



Universidad
de Alcalá

**Los servicios de traducción e interpretación
proporcionados por las ONG: un estudio
comparativo entre la situación actual en España y el
Reino Unido.**

**Translating and interpreting services in NGOs: a
comparative study between the current situation in
Spain and the UK.**

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

Presentado por:

D^a Deborah Mary Raine

Dirigido por:

Dra. Carmen Pena Díaz

Alcalá de Henares, a 21 de mayo de 2013

ÍNDICE:

Resumen	5
Capítulo 1: Introducción	7
Apartado 1.1 ¿Qué es la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos?.....	7
Apartado 1.2 El desarrollo de la TISP.....	7
Apartado 1.3 La TISP en el Reino Unido.....	8
Apartado 1.3.1 El <i>Diploma in Public Service Interpreting</i>	9
Apartado 1.3.2 El <i>National Register of Public Service Interpreters</i>	9
Apartado 1.3.3 Reconocimiento profesional.....	9
Apartado 1.3.4 El escándalo del Ministerio de Justicia.....	11
Apartado 1.3.5 Códigos de Conducta.....	11
Apartado 1.4 La TISP en España.....	12
Apartado 1.4.1 Reconocimiento profesional.....	13
Apartado 1.4.2 ¿Quién lleva a cabo el trabajo de la TSIP en España?.....	14
Apartado 1.5 El problema de no contratar profesionales en la TISP.....	15
Apartado 1.6 ¿Cuáles son las habilidades que le hacen falta al intérprete en los servicios públicos?.....	16
Apartado 1.7 ¿Qué es la mediación intercultural?.....	17
Apartado 1.8 Las ONG y la TISP.....	19
Apartado 1.9 El procedimiento de asilo en España.....	20
Apartado 1.9.1 ¿Dónde y cómo solicitar asilo?.....	21
Apartado 1.9.2 Admisión a trámite.....	21
Apartado 1.9.3 Inadmisión a trámite.....	21
Apartado 1.9.4 Derechos y obligaciones.....	21
Apartado 1.9.5 Concesión del asilo.....	22
Apartado 1.9.6 Denegación del asilo.....	22
Apartado 1.9.7 Protección temporal a los desplazados.....	22
Apartado 1.10 El procedimiento de asilo en el Reino Unido.....	22
Apartado 1.10.1 Definición de asilo.....	22
Apartado 1.10.2 Cómo solicitar el asilo en el Reino Unido.....	23
Apartado 1.10.3 Derechos y responsabilidades.....	24

Apartado 1.10.4 <i>Voluntary Assisted Return and Reintegration Programme</i> (VARRP).....	24
Apartado 1.11 Estadísticas y hechos sobre el asilo en el Reino Unido.....	24
Apartado 1.12 La necesidad para la investigación de la traducción e interpretación en las ONG.....	26
Apartado 1.13 ¿Por qué analizar los servicios de traducción e interpretación de las ONG en España y en el Reino Unido?.....	26
Apartado 1.14 Hipótesis.....	27
Capítulo 2: Marco Teórico.....	27
Apartado 2.1 Métodos de investigación para la TISP.....	27
Apartado 2.2 Métodos de análisis para la investigación de la TISP.....	29
Apartado 2.3 Estudios empíricos sobre las ONG y la TISP.....	29
Apartado 2.4 El estudio de Ivonne Mulanga.....	30
Apartado 2.5 El estudio de Carmen Valero.....	31
Capítulo 3: Método y materiales.....	33
Apartado 3.1 Análisis de la elección de las ONG españolas.....	33
Apartado 3.1.1 ACCEM (Asociación Comisión Católica Española de Migración).....	35
Apartado 3.1.2 COMRADE (Comité de Defensa de los Refugiados, Asilados e Inmigrantes en el Estado Español).....	35
Apartado 3.1.3 CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado).....	36
Apartado 3.2 Análisis de la elección de las ONG británicas.....	38
Apartado 3.2.1 El <i>Refugee Council</i>	38
Apartado 3.2.2 NERS (<i>North East Refugee Service</i>).....	39
Apartado 3.3.3 REAP (<i>Refugees in Effective and Active Partnership</i>).....	40
Apartado 3.3.4 <i>Freedom from Torture</i>	41
Apartado 3.3 Factores para investigar.....	43
Apartado 3.4 Redacción de las encuestas.....	43
Apartado 3.5 Entrega de las encuestas.....	44
Capítulo 4: Resultados obtenidos.....	44
Apartado 4.1 ACCEM.....	44
Apartado 4.2 COMRADE-SETI.....	46
Apartado 4.3 CEAR.....	49
Apartado 4.4 <i>Refugee Council</i>	51

Apartado 4.5 NERS.....	52
Apartado 4.6 REAP-CAN.ITAS.....	54
Apartado 4.7 <i>Freedom from Torture</i>	56
Apartado 4.8 Tabla de los resultados.....	57
Capítulo 5: Análisis de los resultados.....	61
Apartado 5.1 Financiación.....	61
Apartado 5.2 Tipo de servicios y lenguas ofrecidas.....	62
Apartado 5.3 Lenguas más solicitadas.....	62
Apartado 5.4 Nacionalidad de los usuarios.....	64
Apartado 5.5 Frecuencia de uso.....	66
Apartado 5.6 Contextos en los que trabajan los intérpretes/traductores.....	67
Apartado 5.7 Perfil de los traductores/intérpretes.....	68
Apartado 5.8 Formación de los traductores/intérpretes.....	70
Apartado 5.9 Apoyo emocional.....	71
Capítulo 6: Conclusiones.....	72
Apartado 6.1 Cambios en los servicios de traducción e interpretación en las ONG españolas desde 2006.....	73
Apartado 6.2 Comparación entre los servicios de traducción e interpretación en las ONG en España y el Reino Unido.....	74
Apartado 6.3 Avances hacia el futuro.....	77
Bibliografía.....	79

RESUMEN:

El aumento de la población extranjera en España durante la última parte del siglo XX y a comienzos del siglo XXI ha tenido como consecuencia que, hoy en día, la población en España se componga de una multitud de distintas nacionalidades, culturas y lenguas. Dicho cambio en la población del país supone una nueva necesidad; la de disponer de traductores e intérpretes en los servicios públicos, con el fin de ayudar a la integración de la población extranjera en la sociedad española, así como facilitar la comunicación entre éstas. Dado que son las ONG las que actualmente llevan a cabo la gran mayoría del trabajo en el campo de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (TISP), un análisis de los servicios de traducción e interpretación proporcionadas por las ONG es imprescindible para determinar cómo se trata la demanda.

El objetivo principal de esta investigación es el de analizar los servicios de traducción e interpretación de las ONG en España y en el Reino Unido, país donde el ámbito de la TISP es más avanzado. Este trabajo es un estudio comparativo que pretende comparar los resultados que se obtengan desde las ONG españolas con los que se extraigan del estudio previo de Carmen Valero (2006), así como contrastar dichos resultados con los que se obtengan de las ONG británicas.

La hipótesis que planteamos es que la situación en las ONG españolas ha cambiado desde el estudio de Valero en 2006 (Valero, 2006: 49-61); probablemente los servicios de traducción e interpretación se presten más ahora que hace seis años y se ofrezca una variedad más amplia de idiomas, debido al aumento de inmigrantes que han llegado a España en los últimos años. Sin embargo, se espera encontrar que dichos servicios cuenten con voluntarios para llevar a cabo la mayoría del trabajo, debido al hecho de que en España todavía no se reconoce la TISP como una profesión. En cuanto a una comparación con las ONG británicas, se prevé que los servicios de traducción e interpretación sean más avanzados que en España; que proporcionen una variedad más amplia de lenguas y que el trabajo esté realizado por profesionales remunerados. Para confirmar esta hipótesis vamos a comentar el perfil de las siete ONG que se han elegido para la investigación y vamos a exponer y analizar los resultados de una encuesta que se les ha enviado.

Por último, los resultados de la presente investigación no están de acuerdo con la hipótesis de que los servicios de traducción e interpretación en las ONG españolas han desarrollado desde 2006; la situación actual es más o menos igual a la del 2006 y las ONG siguen dependiendo de los voluntarios para llevar a cabo mucha parte del trabajo, aunque hemos encontrado que también cuentan con colaboradores para tratar la demanda. En cuanto a la situación en el Reino Unido, los resultados confirman la hipótesis de que los servicios de traducción e interpretación en las ONG británicas son más avanzados que en las ONG españolas. Sin embargo, hemos encontrado que, igual que en España, también se cuenta con voluntarios para realizar gran parte del trabajo.

Referencia bibliográfica: Valero Garcés, C. y Cata, L. (2006) “Acción y voluntariado: Las ONG y los servicios de traducción e interpretación” en *Retos del Siglo XXI en Comunicación Intercultural: Nueva Mapa Lingüístico de España*. Logroño. 49-61.

PALABRAS CLAVE:

Traducción, interpretación, estudio comparativo, profesionalización de TISP, Organización no gubernamental.

ABSTRACT:

The increase in foreign population in Spain during the last part of the 20th century and the beginning of the 21st century means that the population currently residing in Spain is made up of many different nationalities, cultures and languages. This change in the population poses a new need; that of introducing translators and interpreters to work in the public services in order to help the integration of foreign people within Spanish society, in addition to facilitating communication between these two parties. Given that NGOs are the organisms that carry out the majority of the work in the field of Public Service Translating and Interpreting, an analysis of the translating and interpreting services offered by NGOs is essential in order to determine how the workload is managed.

The main objective of this investigation is to analyse the translating and interpreting services in NGOs in Spain and the UK, a country in which the field of Public Service Translating and Interpreting is more advanced. This dissertation is a comparative study which will compare the results obtained from Spanish NGOs with those results obtained by Carmen Valero in her previous study in 2006, in addition to comparing the former mentioned results with those obtained from British NGOs.

The hypothesis of this investigation is that the situation in NGOs in Spain will have changed since Valero's study in 2006 (Valero, 2006: 49-61); it is predicted that the translating and interpreting services will be used more frequently now than six years ago and that the variety of languages on offer will be greater, due to the increase in the number of immigrants that have entered Spain in recent years. However, it is expected that these services will rely on volunteers to carry out the majority of the work, due to the fact that, in Spain, Public Service Translating and Interpreting is not yet recognised as a profession. In terms of a comparison with NGOs in the UK, it is predicted that the translating and interpreting services will be more advanced than in Spain. It is expected that they will offer a greater variety of languages and that the work will be carried out by professionals. In order to confirm this hypothesis, the profile of the seven NGOs chosen for this investigation will be established, and the results of the survey sent to these organizations will be described and analysed.

Finally, the results of this investigation contradict the hypothesis that the translating and interpreting services of NGOs in Spain have developed since 2006; the current situation is similar to that of 2006 and the NGOs continue to depend on volunteers to carry out much of the work, although it has been discovered that they also work with collaborators. In relation to the situation in the UK, the results confirm the hypothesis that the translating and interpreting services in NGOs in the UK are more advanced than in Spain. However, it has also been found that, similarly to the situation in Spain, they also depend on volunteers to carry out a large part of the workload.

Bibliography: Valero Garcés, C. y Cata, L. (2006) "Acción y voluntariado: Las ONG y los servicios de traducción e interpretación" en *Retos del Siglo XXI en Comunicación Intercultural: Nueva Mapa Lingüístico de España*. Logroño. 49-61.

KEY WORDS:

Translating, interpreting, comparative study, professionalization of Public Service Translating and Interpreting, Non-Governmental Organization.

Capítulo 1: Introducción

Hoy en día vivimos en un mundo más interconectado que nunca. El fenómeno de la globalización que hemos visto a lo largo del último tercio del siglo veinte ha tenido como consecuencia que muchas de las sociedades de hoy, sobre todo en los países occidentales, se hayan convertido en sociedades multiculturales, con una gran variedad de lenguas, culturas y costumbres.

Este fenómeno plantea ciertas cuestiones en cuanto a la interacción y la comunicación lingüística entre la población del país de acogida y la población extranjera. En muchos casos, los inmigrantes no hablan la lengua del país. Además, dicha población tiene sus propios hábitos y culturas, lo que implica reflexiones relativas a su integración en la nueva sociedad en la que se encuentra. Para tratar todo esto, las sociedades que reciben a los inmigrantes han tenido que adaptar sus sistemas, imponiendo recursos y métodos, tales como servicios de traductores e intérpretes, para facilitar la integración.

1.1 ¿Qué es la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos?

Existen varias definiciones de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (TISP) de las que unas son más amplias que otras. Según la definición de Wadensjö (1993:33), la TISP se refiere a la traducción e interpretación que se realizan en los servicios públicos (por ejemplo en las comisarías, centros de salud, centros educativos y servicios sociales) para facilitar la comunicación entre el personal oficial y los usuarios de servicios. Sin embargo, Mikkelson (1996:126) opina que la TISP se refiere a la traducción e interpretación que permiten a la población extranjera comunicarse con los proveedores de los servicios públicos para poder acceder a los servicios legales, sanitarios, educativos, oficiales y sociales, de la misma manera que puede acceder la población procedente del país de acogida. Carmen Valero tiene otra visión diferente de la TISP;

[...] se trata de establecer la comunicación con un público específico que responde a una minoría cultural y lingüística, que posee un nivel educativo y adquisitivo generalmente inferior al de la mayoría y que, con frecuencia, desconoce o no domina la nueva realidad social del país en el que se encuentra (Valero, 2002:5).

Aunque haya definiciones distintas de la TISP, todas coinciden en que se refiere a la comunicación entre los servicios públicos del país de acogida (el servicio sanitario, jurídico, administrativo, educativo y servicios sociales) y la población extranjera. Es precisamente este rasgo el que distingue la TISP de la traducción e interpretación que se realizan en otros sectores tales como el sector de comercio o negocios.

Aparte de España, la TISP también existe en otros países, aunque muchas veces se denomine con otro nombre la profesión. Por ejemplo, en los EE.UU. se llama "*Community Interpreting*", mientras en el Reino Unido se ha puesto el término "*Public Service Interpreting*". En el caso de los EE.UU., aplicaron el término "*Community Interpreting*" porque se trata de la traducción e interpretación destinadas a la *comunidad* extranjera que se encuentra en este país. En el Reino Unido, eligieron el término "*Public Service Interpreting*" en vez de "*Community Interpreting*" porque la profesión de la TISP empezó a establecerse allí durante la misma época en la que se estaba formando la Unión Europea. Por lo tanto, emplearon este término para que no se confundiera con la traducción e interpretación comunitaria que se realizan en la Comunidad Europea (Ureña, 2006: 271).

1.2 El desarrollo de la TISP

La profesión de la TISP es una profesión bastante joven que todavía está desarrollándose. Su establecimiento está intrínsecamente vinculado a la globalización y el desarrollo de las sociedades multiculturales. Después de la Segunda Guerra Mundial, los países que habían recibido un gran flujo de inmigrantes y refugiados tuvieron que enfrentarse con una sociedad multicultural, en la que había mucha gente que no hablaba la lengua establecida del país. Por lo tanto, tuvieron que buscar medidas para comunicarse con la nueva población extranjera y facilitar su integración (Valero, 2003:8).

Debido a las distintas situaciones políticas, económicas e históricas en los países enfrentados con esta nueva realidad, la profesión de la TISP ha desarrollado de distinta manera y a distinta velocidad. En algunos países, tales como Australia, Canadá, Reino Unido, EE.UU. y Suecia, el ámbito de la TISP es muy avanzado y estos países son conocidos como “pioneros” de la TISP. En Australia y en el Reino Unido por ejemplo, existe un sistema de acreditación nacional: NAATI (*National Accreditation Authority for Translators and Interpreters*) en Australia y el *National Register of Public Service Interpreters* en el Reino Unido. En los países pioneros, la TISP es una profesión establecida, con sus propios códigos de conducta para asegurar un alto nivel de calidad.

Sin embargo, desafortunadamente esta no es la realidad en la mayoría de los países. En muchos otros países europeos, tales como España, la TISP todavía no se ha establecido como una profesión acreditada y valorada. Esto tiene como consecuencia que la mayoría del trabajo recaiga sobre los voluntarios, que no disponen de la experiencia ni de la formación adecuadas para trabajar en este campo. En países como éstos, todavía queda mucho por hacer antes de que la TISP se convierta en una profesión remunerada y valorada.

1.3 La TISP en el Reino Unido

Como ya se ha dicho, el Reino Unido es uno de los países pioneros de la TISP. Es un país que tiene una historia larga de inmigración, debido al gran número de colonias que poseía. Por lo tanto, es un país que se caracteriza por una sociedad multicultural. Hoy en día en Londres, se habla más de 300 lenguas distintas, y en el 2009 las estadísticas de Eurostat (<http://epp.eurostat.ec.europa.eu>) mostraban que un 6,6 por ciento de la población del Reino Unido procedía de países extranjeros. Hubo un aumento importante del número de inmigrantes que llegaron desde las ex colonias de la *Commonwealth* a finales de los años 70, y, a principios de los años 80 (Valero, 2003:10). Estos inmigrantes añadieron sus propias lenguas y culturas a las ya existentes. Además, la mayoría de los inmigrantes hablaban lenguas minoritarias, tales como el urdu y el bengalí por ejemplo, lenguas para las cuales no existían cursos universitarios. Por lo tanto, el gobierno británico se vio obligado a establecer servicios lingüísticos para facilitar la comunicación y la integración de la nueva población inmigrante.

Existen dos asociaciones principales que luchan por el desarrollo de la TISP en el Reino Unido: la Fundación *Nuffield* (<http://www.nuffieldfoundation.org/>) y el *Chartered Institute of Linguists*. En el año 1983, la Fundación *Nuffield* empezó a proporcionar fondos con el fin de establecer cursos de formación en lenguas minoritarias (Valero, 2003:11) y en la misma década el *Institute of Linguists* inició un proyecto que se llama *Community Interpreting Project*, que actualmente se imparte a través de la organización WEA (<http://nw.wea.org.uk/learning/projects/completed/community-interpret-project.php>), una organización que ofrece cursos de formación para adultos. Son cursos cuya finalidad es la de formar a traductores e intérpretes en los servicios públicos, y se puede hacer en una gran variedad de lenguas.

1.3.1 El *Diploma in Public Service Interpreting*

El *Diploma in Public Service Interpreting* (DPSI) nació del *Community Interpreting Project* que la Fundación *Nuffield* inició en 1983. Es un título otorgado por el *Chartered Institute of Linguists* a aquellos intérpretes que quieran trabajar en los servicios públicos, certificando que disponen de un nivel profesional de interpretación. El examen se imparte en más de 40 lenguas y en tres ámbitos especializados: interpretación en el ámbito sanitario, interpretación en el ámbito jurídico (inglés o escocés) e interpretación en el ámbito administrativo. El examen se constituye en tres partes: interpretación (consecutiva y *chuchotage*), traducción a la vista (directa e inversa) y traducción escrita (directa e inversa). El DPSI marcó un paso importante en el desarrollo de la TISP en el Reino Unido porque era el primer título que acreditaba las habilidades profesionales de los intérpretes que trabajaban en los servicios públicos.

1.3.2 El *National Register of Public Service Interpreters*

En el año 1994 se creó el *National Register of Public Service Interpreters* (<http://www.nrpsi.co.uk/>). El NRPSI es un registro nacional centralizado de intérpretes que trabajan en el campo de los servicios públicos, algo que sólo existe en el Reino Unido y en Australia. Es una filial sin ánimo de lucro del *Institute of Linguists* que actualmente dispone de 2.200 intérpretes e imparte unas 101 lenguas distintas. Todos los intérpretes que aparecen en el NRPSI son profesionales y disponen de los títulos y formación adecuados para trabajar como intérpretes en los servicios públicos (el DPSI o un título equivalente). También tienen que mostrar que han cumplido un cierto número de horas de experiencia, tener buenas referencias y el certificado de antecedentes penales (Corsellis: 2010). El NRPSI dispone de su propio código de conducta, que incluye los cuatro puntos claves para los traductores e intérpretes que trabajan en los servicios públicos, que todos los miembros inscritos en el registro tienen que adoptar. De esta manera, se asegura un alto nivel de calidad y se promociona la TISP como una profesión reconocida.

Aunque el ámbito de la TISP sea mucho más avanzado en el Reino Unido que en otros países, todavía queda mucho por hacer para que el gobierno reconozca su validez. A pesar de que el Reino Unido disponga de un registro nacional de intérpretes para los servicios públicos, el gobierno no siempre utiliza los intérpretes inscritos en dicho registro. Según Phillis Acosta, miembro de la *Workers' Educational Association* (WEA),

La policía y los servicios judiciales generalmente utilizan intérpretes del Registro Nacional de Intérpretes en los Servicios Públicos [...] Sin embargo, esto no siempre ocurre ya que hay una escasez o falta de intérpretes apropiadamente formados en algunas lenguas; en estos casos suele emplearse gente no formada. (Ureña, 2003:276).

Esta autora también hace hincapié en que muchas traducciones de documentos administrativos en las oficinas gubernamentales son llevadas a cabo por los propios servicios de traducción e interpretación de las oficinas. Además, también puede ocurrir en otros servicios locales como el sanitario y la policía (Ureña, 2003:295).

1.3.3 Reconocimiento Profesional

Según Corsellis,

Una profesión es un conjunto de personas que tienen una pericia común y que *profesan* un código de conducta y una serie de valores que están diseñados para proteger a sus clientes, a su profesión y a los colegas dentro de su disciplina y de las disciplinas afines (Corsellis, 2010:87).

Es necesario que la TISP tenga reconocimiento profesional para proteger a los usuarios de los servicios públicos, a los proveedores de servicios y también a los traductores e intérpretes que trabajan en los servicios públicos. Es necesario para asegurar que éstos dispongan de las cualificaciones y formación apropiadas para poder trabajar en este ámbito. Ya que los traductores e intérpretes que trabajan en los servicios públicos forman parte del equipo, los usuarios de servicios necesitan saber que disponen de la experiencia y formación necesarias. La TISP es un campo que trata de situaciones a veces muy complicadas y delicadas, por lo cual hace falta traductores e intérpretes *profesionales* que hayan recibido una formación adecuada para tomar las decisiones correctas en dichas situaciones.

Durante los años 90 se inició el proceso de reconocimiento de la profesión de la TISP en el Reino Unido (Valero, 2003:11). Es durante esta década cuando se adopta el nombre de *Public Service Interpreting*, para que la interpretación en este ámbito sea reconocida como una profesión reconocida por las autoridades de los servicios públicos. Desde entonces, el Reino Unido ha hecho algunos avances importantes para desarrollar la profesionalización de la TISP. El establecimiento de un registro nacional de intérpretes en los servicios públicos es algo que no existe en ningún otro país, con la excepción de Australia, y dicho registro ha establecido un nivel más alto de la TISP. La DPSI también promueve un reconocimiento profesional, estableciendo un criterio mínimo para los traductores e intérpretes en este ámbito y otorgando un título acreditado a aquellos candidatos que aprueban el examen.

Existen algunas asociaciones para los traductores e intérpretes que trabajan en los servicios públicos, tales como el *Chartered Institute of Linguists* y el NRPSI, que ya se ha mencionado, y la *Association of Police and Court Interpreters* (http://www.apciinterpreters.org.uk/about_apci_interpreters.aspx). En abril de 2011, se formó la *Society for Public Service Interpreting* (<http://www.spsi.org.uk/>). La SPSI es una asociación que provee intérpretes profesionales en los servicios públicos a los usuarios y ayuda a los miembros de la asociación a buscar empleo. Además, lucha por un mejor reconocimiento de la TISP como profesión, mejores condiciones laborales y sueldos, y la necesidad de tener un registro nacional para establecer una alta calidad de asistencia.

Hay algunas Universidades que ofrecen módulos sobre la TISP en sus programas de estudios. La Universidad de Bath y la Universidad de Westminster ofrecen módulos introductorios sobre la TISP, y la Universidad Metropolitana de Londres ofrece varios módulos sobre ésta, además de cursos para preparar la DPSI. El establecimiento de cursos universitarios de la TISP es un paso importante hacia su reconocimiento profesional, porque las instituciones conceden títulos acreditados que son reconocidos y valorados a nivel nacional.

Sin embargo, a pesar de que el Reino Unido haya hecho algunos avances importantes para el reconocimiento profesional de la TISP, tales como el establecimiento del NRPSI, la DPSI, asociaciones para los traductores e intérpretes en este campo y la creación de programas de estudios universitarios, todavía no se ha establecido un reconocimiento profesional y una valoración adecuada para el trabajo llevado a cabo en esta profesión. La provisión de traductores e intérpretes en los servicios públicos todavía no es consistente, y tiende a variar dependiendo de la región del país y las lenguas que se pueden ofrecer. Además, los sueldos que cobran los traductores e intérpretes en este ámbito son insuficientes. Por ejemplo, un intérprete en el servicio sanitario en Londres suele cobrar entre trece y veinte libras la hora, una cantidad muy reducida si se tiene en cuenta el precio de vida tan alto que existe en Londres. Según Acosta, los aspectos más importantes relacionados con la TISP del Reino Unido en el futuro son, “que se establezca el nivel debido a esta profesión en términos de reconocimiento

del gobierno y otras agencias, plazos y condiciones de pago apropiados y acceso al desarrollo profesional” (Ureña, 2003:279).

1.3.4 El escándalo del Ministerio de Justicia

No se puede hablar sobre el reconocimiento profesional de la TISP en el Reino Unido sin hacer referencia al escándalo reciente, que ha ocurrido en el Ministerio de Justicia. En febrero de 2012, el Ministerio de Justicia otorgó a una agencia privada, *Applied Language Solutions* (ALS), el derecho exclusivo de proveer intérpretes a los Juzgados de Inglaterra y de Gales. Esta acción tenía por objetivo mejorar el sistema anterior, que estaba muy desorganizado y funcionaba de manera *ad hoc*, así como cortar el presupuesto que el Ministerio de Justicia concedía a la contratación de intérpretes.

Sin embargo, ALS ha creado un escándalo en el Reino Unido, por la falta de organización y de provisión de intérpretes fiables, cualificados y profesionales. Esto tuvo como consecuencia que hubiera quejas por parte de los jueces y abogados, además de los testigos y de las partes involucradas en los juicios, porque se tuvieron que anular muchas vistas y juicios por falta de acceso a un intérprete adecuado.

Para responder a dicho escándalo, el gobierno lanzó una investigación sobre ALS y *Capita* (la agencia que luego compró ALS). La investigación reveló que el Ministerio de Justicia había concedido a ALS hasta 42 millones de libras esterlinas al año. Esto sucedió a pesar de que se le había advertido que ALS era una empresa demasiado pequeña como para poder manejar una cantidad de dinero tan grande. Además, sólo disponía de unos 280 intérpretes evaluados como profesionales y hacían falta alrededor de 1.200. También se reveló que *Capita* no realizaba evaluaciones sobre los intérpretes que contrataba, para verificar que éstos tenían la experiencia y cualificaciones necesarias para llevar a cabo su trabajo. Incluso se descubrió que un miembro de *Capita* había conseguido inscribir a su perro en la base de datos de la agencia.

Este escándalo ha tenido un efecto perjudicial sobre la imagen del Reino Unido como un país pionero de la TISP. El hecho de que tal suceso pudiera ocurrir en un país donde dicho ámbito es tan avanzado, resulta muy chocante y preocupante. También pone de relieve todavía más la falta de reconocimiento que se concede a los intérpretes que trabajan en este entorno y la importancia del trabajo que éstos realizan. Es imprescindible que los gobiernos se fijen en la necesidad de disponer de traductores e intérpretes especializados en los servicios públicos, en vez de subcontratar desde una agencia privada, fuera del sector público. También, es indispensable que los intérpretes contratados sean evaluados para asegurar que estén lo suficientemente cualificados y que tengan la experiencia suficiente para llevar a cabo el trabajo. Si no, los Ministerios de Justicia van a seguir perdiendo dinero por la incompetencia o por falta de intérpretes y, aún más grave, los errores judiciales seguirán ocurriendo.

1.3.5 Códigos de Conducta

Dado que los códigos de conducta son una manera de conseguir un reconocimiento de profesionalidad, cabe analizar los códigos que existen para la TISP en el Reino Unido. Como se ha mencionado en el apartado 1.3.2, el *National Register of Public Service Interpreters* dispone de su propio código de conducta y también existe el mismo para los traductores e intérpretes que son miembros del *Chartered Institute of Linguists*. Estos dos códigos de conducta incluyen los cuatro puntos claves que los traductores e intérpretes en los servicios públicos tienen que observar. Estos cuatro puntos son: la confidencialidad, la imparcialidad, la fidelidad y la integridad.

La confidencialidad es un punto esencial para proteger no sólo al cliente, sino también al intérprete/traductor y a las otras partes involucradas, así como una ayuda para establecer confianza entre las partes. La imparcialidad asegura que el intérprete/traductor no toma partido por ninguno de los interlocutores, lo que es importante para realizar una interpretación/traducción fiel y correcta. El punto sobre la fidelidad es para asegurar que el mensaje interpretado/traducido sea fiel al mensaje original; apropiado en el nuevo contexto cultural. La integridad se refiere a que el intérprete/traductor disponga de la capacidad y habilidad para llevar a cabo el trabajo en cuestión y que, si no se siente que dispone de dicha capacidad, no debería aceptar el trabajo.

Los códigos de conducta existen no solamente para proteger a las partes, sino también para mejorar la calidad del trabajo realizado. Dichos códigos establecen unos estándares profesionales que los traductores e intérpretes tienen que respetar a la hora de llevar a cabo su trabajo. También establecen una responsabilidad en la profesión de la TISP, algo que es imprescindible para conseguir un reconocimiento profesional. Aunque éste todavía esté en camino, los códigos de conducta son un paso importante para una buena dirección.

1.4 La TISP en España

A diferencia del Reino Unido, la TISP en España es un ámbito poco desarrollado. España no tiene la misma historia del Reino Unido en cuanto a inmigración, ya que sólo se ha empezado a notar una presencia importante de extranjeros en el país durante las últimas décadas.

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas, en el año 2011 el 12,3 por ciento de la población en España era extranjero, del que la mayoría vive en los grandes centros urbanos (la Comunidad de Madrid, la provincia de Málaga y la Comunidad Valenciana). En referencia al perfil típico de los extranjeros en España, suele ser “de una posición social baja, sin medios económicos, con un bajo nivel de alfabetización y con desconocimiento de la lengua española” (Valero, 2006:40). Proceden de muy distintos países, tanto países europeos como africanos, aportando una variedad enorme de lenguas y culturas.

Sin embargo, a pesar del número importante de extranjeros viviendo en España, el gobierno todavía no ha tomado las medidas necesarias para facilitar su integración en la sociedad española. No existe ningún registro nacional de traductores e intérpretes como el del Reino Unido y Australia, ni un código de conducta específico para los traductores e intérpretes que trabajan en los servicios públicos. Tampoco existe un título de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos que sea reconocido a nivel nacional de la misma manera que el *Diploma in Public Service Interpreting*. De hecho, la TISP es la rama menos reconocida y la peor remunerada de todas las ramas de traducción e interpretación (Kelly, 2000:207). Según Corsellis, el lento proceso de desarrollo de la TISP es debido a,

[...] la falta de compromiso por parte de las autoridades de insistir en el nivel de competencia necesaria en el ámbito del servicio público y de proporcionar los recursos y estructuras necesarios para alcanzarlo” (Corsellis, 2010:55).

Debido a la rapidez del cambio de la sociedad española desde un país con muy poca inmigración hasta una sociedad multicultural y multilingüe, y debido también a la concentración de la nueva población en ciertas áreas geográficas, las soluciones del gobierno para tratar la demanda han sido de forma *ad hoc* y de distintos niveles de ayuda. Además, con motivo de la rapidez del cambio y la gran ola de inmigrantes que han llegado durante los años

recientes, no hay recursos suficientes para aplicar soluciones a nivel nacional. La escasez de recursos se ha destacado aún más por la crisis económica que sufre España desde el año 2007. Por todo esto, resulta una falta de respuesta a las necesidades de la población extranjera, poca remuneración de los traductores e intérpretes, poco control de calidad y una desigualdad de asistencia, dependiendo de la zona y del servicio (Valero, 2006:46).

1.4.1 Reconocimiento profesional

No existe el mismo nivel de reconocimiento profesional de la TISP en España como hay en otros países como el Reino Unido, Australia y los EE.UU. En España se desconoce la realidad de la profesión de la TISP, y es sólo durante los últimos años que han proliferado asociaciones y programas de estudios universitarios para desarrollar el ámbito de la TISP y establecerla como profesión reconocida. La única excepción a esta tendencia es la interpretación en los Juzgados. Esta rama de la TISP tiene más reconocimiento profesional que en otros ámbitos, como el ámbito sanitario o social, y es la única por la que se exige a los intérpretes aprobar un examen oficial antes de poder trabajar en los Juzgados. Desafortunadamente, el examen no incluye una parte oral, sólo escrita, lo que destaca aún más el desconocimiento por parte de la sociedad del trabajo que llevan a cabo los traductores e intérpretes y la imposibilidad de distinguir entre las dos profesiones.

Hoy en día existen algunas asociaciones en España que luchan por la profesionalización de la TISP a través de investigaciones, conferencias y el desarrollo de nuevos recursos para la formación de traductores e intérpretes en los servicios públicos. En el año 1998, se creó el grupo CRIT (Comunicación y Relaciones Interculturales y Transculturales) (<http://www.crit.uji.es/>). CRIT tiene como objetivo el estudio de las interacciones comunicativas interculturales, que se realiza a través de proyectos de investigación. Más tarde se publican en libros o artículos y se exponen en conferencias internacionales.

Aparte del grupo CRIT, existen también otras asociaciones que luchan por el desarrollo de la TISP. El grupo COMUNICA (<http://red-comunica.blogspot.com.es/>) se formó en el año 2005. Comunica es un grupo formado por grupos de investigadores procedentes de varias Universidades españolas y su objetivo es el de convertirse en un Observatorio Permanente de la Comunicación entre las distintas lenguas y culturas que existen en España. Además, las Universidades de Alcalá de Henares, Salamanca, Granada y la Universitat Autònoma de Barcelona también disponen de sus propios grupos de investigación de la TISP (FITISPOS, ALFAQUEQUE, GRETI y MIRAS, respectivamente). Aunque la TISP sea un ámbito poco desarrollado en España, los grupos de investigación y formación como los que se mencionan arriba marcan un paso importante en el desarrollo y reconocimiento de la TISP como profesión reconocida.

Durante los últimos años, han surgido varios programas de estudios universitarios en España, que están especializados en la TISP. Se destaca el Máster Europeo de Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá, que también incluye un módulo de prácticas en empresas con la finalidad de establecer vínculos entre éstas y los traductores/intérpretes. Esto promueve el reconocimiento de la TISP como profesión en vez de algo que pueda hacer cualquier persona que sepa la lengua en cuestión. Otras Universidades que ofrecen cursos sobre la TISP son la Universidad de Granada, la Universidad Jaime I, la Universidad de Alicante, la Universidad Autònoma de Barcelona, la Universidad de Vigo, la Universidad de La Laguna y la Universidad de Salamanca.

Aunque sea verdad que el nivel de reconocimiento profesional de la TISP en España no es tan elevado como en otros países, el aumento y establecimiento de planes de estudios universitarios especializados en este campo, así como la creación de asociaciones y grupos de investigación en este ámbito, suponen un paso importante para la consecución del reconocimiento profesional.

1.4.2 ¿Quién lleva a cabo el trabajo de la TISP en España?

Un rasgo importante que caracteriza la TISP en España es el gran número de voluntarios que realizan el trabajo de traductores e intérpretes, a pesar de que no tengan las cualificaciones ni la formación adecuadas. Esto se debe a muchos factores: la falta de recursos que ya se ha mencionado, la carencia de reconocimiento de la TISP como profesión y la actitud por parte de la sociedad que el inmigrante “debe aprender el idioma del país de acogida y no esperar que la administración gaste dinero en resolver un problema que éste no ha creado” (Martín, 2000:214).

Las áreas en las que más frecuentemente se necesitan traducciones e interpretaciones son la administración (policía, oficinas ministeriales, registro civil etc.), el sistema sanitario, los servicios sociales y las ONG (Organizaciones No Gubernamentales). Sin embargo, hay muy pocos traductores e intérpretes profesionales que estén contratados para trabajar en estos sectores. Por lo tanto, la carga del trabajo recae en personas que sepan la lengua en cuestión, pero que, en la mayoría de los casos, no dispongan de la experiencia ni la formación necesaria para llevar a cabo tal trabajo. Estas personas suelen pertenecer a tres grupos generales: voluntarios, personal bilingüe y amigos o parientes del usuario de servicios.

Los voluntarios son las personas que llevan a cabo mucho del trabajo de traducción e interpretación en las ONG. Suelen ser personas bilingües que llevan mucho tiempo viviendo en España y que comparten la lengua y la cultura españolas, además de la lengua y cultura de su país de origen. Durante los años recientes, el gobierno español ha mostrado señales de reconocimiento del problema al utilizar voluntarios en vez de profesionales, tales como el aumento de la probabilidad de interpretaciones imprecisas, errores por parte de los proveedores de servicios al realizar las interpretaciones, y el reconocimiento de que no utilizar profesionales puede poner en riesgo el derecho a la imparcialidad y confidencialidad del usuario. Por eso, se ha visto la creación del servicio de interpretación telefónica *Interpret Solutions*, un servicio que provee traductores e intérpretes *profesionales* y disponibles en más de 30 idiomas para trabajar en una gran variedad de sectores, entre los cuales se incluyen los sectores sanitario y educativo.

El personal bilingüe son los proveedores de servicios bilingües que trabajan en los servicios públicos. Es muy frecuente que éstos lleven a cabo las traducciones e interpretaciones en los hospitales, centros de salud y centros educativos, entre otras Instituciones. Así como los voluntarios, el personal bilingüe suelen ser personas que llevan mucho tiempo en España, o incluso nacieron en este país, pero que sus padres son de otra nacionalidad. Por eso son bilingües, no sólo en términos lingüísticos, sino también en términos culturales.

El tercer grupo que lleva a cabo las traducciones e interpretaciones en los servicios públicos está compuesto por los amigos o familiares del usuario. Es muy frecuente que los usuarios de servicios lleven con ellos algún amigo, vecino o miembro de pariente bilingüe cuando son requeridos a comunicarse con los proveedores de servicios. De hecho, muchas veces la persona que va con ellos ni siquiera es bilingüe, pero a lo mejor conoce el español mejor que el usuario.

El hecho de que se recurra a utilizar estos tres grupos para llevar a cabo las traducciones e interpretaciones en los servicios públicos implica muchos problemas, tanto lingüísticos como legales, además de poner en riesgo al usuario. Aunque el establecimiento de *Interpret Solutions* supone el reconocimiento por parte del gobierno del problema que resulta de no utilizar intérpretes profesionales, son estos tres grupos quienes siguen llevando a cabo la mayoría del trabajo, algo que, desafortunadamente, socava la profesionalidad de los traductores e intérpretes profesionales. Además, debido a la crisis económica en España, la situación ha empeorado todavía más, y se han cerrado algunos departamentos que se dedicaban a la TISP.

1.5 El problema de no contratar profesionales en la TISP

Dada la gran cantidad de inmigrantes que llegan a España en estos últimos años, es cada vez más frecuente utilizar voluntarios, miembros familiares y proveedores de servicios bilingües para llevar a cabo la TISP. Esto es algo que puede ocurrir también en el Reino Unido, a pesar de que tengan un registro nacional de traductores e intérpretes, porque el gran número de inmigrantes ha tenido como consecuencia que la demanda haya sobrepasado a la oferta de profesionales. Sin embargo, utilizar personas no profesionales como traductores e intérpretes conlleva varios problemas y, muchas veces, pone en riesgo al usuario.

Los proveedores de servicios bilingües juegan un gran papel en la realización de la TISP. El artículo de Ann Corsellis, “Profesionales Bilingües” (Corsellis, 2010), destaca la importancia de este grupo de personas en el entorno de la TISP. Corsellis hace hincapié en que, mientras los proveedores de servicios, o “profesionales bilingües”, pueden ser muy útiles en algunas situaciones, tales como el comedor escolar, no implica que puedan trabajar como traductores e intérpretes en ámbitos especializados que requieran un conocimiento profundo del mismo modo que la medicina o la psicoterapia.

Para trabajar como traductor o intérprete en un ámbito específico, hace falta formación y conocimiento del lenguaje especializado de dicho ámbito. Además, hace falta una experiencia no sólo lingüística, sino también cultural de la lengua en cuestión. El hecho de que una persona hable una lengua en contextos familiares y comparta la cultura del país del que proviene ese idioma, no supone que esa persona tenga un conocimiento lo suficientemente profundo como para realizar una interpretación en un hospital o en un juicio. Además, hay que tener en cuenta que unas lenguas engloban más de una cultura, por ejemplo, el español de América Latina o el inglés de los EE.UU. o de Australia.

Los problemas de recurrir a amigos o parientes son numerosos. Primero, hay que destacar la gran presión que supone la tarea de actuar como intérprete para una persona cercana al usuario. Esto va en contra de todos los códigos de conducta para los traductores e intérpretes que trabajan en los servicios públicos, por razones de imparcialidad y confidencialidad. Si se trata de una situación médica delicada o un caso judicial, es evidente que a un amigo o a un pariente le va a resultar mucho más difícil mantener la imparcialidad o la confidencialidad.

Además, en muchos de los casos, los usuarios dependen de sus hijos para la interpretación, ya que éstos han nacido en el país y, por lo tanto, son bilingües. Sin embargo, a pesar de que los hijos conozcan las dos lenguas y culturas, no tienen el vocabulario específico, que se requiere en muchas de las situaciones de las que ocurren en los servicios públicos. Aún más, muchos de los casos tratan de situaciones muy delicadas, y esto puede implicar consecuencias psicológicas muy graves para un niño. Por ejemplo, ha habido casos en los que un niño ha tenido que interpretar la vida sexual de su madre. Esto resulta muy incómodo, tanto para él como para la

paciente. Estos casos también aumentan la posibilidad de que el usuario mienta para que su familia no se entere de la verdad.

Cambridge destaca algunos de los problemas que pueden ocurrir por no contratar a un intérprete profesional en su artículo “El uso de personas sin formación relevante como intérprete” (Cambridge, 2003). En dicho artículo, Cambridge menciona factores tales como la falta de imparcialidad y confidencialidad, la falta de conocimiento del lenguaje y del contexto especializado, así como el hecho de que las personas no profesionales tienden a añadir u omitir información a la hora de interpretar. Además, estas personas a veces no entienden la cultura de la persona para la cual están interpretando, por lo que pueden ocurrir malentendidos culturales en la comunicación.

Ha habido casos en los que los pacientes han sufrido, o incluso han muerto innecesariamente, por no tener acceso a un intérprete profesional. También ha habido casos judiciales en los que una persona ha sido condenada equivocadamente por la misma razón. El derecho a tener acceso a un intérprete es un derecho fundamental. Nadie debería sufrir solamente por no entender la lengua del país en el que se encuentra. Sin embargo, esto es algo que todavía no se ha conseguido asegurar en algunos países. En muchos lugares, todavía se confunde el conocimiento de una lengua con la habilidad de ser traductor e/o intérprete. Hasta que la TISP consiga un reconocimiento profesional y la sociedad se dé cuenta de la necesidad de contratar profesionales, la población extranjera va a seguir teniendo denegados sus derechos fundamentales.

1.6. ¿Cuáles son las habilidades que le hacen falta al intérprete en los servicios públicos?

Como se ha explicado en el apartado anterior, los problemas que pueden surgir por recurrir a los no profesionales para llevar a cabo las interpretaciones son varios, y su calidad tiende a ser mucho más baja de las interpretaciones que realizan los profesionales. Esto plantea la cuestión: ¿cuáles son las habilidades necesarias para ser intérprete en los servicios públicos?

A parte de las habilidades necesarias para trabajar como intérprete en cualquier campo: habilidades lingüísticas, técnicas de memoria, una buena técnica de tomar notas..., el intérprete en los servicios públicos también necesita disponer de ciertas habilidades específicas para trabajar en este sector.

La primera habilidad que se destaca es la del conocimiento del lenguaje especializado. Los intérpretes que trabajan en los servicios públicos tienen que tratar con contextos específicos y que tienen su propio lenguaje especializado (por ejemplo, el lenguaje jurídico-administrativo, o el lenguaje técnico que utilizan los especialistas sanitarios). Estos tipos de lenguaje son tan específicos que muchas veces ni siquiera una persona nativa los puede entender. No obstante, dado que el intérprete que trabaja en este campo tiene que interpretar en juicios y en hospitales, es importante que éste disponga de la terminología adecuada, en las dos lenguas en cuestión, para poder realizar su trabajo de manera profesional.

La segunda habilidad versa sobre el conocimiento de los dos sistemas establecidos, es decir, el sistema del país en el que el usuario de servicios se encuentra, además del sistema establecido en su país de origen. Este factor es indispensable para que el intérprete entienda el contexto y el tema que está interpretando. Los sistemas sanitarios, educativos, administrativos, jurídicos, y los servicios sociales difieren dependiendo de cada país, y el intérprete tiene que saber cómo

se organizan y cómo funcionan en los dos países, para poder realizar una interpretación informada y correcta.

A la hora de realizar una interpretación en un juzgado español, el intérprete primero tiene que entender no sólo el lenguaje especializado, sino también la organización del sistema. Esto incluye factores tales como qué tipos de casos se presentan en el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción, cuál es la diferencia entre un abogado y un representante legal, y cuál de éstos presenta el caso ante el juzgado. Además, hay que entender cómo se organiza y funciona el sistema jurídico en el país de origen del usuario, para poder interpretar el mensaje correctamente y de una manera que éste vaya a entender.

Otra habilidad primordial tiene que ver con la profesionalidad del intérprete. Como ya se ha destacado, las situaciones que pueden ocurrir en los servicios públicos son delicadas, y muchas veces se trata de personas vulnerables, que se encuentran en situaciones muy duras. Es precisamente por eso que la profesionalidad del intérprete en este entorno es tan importante. El intérprete tiene que poder mantener la calma y el control, ante una persona que a veces se enfada o que se pone muy ansiosa por frustración o por miedo. Para poder mantener la profesionalidad ante dichas situaciones, además de proteger a los usuarios de servicios y los proveedores de servicios, el intérprete siempre debe consultar y tener en cuenta los códigos de conducta que existen para los intérpretes en el ámbito de los servicios públicos.

Por último, hay que hacer hincapié en la importancia de poseer un conocimiento cultural de la lengua materna, así como de la lengua de llegada. Es decir, además de ser bilingüe, el intérprete en los servicios públicos debe ser bicultural. Por eso, es muy importante que disponga de un conocimiento de las costumbres, creencias y de la cosmovisión del usuario de servicios al que está interpretando.

Este factor es una de las competencias a las que se refiere Brown en su “Modelo de Comunicación” (Brown, 1987:201) cuando habla de “competencia sociolingüística”. La competencia sociolingüística es esencial para facilitar la comunicación entre los interlocutores y para evitar problemas o conflictos potenciales. En el contexto sanitario, por ejemplo, se han visto casos en los que las mujeres magrebíes se han negado a hablar con su médico porque éste era un hombre, o casos en los que un paciente ha rechazado la comida por razones religiosas o culturales. El intérprete tiene que entender estos matices para poder intervenir y resolver el problema. De esta manera, el papel del intérprete en los servicios públicos también incluye elementos de la mediación intercultural.

1.7 ¿Qué es la mediación intercultural?

Dado que la mediación intercultural tiene una relación muy cercana a la interpretación en los servicios públicos, cabe proponer una explicación de dicho ámbito. La mediación intercultural, tal como la TISP, es un ámbito muy joven y que todavía está en desarrollo. Aunque desde el año 2000 la figura del mediador intercultural esté reconocida por el Ministerio del Interior, la realidad es que la mediación intercultural es una profesión que todavía no ha conseguido establecerse con un reconocimiento profesional a nivel nacional.

Una de las definiciones más conocidas en España de la mediación intercultural es la de Carlos Giménez Romero,

Entendemos la mediación intercultural como un modalidad de intervención de terceras partes en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro

y el acercamiento de las partes, la comunicación o la comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferentes” (Giménez, 1997).

Como se puede deducir por la definición de Giménez, la mediación intercultural y la interpretación en los servicios públicos tienen algunos rasgos en común. Las dos tratan de la acción de una tercera parte, es decir, el intérprete o el mediador, que facilita la comunicación entre otras partes que tengan culturas diferentes. Sin embargo, mientras el papel del intérprete en los servicios públicos se limita a transmitir el mensaje y no intervenir en la comunicación, a no ser que sea para pedir una aclaración, el papel del mediador intercultural va más allá de esto. Éste juega un papel mucho más activo, en el que interviene en la comunicación para resolver problemas y conflictos entre las partes.

Se puede destacar las diferencias entre el intérprete en los servicios públicos y el mediador intercultural, al referirse a los dos modelos de interpretación que propone Cambridge (2003). Estos dos modelos son el modelo “abogacía” y el modelo “imparcial”. Según el modelo “abogacía”, el intérprete no tiene que ser imparcial, puede omitir y añadir información si lo ve necesario para la comunicación, y puede dar consejos a los interlocutores. Según este modelo, su papel se convierte en uno mucho más activo, en el que actúa más bien como un defensor del usuario de servicios. El modelo “imparcial” define el papel del intérprete como uno mucho más sencillo, en el que sólo está allí para facilitar la comunicación, que se realiza a través de comunicar el mensaje, sin añadir ni omitir información. Según este modelo, la imparcialidad es imprescindible, y el intérprete sólo debe intervenir en la comunicación, si a uno de los interlocutores no se le oye bien, o si piensa que haya sucedido algún malentendido.

Si se aplica los modelos de Cambridge al contexto del intérprete en los servicios públicos y el mediador intercultural, parece que el mediador sigue el modelo “abogacía”, mientras el intérprete sigue el modelo “imparcial”. Para ponerlo de otra manera, el papel del mediador es el de coordinar la comunicación, mientras el papel del intérprete es el de transmitir la información (Wadensjö, 1998).

Sin embargo, mientras en teoría pueda parecer fácil hacer una distinción tan clara entre las dos profesiones, la realidad es mucho más complicada. Como ya se ha visto en el apartado anterior, el intérprete en los servicios públicos a veces tiene que intervenir en la comunicación para resolver malentendidos lingüísticos o culturales. Es por eso que, para llevar a cabo cualquiera de las dos profesiones, hay que ser no sólo bilingüe sino también bicultural (Katan, 1991:12).

El debate sobre la diferencia entre los papeles de estas dos profesiones es polémico y existe mucha literatura sobre los roles de cada una de estas dos figuras. Mientras unas personas opinan que el mediador intercultural y el intérprete en los servicios públicos son uno y el mismo, otras personas creen que tienen papeles totalmente distintos. Éstas dicen que el intérprete debería ser simplemente un puente de comunicación y que no debería intervenir en ésta, si no es absolutamente necesario.

No obstante, cualquiera que sea la opinión, lo que sí está claro es que los ámbitos de la mediación intercultural y la traducción e interpretación en los servicios públicos, son los dos entornos esenciales para facilitar la comunicación entre las autoridades del país de acogida y la población extranjera. Sin embargo, los dos campos todavía no han conseguido el reconocimiento suficiente como para establecer estándares profesionales a nivel nacional, por lo cual siguen dependiendo de los voluntarios bilingües, amigos o parientes del usuario y de las ONG para tratar la demanda.

1.8 Las ONG y la TISP

Según Peter Willets, profesor de Política Internacional en la *City University*, Londres, una ONG es una organización que funciona independientemente de cualquier forma de gobierno (Willets: -).

Las Naciones Unidas designaron el término “ONG” en el año 1945, y se refiere a organizaciones sin ánimo de lucro. Las ONG suelen luchar por motivos políticos o sociales, tales como el medio ambiente, la pobreza y los derechos humanos. Suelen disponer de pocos recursos financieros y, por tanto, en la mayoría de los casos, dependen de las donaciones y de la ayuda del voluntariado para conseguir sus objetivos.

Las ONG tienen por finalidad complementar el trabajo que hace el gobierno. En el contexto de la TISP, esto significa que son las ONG las que realizan mucho del trabajo de la TISP que el gobierno no provee. Según Marti;

Uno de los primeros puntos de encuentro de los inmigrantes y solicitantes de asilo con la sociedad española son las entidades y organizaciones constituidas para atenderles, así como las asociaciones de voluntariado y acción social, fundamentalmente las ONG (Marti, 2006:115).

Actualmente son las ONG las que tienen más contacto con los inmigrantes, a través de sus programas de acogida directa, y las que llevan a cabo la mayoría de la TISP en España. Esto se debe al incremento de inmigración y al aumento de demanda de la TISP en una gran variedad de lenguas distintas, además de la falta de respuesta a esta demanda por parte del gobierno español. Aunque haya destacado el problema que existe en España, eso no quiere decir que el problema no exista en otros países. De hecho, incluso en el Reino Unido, en donde el ámbito de la TISP es mucho más avanzado, todavía se cuenta con las ONG para llevar a cabo muchas de las traducciones e interpretaciones de los servicios públicos.

Son los solicitantes de asilo y los refugiados las personas que suelen acudir a las ONG. Esto se debe a que éstas no disponen de los recursos financieros para contratar a un traductor/intérprete privado y porque las personas que trabajan para la administración no suelen hablar su lengua, ni entender su cultura. Estas personas constituyen un porcentaje significativo de la población extranjera que necesita asistencia para acceder a los servicios públicos.

Según la definición proporcionada por *Migrant Watch*, un solicitante de asilo es una persona que ha solicitado dicho servicio según la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951, con el fundamento de que si vuelve a su país de origen, se va a enfrentar a persecuciones por motivos de raza, religión, nacionalidad o ideología. Éste sigue siendo un solicitante de asilo mientras espera que se resuelva su caso. Un refugiado es un solicitante de asilo que ha tenido aprobada su solicitud de asilo. En un contexto más amplio, se refiere a una persona que está huyendo de su país de origen por motivos bélicos o por una catástrofe natural, pero que no necesariamente corre el riesgo de persecución, como lo define la Convención del Refugiado de 1951.

Según las estadísticas de ACNUR (la Agencia de la ONU para los Refugiados), a finales de 2011, el número total de personas desplazadas forzosamente en el mundo, era de unos 42,5 millones, de los cuales 15,2 eran refugiados y 895.000 eran solicitantes de asilo. La mayoría de estas personas procedían de África: 13.054.069 personas, Asia: 14.525.986 personas, o América Latina y el Caribe: 4.315.819 personas (ver anexo 1).

Las estadísticas de la OAR (Oficina de Asilo y Refugiado) muestran que en el año 2011, el número de solicitantes de protección internacional en España aumentó por un 24,4 por ciento, en comparación con el año 2010. Las tres nacionalidades más representadas eran la Costa de Marfil: 550 solicitudes, Cuba: 440 solicitudes y Nigeria: 259 solicitudes. Sin embargo, según la CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado), estas cifras totales son unas de las más bajas en la historia de España, desde la aprobación de la primera Ley de Asilo en 1984, y resultan muy bajas en comparación con los demás países miembros de la Unión Europea. La CEAR explica el aumento de solicitudes de asilo en el 2011 por un acuerdo entre los gobiernos de España y Cuba en 2010, que tenía por finalidad permitir la llegada a España y la documentación de presos cubanos y de sus familiares.

Los solicitantes de asilo y los refugiados se enfrentan con problemas y dificultades no sólo en los países desde los que huyen, sino también en los países de acogida. En su informe de 2012, “La situación de las personas refugiadas en España” (disponible en: <http://www.cear.es/files/up2012/Resumen%20Ejecutivo.pdf>), la CEAR destaca los problemas principales a los que tienen que enfrentarse los refugiados y personas desplazadas que llegan a España. El informe menciona como problemas principales: la falta de lugares donde iniciar un procedimiento de solicitud de asilo, la carencia de información de que disponen los solicitantes acerca de sus derechos para demandar protección internacional o acerca de los pasos a seguir durante el procedimiento, el idioma, y la carencia de intérpretes y la escasa profesionalidad de éstos, que impide al solicitante de asilo poder informarse y pedir asesoramiento de su caso.

Este último punto es bastante impactante. Igual que las víctimas de errores judiciales por falta de un intérprete o por una interpretación errónea, se han visto casos en los que se han denegado algunas solicitudes de asilo por interpretaciones erróneas, o porque el solicitante no tuvo acceso a un intérprete. Por esta razón, no era capaz de presentar su caso de manera adecuada. El hecho de que esto pueda ocurrir, a pesar de que el acceso a un intérprete a lo largo del trámite de la solicitud de asilo es un derecho legalmente reconocido, es espantoso. Además, es precisamente por la falta de ayuda proporcionada por el gobierno y por la administración, el que los refugiados y solicitantes de asilo suelen acudir a las ONG para pedir ayuda.

1.9 El procedimiento de asilo en España

Dado que los solicitantes de asilo y los refugiados son las personas que suelen acudir a las ONG, cabe analizar cuáles son los procedimientos de asilo que existen en España y en el Reino Unido.

Según las estadísticas de ACNUR (la Agencia de la ONU para los Refugiados), en el año 2009, unas 25.730 personas solicitaron el asilo en España. La información que sigue a continuación, sobre el procedimiento de asilo que dichas personas tienen que seguir en España, ha sido extraído a través del sitio web de ACNUR (disponible en: http://www.acnur.org/index.php?id_pag=1435).

1.9.1 ¿Dónde y cómo solicitar asilo?

En España, se puede solicitar asilo de tres maneras distintas:

- 1) En España: en la Oficina de Asilo y Refugiado (OAR), oficinas de extranjerías y comisarías provinciales o de distrito de la policía autorizadas.
- 2) En los puestos fronterizados de entrada al territorio español (en los aeropuertos, fronteras terrestres).
- 3) En el extranjero: en las oficinas consulares españolas.

El asilo debe solicitarse en el plazo de un mes desde la entrada en España. Los solicitantes tienen que incluir en la solicitud los hechos o alegaciones en que se base la petición. Además, hay que entregar los documentos de identidad y cualquier prueba de la persecución alegada.

1.9.2 Admisión a trámite

Una vez presentada la solicitud de asilo, hay una fase previa para decidir sobre su admisión a trámite. El plazo de dicha fase es de 60 días si la solicitud se presenta dentro del territorio español y de 72 horas si se hace en la frontera.

Si la solicitud está admitida a trámite, tendrá los siguientes efectos:

- 1) Autorización para permanecer en España durante el tiempo de tramitación de la solicitud.
- 2) Si el solicitante no tiene medios económicos, podrá beneficiarse de los servicios sociales, educativos y sanitarios prestados por las administraciones públicas, directamente o a través de las ONG.
- 3) El plazo máximo de tramitación de la solicitud será de seis meses.
- 4) La solicitud de asilo debe ser comunicada por las autoridades españolas al ACNUR.

1.9.3 Inadmisión a trámite

La inadmisión a trámite de una solicitud de asilo podrá suponer la expulsión o la obligación de salir del territorio español en el plazo de 15 días, según las circunstancias. Si la denegación se produce en frontera, se denegará la entrada en territorio español.

En circunstancias excepcionales, podrá autorizarse la permanencia en España por razones humanitarias o de interés público (por ejemplo, en el caso de aquellas personas que se ven obligadas a abandonar su país como consecuencia de conflictos o disturbios graves de carácter político, étnico o religioso).

1.9.4 Derechos y obligaciones

El solicitante de asilo tiene los siguientes derechos:

- 1) No será expulsado de España hasta la resolución de su solicitud.
- 2) Tendrá acceso a la asistencia jurídica gratuita a lo largo del procedimiento de asilo.
- 3) Será asistido por un intérprete si no conoce la lengua española. Este servicio se presta gratuitamente a través de las ONG ACCEM (en la OAR y en el aeropuerto de Madrid-Barajas) y COMRADE (fuera de la OAR).
- 4) Recibirá asistencia médica, en caso de necesidad, y orientación sobre los servicios sociales existentes en España para los refugiados.

El solicitante de asilo tiene las siguientes obligaciones:

- 1) Colaborar plenamente con las autoridades españolas para la acreditación de su identidad, así como de los hechos y alegaciones en que se base su petición.
- 2) Indicar un domicilio a efectos de notificaciones.

1.9.5 Concesión del asilo

La concesión del asilo tendrá los siguientes efectos para el refugiado:

- 1) Derecho a no ser devuelto al país donde teme por su seguridad personal.

- 2) Derecho a residir y a trabajar en España.
- 3) Se le expedirá un documento de identidad.
- 4) Se beneficiará de los servicios sociales, educativos y sanitarios prestados por las administraciones públicas, directamente o a través de las ONG.
- 5) Podrá solicitar la nacionalidad española, una vez cumplidos los requisitos establecidos en el Código Civil.

1.9.6 Denegación del asilo

Si la solicitud está denegada, el solicitante tendrá que salir del territorio español en un plazo de 15 días. Se puede recurrirse por la vía contencioso-administrativa.

1.9.7 Protección temporal a los desplazados

Podrá ofrecer también la protección temporal a aquellas personas que han tenido que huir de su país de origen a consecuencia de conflictos políticos, étnicos o religiosos. La protección temporal tendrá los efectos siguientes:

- 1) La no devolución al país de origen hasta que se ponga fin a la situación que provocó la huida.
- 2) La concesión de un permiso de residencia temporal.
- 3) La posibilidad de obtener un permiso de trabajo.
- 4) La posibilidad de beneficiarse de los programas de acogida e integración existentes en España para los refugiados. Dichos programas incluyen, entre otras cosas, la asistencia sanitaria y jurídica, así como un servicio de traducción e interpretación, proporcionado por las ONG ACCEM y COMRADE.

1.10 El procedimiento de asilo en el Reino Unido

En el Reino Unido, es la Agencia de Fronteras (*UK Border Agency*, o UKBA), que trabaja junto con el *Home Office* para organizar y vigilar el procedimiento de asilo. La información que sigue a continuación (desde el apartado 1.10.1 hasta 1.11) ha sido extraída desde el mismo sitio web de la UKBA (disponible en: www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum).

1.10.1 Definición de asilo

La UKBA define el asilo como, “*the protection given by a country to someone who is fleeing persecution in their own country*” y se lo otorga de conformidad a la Convención de las Naciones Unidas sobre los Refugiados, que se aprobó en el año 1951. Según el Convenio Europeo de Derechos Humanos, los Estados no deberían repatriar a una persona si existe el riesgo de que ésta vaya a ser sujeto de tortura o cualquier tratamiento inhumano por motivos de raza, religión, nacionalidad o ideología política.

Si los solicitantes de asilo no cumplen con los requisitos necesarios para otorgar el estado de refugiado en el Reino Unido, pero el gobierno cree que existen otras razones humanitarias por las que se debería permitir su estancia, puede que se les conceda permiso temporal para quedarse en el Reino Unido.

La UKBA tiene como objetivo procesar todas las nuevas solicitudes de asilo en el plazo de seis meses. Esto significa que:

- Una persona que tenga su solicitud aprobada comenzará su integración en la sociedad británica; o

- Una persona que tenga su solicitud denegada tendrá que volver a su país de origen, de manera voluntaria o por regreso forzoso.

1.10.2 Cómo solicitar el asilo en el Reino Unido

Desde marzo de 2007, se asigna a cada solicitante de asilo una persona que trata su caso a lo largo del procedimiento de asilo, de principio a fin. Dicha persona se llama el *case owner*. Una vez que el solicitante haya pedido el asilo, existen seis etapas que hay que seguir:

- 1) *Screening*: Consiste en una entrevista y en el establecimiento de la identidad del solicitante, a través de su toma de huellas digitales, además de procesar sus documentos de identidad y hacerle una foto. Durante este paso, el solicitante puede pedir un intérprete y tiene el derecho a especificar el sexo del mismo.
- 2) *Case Owner*: Es la persona que trata el caso del solicitante a lo largo del procedimiento de asilo. Se asigna esta persona al solicitante unos días después de entregar la solicitud.
- 3) *First meeting*: La primer entrevista entre el solicitante y el *case owner*, que tiene lugar unos días después de hacer la solicitud de asilo. Durante la entrevista, el *case owner* explica el proceso de asilo, ayuda al solicitante a encontrar un abogado y establece, si hace falta, un intérprete para asistirle a lo largo del proceso.
- 4) *Asylum interview*: Esta entrevista tiene lugar aproximadamente una semana después de la primera entrevista con el *case owner*. Durante dicha entrevista, se pregunta al solicitante porqué está solicitando el asilo en el Reino Unido y se pide que le explique porqué tiene miedo de volver a su país de origen. Si es necesario, un intérprete y un abogado pueden acompañar al solicitante, aunque no sea obligatorio.
- 5) *Wait for decisión*: El *case owner* evalúa las circunstancias del caso y decide si el solicitante cumple los requisitos para recibir ayuda para pagar el alojamiento y otros gastos de la vida diaria. Está prohibido que el solicitante trabaje mientras espera la decisión sobre su caso.
- 6) *Asylum decisión*: El *case owner* intenta tomar una decisión en el plazo de 30 días después de que el solicitante hiciera la solicitud. Informa al solicitante de la decisión en persona y le explica las razones. Dicha decisión está basada en la información explicada durante la entrevista, además de las pruebas e información proporcionadas sobre su país de origen.

Si se otorga el estado de refugiado, el solicitante tiene concedido el asilo y un permiso de residencia o documento de su estado de inmigración, que permite a la persona quedarse en el Reino Unido durante un período inicial de cinco años. Si la solicitud es denegada, el solicitante tiene que volver a su país de origen. En este caso, el *case owner* también informa al solicitante sobre sus derechos para apelar la decisión y sobre las opciones que existen para volver a su país, tal como el *Voluntary Assisted Return and Reintegration Programme*.

1.10.3 Derechos y responsabilidades

Los solicitantes de asilo en el Reino Unido tienen el derecho a:

- Ser tratados de manera justa y legal, sin estar sujeto a ningún tipo de discriminación por motivos de raza, sexo, edad, religión o discapacidad.
- Practicar su religión.
- Tener su solicitud considerada y asesorada de manera justa.
- Tener acceso a apoyo y alojamiento, si se cumplen los requisitos necesarios.

- Tener acceso a la asistencia sanitaria gratuita, a través del *National Health Service* (NHS).
- Tener acceso a un abogado.

1.10.4 *Voluntary Assisted Return and Reintegration Programme* (VARRP)

El VARRP está disponible para aquellos solicitantes a los que se les haya denegado el asilo, o a los que se les haya concedido permiso temporal para quedarse en el Reino Unido (que se denomina “*limited leave to remain*”). Si se cumplen los requisitos necesarios, se ofrece a éstos asistencia para volver a sus países de origen y establecer una nueva vida allí. Esto incluye factores tales como asistencia para establecer su propio negocio o empresa, educación, prácticas o formación. Si se aprueba la solicitud para el programa, el solicitante tiene que volver a su país de origen dentro de un plazo de tres meses.

1.11 Estadísticas y hechos sobre el asilo en el Reino Unido

A pesar de que la UKBA presenta el procedimiento de asilo en el Reino Unido como un proceso justo y bien organizado, muchas ONG, tales como el *Refugee Council*, *Refugee Welcome Trust*, *Migrant Watch* y *Amnesty International UK* tienen otra opinión sobre el sistema para solicitar asilo en el Reino Unido. Según el *Refugee Council* (www.refugeecouncil.org.uk), el sistema para solicitar asilo en el Reino Unido es muy duro, es poco frecuente que se otorgue y se deniegan muchas solicitudes. Además, mientras los solicitantes están pendientes de su solicitud, no se les permite trabajar, por lo que éstos dependen de las prestaciones proporcionadas por el gobierno. Sin embargo, la cantidad de dichas prestaciones es muy poca, y muchas personas reciben solamente unas cinco libras esterlinas al día.

Según el *Refugee Welcome Trust* (www.refugeewelcometrust.org), en el año 2009, unas 24.485 personas solicitaron asilo en el Reino Unido, de las cuales 4190 (el 17%) tenían sus solicitudes aprobadas, 95 (el 1%) estaban otorgadas al estatuto de protección internacional, unas 2460 (el 10%) estaba otorgadas con *Discretionary Leave* y unas 17.545 personas (el 72%) tenían sus solicitudes denegadas.

Según las estadísticas de la Oficina Nacional de Estadísticas (ONS), en el año 2011, el 26% de las decisiones tomadas por el *Home Office* para denegar casos de solicitantes de asilo, estaban anuladas por los juzgados en casos de apelación.

En cuanto a las personas que tienen sus solicitudes denegadas y, por lo tanto, tienen que regresar a sus países de origen, el gobierno británico no dispone de ningún programa para vigilar y documentar las experiencias de dichas personas. Esto es debido a que no se considera necesario, ya que va contra la ley, tanto nacional como internacional, extraditar a personas a sus países de origen si éstas corren el riesgo de ser sujeto de tortura o tratamiento inhumano.

Sin embargo, existen muchas ONG en el Reino Unido que declaran que este no es el caso, y que muchos solicitantes de asilo sufren tortura y maltratos al volver a sus países de procedencia. Dichas ONG llevan a cabo investigaciones para determinar las condiciones y situaciones a las que se tienen que enfrentar las personas extraditadas, con el fin de destacar al gobierno la gravedad de las consecuencias de sus decisiones sobre el otorgamiento de asilo.

En el año 2011, Catherine Ramos, que trabaja para la ONG británica *Justice First*, publicó un informe titulado “*Unsafe Return*” (Ramos, 2011), sobre las experiencias de 17 personas procedentes de la República Democrática del Congo que solicitaron asilo en el Reino Unido, pero que tuvieron que volver a su país al tener sus solicitudes denegadas. El informe muestra

la tortura y tratamiento inhumano que dichas personas sufrieron al regresar a su país. Los informes, tal como el de Ramos, son imprescindibles, no sólo para concienciar a la sociedad británica sobre la gravedad de las situaciones a las que se enfrentan los solicitantes de asilo en el Reino Unido, sino también para que la UKBA, trabajando en conjunto con el *Home Office*, establezca un programa para vigilar los casos de aquellos solicitantes de asilo que se extraditan a sus países de origen.

1.12 La necesidad para la investigación de la traducción e interpretación en las ONG

A pesar de la importancia de las ONG en la realización de la TISP, existen muy pocos estudios sobre su rol en dicho entorno. Se destaca el estudio de Valero y Cata de 2006 “Acción y voluntariado: las ONG y los servicios de traducción e interpretación” (Valero, 2006:49-61), en el cual se investiga el enlace entre el gobierno español y los servicios de traducción e interpretación de las ONG en España. También se destaca el artículo de Ivonne Mulanga (Mulanga, 2003:201-206), sobre la organización y funcionamiento del SETI (el Servicio de Traductores e Intérpretes que trabajan por una ONG y que tienen como finalidad ayudar a los refugiados, asilados e inmigrantes en España).

Las razones que explican el número escaso de investigaciones sobre las ONG y la TISP son varias. El hecho de que el trabajo que llevan a cabo estas organizaciones no se valora muchas veces, tiene como consecuencia que, a menudo, no se dé cuenta de su importancia en el campo de la TISP. Además, debido a que la mayoría dependen de los voluntarios para el funcionamiento de la organización, el cambio de empleados es algo que ocurre con frecuencia. Esto lleva un cierto rasgo de desorganización que suele caracterizar a muchas ONG, lo que hace que sea difícil conseguir información para realizar estudios e investigaciones. También hay que tener en cuenta que las traducciones e interpretaciones que realizan las ONG se suelen hacer de forma *ad hoc*, (la mayoría de estas organizaciones no disponen de un servicio propio de traducción e interpretación), por lo cual puede ser muy difícil encontrar resultados e información suficientes en los que se pueda basar una investigación.

A pesar de la escasa cantidad de estudios en este campo, la realidad es que son estas organizaciones las que llevan a cabo la mayoría del trabajo de la TISP. Es por este hecho que es imprescindible realizar una investigación más cercana a los servicios de traducción e interpretación en las ONG, para llegar a unas conclusiones sobre el trabajo que realizan, así como para poder establecer unas pautas para mejorar la calidad del trabajo.

Dada la gran cantidad de demanda que tienen y la gran variedad de idiomas a los que se enfrentan, es necesario un análisis de cómo se organiza la carga de trabajo para mantener la eficiencia de la organización y así ayudar a los usuarios de servicios. Además, ya que son las ONG las que se ocupan de la mayoría de las traducciones e interpretaciones en los servicios públicos, hay que analizar el perfil de las personas que llevan a cabo las traducciones e interpretaciones. ¿Son voluntarios o profesionales? ¿Qué requisitos se pide para poder trabajar como traductor e/o intérprete en las ONG? ¿Qué tipo de documentos hay que traducir y en qué tipo de situaciones hay que interpretar?

Otro factor importante que es necesario considerar tiene que ver con el perfil de los usuarios que recurren a los servicios de traducción e interpretación proporcionados por las ONG. Un gran número de las ONG se ocupan de personas refugiadas o asiladas, ya que éstas no suelen tener dinero para pagar un traductor/intérprete profesional y muchas veces no confían en las entidades locales, porque éstas no suelen hablar ni entender su lengua o cultura de origen. Por eso, las situaciones en las que suelen trabajar los traductores e intérpretes contratados por una

ONG, frecuentemente se trata de contextos difíciles y duros. Por lo tanto, hay que analizar si las ONG ofrecen algún tipo de apoyo para ayudar a sus traductores e intérpretes a hacer frente a estas situaciones.

La importancia del papel que juegan las ONG en la TISP y la vulnerabilidad de los usuarios de servicios, resulta que sean imprescindibles más investigaciones sobre los servicios de traducción e interpretación que poseen estas organizaciones. Es por este motivo que se ha decidido investigar precisamente en este ámbito.

1.13 ¿Por qué analizar los servicios de traducción e interpretación de las ONG en España y en el Reino Unido?

Hemos decidido comparar los servicios de traducción e interpretación en las ONG en España y en el Reino Unido porque, como ya se ha visto, España es un país en el cual el ámbito de la TISP es poco desarrollado, mientras el Reino Unido es un país en el cual este entorno es muy avanzado. Por lo tanto, esta investigación tiene como finalidad analizar si los servicios de traducción e interpretación de las ONG en el Reino Unido son más avanzados que en las ONG de España, o si siguen siendo una rama olvidada y desvalorada de la TISP.

Dado que esta investigación se sitúa en el ámbito de la TISP, cabe analizar la relación entre el gobierno local o nacional y las ONG, porque es el gobierno quien pone los servicios públicos a disposición de la población. Esto tiene tres objetivos: ampliar el estudio de Carmen Valero de 2006 (Valero, 2006: 49-61), analizar el nivel de ayuda que reciben las ONG del gobierno para tener una visión más amplia sobre el reconocimiento y valoración del trabajo que realizan, y comparar el nivel de ayuda gubernamental que reciben las ONG en España y en el Reino Unido.

El análisis de las lenguas y del tipo de servicios que se ofrecen en las ONG tiene como objetivo llegar a unas conclusiones sobre los contextos de los que se suelen tratar en las ONG y comparar la cantidad de lenguas ofrecidas por las ONG españolas y británicas. Además, esto ayuda a establecer el perfil medio de los usuarios de servicios en cuanto a su nacionalidad, su estado (por ejemplo, si la mayoría de los usuarios son asilados, refugiados o inmigrantes) y con cuáles sectores de los servicios públicos se suele tener más contacto (servicios sociales, educativos, sanitarios o el sistema administrativo y jurídico).

Para poder establecer el perfil medio de los traductores e intérpretes que constituyen los servicios de traducción e interpretación en las ONG, voy a analizar si la mayoría de éstos son voluntarios o profesionales, cuáles son los requisitos que les permitan trabajar en el servicio y si son remunerados o no. Establecer el perfil de los traductores e intérpretes que trabajan para las ONG tiene por finalidad establecer unas conclusiones sobre el nivel de reconocimiento profesional de esta rama de la TISP y si existe alguna diferencia entre la situación en las ONG de España y del Reino Unido.

Por último, voy a analizar si las ONG ofrecen algún tipo de apoyo emocional a los empleados que trabajan para el servicio de traducción e interpretación. Esto tiene como objetivo establecer el nivel de reconocimiento de la carga emocional y las dificultades a las que se enfrentan los traductores e intérpretes que trabajan en este entorno, así como comparar si existe mayor reconocimiento en uno de los países analizados que en el otro.

A través de los factores analizados, esta investigación tiene como objetivo establecer la situación actual en los servicios de traducción e interpretación en las ONG en España y en el Reino Unido. Al destacar las discrepancias entre los dos países y los rasgos, tanto positivos como negativos, que caracterizan los servicios en cada uno de los dos países, se espera contribuir a la concienciación de la sociedad en torno a los problemas a los que se enfrentan las ONG para poder mejorar la situación en estas entidades que juegan un papel tan importante en la TISP.

1.14 Hipótesis

En cuanto a la hipótesis de la investigación, esperamos encontrar que la situación de las ONG en España haya cambiado y se haya desarrollado desde la investigación de Carmen Valero en 2006 (Valero, 2006:49-61). Con referencia a la frecuencia de prestación de los servicios de traducción e interpretación y las lenguas que se ofrecen, es posible que dichos servicios se presten más ahora que hace seis años, y que proporcionen una variedad más amplia de idiomas, debido al aumento de inmigrantes que han llegado a España en los últimos años. Sin embargo, se espera encontrar que los servicios estén realizados por voluntarios, la mayoría de los cuales no dispongan de las cualificaciones y formación adecuadas para llevar a cabo el trabajo. Con relación al apoyo emocional y psicológico disponible para los traductores e intérpretes que trabajan para estos servicios, probablemente las ONG no dispongan de grupos de apoyo específicos, aunque a lo mejor sí que existe la posibilidad de pedir la intervención de un psicólogo o terapeuta si se considera necesario.

Con referencia a la situación en las ONG en el Reino Unido, se prevé que los servicios de traducción e interpretación sean bastante más avanzados; probablemente los traductores e intérpretes que trabajan en dichos servicios sean profesionales con la formación y cualificaciones adecuadas, y sus puestos de trabajo remunerados. También se prevé que las ONG británicas proporcionen una variedad de idiomas más amplia y que trabajen en más contextos que las ONG españolas, pero que las lenguas más requeridas y las nacionalidades asistidas sean diferentes. En cuanto al apoyo emocional proporcionado, se espera encontrar que las ONG británicas dispongan de sus propios grupos de apoyo, con el fin de asistir a los traductores e intérpretes contratados por el servicio compartir sus experiencias y ofrecerse ayuda mutua.

Capítulo 2: Marco teórico

2.1 Métodos de investigación para la TISP

Antes de empezar una investigación en cualquier ámbito específico, hay que tener en cuenta las distintas maneras en las que se puede llevar a cabo dicha investigación. Según Hale, existen cuatro métodos principales para llevar a cabo un estudio empírico en el campo de la interpretación en los servicios públicos (Hale, 2007:204). Estos métodos son: el análisis de discursos, el método etnográfico, los estudios realizados a base de encuestas, y el método experimental.

El primer método se compone del análisis de transcripciones de discursos, o de discursos naturales, utilizados como resultados para una investigación. Se puede aplicar este método para investigar cuáles son los errores que ocurren con más frecuencia en el campo de la interpretación (por ejemplo, errores de gramática, terminología específica, registro etc.). También se puede emplear este método para analizar la calidad de las interpretaciones realizadas en este entorno.

El método etnográfico se refiere a las observaciones realizadas en un campo específico, así como al análisis de entrevistas y de grupos específicos que sirven como base del estudio. Tradicionalmente, las personas que llevan a cabo una investigación empleando el método etnográfico, suelen estar durante algún tiempo viviendo con una comunidad específica, o en ciertas condiciones específicas, para aprender y después escribir sobre las costumbres y comportamientos que se han observado. En el contexto de la TISP, se puede adoptar el método etnográfico para investigar un sector específico, tales como un colegio, un hospital o un juzgado. De esta manera, el estudio se convierte más bien en un estudio de un caso concreto, por el que se puede llegar a unas conclusiones sobre las preocupaciones y las necesidades de las partes involucradas en el caso analizado.

Según Hale, los estudios realizados a base de encuestas tienen por finalidad recoger información de hechos, sobre algunos asuntos concretos y desde una gran variedad de encuestados (Hale, 2007:219). Aunque el método principal empleado en este tipo de investigación sea encuestas, también se puede utilizar entrevistas, así como otros tipos de información, tales como archivos y documentos oficiales. En la mayoría de los casos, el objetivo de este método de investigación es el de establecer unas conclusiones sobre la situación actual de la profesión de la TISP en un país o en una región específica. Ello puede incluir asuntos tales como los requisitos y la formación de los traductores e intérpretes en los servicios públicos, la remuneración de éstos, o las condiciones laborales.

Al llevar a cabo una investigación a base de encuestas, hay que pensar bien en el diseño de éstas. Es a través de la encuesta que se van a recoger los elementos necesarios para el estudio, por lo tanto las preguntas realizadas son muy importantes. Por eso, es imprescindible que se incluyan todas las preguntas necesarias para conseguir toda la información que haga falta para llevar a cabo la investigación. Además, el investigador tiene que tener en cuenta que el diseño de la encuesta va a afectar el método de análisis. Por ejemplo, si la encuesta se compone de preguntas cerradas que piden información específica, el análisis va a ser más fácil porque se pueden cuantificar los resultados. Sin embargo, si se compone de preguntas abiertas que dan a los encuestados la oportunidad de contestar de la forma que deseen, así como incluir sus ideas u opiniones propias, es más probable que el análisis sea a través de citas y organizado por temas y tendencias.

El método experimental adopta métodos de la psicología. Es decir, es un método para investigar la causa y el efecto de un elemento específico, que se realiza a través del cambio de unos factores con la finalidad de analizar el efecto y las consecuencias de dichos cambios. En el contexto de la TISP, se podría aplicar este método para analizar cuáles son los factores que más afectan a una interpretación (el ruido, la toma de notas, el estrés etc.). Un estudio tal se podría realizar a través de instigar cambios de la situación o de las circunstancias en las que los intérpretes trabajan, y luego analizar si estos cambios tienen algún efecto sobre la calidad de la interpretación.

Estos cuatro métodos de investigación se caracterizan por elementos muy distintos, y unos son más apropiados para ciertos tipos de estudios que otros. Sin embargo, en realidad, los investigadores que trabajan en el entorno de la TISP, como en otros ámbitos, suelen utilizar una combinación de los cuatro métodos para conseguir datos suficientes y para realizar un estudio verdaderamente investigado y que tenga resultados fiables desde una variedad de fuentes distintas.

2.2 Métodos de análisis para la investigación de la TISP

En cuanto al análisis de los resultados de estudios en el entorno de la interpretación en los servicios públicos, los investigadores suelen utilizar una combinación de cuatro métodos: cuantitativo, cualitativo, descriptivo y explicativo (Hale, 2007: 233).

El método cuantitativo se refiere a cuantificar con estadísticas los resultados de una investigación. Este método de análisis se suele emplear en una investigación realizada con encuestas. Después de recoger toda la información a través de las encuestas, se puede cuantificar las respuestas y presentar la información en forma de estadísticas.

El método cualitativo se refiere a la utilización de palabras, en vez de números, para analizar los resultados. Este tipo de análisis se suele adoptar para los estudios de algunos casos concretos, entrevistas o para el análisis de un único texto (Hale, 2007:233). Este método de análisis tiene la tendencia de incluir las ideas y opiniones propias del autor, además de los datos presentados.

El método descriptivo tiene por finalidad describir una situación específica. Es decir, en vez de presentar los datos en forma estadística, describe los resultados de la investigación y las conclusiones que se han establecido a través de ellos. Por ejemplo, en el contexto de la TISP, se podría emplear este método de análisis para describir la situación de la interpretación en los juzgados (cuáles son los problemas que ocurren más frecuentemente, cuáles las condiciones laborales y cuáles los sueldos).

El método explicativo está vinculado al método descriptivo. Este método de análisis tiene como objetivo ofrecer una explicación de una situación, identificando los problemas y las razones por las que han ocurrido, así como intentar ofrecer soluciones para resolver dichos problemas y mejorar las circunstancias de la situación. Por ejemplo, se podría emplear el método descriptivo para *describir* la situación de la interpretación en los juzgados, y luego adoptar el método explicativo para *explicar* el porqué de los problemas y proporcionar unas soluciones para responder a éstos.

2.3 Estudios empíricos sobre las ONG y la TISP

Dado que la TISP es un entorno bastante joven, hay varias áreas en las que todavía no se han realizado muchos estudios. Por esta razón, es muy importante referirse a los trabajos que ya existen para poder seguir desarrollando e investigando este campo de estudio. En cuanto a los estudios realizados sobre el papel de las ONG y la TISP, como ya se ha mencionado en el apartado 1.12, hasta la fecha existen muy pocos estudios en este campo. De hecho, sólo se han podido encontrar dos estudios que se han realizado en este ámbito tan específico. Dichos estudios son: el de Ivonne Mulanga, “Organización y Funcionamiento del Servicio de Traductores e Intérpretes (SETI) del Comité de Defensa de los Refugiados, Asilados e Inmigrantes en el Estado Español (COMRADE)” (Mulanga, 2003), y el de Carmen Valero y Cata, “Acción y voluntariado: Las ONG y los servicios de traducción e interpretación” (Valero, 2006:49-61). Sin embargo, estos dos estudios son muy relevantes para mi propio estudio empírico, porque éste se basa en las dos investigaciones llevadas a cabo por Mulanga y Valero. Por lo tanto, una evaluación y análisis de los pasos y metodología que dichas autoras han seguido, así como los datos conseguidos y conclusiones que se han establecido, son imprescindibles para poder ampliar y desarrollar el trabajo que ya se ha realizado.

2.4 El estudio de Ivonne Mulanga (Mulanga, 2003)

El estudio de Mulanga trata del Servicio de Traductores e Intérpretes (SETI) que existe dentro de la ONG Comité de Defensa de los Refugiados, Asilados e Inmigrantes en el Estado Español

(COMRADE). El estudio adapta los métodos descriptivos y explicativos, a través de los cuales la autora detalla la organización y funcionamiento del SETI. El estudio se caracteriza por una introducción y seis temas principales: la fundamentación de la Organización, una descripción del servicio y su objetivo, cómo se organiza, su localización territorial, una descripción de su equipo de recursos humanos y, por último, su financiación.

En la introducción, la autora ofrece una breve presentación del SETI. Destaca que es una asociación no gubernamental de carácter no lucrativo, que se fundó en Madrid en 1989 por un grupo de voluntarios. Más tarde, lo define como una organización de asistencia lingüística que se ofrece a los colectivos de solicitantes de asilo, refugiados e inmigrantes para facilitar la comunicación entre dichos colectivos y las instituciones públicas y privadas (Mulanga, 2003:201).

El primer tema principal trata de la fundación del SETI. La autora explica que se fundó la asociación porque se dieron cuenta de la necesidad de establecer un servicio de traducción e interpretación para proporcionar asistencia lingüística a los colectivos arriba mencionados. Se consideró un tal servicio como esencial para asistirles en todos los trámites relacionados con la solicitud de asilo (las entrevistas iniciales con los abogados y la administración, los documentos, la asistencia jurídica a lo largo del proceso etc.), así como para asistirles a acceder a los servicios públicos (los centros de salud y hospitales, registros civiles, comisarías, centros educativos etc.).

En la segunda parte del estudio, Mulanga proporciona una descripción más amplia del SETI y subraya el objetivo de la organización. Ofrece una definición más completa de la que propone en la introducción:

SETI es un Programa de “Asistencia Lingüística” cuyo objetivo es facilitar la comunicación de solicitantes de asilo, refugiados, desplazados e inmigrantes en general con la administración, las instituciones de todo tipo y la sociedad española, mediante la traducción e interpretación social, que se distingue de la traducción comercial o lucrativa (Mulanga, 2003: 202).

Después, la autora hace hincapié en que todos los servicios proporcionados por el SETI son gratuitos para los usuarios, y ofrece una descripción y explicación de todas las actividades que realiza la organización. Estas son:

1. Traducción de los documentos necesarios para los trámites de la solicitud de asilo, permiso de residencia y/o trabajo, así como la traducción de documentos administrativos, sanitarios y educativos.
2. Interpretación social consecutiva que se realiza en una gran variedad de lugares (otras ONG, hospitales, juzgados, servicios sociales, comisarías etc.).
3. Formación de traductores e intérpretes sociales, que se constituye por una formación básica en técnicas de traducción e interpretación social.

El siguiente tema que Mulanga menciona tiene que ver con la estructura del SETI. Se explica que, para controlar la demanda de trabajo, se organiza en tres áreas concretas: el área de idiomas eslavos, el área del mundo árabe y el área del África Subsahariana. De esta manera, se puede dividir la demanda y así repartirla al área apropiada.

Con referencia a la localización territorial, Mulanga subraya que, aunque la mayoría del trabajo se lleva a cabo en Madrid, el SETI trabaja por toda España. En esta parte, se emplea estadísticas para demostrar y resaltar este hecho, destacando que el 80 por ciento del trabajo se realiza en Madrid (Mulanga, 2003:203). También pone de relieve que la asistencia que se realiza fuera de Madrid suele ser traducciones de documentos.

El siguiente tema que aparece en el estudio trata de los recursos humanos del SETI. En esta parte se destaca al personal que forma parte de la organización. Estos son:

- Tres coordinadores (para las tres áreas lingüísticas arriba mencionadas). Los puestos de estas tres personas tienen como objetivo coordinar y supervisar a los demás empleados del servicio.
- Más de 45 colaboradores. Estas son personas que llevan a cabo las traducciones e interpretaciones en más de 35 lenguas.
- Un oficial administrativo que habla varias lenguas distintas.
- Más de 15 voluntarios para asistir con las traducciones, interpretaciones y trabajos administrativos.

En cuanto al perfil del personal de la organización, la autora explica que,

En su mayoría, el personal de SETI está formado por nativos de diversas formaciones superiores y universitarias que llevan viviendo en España muchos años, lo que constituye un factor importante en la recepción y transmisión de mensajes, porque poseen dos culturas: la cultura de origen y la cultura española (Mulanga, 2003:204).

Por último, Mulanga proporciona una descripción de la financiación del SETI. Se explica que, al principio, el SETI sólo funcionó por la buena voluntad de sus voluntarios, y que no recibía nada de financiación. Sin embargo, en el año 1992 la organización presentó su programa de traducción e interpretación al Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO) y, a partir de esa fecha, el IMSERSO proporcionó una subvención al SETI hasta el año 1999. Entre 1999 y 2003, fecha en la que Mulanga publicó su estudio, el programa estaba subvencionado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (MTAS), que proporcionaba una subvención de aproximadamente 54.000 euros (Mulanga, 2003:204).

Para concluir, la autora hace hincapié en que, a pesar de que el SETI actualmente reciba subvenciones, la cantidad no es suficiente para cubrir toda la demanda de trabajo y, por este motivo, el programa sigue dependiendo de los voluntarios.

Como el estudio de Mulanga es una descripción y explicación del funcionamiento y organización del SETI, no aparecen muchas estadísticas, por lo cual un análisis cuantitativo no es necesario. El estudio es un estudio de un caso concreto, por lo cual el método de análisis es más bien cualitativo. El concepto teórico más importante que se puede extraer de este estudio es el de cómo presentar una descripción y explicación detallada de un estudio de un caso. Al analizar el trabajo de Mulanga, el lector se fija en que se divide el estudio en seis partes, cada una de las cuales presenta un tema específico, relacionado con un cierto aspecto del SETI. De esta manera, el estudio tiene una buena estructura y se lee fácilmente, lo que ayuda al lector a entender la situación que se describe.

2.5 El estudio de Carmen Valero (Valero, 2006:49-61)

El estudio de la autora tiene como objetivo analizar los enlaces entre la administración, tanto local como nacional, y las ONG, así como los servicios de traducción e interpretación proporcionados por estas organizaciones. Eligió tres ONG en las que basar su trabajo: ACCEM, COMRADE-SETI y OFRIM-PACI. Eligió estas tres porque consideraba que eran,

[...] algunas de las ONG más representativas en cuanto al servicio de traducción e interpretación y que colaboran con los Ministerios y las oficinas del estado, a nivel nacional o local, o en instituciones privadas o públicas y en todos los ámbitos: sanitario, educativo, jurídico, económico, etc. A través de acuerdos firmados o subvenciones que reciben” (Valero, 2006:49).

Con referencia al tipo de materiales que se utilizaron para llevar a cabo la investigación, Valero comenta que encontró la información en los archivos de las ONG analizadas, o que la recogió a través de conversaciones con los responsables de los servicios de traducción e interpretación (Valero, 2006:49). Por eso, tal y como en el estudio de Mulanga, el método de análisis adoptado es cualitativo, porque la autora emplea palabras, en vez de estadísticas, para ofrecer una descripción general de la situación. El estudio se divide en tres partes, cuya parte está dedicada al análisis de una ONG distinta.

La primera parte trata del servicio de traducción e interpretación de ACCEM (Asociación Comisión Católica Española de Migración). Valero explica que las áreas principales en las que hacen falta traductores e intérpretes son las de Información y Orientación y en la Asistencia a Solicitantes de Asilo y Refugio. Por estas necesidades, existe un acuerdo entre ACCEM y la OAR, que estipula que los solicitantes de asilo tienen derecho a un intérprete para asistirles a lo largo del proceso de éste. Sin embargo, Valero destaca que ACCEM no mencionó nada sobre los requisitos que se exigen a los traductores/intérpretes que trabajan para el servicio, ni sobre la formación de éstos o si el trabajo era voluntario o remunerado.

En la segunda parte, la autora analiza el servicio de traducción e interpretación (SETI) de la ONG COMRADE (Comité de Defensa Refugiados Asilados e Inmigrantes). Para conseguir la información necesaria sobre el SETI, Valero utilizó la información proporcionada por el informe de Mulanga, que se presenta en el apartado anterior. Por eso, esta parte sigue la misma forma del informe de Mulanga. Es decir, Valero primero presenta una definición del servicio, así como una explicación de los valores y objetivos de éste y, más adelante, presenta una explicación sobre las actividades que se realizan, el equipo que forma el servicio, y su financiación. Para concluir esta sección del estudio, Valero hace hincapié en que, igual que en el caso de ACCEM, se desconoce la formación de los traductores e intérpretes y las habilidades de éstos.

La última ONG que se analiza es el PACI (Proyecto de Apoyo con Intérpretes), un servicio que se estableció dentro del OFRIM (Oficina Regional para la Inmigración en la Comunidad de Madrid) en el año 2003. Para llevar a cabo la investigación del PACI, Valero utilizó información proporcionada por el Área de Trabajo Social de OFRIM.

Primero, ofrece una definición del servicio: “El objeto del PACI es ofrecer apoyo telefónico y presencial en la atención a la población inmigrante a través de un servicio de interpretación no oficial para los técnicos de los servicios públicos” (Valero, 2006:55). Después, se subrayan la organización del servicio, las personas que realizan las traducciones/interpretaciones, así como las lenguas que se ofrecen. Para concluir esta parte, Valero vuelve a hacer hincapié en que se desconoce el perfil de los voluntarios en cuanto a su formación, experiencia, nivel de estudios etc.

Como manera de concluir su estudio, la autora proporciona unas sugerencias para mejorar el reconocimiento profesional de la TISP. Estas sugerencias incluyen: cursos universitarios sobre la TISP y grupos de investigación, así como el establecimiento de acuerdos de colaboración entre el gobierno y los servicios de traducción e interpretación para controlar la demanda de trabajo.

El estudio de Valero es parecido al de Mulanga, en que describe y explica los servicios de traducción e interpretación en los dos casos de estudio específicos. También son parecidos en cuanto al tipo de información que se utiliza para llevar a cabo la investigación, es decir, los archivos de las ONG, así como contactos que trabajan en las organizaciones elegidas para el

análisis. Ninguno de los estudios utiliza encuestas para realizar la investigación, por lo cual el análisis no es cuantitativo de ningún modo.

Con referencia a los conceptos teóricos del trabajo de Valero, igual que en el caso del estudio de Mulanga, algo en que se fija es en la manera en la que se presenta la información. Para cada ONG que se analiza, presenta primero una definición de la organización, así como una descripción de sus objetivos y valores y, además, presenta la información encontrada a través de ciertos temas distintos. Estos son: las actividades realizadas, cómo se organiza, la financiación, el equipo de traductores e intérpretes y la formación de éstos. Esta manera de presentar la información no sólo facilita la comprensión de dicha información, sino que también ayuda a una comparación entre los tres servicios analizados.

Un punto importante en que se ha fijado al revisar los estudios ya realizados en el ámbito de las ONG y la TISP, es la falta de información encontrada, relativa al perfil de los traductores e intérpretes que trabajan para estos servicios, así como la formación y experiencia de éstos. Esto justifica aún más un análisis más cercano de los servicios de traducción e interpretación proporcionados por las ONG, con el fin de desarrollar los estudios que ya existen sobre este entorno y así establecer unas conclusiones sobre la situación actual. Además, dado que los estudios realizados por Mulanga y Valero se hicieron a base de informes y comentarios con contactos dentro de las ONG, se ha decidido emplear otro método de análisis en el presente trabajo, el de encuestas, con el fin de conseguir una nueva información que pueda ayudar a desarrollar este campo de investigación.

Capítulo 3: Método y materiales

Antes de empezar un estudio empírico, es indispensable reflexionar sobre los pasos que se van a seguir para llevarlo a cabo. Primero, hay que documentarse sobre el tema elegido, consultando los estudios ya realizados en el campo de estudio específico. Esto ayuda a informarse sobre las cuestiones realizadas sobre el tema, además de hacerse una idea acerca de cuáles son los huecos en el campo que todavía no se ha investigado. Una vez que se esté bien informado sobre el campo de estudio y se sepa cuál es el tema concreto que se va a investigar, hay que empezar a buscar la información necesaria, relativa a la investigación, así como conseguir datos y materiales para su análisis.

3.1 Análisis de la elección de las ONG españolas

Después de haber elegido el tema de las ONG y los servicios de traducción e interpretación en España y el Reino Unido, el siguiente paso es el de elegir cuáles son las ONG se van a analizar. Debido al escaso número de las ONG, tanto españolas como británicas, que disponen de un servicio propio de traducción e interpretación, la elección de cuáles se van a analizar no es muy difícil. Dado que esta investigación se basa en el estudio que realizó Carmen Valero en 2006 (Valero, 2006:49-61), cabe analizar las tres ONG españolas en las que basó su investigación (ACCEM, COMRADE-SETI y PACI), elegidas “por considerarlas las más representativas en cuanto a tamaño de las mismas, tipo de servicio que prestan, volumen de trabajo que desarrollan y variedad de lenguas de trabajo” (Valero, 2006:50).

Sin embargo, al empezar la investigación, se descubrió que PACI (Proyecto de Apoyo con Intérpretes), ya no existe. PACI trabajaba en colaboración con OFRIM (Oficina Regional para la Inmigración de la Comunidad de Madrid) y con la Cruz Roja española, para proporcionar un servicio de interpretación a las asociaciones de inmigrantes en Madrid. Sin embargo, este servicio llegó a su fin al cerrar OFRIM. Se considera necesario analizar por lo menos tres ONG en cada uno de los dos países para conseguir suficientes resultados para poder hacer una

comparación equilibrada de los servicios y llegar a unas conclusiones concretas. Por eso, además de los servicios de ACCEM y COMRADE-SETI, se ha decidido analizar el servicio de traducción e interpretación de otra ONG muy importante que existe en España y que comparte un perfil parecido a las otras dos ONG elegidas: la CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado).

3.1.1 ACCEM (Asociación Comisión Católica Española de Migración)

Se ha conseguido la información que sigue a continuación a través de la Memoria de ACCEM de 2011. Disponible en:

http://www.accem.es/ficheros/documentos/pdf_memorias/memoria_2010/Memoria_Accem_2011.pdf.

ACCEM es una Asociación sin ánimo de lucro que se estableció en el año 1990 y se registró en el Ministerio del Interior el 5 de febrero de 1991. ACCEM declara ser una organización no gubernamental y no lucrativa que proporciona ayuda y acogida a refugiados y migrantes, promueve su inserción socio-laboral y la igualdad de derechos y deberes de todas las personas, sea cual sea su sexo, origen, raza, religión, opinión o grupo social. Se especializa en el trabajo relacionado con el derecho de asilo y las migraciones y lucha por la convivencia intercultural a través de la plena integración de la población migrante en la sociedad española.

ACCEM dispone de cinco áreas de actuación: atención directa, acogida, formación, inserción socio-laboral y participación y movilización.

- Atención directa: atiende a las necesidades básicas de los usuarios; es decir, servicios de atención social, psicología, asistencia jurídica, mediación intercultural, traducción e interpretación, programas de reagrupación familiar y retorno voluntario.
- Acogida: se ocupa de los programas integrales de atención, tal como la acogida residencial, y otros programas destinados a personas que se encuentran en una situación socialmente vulnerable.
- Formación: apoya los procesos de integración social y laboral de refugiados e inmigrantes. Dicha área ofrece formación en: la lengua española, tecnologías de la comunicación, habilidades sociales y la adquisición de los conocimientos necesarios para un oficio o trabajo.
- Inserción socio-laboral: se encarga de programas para facilitar la consecución de un trabajo, que se considera ser el camino más eficaz hacia la inserción social.
- Participación y movilización: promociona la ciudadanía, la sensibilización social, el fomento de la participación a través de voluntarios, el estudio e investigación y la construcción de redes de cooperación.

Actualmente ACCEM tiene su sede en Madrid y realiza actividades en nueve Comunidades Autónomas del estado español que son: Andalucía, Asturias, Castilla-La-Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunitat Valenciana, Galicia, Madrid, la Región de Murcia y las ciudades de Ceuta y Melilla. También tiene sede en Bruselas, donde trabaja con emigrantes españoles. El equipo de ACCEM se compone de 1.188 personas, de las que 428 forman la plantilla de trabajadores, 166 son colaboradores y 549 son voluntarios.

La organización se basa en tres valores principales:

- Diversidad: se refiere al respeto, la comunicación, la convivencia e interacción entre todas las personas.

- Justicia social: ACCEM defiende la igualdad de oportunidades de todas las personas y la protección de sus derechos y libertades.
- Compromiso: se refiere a la participación y la implicación de toda la ciudadanía en la solución de los problemas sociales y la superación de las dificultades.

ACCEM tiene cinco principios fundamentales: interculturalidad, participación social, complementariedad, innovación y transparencia.

- Interculturalidad: ACCEM lucha por un espacio común de convivencia, basado en el respeto a todas las identidades culturales.
- Participación social: se refiere a la participación activa de la población migrante y refugiada en todos los ámbitos de la sociedad en condiciones de igualdad.
- Complementariedad: versa sobre la cooperación y el trabajo con las instituciones y organizaciones sociales para avanzar en la consecución de sus objetivos.
- Innovación: se refiere a las ideas innovadoras para tratar las necesidades sociales.
- Transparencia: trata de la calidad, rigor e información veraz sobre la gestión de recursos a través de mecanismos de validación para garantizar credibilidad.

3.1.2 COMRADE (Comité de Defensa de los Refugiados, Asilados e Inmigrantes en el Estado Español)

La información que sigue a continuación se ha conseguido a través de la página web de COMRADE (disponible en: <http://www.comrade.es>).

COMRADE es una ONG sin ánimo de lucro, que fue declarada Asociación de Utilidad Pública por el Ministerio del Interior en junio de 2010. Se estableció en el año 1989, con el fin de contribuir a la plena integración e incorporación de las personas inmigrantes en la sociedad española. La organización declara ser una organización de solidaridad, defensora de los inmigrantes, que lucha por la transformación de la sociedad en una multirracial y multicultural, con plena igualdad de personas de otras razas y culturas. Es una organización antirracista, universalista y pacifista, que declara ser una entidad prestataria de servicios sociales.

Los objetivos de COMRADE son:

- La cooperación.
- La defensa de los intereses de sus asociados en el estado español.
- La integración de éstos en la sociedad española.
- La búsqueda de soluciones profesionales y laborales de sus asociados.
- El desarrollo de los derechos básicos constitucionales reconocidos por las leyes.

COMRADE realiza siete actividades principales, que son:

- El Servicio Jurídico: proporciona un servicio de asesoramiento personalizado, con la finalidad de ayudar a los usuarios con asuntos tales como las solicitudes de asilo, obtención de la nacionalidad española, captación de autorizaciones de permisos de trabajo y de residencia, asuntos administrativos y el seguimiento de casos.
- Mediación Laboral Intercultural – Servicio de Orientación, Información y Formación para Acceso al Empleo: ayuda a aquellos inmigrantes que dispongan de autorización de trabajo y residencia con su inserción en el mercado laboral español.
- Formación: COMRADE ofrece varios cursos a los usuarios con el fin de mejorar sus competencias profesionales. Estos cursos incluyen clases de idiomas, cursos de cocina y cursos de tele operador, entre otros.

- Servicio de Acción Social: ofrece varios servicios con el objetivo de ayudar a los usuarios a encontrar soluciones a diferentes necesidades y situaciones difíciles. Estos servicios incluyen el apoyo emocional, el asesoramiento sobre educación, salud, retorno voluntario, empadronamiento y talleres de información y participación sobre una variedad de temas.
- Capacitación de Mujeres: este programa tiene como objetivo principal la incorporación de las mujeres migrantes en la sociedad española. Ofrece actividades sobre varios temas, tales como autoempleo, derechos de la mujer empleada en el servicio doméstico, defensa personal y violencia de género.
- Servicio de Atención Psicosocial: proporciona asistencia psicológica y psiquiátrica dirigida a la población inmigrante, asilada y refugiada, víctimas de la tortura y violencia organizada, sin distinción de sexo, nacionalidad o religión.
- Servicio de Traductores e Intérpretes (SETI):

La información que sigue a continuación se ha conseguido a través de la página web del SETI. Disponible en:

(http://www.comrade.es/comrade/Que_hacemos/Entradas/2012/7/8_S.E.T.I_Servicio_de_traductores_e_interpretes.html).

El SETI es un servicio de asistencia lingüística para beneficiarios de los colectivos inmigrantes, solicitantes de asilo, refugiados que desconocen la lengua española, y para la sociedad española como sociedad de acogida en general. Es un servicio de traducción e interpretación social, que se distingue de la traducción e interpretación comercial por su carácter no lucrativo y solidario. Se estableció en el año 1991, y cuenta con un conjunto de profesionales con experiencia en traducción e interpretación social de más de 30 lenguas del mundo y que tienen un claro espíritu de solidaridad y cooperación.

Declara ser un puente de conexión entre los inmigrantes, refugiados y solicitantes de asilo y la sociedad de acogida española. Se trabaja en conjunto con la administración, las instituciones públicas y privadas, los servicios sociales, hospitales y centros de salud, colegios e institutos públicos y concertados, y las entidades prestatarias de servicios. También se colabora activamente, prestando sus servicios a la Dirección General de Promoción Educativa (que depende de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid), realizando traducciones e interpretaciones en los colegios e institutos de toda la Comunidad de Madrid, y en las diferentes delegaciones de la Cruz Roja Española de todo el territorio nacional, en las que realiza traducciones de todo tipo de documentos de solicitantes de asilo.

3.1.3 La CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado)

La información que sigue a continuación se ha conseguido a través de la página web de la CEAR: (<http://cear.es/>).

La CEAR es una organización no gubernamental que se fundó en el año 1979, que lucha por los derechos de los refugiados y solicitantes de asilo en España. Declara ser una organización de acción voluntaria, humanitaria, independiente y plural. Su objetivo es el de trabajar junto a los ciudadanos por la defensa del derecho de asilo. La CEAR cita como sus valores: la justicia, la solidaridad, la libertad, la igualdad, la independencia, el compromiso ético, la pluralidad, la transparencia, la participación y la coherencia. La defensa de estos valores es el motivo principal de su trabajo.

Como misión principal, la organización cita la defensa y promoción de los derechos humanos y el desarrollo integral de las personas refugiadas, apátridas y migrantes con necesidad de protección internacional y/o riesgo de exclusión social.

La CEAR cita como su visión, ser una entidad:

- Agente de cambio y transformación social que contribuya a la construcción de una sociedad intercultural y más justa.
- Referente en la defensa y la promoción de los derechos humanos, del derecho del asilo y de la protección internacional.
- Una organización que compromete una buena calidad de funcionamiento, tanto para los refugiados y solicitantes de asilo y sus grupos de interés (socios y colaboradores, personas voluntarias y remuneradas y financiadores) como para la sociedad en su conjunto.
- Sostenible económica y organizativamente conforme a los principios éticos y valores de la organización.
- Una entidad con una cultura organizativa compartida y cohesionada en torno a sus valores.
- Impulsora de un movimiento global que aspira a construir un mundo donde desaparezcan las causas de desplazamiento forzoso.
- Lucha por la cooperación al desarrollo, y contra las causas del desarraigo y del desplazamiento forzoso de poblaciones.

La CEAR tiene siete áreas de actividades principales:

- Área Social: promueve y fomenta la autonomía de los usuarios para lograr su plena integración en la sociedad española, a través de programas de información y orientación, intervención e intermediación.
- Área Jurídica: dispone de más de 150 abogados que asesoran y defienden los derechos de los solicitantes de asilo, refugiados, apátridas y personas desplazadas, además de investigar sobre los derechos humanos en los países de origen de los usuarios.
- Formación y Empleo: potencia el empleo y la autonomía de las personas solicitantes, refugiadas e inmigrantes; favorece la inserción laboral de éstas y su integración en la sociedad española; promueve la igualdad en el mercado de trabajo y la calidad de empleo.
- Acogida Temporal: acoge a las personas refugiadas, desplazadas, apátridas, así como solicitantes de asilo y asesora sus casos individuales. Esto se realiza a través de tres programas, dependiendo de cada caso: el Proyecto de Integración, el Programa de Acogida de Urgencia y el Programa de Acogida Humanitaria.
- CEAR en Europa: inicia y consolida colaboraciones con diversas entidades y organizaciones, que trabajan en el ámbito de la Unión Europea, relacionadas con la acogida e integración socio laboral de refugiados y solicitantes de asilo en Europa.
- Centro de Documentación: facilita información y documentación especializada en materia de asilo, datos estadísticos, la situación de derechos humanos de diferentes países en conflicto, documentos sobre asilo, racismo, mujeres y xenofobia.
- Traducción e Interpretación: el servicio de traducción ofrece apoyo a las diversas áreas de la CEAR, a través de la traducción de documentos de personas que soliciten algún tipo de protección internacional, así como los documentos que los inmigrantes necesitan para facilitar su integración socio laboral en la sociedad española. El servicio

de interpretación ofrece un servicio de intérpretes que ayuda a los inmigrantes a comunicar con los servicios públicos.

3.2 Análisis de la elección de las ONG británicas

Tal como en España, las ONG británicas que disponen de su propio servicio de traducción e interpretación son muy pocas, pero se ha descubierto que existen más organizaciones que ofrecen dichos servicios en el Reino Unido que las que existen en España. Sin embargo, debido a las restricciones de tamaño del presente estudio, además de la necesidad de llevar a cabo una comparación fiel y equilibrada, no se podría analizar un gran número de ONG británicas pero sólo analizar tres ONG españolas. Por tanto, se consideraba apropiado elegir las ONG británicas que sean las más parecidas a las españolas, en cuanto al tipo de servicio que se presta, los usuarios de servicios de los que se trata y la relación que llevan con los servicios públicos y con el gobierno local o nacional. Por estos motivos, las organizaciones británicas que se han elegido para analizar son las siguientes: el *Refugee Council*, NERS, REAP-CAN.ITAS y *Freedom from Torture*.

3.2.1 El *Refugee Council*

La información que sigue a continuación se ha conseguido a través de la página web del *Refugee Council* (disponible en: <http://www.refugeecouncil.org.uk>).

El *Refugee Council* es una organización no gubernamental que se estableció en el año 1951. Se decidió construir dicha organización después de la Convención de las Naciones Unidas sobre Refugiados, que se creó después de la Segunda Guerra Mundial con la finalidad de asegurar que los refugiados pudieran encontrar seguridad en otros países. Actualmente es la principal organización que trabaja con refugiados y solicitantes de asilo en el Reino Unido.

La organización proporciona ayuda y consejo a refugiados y solicitantes de asilo. Además, lleva a cabo investigaciones y produce informes sobre los asuntos relacionados con los refugiados y solicitantes de asilo, presionando a los medios de comunicación y al gobierno sobre dichos asuntos, para aumentar la concienciación de la sociedad acerca de los problemas a los que se enfrentan los refugiados en el Reino Unido. También colabora con otras organizaciones que luchan por los derechos de los refugiados, tales como el *British Red Cross*, *Scottish Refugee Council*, *Welsh Refugee Council* y *Refugee Action*.

Las actividades principales que lleva a cabo el *Refugee Council* son:

- *Work with Asylum Seekers*: el servicio proporciona información en una variedad de lenguas distintas sobre asuntos como el proceso de asilo y derechos de los refugiados en el Reino Unido. También proporciona un servicio de asistencia telefónico que se estableció en el año 2011 (el servicio de OLTAS, *Own Language Telephone Advice Service*). El servicio proporciona una variedad de idiomas, así como apoyo psicológico, consejo y clases de lengua inglesa.
- *Refugee Services*: este servicio ayuda a los refugiados con su integración socio laboral, a través de sus programas sobre cómo acceder a un trabajo o a un alojamiento, y su programa que ofrece apoyo y consejo a aquellas personas a las cuales recientemente se han otorgado las solicitudes de asilo.
- *The Children's Section*: proporciona apoyo y asistencia a los niños refugiados en el Reino Unido.

- *Therapeutic Casework*: proporciona asistencia, tanto física como emocional, a los refugiados y solicitantes de asilo que sufren problemas físicos y psicológicos por motivos tales como la separación de su familia, tortura, violencia o abuso.
- *Health Befriending Network*: este servicio proporciona voluntarios que asisten a los refugiados y solicitantes de asilo a acceder al servicio sanitario y los servicios sociales en el Reino Unido.
- *Supporting Refugee Community Organizations (RCO)*: este programa tiene como finalidad apoyar y asistir a las RCO para establecerse como organizaciones sostenibles y eficaces que puedan proporcionar servicios a las comunidades.
- *Working with Partners*: el *Refugee Council* trabaja con socios, tanto a nivel nacional como a nivel internacional, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los refugiados y solicitantes de asilo, así como para proporcionar proyectos y servicios. Los socios incluyen *Refugee Week* y *The Asylum Support Network*. También colabora con el *Gateway Protection Programme*, un proyecto que forma parte del proyecto de reasentamiento de refugiados, dirigido por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR).

Además de las actividades arriba mencionadas, el *Refugee Council* también ofrece cursos de formación. Un curso que tuvo lugar el 20 de marzo de 2013, trataba de cómo trabajar con intérpretes. El objetivo del curso era el de proporcionar a los participantes información sobre cómo desarrollar las habilidades necesarias para trabajar con intérpretes, las responsabilidades que hacen falta a los proveedores de servicios cuando trabajan con intérpretes, y las necesidades de los refugiados y solicitantes de asilo en este contexto. Además, el curso ofrece información sobre los títulos que existen actualmente en el campo de la interpretación y cómo acceder a intérpretes profesionales.

3.2.2 NERS (*North East Refugee Service*)

La información que sigue a continuación se ha conseguido a través de la página web de NERS (disponible en: <http://www.refugee.org.uk>).

NERS es una organización no gubernamental que se fundó en el año 1989 para apoyar y promover los intereses de los solicitantes de asilo y refugiados que se encuentran en el nordeste de Inglaterra. NERS tiene por finalidad mejorar las condiciones de la vida diaria de los solicitantes de asilo y refugiados, así como facilitar la plena integración de éstos en la sociedad británica.

Las actividades principales que se realizan son: proporcionar asistencia a los refugiados y solicitantes de asilo para facilitar su integración en la sociedad británica, a través de clases de lengua inglesa, apoyo en el proceso de asilo, asistencia en su contacto con los servicios públicos y ofreciendo un servicio propio de traducción e interpretación social.

El servicio de traducción e interpretación está proporcionado por *Northern Revive*, un proveedor de servicios lingüísticos para los refugiados y solicitantes de asilo en el nordeste de Inglaterra. El servicio cubre los derechos de solicitantes de asilo en los entornos de inmigración, el sector sanitario y los servicios sociales. El servicio tiene por finalidad asegurar que los usuarios tengan acceso a toda la información, consejo y apoyo que necesiten, en su lengua materna.

Además de las actividades realizadas por NERS, también se ofrecen cursos de formación en una gran variedad de áreas, tales como la diversidad, la creación de capacidad institucional en

organizaciones pequeñas, cómo trabajar con intérpretes, cómo trabajar con voluntarios, y cursos sobre la legislación relacionada con el proceso de solicitar asilo.

3.3.3 REAP (*Refugees in Effective and Active Partnership*)

La información que sigue a continuación se ha conseguido a través de la página web de REAP (disponible en: <http://www.reap.org.uk/>).

REAP es una organización no gubernamental situada en el oeste de Londres que tiene por finalidad ayudar a los refugiados y solicitantes de asilo a vivir como miembros valorados e integrados en la sociedad británica. La organización proporciona la igualdad para todos los refugiados, cualquiera que sea su origen, y trabaja conjuntamente con otras organizaciones y profesionales que apoyan y ayuda a los refugiados a establecer una nueva vida digna en el Reino Unido.

REAP cita como sus finalidades principales:

- Tratar la escasez de información sobre los derechos, la buena práctica y los servicios disponibles para los refugiados.
- Promover una imagen positiva de los refugiados y sus necesidades.
- Colaborar de manera constructiva con otros proveedores de servicios para asegurar que éstos sean adecuados, eficaces y no discriminatorios.
- Fomentar la crítica, tanto negativa como positiva, formación y apoyo.
- Fortalecer otras organizaciones para éstas que puedan ofrecer los servicios necesarios para sus propias comunidades.
- Que el público tenga una buena opinión de la organización para poder contestar a las necesidades de la población refugiada.
- Mejorar la opinión de los proveedores de servicios acerca de los refugiados.
- Promover el establecimiento de grupos comunitarios, así como apoyar su desarrollo y capacidad para que puedan responder a las necesidades de las personas de sus propias comunidades.
- Proporcionar asistencia a los refugiados para acceder a todos los servicios a los que tengan derecho y actuar como un defensor de los derechos de los refugiados en Londres.
- Desarrollar y coordinar recursos de información para eliminar los huecos en la provisión de servicios así como evitar su solapamiento.
- Trabajar en conjunto con otras asociaciones para analizar los cambios de necesidades de los refugiados y evaluar la provisión de servicios para dichas necesidades.

Para asegurar que se cumplen los objetivos destacados anteriormente, REAP proporciona ciertos servicios, entre los cuales se destacan los siguientes:

- Ayudar a las comunidades, que no sean apropiadamente representadas, a establecer sus propias organizaciones.
- Proporcionar asistencia a las organizaciones de comunidades refugiadas con formación y financiación.
- Proporcionar consejo e información a organizaciones no gubernamentales que ofrecen servicios a refugiados y solicitantes de asilo.
- Actuar de manera principal para dar a los medios de comunicación la información adecuada y correcta.
- Proporcionar asistencia a las autoridades locales para desarrollar políticas y procedimientos apropiados para las comunidades de refugiados.

Además, REAP dispone de su propio servicio de traducción e interpretación, denominado *CAN.ITAS Community Interpreting Service at REAP*. Este servicio se estableció a fin de ayudar a los refugiados y solicitantes de asilo a establecer una nueva vida como miembros valorados de la sociedad británica. El servicio de CAN.ITAS proporciona intérpretes con experiencia en los servicios públicos y que hayan trabajado como mediadores interculturales. Según REAP, los intérpretes tienen la responsabilidad de mejorar la comunicación entre las partes. Se realiza a través de clarificar asuntos y términos, asegurar que las partes entiendan cuál es el papel del intérprete, reducir el riesgo de malentendidos culturales, aseverar que todas las partes hayan entendido el mensaje y animar a los usuarios a hablar, asegurándoles que todo lo que se diga se mantendrá confidencial.

3.3.4 *Freedom from Torture*

La información que sigue a continuación ha sido conseguido a través del sitio web de Freedom from Torture (disponible en: <http://www.freedomfromtorture.org>).

Freedom from Torture es una ONG británica que se estableció en el año 1985. Anteriormente era conocida como el *Medical Foundation for the Care of Victims of Torture*, el grupo médico que formaba parte de *Amnesty International UK*. El grupo médico se constituía de profesionales sanitarios que trabajaban en el grupo como voluntarios para luchar contra la violación de los derechos humanos y tortura.

Hoy en día, *Freedom from Torture* dispone de cinco centros de asistencia: el centro de Londres, el de Manchester, el de Newcastle, el de Birmingham y un centro en Escocia (Glasgow). La organización trabaja con adultos, jóvenes y niños que han sufrido y sobrevivido a la tortura y a la violencia organizada. La mayoría de los usuarios de los servicios son solicitantes de asilo y refugiados. Desde su establecimiento en el año 1985, más de 50.000 personas han acudido a la organización para pedir asistencia. La mayoría de los usuarios han sufrido tortura por motivos de raza, origen étnico, sexo, religión, cultura o por su ideología política. También, se trabaja con niños de personas que han sido torturadas, porque éstos también han sufrido un trauma importante. Puede que hayan sido testigos de actos de violencia muy graves, o que hayan tenido que interpretar la historia de sus padres a las autoridades británicas, algo que puede tener un impacto psicológico sobre el niño aludido.

La organización tiene como objetivo luchar contra la tortura y sus efectos, a través de ayudar a los sobrevivientes a seguir adelante y a establecer una nueva vida, así como a llevar a cabo campañas para concienciar a la gente acerca de los asuntos relacionados con la tortura y los derechos humanos. Tiene cuatro objetivos principales:

- Asegurar que las personas que han sido torturadas, y que se encuentran en el Reino Unido, tengan acceso a la asistencia y reciban los servicios que necesiten.
- Asegurar que los derechos humanos, a los que las víctimas tienen derecho, estén respetados, así como contribuir a los esfuerzos para detener la práctica de la tortura en el mundo.
- Asegurar que todas las actividades llevadas a cabo por la organización estén informadas de las experiencias e historias de las víctimas de tortura y de la violencia organizada, y que dichas actividades estén realizadas en colaboración con estas personas.
- Ser una organización eficaz, y que aprende y desarrolla a través de las contribuciones de sus clientes, partidarios, voluntarios, personal y financiadores.

Para llevar a cabo estos objetivos, *Freedom from Torture*:

- Proporciona un servicio de rehabilitación.
- Ayuda a desarrollar la capacidad de sus usuarios.
- Defiende los derechos de éstos.
- Actúa como perito en los testimonios de los usuarios que le corresponden.
- Proporciona hechos y análisis a fin de apoyar la campaña para la prevención de la tortura.

Además de las campañas que se desarrollan para la prevención de la tortura y la promoción de los derechos humanos, la organización también realiza ciertas actividades. Estas son:

- Asesoramiento de los usuarios para determinar sus necesidades.
- Psicoterapia: para ayudar a las víctimas a aceptar y entender su situación y trauma.
- Terapia física: para ayudar a aquellas víctimas que sufren dolores o discapacidad como una consecuencia de tortura o violencia organizada.
- Rehabilitación conjunta con otras víctimas de tortura: sesiones en las que se reúnen los usuarios para realizar actividades artísticas y musicales. Estas actividades tienen por finalidad ayudar a los usuarios a desarrollar sus habilidades creativas, compartir sus experiencias con otras víctimas de tortura, así como desarrollar su autoestima y capacidad de confiar en otras personas.
- Asesoramiento de bienestar: los asesores que trabajan para *Freedom from Torture* tienen como objetivo proporcionar a los usuarios defensa y consejo prácticos para ayudarles a establecer una vida digna en el Reino Unido. El servicio de asesores trabaja en colaboración con el *UK Border Agency* (UKBA), los centros de desempleo (*Job Centres*), los servicios sociales y las autoridades locales para mejorar la situación de los solicitantes de asilo y refugiados en el Reino Unido.
- Informes médico-jurídicos: los médicos, psicólogos y asesores que trabajan para *Freedom from Torture* documentan la evidencia de los efectos de la tortura, a través de un documento jurídico muy importante, que se denomina Informe Médico-Jurídico (*Medico-Legal Report*). Dichos informes están solicitados por abogados, y detallan la tortura que ha sufrido el usuario, así como la evidencia de esta tortura (cicatrices, dolores, fracturas, infecciones etc.). Después de redactar el informe, se lo envía al Ministerio del Interior (*Home Office*), para que pueda servir como evidencia en la solicitud de asilo presentada por el usuario.
- Interpretación: *Freedom from Torture* proporciona un servicio de interpretación para ayudar a los usuarios a comunicarse y para asistirles en el proceso de rehabilitación. El servicio intenta asignar a los usuarios intérpretes, que comparten no sólo la misma lengua, sino también la cultura, sexo y etnicidad del usuario, para asegurar la máxima comprensión y calidad de la interpretación, así como para facilitar la confianza y relación entre el intérprete y el usuario.

3.3 Factores a investigar

Una vez elegidas las ONG para su análisis, el siguiente paso es el de decidir qué factores de los servicios de traducción e interpretación se van a investigar. Dado que el presente estudio se basa en el estudio de Carmen Valero del año 2006, se considera necesario investigar los factores analizados en el mismo, para poder establecer si la situación actual en las ONG españolas ha cambiado de alguna manera desde el año 2006.

Estos factores son: la relación entre las ONG y el gobierno, el tipo de servicios y lenguas que se ofrecen y los contextos en los que se trabaja. Además, como se ha comentado en el apartado 2.5, Valero descubrió que no había información disponible para establecer si los traductores e

intérpretes que trabajaban en las ONG eran remunerados o no, ni tampoco cuáles eran los requisitos exigidos a los empleados para llevar a cabo la tarea. Por lo tanto, se considera necesario investigar estos dos factores en el presente estudio.

Para desarrollar el estudio de Valero (Valero, 2006:49-61) y ampliar el campo de estudio sobre las ONG y la TISP, también se considera necesario investigar algunos factores más, tales como la frecuencia con que los usuarios recurren al servicio de traducción e interpretación, y si la ONG proporciona a los traductores/intérpretes algún tipo de apoyo emocional. El análisis de estos dos factores también proporcionará más información para poder realizar una comparación entre las situaciones actuales en España y el Reino Unido.

En cuanto a los factores para investigar en las ONG en el Reino Unido, dado que el presente estudio es una comparación entre los servicios de traducción e interpretación en las ONG de España y del Reino Unido, es evidente que los factores investigados tienen que ser iguales a aquéllos investigados en las ONG españolas; si no, la comparación no tendrá validez. Por este motivo, los factores que se han elegido para investigar en las ONG británicas son los mismos que se mencionan arriba.

3.4 Redacción de las encuestas

Así como se ha comentado en el apartado 2.1 sobre los métodos de investigación en la TISP, la manera en la que se redactan las encuestas tiene una gran influencia sobre la calidad y el tipo de resultados obtenidos. En el presente estudio, se busca información sobre algunos factores concretos, por lo que se ha decidido realizar la investigación a través de encuestas, empleando preguntas cerradas para facilitar la obtención de los resultados a conseguir.

Al decidir qué preguntas se tendría que incluir en la encuesta para conseguir toda la información relativa a la investigación, se ha visto necesario cubrir todos aquellos temas mencionados en la parte anterior. Es decir, ha de incluir preguntas sobre todos los factores que se quieren investigar: la relación entre las ONG y el gobierno, el tipo de servicios y las lenguas que se ofrecen, los contextos en los que se trabaja, si los traductores/intérpretes son profesionales o voluntarios, cuáles son los requisitos exigidos a éstos y si son remunerados o no, la frecuencia con que se utiliza el servicio y si existe algún tipo de apoyo emocional dentro de las ONG.

Al redactar la encuesta, se ha dado cuenta de que ésta era bastante larga, por lo que se han tenido que cortar algunas de las preguntas. Sin embargo, esto no ha tenido ningún efecto perjudicial sobre la investigación, porque sólo se han cortado aquéllas para las que ya hay información disponible. Por ejemplo, se ha considerado que no era necesario incluir una pregunta sobre la relación entre el gobierno y las ONG, porque esta información existe actualmente en los propios sitios web de las ONG analizadas.

Al final, las preguntas formuladas en la encuesta son preguntas cerradas, específicas a los factores que se quieren investigar y para las que ya no existe información disponible:

1. ¿Su organización ofrece algún servicio de traducción/interpretación/los dos?
2. ¿Qué lenguas se ofrecen?
3. ¿Cuáles son las lenguas más solicitadas?
4. ¿Cuál es la nacionalidad de la mayoría de los usuarios?
5. ¿Con cuánta frecuencia se utiliza el servicio? (Más de una vez al día, varias veces a la semana, varias veces al mes, casi nunca).

6. ¿En qué contextos se utiliza el servicio con más frecuencia? (ej. Política de inmigración, solicitudes de asilo, servicios sociales, servicios sanitarios, educación).
7. ¿Quién realiza las traducciones/interpretaciones? (¿voluntarios, traductores/intérpretes profesionales?)
8. ¿Reciben éstos algún salario por su trabajo?
9. ¿Qué tipo de formación se requiere de los traductores/intérpretes para poder trabajar en el servicio?
10. ¿Su organización ofrece algún tipo de apoyo emocional a sus traductores/intérpretes? (Grupos de apoyo, orientación psicológica por ejemplo).

3.5 Entrega de las encuestas

Una vez redactada la encuesta, el siguiente paso para llevar a cabo el estudio es el de entregarlas a las ONG. El problema con sólo tener siete ONG en las que basar la investigación hace que, si las organizaciones no contestan a las encuestas, no se tienen datos suficientes para realizar el estudio. Por este motivo, se enviaron dichas encuestas por correo electrónico a las siete ONG elegidas, a finales de febrero, con el fin de tener tiempo suficiente por si tenía que cambiar el enfoque de la investigación.

Al principio, sólo contestó una de las siete ONG. Sin embargo, después de llamar a las organizaciones y explicarles un poco más sobre el estudio, al final todas contestaron en el plazo de un mes. Aún más, al hablar por teléfono con el personal de los servicios de traducción e interpretación, se consiguieron entrevistas con dos de las ONG: ACCEM y SETI. Esto ayudó no sólo a obtener más información sobre el servicio del trabajo que se estaba realizando, sino también a establecer una idea sobre la situación actual en estas dos organizaciones y los problemas actuales a los que se enfrentan éstas.

Capítulo 4: Resultados obtenidos

La información que sigue se ha conseguido a través de las encuestas entregadas a las ONG y a las entrevistas realizadas al personal de ACCEM y SETI, así como a partir de la información que aparece en los propios sitios web de las organizaciones y en sus archivos.

4.1 ACCEM (Ver anexo 2)

- Financiación

La mayor parte de la financiación de ACCEM procede de la administración española. Esto es consecuencia de la Resolución Nominativa del Ministerio de Trabajo e Inmigración, que se aprobó el 16 de abril de 2010. Dicha resolución tenía como objetivo proporcionar fondos para realizar un programa dirigido a personas inmigrantes, refugiados, solicitantes de asilo y apátridas.

No se especifica precisamente de dónde viene el presupuesto destinado al servicio de traducción e interpretación, pero sí que se explica que el presupuesto de los diversos programas llevados a cabo por ACCEM procede tanto de fondos públicos como privados, y de origen tanto europeo como estatal. La financiación de la organización se realiza a través de acuerdos, convenios y subvenciones.

- Tipo de servicios y lenguas que se ofrecen

ACCEM ofrece un servicio de traducción e interpretación a sus usuarios. En cuanto a las lenguas en las que se ofrece este servicio, no se especifica un número preciso, pero se dice que es una gran variedad. Además, se explica que si hay un usuario que requiera alguna lengua en concreto, el servicio buscará un traductor/intérprete para dicha lengua.

- Lenguas más solicitadas

Con referencia a las lenguas más solicitadas, se citan el francés (de países africanos), el árabe, el somalí y el inglés como las lenguas que se piden con mayor frecuencia. Sin embargo, los idiomas más solicitados cambian, dependiendo de la época y de las regiones del mundo en donde existen conflictos. Por ejemplo, actualmente hay una gran demanda hacia el árabe, debido a los conflictos que están sucediendo en este momento en Siria y en Palestina, y también ha habido una demanda creciente hacia el francés, por el conflicto actual en Malí.

- Nacionalidad de los usuarios

Los usuarios que acuden al servicio de traducción e interpretación de ACCEM, proceden de una gran variedad de países. Muchos de ellos son de origen africano. Sin embargo, tal y como en el caso de las lenguas más solicitadas, la nacionalidad de la mayoría de los usuarios varía, dependiendo del momento y de donde estén situados los conflictos en el mundo. Por tanto, la mayoría de los usuarios que acuden al servicio actualmente son procedentes de Siria y de Palestina.

- Frecuencia de uso del servicio

En cuanto a la frecuencia del servicio de traducción e interpretación de ACCEM, se utiliza dicho servicio más o menos todos los días.

- Contextos en los que se trabaja

Con referencia a los contextos en los que se requiere el servicio, ACCEM responde que trabaja en todas las ramas de los servicios públicos; es decir, en el servicio sanitario, en el educativo, en el administrativo, en el jurídico y, por último, en los servicios sociales. Sin embargo, se destaca que el contexto en el que se trabaja con mayor frecuencia es el de las solicitudes de asilo; la mayor parte del trabajo del servicio son traducciones de los documentos requeridos para los distintos trámites del proceso de asilo, que el solicitante tiene que presentar a la Oficina de Asilo y Refugiados. En cuanto a la manera en la que se organizan dichas traducciones, se escanean los documentos a traducir, se envían al traductor y, una vez realizadas las traducciones, el traductor las reenvía a ACCEM.

- Perfil de los traductores/intérpretes

El servicio de traducción e interpretación de ACCEM está compuesto por colaboradores que reciben un sueldo por su trabajo. Es decir, no son voluntarios, pero no son contratados por la organización. Muchos de los colaboradores ya trabajan en la oficina de ACCEM, y ofrecen sus habilidades lingüísticas al servicio, cuando es necesario.

ACCEM dispone de una lista de colaboradores para poder contactarles cuando alguien requiera su asistencia.

- Formación de los traductores/intérpretes

Según la respuesta de ACCEM a esta pregunta, para poder trabajar para el servicio, los traductores/intérpretes tienen que hablar las dos lenguas en cuestión, así como tener formación en el ámbito del asilo y de la ley de extranjería. Además, antes de poder trabajar para la organización, tienen que realizar una entrevista con el director del servicio de traducción e interpretación.

- Apoyo emocional

El servicio de ACCEM no dispone de ningún grupo de apoyo emocional en concreto, pero sí que organiza días de formación sobre el proceso de asilo, la ley de extranjería etc., en los que se reúnen los traductores/intérpretes que trabajan para el servicio. Además, según un miembro del personal de la organización, si alguien tuviera algún problema o hubiera tenido que enfrentarse a una situación dura y difícil, esa persona podría pedir una entrevista con el director del servicio para solucionarlo, o para pedir ayuda psicológica.

Comentarios propios

A pesar de que se dice que los colaboradores traductores/intérpretes reciben un salario por su trabajo, no se especifica cuánto, ni tampoco si este salario está relacionado con la experiencia y formación del traductor/intérprete. Por ejemplo, si el sueldo que recibe un traductor/intérprete profesional que cuenta con varios años de experiencia es mayor o no al sueldo de otro traductor/intérprete que tal vez no disponga de un título en traducción/interpretación, pero que comparte la lengua y cultura del usuario.

Otro aspecto que se destaca versa sobre la formación requerida a los colaboradores. Se explica que tienen que hablar las dos lenguas, pero no se especifica si deben de tener algún título para reconocer su habilidad lingüística o no.

4.2 COMRADE-SETI (Ver anexo 3)

- Financiación

COMRADE recibe subvenciones desde fuentes tanto nacionales como europeas: el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el Fondo Social Europeo y el Fondo Europeo para la Integración.

En cuanto a la traducción e interpretación, el programa del SETI está subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, y la Asignación Tributaria del IRPF (Impuesto sobre la Renta de Personas Físicas).

- Tipo de servicios y lenguas que se ofrecen

El SETI proporciona un servicio de traducción e interpretación. En referencia a las lenguas ofertadas, no se especifica qué lenguas concretas, pero se destaca que se ofrece el servicio en unos 25 idiomas distintos.

- Lenguas más solicitadas

Las lenguas que se piden con más frecuencia son el árabe y el chino. Según el personal del SETI, la gran demanda por el árabe refleja el número importante de inmigrantes en España que proceden del norte de África, Egipto, Siria y Palestina.

- Nacionalidad de los usuarios

Actualmente, la mayoría de los usuarios del SETI son de origen marroquí o chino. Sin embargo, tal y como ocurre en el caso de ACCEM, la nacionalidad de los usuarios del servicio depende en gran parte de los países y regiones del mundo en los que hay conflictos. Por eso, ahora mismo el SETI está recibiendo más gente de Siria y de Egipto.

- Frecuencia de uso del servicio

En cuanto a la frecuencia de uso del servicio, se reciben usuarios todos los días. Hoy en día, hay menos acogida que antes, porque hay menos inmigración en España actualmente que en el pasado.

- Contextos en los que se trabaja

El SETI trabaja en todos los contextos de los servicios públicos: los servicios sociales, los centros de salud, los centros educativos, el administración etc. Además, el SETI presta su servicio a otras ONG que no disponen de sus propios servicios de traducción e interpretación. Tal y como en el caso de ACCEM, la mayoría de las traducciones que se realizan tratan de los documentos necesarios para las solicitudes de asilo.

Además, debido al incremento de paro en España en los últimos años, ahora el SETI recibe mucha gente inmigrante en paro, que necesita asistencia para acceder a los servicios públicos.

- Perfil de los traductores/intérpretes

Según el personal del SETI, las traducciones e interpretaciones se llevan a cabo por traductores/intérpretes profesionales. Estas personas se dividen en tres grupos: personas contratadas, colaboradores y voluntarios. Podemos destacar que, para los idiomas que se piden con más frecuencia, existen personas contratadas por la organización, y estas personas siguen los casos específicos de los usuarios que, a veces, pueden tardar meses en completarse. Las personas contratadas por el SETI son remuneradas, pero los colaboradores y los voluntarios no reciben un sueldo por su trabajo.

Debido a la gran demanda de traductores e intérpretes, sería bueno que la organización dispusiera de un número importante de colaboradores y voluntarios para tratar dicha demanda. Según el personal del SETI, estos dos grupos se componen de personas que quieren ganar experiencia en el ámbito de la traducción y la interpretación en una ONG, o personas que lo hacen por buena voluntad.

Dada la situación de creciente desempleo que tiene lugar en España, muchas personas prefieren trabajar como voluntarios para ganar experiencia, así como también sentirse útiles. Sin embargo, también hay muchos voluntarios que trabajan para el SETI además de trabajar en otro lugar. También se destaca que estas personas no lo ven como un

trabajo para toda la vida, y no lo hacen por recibir un aporte económico, sino como algo que hacer durante un tiempo para mejorar el currículum etc. Debido a esto, la rotación de los traductores/intérpretes es bastante rápida.

Por la gran demanda de trabajo y el poco presupuesto que recibe la organización, estos colaboradores y voluntarios son necesarios para que el servicio pueda seguir funcionando. COMRADE-SETI no dispone de fondos suficientes como para contratar a más gente para trabajar como traductores/intérpretes, por lo que recurren a los voluntarios para ayudar a la organización con su trabajo.

- **Formación de los traductores/intérpretes**

Todos los traductores e intérpretes que trabajan para el SETI disponen de títulos universitarios. Son licenciados en titulaciones tales como Filología, Traducción e Interpretación, Derecho, Lenguas etc. El servicio también cuenta con algunos traductores jurados.

- **Apoyo emocional**

No se especifica si se ofrece su propio grupo de apoyo emocional dentro de la organización, pero sí que se organizan talleres de formación cada dos meses para los traductores/intérpretes que trabajan para el SETI. Estos talleres tratan de temas relativos a la traducción e interpretación, tales como la utilización de nuevas tecnologías, la terminología, técnicos para la traducción e interpretación etc. Según el personal del SETI, los traductores/intérpretes se reúnen en dichos talleres y comparten sus experiencias.

Comentarios propios

Un punto que merecería reflexión tiene que ver con la formación-remuneración de los traductores/intérpretes que trabajan para el SETI. Se explica que todos los traductores/intérpretes que trabajan para la organización disponen de títulos universitarios. También se destaca que los traductores/intérpretes contratados por la organización son remunerados. Sin embargo, no se especifica si existen o no algunos requisitos concretos, que la organización pide a los traductores/intérpretes remunerados. Por ejemplo, ¿sólo hace falta que tengan un título universitario relacionado con lenguas, o necesitan demostrar algunas facultades de traducción/interpretación, disponer de experiencia y conocimiento en el entorno del asilo y la ley de extranjería?

4.3 CEAR (Ver anexo 4)

- **Financiación**

La CEAR está financiada por fondos tanto nacionales como europeos. Recibe subvenciones del Fondo Europeo para los Refugiados, del Ministerio de Trabajo e Inmigración, de la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, y de la Dirección General de Integración de los Inmigrantes. Sin embargo, debido a la crisis económica que está sucediendo actualmente en España, la organización ha sufrido un recorte en la cantidad de sus subvenciones.

En marzo de 2013, la CEAR publicó un informe sobre los recortes de las administraciones públicas (disponible en:<http://cear.es/index.php/2013/03/12/los-recortes-y-los-impagos-de-las-administraciones-publicas-amenazan-la-continuidad-de-cear/>), y el hecho de que dichos recortes amenacen la continuidad de la organización. Según el informe, desde el año 2009, la CEAR ha sufrido recortes que superan más del 50 por ciento de su presupuesto y distintas administraciones españolas actualmente deben más de 1,5 millones de euros a la organización. El informe subraya que si el dinero debido no llega pronto, todos los servicios que presta la CEAR correrán el peligro de desaparecer, a pesar de que es un servicio indispensable en la sociedad de hoy en día.

- Tipo de servicios y lenguas que se ofrecen

La CEAR proporciona un servicio de traducción e interpretación. En cuanto a las lenguas que aparecen, en el año 2012 se ofrecieron en torno a 25 idiomas, pero el servicio intenta cubrir cualquier solicitud que reciba.

- Lenguas más solicitadas

Las lenguas más solicitadas que se citan son el inglés, francés y árabe.

- Nacionalidad de los usuarios

En el año 2012, la nacionalidad de la mayoría de los usuarios era iraní. Igual que en los casos de ACCEM y SETI, la nacionalidad de los usuarios varía, dependiendo de la época y de donde estén los conflictos en el mundo.

- Frecuencia de uso del servicio

Según el personal de la CEAR, el servicio de traducción e interpretación se utiliza constantemente. Es un servicio continuo que se demanda casi todos los días del año; habitualmente se realizan traducciones o interpretaciones.

- Contextos en los que se trabaja

El servicio de traducción e interpretación trabaja en todos los contextos relacionados con la atención a solicitantes y beneficiarios de protección internacional (traducción de documentos, explicación de los trámites relacionados, asistencia a lo largo del proceso etc.).

- Perfil de los traductores/intérpretes

El servicio cuenta con un equipo de traductores e intérpretes voluntarios que realizan la mayor parte del trabajo y un grupo de colaboradores remunerados.

- Formación de los traductores/intérpretes

En cuanto a la formación de los traductores e intérpretes que trabajan para la CEAR, casi todos los miembros del equipo, para los idiomas mayoritarios: inglés, francés y

árabe, son traductores e intérpretes profesionales, licenciados en Filología o Traducción.

Para aquellos traductores/intérpretes que trabajan con otras lenguas, se valoran estudios superiores y es necesario estudios medios, aunque esto también depende del tipo de servicio que la persona vaya a desempeñar. También se valora cursos de formación relacionados, experiencia, y si la persona ya ha colaborado con otras organizaciones sociales.

- Apoyo emocional

En respuesta a la pregunta sobre si la organización ofrece algún tipo de apoyo emocional a los traductores/intérpretes, la CEAR contesta que para el equipo permanente sí que lo tienen y que también se organizan sesiones periódicas de formación especializada, además de orientar la formación a las necesidades que ellos mismos expresan.

Por otra parte, se les invita a todas las jornadas y seminarios de las que el servicio de traducciones tiene conocimiento, que están relacionados con su colectivo de atención (refugiados, solicitantes de asilo, apátridas). A estas jornadas, también se invita a los colaboradores que quieran participar de forma voluntaria.

Comentarios propios

La respuesta relativa a la pregunta sobre el apoyo emocional proporcionado a los traductores/intérpretes que trabajan para la CEAR, plantea algunas dudas. Aunque la organización afirma que disponen de un tipo de apoyo emocional para el equipo permanente de traductores/intérpretes, no especifica qué tipo y en qué sentido. Por ejemplo, si se refiere a un grupo de apoyo mutuo o a sesiones organizadas con un psicólogo. También se explica que los días de formación están orientados a las necesidades que expresan los traductores/intérpretes, pero no se especifica si esto se refiere a técnicas de traducción e interpretación o más bien a ayuda emocional y psicológica.

Además, se explica que los colaboradores y voluntarios están invitados a las jornadas y seminarios, relacionados con su colectivo de atención, pero no se explica si estas jornadas tratan del tema de las dificultades emocionales y problemas psicológicos que pueden ocurrir a la hora de trabajar con refugiados y solicitantes de asilo.

4.4 Refugee Council (Ver anexo 5)

- Financiación

El *Refugee Council* recibe subvenciones del gobierno local, nacional así como del gobierno europeo para llevar a cabo algunos de sus servicios. Sin embargo, debido a que estas subvenciones no son suficientes para cubrir todos los servicios, la organización también depende de becas provenientes de otras asociaciones y fundaciones, así como de contribuciones donadas por empresas e individuos para llevar a cabo varios proyectos en apoyo de los refugiados.

- Tipo de servicios y lenguas que se ofrecen

El *Refugee Council* proporciona un servicio de interpretación telefónica (OLTAS) que se estableció en el año 2011. Este servicio está disponible en ocho idiomas distintos: el kurdo, mandarín, árabe, somalí, persa, pasto, tigrina e inglés.

También se ofrece un servicio de intérpretes para las entrevistas que se llevan a cabo con los usuarios de servicio. Dichos intérpretes se llaman *sessional workers*. Además, proporcionan información del sitio web, así como documentos publicados por el *Refugee Council* en una variedad de lenguas distintas.

- Lenguas más solicitadas

Las lenguas que más se solicitan son las lenguas arriba mencionadas: el kurdo, mandarín, árabe, somalí, persa (para Irán), pasto (para Paquistán y Afganistán) y tigrina (para Eritrea). Sin embargo, si acuden a la organización usuarios que hablen otros idiomas, se les ofrece una entrevista con un intérprete (*sessional worker*). Es decir, aunque las lenguas comentadas sean las más demandadas, también se ofrecen intérpretes en otros idiomas.

- Nacionalidad de los usuarios

En cuanto a la nacionalidad de los usuarios, la mayoría son de origen afgano, chino, paquistaní, somalí, iraní, iraquí, etíope y sudanés.

- Frecuencia de uso del servicio

Según personal del *Refugee Council*, los usuarios acuden al servicio de interpretación varias veces todos los días. Se estima que el servicio recibe unas 30.000 llamadas al año.

- Contextos en los que se trabaja

Los contextos en los que el servicio de interpretación trabaja con más frecuencia son: las solicitudes de asilo, asistencia a los solicitantes de asilo y la asistencia sanitaria.

- Perfil de los traductores/intérpretes

En referencia a quién lleva a cabo las interpretaciones, el *Refugee Council* destaca que dispone de personal que aconsejan a los usuarios (*staff client advisers*) y que hablan las lenguas solicitadas. Estas personas reciben una remuneración por su trabajo.

- Formación de los traductores/intérpretes

En cuanto a la formación exigida a los intérpretes, todos tienen que realizar el curso de formación proporcionada por la *Office of the Immigration Services Commissioner* (OISC). El OISC es una organización que se estableció en el año 1999, bajo la Ley de Inmigración y Asilo de 1999 (*Immigration and Asylum Act 1999*), con el fin de ofrecer cursos sobre la ley de inmigración y cómo asistir y aconsejar a los inmigrantes. Los cursos están destinados a aquellas personas que quieran trabajar como *Immigration Advisers*. En el Reino Unido es ilegal aconsejar sobre la inmigración y asilo, sin haber cumplido uno de los cursos ofrecidos por la OISC.

- Apoyo emocional

En respuesta a la pregunta sobre el apoyo emocional proporcionado por la organización, el *Refugee Council* contestó afirmativamente. Se estima que se ofrece apoyo a aquellas personas que aconsejan y trabajan con refugiados traumatizados.

Comentarios propios

Han surgido algunas preguntas relativas a la formación de los intérpretes que trabajan para el *Refugee Council* y el apoyo emocional que ofrece la organización a éstos. Se destaca que los intérpretes tienen que realizar un curso autorizado por el OISC para poder trabajar para el servicio. Sin embargo, no se especifica cuáles son los requisitos lingüísticos que tienen que cumplir. Por ejemplo, no se especifica si tienen que disponer de algún título que reconozca sus facultades lingüísticas, así como las de interpretar.

En cuanto al apoyo emocional ofrecido, aunque la organización afirma que se ofrece dicho servicio a los intérpretes que trabajan con refugiados traumatizados, no ofrece más información sobre el tipo de apoyo a que se refiere (grupos de apoyo mutuo, asistencia psicológica, psicoterapia etc.) ni cómo se organiza, por ejemplo, si se organizan sesiones de apoyo una vez al mes o sólo cuando alguien les pide.

4.5 NERS (Ver anexo 6)

- Financiación

NERS recibe subvenciones del Ministerio de Interior del Reino Unido (*Home Office*). Según personal de NERS, la cantidad del presupuesto que recibe del gobierno era bastante importante. Sin embargo, hace dos años, se recortó dicho presupuesto por un 62 por ciento. En los últimos años, la organización ha perdido un 70 por ciento de su financiación, lo que ha tenido un efecto significativo en el funcionamiento de los proyectos y servicios proporcionados.

- Tipo de servicios y lenguas que se ofrecen

NERS ofrece un servicio de interpretación en una gran variedad de idiomas. En circunstancias excepcionales, se puede ofrecer la mayoría de los idiomas solicitados a través de un servicio de intérpretes profesionales. Además, se puede ofrecer muchas lenguas distintas a través de los voluntarios que trabajan para NERS.

En cuanto a los otros servicios que ofrece NERS, se proporcionan clases de inglés para extranjeros, de manera gratuita, las cuales están dirigidas por voluntarios. Además, dirige un proyecto que se llama *North East Refugee Health Professionals Programme*, que tiene por objetivo asistir a aquellos refugiados y solicitantes de asilo que sean profesionales en el ámbito sanitario para mejorar su inglés en cuanto a la terminología médica, así como asistirles con el proceso de los exámenes en este campo, cómo entrar en la profesión etc.

- Lenguas más solicitadas

Las lenguas más solicitadas son: el kurdo, soraní (para Irán e Irak), farsi (para Irán y Afganistán), árabe, francés, tigrina, mandarín, somalí, urdu, pasto, tamil (para India y Sri Lanka) y senegalés.

- Nacionalidad de los usuarios

La mayoría de los usuarios del servicio de interpretación son de origen: kurdo, iraní, iraquí, congolés, eritreo, etíope, chino, Sri Lanka, afgano, somalí, sudanés, pakistaní, sirio y muchos más países del Medio Oriente.

- Frecuencia de uso del servicio

En cuanto a la frecuencia con que se utiliza el servicio, los usuarios piden intérpretes con regularidad, muchas veces cada día, pero los intérpretes proporcionados son raramente profesionales, por la escasez de un presupuesto designado a la interpretación.

- Contextos en los que se trabaja

El servicio de interpretación trabaja con todos los casos de solicitantes de asilo, y también llevan a cabo trabajo con refugiados. La mayoría del trabajo está relacionado con el apoyo y asistencia a los solicitantes de asilo, así como la asistencia para acceder el alojamiento.

- Perfil de los traductores/intérpretes

El equipo del servicio de interpretación de NERS está compuesto de intérpretes profesionales y voluntarios. Cuando la organización disponía de un presupuesto más amplio, casi siempre utilizaba intérpretes profesionales para realizar las interpretaciones. Sin embargo, ahora que el gobierno ha reducido el presupuesto, sólo tienen suficiente dinero para contratar intérpretes profesionales en circunstancias excepcionales, y sólo después de que sea aprobado por el director de la organización. Ahora, la mayoría de los intérpretes que llevan a cabo el trabajo son voluntarios. NERS paga los gastos de viaje de los voluntarios y también les paga la comida. En el caso de los intérpretes profesionales, éstos sí que reciben una remuneración.

- Formación de los traductores/intérpretes

En referencia a la formación que se exige a los intérpretes que trabajan para la organización, NERS explica que todos los voluntarios reciben formación para trabajar como *advice workers* (personas que dan consejo a los usuarios). También es imprescindible que respeten el principio de confidencialidad y que reciban información básica sobre el papel del intérprete. Los intérpretes profesionales tienen que aprobar una prueba establecida por NERS, y la mayoría ya tiene títulos relacionados con la interpretación en los servicios públicos.

- Apoyo emocional

En cuanto al apoyo emocional proporcionado a los intérpretes, NERS explica que sí que se lo ofrece, pero sólo de manera informal. Es decir, no existe un grupo de apoyo establecido dentro de la organización. Aunque sí que intenta ayudar a aquellos

intérpretes que piden este servicio, al dirigirles a otras asociaciones que les puedan ayudar, NERS no puede invertir dinero para establecer tal servicio dentro de la organización porque no hay suficiente financiación para cubrirlo.

Comentarios propios

En referencia a la respuesta relativa a la formación de los intérpretes que trabajan para NERS, aunque se explica que los voluntarios reciben formación para poder trabajar como *advice workers*, no se especifica en qué consiste esta formación ni tampoco en qué consiste la información básica que reciben sobre la práctica de la interpretación. Por ejemplo, no se dice si dicha formación incluye información sobre técnicas de interpretación, terminología, los códigos de conducta que existen para los intérpretes en los servicios públicos, etc. Dice que hay que respetar al principio de confidencialidad, pero no se mencionan otros factores indispensables: la imparcialidad, la fidelidad y la profesionalidad. Además, aunque explica que la mayoría de los intérpretes profesionales disponen de títulos relacionados con la interpretación en los servicios públicos, no se menciona nada sobre las habilidades lingüísticas de los intérpretes voluntarios. Es decir, no se especifica si éstos tienen que disponer de algún título que reconozca dichas habilidades lingüísticas, o si ser bilingüe es suficiente para poder trabajar como intérprete.

4.6 REAP-CAN.ITAS (Ver anexo 7)

- Financiación

REAP recibe financiación desde el gobierno local de la región de Londres, la Unión Europea (el Fondo Social Europeo), así como desde otras organizaciones caritativas (*Hillington Community Trust* y *Humanity, Equality, Rights*).

- Tipo de servicios y lenguas que se ofrecen

REAP proporciona un servicio de interpretación, a través de CAN.ITAS, en una multitud de idiomas. Según el servicio de interpretación, se puede ofrecer cualquier lengua que sea solicitada.

- Lenguas más solicitadas

Las lenguas que se solicitan con más frecuencia son: el punjabi, hindi, urdu, somalí, bengalí, polaco, pasto, dari (de Afganistán), farsi, ruso, árabe, tamil, amárico (de Etiopia).

- Nacionalidad de los usuarios

En cuanto a la nacionalidad, la mayoría de los usuarios de servicio proceden de Asia.

- Frecuencia de uso del servicio

El servicio de interpretación proporcionado por REAP está solicitado varias veces a la semana.

- Contextos en los que se trabaja

Se citan los contextos en los que los intérpretes trabajan con más frecuencia como los de la sanidad y la educación.

- Perfil de los traductores/intérpretes

El equipo que lleva a cabo las interpretaciones está compuesto por intérpretes profesionales y también voluntarios. Los intérpretes profesionales son remunerados. La cantidad del sueldo que éstos reciben aumenta, dependiendo de la experiencia y de los títulos conseguidos por el intérprete. REAP considera esto importante para dar un incentivo a los intérpretes para que sigan formándose y desarrollando sus habilidades, así como para que la calidad de su trabajo mejore. El precio para contratar a un intérprete profesional a través de REAP suele ser unas 25 libras esterlinas la hora, pero la cantidad puede variar, dependiendo de las tasas individuales que cobre cada intérprete. Además, REAP paga los gastos de viaje de los intérpretes (aproximadamente unas 6,50 libras esterlinas la hora).

Los intérpretes voluntarios no son remunerados por su trabajo, pero sí que reciben los gastos de viaje, que son de la misma cantidad que reciben los intérpretes profesionales.

- Formación de los traductores/intérpretes

En referencia a la formación exigida a los intérpretes que trabajan para REAP, se explica que éstos reciben cuatro días de formación, dirigida por la organización.

- Apoyo emocional

Según el personal de REAP, no existe ningún tipo de apoyo emocional organizado dentro de la organización para los intérpretes.

Comentarios propios

En cuanto a la formación de los intérpretes que trabajan para REAP, se dice que éstos reciben cuatro días de formación, proporcionada por la organización. Sin embargo, tal y como ocurre en el caso de NERS, no se especifica en qué consiste esta formación (si incluye técnicos y habilidades para la interpretación, información sobre los códigos de conducta para los intérpretes en los servicios públicos, cómo trabajar con refugiados y solicitantes de asilo etc.). Tampoco se explica cuáles son las habilidades lingüísticas de los intérpretes, por ejemplo, si disponen de algún título que reconozca su habilidad lingüística o habilidad para trabajar como intérprete.

4.7 *Freedom from Torture* (Ver anexo 8)

- Financiación

Freedom from Torture no recibe subvenciones ni del gobierno local, ni del gobierno nacional. Por lo tanto, la organización se financia a través de donaciones y ayudas prestadas desde otras asociaciones, fundaciones y ONG. Tres cuartos de su financiación procede de donaciones de personas individuales. Aparte de esto, la organización también lleva a cabo varias campañas para recaudar más fondos. *Freedom from Torture* destaca que no se aceptan subvenciones por parte del gobierno porque quieren mantener una organización imparcial y separada del gobierno. La única excepción es la

subvención que recibe desde el Ministerio de Sanidad (*Department of Health*), para examinar las víctimas de tortura y para la formación de profesionales sanitarios.

- Tipo de servicios y lenguas que se ofrecen

Freedom from Torture proporciona un servicio de traducción e interpretación en unos 10 idiomas. Según la organización, estas 10 lenguas son aquellas que se piden con más frecuencia. Sin embargo, se destaca que si un cliente pide otra lengua distinta, se busca a un intérprete desde el NRPSI. Por lo tanto, nunca se ha fallado en proporcionar un intérprete a ningún cliente.

- Lenguas más solicitadas

Las lenguas que se piden con más frecuencia son: el francés, tamil, árabe y farsi.

- Nacionalidad de los usuarios

En cuanto a la nacionalidad de los usuarios del servicio, la mayoría proceden de Irán, Sri Lanka y África Central (en particular la República Democrática del Congo y Camerún). La nacionalidad de los usuarios refleja las regiones del mundo en donde existen conflictos y violencia organizada.

- Frecuencia de uso del servicio

El servicio se usa constantemente; todos los días desde las 10 de la mañana hasta las 5 de la tarde. Según la organización, se priorizan aquellos clientes que no hablan inglés, porque éstos no reciben la asistencia que necesitan a través de otros servicios.

- Contextos en los que se trabaja

En referencia a los contextos en los que el servicio de traducción e interpretación trabaja, se citan la psicoterapia para adultos, jóvenes y familias (este servicio está disponible para individuos así como para grupos), terapia física, trabajo social (solicitudes de asilo, cómo acceder alojamiento etc.) y exámenes médicos.

- Perfil de los traductores/intérpretes

El servicio de traducción e interpretación cuenta con un equipo de traductores/intérpretes profesionales que son remunerados por su trabajo. Se pagan a los intérpretes aproximadamente 30 libras esterlinas la hora (la tasa media para los intérpretes autónomos). Éstos están pagados por todo el trabajo que llevan a cabo, incluyendo la supervisión. *Freedom from Torture* no contrata a intérpretes voluntarios, ni intérpretes que no dispongan de un título relacionado con la interpretación.

- Formación de los traductores/intérpretes

En cuanto a la formación, todos los traductores/intérpretes tienen que ser titulados en interpretación o traducción. La mayoría de los intérpretes que trabajan para *Freedom from Torture* disponen del DPSI. Además, la organización proporciona más formación en el ámbito de la interpretación y también existe un grupo de supervisión para asesorar

a los intérpretes que trabajan para el servicio. Se destaca que *Freedom from Torture* no contrata a intérpretes que trabajan para el UKBA (*UK Border Agency*).

- Apoyo emocional

Freedom from Torture proporciona apoyo emocional a sus intérpretes. La organización dispone de un grupo de supervisión para ayudar a aquellos intérpretes que necesiten asistencia y se organizan sesiones después de cada trabajo de interpretación, en los que los intérpretes puedan comentar sobre su experiencia (*de-brief sessions*). También existe la posibilidad para los intérpretes de pedir supervisión individual para aquellos casos que sean muy difíciles y complejos.

Comentarios propios

Aunque los resultados conseguidos a través de *Freedom from Torture* sean bastante detallados, en particular en cuanto a la remuneración de los intérpretes y el apoyo emocional proporcionado a éstos, todavía quedan dudas relativas a la formación proporcionada por la organización. Se explica que todos los intérpretes reciben formación impartida por la organización en el ámbito de la interpretación. Sin embargo, tal y como en los casos de NERS y REAP, no se especifica en qué consiste dicha formación (si se trata de los códigos de conducta para los intérpretes, cómo trabajar con refugiados y solicitantes de asilo por ejemplo).

4.8 Tabla de los resultados

A continuación se muestran los resultados obtenidos en forma de tabla. Esto ayuda a visualizar los resultados, facilitando así el análisis. Se ha decidido organizar los resultados según el país de la ONG, porque esto facilita el análisis y ayuda a comparar las ONG españolas con las ONG británicas. Para ver los resultados organizados en este formato, ver la siguiente página.

	ACCEM	COMRADE-SETI	CEAR
Financiación	Ministerio de Trabajo e Inmigración/ Fondos Europeos	Ministerio de Sanidad/ Servicios Sociales e Igualdad/ Asignación Tributaria del IRPF	Fondo Europeo para los Refugiados/ el Ministerio de Trabajo e Inmigración/ Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración/ Dirección General de Integración de los Inmigrantes
Servicios y lenguas proporcionados	Un servicio de traducción e interpretación en una gran variedad de lenguas	Un servicio de traducción e interpretación en unos 25 idiomas distintos	Un servicio de traducción e interpretación en unos 25 idiomas distintos
Lenguas más solicitadas	Francés, árabe, somalí, inglés	Árabe, chino	Inglés, francés, árabe
Procedencia de los usuarios	Siria, Palestina, países africanos	Marruecos, China, Siria, Egipto	Irán
Frecuencia de uso	Todos los días	Todos los días	Todos los días
Contextos	Todas las ramas de los servicios públicos, solicitudes de asilo	Los servicios públicos, solicitudes de asilo	Todos los contextos relacionados con la atención a solicitantes y beneficiarios de protección internacional
Perfil de los traductores/intérpretes	Equipo de colaboradores remunerados	Traductores/Intérpretes profesionales que son contratados (remunerados), colaboradores y voluntarios (no remunerados)	La mayoría del equipo son voluntarios (no remunerados). También un grupo de colaboradores remunerados
Formación	Conocimiento de lenguas, formación en el ámbito del asilo y la ley de extranjería	La mayoría tienen títulos universitarios, son licenciados en Filología, Traducción e Interpretación, Derecho, Lenguas etc.	La mayoría de los traductores/intérpretes profesionales son licenciados en Filología o Traducción, se valoran estudios superiores y cursos de formación relacionados
Apoyo emocional	Días de formación en los que reúnen los traductores/intérpretes. No existe un grupo de apoyo dirigido por la ONG	Talleres de formación cada dos meses para los traductores/intérpretes. No existe un grupo de apoyo dirigido por la ONG	Sesiones periódica de formación para los traductores/intérpretes. No menciona si existe un grupo de apoyo dirigido por la ONG o no

	<i>Refugee Council</i>	NERs	REAP	<i>Freedom from Torture</i>
Financiación	Subvenciones del gobierno local y nacional/ el Gobierno Europeo, otras asociaciones y fundaciones sin ánimo de lucro	Ministerio del Interior (<i>Home Office</i>)	Gobierno local de Londres, otras ONG, Fondo Social Europeo	No recibe financiación del gobierno. Recibe subvenciones desde otras ONG, donaciones etc.
Servicios y lenguas proporcionadas	Proporciona un servicio de interpretación y publica documentos en una gran variedad de lenguas distintas	Un servicio de interpretación en una gran variedad de idiomas	Un servicio de interpretación en una gran variedad de lenguas distintas	Un servicio de traducción e interpretación en unos 10 idiomas distintos
Lenguas más solicitadas	El kurdo, mandarín, árabe, somalí, persa, pasto y tigrina	El kurdo, soraní, farsi, árabe, francés, tigrina, mandarín, somalí, urdu, pasto, tamil, senegalés	El punjabi, hindi, urdu, somalí, bengalí, polaco, pasto, dari, farsi, ruso, árabe, tamil, amárico	El francés, tamil, árabe, farsi
Procedencia de los usuarios	Afganistán, China, Pakistán, Somalia, Irak, Irán, Etiopia, Sudán	Kurdistán, Irán, Irak, República Democrática del Congo, Etiopia, China, Sri Lanka, Afganistán, Somalia, Sudán, Pakistán, Siria, más países del Medio Oriente	Asia	Irán, Sri Lanka, África Central (en particular la República Democrática del Congo y Camerún)
Frecuencia de uso	Varias veces, todos los días	Muchas veces cada día	Varias veces a la semana	Constantemente todo el día (de las 10h hasta las 17h)
Contextos	Solicitudes de asilo y el servicio sanitario	Solicitudes de asilo y asistencia para conseguir el alojamiento	El servicio sanitario y educativo	Psicoterapia, fisioterapia y documentación para las solicitudes de asilo

	<i>Refugee Council</i>	NERS	REAP	<i>Freedom from Torture</i>
Perfil de los traductores/intérpretes	<i>Staff client advisers</i> (remunerados)	Intérpretes profesionales (remunerados), voluntarios (no remunerados pero NERS paga los gastos de viaje y la comida)	Intérpretes profesionales (remunerados), voluntarios (no remunerados pero REAP paga los gastos de viaje)	Intérpretes profesionales (remunerados)
Formación	Curso de formación dirigido por la OISC	Todos los intérpretes reciben formación para trabajar como <i>advice workers</i> y sobre el papel del intérprete. La mayoría tienen títulos relacionados con la interpretación en los servicios públicos	Cuatro días de formación, dirigida por REAP	La mayoría de los intérpretes tienen el DPSI. <i>Freedom from Torture</i> proporciona más formación y un grupo de supervisión
Apoyo emocional	Ofrece apoyo emocional a aquellas personas que trabajan con refugiados traumatizados	No existe un grupo de apoyo dirigido por la ONG	No existe un grupo de apoyo dirigido por la ONG	Grupo de supervisión, comentarios después de cada sesión de interpretación, supervisión individual, si hace falta, para los casos complejos

Capítulo 5: Análisis de los resultados

5.1 Financiación

Dado que la financiación de una organización suele afectar a la calidad y la organización de sus servicios, se considera ésta como un factor importante a analizar. Además, analizar la financiación de las ONG en el Reino Unido y España nos permite establecer el nivel de ayuda financiera que dichas ONG reciben de los gobiernos de los dos países.

Todas las ONG analizadas reciben subvenciones del gobierno, y la mayoría también reciben fondos de la Unión Europea. La cantidad a la que oscilan dichas subvenciones varía dependiendo de la ONG. Por ejemplo, *Freedom from Torture* generalmente no acepta ayuda financiera del gobierno, debido a los propios principios de la organización, con la única excepción de la subvención que recibe del Ministerio de Sanidad para examinar a víctimas de tortura. Por otro lado, las otras ONG británicas reciben subvenciones tanto del gobierno local (en el caso de REAP) como del gobierno nacional (las subvenciones del Ministerio de Interior que recibe NERS).

En el caso de las ONG españolas, las tres organizaciones analizadas reciben una variedad de subvenciones desde distintos Ministerios del estado español, tales como el Ministerio de Trabajo e Inmigración y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Si comparamos las condiciones de la financiación del SETI en el año 2006, ésta sigue funcionando más o menos de la misma manera. En el año 2006, el SETI recibía subvenciones por parte del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y del IRPF (Valero, 2006:54). Los resultados del presente estudio llevado a cabo en el año 2013, muestran que la organización sigue recibiendo subvenciones del IRPF y también del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Sin embargo, no se especifica la cuantía económica de dichas subvenciones, por lo cual no se puede decir si las subvenciones recibidas han subido o bajado en los últimos seis años. En el caso de ACCEM, no se puede comparar su situación financiera con la del año 2006, ya que el estudio de Valero no cubre este aspecto de la organización.

En cuanto a la comparación entre la financiación de las ONG británicas y las ONG españolas, la situación financiera parece similar en los dos países. Se puede concluir que todas las ONG analizadas, tanto las españolas como las británicas, están financiadas de algún modo por los gobiernos español y británico, respectivamente, y que la mayoría también reciben subvenciones de los fondos de la Unión Europea. Sin embargo, en los dos casos, estas subvenciones que reciben del gobierno no son suficientes como para mantener el funcionamiento de los servicios de la organización, por lo cual todas las ONG también dependen de donaciones por parte de personas individuales y por parte de otras ONG y asociaciones. Además, con la excepción de *Freedom from Torture*, todas las organizaciones dependen de la buena voluntad de personas que ofrecen sus servicios voluntariamente para ayudar a manejar la cantidad de trabajo. Es debido al escaso presupuesto de las ONG que se recurre a utilizar dichos voluntarios para llevar a cabo la mayor parte del trabajo de los servicios de traducción e interpretación.

Esta situación ha empeorado durante los últimos seis años, tanto en España como en el Reino Unido, por la crisis económica. Desde que empezó la crisis, se han recortado los presupuestos

de muchas de las ONG, por ejemplo, el caso de NERS, que ha perdido un 70 por ciento de su financiación. También explica la razón por la cual muchas de las ONG se encuentran en una situación en la que están luchando por poder mantenerse a flote.

La CEAR publicó un informe en su sitio web el 12 de marzo de 2013, sobre los recortes y los impagos que ha sufrido la organización por parte de las administraciones públicas (disponible en: <http://cear.es/index.php/2013/03/12/los-recortes-y-los-impagos-de-las-administraciones-publicas-amenazan-la-continuidad-de-cear/>). Según el informe, desde 2009, la CEAR ha perdido más del 50 por ciento de su presupuesto y diferentes administraciones deben a la CEAR más de 1,5 millones de euros. El informe destaca que dichos recortes e impagos amenazan el futuro de la organización. Los recortes e impagos son consecuencia del Plan de Pago a proveedores, que ha puesto en marcha el gobierno español. Sin embargo, dicho Plan no tiene en cuenta las subvenciones, por lo cual excluye la situación que sufren la mayoría de las ONG.

El informe de la CEAR hace hincapié en los problemas que sufren las ONG para poder financiarse. Debido a la falta de presupuesto que reciben, algo que se ha visto empeorado aún más por la crisis económica, las organizaciones no gubernamentales dependen de la buena voluntad de los voluntarios y de las donaciones para poder seguir proporcionando unos servicios mínimos a las personas más vulnerables de la sociedad.

5.2 Tipo de servicios y lenguas ofrecidas

Existen dos razones por las que se ha considerado necesario analizar los tipos de servicios y las lenguas ofrecidas por las ONG: primero, para poder analizar si la situación de las ONG españolas se ha desarrollado desde el estudio de Valero de 2006, y segundo, para poder comparar los tipos de servicios y lenguas ofrecidas por las ONG españolas con los de las ONG británicas. Esta segunda razón nos permite establecer si las ONG en uno de los dos países son más avanzadas que en el otro, en cuanto al tipo de servicios y el número de lenguas que se ofrecen.

Todas las ONG proporcionan un servicio de traducción y/o interpretación en una gran variedad de idiomas distintos. Además, todas indican que en caso de que un usuario del servicio pida otra lengua que no esté incluida en las lenguas ofrecidas, el servicio buscará un intérprete/traductor que hable dicha lengua.

Para comparar la situación actual de ACCEM con la de 2006, el servicio sigue siendo un servicio de traducción e interpretación. En cuanto a las lenguas ofrecidas, el estudio de Valero no menciona este factor, pero se supone que también en el año 2006 el servicio cubría una variedad de lenguas distintas por la gran cantidad de trabajo que se estaba llevado a cabo. Con referencia al SETI, sigue proporcionando un servicio de traducción e interpretación en una gran variedad de idiomas. Sin embargo, según el estudio de Valero, en el año 2006, el SETI ofrecía unas 35 lenguas distintas (Valero, 2006:54), mientras en el año 2013 se citan unas 25. No obstante, no se considera que esto afecte a la calidad del servicio, ya que el personal del SETI hace hincapié en que se intenta cubrir todas las lenguas que se piden, y que se busca a intérpretes para aquellos idiomas no ofrecidos.

Al comparar los tipos de servicios y lenguas ofrecidas en las ONG españolas con las ONG británicas, hemos dado cuenta de que, con la excepción de *Freedom from Torture*, las organizaciones británicas sólo proporcionan un servicio de interpretación, mientras todas las organizaciones españolas proporcionan un servicio de interpretación y también un servicio de traducción. Sin embargo, a pesar de que no se mencione ningún servicio de traducción, el *Refugee Council* destaca que se publican varios documentos en lenguas distintas, por lo cual es posible que los intérpretes que trabajan para las ONG británicas también lleven a cabo traducciones, aunque no se especifica que si este es o no el caso.

5.3 Lenguas más solicitadas

Analizar las lenguas más solicitadas en las ONG nos permite llegar a unas conclusiones sobre el perfil de los usuarios que acuden a las ONG en el Reino Unido y España, y si existe una gran demanda por unas lenguas más que otras.

En cuanto a las lenguas más solicitadas, hay una gran diferencia entre las lenguas que se piden con más frecuencia en España y las que se piden en el Reino Unido. Con referencia a la situación en España, la lengua más solicitada es el árabe; todas las ONG españolas analizadas contestaron que éste fue el idioma que se presta más, seguido por el francés (de países francófonos en África) y el inglés (de países angloparlantes en África). Las otras dos lenguas mencionadas son el chino y el somalí, pero no se piden tanto como los otros idiomas arriba mencionados. Estas lenguas reflejan las características de la inmigración en España, ya que, además de la influencia de personas procedentes de América Latina, se compone en gran parte de personas procedentes del norte de África. También reflejan los países del mundo donde se producen conflictos armados. Por ejemplo, el personal de ACCEM y SETI destacaron que en la actualidad ha aumentado la demanda para el árabe, debido a los conflictos que están teniendo lugar en Siria y en Palestina.

Las lenguas más solicitadas en las ONG españolas están representadas por el siguiente gráfico:

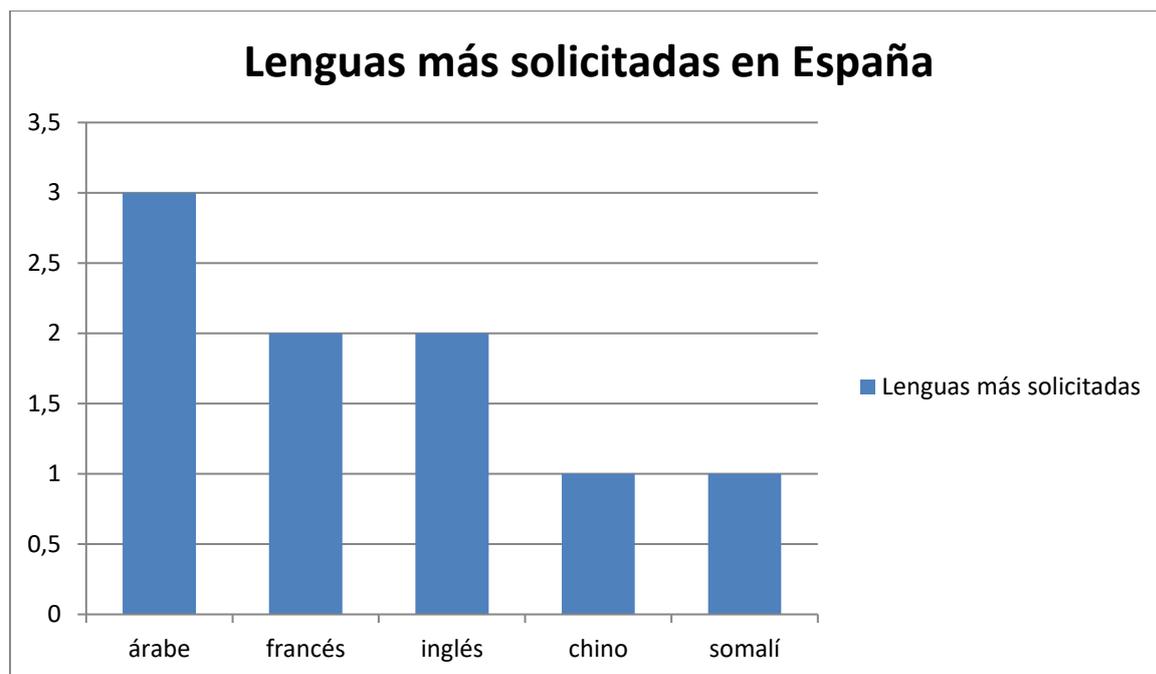


Tabla 1: Lenguas más solicitadas en España

En cuanto a las lenguas más solicitadas en las ONG británicas, la variedad es mucho más amplia. Además del árabe y del francés, que aparecen también entre los idiomas que se prestan con más frecuencia en el Reino Unido, hay una gran variedad de lenguas asiáticas y del Medio Oriente, tales como el pasto, el kurdo y el farsi. Tal y como en el caso de las lenguas solicitadas en España, los idiomas prestados en el Reino Unido reflejan las características de la inmigración en el país. En el Reino Unido, muchos de los inmigrantes proceden de la India y de Pakistán, además de otros países fronterizos, por lo cual tiene sentido que las lenguas procedentes de dichos países sean las que se piden con más frecuencia. Además, el Reino Unido es un país mucho más multicultural que España, lo cual explica el número más amplio de lenguas pedidas.

Las lenguas más solicitadas en las ONG británicas están representadas por el siguiente gráfico. Los números representan el número de ONG que citaron cada lengua como una de las que más se prestan.

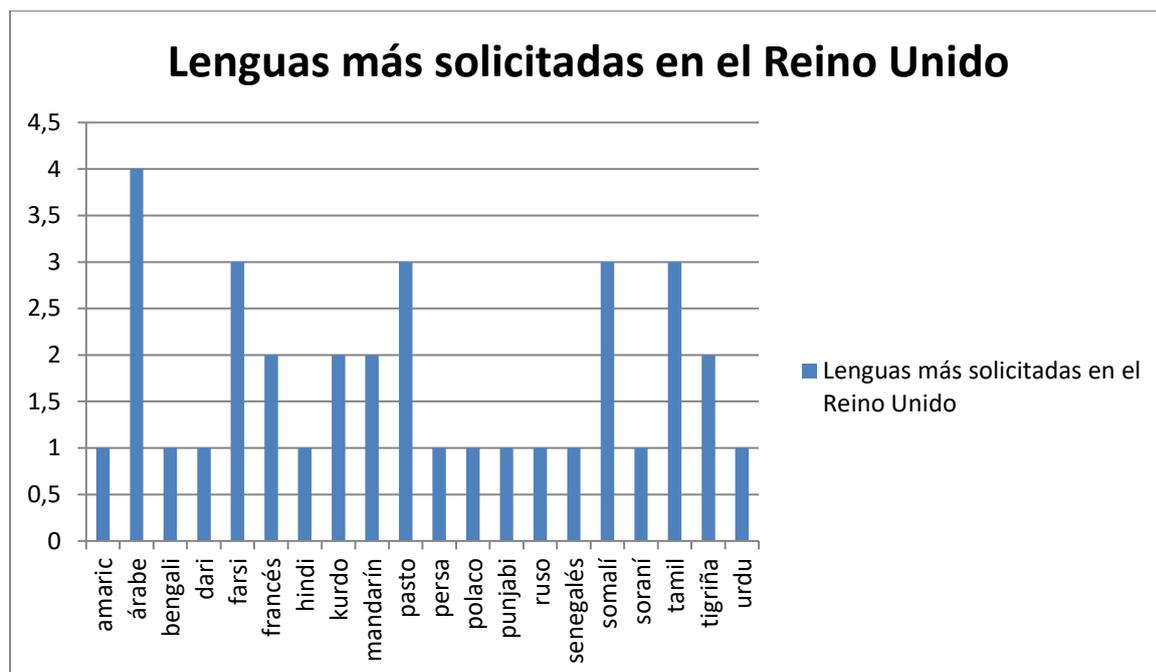


Tabla 2: Lenguas más solicitadas en el Reino Unido

5.4 Nacionalidad de los usuarios

Establecer la nacionalidad de los usuarios de servicios nos ofrece más información sobre las personas que acuden a las ONG en el Reino Unido y España. También nos ayuda a establecer si los inmigrantes/refugiados/solicitantes de asilo que acuden a las organizaciones proceden de algunas regiones o países específicos.

Igual que en el caso de las lenguas más solicitadas, la nacionalidad de los usuarios de los servicios de traducción e interpretación, tanto en las ONG españolas como británicas, varía dependiendo de los países en donde se producen conflictos armados. Con referencia a las ONG españolas, se cita Siria como el país de procedencia de la mayoría de los usuarios, lo que refleja la situación difícil que está teniendo lugar. El personal del SETI comentó que recientemente el servicio está recibiendo más gente de Marruecos y de Egipto, lo que refleja las situaciones que están desarrollándose en estos países.

Las nacionalidades de la mayoría de los usuarios están representadas por el siguiente gráfico:

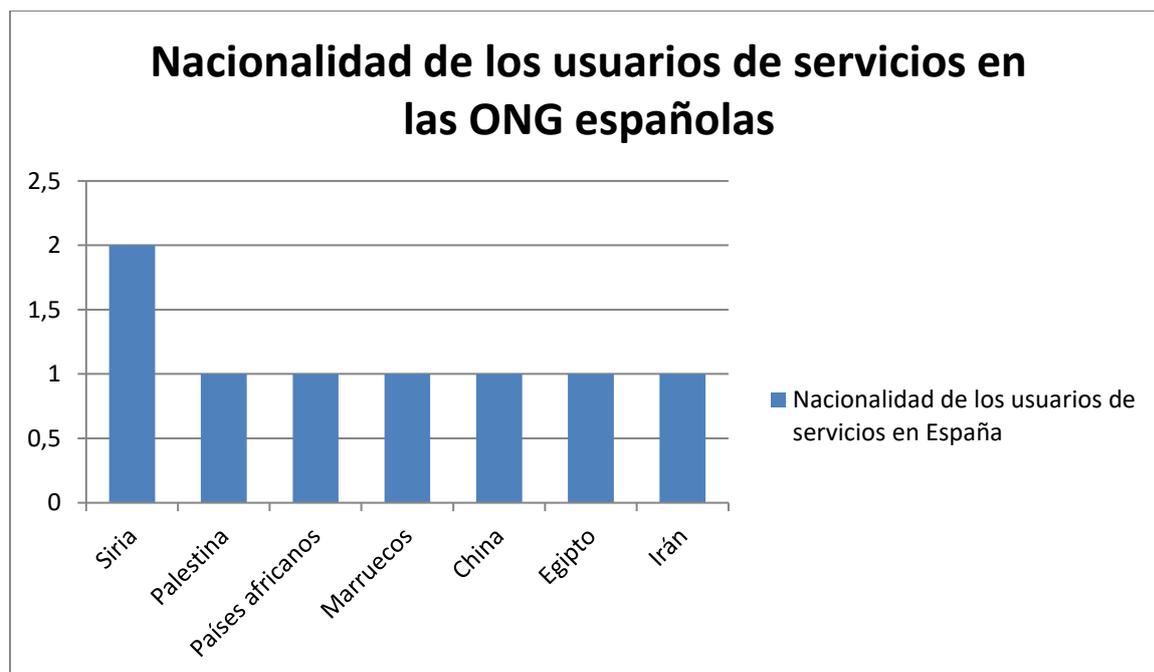


Tabla 3: Nacionalidad de los usuarios de servicios en las ONG españolas

De la misma manera que los conflictos en el mundo afectan a la nacionalidad de los usuarios que acuden a las ONG en España, igual pasa en el Reino Unido. Esto explica el gran número de usuarios procedentes de Irán, Afganistán, Sudán, la República Democrática del Congo e Irak. Además, parece que otros acontecimientos que pasan en el mundo, tales como los desastres naturales, hambrunas etc. también tienen una concordancia con la nacionalidad de los usuarios de servicios que acuden a las ONG. Esto explica el gran número de usuarios procedentes de Somalia y Etiopía. Sin embargo, aunque estos factores afectan a la nacionalidad de los usuarios, no significa que estas nacionalidades sean las únicas que piden los servicios de traducción e interpretación. En las organizaciones británicas, tal y como en el caso de las lenguas solicitadas, los usuarios que acuden a los servicios proceden desde una gran variedad de países, en particular desde países asiáticos y del Medio Oriente.

Las nacionalidades de la mayoría de los usuarios están representadas por el siguiente gráfico. Los números representan el número de organizaciones que citaron cada nacionalidad como aquella que tiene la mayoría de los usuarios.

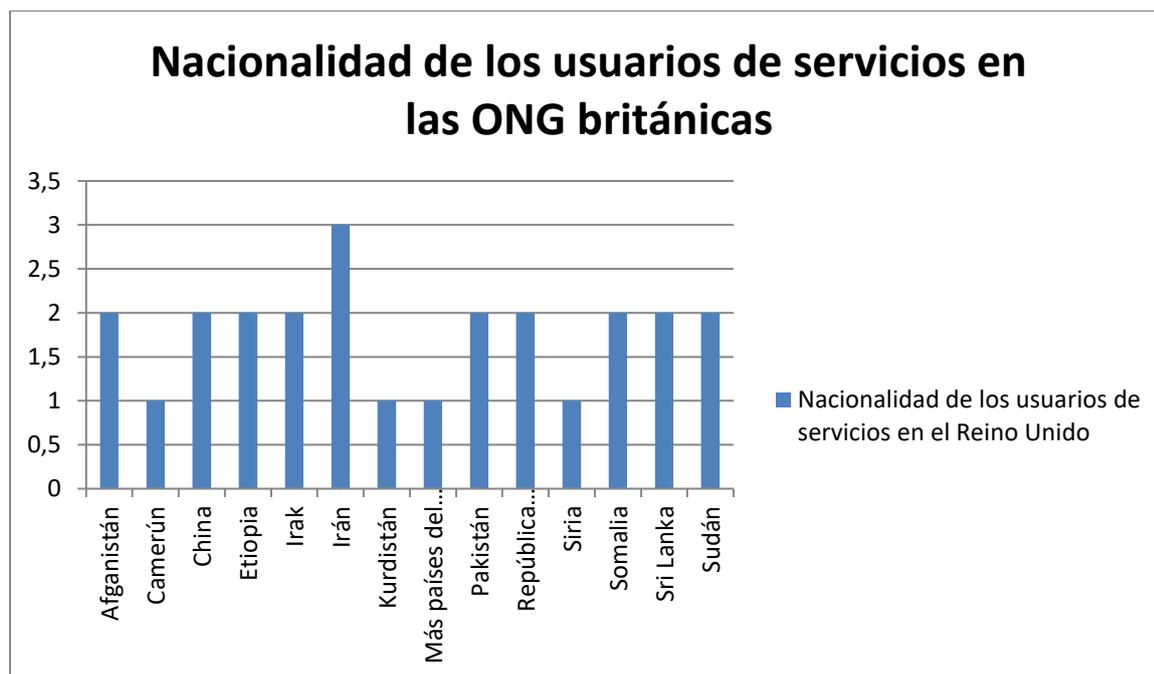


Tabla 4: Nacionalidad de los usuarios de servicios en las ONG británicas

5.5 Frecuencia de uso

Se ha considerado la frecuencia de uso ser un factor importante a analizar, con el fin de establecer si se usan los servicios de traducción e interpretación de las ONG más en el Reino Unido o en España. Esto no sólo nos permite establecer si la situación en las ONG es más avanzada en uno de los dos países que en el otro, sino también nos ayuda a llegar a unas conclusiones sobre la situación en los dos países en cuanto al tamaño de la población inmigrante que se encuentra allí.

En referencia a la frecuencia con la que se utilizan los servicios de traducción e interpretación de las ONG, casi todas las organizaciones encuestadas contestaron que se utiliza el servicio todos los días. La única excepción es el caso de REAP, que contestó que se utiliza el servicio de interpretación varias veces a la semana. Esto es bastante sorprendente porque, dado que la sociedad británica es más multicultural y que históricamente ha habido más inmigración allí que en España, se esperaba que hubiera habido más demanda de trabajo en las organizaciones británicas que en las organizaciones españolas. No obstante, los resultados muestran que hay tanta demanda para la interpretación en España como en el Reino Unido, lo que refleja los cambios que han tenido lugar en España en los últimos 30 años, y la nueva sociedad multicultural que está surgiendo.

La frecuencia con la que se utilizan los servicios de traducción e interpretación de las ONG encuestadas está representada por el siguiente gráfico:

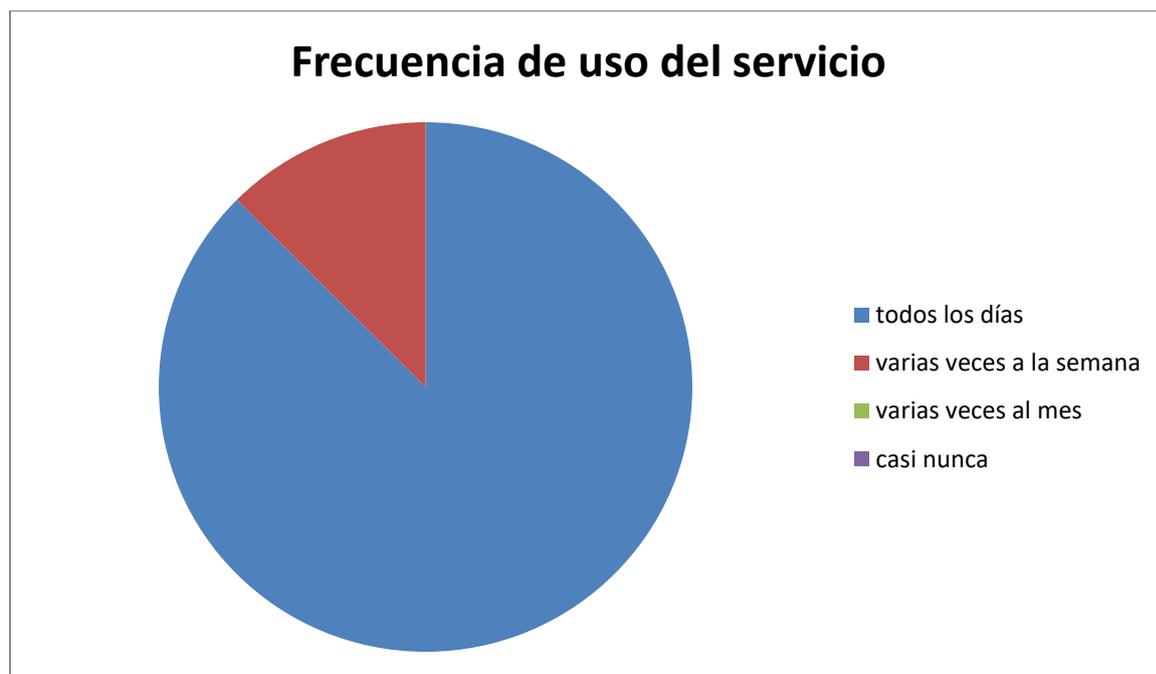


Tabla 5: Frecuencia de uso del servicio

5.6 Contextos en los que trabajan los intérpretes/traductores

Analizar los contextos en los que trabajan los intérpretes/traductores en las ONG tiene como objetivo establecer si existe más necesidad para éstos en ciertos contextos que en otros. También nos permite comparar la situación actual en las ONG españolas con la de 2006, así como comparar dicha situación con la del Reino Unido.

Todas las ONG analizadas trabajan en una amplia variedad de contextos. Casi todas, con la excepción de REAP, trabajan la mayor parte en contextos relacionados con las solicitudes de asilo y protección internacional. Esto se explica por el perfil de los usuarios de sus servicios de traducción e interpretación, que suelen ser personas refugiadas, apátridas y solicitantes de asilo, ya que son éstas las personas que tienen más dificultades para acceder a los servicios públicos. Aparte de las solicitudes de asilo, todas las ONG trabajan en varios contextos relacionados con los servicios públicos. Por ejemplo, el servicio de interpretación proporcionado por REAP trabaja en el sector sanitario y educativo, mientras ACCEM y el SETI trabajan en todos los contextos relacionados con los servicios públicos.

Si comparamos su situación actual con la del año 2006, los contextos en los que trabaja en servicio de traducción e interpretación de ACCEM siguen siendo los mismos. En el año 2006, las áreas en las que hacían falta estas actividades eran las de Información y Orientación y la Asistencia a Solicitantes de Asilo y Refugiado. Los traductores e intérpretes proporcionados por ACCEM asistían a los solicitantes de asilo a lo largo del procedimiento de asilo, con la traducción de los documentos necesarios y la presentación de su caso en la OAR (Valero, 2006:51). Según el personal de ACCEM, esta actividad sigue constituyendo la mayor parte del trabajo que lleva a cabo el servicio.

En referencia a los contextos en los que trabaja el SETI, tal y como en el caso de ACCEM, estos contextos siguen siendo iguales a los de 2006. En el año 2006, las principales actividades que llevaban a cabo los traductores/intérpretes eran la traducción de varios documentos relacionados con la solicitud de asilo, trámites relacionados con los permisos de residencia y/o trabajo, administración y educación, así como la interpretación consecutiva en otras ONG y en los servicios públicos (Valero, 2006:53).

En cuanto a la comparación entre la situación actual en el Reino Unido y en España, se puede concluir que las ONG españolas trabajan en unos contextos más amplios que las ONG británicas. De las tres organizaciones españolas analizadas, dos contestaron que trabajaban en todos los contextos relacionados con los servicios públicos, además de los contextos relacionados con las solicitudes de asilo. Por otro lado, las organizaciones británicas analizadas trabajan en contextos más limitados. Por ejemplo, los intérpretes del *Refugee Council* asisten a los usuarios a lo largo del procedimiento de asilo y a acceder el servicio sanitario, mientras los intérpretes de NERS trabajan con los solicitantes de asilo y también ayudan a los usuarios a acceder el alojamiento.

5.7 Perfil de los traductores/intérpretes

El análisis del perfil de los traductores/intérpretes que trabajan para las ONG tiene como objetivo determinar qué tipo de personas llevan a cabo las traducciones/interpretaciones; por ejemplo, si son voluntarios o profesionales. Esto nos ayuda a establecer si el ámbito de la traducción e interpretación en las ONG, tanto en el Reino Unido como en España, es un ámbito avanzado y desarrollado y si existe una profesionalización de dicho ámbito, o si sigue siendo una rama olvidada de la TISP.

Al analizar los resultados de las encuestas, se puede concluir que el equipo de traductores/intérpretes que trabajan para los servicios de traducción e interpretación en las ONG suele ser un conjunto de tres tipos de personas:

1. Profesionales: estos son traductores/intérpretes profesionales, que son contratados por la ONG y reciben una remuneración por todo el trabajo que llevan a cabo.
2. Colaboradores: estos son personas que suelen ser traductores/intérpretes profesionales, o personas que comparten la lengua y/o cultura del usuario, y que suelen tener algo de experiencia en el entorno de la mediación intercultural. Los colaboradores no son contratados por la ONG, pero suelen recibir una remuneración por su trabajo, aunque esto no siempre sea el caso y tiende a variar, dependiendo de la ONG.
3. Voluntarios: estos son personas que no necesariamente tienen experiencia en la traducción y/o interpretación, pero que comparten la lengua y/o cultura del usuario. No son contratados por la ONG y no son remunerados, sino que llevan a cabo las traducciones/interpretaciones por su buena voluntad.

En cuanto a las ONG españolas, la mayoría de los traductores/intérpretes son colaboradores (remunerados) y voluntarios. Sólo una de las tres organizaciones analizadas contrata a intérpretes profesionales para cubrir la demanda de las lenguas más solicitadas (el SETI).

En el estudio de Valero en 2006, no se sabía mucho sobre el perfil de los intérpretes/ traductores del servicio de traducción e interpretación y tampoco se sabía si los trabajos eran remunerados o no. Por lo tanto, no se puede decir si la situación ha mejorado o empeorado, pero sí se puede aclarar ahora que los traductores/intérpretes de ACCEM son un equipo de colaboradores y que reciben una remuneración por su trabajo.

En referencia a la situación del SETI, en 2006 el servicio de traducción e interpretación estaba formado por un grupo de colaboradores y un grupo de voluntarios. Sin embargo, no se mencionaba nada sobre si dichos colaboradores estaban remunerados o no. En 2013, el equipo sigue constituyéndose por un grupo de colaboradores y voluntarios, pero también incluye un grupo de traductores/intérpretes profesionales, que son contratados por la organización. Dichos profesionales están contratados para las lenguas más solicitadas, y su trabajo es remunerado. Este desarrollo muestra un avance del SETI, porque destaca que la organización se ha percatado de la importancia de proporcionar un servicio de traducción e interpretación de alta calidad, y que no es algo que cualquier persona bilingüe puede hacer.

Al analizar los resultados de las encuestas, se puede concluir que la situación en el Reino Unido es más avanzada. Los traductores/intérpretes que trabajan para las ONG británicas tienden a ser profesionales, contratados por las ONG, y la mayoría reciben un salario. De las cuatro ONG analizadas, tres contestaron que contrataban intérpretes profesionales.

Los intérpretes que trabajan para el *Refugee Council* están todos remunerados y los que trabajan para *Freedom from Torture* son todos profesionales, además de recibir una remuneración. Por añadido, *Freedom from Torture* hace hincapié en que nunca utiliza voluntarios o personas que no tengan la formación apropiada. En cuanto a las dos otras ONG, NERS cuenta con un equipo de intérpretes profesionales y también colaboradores. Antes, sólo contaba con profesionales remunerados. Sin embargo, debido a la crisis económica, ya no tiene el presupuesto suficiente como para mantener el servicio de esa manera. No obstante, todos los voluntarios que trabajan para NERS tienen sus gastos de viaje y la comida pagada por la organización, lo que también es el caso para los voluntarios que trabajan para REAP. Aunque las ONG británicas todavía dependen de los voluntarios para tratar la demanda de trabajo, es evidente que la situación en este aspecto es más avanzada que en España.

Los resultados conseguidos en cuanto al perfil de los traductores/intérpretes en las ONG están representados por el siguiente gráfico:

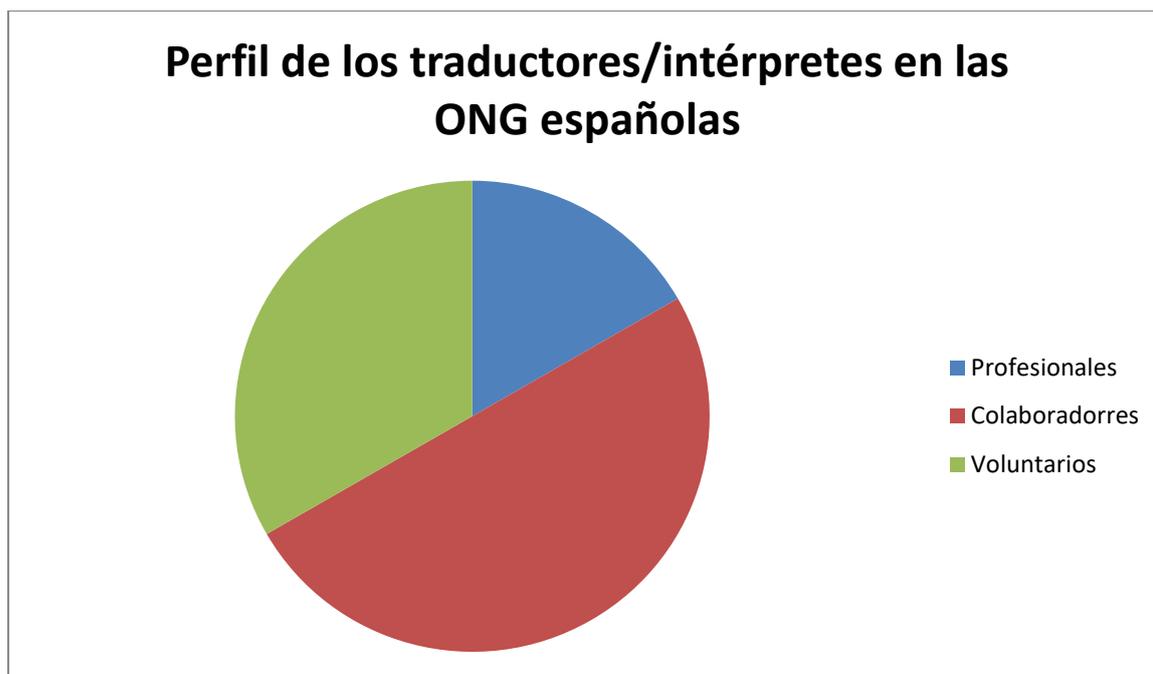


Tabla 6: Perfil de los traductores/intérpretes en las ONG españolas

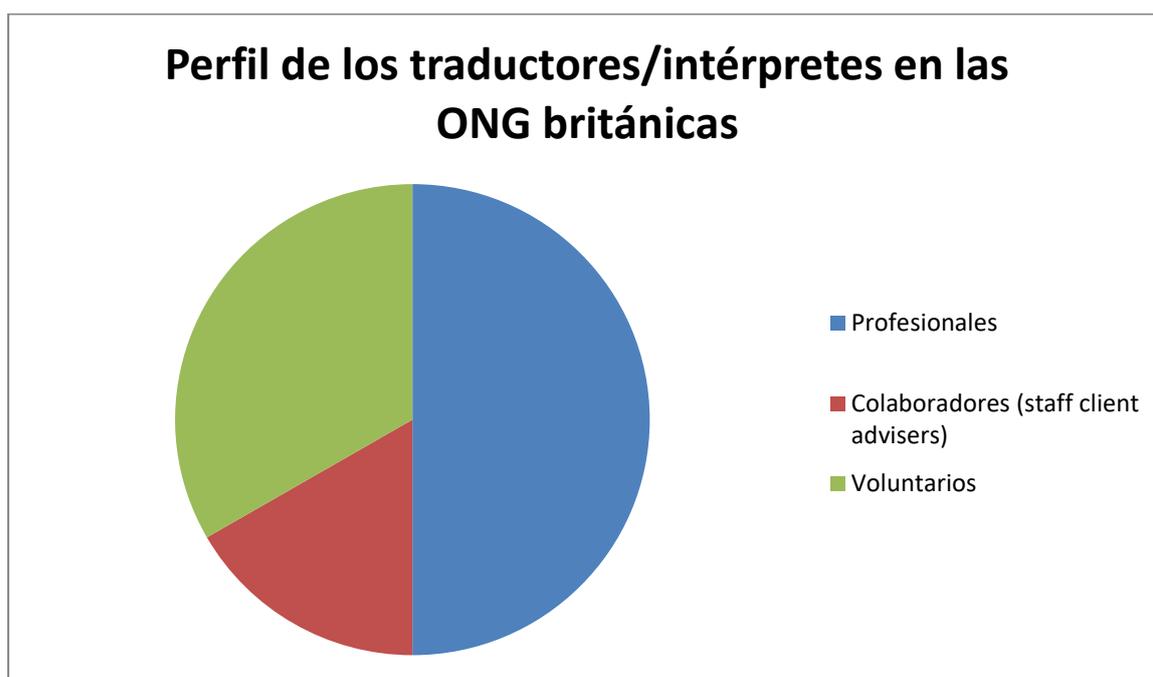


Tabla 7: Perfil de los traductores/intérpretes en las ONG británicas

Tal como demuestran los gráficos, mientras la mayoría de los traductores/intérpretes que trabajan para las ONG españolas son colaboradores (remunerados y no remunerados, dependiendo de la ONG), la mayoría de los traductores/intérpretes que trabajan en las ONG británicas son profesionales.

5.8 Formación de los traductores/intérpretes

Al analizar el nivel de formación de los traductores/intérpretes que trabajan para las ONG, se espera determinar si éstos disponen de los títulos apropiados para llevar a cabo el trabajo, o no. Esto, igual que el análisis del perfil de los traductores/intérpretes, nos ayuda a establecer si los servicios de traducción e interpretación en las ONG británicas y españolas son avanzados, con personal profesional para realizar el trabajo, o no.

Por lo que concierne a la formación de los traductores/intérpretes de las ONG, los resultados de la encuesta demuestran que hay mucha variedad. En cuanto a las ONG españolas, la tendencia es que la mayoría de los traductores/intérpretes disponen de estudios superiores y son titulados en carreras tales como Filología, Traducción e Interpretación. Además, todas las organizaciones ofrecen cursos a los traductores/intérpretes, aunque se desconoce en qué consiste exactamente dicha formación.

Sin embargo, aunque dos de las tres ONG españolas afirmen que la formación arriba mencionada es la formación que tienen la mayoría de sus traductores/intérpretes (el SETI y la CEAR), estas dos organizaciones no mencionan si existen algunos requisitos que se han de cumplir para trabajar para los servicios. Tampoco se menciona cuál es la formación de aquellos traductores/intérpretes que no disponen de estudios superiores o títulos en traducción e interpretación. ¿Son personas nativas o bilingües? ¿Son personas que comparten la cultura de los usuarios? ¿Tienen experiencia en la traducción o interpretación, o simplemente es que saben hablar dos lenguas? ¿Cómo se comprueba la calidad de su trabajo?

En 2006, se desconocía la formación de los traductores/intérpretes que trabajaban para ACCEM, igual que se desconocía los criterios de selección de éstos. Aunque se sigue con dudas sobre la formación del personal de ACCEM, el presente estudio ha arrojado luz sobre cuáles son los requisitos para trabajar para el servicio de traducción e interpretación: hace falta que se disponga de un conocimiento de lenguas y formación en el ámbito de la ley de extranjería. Sin embargo, se sigue con dudas en cuanto al nivel del conocimiento de lenguas requerido. ¿Es suficiente que sean bilingües, o necesitan algún título que reconozca sus habilidades lingüísticas? ¿Quién decide si tienen o no el nivel suficiente para trabajar como traductor/intérprete?

En el caso del SETI, al igual que en el caso de ACCEM, en 2006 no se sabía mucho sobre la formación de los traductores/intérpretes y los criterios para trabajar para el servicio. Los resultados del presente estudio aclaran un poco la cuestión de la formación. Según el personal del SETI, la mayoría de los traductores/intérpretes son titulados en Filología, Traducción e Interpretación y Derecho, con algunos traductores jurados contratados también. Sin embargo, aunque digan que los estudios superiores son “favorecidos”, no se menciona si existen algunos requisitos que se tienen que cumplir para trabajar para el servicio.

En cuanto a las ONG británicas, dos de las cuatro ONG analizadas contestaron que la mayoría de los traductores/intérpretes tienen títulos relacionados con la interpretación en los servicios públicos, tal como el DPSI, por ejemplo. Las otras dos organizaciones contestaron que todos los intérpretes que trabajan para el servicio tienen que realizar un curso de formación. En el caso de REAP, esto es un curso de cuatro días, dirigido por la ONG y, en el caso del *Refugee*

Council, es un curso dirigido por la OISC, sobre las leyes actuales, relativas al procedimiento de asilo en el Reino Unido.

Por tanto, se puede concluir que la situación en el Reino Unido es muy parecida a la de España. La mayoría de los traductores/intérpretes que trabajan para las ONG tienen títulos universitarios, relacionados con lenguas o la interpretación. Además, casi todas las ONG también proporcionan a los intérpretes cursos de formación, aunque se desconoce qué temas cubren estos cursos. Por ejemplo, no se especifica si tratan de técnicas de traducción e interpretación o de las leyes actuales, relativas al procedimiento de asilo, cómo trabajar con refugiados y solicitantes de asilo etc.

Sin embargo, aunque se explica que la mayoría de los traductores/intérpretes en las ONG, tanto en España como en el Reino Unido, tienen títulos relacionados con lenguas o la interpretación, no se habla del personal de servicio que no tienen dichos títulos. ¿Se exige algunos requisitos a éstos para que trabajen para el servicio? ¿O es suficiente que sepan las lenguas de los usuarios?

5.9 Apoyo emocional

Dado que los traductores/intérpretes que trabajan en las ONG muchas veces tienen que enfrentarse con situaciones difíciles, se ha considerado si el analizar el que exista algún tipo de apoyo emocional dentro de las ONG, es un factor importante a determinar.

Ninguna de las ONG españolas encuestadas dispone de un servicio de apoyo emocional para sus traductores/intérpretes. A la pregunta relativa a este aspecto, todas las organizaciones españolas contestaron que se organizan días o talleres de formación, en los que se reúnen todos los traductores/intérpretes. Sin embargo, no se especifica si se utilizan dichos talleres como un espacio para compartir experiencias o hablar de problemas o dificultades a los que se han enfrentado. La CEAR explica que las sesiones que se organizan para los traductores/intérpretes están dirigidas a las necesidades de éstos, pero no queda claro si esto incluye ayuda psicológica o sesiones en las que se compartan experiencias.

Si comparamos con las ONG españolas, la situación en el Reino Unido es más avanzada. Aunque dos de las cuatro ONG encuestadas contestaron que no disponen de ningún tipo de apoyo emocional para los traductores/intérpretes, dos contestaron que sí. El *Refugee Council* respondió que se ofrece apoyo emocional a aquellos intérpretes que trabajan con refugiados traumatizados (aunque no se especifica qué tipo de apoyo), y *Freedom from Torture* contestó que dispone de un grupo de supervisión para el personal del servicio. Además, dicha organización lleva a cabo sesiones después de cada trabajo de interpretación, que proporciona a los intérpretes la ocasión de comentar sobre su experiencia, y también se ofrece supervisión individual a aquellos intérpretes que trabajan con casos particularmente duros o complejos.

Capítulo 6: Conclusiones

6.1 Cambios en los servicios de traducción e interpretación en las ONG españolas desde 2006

Uno de los objetivos del presente trabajo era el de establecer si la situación en los servicios de traducción e interpretación en las ONG españolas había cambiado y desarrollado desde 2006, año en el cual Carmen Valero llevó a cabo su estudio sobre los servicios de traducción e interpretación en las ONG en España. En la hipótesis del presente trabajo, se previó que la situación en las ONG españolas hubiera cambiado y desarrollado desde 2006. Al analizar los resultados de la presente investigación, se puede concluir que, aunque algunos aspectos sí que han cambiado y desarrollado, otros factores siguen siendo iguales.

En cuanto a la financiación de las ONG españolas, los resultados de la presente investigación demuestran que la situación sigue igual; ACCEM y el SETI reciben subvenciones desde varios Ministerios del estado español, además de fondos de la Unión Europea y de otras asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro.

No se han podido conseguir datos y figuras sobre la cantidad de dichas subvenciones, por lo tanto no se puede establecer si éstas han subido o bajado en los seis últimos años. Sin embargo, se puede deducir, por los comentarios del personal de ACCEM y del SETI, que las subvenciones han sufrido la crisis económica que está sucediendo en España desde 2007. No obstante, dado que no se ha podido conseguir estadísticas concretas sobre la situación, hará falta una investigación más profunda sobre este aspecto de las ONG, para poder clarificar estas dudas.

En referencia a la frecuencia de prestación de los servicios de traducción e interpretación en las ONG españolas y las lenguas que se ofrecen, se esperaba encontrar que dichos servicios se prestaran más ahora que hace seis años, y que proporcionasen una variedad más amplia de idiomas. Por lo que concierne a la frecuencia de prestación, aunque tanto el servicio de ACCEM como el del SETI, se utilicen todos los días según el personal del SETI, la frecuencia de uso de su servicio ha disminuido en los últimos años. Se ha explicado que esto es debido a la crisis económica, que ha tenido como consecuencia que haya menos inmigración en España a día de hoy que hace seis años.

Sin embargo, es verdad que el SETI proporciona una variedad más amplia de idiomas que hace seis años; en 2006 proporcionaba un servicio de traducción e interpretación en unos 25 idiomas, mientras que en 2013 se ofrece dicho servicio en 35 lenguas distintas. Se puede considerar esto como una respuesta a la sociedad multicultural que existe ahora en España, que ha tenido como consecuencia que haya muchas personas de una gran variedad de nacionalidades que recurren a las ONG para pedir asistencia lingüística.

Por lo que concierne el perfil de los traductores/intérpretes que trabajan en las ONG españolas, en 2006 no se sabía mucho sobre el perfil de éstos, ni tampoco el nivel de formación que disponían en cuanto a la traducción e interpretación. Por eso, el presente estudio tenía como objetivo investigar este aspecto con más profundidad.

En la hipótesis, se previó que los servicios de traducción e interpretación estarían realizados por voluntarios, la mayoría de los cuales no dispondrían de las cualificaciones ni la formación adecuadas para llevar a cabo el trabajo. Al analizar los resultados de las encuestas, se puede concluir que éste no es el caso. Aunque sí hay muchos voluntarios que trabajan para los

servicios de traducción e interpretación en las ONG españolas, la mayoría de los traductores/intérpretes son colaboradores; es decir, no son contratados por la organización, pero tampoco son voluntarios. Estos colaboradores suelen ser traductores/intérpretes profesionales, o personas que dispongan de un título relacionado con lenguas o traducción e interpretación y que tengan algo de experiencia en el entorno de la mediación intercultural. La tendencia es que dichos colaboradores reciben un sueldo por su trabajo, pero esto no siempre es el caso y tiende a variar, dependiendo de la ONG.

Sin embargo, se sigue con algunas dudas sobre la formación que las ONG españolas requieren a los colaboradores para poder trabajar como traductores/intérpretes. Aunque se dice que la mayoría tengan estudios superiores y un conocimiento de lenguas, no se especifica quién asesora el nivel de conocimiento de dichas lenguas. ¿Tienen que disponer de algún título que reconozca sus habilidades lingüísticas, o es suficiente que sean bilingües? ¿Cómo se asesoran sus habilidades de traducción e interpretación, y la calidad de su trabajo? Es evidente que hacen falta más estudios en cuanto a la formación de los colaboradores que trabajan para las ONG, con el fin de investigar estos factores con más detalle.

El estudio de Valero no tenía como objetivo analizar el apoyo emocional y psicológico disponible para los traductores e intérpretes que trabajan en las ONG, por lo que su estudio no menciona factores relacionados con este aspecto. Sin embargo, dado que los servicios de traducción e interpretación en las ONG suelen tratar con personas vulnerables que se encuentran en situaciones muy duras y difíciles, se consideraba que el apoyo ofrecido al personal de dichos servicios era un factor muy importante a analizar en el presente estudio.

En la hipótesis, se estimó que las ONG españolas no dispusieran de grupos de apoyo en concreto, pero que, a lo mejor sí existiera la posibilidad de pedir la intervención de un psicólogo o terapeuta si se consideraba necesario. Al analizar los resultados de las encuestas, se ha establecido que la hipótesis es cierta; ninguna de las tres ONG españolas disponen de un grupo de apoyo para ofrecer apoyo emocional o psicológico a los traductores/intérpretes de sus servicios. Sin embargo, todas las organizaciones contestaron que se organizan días o talleres de formación para los traductores/intérpretes, en los que se reúne el personal. No obstante, no se especifica qué se trata en dichos días de formación y si ofrecen la posibilidad a los traductores/intérpretes de compartir sus experiencias y dificultades a las que se han enfrentado.

6.2 Comparación entre los servicios de traducción e interpretación en las ONG en España y el Reino Unido

Además de establecer si los servicios de traducción e interpretación en las ONG españolas se habían desarrollado desde el estudio de Valero en 2006, el presente trabajo tenía como objetivo también comparar dichos servicios con los de las ONG en el Reino Unido. En la hipótesis, se esperaba que los servicios de traducción e interpretación de las ONG británicas fueran bastante más avanzados que los de las ONG españolas. Después de llevar a cabo la presente investigación y analizar los resultados de las encuestas, se ha llegado a la conclusión de que las ONG británicas sí que son más avanzadas que las organizaciones españolas en ciertos aspectos y que, además, comparten algunos factores en común.

Se estimó en la hipótesis que las ONG en el Reino Unido proporcionarían una variedad más amplia de idiomas que las ONG españolas y que trabajarían en más contextos, pero que las lenguas más solicitadas y las nacionalidades de los usuarios serían diferentes a las de las organizaciones en España.

En referencia al primer aspecto arriba mencionado, la situación en las ONG británicas es muy parecida a la de las ONG españolas. Todas las organizaciones encuestadas contestaron que se ofrece una gran variedad de lenguas. Además, todas afirman que se intentan cubrir todas las necesidades de los usuarios. Es decir, si una persona que acude al servicio requiere una lengua para la que no hay traductores/intérpretes contratados por la organización, se busca un traductor/intérprete de dicha lengua desde otras fuentes para poder asistir a ésta.

Sin embargo, los resultados de las encuestas también revelan que, mientras las tres ONG españolas proporcionan un servicio de traducción e interpretación, sólo una de las organizaciones británicas ofrece un servicio de las dos actividades (*Freedom from Torture*). Todas las demás sólo ofrecen un servicio de interpretación.

Esto plantea algunas cuestiones, relativas a quién lleva a cabo las traducciones de los usuarios que acuden a las ONG en el Reino Unido. Dado que hay demanda suficiente como para establecer un servicio de interpretación en las organizaciones, se puede suponer que también habrá una demanda para traducciones. Por ejemplo, se explica que una gran mayoría de los intérpretes están solicitados para el procedimiento de asilo, pero no se menciona quién lleva a cabo la traducción de los documentos necesarios para dicho procedimiento. ¿Son los intérpretes los que también llevan a cabo dichas traducciones, o es que los traductores están contratados desde otra fuente, fuera de la ONG? Hace falta más investigación sobre este aspecto de los servicios de las ONG británicas para clarificar estas dudas.

En cuanto a la hipótesis de que las ONG británicas trabajasen en más contextos que las ONG españolas, nos encontramos con que es al revés; son las ONG españolas las que trabajan en más contextos que las ONG británicas. Aunque todas las ONG analizadas, tanto en España como en el Reino Unido, trabajan en una variedad de contextos (los contextos relacionados con el procedimiento de asilo y todas las ramas relacionadas con los servicios públicos), se ha encontrado que las ONG españolas trabajan en una variedad de contextos más amplia que sus equivalentes británicos. Por ejemplo, ACCEM y el SETI trabajan en contextos relacionados con el procedimiento asilo y también todas las ramas de los servicios públicos. Sin embargo, los contextos en los que trabajan las ONG británicas son más limitados; REAP sólo trabaja en los sectores sanitario y educativo, mientras la mayoría del trabajo de los intérpretes de NERS y el *Refugee Council* trata de solicitudes de asilo y asistencia para que los usuarios puedan tener acceso a alojamiento.

Por lo que concierne a las lenguas más solicitadas, se ha establecido que la hipótesis fue equivocada; la lengua más solicitada en las ONG en España es igual a la lengua más solicitada en el Reino Unido: el árabe. Sin embargo, también se ha establecido que hay muchas más lenguas solicitadas con frecuencia en el Reino Unido que en España. Los resultados de las encuestas muestran que, mientras en España hay cinco idiomas que se piden con frecuencia,

en el Reino Unido hay veinte. Esto refleja la sociedad multicultural que existe en el Reino Unido y el número importante de inmigrantes que viven allí.

En referencia a la nacionalidad de los usuarios de servicios, la hipótesis era correcta; la nacionalidad de la mayoría de los usuarios de servicios en las ONG en España es diferente a la de los usuarios de las ONG en el Reino Unido. En España, la mayoría de usuarios que acuden a los servicios de traducción e interpretación proceden de Siria, mientras en el Reino Unido la mayoría de usuarios proceden de Irán.

Sin embargo, a través de los comentarios con el personal de dichos servicios, se ha descubierto que la nacionalidad de la mayoría de los usuarios varía, dependiendo de cuáles son los países donde hay conflictos en el mundo. Según el personal de ACCEM y del SETI, esto explica el gran número de personas procedentes de Siria y de Palestina, que actualmente están acudiendo con frecuencia al servicio. Esto también explica el gran número de personas de Irán, Irak, Afganistán y de Sudán, entre muchos otros países, que actualmente están acudiendo con frecuencia a las ONG británicas.

En cuanto a una comparación entre el perfil de los traductores/intérpretes en las ONG españolas y los de las ONG británicas, en la hipótesis se estimó que los traductores/intérpretes que trabajan para las ONG británicas fueran profesionales, con la formación y cualificaciones adecuadas y que sus puestos de trabajo serían remunerados, mientras que en las ONG españolas, los traductores/intérpretes serían voluntarios que no recibían ninguna remuneración.

Al realizar la presente investigación, se ha llegado a la conclusión que esto no es el caso. Aunque los resultados de las encuestas han establecido que la mayoría de los traductores/intérpretes que trabajan en las ONG británicas son profesionales, también existe un gran número de colaboradores y voluntarios que trabajan para los servicios, tal y como ocurre en las ONG españolas. Al contrario de las ONG españolas, dichos colaboradores y voluntarios que trabajan en el Reino Unido reciben gastos de viaje y de comida. No obstante, la mayoría de estas personas no reciben ninguna remuneración por su trabajo.

Tanto en España como en el Reino Unido, esto es debido a la falta de presupuesto dedicado a estos servicios, que tiene como consecuencia que las organizaciones cuenten con voluntarios para ayudarles a tratar la demanda de trabajo porque no disponen de fondos suficientes como para contratar a traductores/intérpretes profesionales. Esto se destaca particularmente en el caso de NERS, que ha tenido que empezar a utilizar voluntarios, en vez de profesionales, para llevar a cabo mucha parte del trabajo, debido al recorte del 70 por ciento de su presupuesto durante los últimos años. También se destaca en el caso de la CEAR, que está en peligro de cerrar por los recortes de presupuesto que ha sufrido, además de las subvenciones que la administración española le debe. Es algo muy triste que, en tiempos de crisis, las personas más vulnerables, y las que más ayuda necesitan, son las que más sufren. Aunque sea verdad que el presupuesto de estos servicios ya fuera muy bajo antes de llegar la crisis económica, los recortes y otros efectos de la crisis han empeorado la situación de las ONG, tanto en España como en el Reino Unido.

Por lo que concierne a la formación y las cualificaciones de los traductores/intérpretes en las ONG británicas, se ha llegado a la conclusión de que, aunque la mayoría del personal de los

servicios de traducción e interpretación dispone de la formación adecuada como para llevar a cabo el trabajo, esto no es el caso para todo el personal. Sin embargo, la situación en el Reino Unido parece estar más avanzada que la de España, dado que dos de las cuatro ONG británicas encuestadas contestaron que la mayoría de sus traductores/intérpretes disponen de un título relacionado con la interpretación en los servicios públicos (el DPSI o algún título equivalente).

En cuanto a los demás traductores/intérpretes, que no disponen de un título relacionado con la interpretación en los servicios públicos, la situación en las ONG británicas es muy parecida a la de España. Es decir, las ONG proporcionan días o talleres de formación para el personal de los servicios de traducción e interpretación. Sin embargo, tal y como en el caso de las ONG españolas, se desconoce exactamente lo que cubren dichos días de formación. Por ejemplo, ¿se tratan de técnicos de traducción e interpretación y los códigos de conducta para el intérprete? ¿Se tratan de las leyes actuales sobre el procedimiento de asilo y cómo trabajar con refugiados?

Aunque estos factores son muy importantes, y serían un buen punto de partida para la formación de traductores/intérpretes que trabajan en las ONG, no queda claro cómo se asesoran las habilidades de los traductores/intérpretes, ni tampoco cómo se puede asegurar que éstos están realizando un trabajo de buena calidad, respetando los factores principales establecidos en los códigos de conducta para los traductores/intérpretes en los servicios públicos.

Por lo que concierne al apoyo emocional y psicológico que las ONG ofrecen a sus traductores/intérpretes, en la hipótesis se esperaba que las ONG británicas dispusieran de sus propios grupos de apoyo, con la finalidad de asistir al personal o para compartir sus experiencias y ofrecerse ayuda mutua. Al analizar los resultados de las encuestas, se puede concluir que esto no es del todo cierto; aunque sí es verdad que dos de las ONG británicas afirmaron que disponen de grupos de apoyo dentro de la organización, las otras dos contestaron que no ofrecen ningún tipo de apoyo emocional a sus traductores/intérpretes.

En comparación con la situación en España, parece que las ONG en el Reino Unido están más avanzadas con respecto a este factor. Aunque las ONG españolas afirmaron que disponen de días de formación y talleres de formación para los traductores/intérpretes, no existe ningún grupo de apoyo concreto dentro de las organizaciones.

La cuestión relativa al apoyo emocional y psicológico disponible para los traductores/intérpretes que trabajan en las ONG es algo muy importante y que merece más reflexión. Los traductores/intérpretes que trabajan en este sector de la sociedad tratan con situaciones muy difíciles y con gente muy vulnerable que, muchas veces, han pasado por experiencias traumatizantes. Son los traductores/intérpretes quienes tienen el primer contacto con dichas personas y los que escuchan sus historias, así como quien les asiste a lo largo del proceso de asilo o al acceso a los servicios públicos en el país de acogida. Dado que las situaciones con las que los traductores/intérpretes tienen que tratar son muy estresantes, y a veces traumáticas, muchos sufren problemas psicológicos o el estrés. Estos problemas pueden durar durante mucho tiempo si éstos no reciben ayuda o apoyo para enfrentarlos.

6.3 Avances hacia el futuro

Las conclusiones de la presente investigación han destacado ciertos factores relacionados con los servicios de traducción e interpretación en las ONG que hay que modificar para poder mejorar el estándar y la calidad de trabajo que llevan a cabo dichos servicios, siendo unos más fácil implementar que otros.

El primer factor, que no parece muy difícil de rectificar, tiene que ver con los grupos de apoyo disponible para los traductores/intérpretes que trabajan para las ONG. Como ya se ha mencionado anteriormente, estos traductores/intérpretes tratan con situaciones muy estresantes y difíciles. Por lo tanto, es imprescindible que se establezcan redes de apoyo emocional y psicológico dentro de las ONG para ayudar a estos traductores/intérpretes a aprender cómo superar sus problemas y seguir adelante.

Para establecer dichos grupos, no hace falta un presupuesto muy elevado. Tal vez sería suficiente simplemente con ofrecer a los traductores/intérpretes un espacio en el que tendrían la ocasión de hablar con otras personas de su profesión y compartir sus experiencias para liberarse de su estrés. Esto podría ser una reunión entre el personal del servicio una vez al mes, por ejemplo.

El segundo factor, que es mucho más difícil implementar, pero que se considera indispensable para mejorar la calidad de trabajo de estos servicios, tiene que ver con los traductores/intérpretes que trabajan para las ONG. A pesar de que son las ONG quienes llevan a cabo la mayoría de las traducciones e interpretaciones, particularmente en el caso de España, estos servicios carecen de traductores/intérpretes profesionales y de maneras para asegurar una alta calidad de trabajo. Esto es debido a la falta de presupuesto que reciben estas organizaciones del gobierno, lo que tiene como consecuencia que dichas organizaciones dependan de voluntarios para ayudarles con la gran demanda de trabajo.

Se han destacado algunos de los problemas que resultan cuando se recurre a voluntarios o traductores/intérpretes no profesionales en el apartado 1.5, y es precisamente por el tipo de problemas que se mencionan allí, por lo que hace falta establecer unos requisitos más exigentes a los traductores/intérpretes que trabajan para las ONG. Si no se empieza a contratar a traductores/intérpretes profesionales en vez de utilizar voluntarios, problemas tales como errores judiciales y denegados de solicitudes de asilo, entre muchos otros, van a seguir ocurriendo por traducciones e interpretaciones erróneas.

Sin embargo, aunque es cierto que los servicios de traducción e interpretación en las ONG tienen que contratar a más profesionales para mejorar la calidad de trabajo, realmente no es la responsabilidad de las ONG. Sin disponer de un presupuesto adecuado del gobierno, dichas organizaciones no tienen más remedio. Es por la falta de dinero por lo que tienen que depender de los voluntarios para llevar a cabo el trabajo y no pueden contratar a profesionales. Por lo tanto, antes de poder implementar medidas como ésta, primero hay que concienciar al gobierno y a la sociedad en general, tanto en España como en el Reino Unido, de la importancia de disponer de traductores e intérpretes que trabajen en los servicios públicos y en las ONG, así como de establecer este trabajo como una profesión valorada y respetada.

Bibliografía:

- Bale, S. B. (2007) "Methods used in Community Interpreting research" en *Community Interpreting*. Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan. 203-221
- Brown, H.D. (1987). *Principles of Language Learning and Teaching*. New Jersey: Prentice Hall.
- Cambridge, J. (2003) "Unas ideas sobre la interpretación en los centros de salud." En: *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares C. Valero-Garcés, (Eds). 71-90
- Corsellis, A. (2003) "Formación de los proveedores de servicios públicos para trabajar
- Corsellis, A. (2003) "Profesionales Bilingües", en *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Primeros pasos*. Traducción por Rosa Cobas y Carmen Valero Garcés, Granada: Comares. 71-90.
- Corsellis, A. (2010) *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Primeros Pasos*. Granada: Comares
- Corsellis, A. Cambridge, J. Glegg, N. y Rogers, S. (2004) "Establishment, Maintenance and Development of a National Register" en *The Critical Link 4*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamin Publishing Company. 139-151
- Giménez, C. (1997) "La naturaleza de la mediación intercultural" en *Revista de Migraciones*. Instituto Universitario de Migraciones. Universidad Pontificia de Comillas. Madrid. p125-159.
- González, E. y Auzmendi, L. (2005) "Formación e Interpretación Social: Pasos hacia la profesionalización" en *Traducción como mediación entre lenguas y culturas/ Translating as Mediation or How to Bridge Linguistic and Cultural Gaps*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá. 289-296.
- Iriye, A. (2004) *Global Community: the role of international organizations in the making of the contemporary world* (1. Paperback print Ed.). Berkeley, California [u.a.]: University of California Press.
- Katan, D. (1999) *Translating Cultures*. Manchester : St Jerome

- Kelly, D. (2000) *La Traducción e Interpretación en España hoy: perspectivas profesionales*. Granada: Comares
- Marin, A. (2000) “La interpretación social en España” en *La Traducción e Interpretación en España hoy: perspectivas profesionales*. Granada: Comares
- Martí, M.I.A. (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: Editorial de la Universidad de Granada. Disponible en: <http://hera.ugr.es/tesisugr/16235320.pdf> (Consultado: 02/03/2013).
- Mikkelsen, H. (1996) "Community Interpreting. An Emerging Profession" en *Interpreting*, 1, 1. 125-129.
- Mulanga, I. (2003) “Organización y Funcionamiento del Servicio de Traductores e Intérpretes (SETI) del Comité de Defensa de los Refugiados, Asilados e Inmigrantes en el Estado Español (COMRADE)” en *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Contextualidad, actualidad y futuro*. Granada: Comares. 201-206.
- Ozolins, U. (2010) “Factors that Determine the Provision of Public Service Interpreting: comparative perspectives on government motivation and language service implementation” en *The Journal of Specialised Translation*. Disponible en: http://www.jostrans.org/issue14/art_ozolins.php (Consultado: 20/02/2013).
- Pym, A. (2001) “Translation and Institutions”. Disponible en: <http://usuaris.tinet.cat/apym/on-line/translation/diversity.html> (Consultado: 20/02/2013).
- Ramos, C. (2011) *Unsafe Return*. Disponible en: <http://justicefirst.org.uk/wp-content/uploads/UNSAFE-RETURN-DECEMBER-5TH-2011.pdf> (Consultado: 19/04/2013).
- Townsley, B. (2007). "Interpreting in the UK community: Some reflections on Public Service Interpreting in the UK." *Language and Intercultural Communication* 7 (2), 163-170.
- Ureña, S. (2003) “Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos en el Reino Unido: Entrevista a Ann Corsellis y Jan Cambridge, Institute of Linguists” en *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Alcalá de Henares: Comares. 271-279.
- Valero Garcés y Guzmán Mancho Barés (2002) *Nuevas necesidades para nuevas realidades en la comunicación intercultural. Traducción e interpretación en los servicios públicos*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Valero Garcés, C. (2003) “Una visión general de la evolución de la TISP” en *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Alcalá de Henares: Comares. 3-35.
- Valero Garcés, C. (2006) “Prólogo: Retos del siglo XXI para la lingüística aplicada: nuevo mapa lingüístico y cultural del Península Ibérica” en *Revista Española de Lingüística Aplicada: Retos del Siglo XXI en Comunicación Intercultural: Nuevo Mapa Lingüístico y Cultural de España*. Reproziur, S.A.: Logroño. 9-15.
- Valero Garcés, C. y Cata, L. (2006) “Acción y voluntariado: Las ONG y los servicios de traducción e interpretación” en *Retos del Siglo XXI en Comunicación Intercultural: Nueva Mapa Lingüístico de España*. Logroño. 49-61.
Valero, C. (ed.). *Traducción e interpretación en los servicios públicos*.
- Wadensjö, C. (1998) *Interpreting as Interaction*. London and New York: Addison Wesley – Longman.

- Willets, P.- “What is a Non-Governmental Organization?” en *UNESCO Encyclopedia of Life Support Systems*. City University London. Disponible en: <http://www.staff.city.ac.uk/p.willets/cs-NTWRS/NGO-ART.HTM> (Consultado: 15/02/2013).

Direcciones de internet consultadas:

- <http://cear.es/index.php/que-hacemos/servicio-de-traduccion-e-interpretacion/>
- http://ec.europa.eu/translation/bulletins/puntoycoma/119/pyc1196_es.htm
- <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>
- <http://extranjeros.empleo.gob.es/es/index.html>
- <http://red-comunica.blogspot.com.es/>
- http://www.accem.es/ficheros/documentos/pdfmemorias/memoria_2010/Memoria_Accem_2011.pdf
- http://www.acnur.org/index.php?id_pag=1435
- <http://www.acnur.org/t3/recursos/estadisticas/>
- http://www.apciinterpreters.org.uk/about_apci_interpreters.aspx
- <http://www.cear.es/files/up2012/Resumen%20Ejecutivo.pdf>
- <http://www.crit.uji.es/>
- <http://www.freedomfromtorture.org>
- <http://www.guardian.co.uk/commentisfree/2012/aug/05/interpreters-courts-lost-translation-editorial>
- <http://www.iol.org.uk>
- http://www.naati.com.au/home_page.html
- <http://www.nrpsi.co.uk/>
- <http://www.nuffieldfoundation.org/>
- <http://www.oisc-training.co.uk/>
- <http://www.spsi.org.uk/>
- <http://www.telegraph.co.uk/news/politics/9742685/Total-chaos-after-pet-dog-counted-on-translators-database.html>
- <http://www.wea.org.uk/>
- www.accem.es
- www.comrade.es
- www.cruzrojamadrid.org
- www.homeoffice.gov.uk
- www.imserso.es
- www.reap.org.uk
- www.refugee.org.uk/
- www.refugeecouncil.org.uk
- www.refugeewelcometrust.org
- www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum