azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE: que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

I. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor:

1. ¿En qué contexto o contextos (policial/ judicial /penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral?

2. ¿Cuántas veces (- / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

INTERROGATORIOS EN GENERAL

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

A TRAVÉS DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

7. Marque con un círculo los bolíches de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los bolíches de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:

- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos socioprofesionales:

- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:

- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade u omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos:

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un amigo o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado/ adecuado/ indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.

Transmite confianza

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos/ negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer) Mujer

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años/ 31-40 años/ 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado/ secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo)

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

3

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE: que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

---

1. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor:

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral?

2. ¿Cuántas veces (– / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases, etcétera)?

Jurídico

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

Defensa jurídica, vía judicial

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

criterios de interpretación

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

situación de alto estrés

7. Marque con un círculo los bolíches de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los bolíches de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:

- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos sociopofesionales:

- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:

- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade u omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos:

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otro paciente sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos / negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo)

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

Ceida al lenguaje, es difícil de entender el cuestionario.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

3

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

I. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor.

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral?

2. ¿Cuántas veces (- / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de ~~situación es más~~ frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

- Interrogatorios

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

lo proporciona el Mº de Justicia

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

7. Marque con un círculo los bolíches de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los bolíches de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:
- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos socioprofesionales:
- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:
- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade u omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

· No he tenido posibilidad nunca.

2

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (*muy* adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / *muy* inadecuado)? Razone su respuesta.

- No es lo correcto.

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de todo persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

- Si no entiendes el mensaje - no decides con justicia ni con pleno conocimiento de tus derechos ni los hechos).

12. ¿Qué resultados (*muy* positivos / positivos / negativos / *muy* negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesional? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo):

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

---

1. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor:

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral? Solo judicial

2. ¿Cuántas veces (- / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

Externo

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

son profesionales. El intérprete de árabe es personal laboral de la Junta.

7. Marque con un círculo los bolitos de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los bolitos de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:
- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos sociopofesionales:
- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:
- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade u omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos:

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

2

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado/ adecuado/ indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos / negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre/ mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años/ 31-40 años/ 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo): TRADUCTORA JURADA

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional/ estudios universitarios/ otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: INTÉRPRETES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

---

1. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como intérprete.

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) prestó o presta sus servicios de interpretación?

2. ¿Cuántas veces (~ / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) ha colaborado como intérprete en este área de los servicios públicos?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

medico - Abogado

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

Haciendo un favor voluntario

5. ¿Cómo describiría la interpretación en cualquiera de los tres contextos anteriores (sencillo o complicado, agradable o desagradable, en un ambiente de tensión o de distensión, objetivo o subjetivo, profesional o no profesional, etcétera)?

Sencilla Sencillo

6. ¿Qué aspectos de la interpretación hacen diferente a este tipo de servicio comúnmente denominado *interpretación social*?

Interpretacion social, Como ayuda a la gente

7. ¿Qué clase de problemas (falta de información anticipada, mala gestión del turno de palabra, velocidad del discurso, matices lingüísticos y culturales, etcétera) surge con más frecuencia? ¿A qué solución suele recurrir llegado el momento?

falta de Informacion anticipada - velocidad del discurso

8. ¿Cuál es la causa de estas dificultades técnicas? ¿Cuál piensa que sería la mejor manera de darles una solución?

La mejor manera de darle solucion traer un traductor profesional

9. Personalmente, ¿se rige por algún código deontológico que le sirva para hacer frente a situaciones que puedan poner en peligro algunos de los principios éticos (fidelidad, imparcialidad, confidencialidad, etcétera)? ¿Por qué es importante?

Explicar correctamente lo que esta contando la otra persona, traducir bien, Ni mas, Ni menos

10. ¿Cuál es la causa de estas dificultades éticas? ¿Cuál piensa que sería la mejor manera de darles una solución?

La mejor manera de darle una solucion es: Hay que haber confianza entre el Interprete y la persona que no habla le Idioma para traducirle

2

11. ¿Cuál consideran que es el estándar (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de calidad del servicio de interpretación en los servicios públicos? ¿Qué medidas piensa que podrían ponerse en marcha para mejorar la calidad de este servicio?

El Estandar esta muy bajo y para mejorar la calidad de este servicio es traer un traductor

12. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? ¿Por qué exactamente?

Es Inadecuado, Porque es como un favor Para ayudar A la gente HAy Algunos que entiendes lo que dice y Hay Algunos que no sabes como explicarle correctamente

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Lengua materna y lenguas de trabajo: Arabe y de trabajo frances y poco Español

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

Hay que poner una persona profesional En el sitio Adecuado y de confianza Para traducir.

Gracias

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

3

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: INTÉRPRETES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

---

1. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como intérprete.

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) prestó o presta sus servicios de interpretación?
Solamente en el centro penitenciario.
2. ¿Cuántas veces (- / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) ha colaborado como intérprete en este área de los servicios públicos?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?
- Revisiones médicas -
Equipo Técnico (Educador. Trabajador Social, Educador.)

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?
Como voluntariado.

5. ¿Cómo describiría la interpretación en cualquiera de los tres contextos anteriores (sencillo o complicado, agradable o desagradable, en un ambiente de tensión o de distensión, objetivo o subjetivo, profesional o no profesional, etcétera)?

- Interpretación No Profesional
- COMPLICADO ⇒
⇒ OBJETIVIDAD → TRANSMITIR EL MENSAJE

6. ¿Qué aspectos de la interpretación hacen diferente a este tipo de servicio comúnmente denominado interpretación social?

INTERPRETACION SOCIAL: UN ACTO Voluntario que se hace entre las personas para ayudarse entre sí.

7. ¿Qué clase de problemas (falta de información anticipada, mala gestión del turno de palabra, velocidad del discurso, matices lingüísticos y culturales, etcétera) surge con más frecuencia? ¿A qué solución suele recurrir llegado el momento?

Después FALTA DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN anticipada, CONTRATACIÓN DE LÉXICO, MATICES LINGUÍSTICOS RAPIDEZ DISCURSO (HABLAR RAPIDO los DOS SIN RESPETAR TURNO DE PALABRA. Solución: PERSONAL PROFESIONAL

8. ¿Cuál es la causa de estas dificultades técnicas? ¿Cuál piensa que sería la mejor manera de darles una solución?

- IGNORANCIA DE LA PROFESIÓN.
- SOLUCIÓN: PONER A LA ~~HOMBRE~~ PERSONA ADECUADO EN EL SITIO ADECUADO

9. Personalmente, ¿se rige por algún código deontológico que le sirva para hacer frente a situaciones que puedan poner en peligro algunos de los principios éticos (fidelidad, imparcialidad, confidencialidad, etcétera)? ¿Por qué es importante?

- INTENTAR SER OBJETIVO
- TRANSMITIR EL MENSAJE CORRECTAMENTE.

TODO ES IMPORTANTE PARA CONSEGUIR EL OBJETIVO.

10. ¿Cuál es la causa de estas dificultades éticas? ¿Cuál piensa que sería la mejor manera de darles una solución?

PUEDE NO HABER CONFIANZA ENTRE los DOS.

~~EL~~ EL INTERPRETE NO TIENE CAPACIDAD PROFESIONAL PARA ESTAR A LA ALTURA DE HACERLO CORRECTAMENTE

11. ¿Cuál considera que es el estándar (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de calidad del servicio de interpretación en los servicios públicos? ¿Qué medidas piensa que podrían ponerse en marcha para mejorar la calidad de este servicio?

EL ESTANDAR ESTA BAJO
- FALTA PROFESIONALES ≠ INTOPRETE CHARLA.
- PONER A BENTE QUE SE DEDICA A ESO
- BENTE CAPACITADA

12. ¿Cómo evalúa el hecho de que un refugiado o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? ¿Por qué exactamente?

ES INADECUADO YA QUE LO HACE COMO UN FAVOR O UNA AYUDA A LOS DEMAS POR QUÉ CUANDO ESTE ES UN TRABAJO PARA UN PROFESIONAL

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Lengua materna y lenguas de trabajo: MARROQUÍ ÁRABE

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación: LICENCIADO FILOLOGÍA ESPAÑOLA

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

HAY QUE PONER A LA PERSONA ADECUADA EN EL SITIO ADECUADO.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que ahonece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

I. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor.

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral?

2. ¿Cuántas veces (- / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

entrevistas personales por temas de tutorías

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

Alumnos propios dentro del modulo

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

Casi todo. Siempre que no hablen el castellano.

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

Por alguna mala - mala.

7. Marque con un círculo los bolsillos de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los bolsillos de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:
- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos socioprofesionales:
- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:
- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade u omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos:

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

Ya que a veces no se interesa por mi duda

2

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.

Poco adecuado.

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

Interpretes muy subjetivo
Traducir aquello en el sentido que tenga la testimonio

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos / negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo)

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

I. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor:

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral?

2. ¿Cuántas veces (– / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

Se utilizan los servicios de ordenanza del edificio en el caso de que este sea extranjero, con conocimiento del árabe o francés habitualmente.

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

Porque no son profesionales para desempeñar bien su función cuando se les requiere

6. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

Porque desconoce el idioma, pero por mi esta experiencia los hemos sabido estar confiados con estos intérpretes

7. Marque con un círculo los bolches de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los bolches de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:
- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos socioprofesionales:
- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:
- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade u omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

No existe un intérprete a nuestro servicio, ni del Centro para la comunicación con los internos

2

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado/ adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.

No existe traductor a ~~mucho servicio~~ oficial a mucho servicio

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

Se debe saber conocer los hechos y muchas veces es fundamental la comunicación.
Se necesitan medios dinero para tener un cuerpo de traductores.

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos / negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo (hombre/ mujer)

2. Edad (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo): funcionario de prisiones

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

Encuesta un tanto ~~cargada~~ a favor sin caer de buscar un cuerpo de traductores.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

3

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: PROVEEDORES

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE: que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

---

1. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como proveedor:

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) desarrolló o desarrolla su actividad laboral?

2. ¿Cuántas veces (– / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en su puesto de trabajo?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

4. ¿Cuál es el procedimiento habitual del encargo? ¿Cuál es la vía de contratación o acceso al servicio de interpretación?

5. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los usuarios por medio de intérprete? ¿Por qué?

6. ¿Cuál es su grado (alto) / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué? No hay incidencias.

7. Marque con un círculo los bolitches de todos aquellos intérpretes que incrementarían su confianza.

- Intérpretes que se presentan antes de prestar el servicio.
- Intérpretes que explican su cometido, su forma de trabajar.
- Intérpretes que muestran plena transparencia durante el proceso.
- Intérpretes que se comportan con una corrección acorde a la situación.
- Intérpretes profesionales que interpretan con fidelidad, imparcialidad y confidencialidad.
- Intérpretes formados con conocimientos profundos de la lengua, la cultura, el ámbito y la interpretación.
- Intérpretes profesionales con formación probada y con responsabilidad que se rigen por un código deontológico.

8. Marque con un círculo los bolitches de todas aquellas afirmaciones con las que esté de acuerdo.

Aspectos comunicativos y culturales:
- No entiendo el castellano del intérprete.
- No entiendo el significado de la interpretación.
- El intérprete no parece entender bien mi mensaje.
- El intérprete me interrumpe constantemente con preguntas.
- El intérprete no parece tener el suficiente bagaje lingüístico o cultural.

Aspectos sociopofesionales:
- No confío en la profesionalidad del intérprete.
- No puedo exigir responsabilidades al intérprete.
- No existe un código que regule el trabajo del intérprete.
- No tengo conocimientos suficientes para trabajar con intérprete.

Aspectos de ética profesional:
- No quiero hablar delante del intérprete por desconfianza.
- Sospecho que el intérprete añade u omite elementos del mensaje.
- Ignoro si el intérprete se ciñe a reproducir el mensaje con exactitud o da su opinión.
- No es un proceso transparente. El intérprete mantiene conversaciones paralelas con el usuario.

Otros aspectos

9. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

Se transmite el mensaje

2

10. ¿Cómo evalúa el hecho de que un reclusо o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? Razone su respuesta.

Porque se transmite la información sin incidencias

11. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

12. ¿Qué resultados (muy positivos / positivos / negativos / muy negativos) daría la puesta en marcha de un servicio de interpretación profesionalizado? ¿Qué otras soluciones podrían darse a toda esta problemática formativa y deontológica?

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Cargo: (policía / guardia civil / juez / abogado / secretario judicial / auxiliar de justicia / médico / enfermero / auxiliar técnico sanitario / psicólogo / profesor / educador / trabajador social / personal de seguridad / otro cargo): Funcionario Prisiones.

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

No considero necesario, aunque sí conveniente, el servicio de interpretación.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: USUARIOS

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

---

1. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como usuario.

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) precisó, precisa o precisará el servicio de interpretación?

2. ¿Cuántas veces (– / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en los servicios públicos?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

ABOGADO – TRABAJA SOCIAL – MÉDICO – EDUCADOR

4. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los proveedores por medio de intérprete? ¿Por qué?

Casi nada

5. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

bajo. Porque el intérprete no sabe el mensaje.

6. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

MALO

7. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? ¿Por qué exactamente?

- Un recluso me viene a me Mudo No ~~estoy~~
- c'est mieux qu'il existe un avec a trav cale ou mon mudolo ..

8. ¿En alguna ocasión ha hecho de intérprete en los servicios públicos para algún familiar, amigo o compañero? ¿Y al revés?

Non - (YO) me hizo in téprote

9. ¿Qué tal fue la experiencia? ¿Cuál fue el resultado de la interpretación y de la comunicación entre las partes implicadas?

Resultado muy bien.

10. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

Mucho, porque ~~la~~ la interpretación Malo. y no explicando todo el resumen Solo.

2

11. ¿En qué cree que podría mejorar el servicio de interpretación? ¿Cómo podrían resolverse estas dificultades?

El mejor que pueden el interpretación profesional y Jugado.

12. Por favor, describa su experiencia personal con la interpretación a su paso por los servicios públicos españoles.

La interpretación a los servicios públicos están muy Malo. y siempre falta de comunicationn

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Nacionalidad y lengua materna: MARROCÍ - ARABE.

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

- La interpretación est préfèrent que il profisionnel et estudinté d'un école Juridique contact a Jucio et fiscal.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

3

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: USUARIOS

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

---

1. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como usuario.

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) prestó, presta o prestará el servicio de interpretación?

2. ¿Cuántas veces (~ / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en los servicios públicos?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

MÉDICO - Equipo Técnico.

4. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los proveedores por medio de intérprete? ¿Por qué?

Casi nada.

5. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

Bajo, Porque siempre el intérprete todo en resume el mensaje.

6. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

MALO

7. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? ¿Por qué exactamente?

alguien compañero que sepa bien la lengua.

8. ¿En alguna ocasión ha hecho de intérprete en los servicios públicos para algún familiar, amigo o compañero? ¿Y al revés?

No (Yo) me falta intérprete.

9. ¿Qué tal fue la experiencia? ¿Cuál fue el resultado de la interpretación y de la comunicación entre las partes implicadas?

Resultado Malo, por falta de interpretación.

10. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

Algo..

2

11. ¿En qué cree que podría mejorar el servicio de interpretación? ¿Cómo podrían resolverse estas dificultades?

Se puede el interpretación de una persona profesional y Jugado.

12. Por favor, describa su experiencia personal con la interpretación a su paso por los servicios públicos españoles.

la interpretación de esta Malo.

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Nacionalidad y lengua materna: MARROCÍ – ARABE.

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

la interpretación español malo y falta de Comunicación tengo una interpreté Jugado y explicó todo en detalles.

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: USUARIOS

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

I. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como usuario.

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) precisó, precisa o precisará el servicio de interpretación?

2. ¿Cuántas veces (1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en los servicios públicos?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

4. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los proveedores por medio de intérprete? ¿Por qué?

5. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

MEDIO BAJO. A veces se cambia el mensaje, y se resume más de la cuenta.

6. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

Malo son servicios chapuza.

7. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? ¿Por qué exactamente?

adecuado, por necesidad se hace, y también hace falta método para interpretar correctamente.

8. ¿En alguna ocasión ha hecho de intérprete en los servicios públicos para algún familiar, amigo o compañero? ¿Y al revés?

Sí. muchas veces dentro del Centro.

9. ¿Qué tal fue la experiencia? ¿Cuál fue el resultado de la interpretación y de la comunicación entre las partes implicadas?

La experiencia ~~no~~ fue buena ya que se hace de que se puede para ayudar. los resultados siempre consiguen sus fines

10. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

Mucho no cumplen y no estan en ~~las~~ condiciones de hacerlo.
- Remuneración
- Prisión en el trabajo

2

11. ¿En qué cree que podría mejorar el servicio de interpretación? ¿Cómo podrían resolverse estas dificultades?

- TRAER TRACTOR PROFESIONAL
Puede ayudar en hacerlo con objetividad.

12. Por favor, describa su experiencia personal con la interpretación a su paso por los servicios públicos españoles.

~~Seco~~ Normal como intérprete recluso
siempre he hecho lo que puedo.
intentando siempre mejorar.

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Nacionalidad y lengua materna: MARRUECOS ARABE

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

Para mí:
+ la interpretación debe ser profesional.
+ llevar la objetividad por encima de todo.
+

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, enviemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

3

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: USUARIOS

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

I. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como usuario.

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) precisó, precisa o precisará el servicio de interpretación?

2. ¿Cuántas veces (+ / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en los servicios públicos?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales, sanitario: revisiones médicas, administrativo: trámites, educativo: clases, etcétera)?

Medecin - Tribunal

4. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los proveedores por medio de intérprete? ¿Por qué?

Regular

5. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

Medio : parceque je comprend un petit peut l'espagnole

6. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

Pas mal, parceque je comprend un peu l'espagnole et c'est la region

7. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? ¿Por qué exactamente?

J'ai confience a un prisonier mieux que a un interprete de l'exterieur

8. ¿En alguna ocasión ha hecho de intérprete en los servicios públicos para algún familiar, amigo o compañero? ¿Y al revés?

oui - si

9. ¿Qué tal fue la experiencia? ¿Cuál fue el resultado de la interpretación y de la comunicación entre las partes implicadas?

Pas mal

10. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

un petit peu parce que je comprend un peu l'espagnole

2

11. ¿En qué cree que podría mejorar el servicio de interpretación? ¿Cómo podrían resolverse estas dificultades?

normalment il faut qu'il ramène un traducteur jugé qui explique bien tous se qu'il dise en espagnole

12. Por favor, describa su experiencia personal con la interpretación a su paso por los servicios públicos españoles.

Regulere pas mal parce que qu'on quelqu'un il parle espagnole je comprend.

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre) mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años (31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Nacionalidad y lengua materna: Marocain & ARABE

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación) Especifique el tipo de formación

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

- le traducteur qui nous ramene c'est pas bien
- il faut qui nous ramène un traducteur qui parle bien la longue maternèle et espagnole pour comprendre bien notre situation.

Merci

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA MODERNA

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INTERPRETACIÓN DE LENGUAS EN EL CONTEXTO POLICIAL, JUDICIAL Y PENITENCIARIO

Grupo informante: USUARIOS

Mi nombre es Francisco José Granados Pino y soy estudiante de posgrado de la Universidad de Alcalá. Actualmente, me hallo en proceso de elaboración de un estudio descriptivo sobre la interpretación de lenguas en el contexto policial, judicial y penitenciario en el municipio de Algeciras, Cádiz. Su participación resulta imprescindible para el desarrollo de este trabajo de investigación, dada la escasez bibliográfica en el campo. ¡Gracias de antemano por su contribución!

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre las características específicas de la interpretación en este ámbito: el método empleado, los obstáculos encontrados, las soluciones aportadas. Estos datos servirán para saber más acerca de la disciplina en este área de los servicios públicos y, en función de los resultados, proponer las mejoras pertinentes. Así pues, su experiencia y su opinión como integrante pleno del proceso es de una utilidad incalculable.

NOTA: El término *usuario* empleado se refiere a cualquier persona (detenido, procesado, condenado, etcétera) que hace uso de un servicio público, mientras que el término *proveedor* alude a cualquier persona (policía, abogado, funcionario, etcétera) que abastece de ese servicio público. El *intérprete*, sin embargo, es cualquier persona (profesional, voluntario, recluso, etcétera) que se presta al intercambio comunicativo entre el *usuario* y el *proveedor* en los servicios públicos.

INSTRUCCIONES: Seleccione con un círculo una o más de las opciones entre paréntesis divididas por barras oblicuas. Ejemplo: (rojo / verde / azul). Especifique cualquiera de las opciones subrayadas que haya elegido tras los dos puntos. Ejemplo: (rojo / verde / azul): Este es mi color preferido. Desarrolle la respuesta al resto de preguntas del cuestionario.

RECUERDE que los datos recogidos en este cuestionario (de 5 minutos de duración) se tratarán con total confidencialidad.

---

1. Cuestiones sobre su EXPERIENCIA como usuario.

1. ¿En qué contexto o contextos (policial / judicial / penitenciario) precisó, precisa o precisará el servicio de interpretación?

2. ¿Cuántas veces (~ / 1-5 / 6-10 / 11-15 / 15-20 / +) se ha comunicado a través de un intérprete en los servicios públicos?

3. ¿Qué tipo de situación es más frecuente en el contexto policial, judicial o penitenciario según el área de especialización (jurídico: interrogatorios policiales; sanitario: revisiones médicas; administrativo: trámites; educativo: clases; etcétera)?

A MEDICO .

4. ¿A qué nivel (todo / casi todo / algo / casi nada / nada) se entiende con los proveedores por medio de intérprete? ¿Por qué?

Casi Nada .

5. ¿Cuál es su grado (alto / medio alto / medio / medio bajo / bajo) de confianza en la interpretación? ¿Por qué?

Bajo: Interprete cambia el mensaje

6. ¿Cómo valoraría (excelente / bueno / suficiente / malo / pésimo) el servicio de interpretación? Razone su respuesta.

MALO

7. ¿Cómo evalúa el hecho de que un recluso o cualquier otra persona sin formación vinculada al usuario actúe en calidad de intérprete (muy adecuado / adecuado / indiferente / inadecuado / muy inadecuado)? ¿Por qué exactamente?

un recluso me viene bien para interpretar ya que tengo más confianza

8. ¿En alguna ocasión ha hecho de intérprete en los servicios públicos para algún familiar, amigo o compañero? ¿Y al revés?

yo. No me ace falta un interprete

9. ¿Qué tal fue la experiencia? ¿Cuál fue el resultado de la interpretación y de la comunicación entre las partes implicadas?

Siempre fue buena ya que el resultado de esto conseguido

10. ¿Cuánto (mucho / algo / poco / nada) puede afectar la calidad de la interpretación a la comunicación, en definitiva, al derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo? ¿Por qué? ¿Qué soluciones podrían aportarse al respecto?

Mucho porque no dice detalles. Resume todo en pocas palabras

2

11. ¿En qué cree que podría mejorar el servicio de interpretación? ¿Cómo podrían resolverse estas dificultades?

– Se Puede traducir en condiciones:
un profesional => traductor jurado.

12. Por favor, describa su experiencia personal con la interpretación a su paso por los servicios públicos españoles.

la experiencia fue muy mala
dificultad de comunicación

2. Cuestiones PERSONALES necesarias para el estudio.

1. Sexo: (hombre / mujer)

2. Edad: (18-20 años / 21-30 años / 31-40 años / 41-50 años / 51-60 años / 61-70 años)

3. Nacionalidad y lengua materna: MARRUECOS ARABE

4. Formación: (sin formación / estudios primarios / estudios secundarios / bachillerato / formación profesional / estudios universitarios / otro tipo de formación). Especifique el tipo de formación:

3. Comentarios ADICIONALES que considere oportunos.

– El intérprete ha dicho que soy responsable mientras que yo le dije que soy inocente.
– El dice lo que quiere
– No He hecho caso

Una vez haya completado el cuestionario, por favor, envíemelo a granados.francisco@hotmail.com o escríbame para que pueda pasar a recogerlo en persona. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre la investigación, escríbame a la dirección de correo electrónico anterior o contacte directamente con mi tutora en la dirección postal o en el teléfono del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Dra. Carmen Valero Garcés | (+34) 918 855 309
Universidad de Alcalá | Dpto. de Filología Moderna
Calle Trinidad, número 3 | 28801 | Alcalá de Henares, Madrid

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

3