



Universidad
de Alcalá

El servicio de interpretación telefónica en la Oficina de
Orientación e Información para la Integración de la
Población Inmigrante del Ayuntamiento de Madrid

The telephone interpreting service at Oficina de Orientación
e Información para la Integración de la Población
Inmigrante from Madrid town hall

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

Presentado por:

D. F. Javier Palomo Terrados

Dirigido por:

Dra. D^a Charis González

Alcalá de Henares, a 2 de septiembre de 2019

INDICE

1. Resumen	1
2. Motivación y justificación	2
3. Objetivos del estudio	2
4. Marco teórico	3
4.1. Introducción	3
4.2. La interpretación en los servicios públicos	4
4.2.1. Definiciones y campos de acción	4
4.2.2. Desarrollo histórico de la profesión	4
4.2.2.1. Desarrollo a nivel internacional	5
4.2.2.2. Desarrollo a nivel nacional	6
4.2.3. Tipos de interpretación en los servicios públicos	7
4.2.3.1. La interpretación en el ámbito sanitario	8
4.2.3.2. La interpretación en el ámbito social	9
4.2.3.3. La interpretación en el ámbito educativo	9
4.2.3.4. La interpretación policial	9
4.2.3.5. La interpretación a distancia	10
4.2.4. Diferencias entre la TISP y la interpretación de conferencias	10
4.2.5. ¿Mediación o interpretación?	11
4.3. Migración y derechos migratorios	13
4.4. El derecho a traducción e interpretación	16
4.5. Migración en la ciudad de Madrid	20
4.6. El SAIER de Barcelona	23
5. Estudio de caso	24
5.1. Diseño de recogida de datos	24
5.2. Muestra	25
5.3. Contextualización	26
5.3.1. Información práctica	26
5.3.2. Descripción de la Oficina de Orientación e Información	26
5.4. Informe de análisis de las entrevistas con el personal de la Oficina	28
5.4.1. Coordinadora del servicio de interpretación	28
5.4.2. Trabajadora social	30
5.4.3. Administrativa	31
5.4.4. Cuestionario	32
5.5. Informe de análisis de las entrevistas con los intérpretes	39

5.5.1. Recogida de datos	39
5.5.2. Ejercicio de la profesión	39
5.5.2.1. Formación	39
5.5.2.2. Experiencia profesional	40
5.5.3. Interpretación	41
5.5.3.1. Competencias y habilidades	41
5.5.3.2. Modalidades	42
5.5.3.3. Rol del intérprete	43
5.5.3.4. Código deontológico	44
5.5.3.5. Barreras y obstáculos	45
5.5.3.6. Gestión de las emociones	47
5.5.4. Servicio de interpretación	59
5.5.4.1. Procedimiento	59
5.5.4.2. Áreas de intervención temática	50
6. Conclusiones	50
7. Referencias bibliográficas	53
8. Entrevistas	55
9. Anexos	73

1. Resumen

La interpretación en los servicios públicos cada vez está más extendida en nuestro país, debido al incremento de la población migrante en los últimos años. Por ello, cada vez son más las instituciones de carácter público que deciden ofrecer un servicio de interpretación para todos aquellos usuarios desconocedores del español y que necesitan integrarse en su nueva sociedad de acogida. Por ello, el presente estudio pretende analizar el funcionamiento del servicio de interpretación telefónica ofrecido en la Oficina Municipal de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante del Ayuntamiento de Madrid para todas aquellas personas que carecen de los conocimientos básicos del español necesarios para realizar los primeros trámites a la hora de incorporarse a la sociedad española. Para ello, se recogen datos a través de entrevistas semi-estructuradas, realizadas a la coordinadora del servicio de interpretación telefónica de dicha oficina, a una serie de intérpretes que prestan su servicio y que se han ofrecido a participar en este estudio, a una trabajadora social y a la administrativa encargada de la recepción de la oficina. Además, todo ello se compara con la realidad de la situación actual de la profesión en España.

Palabras clave:

Interpretación, intérprete, interpretación en los servicios públicos, Oficina de Orientación e Información.

Abstract:

Community interpreting is currently gaining more importance due to the increase of migrant population in recent years. That is the reason why each time more and more Public Institutions decide to offer an interpreting service to all of those migrants who can not speak Spanish and need to integrate within their new society. As a consequence, this study try to analyze the functioning of the interpreting service offered by the *Oficina de Orientación e Información para la Integración de la Población Inmigrante* from Madrid Townhall to all those people who do not have the basic knowledge of Spanish needed to handle all the procedure required to join their new Spanish society. Therefore, data is collected by semi-structured interviews conducted to the coordinator of this interpreting service from the above-mentioned office, to some interpreters who volunteered to participate in the current study, to one social worker and to the person in charge of the communication within the office. Moreover, we compare all this date with the current situation of the interpreter profession in Spain.

Key words:

Interpreting, interpreter, community interpreting and Oficina de Orientación e Información.

2. Motivación y justificación

El primer factor que impulsa a la elección de este tema es la importancia de estos servicios en una sociedad receptora de inmigrantes. Así, este trabajo pretende visibilizar la realidad del sector de la interpretación en los servicios públicos y, en concreto, el servicio prestado en la Oficina Municipal de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante, perteneciente al Ayuntamiento de Madrid.

El segundo factor es la inexistencia de un trabajo teórico que estudie el servicio de interpretación telefónica ofertado en dicha oficina, lo que sugiere un gran desconocimiento de su existencia por parte del público general y, en concreto, por parte de todos aquellos ciudadanos desconocedores del español o con unas competencias básicas del mismo y que necesitan ayuda para llevar a cabo todos los trámites necesarios durante su estancia en nuestro país.

El tercer factor es mi interés en este área, especialmente por mi propia experiencia como inmigrante tanto en Alemania como en Bélgica, participando en la vida comunitaria de ambos países y haciendo uso de las instituciones y servicios públicos de los mismos, dando lugar al planteamiento a nivel personal de la necesidad de crear un servicio profesional y competente de intérpretes y traductores para este tipo de servicios, puesto que no solo simplifica enormemente la integración de la comunidad extranjera en el país de acogida, sino que también supone una riqueza para dicho país receptor, ya sea en términos culturales o sociales, aspecto que resulta de incalculable valor a pesar de que muchas ocasiones parezca de poca importancia.

3. Objetivos del estudio

El objetivo general de este estudio es analizar el funcionamiento del servicio de interpretación telefónica ofrecido en la Oficina Municipal de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante, perteneciente al Ayuntamiento de Madrid. Además, existe un vacío científico respecto a este servicio, puesto que a pesar de que cada vez más son los estudios que tratan sobre la actualidad de la ISP en nuestro país, esta es la primera vez que se lleva a cabo un estudio acerca del funcionamiento de este organismo.

Para ello, planteamos la siguiente hipótesis que ha dado pie a nuestro trabajo:

"El Ayuntamiento de Madrid tiene una Oficina Municipal de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante que ofrece una serie de servicios lingüísticos para todas aquellas personas extranjeras que llegan a la ciudad y necesitan entrar a formar parte de la sociedad española. Para ello, dicha oficina presenta un servicio de interpretación cuyo es objetivo es solventar las diferencias lingüísticas y culturales entre la Administración y el grupo de población que lo necesite. Consideramos que este servicio es ineficiente (**hipótesis general**). Para empezar, no debería tratarse de un servicio de interpretación telefónica, puesto que el intercambio comunicativo se ve coartado (**hipótesis primaria**). Además, la calidad no es la más óptima, puesto que los servicios se prestan a través de empresas externas donde prima la accesibilidad a la profesionalidad (**hipótesis secundaria**). Todo ello, va acorde con la situación actual de la profesión en nuestro país (**hipótesis terciaria**)."

Además, los ámbitos que pretendemos analizar con este estudio son los siguientes:

Funcionamiento del servicio de interpretación:

- ¿Desde cuándo lleva funcionando el servicio?, ¿cómo surgió?
- ¿Cuál es la importancia de este servicio en la sociedad madrileña actual?, ¿y dentro de la comunidad o el grupo social que lo solicita?
- ¿Cómo se solicita el servicio?, ¿qué normas de funcionamiento hay establecidas para ponerlo en marcha?
- ¿Qué lenguas son las que dispone este servicio? ¿cuáles son las mayormente solicitadas a la hora de ponerlo en marcha?
- ¿Qué personas lo suelen solicitar?, ¿de qué país provienen?, ¿qué tipo de cuestiones son las que estas personas consideran más urgentes o a las que más relevancia le dan?
- ¿Cómo se financia el servicio?, ¿se ha visto afectado de algún modo durante los años de crisis económica?

Ejercicio profesional de los intérpretes:

- ¿Cómo se llevan a cabo las interpretaciones telefónicas?
- Condiciones laborales de los intérpretes
- ¿Se contratan a intérpretes *freelance* o se recurre a una agencia externa para este tipo de servicios?
- ¿Se les paga a los intérpretes?, ¿cuáles son las tarifas y el medio de pago?

4. Marco teórico

4.1. Introducción

España ha pasado de ser un país de emigrantes a convertirse en un país receptor de inmigrantes. Nuestra sociedad se ha enriquecido desde el punto de vista lingüístico-cultural, ya que estos nuevos grupos de población aportan una lengua y, consecuentemente, una cultura nueva a nuestra sociedad. Sin embargo, esta situación ha provocado que nuestro país no cuente con los medios suficientes para hacer frente a esta realidad. Además, a pesar de que dentro de la Unión Europea siempre se le ha concedido especial importancia al multilingüismo, el enfoque hacia un multilingüismo no europeo aún no está desarrollado. Todo ello deja claro que nos enfrentamos a nuevos retos a los que nuestros gobiernos deben hacer frente adoptando medidas legales y aportando todos los recursos necesarios para que nuestra sociedad sea más justa e igualitaria y ofrezca las mismas oportunidades a todos sus ciudadanos.

Los nuevos grupos de población se suelen caracterizar por no poseer un nivel de lengua adecuado para enfrentarse a su nueva realidad, por lo que, en la mayoría de los casos recurren a personas de su entorno que poseen un mejor nivel de la lengua meta y, normalmente, se trata de sus propios hijos. En el caso de los gobiernos o de las instituciones públicas, estos suelen proveer instrumentos necesarios para hacer frente a estos retos comunicativos o delegan esta labor a instituciones no gubernamentales que son, en la mayoría de los casos, las principales encargadas de lidiar con los problemas derivados de las barreras lingüísticas y culturales.

A pesar de que en todos los países suelen existir puestos oficiales, como el de traductor jurado o traductor del Ministerio del Interior o del Ministerio de Justicia, en el caso de España, no suelen prestar servicio y carecen de formación en las lenguas necesarias para hacer frente a las barreras lingüísticas de estos nuevos grupos de población. Además, hay que tener en cuenta que, normalmente, esta población no trae consigo una nueva lengua, sino que poseen numerosos dialectos, lo que aumenta la dificultad a la hora de establecer un servicio y que este facilite la comprensión entre ambas partes.

De ahí la necesidad de establecer una formación competente y un servicio de interpretación profesional que cubra todas aquellas nuevas lenguas y dialectos que presentan estas nuevas realidades. Este es el nacimiento de la interpretación en los servicios públicos, disciplina que nos servirá de objeto de estudio en este trabajo y que definiremos, realizaremos un breve desarrollo histórico, analizaremos sus distintos tipos o modalidades para terminar con una comparación con la otra gran disciplina dentro de la interpretación como género, como es el caso de la interpretación de conferencias.

4.2. La interpretación en los servicios públicos

4.2.1. Definiciones y campos de acción

Es difícil definir a la interpretación en los servicios públicos (ISP), puesto que se trata de una profesión relativamente nueva y que, en la mayoría de los casos, no goza del estatus de profesión como tal, hecho que ocurre en España, al igual que en numerosos países del sur de Europa y en contraposición a otros que sí han llevado a cabo este paso, como es el caso de Australia, Canadá, Suecia, Reino Unido o EEUU. Además, la terminología se encuentra ligada a las realidades demográficas, políticas y sociales de cada país, lo que dificulta aún más la propuesta de un término universalmente aceptado.

Distintos autores han tratado de proporcionar una definición esta disciplina. Según Ann Corsellis, se trata de un tipo de comunicación entre usuarios y profesionales que no comparten la misma lengua y cultura y que se lleva a cabo siguiendo unas pautas de precisión y confidencialidad.

Por otro lado, Martin (2008) propone que se trata de un tipo de interpretación que provee un servicio de asistencia lingüística a aquellos sectores de la población que, debido a su origen extranjero, desconocen el idioma, por lo que pueden enfrentarse a situaciones de desventaja e, incluso prejuiciosas, sobre todo a la hora de ejercer sus derechos y obligaciones y del acceso a los servicios públicos.

Según Collados Aís et al. (2003) se trata de un tipo de mediación donde las diferencias sociales y las relaciones de poder juegan un papel importante.

Según Mikkelsen (1996: 126) se trata de una actividad que permite que las personas que no hablan la/s lengua/s oficiales del país en el que se hallan puedan comunicarse con los proveedores de los servicios públicos con el fin de facilitar el acceso igualitario a los servicios jurídicos, sanitarios, educativos, oficiales y sociales.

Así, una vez analizadas las distintas propuestas de definición de esta disciplina, damos paso a un recorrido por el desarrollo histórico de la profesión, en el que incluiremos un estudio de la evolución de esta disciplina a nivel internacional como a nivel nacional.

4.2.2. Desarrollo histórico de la profesión

Para muchos académicos el nacimiento de la interpretación en la edad contemporánea se da en la II Guerra Mundial, no solo a partir de los juicios de Nuremberg, considerados como la cuna de la interpretación de conferencias, sino como consecuencia del final de la guerra y el establecimiento del nuevo orden mundial, que provocará la movilización de numerosos grupos de población que buscarán refugio en países hasta ahora no receptores de población migrante, por lo que tendrán que buscar soluciones rápidas y efectivas, que se verán afectadas por condicionantes históricos, políticos y socioculturales de cada país. A continuación, realizaremos un repaso de la evolución de la profesión

y su denominación en algunos de los países con mayor tradición y comprobaremos como el desarrollo no se ha producido al unísono, sino que varía de un país a otro dependiendo de las realidades a las que se han tenido que enfrentar.

4.2.1.1. Desarrollo a nivel internacional

A rasgos generales, podemos encontrar las siguientes denominaciones a nivel internacional:

En Australia, país pionero en el desarrollo de la T/ISP, se impuso el término de *community interpreting* a finales de la década de los sesenta y principios de los setenta. Esto fue consecuencia de la llegada masiva de inmigrantes tras la Segunda Guerra Mundial, lo que favoreció la transformación y el cambio de la sociedad australiana, pasando de ser una sociedad principalmente monolingüe a una sociedad multicultural y multilingüística. Además, los cambios a nivel político y social que se dieron en la década de los sesenta contribuyeron a la creación del TIS en 1973 (Telephone Interpreter Service) y, más concretamente, al sistema de acreditación nacional NAATI (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters) en 1977, que es único al incluir todos los tipos de interpretación y traducción junto con el lenguaje de signos, y a la asociación nacional de traductores e intérpretes, conocida con el nombre de AUSIT (Australian Association of Interpreters and Translators) en 1987.

En Suecia, se promovieron las políticas migratorias durante los años sesenta y fueron las autoridades locales las encargadas de proporcionar los servicios necesarios para hacer frente a esta nueva realidad y los sindicatos favorecieron la promoción del derecho de los trabajadores a tener intérprete en su lugar de trabajo durante la década de los setenta. Para definir esta profesión se utilizan los términos «kontakttolk» y, preferentemente, «dialogtolk».

En Canadá los servicios de interpretación reciben el nombre de «community» o «cultural», concretamente en las áreas de jurídica, médica, social y administrativa. Este país comparte con Australia unas políticas favorables en cuanto a la migración y el multiculturalismo. Sin embargo, debido a su sistema político y a su organización territorial, las decisiones se toman normalmente a nivel regional o provincial. Eso no impide a que el país posea servicios de lenguas que disponen, a su vez, servicios de interpretación. En cuanto al sistema de acreditación, sigue el mismo sistema que la política, ya que se trata de un sistema a nivel provincial o de ciudades.

En Estados Unidos el término más utilizado es *community interpreting*, aunque la realidad es que la situación de la profesión difiere del caso canadiense, ya que, a pesar de ser un país que ha acogido numerosas olas de inmigración, siempre se ha caracterizado por presentar una política de asimilación, lo que ha fomentado una generalizada despreocupación del ámbito lingüístico por parte de las autoridades, de manera que los servicios de interpretación han dependido, en su mayoría, de ONGs, distintas comunidades étnicas, voluntarios y familiares. No fue hasta el año 1978 cuando se aprobó la ley de intérpretes de tribunales (*Court Interpreters Act*), que obliga al uso de estos servicios profesionales cuando el acusado o testigo carece de competencia lingüística en inglés. Por otro lado, los ámbitos médico, administrativo y educativo han carecido de este tipo de servicios y no ha sido hasta la última década cuando han recibido un mayor apoyo, gracias a la creación de alguna iniciativa como la Asociación de Intérpretes Médicos de Massachussets o a la creación de diversos cursos de formación por parte de algunas instituciones.

A la hora de definir nos encontramos con la carencia de una denominación común, ya que en inglés existen numerosos términos a la hora de definir este tipo de actividad. Así, nos encontramos con *Community Interpreting*, *Liason Interpreting*, *Interpreting in Social Services*. Además, también

existen denominaciones específicas para determinados campos, como es el caso de *Health Care Interpreter*, *Legal Interpreter*, etc.

En el caso del Reino Unido, fue en la década de finales de 1970 y de 1980 cuando se produjo un mayor flujo migratorio, procedente fundamentalmente de las colonias que entraron a formar parte de la *Commonwealth*. En un principio, no se disponía de un sistema de traductores e intérpretes, lo que obligó a las autoridades a proveer de servicios lingüísticos, principalmente en las áreas de educación y sanidad. Esto conllevó a que se contara con personas sin ningún tipo de formación en traducción e interpretación, que normalmente se trataban de voluntarios o funcionarios con algún conocimiento de las lenguas requeridas. No fue hasta finales de la década de los ochenta y comienzos de los noventa cuando varias instituciones comenzaron a ofertar cursos de formación y en 1994 se creó el *National Register of Public Service Interpreting*. Además, la sociedad y las autoridades comenzaron a concienciarse sobre la necesidad de contar con este tipo de servicios.

En otros países de la Unión Europea la situación es algo peor, ya que, en el caso de Alemania y Austria, a pesar de la gran tradición que poseen en traducción y en interpretación de conferencias, sus respectivos gobiernos apenas le han concedido importancia a esta necesidad. Sin embargo, en Alemania cada vez hay una mayor concienciación, lo que ha fomentado la creación de cursos de cursos de formación.

Los Países Bajos fue el país pionero en ofrecer un servicio de interpretación telefónica en 1976 y cuenta con una política de inmigración similar a la de Suecia.

Por el contrario, Francia carece de un sistema nacional de acreditación y apenas hay concienciación a nivel nacional sobre la necesidad de contar con un servicio lingüístico de calidad, todo ello favorecido por la política de asimilación y monolingüismo. Sin embargo, desde 1989 existe la organización Interservice Migrants (ISM), que proporciona servicios de traducción e interpretación en diversas lenguas, así como interpretación telefónica.

Como podemos comprobar, la evolución de esta disciplina varía mucho de un país a otro y está condicionada principalmente por factores socioculturales y políticos. A continuación, nos adentramos en la revisión del panorama nacional.

4.2.1.2. Desarrollo a nivel nacional

En España la situación es similar al resto de países del sur de Europa, ya que coinciden dos factores: falta de concienciación e inexistencia de una figura oficial.

Por un lado, el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación reconoce el puesto oficial del traductor-intérprete jurado, aunque a nivel estatal no existe la figura del traductor e intérprete en los servicios públicos, sino que, dependiendo del lugar, este puesto será cubierto por personas de orígenes y formación diferentes.

Por otro lado, nuestro país se sigue debatiendo entre los dos principales modelos de actuación frente a la inmigración, como son el asimilacionista y el integracionista según Ozollins (2000). Además, según lo expuesto por Baixauli Olmos (2012), los servicios de ISP en nuestro país están caracterizados por la improvisación y el uso de soluciones *ad hoc*, lo que impide aún más la creación de un sistema a nivel estatal y de carácter permanente. Así, la Administración de Justicia es el único servicio público a nivel estatal que ha tomado la delantera en este asunto, al reconocer la necesidad de este perfil profesional para su correcto funcionamiento. Aun así, se sigue recurriendo a empresas ganadoras de

contratos de licitación, que ofrecen servicios de interpretación, medidos en la mayoría de las ocasiones por la disponibilidad y no la profesionalidad. En el resto de los ámbitos (sanitario, educativo, etc.) se siguen recurriendo a soluciones *ad hoc* en el mejor de los casos.

Para obtener una visión más completa del estado de la profesión en nuestro país, vamos a seguir el modelo de análisis que establece Carmen Valero Valdés en su libro «Formas de mediación intercultural. Traducción e interpretación en los servicios públicos: conceptos, datos, situaciones y práctica». Así, la autora realiza un estudio de la situación actual en nuestro país, tomando como base seis barámetros diferentes:

1. El perfil del intermediario lingüístico.

Las edades de las personas que prestan este tipo de servicio están comprendidas entre los 25 y los 40 años, con orígenes y tiempo de estancia en España distintos. El 50% de dichas personas son conocedoras del español antes de llegar a nuestro país. El 25% ha conseguido el trabajo a través de una ONG y el 50% ha trabajado para ONGs o servicios públicos, de manera que suelen realizar trabajos relacionados con la ayuda voluntaria, el 60% de ellos relacionados con inmigrantes y el 30% con refugiados.

2. Las dificultades del intermediario en su trabajo como intérprete o traductor-intérprete.

Entre los principales obstáculos que encontramos son problemas de comunicación, favorecidos por la falta de comprensión del interlocutor, la carencia de técnicas o habilidades para realizar su trabajo, el desconocimiento de tecnicismos y el tipo de trato que corresponde. Además, también es característica la sensación de presión e impaciencia por parte del personal, así como la falta de familiaridad o de conocimiento de la situación que se interpreta, junto con la carga emocional que conlleva este tipo de trabajo.

3. Tareas que debe o debería implicar las labores del mediador interlingüístico.

La mayoría de los interlocutores considera que su papel no se reduce a solo trasvasar la información, sino que deben explicar el trasfondo, simplificarla en casos de falta de comprensión, aclarar cualquier duda, etc.

Una vez hemos llevado a cabo este breve recorrido por la situación de la disciplina a nivel internacional y nacional consideramos necesario exponer los distintos tipos de interpretación en los servicios públicos que podemos encontrar.

4.2.3. Tipos de interpretación en los servicios públicos

A continuación, trataremos los principales ámbitos de los servicios públicos en los que se recurre de los servicios de interpretación.

En el caso de España, no contamos con una gran tradición a la hora de prestar servicios lingüísticos en los principales sectores de nuestros servicios públicos, lo que no quiere decir que no existan. Así, distinguimos entre los siguientes campos a tratar: interpretación en el ámbito sanitario, en el ámbito social, en el ámbito educativo, la interpretación judicial, policial y a distancia.

4.2.3.1. La interpretación en el ámbito sanitario

Se han experimentado muy pocos cambios en nuestro país en este sector, de manera que el acceso a unos servicios de traducción e interpretación es más un privilegio que un derecho, a pesar de la importancia que la ley proporciona a la correcta información y comunicación de los usuarios y entre ellos y el personal médico.

Sin embargo, desde 2015 las personas extranjeras en situación irregular vuelven a tener acceso gratuito a la sanidad pública española, tras unos años en los que se prohibió. Esta situación debería movilizar tanto al personal sanitario para pedir reformas desde el punto de vista de la normativa hasta la repercusión real. A pesar de ello, la situación actual continúa siendo bastante deficiente, puesto que, en la mayoría de los casos, el personal sanitario recurre a situaciones improvisadas y, consecuentemente, no profesionales a la hora de atender a pacientes extranjeros no hispanohablantes, ya sea a través de gestos, traductores automáticos, familiares del paciente, muchas veces recurriendo a menores, o personal con conocimiento del idioma, aunque carezca de cualificación y formación oficial.

En el caso de la Comunidad de Madrid, es destacable la presencia de dos proyectos en esta área, como son el Servicio de Mediación de la Comunidad de Madrid (SEMSI), y el proyecto Salud Entreculturas en el Hospital Ramón y Cajal de Madrid.

El primero de ellos se trató de un programa de intervención gestionado conjuntamente desde el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid y la Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid y cuyo objetivo fue la integración social de la población extranjera en la ciudad de Madrid. Este programa estuvo operativo entre los años 1997 y 2001 y funcionó en los 21 distritos de la capital gracias a un equipo de 27 mediadores procedentes de 27 nacionalidades distintas quienes, entre otras muchas tareas, realizaban labores de traducción e interpretación.

El segundo fue el proyecto Salud Entreculturas. Se trata de un equipo que realiza proyectos en el ámbito de la salud tanto con población autóctona como inmigrante. Además, forma parte de la Asociación para el Estudio de las Enfermedades Infecciosas (AEEI), una organización sin ánimo de lucro integrada por médicos del Servicio de Enfermedades Infecciosas del Hospital Universitario Ramón y Cajal de Madrid. Entre sus principales objetivos encontramos:

- Informar a todos aquellos colectivos vulnerables sobre las distintas enfermedades infecciosas y educar en la prácticas para poder prevenir su aparición.
- Formar al personal voluntario y profesional para que sean capaces de transmitir la información de carácter sanitario necesaria a los grupos de población inmigrante.
- Fomentar el diagnóstico precoz del VIH y de la enfermedad de Chagas.
- Instruir al personal sanitario en la gestión de la diversidad cultural.
- Ofrecer un servicio de mediación intercultural e interpretación en el ámbito sanitario.

4.2.3.2. La interpretación en el ámbito social

Se trata del sector en el que la interpretación tiene una menor representación en nuestro país, puesto que en la mayoría de los casos se prescinde de una asistencia lingüística y, en el caso de que se oferte, se lleva a cabo a través de voluntarios o de ONGs. En una minoría de de servicios podemos encontrar personal bilingüe que se ocupa de facilitar la información necesaria a aquellas personas no hispanohablantes que lo requieran, lo que se trata de una situación temporal y de tipo *ad hoc*.

Este tipo de interpretación es el que nos interesa para llevar a cabo nuestro trabajo. En el caso de la ciudad de Madrid, como ya hablaremos más adelante, existe la Oficina de Orientación e Integración del Inmigrante, que cuenta con un servicio de interpretación y de traducción de textos.

4.2.3.3. La interpretación en el ámbito educativo

La principal característica, como viene siendo recurrente, es la falta de profesionalización. A nivel mundial, la interpretación en el ámbito educativo o *educational interpreting* ha experimentado un importante auge, sobre todo desde el punto de vista de la lengua de signos. Sin embargo, la situación en nuestro país difiere de dicha realidad y nos encontramos con un panorama caracterizado por la ausencia de personal formado y cualificado, puesto que en la mayoría de las situaciones se recurre a los mismos alumnos, conocedores de la lengua, para que actúen de mediadores lingüísticos entre sus familias y el centro escolar. Son pocos los casos en los que los centros solicitan la labor de un intérprete oficial. En otros casos se recurre al mediador intercultural del ayuntamiento o de otra organización, suponiendo de que dispongan de uno. En algunas comunidades autónomas se ha llegado a recurrir a la interpretación telefónica para solventar los problemas de comunicación entre el centro y la comunidad alófona.

Destaca el caso de Andalucía, con su «III Plan Integral para la Inmigración en Andalucía Horizonte 2016», establecido por la Junta de Andalucía en 2014 y que se encarga de conceder subvenciones a organizaciones no gubernamentales para la contratación de mediadores interculturales con el fin de que contribuyan a los procesos de integración y escolarización del alumnado extranjero. Además, a parte de la figura del mediador intercultural, este plan contempla la prestación de un servicio de traducción con el que se facilite la comunicación entre las familias y los distintos centros, gracias a la provisión del material necesario para el proceso de escolarización ya traducido.

4.2.3.4. La interpretación policial

Al igual que ocurre con la interpretación judicial, existe una normativa que indica la necesidad de la asistencia de un intérprete en las dependencias policiales, en concreto la Directiva 2010/64/UE. Sin embargo, la situación difiere mucho según la comisaría o comandancia. Así, podemos encontrar los siguientes tipos de contratación en las dependencias policiales. Por un lado, existen lugares que cuentan con intérpretes en plantilla durante todo el año, mientras que en otros lugares solo se contrata a una plantilla durante los meses estivales. La diferencia entre estos dos tipos de contratación recae principalmente en la zona geográfica, puesto que los lugares de costa son los que suelen recurrir a la contratación temporal fomentada por el incremento del turismo en la época estival, mientras que, en las grandes urbes, normalmente, suelen contar con equipos completos durante todo el año.

Por otro lado, también encontramos lugares que recurren a la contratación de intérpretes *freelance* o, como apuntan los últimos estudios, la subcontratación de los servicios de interpretación a través de agencias que actúan como intermediarias.

En el caso de la Comunidad de Madrid, durante los últimos siete años se han repartido el monopolio de los servicios de interpretación en sede policial y judicial de la comunidad entre las siguientes tres empresas: Ofilingua, Seprotect e Interpret Solutions.

Gracias a los datos mostrados en el artículo de Carmen Valero Garcés y Sofía Monzón, encontramos que la empresa Ofilingua prestó sus servicios de interpretación fundamentalmente en los Juzgados de la Audiencia Nacional en actuaciones surgidas a partir de la colaboración judicial de los Estados Miembros de la Unión Europea y según lo establecido en acuerdos bilaterales con otros Estados no comunitarios. Así, se prestó servicio para cubrir la necesidad de interpretación en lenguas distintas, muchas de ellas de origen africano como el bereber o el wolof, junto con otras menos comunes como fula, lingalá, ibo, edo, etc. También se necesitaron intérpretes para lenguas de origen asiático como mongol, tagalo, malayo o hindi, farsi y urdu y junto con otras europeas como el serbio, ucraniano, georgiano, etc.

La empresa Seprotect prestó sus servicios en distintos juzgados de la comunidad y las lenguas más demandadas fueron, en orden descendente de mayor a menor: el rumano, seguido del árabe, chino mandarín, inglés, francés, wolof, etc.

La tercera empresa, Interpret Solutions, proporcionó asistencia telefónica en numerosos centros e instituciones y los idiomas que fueron más demandados coinciden con los de la empresa anterior.

4.2.3.5. La interpretación a distancia

Los dos servicios principales que se suelen prestar dentro de este tipo de interpretación son la interpretación telefónica y la interpretación mediada por video, siendo esta primera la que ha experimentado una mayor evolución en los últimos años debido, principalmente, a su bajo coste, su acceso rápido a una gran variedad de idiomas y su viabilidad en aquellos servicios que se prestan únicamente por teléfono, como es el caso de las llamadas al 112.

Una vez hemos repasado los distintos tipos de interpretación en los servicios públicos vamos a establecer las principales diferencias que caracterizan a los dos grandes géneros de interpretación que existen, como son la interpretación de conferencias y la interpretación en los servicios públicos.

4.2.4. Diferencias entre interpretación de conferencias e interpretación en los servicios públicos

Se conoce como interpretación de conferencias a aquel tipo de interpretación que se lleva a cabo en congresos, coloquios, seminarios y conferencias donde los intérpretes trabajan dentro de una cabina reproduciendo el discurso de los distintos agentes allí presentes.

Según Halle (1997: 156), las principales diferencias se pueden resumir principalmente en tres aspectos. En primer lugar, en la modalidad de interpretación utilizada, puesto que en interpretación de conferencias se suele practicar siempre la simultánea, mientras que en la interpretación social suele requerir, normalmente, del uso de la consecutiva.

Por otro lado, el nivel de formalidad difiere, ya que en conferencias el registro suele ser formal, mientras que la interpretación comunitaria varía dependiendo de la situación y del contexto, de manera que nos podemos encontrar ocasiones en las que el registro sea más informal y otras veces en las que la situación requiera de un registro completamente formal, como es el caso de un juicio.

Por último, la fidelidad es la tercera diferencia a considerar según esta autora, puesto que, en la interpretación de conferencias, aunque siempre prima realizar un discurso fiel, hay ocasiones en las que se puede permitir una ligera distorsión del mensaje, ya que, en la mayoría de los casos, los puntos tratados se harán públicos más adelante y es en ese momento cuando se podrán aclarar todas las dudas existentes. Sin embargo, en la interpretación social es un requisito indispensable, puesto que, en el caso de que no sea así, el resultado puede conllevar la alteración de un juicio o el tratamiento de una enfermedad.

Una vez hemos comentado las principales diferencias a considerar según Halle, incluimos una tabla en las que recogemos el resto de diferencias que consideramos importantes.

Tabla 1. Principales diferencias entre la interpretación de conferencias y la interpretación social

	Interpretación de conferencias	Interpretación social
Direccionalidad de la lengua	Unidireccional en la mayoría de las ocasiones	Bidireccional
Proxémica	Normalmente aislada en cabinas, alejado del hablante	Muy próxima al hablante, lo que le permite una mayor involucración
Consecuencias de una interpretación inexacta	De gravedad media	De gravedad elevada
Participantes	Del mismo estatus profesional	De un estatus diferente
Número de intérpretes	Dos (trabajo en equipo)	Uno (trabajo individual)

Fuente: elaboración propia

Como vemos, estas cinco diferencias también son importantes a la hora de establecer una distinción entre ambos tipos de interpretación. Así, algunas características son únicas de la interpretación de conferencias, como es el caso de la unidireccionalidad de la lengua, la proxémica o el número de intérpretes.

Además, una de las principales diferencias que no recoge la tabla pero que consideramos de vital importancia es el bagaje cultural, puesto que aunque el aspecto cultural está siempre presente en esta profesión, en la interpretación en los servicios públicos resulta uno de los pilares bases de la profesión el reconocer y conocer todos los posibles aspectos culturales que participen o que influyan de alguna manera en la mediación entre la persona alófono, el personal nativo de dicha lengua y el intérprete. Es en este momento cuando más evidente se hace la necesidad de contar no solo con profesionales de la lengua, sino con expertos culturales que sean capaces de solventar todas las barreras culturales existentes. Por ello, consideramos necesario dedicar un apartado de nuestro estudio a la relación entre la mediación lingüística e intercultural y la interpretación.

4.2.5. ¿Mediación o interpretación?

En la actualidad existe cierta controversia respecto a estas dos profesiones, puesto que ciertos profesionales las consideran ámbitos distintos, aunque relacionados, mientras que otros académicos incluyen a la mediación dentro de la interpretación en los servicios públicos.

Actualmente, la mediación intercultural está cada vez más presente en la mayoría de países europeos, pero, a pesar de ello, existe poca concienciación por parte de las autoridades y la Administración, así como una falta de profesionalización, debido a la inexistencia, en la mayoría de los casos, de un sistema de formación y acreditación estable.

Además, en el caso de España, existe una falta de homogeneización de la terminología, puesto que si tenemos en cuenta que la ISP apenas goza de cierto reconocimiento profesional, el caso de la mediación intercultural es aún peor, a lo que se le suma la tendencia de algunos académicos de incluir a la mediación dentro del ámbito de la interpretación, como es el caso de Pöchhaker, quien considera que “todo intérprete es mediador (entre lenguas y culturas), pero no todo mediador es intérprete” (“Interpreting as Mediation” 14). Otros autores proponen que los mismos intérpretes adoptan el papel de mediadores interculturales cuando realizan una pausa dentro de su intervención para aclarar desentendidos culturales o cuando aportan información de tipo cultural que consideran que puede ser clave para el correcto desarrollo de una comunicación fluida entre ambas partes, como es el caso de Kaufert y Koolage.

Por otro lado, otros autores consideran al mediador intercultural como una profesión paralela a la interpretación, como es el caso de Sales Salvador que la define como instrumento para garantizar los derechos civiles de la población inmigrada a través de la “prevención de conflictos, de la expresión de la demanda (de atención a los servicios públicos), descodificándola y traduciéndola en términos de derechos” (cit. en Sales Salvador 17, 26). Además, otros autores le confieren una serie de matices y consideran que la mediación intercultural debe ser llevada a cabo por aquellas personas inmigrantes que han recibido formación y son residentes en el país de acogida, por lo que conocen su cultura, sus costumbres y el sistema de funcionamiento interno del Estado de acogida.

Entre los autores que analizan la mediación intercultural encontramos a Taft (1981), que propone una definición de mediador intercultural y describe sus competencias básicas: aquella persona que facilita la comunicación, entendimiento y acción entre dos personas que no comparten la misma cultura. Para ello, es necesario que dicha persona posee unos conocimientos históricos, sociales y culturales, junto con unas herramientas adaptadas a la situación y unas habilidades sociales particulares.

Por otro lado, el Grupo Triángulo nos ofrece una definición aún más completa de la mediación:

La mediación intercultural es un proceso que contribuye a mejorar la comunicación, la relación y la integración intercultural entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas. Esta labor se lleva a cabo mediante una intervención que abarca tres aspectos fundamentales: facilitar la comunicación, fomentar la cohesión social y promover la autonomía e inserción social de las minorías en orden.

Como bien indican en su propuesta de definición, no solo se trata de facilitar la comunicación, sino que es necesario el fomento de la cohesión social para promover y facilitar la autonomía y, consecuentemente, la inserción de los estos grupos de población en su nueva sociedad.

Otra propuesta de definición viene dada por Carlos Giménez, director de SEMSI de la Comunidad de Madrid:

Se entiende como mediación intercultural - o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales- como una 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 y la comprensión mutua, el aprendizaje y el desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados.

En cuanto a las funciones de la mediación intercultural, encontramos que Bermúdez Anderson et al (72) que, inspirándose en Cohen-Emérique, ha establecido tres categorías que definen los principales campos de acción de la mediación y estas son: mediación preventiva, mediación rehabilitadora y mediación creativa. De estas tres, solo la primera involucraría o estaría relacionada con las funciones de la TISP, ya que el autor entiende como mediación preventiva a “el acto de facilitar la comunicación y la comprensión entre personas y códigos culturales diferentes”, mientras que las otras dos hacen referencia a la resolución de conflictos entre la población migrante y su nueva sociedad de acogida y al establecimiento de normas basadas en las relaciones entre las partes.

Debido a que nuestro estudio se basa en la interacción de la Administración y de la sociedad en general con la población migrante, es de especial importancia dedicar un apartado a todos los artículos y tratados que establecen los derechos de esta población.

4.3. Migración y derechos migratorios

Según la ONU, entendemos como migración a todo aquel “movimiento de población hacia el territorio de otro Estado o dentro del mismo que abarca todo movimiento de personas sea cual fuere su tamaño, su composición o sus causas; incluye migración de refugiados, personas desplazadas, personas desarraigadas, migrantes económicos”. Así, según la Declaración de Nueva York sobre refugiados y migrantes aprobada en octubre de 2016, a fecha de 2017 existían en el mundo más de 258 millones de migrantes y se espera que dicha cifra siga ascendiendo. Por ello, existe una gran base teórica que respalda los derechos de todas aquellas personas migrantes y lo vamos a intentar recoger en este apartado.

De esta manera, comenzamos hablando de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948. Se trata de un documento declarativo que recoge todos aquellos derechos básicos y fundamentales del ser humano. De todos los artículos que la constituyen, nos vamos a centrar en los que consideramos que tienen una relación más directa con el ejercicio de nuestra profesión. A la hora de tratar los siguientes artículos, consideramos más fructífero si los dividimos por bloques temáticos. De esta manera, comenzaremos con aquellos relacionados con los derechos de la persona en general, para continuar con los derechos en situaciones adversas.

Así, para hablar de los derechos de la persona tomamos el artículo II como punto de partida, puesto que establece las bases a partir de las cuales se irán desarrollando el resto de artículos, al declarar que “toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta declaración sin distinción de sexo, raza, color, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición”. Se trata de la fundamentación teórica general que ofrece una visión general de todos los temas que van a tratar los siguientes artículos.

Por otro lado, encontramos aquellos artículos destinados a estudiar los derechos de la persona cuando esta se encuentra en situaciones adversas, como es el caso del artículo VII, que habla del derecho a ser igual ante la ley y contar, consecuentemente, con la misma protección y va ligado al artículo VIII en el que se declara que toda persona tiene derecho a un recurso efectivo que la ampare ante los

tribunales competentes y el artículo X que establece el derecho a ser oído públicamente y en condiciones de igualdad ante un tribunal independiente e imparcial.

El artículo XIII podría ser considerado una de las piezas clave con las que sustentar y defender los movimientos migratorios de la actualidad. Así, reza que “toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. Además, toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país.”

Dado que uno de los principales motivos que fundamentan los procesos migratorios es la búsqueda de una mejor calidad de vida a través de la obtención de un trabajo digno, existen una serie de convenios establecidos por la Organización Mundial del trabajo y, en concreto, cabe destacar la Convención Internacional sobre los Derechos de los Trabajadores Migratorios y sus Familiares promovida por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas por los Derechos Humanos (OACDH). En dicha Convención encontramos la referencia a la necesidad de proveer de unos servicios lingüísticos dignos y gratuitos en modo de interpretación para todos aquellos casos en los que la persona migrante o su familia lo requiera. Así, lo podemos ver reflejado en los siguientes artículos:

Artículo 16,

Apartado 5. Los trabajadores migratorios y sus familiares que sean detenidos serán informados en el momento de la detención, de ser posible en un idioma que comprendan, de los motivos de esta detención, y se les notificarán prontamente, en un idioma que comprendan, las acusaciones que se les haya formulado.

Apartado 8. Los trabajadores migratorios y sus familiares que sean privados de su libertad por detención o prisión tendrán derecho a incoar procedimientos ante un tribunal, a fin de que éste pueda decidir sin demora acerca de la legalidad de su detención y ordenar su libertad si la detención no fuere legal. En el ejercicio de este recurso, recibirán la asistencia, gratuita si fuese necesario, de un intérprete cuando no pudieren entender o hablar el idioma utilizado.

Estos dos apartados hacen referencia a aquellas situaciones en las que los trabajadores migrantes y sus familias se vean involucrados en un proceso judicial, por lo que se deberá cubrir su derecho a estar informados y comprender, en todo momento, el procedimiento que se está llevando a cabo.

Artículo 18,

Apartado 3. Durante el proceso, todo trabajador migratorio o familiar cuyo acusado de un delito tendrá derecho a las siguientes garantías mínimas:

- a) A ser informado sin demora, en un idioma que comprenda y en forma detallada, de la naturaleza y las causas de la acusación formulada en su contra;
- f) A ser asistido gratuitamente por un intérprete, si no comprende o no habla el idioma empleado en el tribunal;

En este apartado se vuelve a incidir en la importancia de facilitar un servicio lingüístico profesional para que la persona migrante pueda ejercer su derecho pleno a la información, de manera que pueda comprender todo el proceso en el que se vea involucrado. Además, el derecho a la información repercute directamente en su derecho a su defensa, puesto que es la única manera de que sea partícipe del proceso.

En el artículo 22 del presente Convenio también se hace mención a la necesidad de comunicar, en un idioma que la persona migrante y su familia comprendan, la decisión de expulsión de dicha persona.

A pesar de que esta Convención fue adoptada el 18 de diciembre de 1990, no entró en vigor hasta el 1 de julio de 2003, debido a la falta de miembros para poder ratificarlo (se exigía un mínimo de 20 miembros). Además, cabe destacar que, de entre todos los Estados miembros firmantes, no aparece ningún país de la Unión Europea ni de Norte América.

Por otro lado, solo se hace mención a la figura del intérprete desde el punto de vista procesal, excluyendo la necesidad de una asistencia lingüística profesional y de calidad en el resto de ámbitos a los que una persona migrante y su familia se enfrentan y forman parte una vez se establecen en su nuevo territorio.

La referencia a la figura del intérprete dentro de un contexto procesal no es única a esta Convención, sino que la encontramos repetida en otros tipos de acuerdos y convenios, como es el caso de la Declaración Universal de los Derechos Lingüísticos (1996), en el que solo se hace mención en el apartado 20 de la siguiente manera: “todo el mundo tiene derecho a ser juzgado en una lengua que le sea comprensible y pueda hablar, o a obtener gratuitamente un intérprete.” Así, continuamos en la misma línea de actuación, en la que solo se considera necesaria la asistencia lingüística en el contexto procesal.

Si nos centramos a nivel europeo, encontramos el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), el tratado más antiguo que establece la base jurídica de la actual Unión Europea. Fue firmado en Roma en 1957 y, entre sus numerosos artículos, cabe destacar el 79 y el 80, puesto que constituyen la base teórica en la que se fundamentan las directrices a tener en cuenta a la hora de tratar las condiciones de entrada y de permanencia a la Unión y a la gestión de los flujos migratorios. Así, en el punto 4 del artículo 79, introducido por el Tratado de Lisboa, se especifica que tanto el Parlamento como el Consejo apoyarán la acción de los Estados miembros en cuanto a los nacionales de terceros países mediante la creación de las medidas que se estimen necesarias, como podemos leer a continuación:

El Parlamento Europeo y el Consejo podrán establecer, con arreglo al procedimiento legislativo ordinario, medidas para fomentar y apoyar la acción de los Estados miembros destinada a propiciar la integración de los nacionales de terceros países que residan legalmente en su territorio, con exclusión de toda armonización de las disposiciones legales y reglamentarias de los Estados miembros.

Por su lado, la Comisión Europea elaboró a mediados de los años 2000 una serie de Principios Básicos Comunes en su Marco común para la integración de nacionales de terceros países en la Unión Europea. Estos fueron respaldados por el Consejo Europeo, de manera que en febrero de 2005 se refrendaron. Se trata de 11 principios que contienen los principales aspectos a tener en cuenta a la hora de favorecer y mantener una sociedad europea inclusiva que acoja a todos aquellos ciudadanos procedentes de terceros países. De dichos 11 principios, nos centraremos en el principio número 6, que establece “El acceso de los inmigrantes a las instituciones y a los bienes y servicios tanto públicos como privados, en las mismas condiciones que los ciudadanos nacionales y sin discriminaciones”. Es aquí donde entrarían a formar parte los intérpretes y traductores facilitando mediante su labor la mejor integración posible de dichos ciudadanos en su nueva sociedad de acogida. Para ello, la Comisión Europea se propuso los siguientes puntos a considerar:

- reforzar la capacidad de los prestatarios de servicios públicos y privados de cooperar con los inmigrantes, mediante la creación de unos servicios lingüísticos competentes que faciliten en mayor medida la integración de dichos ciudadanos en su nueva sociedad.

- establecer estructuras organizativas duraderas para la integración y programas para recoger y analizar la información;
- entablar un debate con las empresas sobre la integración;
- e incluir la competencia intercultural en las políticas de contratación y formación.

A nivel nacional, es importante mencionar dos planes estatales. Por un lado, el Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2011-2014, en el que menciona la necesidad de mejorar los servicios públicos “con el fin de garantizar un acceso conjunto de la ciudadanía en condiciones de equidad, para lo que se necesitará de los siguientes aspectos:

- Apoyo a la realización de estudios e investigaciones comparativos de la realidad de la vulnerabilidad y exclusión social de población autóctona y extranjera.
- Fomento de actuaciones dirigidas a la incorporación en los Planes de Servicios Sociales Locales de instrumentos, procesos de intervención o proyectos dirigidos a la igualdad de acceso.
- Capacitación del personal técnico de los Servicios Sociales, Administración Pública y Tercer Sector en materia de gestión de la diversidad, competencias interculturales e inclusión social.”

Por otro lado, encontramos el Plan Nacional de Inclusión Social (PNAIN) 2013-2016, que recoge el plan del Gobierno español para solventar las situaciones de exclusión de los colectivos más vulnerables dentro de la sociedad española. Sin embargo, en este proyecto apenas se hace mención a las diferencias lingüísticas y culturales de la población extranjera a la que especialmente va dirigido este plan, salvo en el apartado de Actuación 203, donde se proponen una serie de medidas para intentar incluir a estos sectores de la población:

- a) Programas de acogida integral para la atención de necesidades básicas y de apoyo a la inserción de personas inmigrantes.
- b) Programas introductorios de acogida para inmigrantes
- c) Programas de fomento de la participación, el asociacionismo, la cooperación y la mediación intercultural.

Una vez que hemos tratado todos los derechos de la población migrante resulta fundamental tratar dichos derechos desde la perspectiva de la traducción y la interpretación. Así, a continuación expondremos todas las leyes y directivas relacionadas con el ejercicio de la interpretación y traducción tanto a nivel europeo como nacional.

4.4. El derecho a traducción e interpretación

Las figuras de intérprete y traductor han cobrado una mayor relevancia en el sistema penal español desde que en el año 2010 la Unión Europea aprobara una Directiva que resumía la necesidad de contar con asistencia lingüística profesional en cualquier proceso penal en el que se viera involucrada una persona desconocedora de la lengua oficial del país, y consecuentemente de la justicia, en este caso el español.

Según lo definición del portal web de la Unión Europea (europa.eu), una Directiva es un acto legislativo que establece los objetivos a cumplir por todos los países miembros de la UE, aunque es cada país el que tiene que elaborar las leyes necesarias para el cumplimiento de dichos objetivos.

Así, esta Directiva nace a partir de la concepción del Programa de Estocolmo, un plan de acción cuyo objetivo es conseguir establecer una serie de pautas para equiparar la justicia a nivel europeo dentro

del periodo 2010-2014, de manera que nuestro territorio se convierta en un espacio de igualdad, seguridad y justicia.

Por ello, según lo establecido en el punto 22 de esta Directiva, consideramos fundamental que las autoridades competentes se cercioren de que la persona en cuestión es capaz de hablar o entender la lengua en la que se va a llevar a cabo todo el proceso y, en el caso de que no sea así, ofrecer un servicio lingüístico adecuado:

Los Estados miembros deben velar por que se establezca un procedimiento o mecanismo para determinar si el sospechoso o acusado habla y entiende la lengua del proceso penal y si se requiere la asistencia de un intérprete. Este procedimiento o mecanismo implica la comprobación adecuada por parte de la autoridad competente, incluso consultando al sospechoso o acusado, de si la persona en cuestión habla y entiende la lengua del proceso penal y si requiere la asistencia de un intérprete.

Además, se debe ofrecer a todo aquel acusado o sospechoso una asistencia lingüística de calidad y gratuita que le permita poder comprender y formar parte del proceso, mediante el desarrollo de todos sus derechos.

La presente Directiva debe garantizar una asistencia lingüística gratuita y adecuada, que permita a los sospechosos o acusados que no hablen o no entiendan la lengua del proceso penal el pleno ejercicio del derecho a la defensa y que salvaguarde la equidad del proceso.

También resulta fundamental que se le facilite un intérprete al sospechoso o acusado durante el transcurso de su relación con su abogado, de manera que sea capaz de facilitar su versión de los hechos, así como todo aquello que considere necesario para establecer su defensa:

La comunicación entre el sospechoso o acusado y su abogado debe ser objeto de interpretación con arreglo a lo dispuesto en la presente Directiva. El sospechoso o acusado debe poder, entre otras cosas, explicar su versión de los hechos a su abogado, señalar que no está de acuerdo con una u otra afirmación y poner en conocimiento de su abogado todo hecho que deba alegarse en su defensa.

De igual modo debe ocurrir en el momento de presentar un recurso o una solicitud procesal o de fianza, como se establece en el punto 19 de la Directiva:

A fin de permitir la preparación de la defensa, la comunicación entre el sospechoso o acusado y su abogado en relación directa con cualquier interrogatorio o vista judicial durante el proceso, o con la presentación de un recurso u otras solicitudes procesales, como una solicitud de fianza, debe ser objeto de interpretación siempre que resulte necesario para salvaguardar la equidad del proceso.

Otro de los puntos que consideramos clave para el correcto desarrollo de este proceso es que el servicio lingüístico que se proporcione se realice en la lengua materna del acusado o sospechoso, con el fin de que se pueda guardar la equidad durante el proceso.

Estos son los principales puntos a tratar a la hora de poner en práctica la Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo y del Consejo. Sin embargo, en nuestro país existe cierta polémica surgida tras a partir de su supuesta transposición a la normativa española.

Estas quejas han surgido a partir de la contratación de empresas proveedoras de servicios lingüísticos ganadoras de un concurso de licitación y, consecuentemente, responsables de proveer a los juzgados españoles de un servicio de interpretación. Dicho servicio se ha caracterizado por no alcanzar la calidad y profesionalidad requerida por la Directiva.

Por otro lado, el 22 de mayo de 2012 el Parlamento Europeo y el Consejo aprobaron la Directiva 2012/13/UE, relativa al derecho de información en los procesos penales y en la que también se hizo referencia a la necesidad, por parte de las autoridades judiciales competentes en los distintos Estados miembros, de facilitar un servicio de interpretación y traducción en todos aquellos procesos penales en los que la víctima o el sospechoso desconozcan la lengua oficial del proceso.

Así, en esta Directiva se reitera la importancia de la asistencia lingüística durante cualquier proceso penal.

(25) Los Estados miembros deben garantizar que, al facilitar información de conformidad con la presente Directiva, la persona sospechosa o acusada tenga acceso, cuando sea necesario, a la interpretación y la traducción en una lengua que comprenda, de conformidad con las normas establecidas en la Directiva 2010/64/UE.

A su vez, en nuestro país contamos con la aprobación de la Ley Orgánica 5/2015 que modificó la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley Orgánica 6/1985.

Esta ley supuso una modernización de las actuaciones penales en España, tratando una serie de aspectos que, hasta el momento, no habían recibido la suficiente importancia. En primer lugar, establece disponer de un servicio de interpretación durante todo el proceso penal que implique a una persona desconocedora de la lengua oficial del proceso, en este caso el español, lo que supone la presencia de un intérprete desde el interrogatorio policial o por el Ministerio fiscal, hasta las vistas judiciales y todas las fases del juicio oral. Además, también se manifiesta la importancia de la relación con su abogado, tal como viene establecido en su artículo 123, que se encuentra dentro del artículo primero para la modificación de la Ley de Enjuiciamiento Criminal:

1. Los imputados o acusados que no hablen o entiendan el castellano o la lengua oficial en la que se desarrolle la actuación tendrán los siguientes derechos:
 - a) Derecho a ser asistidos por un intérprete que utilice una lengua que comprenda durante todas las actuaciones en que sea necesaria su presencia, incluyendo el interrogatorio policial o por el Ministerio Fiscal y todas las vistas judiciales.
 - b) Derecho a servirse de intérprete en las conversaciones que mantenga con su Abogado y que tengan relación directa con su posterior interrogatorio o toma de declaración, o que resulten necesarias para la presentación de un recurso o para otras solicitudes procesales.
 - c) Derecho a la interpretación de todas las actuaciones del juicio oral.

Por otro lado, también se incluyen dos apartados muy interesantes y poco tratados hasta el momento, como son el formato a la hora de realizar la interpretación y el coste de los servicios. Así, en el artículo 123 se establece que dicho coste correrá a cargo de la Administración con independencia del resultado del proceso, a lo que se le une el modo de proceder con el servicio, de manera que se indica que la interpretación se realizará por medio de videoconferencia o cualquier medio audiovisual. Esto supone un ahorro considerable de dinero para la Administración, pero sería conveniente revisar hasta qué punto es positivo fomentar el ahorro a cambio de un empeoramiento del servicio, puesto que la ausencia presencial del intérprete influye, fundamentalmente, en la disposición del usuario y, consecuentemente, en la calidad de los testimonios aportados.

Los gastos de traducción e interpretación derivados del ejercicio de estos derechos serán sufragados por la Administración, con independencia del resultado del proceso.

La asistencia del intérprete se podrá prestar por medio de videoconferencia o cualquier medio de telecomunicación, salvo que el Tribunal o Juez o el Fiscal, de oficio o a instancia del interesado o de su defensa, acuerde la presencia física del intérprete para salvaguardar los derechos del imputado o acusado.

En el artículo 124 encontramos la referencia al procedimiento a seguir en el caso de que se carezca o no se pueda disponer de un intérprete o traductor oficial. De esta manera, la Administración recurrirá a aquellas personas conocedoras del idioma y a las que se considere capacitadas para realizar las labores del intérprete, independientemente de si posee formación. Además, en el caso de que los agentes de la justicia consideren que, una vez iniciadas sus labores como sustituto del intérprete profesional, sin consideran que no está realizando un trabajo acorde a la calidad que se requiere, dicha persona podrá ser sustituida y se solicitará la asistencia de un nuevo intérprete.

1. El traductor o intérprete judicial será designado de entre aquellos que se hallen incluidos en los listados elaborados por la Administración competente. Excepcionalmente, en aquellos supuestos que requieran la presencia urgente de un traductor o de un intérprete, y no sea posible la intervención de un traductor o intérprete judicial inscrito en las listas elaboradas por la Administración, en su caso, conforme a lo dispuesto en el apartado 5 del artículo anterior, se podrá habilitar como intérprete o traductor judicial eventual a otra persona conocedora del idioma empleado que se estime capacitado para el desempeño de dicha tarea.
2. El intérprete o traductor designado deberá respetar el carácter confidencial del servicio prestado.
3. Cuando el Tribunal, el Juez o el Ministerio Fiscal, de oficio o a instancia de parte, aprecie que la traducción o interpretación no ofrecen garantías suficientes de exactitud, podrá ordenar la realización de las comprobaciones necesarias y, en su caso, ordenar la designación de un nuevo traductor o intérprete. En este sentido, las personas sordas o con discapacidad auditiva que aprecien que la interpretación no ofrece garantías suficientes de exactitud, podrán solicitar la designación de un nuevo intérprete.»

Además, en el artículo tercero, dentro de la disposición final primera, encontramos un apartado en el que se establece el Registro Oficial de traductores e intérpretes judiciales. Según este apartado, el Gobierno presentará en un plazo máximo de un año una propuesta de Ley en la que establecerá las bases para la creación de dicho registro, formado por todos aquellos profesionales que reúnan las condiciones necesarias, ya sea por conocimiento de idioma, formación en materia judicial o experiencia laboral. A pesar de todo, apenas se facilita información acerca de cómo se creará dicho registro y los requisitos que se solicitarán a la hora de inscribirse.

El Gobierno presentará, en el plazo máximo de un año desde la publicación de esta Ley, un Proyecto de ley de creación de un Registro Oficial de Traductores e Intérpretes judiciales para la inscripción de todos aquellos profesionales que cuenten con la debida habilitación y cualificación, con el fin de elaborar las listas de traductores e intérpretes a que se refiere el artículo 124 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. La inscripción en este Registro Oficial será requisito necesario para la actuación de estos profesionales por designación del Juez o del Secretario judicial ante la Administración de Justicia y en las diligencias policiales en las que sea necesaria su presencia, sin perjuicio de las excepciones que se establezcan.

A efectos de proceder a la inscripción en este Registro Oficial, el Ministerio de Justicia podrá solicitar el cumplimiento de otros requisitos diferentes a la formación o titulación que se establezca reglamentariamente en función del idioma de que se trate. Estos requisitos deberán ser proporcionados y no discriminatorios y podrán basarse en la experiencia del profesional, en el conocimiento adicional de cuestiones procedimentales o jurídicas, y en el cumplimiento de deberes deontológicos previstos en la ley.

La norma reguladora de este Registro Oficial determinará sus condiciones y términos de funcionamiento.

Actualmente, el sistema judicial español carece de un Registro Oficial de traductores e intérpretes judiciales. Sin embargo, en septiembre de 2017, la ex Ministra de Defensa, Margarita Robles Fernández realizó un llamamiento en el Congreso de los Diputados acerca del ya mencionado registro,

a lo que obtuvo por respuesta que «se ha propuesto un borrador de” Anteproyecto de Ley por el que se regula la actuación de los peritos, traductores e intérpretes en el ámbito de la Administración de Justicia, y se crea un Registro Oficial”». Además, también se hace mención a los requisitos que se pedirán para poder formar parte del registro, pero apenas se ofrece información al respecto, salvo unas pinceladas a nivel general como podemos comprobar en la siguiente afirmación: «en cuanto a los requisitos que se pretenden contemplar para la inscripción en el mismo cabe señalar que se exigirán requisitos de formación y experiencia acreditados, en la materia propia del profesional que pretenda su inscripción.»

Una vez hemos expuesto las leyes y los derechos de la población migrante, proseguimos nuestro trabajo con un estudio estadístico de nuestra población de estudio, en este caso la ciudad de Madrid.

4.5. Migración en la ciudad de Madrid

A continuación, presentamos y analizamos en detalle la información demográfica de la ciudad de Madrid, actualizados a fecha de 01 de enero de 2019 y a la que hemos tenido acceso gracias al Área de información estadística del portal web del Ayuntamiento de Madrid, donde se ofrecen un estudio detallado de la evolución demográfica de la ciudad mediante distintas gráficas.

Así, encontramos que la población de la ciudad de Madrid a fecha de 1 de enero de 2019 es de 3.275,195 habitantes, de los cuales 2,812,766 tienen nacionalidad española y unos 462,343 son de origen extranjero, lo que representa un 14,12% de la población total de la capital.

Tabla 2. Evolución de la población extranjera en la ciudad de Madrid

Fecha de referencia	Extranjeros	Absoluto (entre recuentos)	%
01/01/2019	462.343	38.468	9,07
01/01/2018	423.875	26.986	6,8
01/01/2017	396.889	8.838	2,27
01/01/2016	388.051	5.660	1,48
01/01/2015	382.391	-38.587	-9,17
01/01/2014	420.978	-46.732	-10
01/01/2013	467.710	-35.222	-7
01/01/2012	502.932	-54.185	-9,72
01/01/2011	557.117	-14.701	-2,57
01/01/2010	571.818	-3.051	-0,53
01/01/2009	574.869	26.413	4,81

Fuente: elaboración propia

Como podemos comprobar observando la tabla con la evolución de la población extranjera en la ciudad de Madrid en los últimos diez años, esta población experimentó un importante receso en los años posteriores a la crisis económica que comenzó en 2008, llegando a perder casi un tercio del total, hecho que no ha variado hasta el año 2016 cuando, tras cinco años de decrecimiento continuo, se experimentó un ligero aumento que fue a más con el paso de los años y convirtiéndose el 2019 en el

año con mayor crecimiento de la última década. Aun así, todavía no hemos alcanzado los valores de hace una década.

Tabla 3. División de la población extranjera de Madrid por sexos

Grupos de edad	Mujeres	Hombres
Más de 85	0,33	0,20
80-84	0,41	0,26
75-79	0,71	0,47
70-74	1,17	0,81
65-69	2,04	1,55
60-64	3,29	2,79
55-59	4,70	4,33
50-54	6,48	6,63
45-49	8,32	9,34
40-44	10,74	12,30
35-39	13,04	13,35
30-34	13,35	11,94
25-29	11,38	9,83
20-24	7,51	7,05
15-19	4,02	4,58
10-14	3,60	4,18
5-9	4,35	5,05

Fuente: elaboración propia

En cuanto a la distribución de la población por sexos y edad, encontramos que el 48,51% de las mujeres y el 47,42% de los hombres se sitúan en el rango entre los 25 y los 45 años de edad, es decir, un rango de edad en el que se encuentra la principal parte de la población activa, de manera que podemos deducir que uno de los principales motivos de su llegada a nuestro país es el factor económico.

Por otro lado, en la siguiente tabla podemos observar los principales grupos de población extranjera en la ciudad de Madrid, clasificados por según su nacionalidad.

Tabla 4. Principales grupos de población extranjera

Nacionalidad	Población	Porcentaje respecto al total (%)	Evolución 2018-19
Rumanía	44.738	9,67	-980
China	38.547	8,33	+1.516
Venezuela	28.129	6,08	+8.627

Colombia	25.214	5,45	+4.362
Ecuador	24.142	5,22	-395
Marruecos	22.470	4,83	+689
Italia	22.229	4,80	+3.389
Perú	21.003	4,54	+3.727
Paraguay	19.235	4,16	+926
Honduras	18.173	3,93	+4.435

Fuente: elaboración propia

Estos son los diez principales grupos de población extranjera presentes en la ciudad de Madrid. Si observamos la tabla, podemos comprobar que los sectores de población que más han aumentado su presencia en la capital durante el último año han sido los venezolanos, seguidos por los hondureños y los colombianos.

Sin embargo, de estos grupos principales, solo cuatro poseen una lengua o lenguas distintas al español. Por ello, a continuación, les mostramos otra tabla con los principales grupos de población que poseen una lengua distinta al español, ya que serán estos ciudadanos los que realmente hagan uso de los servicios de interpretación ofrecidos por el Ayuntamiento de Madrid.

Tabla 5. Principales grupos de población extranjera con idioma distinto al español

Nacionalidad	Población	Porcentaje respecto al total (%)	Evolución 2018-19
Rumanía	44.738	9,67	-980
China	38.547	8,33	+1516
Marruecos	22.470	4,83	+689
Italia	22.229	4,80	+3.389
Filipinas	12.901	2,79	+503
Portugal	10.827	2,34	+1.853
Francia	10.108	2,18	+765
Brasil	9.897	2,14	+902
Ucrania	9.646	2,06	+217
Bulgaria	7.758	1,67	-257
EEUU	7.628	1,64	+515
Bangladesh	6.288	1,36	+658
Reino Unido	6.279	1,35	+344
Alemania	4.864	1,05	+188
Rusia	2.611	0,56	+58

Fuente: elaboración propia

Como podemos comprobar a partir de la tabla, la ciudad de Madrid cuenta con numerosas nacionalidades con lenguas distintas al español. Así, podemos establecer que los servicios de interpretación del Ayuntamiento de Madrid deberán contar al menos con profesionales capacitados para interpretar en rumano, chino, árabe (dariya), italiano e inglés. Por supuesto, esto no quiere decir que no sea necesaria la presencia de intérpretes en las demás lenguas representadas en la tabla, como son el portugués, ucraniano, búlgaro, bengalí, alemán, ruso, etc. De hecho, los colectivos que más han aumentado su presencia en la capital han sido los italianos, seguidos de portugueses, chinos y brasileños.

Esta información es un fiel reflejo de la necesidad de un buen servicio de interpretación, basado no solo en profesionales formados en cada una de las lenguas requeridas, sino en expertos culturales, capaces de resolver todos los problemas interculturales que puedan surgir a la hora de prestar el servicio.

Puesto que nuestro estudio va a tratar del servicio de interpretación de la Oficina Municipal de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante, consideramos muy interesante hablar del proyecto SAIER de Barcelona, ya que está intrínsecamente relacionado con nuestro objeto de estudio.

4.6. El SAIER de Barcelona

El presente epígrafe tiene como objetivo descubrir el SAIER o Servicio de Atención a Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados de la ciudad de Barcelona. Se trata de un servicio municipal de atención al ciudadano con el fin de ofrecer información y orientar acerca de movilidad internacional relacionada con inmigración, refugio, emigración y retorno voluntario.

Se creó en el año 1989 y el Ayuntamiento de Barcelona comparte la gestión de este servicio público, gratuito y especializado con las siguientes entidades:

- Asociación de Ayuda Mutua de Inmigrantes en Cataluña (AMIC-UGT);
- Asociación para la Orientación, Formación e Inserción de Trabajadores Extranjeros (CITE);
- Consorcio para la Normalización Lingüística (CPLN);
- Cruz Roja;
- Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona (ICAB).

Desde el año 2010, con el fin de distribuir las demandas de los ciudadanos y promover un mejor funcionamiento del servicio la Associació Benestar i Desenvolupament (ABD) es la encargada de las tareas a la hora de la primera recepción e información, entre las que se incluye un Servicio de Traducción y Mediación Intercultural formado por 25 personas profesionales que se encargan de dar respuesta a la diversidad cultural de la ciudad de Barcelona. Por ello, recibió en 2014 el reconocimiento de municipios europeos EURO CITIES como modelo de estrategia local para la integración, debido a que se trata de un caso excepcional a nivel español.

Entre los servicios que realizan para personas inmigrantes se encuentran:

- Acogida e información general sobre la ciudad de Barcelona;
- asesoramiento jurídico y tramitación de documentación relacionada con la extranjería;
- atención social a aquellas personas recién llegadas;
- asesoramiento formativo;

- asesoramiento para encontrar trabajo en Barcelona, a la vez que se les informa acerca de sus derechos y deberes laborales;
- información sobre vivienda;
- homologación y convalidación de estudios extranjeros.

En cuanto al servicio de traducción e interpretación, este se lleva a cabo en el Punto de Información y Recepción. Es en este lugar donde se ofrece al recién llegado información básica sobre la ciudad y sobre el funcionamiento del servicio de acogida. Además, es aquí donde se procede a seleccionar las distintas solicitudes de los usuarios, de manera que se decide si derivarlas a las correspondientes entidades que ofrecen los servicios especializados en las distintas áreas. De esta manera, el personal de recepción es el encargado de solicitar la asistencia de un intérprete para aquellos casos en los que el usuario lo requiera. Eso sí, cabe destacar que dicho servicio de interpretación solo se oferta para aquellos usuarios que no dominan ninguna de las dos lenguas oficiales de Cataluña (español y catalán) y cuya estancia en nuestro país es inferior a dos años.

Además, también cuentan con servicios relacionados con el asilo y el refugio, cuyas actividades principales son:

- Asistencia jurídica para solicitantes de asilo y protección internacional;
- atención social;
- soporte psicológico;
- información y asesoramiento sobre cursos, el mercado laboral y la búsqueda de trabajo.

5. Estudio de caso. Los servicios de interpretación en la Oficina de Orientación e Integración de la Población Inmigrante del Ayuntamiento de Madrid

5.1. Diseño de la recogida de datos

En un principio se propuso realizar una muestra de en torno a unos 50 encuestados, pero debido al contexto real, la dimensión del servicio y a las trabas encontradas en el camino, el estudio se ha basado en una muestra de 7 participantes.

Para la recogida de datos, planteamos una serie de entrevistas semi-estructuradas junto con el apoyo de un cuestionario. Para diseñar las entrevistas, nos inspiramos en otros estudios de caso, pero principalmente fueron preguntas desarrolladas y planteadas antes de iniciar el trabajo de campo. Además, decidimos utilizar las entrevistas presenciales semi-estructuradas como método de recogida de información por dos razones fundamentales.

Por una parte, utilizando este método se obtiene una mayor cantidad de información objetiva que nos permita comparar datos entre los diferentes informantes. Por otro lado, permite un cierto grado de libertad en las respuestas, pudiéndose recabar una mayor cantidad de información de corte más subjetivo, donde interviene la proxémica e, incluso en algún caso, los sentimientos.

Asimismo, utilizando este tipo de entrevistas, el investigador puede relacionar unas respuestas del informante sobre una categoría con otras que van fluyendo durante la entrevista, pudiendo aparecer categorías emergentes que no se hayan contemplado, pero que puedan surgir en la conversación, como ha sido nuestro caso.

Las entrevistas se llevaron a cabo durante el mes de julio, pero antes de comenzar a solicitar permiso para poder llevarlas a cabo, elaboramos un primer guion de entrevista a nivel general, que nos pudiera

servir de base para todas las demás. Para ello, presentamos una serie de preguntas por bloques temáticos, cada uno de ellos centrado en distintos aspectos. Así, comienza con una serie de preguntas introductorias que invitan al encuestado a sentirse cómodo y a explayarse. A continuación, debemos distinguir entre las entrevistas realizadas a las técnicas de la Oficina de Orientación e Información por un lado y aquellas dirigidas a las intérpretes. En el primero de los casos, las preguntas continuaban indagando por las funciones de cada uno y el funcionamiento interno tanto de la oficina como del servicio de interpretación. Por otro lado, las cuestiones dirigidas a los intérpretes se centran más en el desarrollo de su profesión y, en concreto, a su labor como intérpretes a la hora de prestar este servicio. Además, a parte de las entrevistas, desarrollamos un cuestionario dirigido a los miembros de la Oficina de Orientación e Información para poder recabar la mayor cantidad de información posible.

5.2. Muestra

Realicé un total de siete entrevistas, de las cuales tres corresponden a personal técnico de la Oficina de Orientación e Información para la Integración de la Población Inmigrante. A continuación, definiré los perfiles de los informantes. Utilicé un tipo de entrevista semi-estructurada, ayudándome de una batería de preguntas que se pueden consultar en los anexos. Para cada una de los tres informantes de la oficina utilicé una batería de preguntas, de las cuales bastantes se repetían. Adapté el tipo de preguntas según el perfil del informante al que consulté, de manera que, aunque se pueden encontrar preguntas prácticamente idénticas, hay otras que difieren. La batería de preguntas comenzaba con unas preguntas de carácter más personal, que hacían referencia a la función del informante dentro de la oficina y a su nivel de realización personal al llevar a cabo su labor. A continuación, dirigía la entrevista hacia la consecución de información acerca de la organización interna de la oficina, para luego dar paso a una explicación del funcionamiento del sistema de interpretación telefónica. Por último, incidía en los aspectos a mejorar y en la opinión personalizada sobre el sistema.

Por otro lado, las cuatro entrevistas restantes corresponden a las cuatro intérpretes que entrevisté. Los perfiles de estas informantes son todas mujeres, de edad media en torno a los treinta y cinco años con orígenes y formación dispares. Las lenguas de trabajo que utilizan son el árabe, italiano, alemán, portugués, georgiano y ruso. De los cuatro informantes, ninguna tiene formación oficial en Traducción e Interpretación, sino que encontramos estudios en Filología Hispánica, Literatura Comparada y Filosofía y Trabajo Social.

En cuanto a su experiencia profesional, todas llevan más de diez años trabajando como intérpretes en los servicios públicos y, al menos, un par de años trabajando para la empresa externa que gestiona el servicio de interpretación telefónica de la Oficina de Orientación e Información. Además, una de las informantes ejerce también como intérprete de conferencias y como traductora.

5.3. Contextualización

5.3.1. Información práctica

Según los datos aportados por la coordinadora del servicio de interpretación de la Oficina de Orientación e Integración de la Población Inmigrante de Tetuán, en el mes de junio se atendieron a un total de 1.482 personas. Además, si nos centramos en los servicios lingüísticos que ofrece dicha oficina, en el mes de junio se realizaron 11 traducciones, que supusieron un total de 8.764 palabras y de temática variada, puesto que abordaron cuestiones de los servicios sociales, renta mínima, divorcios, etc.

Por otro lado, en el mes de junio se realizaron 147 interpretaciones, lo que supuso un total de 7.982 minutos de trabajo, en todas las áreas del Ayuntamiento de Madrid.

5.3.2. Descripción de la Oficina de Información e Orientación para la Integración de la Población Inmigrante

Antes de comenzar con el análisis exhaustivo de nuestro estudio de caso, es necesario explicar el funcionamiento interno de la oficina, así como su estructura jerárquica, sino también su historia. Para ello, nos basamos en las palabras de la coordinadora del servicio de interpretación de la Oficina de Orientación e Información:

Las oficinas están abiertas desde el año 2005 y desde el año 2011 las gestiona La Rueca Asociación, una ONG que presenta diferentes proyectos dentro de la Comunidad y del Ayuntamiento de Madrid. Entre otros proyectos encontramos el “Servicio de convivencia del Ayuntamiento de Madrid”, la gestión del CEPI de Arganzuela, la coordinación de estas oficinas, etc. Además, posee unas líneas de actuación muy claras respecto a la migración y a diversidad cultural.

Así, La Rueca Asociación es una organización sin ánimo de lucro que se creó en Madrid en 1990 con el fin de ayudar a potenciar la calidad de vida de los sectores más desfavorecidos de la sociedad madrileña. Su objetivo principal es ayudar a los jóvenes en riesgo de exclusión social, así como a todos aquellos sectores de la población más vulnerables.

La Rueca Asociación lleva a cabo diversos proyectos de índole cultural y de desarrollo comunitario, entre los que encontramos el CEPI (Centro de Participación e Integración de Inmigrantes) de Arganzuela – Centro, el Servicio de Convivencia Intercultural, Ocho Distritos de Madrid, el Servicio de Apoyo a la Inclusión Social del Distrito de Canillejas, etc.

En cuanto a la Oficina de Orientación e Información para la Integración de la Población Inmigrante, hemos de diferenciar entre las dos sedes que presenta en la ciudad de Madrid. Por un lado, encontramos la sede en calle Juan Pantoja, 2, ubicada en el distrito de Tetuán, mientras que por otro lado existe la sede de calle Vía Carpetana, 99, ubicada en el distrito de Carabanchel.

En nuestro caso, hemos decidido centrar nuestro estudio en la primera de ellas, debido principalmente al factor ubicación. De esta manera, la estructura, funcionamiento interno, servicios que ofrecen será de dicha oficina, aunque ambas presentan los mismos recursos.

Así, la Oficina de Orientación e Información para la Integración de la Población Inmigrante de la calle Juan Pantoja, 2 se halla en el edificio Casa de Baños, propiedad del Ayuntamiento de Madrid e inaugurado en julio de 2011, tras la reconstrucción sobre el solar del edificio antiguo, de manera que cuenta con numeroso espacio dedicado a ámbitos diversos, desde una sección del Área de Empleo, hasta espacios de reuniones, para realizar talleres, salas dedicadas a las nuevas tecnologías, etc.

La entrada a nuestra oficina se encuentra en la calle Juan Pantoja, 2, diferenciándose así de la entrada principal del edificio en la calle Bravo de Murillo 133. Una vez accedemos, debemos acudir a la primera planta, donde nos encontramos con una pequeña sala de espera con una capacidad de en torno a unas veinte personas sentadas. Es en dicha sala donde se encuentra el punto de información, donde atiende a los nuevos usuarios la persona encargada de la administración y la comunicación entre usuarios y el resto de profesionales de la oficina. Además, la sala de espera cuenta con un espacio con ordenadores destinado a todos aquellos usuarios que necesiten hacer consultas en internet, así como a una serie de cursos de formación que se imparten según la fecha.

En cuanto al funcionamiento interno, en dicha oficina prestan servicio once trabajadores, de los cuales podemos clasificar de la siguiente forma:

- tres trabajadoras sociales y un abogado;
- tres orientadoras laborales;
- dos profesoras de español;
- una persona administrativa y responsable de la comunicación entre usuarios y el resto del equipo y;
- la coordinadora del servicio de interpretación y traducción.

Una vez que hemos establecido los perfiles profesionales que encontramos en la oficina, vamos a distinguir las diferentes áreas de trabajo de la misma. Así, la oficina está dividida en cinco grandes áreas principales de trabajo:

- Orientación e información en temas de extranjería, que cuenta a nivel técnico con dos trabajadoras sociales y un abogado experto en extranjería. Además, tres veces en semana reciben el apoyo del SOJ (Servicio de Orientación Jurídica) del Colegio de Abogados de Madrid, que rinde un servicio de extranjería.
- Acompañamiento social, que ha tratado varios casos como los exmenas, puesto que cuando salen del sistema muchos de hechos tienen carencias comunicativas, lo que favorece que cuenten con un mayor riesgo de vulnerabilidad social y pueden llegar a entrar en bucle. Por ello, en algunos casos han ayudado con la búsqueda de alojamiento junto con La Merced Migraciones.
- Empleo y formación, donde se ofrece un servicio de orientación para la búsqueda activa de empleo. Además, se realizan diversos talleres a nivel mensual. De esta área se encargan las orientadoras laborales.
- Área de español
- Servicio de interpretación y traducción que se ofrece a nivel institucional.

Esta información nos ha sido proporcionada por la misma coordinadora del servicio de interpretación, quien fue la primera informante a la que entrevistamos.

Antes de comenzar con el análisis de datos proporcionados mediante las entrevistas personales realizadas a las técnicas de la Oficina de Orientación e Información para la Integración de la Población Inmigrante, vamos a proceder a definir los perfiles de los distintos informantes a los que entrevistamos.

5.4. Informe de análisis de las entrevistas con el personal de la Oficina de Orientación e Información para la Integración de la Población Inmigrante

5.4.1. Coordinadora del servicio de interpretación de la Oficina de Orientación e Información

Se trata de una mujer de edad joven, que en el momento de la entrevista llevaba trabajando como coordinadora del servicio unos cinco meses.

La primera vez que nos pusimos en contacto con la oficina fue el 21 de junio de 2019, me facilitaron el contacto de la coordinadora del servicio de interpretación. Se trata de una mujer que desde el primer momento estuvo dispuesta a ayudarnos en la consecución de nuestro objetivo. Por ello, le planteamos la posibilidad de realizar una entrevista personal, de manera que pudiéramos recabar más información

acerca del servicio de interpretación telefónico que ofrece la oficina y que iba a ser el objeto de nuestro estudio. Sin embargo, a pesar de su colaboración y de su interés por ayudar, nos encontramos con los primeros obstáculos de nuestro trabajo de campo, ya que necesitábamos solicitar permiso al Ayuntamiento de Madrid para poder llevar a cabo nuestra entrevista a la coordinadora de este servicio. Así, una vez nos pusimos en contacto con el Ayuntamiento solicitando la autorización para proseguir con nuestro trabajo, no recibimos respuesta afirmativa hasta el 2 de julio de 2019, cuando se me citó para realizar la entrevista el 5 de julio de 2019, exigiéndome cumplir con la vigente Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Por ello, desarrollé un escrito en el que me comprometía a cumplir con lo establecido en el artículo 5 de dicha ley. Dicho escrito lo presenté en la oficina y se lo entregué a la coordinadora antes de proceder a realizar la entrevista.

Una vez realizada toda la respectiva burocracia, dimos paso a la entrevista. La entrevista la llevé a cabo en el despacho personal de la coordinadora y a puerta cerrada, hecho que propició un ambiente distendido y tranquilo, favoreciendo la confidencialidad y la libertad discursiva por parte de la informante, todo ello sin que ocurriera ningún tipo de inconveniente que alterara de alguna manera el transcurso natural de la entrevista. La entrevista tuvo una duración de entorno a unos 20 minutos.

Al inicio, antes de que yo comenzara con la batería de preguntas que tenía preparada, la coordinadora comenzó ofreciéndome una serie de datos que consideró interesantes para mi estudio. Así, me comentó que en el mes de junio se realizaron unas 11 traducciones, que supuso un total de 8.764 palabras y de temática variada, entre la que destacan los servicios sociales, renta mínima, divorcios, etc. Por otro lado, durante el mismo mes de junio se realizaron 147 interpretaciones, que supusieron un total de 7.982 minutos de interpretación.

Una vez conocí estos datos, iniciamos la entrevista con la ayuda de la batería de preguntas que tenía preparada. En un principio comencé preguntándole por sus funciones como coordinadora, lo que dio lugar a una serie de información bastante significativa e interesante desde el punto de vista de todas aquellas personas que trabajan en el ámbito de la migración. Así, se trata de la primera persona migrante que coordina unas Oficinas Municipales de Orientación e Información para la Integración de la población Inmigrante, lo que ha supuesto ciertos cambios, que, a su parecer, han contribuido a mejorar el sistema. Además, hace hincapié al hecho de la importancia de su bagaje como persona migrante, ya que, según refiere, le aporta una visión mucho más completa de la realidad del mundo de la migración, factor que considera que ha influido en la mejora del servicio.

Otros aspectos sumamente interesantes que considera son los hechos visibles que pasan a convertirse en invisibles dentro de la realidad de una persona migrante. De esta manera se generan los procesos de duelo migratorio, que se convierten en protagonistas cuando una persona migrante comienza a aprender la lengua de su país de acogida, al igual que sus costumbres. Esto se trata de un hecho de extraordinaria importancia, puesto que supone la piedra angular del proceso de adaptación a la nueva realidad por parte de la persona migrante, de manera que, si dicho proceso falla, la persona entra en riesgo de vulnerabilidad, todo ello sin tener en cuenta los factores externos que también influyen en su proceso de adaptación. La suma de todo suele dar lugar a la coexistencia dentro de la nueva sociedad de acogida, pero no a la convivencia, puesto que, como expresa la coordinadora, “a las personas se nos enseña a coexistir, pero no a convivir”.

En cuanto a la importancia que le da al servicio, ella es de la opinión de que todos los ayuntamientos, así como todas las Comunidades Autónomas deberían de contar con un servicio del estilo, puesto que se trata de un recurso sumamente útil y que nada más que en el mes de mayo lo utilizaron unas 1.482 personas en la ciudad de Madrid.

A continuación, tratamos un par de temas ya previstos y planteados a las demás informantes de la oficina. Estas cuestiones son las referentes a la organización interna de la oficina, para luego dar paso al funcionamiento del servicio de interpretación telefónica. Así, el protocolo a seguir una vez que acude un nuevo usuario a la oficina consiste en el siguiente. En primer lugar, el usuario se acerca al mostrador donde contacta con la persona encargada de la administración y de la comunicación oficial de la oficina (se trata de una de nuestras informantes, como veremos a continuación). Dicha persona lleva a cabo una encuesta muda, es decir, pregunta por el nombre, el distrito de residencia y el motivo, a nivel general, de la consulta. Una vez ha obtenido esta información, se le invita al usuario a sentarse en uno de los asientos disponibles de la sala de espera hasta que sea atendido por una de las técnicas de la oficina. Normalmente, en dicha encuesta muda también se suele preguntar el idioma materno del usuario, aunque muchas veces son los mismo los que lo comentan nada más llegar.

Una vez que recibe su turno, se conduce al usuario a una sala concreta, donde le atiende una de las técnicas de la oficina. Dependiendo del asunto a tratar, será una trabajadora social, una orientadora social y el abogado (en el caso en el que sea necesario) quien le reciba. Cuando se encuentran el usuario y la técnica en la sala a puerta cerrada, se vuelve a preguntar por la lengua materna. Es en este momento cuando se utiliza el servicio de interpretación telefónica. La técnico marca el número de la empresa que gestiona el servicio y, a continuación, marca el código del idioma correspondiente. Suele haber una espera de entre un par de segundos a un minuto hasta que el intérprete responde en español. Es entonces cuando la técnico le facilita el nombre del usuario y el asunto por el que ha decidido acudir a la oficina. A partir de este momento comienza la interpretación, siendo la técnico la que dirige en todo momento el flujo de comunicación. Todo este proceso se realiza con la llamada en modo altavoz para que los allí presentes en la sala puedan escuchar sin ningún tipo de problema al intérprete.

Las tres informantes coinciden en que el tipo de usuario que suele acudir a la oficina y hacer uso del servicio de interpretación depende tanto de la oficina, como del momento temporal (mes). Así, en la oficina de la calle Vía Carpetena, 99 el mayor número de usuarios alófonos presenta la nacionalidad china, debido a la cercanía con el distrito de Usera. Sin embargo, en la oficina objeto de este estudio las nacionalidades de habla no hispana más mayoritarias son marroquíes y filipinos.

En cuanto a la frecuencia con la que se utiliza el servicio, aquí encontramos cierta discrepancia, debido principalmente a la variedad de roles que desempeña cada informante y el punto de vista desde el que cada cual analiza el funcionamiento del servicio. Por ello, encontramos que la coordinadora considera que el servicio de interpretación se utiliza con mucha frecuencia. Comparte la misma opinión la técnico administrativa y responsable de la comunicación de la oficina, que considera que el servicio es una gran ventaja, ya que se utiliza con bastante asiduidad debido a la presencia de usuarios alófonos que acuden a la oficina y hacen uso de sus servicios. Sin embargo, la tercera informante, una de las trabajadoras sociales, considera que en su caso particular no ha utilizado muy a menudo el servicio, puesto que no ha tenido que atender a muchos usuarios alófonos y, en el caso de atenderlos, muchos de ellos procedían de Filipinas y hablaban inglés, por lo que no consideró necesario usar el servicio.

La última de las cuestiones comunes que se preguntaron a las tres informantes fue las posibles mejoras del servicio. En los tres casos coincidieron en que una principal mejora sería la presencialidad de los intérpretes, puesto que facilitaría no solo la comunicación, sino el encuentro entre el usuario y las técnicas de la oficina.

5.4.2. Trabajadora social

Una vez realizada la entrevista a la coordinadora del servicio de interpretación de la Oficina de Orientación e Información, decidí ponerme en contacto con otras profesionales de la oficina con el fin de recabar más información personal de primera mano. Así, el 9 de julio de 2019 volví a ponerme en contacto con la coordinadora del servicio preguntándole por la posibilidad de poder entrevistar a una de las trabajadoras sociales y a la administrativa responsable de la información y comunicación de la oficina. De ese modo, obtuve respuesta por parte de la coordinadora el 11 de julio, cuando me comentó que podía acudir a la oficina el 16 de julio por la mañana para llevar a cabo las dos entrevistas que había solicitado.

Acudí a la oficina en la fecha señalada, pudiendo entrevistar a una de las tres trabajadoras sociales que componen el conjunto de profesional que podemos encontrar en la oficina. Una vez nos encontramos en un despacho a puerta cerrada, comencé con la entrevista y me serví de otra batería de preguntas que referían las cuestiones básicas y similares a las utilizadas anteriormente, también había sido de elaboración propia. De nuevo, decidí iniciar el encuentro con una serie de preguntas un tanto más distendidas para favorecer que la comunicación fuera fluyendo poco a poco, por lo que comencé preguntándole por su experiencia y su labor profesional en la oficina, a lo que ella me contestó que su función papel principal es ser técnica de atención social y entre sus funciones básicas destacan la orientación jurídica en materia de extranjería, la orientación social en cuanto a servicios y recursos de la ciudad de Madrid con atención individualizada, la realización de talleres grupales, talleres jurídicos, talleres sociales de vivienda, educación, etc. Por otro lado, también me comentó que llevan a cabo actividades grupales con población migrante para la celebración de determinados días internacionales, así como el desarrollo de actividades culturales, actividades de sensibilización y concienciación, ofreciéndome como ejemplo el día de la mujer y el día mundial de la población (11 de julio). Además, también se dedica a desarrollar formación online en temas de extranjería. Se trata de una figura muy polivalente dentro de la oficina.

En segundo lugar, le pregunté por la importancia que le concedía a nivel personal a al servicio de interpretación telefónica, a lo que me respondió que lo consideraba muy importante. Cabe destacar que también comentó que en muchos casos los usuarios, aunque sean alófonos, es decir, no tengan conocimientos de español, utilizan el inglés para comunicarse, a pesar de que no sea su lengua materna.

En cuanto al tipo de perfil de usuario que utiliza el servicio, volvió a confirmarse que se trata de un usuario esencialmente femenino con una edad media de entre veinte y cincuenta años. Una cuestión novedosa de esta batería de preguntas que utilicé fue el hecho de si presentan una actuación protocolizada, ya sea por urgencia o por tiempo, en respuesta a la demanda, a lo que respondió que el servicio funciona sin cita previa, por lo que carecen de protocolo en ese aspecto, ya que no atienden casos de urgencia. De hecho, la manera de conocer el ritmo de funcionamiento de la oficina y, consecuentemente, tener un control de los técnicos (trabajadoras sociales, orientadoras sociales y el resto del equipo) que están atendiendo a tiempo real, se lleva a cabo mediante una estimación aproximada del tiempo de espera y delimitando el cupo de turnos. Esta es una de las funciones de la administrativa encargada de la recepción. Además, cada técnico posee un organigrama mensual en el que cada día se apunta a las personas que se han atendido y el motivo de su visita.

A su vez, preguntada por la existencia de algún tipo de protocolo por áreas de intervención, ya fuera en vivienda, empleo, etc. Me comentó que, en el área de trabajo social, no, pero que sí que disponen de un servicio de acompañamiento para aquellas personas que se encuentran en una situación más vulnerable y que requieren de un apoyo continuado por su parte. Este es el único caso en el que trabajan con citas previas, puesto que deben elaborar un informe de evaluación que les ayude con la

tardea del seguimiento. Dicho servicio de acompañamiento no lo llevan a cabo con todos los usuarios, sino solo con aquellos que requieren de un apoyo más continuado en el tiempo. Para ello, se basan en ciertos criterios de evaluación de los que disponen.

En cuanto al servicio de interpretación, fue llamativo el hecho de que reconociera que en su caso en particular no ha utilizado mucho el servicio. Aun así, sí comentó que ha tenido que recurrir a él en alguna ocasión que se ha presentado un usuario cuya lengua nativa fuera una lengua africana, como es el caso del bambara. También lo ha utilizado para el francés y lenguas asiáticas como el chino. Sin embargo, resulta de especial interés que afirmara con rotundidad que, cuando se trata de usuarios que deciden comunicarse en inglés a pesar de que no sea su lengua materna, ella decide no utilizar el servicio de interpretación, a pesar de que su nivel de inglés no alcance un estándar profesional. Esta circunstancia dio lugar a una pregunta que veremos más adelante en el cuestionario enviado a los trabajadores de la Oficina de Orientación e Información, en la que se cuestiona la necesidad de utilizar el servicio de interpretación a pesar de que el usuario pueda comunicarse en inglés y los profesionales del centro posean también conocimientos en dicha lengua.

5.4.3. Administrativa

En un inicio no tenía como objetivo entrevistar a esta técnico, pero mi interés en su papel dentro de la oficina surgió a partir de que tanto la coordinadora del servicio de interpretación como la trabajadora social me comentaran en varias ocasiones sobre su papel e hicieran referencia a su labor particular, de manera que decidí que iba a ser de gran ayuda para el estudio. Así, me entrevisté con ella tras la intervención de la trabajadora social. En esta ocasión, volví a preparar otra batería de preguntas con base similar a las dos anteriores, pero que difería en algunos aspectos, puesto que, para empezar, la labor de la informante es radicalmente distinta a la de las dos profesionales entrevistadas anteriormente, puesto que ella se encuentra en la sala de espera de la Oficina de Orientación e Información, en una mesa que sirve a modo de recepción de todos aquellos usuarios que acuden a la oficina. De esta manera, el primer contacto que tiene el usuario con la oficina es a través de esta informante. Así, cuando este llega, la informante realiza una encuesta muda, es decir, solo pregunta por el nombre, el distrito del que proviene y el motivo (a modo general) de su consulta y le invita al usuario a tomar asiento y esperar pacientemente a su turno.

Por todo esto y algunas otras cuestiones, decidí comenzar la entrevista indagando acerca de su formación y experiencia profesional, lo que causó una enorme sorpresa y admiración por mi parte, puesto que me encontré con una intérprete y traductora profesional con una gran experiencia a nivel laboral y personal. Así, me ofreció el siguiente testimonio:

Estudié Filología Hispánica en Bagdaq (Irak) durante cuatro años y cuando acabé vine a España a realizar un curso de Traducción e Interpretación en la Universidad Autónoma de Madrid durante dos años y medio (de 1980 a 1982).

Cuando terminé volví a mi país y trabajé durante diecisiete años de traductora e intérprete de conferencias. Fueron unos años muy intensos, puesto que coincidió con el final de la guerra de Iraq contra Irán (1980-1988), en la que se sucedieron numerosas visitas de delegaciones internacionales, como la Delegación de España o Delegaciones de Estados hispanoamericanos.

Después, estuve trabajando en un departamento de idiomas europeos, separado de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Bagdaq hasta que regresé a España en 1997, debido a que los diplomas de la época no se reconocían como tal en Irak y con la intención de terminar sus estudios e iniciar un doctorado, por lo que regresé a la Universidad Autónoma de Madrid. Realicé unos cursos monográficos, presenté una tesina pero me atasqué, puesto que comenzó la guerra en mi país (Guerra de Irak, del 2003 al 2011) y el doctorado perdió valor para mí. En el caso de que hubiera vuelto a

mi país, hubiera regresado a la universidad, pero sabía que no iba a ser capaz de enseñar, por lo que decidí desconectar de todo.

Además, mientras estaba llevando a cabo mi tesis, busqué un trabajo que pudiera complementar con mis horas dedicadas a mi estudio. Así, encontré este puesto de administrativa en La Rueca Asociación, de manera que llevo dieciséis años trabajando aquí, de manera que realizo funciones de administrativa, comunicación y a veces actúo como intérprete.

Este relato muestra el interés del perfil entrevistado. Además, su combinación lingüística es importante, ya que sus lenguas de trabajo son el árabe, el español y el inglés. Es por ello que en numerosas ocasiones actúa como intérprete presencial en la Oficina de Orientación e Información, en concreto cuando acuden familias de origen magrebí. En muchos de estos casos, las técnicas encargadas no utilizan el servicio de interpretación, sino que recurren a nuestra informante para que ella realice una interpretación de carácter presencial.

5.4.4. Cuestionario sobre el funcionamiento del servicio de interpretación telefónica

Para recabar más información y que esta fuera de carácter más práctico, elaboré un cuestionario de Google con el fin de difundirlo entre las trabajadoras de la Oficina de Orientación e Información para la Integración de la Población Inmigrante. Para ello, me redacté una serie de cuestiones estrictamente relacionadas con el servicio de interpretación, de manera que pudiera obtener una visión más clara y completa del funcionamiento del mismo. Se trata de un cuestionario de elaboración propia y que presenta las respuestas ya establecidas, de manera que facilitara la rapidez y la efectividad a la hora de responder, sobre todo de cara al gran volumen de trabajo que presentan las trabajadoras de la oficina.

Es relevante comentar que de once personas que trabajan en la Oficina de Orientación e Información para la Integración de la Población Inmigrante y exceptuando a dos trabajadoras que son las profesoras de español, solo contestaron al cuestionario tres personas, de las nueve que tienen contacto o han utilizado el servicio de interpretación telefónica. Se trata de un dato un tanto sorprendente, aún así, tenemos que agradecer a dichos tres informantes anónimos su tiempo dedicado a facilitarnos esta información tan valiosa para nuestro estudio.

Las cuestiones planteadas ahondan principalmente los temas relativos al usuario que requiere de la ayuda del servicio de interpretación y al funcionamiento del mismo servicio. En general, existe bastante unanimidad a la hora de las respuestas ofrecidas. Aun así, hay algunos datos curiosos como mencionaremos a continuación.

El cuestionario comienza preguntado sobre la importancia de la existencia del servicio, a lo que las tres informantes declaran que resulta fundamental. Esto se complementa con la información recabada en las entrevistas personales, donde las informantes declararon que el servicio es de gran ayuda, puesto que facilita enormemente la comunicación entre usuario y técnico, de manera que si no existiera, dicho intercambio de comunicación no sería posible.

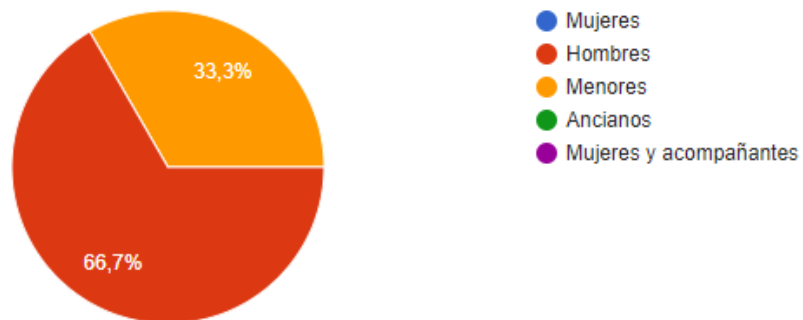
Una vez hemos preguntado por la importancia del servicio, consideramos necesario definir el perfil del usuario que utiliza el servicio. Para ello, en las respuestas se ofrecen una serie de opciones, entre las que encontramos mujeres, hombres, menores, ancianos y mujeres y acompañantes. Este es uno de los casos que nos ha sorprendido, porque no solo encontramos cierta discrepancia entre las informantes a las que entrevistamos de manera presencial, sino que también se da dicha discrepancia entre las informantes que han completado el cuestionario.

Así, cuando entrevistamos a la coordinadora del servicio de interpretación, a la trabajadora social y a la administrativa encargada de la comunicación de la oficina, informantes que nos comentaron que el principal perfil de los usuarios que hacían uso del servicio de interpretación eran mujeres. Sin embargo, a la hora de la difusión del presente cuestionario, no solo hay un claro perfil dominante o mayoritario diferente al comentado en las entrevistas presenciales, sino que las respuestas se dividen entre un perfil mayoritario y otro no tan dominante pero igualmente diferente al que teníamos en mente. Así, según el cuestionario, el perfil mayoritario son los hombres, seguido por los menores.

Gráfico 1. Perfil del usuario en la Oficina de Orientación e Información

¿Cuál suele ser el perfil del usuario?

3 respuestas



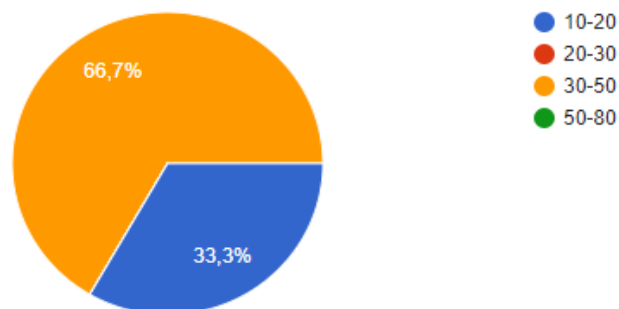
Fuente: elaboración propia

Además, también preguntamos por el rango de edad de los usuarios, de manera que dos informantes consideran que la mayoría de los usuarios se encuentran en el rango de edad de entre los 30 y los 50, mientras que la informante restante considera que la mayoría de los usuarios son menores. Esta cuestión es algo más subjetiva que las demás, puesto que dependiendo del puesto y las funciones que presente la informante, atenderá a unos usuarios o a otros.

Gráfico 2. Rango de edad del usuario de la Oficina de Orientación e Información

¿Cuál es el rango de edad mayoritario entre los usuarios del servicio?

3 respuestas



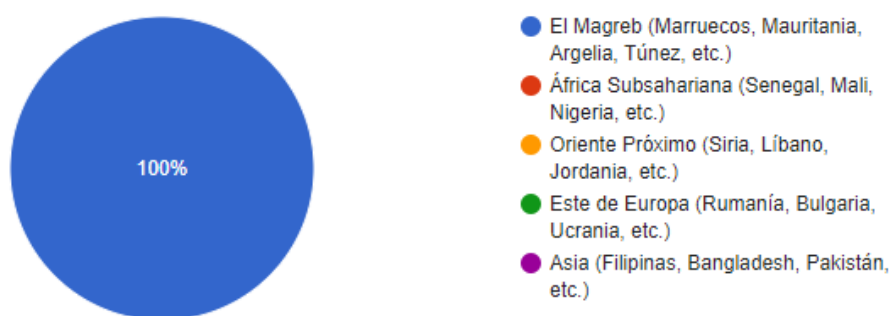
Fuente: elaboración propia

A continuación, comenzamos con una de las cuestiones que, a mi parecer, considero más importante de todo el cuestionario, puesto que determina considerablemente el uso y el funcionamiento del servicio de interpretación. Así, preguntamos por las principales nacionalidades de los usuarios de habla no hispana que acuden y que necesitan del servicio para poder comunicarse. Para ello, clasifiqué las posibles nacionalidades mayoritarias en grupos divididos por regiones geográficas. En esta cuestión nos sorprendió por el hecho de que hubo unanimidad absoluta, puesto que todas las informantes consideran que la mayoría de los usuarios proceden de países del Magreb.

Gráfico 3. Principales nacionalidades de los usuarios de la Oficina de Orientación e Información

¿Cuáles son las principales nacionalidades de habla no hispana que utilizan el servicio?

3 respuestas



Fuente: elaboración propia

Del mismo modo, preguntamos por las lenguas mayormente utilizadas y aquí volvió a haber acuerdo por unanimidad. Así, salió el árabe como la lengua más utilizada a la hora de utilizar el servicio de interpretación. Sin embargo, sí es cierto que en las entrevistas presenciales nos comentaron que otras lenguas son también bastante utilizadas, como es el caso del francés, el chino (principalmente en la oficina de la calle Vía Carpetana, 99, debido a su proximidad con el distrito de Usera) y luego lenguas exóticas, como el bambara, el wolof, el tagalo, etc.

Aquí hemos de comentar un punto que consideramos bastante interesante y que me llamó mucho la atención, puesto que se trata de una perspectiva por parte de las profesionales que trabajan en la oficina pero que, a su vez, coincide con el punto de vista de muchos otros profesionales que trabajan en los servicios públicos de España. Así, en el caso de la entrevista con la trabajadora social, esta nos comentó que cuando acudía un usuario que hablaba inglés, fuera o no fuera su lengua materna, ella consideraba prescindible el uso del servicio de interpretación, puesto que considera que la comunicación puede ser eficaz y no hace falta recurrir al recurso del servicio.

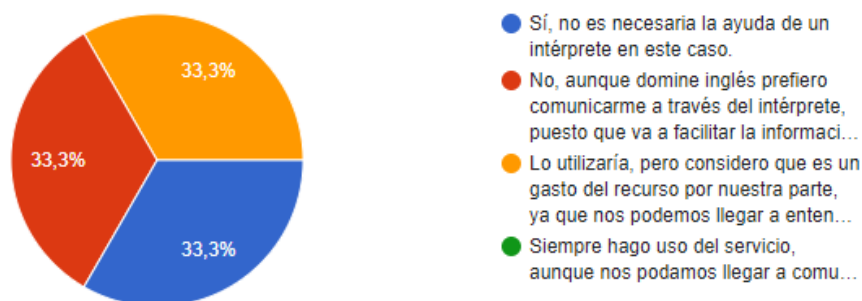
Este se trata de un punto clave en el desarrollo de nuestra profesión en los servicios públicos, porque, actualmente, existen numerosos profesionales de distintas disciplinas que consideran innecesario el uso o la presencia de un intérprete cuando se pueden comunicar con el usuario en inglés. Esto denota la falta de concienciación existente no solo hacia la importancia de nuestra profesión, sino hacia la importancia de una comunicación veraz y eficaz con los usuarios de origen no hispanohablante que acuden a nuestros servicios públicos a nivel nacional. Se trata de una lacra crónica, una triste realidad que hay que combatir no solo mediante la concienciación, sino a través de la formación para todos aquellos profesionales de los servicios públicos españoles.

Aun así, no todas las informantes respondieron considerando innecesario el servicio, puesto que una opina que, aunque sepa comunicarse en inglés, prefiere solicitar la ayuda de un intérprete para mejorar la comunicación y evitar, en todo momento, malentendidos o pérdidas de información que pueden afectar al usuario, ya sea a corto o a largo plazo.

Gráfico 4. Uso del servicio cuando la lengua vehicular es el inglés

En el supuesto de que no se utilice el servicio puesto que el usuario habla inglés y no se considere necesario, ¿considera prescindible la ayuda de un profesional que no solo domina el idioma en todos sus registros, si no también los aspectos culturales por el hecho de que la técnico y el usuario se entiendan en inglés?

3 respuestas



Fuente: elaboración propia

Las respuestas planteadas fueron las siguientes:

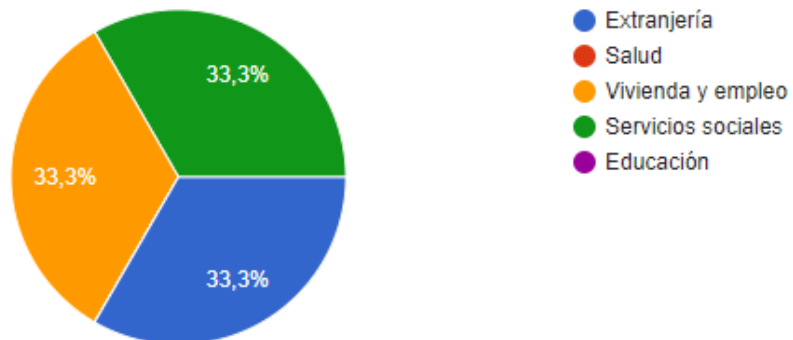
- Sí, no es necesaria la ayuda de un intérprete en este caso.
- No, aunque domine el inglés prefiero comunicarme a través del intérprete, puesto que va a facilitar la información.
- Lo utilizaría, pero considero que es un gasto del recurso por nuestra parte, ya que nos podemos llegar a entender sin su ayuda.
- Siempre hago uso del servicio, aunque nos podamos llegar a comunicar en inglés.

Por otro lado, también consideré importante incluir un apartado que hiciera referencia a las principales temáticas tratadas durante los distintos servicios. Por ello, basándome en las principales áreas de intervención que tratan las técnicas de la oficina, seleccioné una serie de ámbitos que consideraba los más característicos de su trabajo. Así, encontramos temas como extranjería, salud, vivienda y empleo, educación y servicios sociales. En este caso, también hay disparidad a la hora de las respuestas, puesto que cada una de las informantes ha seleccionado una opción distinta, de manera que, según ellas, las principales temáticas que se tratan durante los distintos servicios de interpretación son extranjería, vivienda y empleo y servicios sociales. Aquí vuelvo a reiterar un factor clave a la hora de determinar las respuestas, igual que he mencionado antes a la hora de comentar las respuestas sobre el perfil típico del usuario, ya que depende principalmente del área de intervención en el que trabaje la técnica.

Gráfico 5. Temáticas de las interpretaciones en la Oficina de Orientación e Información

¿Cuáles son los principales temas que se suelen tratar en las interpretaciones?

3 respuestas



Fuente: elaboración propia

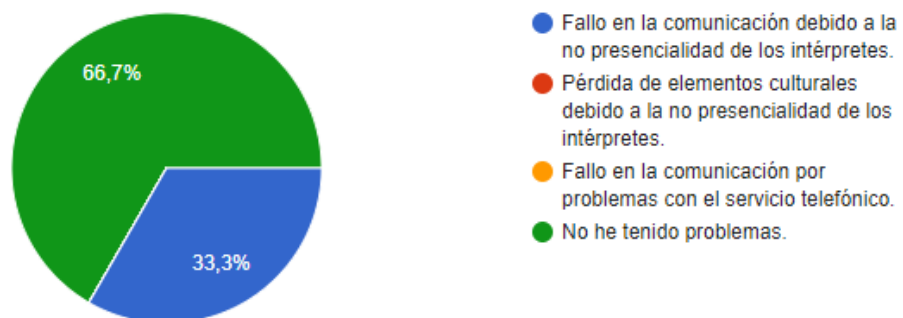
Otro punto que nos parecía necesario preguntar era sobre la posibilidad de que alguna de las profesionales de la oficina se hubiera encontrado alguna vez con algún tipo de barrera u obstáculo a la hora de utilizar el servicio de interpretación. Aquí primaba la sinceridad ante todo, ya que ningún servicio funciona a la perfección y, sobre todo, que en numerosas ocasiones no se admite la realidad por distintos motivos.

En nuestro caso, dos de las informantes contestaron que nunca han tenido ningún tipo de problema, mientras que solo fue una de ellas quien ha reflejado que, en alguna ocasión, ha experimentado algún tipo de barrera u obstáculo a la hora de utilizar el servicio. Además, esta cuestión incluía una segunda parte que preguntaba a la informante sobre el motivo de dicho problema en el caso de lo que hubiera habido, a lo que nuestra informante respondió que se debió, principalmente a la no presencialidad del intérprete en la sala junto con ella y el usuario. Esto demuestra, como veremos más adelante, que una de las principales carencias del servicio es la ausencia del intérprete en persona, lo que facilita en gran medida el proceso comunicativo.

Gráfico 6. Orígenes de los problemas ocurridos a la hora de la interpretación

En el caso de que haya tenido, ¿a qué fue debido?

3 respuestas



Fuente: elaboración propia

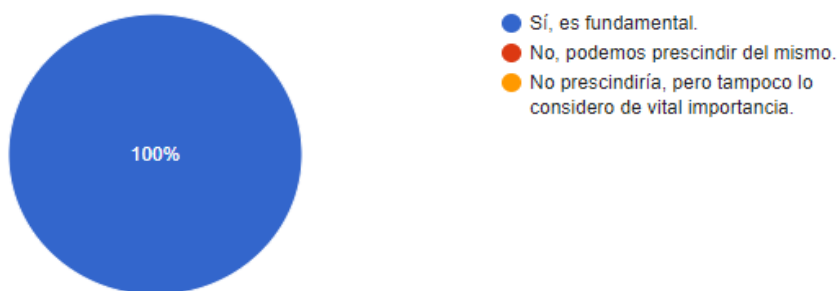
Siguiendo la idea previa, las tres informantes consideran que la principal posible mejora para el servicio de interpretación sería la presencialidad de los intérpretes. Otras propuestas se le presentaron, como fueron la mayor disponibilidad por parte de los intérpretes, la mayor agilidad a la hora de proporcionar el servicio, el mayor conocimiento de aspectos culturales por parte de los intérpretes y una mayor coordinación de trabajo entre el intérprete y la técnico de la oficina. Entendemos que la presencialidad mejoraría en gran medida no solo el sistema, sino la comunicación entre usuario y profesional.

Además, también preguntamos por su opinión respecto a mantener el servicio en un futuro y todas las informantes respondieron con un rotundo sí, al considerarlo fundamental para el correcto funcionamiento de la Oficina de Orientación e Información para la Integración de la población Inmigrante. De hecho, ninguna se planteó cualquiera de las otras dos opciones planteadas, como podemos observar a continuación.

Gráfico 7. Opinión sobre el mantenimiento del servicio de interpretación telefónica

En su opinión, ¿es interesante que se mantenga el servicio?

3 respuestas



Fuente:

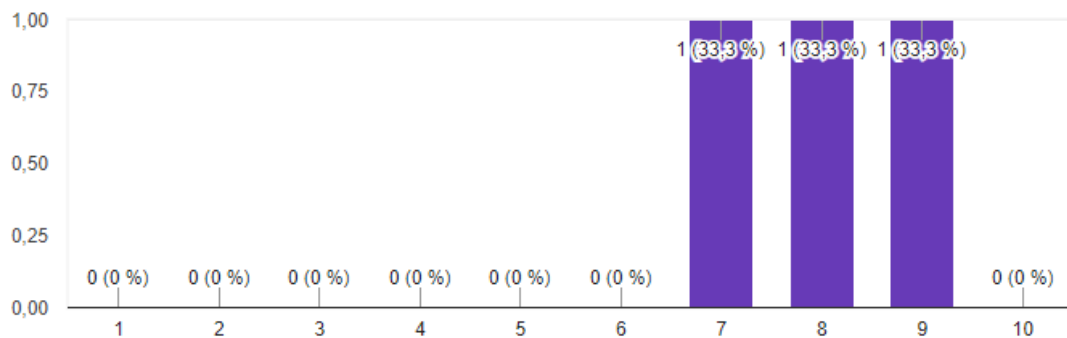
elaboración propia

Para finalizar, concluimos el cuestionario con una breve encuesta sobre el grado de satisfacción por parte de las informantes con el servicio de interpretación, a lo que respondieron evaluándolo con progresivamente, desde un 7 siendo la nota más baja dada, hasta un 9 siendo la más alta dada, todo ello teniendo en cuenta que se trataba de una escala numérica del 0 al 10.

Gráfico 8. Grado de satisfacción general con el servicio de interpretación

Para finalizar, grado de satisfacción con el servicio de interpretación

3 respuestas



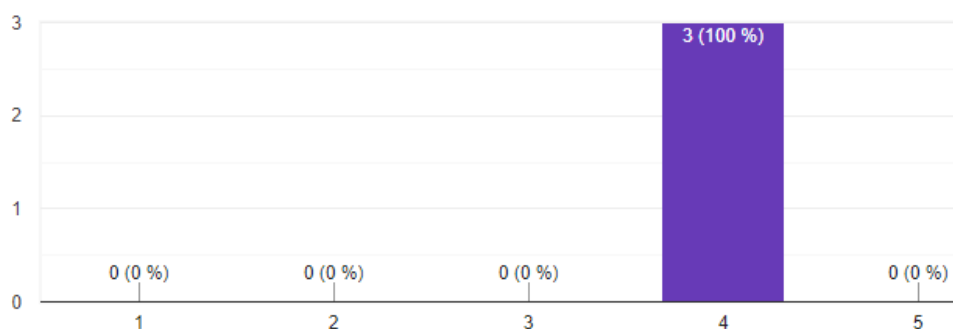
Fuente: elaboración propia

En cuanto al grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de interpretación, la escala difería, puesto que se trataba de una escala de 0 a 5, siendo esta última la nota más alta. Las tres informantes coincidieron en calificar el servicio con una nota de 4, lo que equivaldría a un notable alto, tipo 8 en una escala de 10.

Gráfico 9. Grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de interpretación

Grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de interpretación

3 respuestas



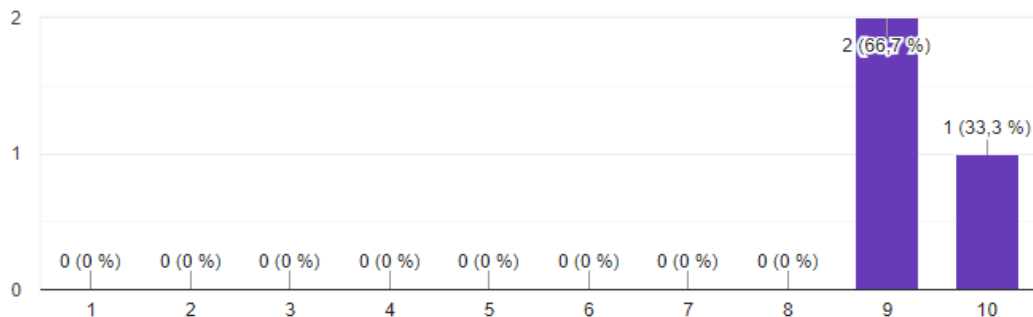
Fuente: elaboración propia

Por último, también se les preguntó por la consecución de los objetivos de las distintas consultas gracias al servicio de interpretación, a lo que respondieron muy positivamente, lo que demuestra la buena labor realizada por parte del equipo de intérpretes.

Gráfico 10. Grado de consecución del objetivo de la consulta del usuario gracias a la interpretación

Grado de consecución del objetivo de la consulta del usuario gracias a la interpretación

3 respuestas



Fuente: elaboración propia

5.5. Informe de análisis de las entrevistas con los intérpretes

5.5.1. Recogida de datos

Entrevisté a 4 intérpretes a través de distintos medios, puesto que varió desde llamadas, entrevista por Skype, entrevista presencial y por correo electrónico. La duración media de cada entrevista fue de en torno a treinta minutos y el conjunto de todas las entrevistas supuso un total de unas dos horas. Una vez realizadas todas las entrevistas, comencé con el proceso de transcripción de las mismas, lo cual me ocupó un total de dieciséis páginas. Eso sí, no se trató de una transcripción al uso, sino que, en varias ocasiones, llevé a cabo un proceso de resumen y concisión, debido a la repetición continua de una misma idea. Otro aspecto a destacar fue la rapidez con la que se desarrolló todo, una vez la empresa me ofreció los contactos de los intérpretes interesados en participar en el estudio. Así, se me facilitaron los datos el 26 de julio de 2019 y la última entrevista la llevé a cabo el 1 de agosto de 2019.

5.5.2. Ejercicio de la profesión

5.5.2.1. Formación

Todos los intérpretes entrevistados carecen de una formación específica en interpretación. Esto no quiere decir que no tengan formación, si no que sus estudios profesionales han sido de otro tipo y, con el paso del tiempo han acabado trabajando como intérpretes. Así, podemos encontrar una serie de grados universitarios (en sus respectivos casos fueron licenciaturas) variados, como es el caso de Trabajo Social, Filología Hispánica, etc. Es bastante llamativo que todos los entrevistados compartan esta misma característica, aunque, a su vez, se ajusta a la realidad de nuestra profesión en el campo de los servicios públicos en nuestro país. Un factor importante y determinante de esta situación son las lenguas de trabajo, puesto que, en su mayoría, estos profesionales son personas cuya lengua nativa es su lengua de trabajo y esta lengua no suele ser objeto de estudio mayoritario como es el caso de otras lenguas europeas como el inglés, francés o alemán. A esto hay que sumarle que dichas lenguas mayoritarias no suelen tener tanta demanda en el campo de la interpretación en los servicios públicos, puesto que en esta área suelen primar lenguas como el árabe y otras minoritarias como el búlgaro, el rumano y otras lenguas de los países del Este de Europa o, incluso, aquellas consideradas lenguas exóticas, como pueden ser el bambara, el wolof, el tagalo, etc.

5.5.2.2. Experiencia profesional

En cuanto a la experiencia profesional, todos los intérpretes entrevistados poseen una amplia carrera profesional, puesto que han trabajado en diferentes ámbitos no solo del área de la migración, sino también con menores, justicia, hospitales, etc. Se trata de profesionales que han ido recorriendo distintos campos desde sus inicios en la profesión hasta la actualidad. Así, una de las intérpretes nos informó de su experiencia dentro del ámbito sanitario:

Yo soy mediadora intercultural. Mi formación académica fue en Trabajo Social. Tengo mucha experiencia laboral en el ámbito de menores, puesto que he trabajado ahí durante muchos años, como educadora de menores, sobre todo con menores no acompañados. Por otro lado, tenía muchas ganas de trabajar con inmigrantes. Me ofrecieron un trabajo que era una gran oportunidad para mí, en la mediación intercultural.

Comencé con Médicos del Mundo como mediadora intercultural sanitaria en los hospitales de Castilla La Mancha desde 2009 a 2013. Es un trabajo muy bonito porque trabajas con una cultura diferente y el medidor actúa como un puente, puesto que tienes que conocer tanto cultura origen como cultura meta.

Nuestro trabajo consiste en facilitar el entendimiento entre el paciente y los profesionales sanitarios, puesto que muchas veces, al tratarse de culturas diversas, se pueden originar conflictos debido a la falta de entendimiento propiciado por las diferencias culturales.

Por otro lado, otra informante nos ofreció otra perspectiva de su carrera profesional, puesto que ella ha estado más enfocada al mundo jurídico y ministerial, puesto que tiene un amplio bagaje profesional en estos campos, ya que ha trabajado para el Ministerio del Interior y la Delegación del Gobierno, así como para los Juzgados:

He trabajado como intérprete en el Ministerio del Interior y en la Delegación del Gobierno (actualmente sigo en este puesto). Además, trabajo como intérprete telefónica para esta empresa, puesto que me lo recomendó un compañero mío de Interior. En mi país también di clases de español. También he trabajado para otras empresas del sector y he acudido a los Juzgados de Plaza de Castilla y a distintas comisarías.

Esto nos sirve de muestra para comprobar la polivalencia y multidisciplinariedad de nuestra profesión, puesto que un intérprete puede acabar trabajando en muchas áreas distintas dentro de los servicios públicos. En el caso de nuestras informantes, aunque carecen de una formación específica en interpretación, presentan dos grandes ventajas a la hora de ejercer la profesión: sus lenguas de trabajo y su gran experiencia acumulada a lo largo de los años y de la práctica. Así, llevan más de una década dedicadas al ejercicio de esta profesión, desarrollando sus perfiles como intérpretes profesionales.

Por otro lado, resulta llamativo el hecho que nos comentó una de las intérpretes, y es que muchas no solo hay que luchar por la falta de reconocimiento a nivel general que existe de nuestra profesión en las instituciones públicas, sino que en numerosas ocasiones son los propios usuarios lo que desconfían del intérprete y ellos mismos aportan a sus propios “intérpretes” cuando los necesitan, esto es, familiares o conocidos con los que tienen confianza y que tienen unos conocimientos básicos del español, lo que les puede permitir comunicarse con el profesional de los servicios públicos, como nos comentó:

[...] En algunas ocasiones, los usuarios traen consigo a familiares o conocidos para que se comuniquen por ellos con el profesional correspondiente. Además, he vivido situaciones en las que el usuario no se fía de mi presencia, puesto que considera que estoy de parte del profesional o, en el peor de los casos, de parte del denunciado cuando yo en todo momento he de mantenerme neutral.

Este tipo de acciones merman aún más la imagen pública de la figura del intérprete, puesto que no solo se tiene que luchar contra la falta de concienciación por parte de los profesionales del sector sobre la importancia de nuestra profesión, sino que, en ocasiones, son los mismos usuarios los principales detractores de este tipo de servicio que se presta.

5.5.3. Interpretación

5.5.3.1. Competencias y habilidades

Desde el punto de vista de nuestros informantes, las principales competencias y habilidades que requiere esta profesión son el perfecto conocimiento de ambos idiomas (lengua origen y lengua meta) y la gestión de los turnos. La primera resulta una condición básica para empezar a desarrollarse en la profesión, puesto que se trata de un trabajo en el que las lenguas son la piedra angular de la comunicación, junto con una serie de factores que comentaremos más adelante. Todas las intérpretes consideran que el profundo conocimiento de los idiomas resulta fundamental para poder ejercer esta profesión. Además, el conocimiento de un idioma no solo incluye comprender la variedad estándar, sino dominar todos los tipos de dialectos, registros y aspectos culturales de dicha lengua. En algunas lenguas es especialmente importante dominar los dialectos, como es el caso del árabe, puesto que su variedad estándar apenas la utilizan los hablantes nativos, ya que principalmente se comunican en sus respectivos dialectos, lo que nos ofrece una perspectiva de la complejidad de esta lengua en general y de esta profesión en concreto. Así, una de las informantes nos comentaba:

Domino el árabe estándar junto con una serie de dialectos, principalmente aquellos pertenecientes al área del Magreb. Hemos de tener en cuenta que el árabe es lengua oficial de una veintena de países y que cada país posee su dialecto o dialectos. Además, dichos dialectos se engloban por regiones geográficas. Para complicar más el asunto, dentro de cada región geográfica, los dialectos suelen compartir particularidades de la lengua, ya sea vocabulario, expresiones o hasta rasgos fonéticos. Sin embargo, en algunas regiones, como es el caso del Magreb, los dialectos convergen entre sí y, por ejemplo, nos encontramos con el dariya (dialecto de Marruecos), que presenta unas características peculiares que impiden su comprensión por parte de aquellos otros hablantes de árabe que, e aquí lo más llamativo, aunque compartan la misma región geográfica, tienen dificultades a la hora de la comprensión de este dialecto particular.

Los dialectos no son una característica exclusiva del árabe, sino que la mayoría de las lenguas poseen el suyo o los suyos propios. Así, se trata de una de las principales características de la interpretación en los servicios públicos, puesto que los usuarios que utilizan este tipo de servicios, normalmente, no van a hacer uso de una variedad estándar de su idioma materno o de aquel idioma en el que necesiten comunicarse, sino que recurrirán a su variedad particular. A todo esto, hay que sumarle las situaciones de urgencia que no ayudan a que dichos usuarios hagan uso del mejor registro o variedad lingüística de su idioma, ya que son momentos en los que prima la eficacia y rapidez comunicativa a la corrección lingüística, lo que favorece el incremento de la dificultad de comunicación. Esto se trata de una de las principales características diferenciadoras entre la interpretación en los servicios públicos y la interpretación de conferencias.

Además, nos parece de interés mencionar este aspecto que han comentado las informantes, puesto que en la formación académica en interpretación no se le concede demasiada importancia, pero en la práctica resulta ser un factor fundamental para el correcto desarrollo del proceso comunicativo. Así, una de las intérpretes comentaba lo siguiente:

[...] Es necesario saber gestionar perfectamente los turnos de palabra, ya que si no te encuentras con situaciones en las que el texto a interpretar es demasiado extenso o pueden incluso dar lugar a desconfianza por parte del profesional, puesto que este considera que la extensión de la conversación en el idioma extranjero no es comparable a la extensión de la interpretación llevada a cabo. Por ello,

hay que saber cortar al interlocutor siempre que lo consideremos necesario y de la mejor manera posible, para que ninguna de las partes se sienta ofendida.

Efectivamente, los turnos de palabra y el hecho de saber gestionarlos es una de las competencias que requieren de su desarrollo para poder llevarse a cabo un buen intercambio comunicativo. Sin los turnos, la comunicación entre intérprete, usuario y profesional de los servicios públicos resultaría imposible. Por ello, corresponde al intérprete tener la suficiente destreza y confianza para poder establecer los distintos turnos, de manera que ninguna de las partes se exceda en su comunicación, perjudicando así en gran medida al intérprete y dificultando exponencialmente su labor.

En la mayoría de las ocasiones ni profesional ni usuario respetan los turnos, de manera que se explayan en su intervención o, en el caso de los profesionales, enlazan unas preguntas con otras. Todo ello se debe a la falta de concienciación sobre el papel del intérprete, puesto que creen que somos grabadoras. Por ello, resulta fundamental concienciar sobre cómo funciona el trabajo de los intérpretes y cómo mejorar la calidad.

5.5.3.2. Modalidades

Todas nuestras informantes relatan que utilizan la modalidad de interpretación consecutiva, con un apoyo en momentos específicos de la toma de notas. Aquí se evidencia la falta de formación específica en interpretación, puesto que la mayoría desconoce la terminología específica de las distintas modalidades de interpretación, al igual que el uso de la toma de notas es bastante primario, de manera que más que una herramienta de trabajo sirve como un apoyo a recurrir solo en momentos determinados. Sin embargo, una de las informantes ha comentado que ella sí que hace especial uso de dicha toma de notas, no solo como un complemento de ayuda en el que apoyarse a la hora de realizar la interpretación, sino como un elemento más de su proceso interpretativo, como nos comentaba:

Personalmente hago mucho uso de la toma de notas, quizás demasiado, puesto que me siento bastante perdida sin la toma de notas.

Esto demuestra la subjetividad de este aspecto de la interpretación. Así, en las clases teóricas de interpretación en cualquier grado de Traducción e Interpretación, así como en cualquier máster de Interpretación se le presta especial importancia a la toma de notas, considerándose uno de los factores clave para poder llevar a cabo una interpretación consecutiva de calidad. Sin embargo, la realidad difiere de la teoría, puesto que como hemos podido comprobar a través de las informantes, se trata de una opción totalmente personal, puesto que hay intérpretes que apenas hacen uso de esta técnica, otros que la utilizan como apoyo o refuerzo a su interpretación, ya sea apuntando nombres, cifras o cualquier elemento que consideren relevante y vulnerable a no ser recordado, y, por último, intérpretes que lo consideran un elemento fundamental de su trabajo diario, hasta el punto de que si no toman nota de toda la información aportada durante el transcurso de la comunicación, consideran que luego a la hora de interpretar en modo de consecutiva no van a ser capaces de trasvasar el discurso de la manera más fiel posible, como nos comentaba una de las intérpretes entrevistadas:

Me siento perdida si no hago uso de las notas apuntando toda la información. Es un aspecto que debería mejorar y potenciar mi memoria, pero claro, a día de hoy siento que si no lo escribo, se me va a olvidar todo.

En cuanto al uso de otra modalidad de interpretación, las informantes manifestaron la imposibilidad de llevar a cabo la modalidad de interpretación simultánea, debido de las limitaciones del sistema de llamadas, como podemos comprobar a continuación:

No se puede hacer la modalidad de interpretación simultánea en la interpretación telefónica, puesto que el sistema no lo permite, ya que todavía no se ha desarrollado un sistema de llamadas que permita realizar una simultánea. Además, el mismo funcionamiento del encuentro no lo permite, puesto que normalmente tanto profesional como usuario lanzan preguntas a responder, lo que implica una bidireccionalidad de la misma interpretación.

5.5.3.3. Rol del intérprete

El principal rol de intérprete es el de intermediario. La función principal del intérprete es trasvasar el contenido del mensaje de una lengua a otra y ayudar a que la comunicación sea lo más fluida y efectiva posible. Por ello, la actuación del intérprete siempre se verá condicionada por su propio rol. Así, el intérprete profesional no debe adoptar ningún tipo de posicionamiento con todo lo que ello conlleva, es decir, mantenerse neutral en todo momento, evitar cualquier tipo de valoración personal, etc.

A la hora de llevar a cabo las entrevistas, fue muy interesante el hecho de poder contactar a personas con formaciones diversas pero que en la práctica todas actúan como intérpretes profesionales. Sin embargo, es digno de mención que una de las informantes presenta una formación en mediación intercultural, lo que marcó de manera diferente el transcurso de la entrevista, puesto que consideraba que muchas de las funciones propias de un intérprete de los servicios públicos como requisitos fundamentales de un mediador intercultural. De este modo, surgió la necesidad de preguntarle sobre las diferencias entre ambas disciplinas o, si por el contrario, consideraba que se trataba de la misma disciplina. Ella respondió que considera a la interpretación y a la mediación intercultural como disciplinas diferentes pero complementarias, ya que una se apoya en la otra.

La interpretación consiste en todo el proceso lingüístico, en trasvasar el mensaje de una lengua a otra, mientras que la mediación intercultural se encarga de todo lo demás, es decir, de saber gestionar el flujo de la comunicación, de saber establecer los distintos turnos de palabra, conocer los distintos aspectos culturales, así como las principales diferencias, entre las dos culturas presentes en el intercambio comunicativo, etc.

Por otro lado, todas las intérpretes mostraron estar de acuerdo respecto a la posición del intérprete de cara al usuario y al profesional. Así, todas coincidieron en que el intérprete siempre se tiene que mantener al margen, sin llegar a implicarse nunca en la situación, ya sea posicionándose de algún modo o implicándose emocionalmente, como veremos más adelante. Además, consideran que mantenerse neutral es un sinónimo de profesionalidad y que ayuda en gran medida a potenciar una imagen positiva del intérprete como una persona capacitada y profesional para trabajar en los servicios públicos. Por ello, la imparcialidad es uno de los aspectos más importantes a la hora de hablar del código ético de los intérpretes entrevistados, según veremos en el siguiente apartado. Dicha imparcialidad también se puede favorecer mediante una buena gestión de los turnos de palabra.

5.5.3.4. Código deontológico

Este apartado también ha dado lugar a respuestas interesantes, puesto que como la mayoría de las informantes no tienen formación en traducción e interpretación, les pareció un tema un tanto técnico. Aun así, supieron responder una vez se les aclaró. El código deontológico de un intérprete profesional está en boga en el día a día de la profesión y cada vez son más las asociaciones de intérpretes profesionales que redactan y establecen su propio código ético, considerándolo el conjunto de preceptos necesarios para el correcto desarrollo de la profesión.

Todas las informantes resultaron tener una serie de principios éticos a seguir a la hora de llevar a cabo su labor como intérpretes profesionales. A rasgos generales, la mayoría compartía los principios de confidencialidad, neutralidad e imparcialidad y la fidelidad.

En el caso de la confidencialidad, todas las informantes coinciden por unanimidad que se trata del factor fundamental. Todas las situaciones a las que se enfrentan los intérpretes son tratadas desde el estricto anonimato, de manera que ningún tipo de información puede trascender más allá del servicio de interpretación. La confidencialidad es la base del encuentro entre usuario, profesional e intérprete. Además, se trata de una de las cláusulas estipuladas en su contrato, por lo que se debe cumplir sin ningún tipo de excepción.

Además, dicha confidencialidad va unida a la imparcialidad que todo intérprete debe presentar a la hora de prestar su servicio, puesto que nunca hay que tomar posición respecto a un tema o a una persona, por muy vulnerable que sea la persona en el momento en el que se presta el servicio o muy complicada y emotiva que pueda llegar a ser la situación comunicativa. Estos dos aspectos siempre se tienen que tener en cuenta a la hora de ejercer la profesión, ya que son los pilares.

Por otro lado, nos ha sorprendido encontrar algunos aspectos que no hubiéramos imaginado que un intérprete profesional los considerara propios de su código ético, como son la responsabilidad, la gestión de los turnos y el hablar siempre en tercera persona.

El primero de estos aspectos hace referencia a la importancia de la labor del intérprete no solo como profesional, sino como pieza fundamental en el engranaje del sistema, puesto que es él el encargado de que el proceso comunicativo entre todas las partes funcione, de manera que se obtenga un resultado final positivo. Además, el intérprete siempre tiene que ser responsable y consciente de su papel dentro del proceso y ayudar en todo momento a que se consigan los objetivos fijados.

Por otro lado, encontramos la fidelidad. Este aspecto puede parecer a simple vista no tan importante, sin embargo, la línea divisoria entre fidelidad y omisión de información es muy difusa. Además, aquí entran en juego numerosos factores externos, como son la repetición continua e insistente de los mismos elementos comunicativos por parte del emisor, la falta de coherencia y o lógica del mensaje original, etc. Todo ello, contribuye a que el intérprete se encuentre continuamente con el dilema de cómo presentar el mensaje final lo más fielmente posible a su receptor. Además, para complicar su labor, muchas veces la existencia de los factores arriba mencionados puede dar lugar a la desconfianza por parte del receptor del mensaje, debido a que la extensión de la información no sea relativamente parecida en ambos idiomas. Esto complica aún más la labor del intérprete, que tendrá que ser siempre consciente de sus competencias y los límites de las mismas, al igual que del contexto comunicativo en el que se encuentra.

Por último, una de las informantes nos ha transmitido que para ella uno de los elementos clave de su código de conducta profesional es el utilizar siempre la tercera persona cuando interpreta. Este aspecto sí que nos ha parecido sorprendente, porque actualmente en cualquier escuela de interpretación siempre se aconseja evitar el uso de la tercera persona al interpretar y sustituirlo por la primera persona, debido a que, entre otros factores, puede dar lugar a confusión por parte del receptor de mensaje e, incluso, puede llegar a facilitar el posicionamiento del intérprete hacia una de las partes o, lo que es aún peor, puede favorecer que una de las partes entienda que el intérprete se ha posicionado, lo que no solo afectaría sobremanera al proceso comunicativo, sino que se trataría de una falta grave en cuanto a la conducta profesional del intérprete y podría resultar en un conflicto.

5.5.3.5. Barreras y obstáculos

La principal barrera a la que han hecho referencia todos los intérpretes cuestionados es la presencialidad. El servicio de interpretación objeto de nuestro estudio se lleva a cabo de manera telefónica, lo que supone que el intérprete no se encuentra en el mismo lugar que usuario y profesional de los servicios públicos. Esto implica que, aunque el intérprete contribuye a la gestión de la comunicación entre todos los participantes, el proceso de interpretación se complica enormemente, puesto que el intérprete solo dispone de la voz de los participantes en el acto comunicativo y pierde otros factores igualmente importantes como son la proxémica.

Según las informantes, la presencialidad no es el único obstáculo que se encuentran en su día a día, sino que existen una serie de factores que dificultan aún más su labor diaria. Así, un factor limitante directamente relacionado con el servicio de interpretación telefónica que prestan es la calidad del sonido. Como hemos mencionado anteriormente, el servicio de interpretación se ofrece a través de un teléfono que funciona en modo de manos libres, es decir, se proyecta la voz del intérprete en en alto, de manera que tanto la técnico como el usuario sean capaces tanto de escuchar al intérprete como de ser partícipes de la situación comunicativa. Sin embargo, se juntan dos aspectos que interfieren en la calidad del proceso comunicativo, como son el sistema de altavoz y el hecho de que, en muchas ocasiones, existe cierto ruido ambiental que impide que el intérprete pueda comprender a la perfección los mensajes que recibe, puesto que le llegan un tanto distorsionados. Ambos son factores recíprocos, como explicaremos a continuación.

En el primero de los casos, el sistema de manos libres permite que el intérprete sea escuchado por la técnico de la oficina, así como por el usuario y viceversa, pero, como cualquier método de recepción de llamadas, cuanto más ampliamente se proyecte el sonido, más interferencias va a sufrir. De esta manera, el sistema telefónico utilizado no es de una calidad extraordinaria, a lo que se le une el hecho de que, al tratarse de un sistema que proyecta la voz del intérprete en altavoz, este, a su vez, recoge una mayor cantidad de ruido ambiental que, como ocurre en muchos casos, dicho ruido ya está presente de por sí en la sala en la que se encuentran usuario y técnico, ya sea por distintos motivos.

Una de las intérpretes entrevistadas dejaba constancia de esta situación en el siguiente comentario:

Una de las grandes dificultades de prestar un servicio de interpretación telefónica reside en la baja calidad del sonido, unida a la existencia, en numerosas ocasiones, de conversaciones paralelas en la sala donde se encuentran usuario y técnico, ya sea por visitas de otros profesionales mientras se está llevando a cabo la interpretación o por la presencia de más personas de las que debería haber.

Por otro lado, nos encontramos con la falta de concienciación sobre la profesión del intérprete en los servicios públicos por parte de los profesionales del sector, situación que se agrava en muchos casos en el momento de prestar el servicio de interpretación, cuando los intérpretes se encuentran con circunstancias en las que dichos profesionales no saben cómo trabajar con el intérprete, lo que supone una dificultad añadida a la interpretación. Esta situación se refleja, principalmente, en la forma de tratar al intérprete y en el desconocimiento de su labor y forma de trabajar, lo que da lugar a situaciones en las que los profesionales consideran que el intérprete es capaz de reproducir íntegramente el discurso sin ningún tipo de pausas y de turnos de palabra, como comentaba una de nuestras informantes:

En numerosas ocasiones se creen que somos grabadoras y podemos reproducir todo el discurso sin ningún tipo de pausa, por lo que te encuentras con intervenciones excesivamente largas y que necesitas cortar para poder llevar a cabo tu labor profesional como intérprete.

Además, dicha falta de concienciación y su respectivo desconocimiento del papel de los intérpretes también favorece que en numerosas ocasiones tanto usuarios como profesionales pidan determinadas cuestiones que no nos corresponden realizar como intérpretes, como nos comentaba una de las intérpretes entrevistadas:

Otro de los principales problemas es el desconocimiento del papel del intérprete, lo que conduce a que ambas partes nos pidan cosas que no nos corresponde a nosotros hacer. Por ejemplo, se han dado casos en los que interpretando para un servicio y he tenido que actuar explicando determinados aspectos que no me correspondían a mí explicarlos, sino a al profesional de turno.

También es muy común la confusión del rol del intérprete y los usuarios acaben pidiendo a este una serie de aspectos en los que no se debe involucrar, ya sea desde pedir consejo, pedir información personal porque lo consideran como una persona cercana, que comparte el mismo idioma y a la que pueden recurrir en caso de emergencia, hasta opinión sobre la situación que presenta el usuario. Una de las informantes nos comentó que, en su experiencia profesional, este tipo de situaciones ocurren con bastante asiduidad, tal como leemos en el siguiente comentario:

Muchas veces el usuario al comprobar que soy una persona que comparto su idioma y, por tanto, sus costumbres, me consideran inmediatamente una paisana suya, de manera que comienza a pedirme numerosas cosas, desde mi número de teléfono, pasando por la dirección de mi casa e, incluso, mi opinión y consejo sobre la situación que estamos tratando en la interpretación.

Sin embargo, el mismo desconocimiento del papel del intérprete puede favorecer que se produzcan reacciones opuestas a las arriba mencionadas, de manera que no solo los profesionales, sino los propios usuarios pueden llegar a desconfiar de la figura del intérprete al considerar que se trata de una persona que se posiciona en una de las partes de la situación comunicativa. Por ello, esto puede dar lugar a dos tipos de situaciones.

Por un lado, el profesional puede desconfiar del intérprete al considerar que se posiciona junto al usuario, apoyando su postura, aconsejándolo y obviando elementos de una posible comunicación entre ellos que a la hora de interpretar no se trasvasa al idioma meta o idioma del profesional, originando así situaciones de tensión, como nos comentaba una de las intérpretes:

En ocasiones, el profesional desconfía de mí como intérprete puesto que, para empezar, desconoce mi papel ya no solo como profesional, sino dentro del proceso comunicativo. Además, a veces también se da la situación de que el usuario repite constantemente las mismas ideas, de manera que la conversación en su idioma tiene una extensión mayor que la interpretación que yo hago, puesto que a la hora de interpretar no voy a repetir las mismas ideas de la misma manera que ha hecho el usuario, puesto que ralentizaría en gran medida en proceso comunicativo. Esto conduce a que el profesional desconfie y llegue a preguntarme si he omitido información, puesto que la extensión del mensaje en la otra lengua era mayor que en la suya. Es entonces cuando tengo que aclarar lo ocurrido.

Por otro lado, el usuario puede desconfiar al considerar que el intérprete se posiciona de la parte del profesional, lo que complica en gran medida el proceso comunicativo e, incluso, en ciertas ocasiones puede llegar a dar lugar a que el usuario traiga a un familiar o conocido que tiene unos mínimos conocimientos de español con tal de que actúen como intérpretes, según nos comenta la siguiente informante:

En muchas ocasiones nos encontramos con situaciones en las que los profesionales nos comunican que el usuario ha traído a un familiar, conocido o, incluso a los hijos menores de edad para que hagan de intérpretes, ya que tienen algún conocimiento de español. Esto complica en gran medida todo el proceso y puede dar lugar a situaciones de riesgo. Así, una vez tuve la siguiente experiencia: Una vez acudí a una consulta con una ginecóloga y me acuerdo que la paciente se quejaba de que tenía una hemorragia, cuando había tenido un parto por cesárea dos semanas antes y consideraba que no

era normal. La ginecóloga le recetó unos comprimidos y a continuación comentó que le había realizado una ligadura de trompas. La paciente quedó muy extrañada y le preguntó por qué lo había hecho. La ginecóloga respondió diciendo que le había preguntado a su hijo de seis años allí presente para obtener el permiso para iniciar la cirugía y este aceptó. La paciente resultó incrédula, con su correspondiente enfado posterior. A continuación, se le comentó al marido, que se encontraba esperando en el pasillo, de manera que su enfado fue grande.

5.5.3.6. Gestión de las emociones

Este apartado es uno de los más interesantes del estudio, puesto que cada informante ha manifestado una reacción diferente ante este tema. En numerosas ocasiones, la interpretación en los servicios públicos comprende situaciones comprometidas y que retraen circunstancias excepcionales, que se manifiestan en situaciones de urgencia. Es en estos momentos cuando se manifiesta en mayor medida la vulnerabilidad del usuario a través de la expresión de sus sentimientos. Dicha expresión se puede manifestar de distintas maneras y los intérpretes como profesionales deben saber gestionar este tipo de situaciones, de manera que afecten lo más mínimo al transcurso del proceso comunicativo y se consiga el objetivo fijado por el profesional encargado.

Estas situaciones de vulnerabilidad se pueden deber a distintos motivos y la podemos encontrar en distintas áreas dentro de la temática particular tratada en los servicios de interpretación telefónica de la Oficina de Orientación e Información para la Integración de la Población Inmigrante. En particular, y según los datos recogidos en este estudio, las áreas que tratan temas que pueden dar lugar a situaciones de vulnerabilidad del usuario son extranjería, menores y servicios sociales principalmente, aunque depende en gran medida de las condiciones particulares de cada usuario.

Cuando abordamos este apartado con las informantes, planteamos dos tipos de cuestiones. Por un lado, les preguntamos sobre su modo de actuación en el caso de que se produzca vulnerabilidad emocional del usuario y si alguna vez han tenido que intervenir en la contención emocional de los mismos. Ante esta cuestión, todas plantearon que en ocasiones han tenido que lidiar con este tipo de situaciones, puesto que no siempre la realidad de los usuarios es X. En este tipo de situaciones, todas comentaron que hay que mantener siempre la calma y, con ella, la profesionalidad. Además, entre las técnicas o los recursos que utilizan para poder mantener el control de la situación es mantener la neutralidad o realizar una interpretación lo más literal y fiel posible, como nos comentaba una de las intérpretes:

Hay muchas situaciones que nos sobrecogen y que nos convierten en vulnerables a la hora de prestar un servicio interpretación. Sin embargo, nunca hay que permitir que las emociones afecten a la calidad y a la precisión de nuestra interpretación. Para ello, yo me amparo en hacer una interpretación lo más literal y fiel posible cuando veo que la situación me puede afectar y en cuanto acaba mi labor desconectar del tema. Hay que saber distanciarse siempre de los temas que nos pueden hacer vulnerables.

Por otro lado, les preguntamos si alguna vez se han visto afectadas por esta vulnerabilidad, de manera que haya influido en su papel como intérprete o, incluso en el peor de los casos, en su vida personal. Todas las informantes manifestaron que han tenido casos que les han marcado personalmente, pero que siempre intentan desconectar después de realizar su labor una vez que acaba el servicio. Una de las informantes nos comentó que una vez realizó una interpretación telefónica que le marcó especialmente en su vida personal debido a diversos motivos, como ocurrió en la siguiente situación:

Una vez realicé una interpretación que se me ha quedado grabada de por vida. Se trataba de una mujer de origen magrebí, sin estudios, a la que le habían quitado los hijos los servicios sociales y no entendía el por qué. La mujer se encontraba desesperada y, a pesar de mi ayuda, su nivel de angustia

no disminuía. En cuanto ella me empezó a contar su situación, no pude contenerme, perdí el control y comencé a llorar sin parar...al cabo de unos minutos me pude controlar y tuve que pedir perdón tanto a la usuario como al profesional. Fue una situación que ocurrió hace muchos años y que, a día de hoy, me sigo acordando a la perfección y no creo que me vaya a olvidar nunca.

Como podemos comprobar, antes que profesionales somos personas y hay ocasiones en las que la situación y la realidad a la que nos enfrentamos nos sobrecoge y puede llegar a sobrepasarnos. Para evitar esto, los intérpretes profesionales suelen contar con una serie de técnicas que varían de una persona a otra, siendo las más comunes la meditación, el practicar ejercicio físico o el hablar con un familiar o amigo cercano con tal de olvidar la situación acontecida. Entre las informantes entrevistadas, nos llamó la atención la técnica utilizada por una de ellas, puesto que, en su opinión y teniendo en cuenta sus circunstancias personales, el mejor método para desconectar de este tipo de situaciones es trabajar una vez haya acabado de prestar el servicio de interpretación y, en su caso, traducir los encargos que tenga, como nos comenta en el siguiente fragmento:

Mi mejor técnica para poder desconectar de los temas tratados en las interpretaciones que llevo a cabo es ponerme a traducir (porque también soy traductora). Una vez comienzo me concentro rápido y soy capaz de desconectar del todo. No necesito de otros métodos como hacer deporte o meditar como hacen otros compañeros de profesión. La verdad es que me va bien así y, además, adelanto trabajo.

Por otro lado, nos llamó enormemente la atención que una de las intérpretes entrevistadas nos comentó que la empresa que gestiona el servicio de interpretación telefónica en la Oficina de Orientación e Información para la Integración de la Población Inmigrante les pagó a sus trabajadores un curso de gestión de las emociones ofertado por la Universidad de Alcalá de Henares e impartido por psicólogos profesionales con el fin de que sus trabajadores pudieran hacer frente de manera profesional al control de las emociones en situaciones de vulnerabilidad, como bien nos comentaba la informante:

[...] Afortunadamente la empresa nos pagó un curso de gestión de las emociones que lo ofertó la Universidad de Alcalá de Henares y lo impartió una psicóloga y nos sirvió de mucho, puesto que nos enseñaron una serie de técnicas muy útiles para poder controlar las emociones en los momentos más vulnerables.

5.5.4. Servicio de interpretación

5.5.4.1. Procedimiento

El procedimiento a seguir por todas las intérpretes entrevistadas es el mismo. La empresa les facilita la opción de elegir la franja horaria en la que presentan más disponibilidad, de manera que esta se puede dividir entre jornada de mañana, jornada de tarde o jornada completa de veinticuatro horas. La elección de la jornada depende de las características personales de cada profesional, puesto que todas las informantes entrevistadas realizan otros tipos de trabajo que compaginan con el servicio de interpretación telefónica. De entre los tipos de trabajo que llevan a cabo las profesionales entrevistadas, las siguientes áreas profesionales son las más comunes dentro de las respuestas dadas:

- d) interpretación presencial en los servicios públicos;
- e) traducción;

- f) mediación social/intercultural;
- g) interpretación de conferencias

Prácticamente todas son traductoras a la vez que intérpretes, labor que les proporciona un sueldo relativamente constante, caso distinto al de la interpretación. Además, aquí influyen mucho los idiomas de trabajo, puesto que las informantes cuya lengua de trabajo es el árabe manifestaron que el volumen de trabajo en interpretación telefónica suele ser relativamente constante, lo que les alivia en gran medida y evita que tengan que recurrir a tareas profesionales paralelas para poder mantenerse.

Por otro lado, la mayoría de las informantes prestan servicios de interpretación en los servicios públicos de manera presencial, además del servicio de interpretación telefónica prestado para esta oficina, lo que facilita la cuestión económica y también sirve de experiencia personal para desarrollar las competencias necesarias de un intérprete profesional, así como todas aquellas habilidades requeridas a la hora de trabajar para un servicio de interpretación telefónico.

En cuanto a la traducción, se trata de una rama de la profesión a la que la gran mayoría de los intérpretes suelen recurrir y compaginar con sus labores de interpretación. Aun así, sigue existiendo cierto desprestigio hacia esta rama, puesto que se suele considerar un área menos profesional que la interpretación, cuando no es así en ningún caso. Así, encontramos que una de las intérpretes se manifestó al respecto:

Existe una concepción un tanto elitista de la interpretación, puesto que parece que traducir es rebajarse como profesional. Yo opino lo contrario, de hecho, considero que la traducción es la base para poder interpretar bien, puesto que todo lo que uno no puede hacer en las interpretaciones, es decir, disponer de tiempo, poder investigar, poder darle forma lingüística al discurso, etc. lo puedes hacer en la traducción, de manera que adquieres dichas competencias y las puedes aprovechar cuando estás interpretando.

Por otro lado, la interpretación telefónica puede servir de puente para iniciar otros caminos profesionales, como es el caso de la informante que nos relató que comenzó su carrera como intérprete en enlace para luego comenzar con la interpretación telefónica y que, al cabo de los años y una vez ha obtenido la experiencia suficiente, ha iniciado su andadura en la interpretación de conferencias, como podemos comprobar en el siguiente comentario:

Comencé como intérprete de enlace en ferias empresariales en Alemania, puesto que yo me encontraba realizando mis estudios universitarios en Múnich y necesitaba dinero. Hice una estancia Erasmus en Madrid, ciudad a la que volví una vez finalicé mis estudios y comencé a trabajar como intérprete telefónica en esta empresa, en la que llevo más de diez años. Recientemente, comencé mi andadura como intérprete de conferencias, siendo esta la rama de interpretación que más me gusta.

Una vez hemos tratado las características profesionales de nuestras informantes, comenzamos con la descripción del procedimiento a seguir por parte de las mismas y de la empresa a la hora de prestar el servicio de interpretación telefónica. Así, una vez establecidas las franjas horarias de trabajo, las intérpretes pueden recibir una llamada en cualquier momento, siempre respetando dicha franja elegida. Ellas no trabajan desde la sede de la empresa, sino que su servicio lo prestan en remoto, es decir, se pueden encontrar en cualquier lugar. Sin embargo, solo atienden llamadas si consideran que se encuentran en el momento y en el lugar adecuado. En concreto, una intérprete nos comentaba lo siguiente:

Muchas veces recibo llamadas cuando estoy en el metro o, incluso, cuando tengo visita en casa, por lo que en esos momentos no las atiendo, puesto que considero que no es el mejor lugar para llevar a cabo mi función como intérprete.

Otra de las intérpretes nos comentaba que, en el caso de que no pueda atender la llamada, la deja sonar hasta que otro compañero se haga cargo de ella, como nos comentaba en el siguiente fragmento:

Muchas veces me han llamado, pero no podía atender la llamada por un determinado motivo. Es en estos momentos cuando simplemente espero a que otro compañero la pueda atender por mí.

Una vez que atienden la llamada, tienen que seguir el protocolo que describimos a continuación. En primer lugar, deben presentarse, decir su nombre y especificar su idioma de trabajo. Todo esto en ambos idiomas, es decir, en español y en la lengua de trabajo para los que se requiere su servicio. Una vez han llevado a cabo este primer paso, la técnico de la Oficina de Orientación e Información para la Integración de la Población Inmigrante les comenta el tema a tratar y les hace un breve resumen de la situación. Así, una vez que la intérprete conoce el contexto real, se inicia el servicio, de manera que la técnico es quien empieza dirigiendo la conversación y la intérprete quien debe gestionar los turnos de palabra.

5.5.4.2. Áreas de intervención

Las principales áreas de intervención son extranjería, salud, vivienda y empleo y servicios sociales. Se le preguntó a las informantes sobre si el servicio de interpretación tiene protocolizadas las áreas de intervención, es decir, si trabajan por lenguas o por temáticas específicas, a lo que respondieron que trabajan por lenguas. Esto resulta sorprendente por el hecho de que deben dominar un amplio rango de temas, desde aspectos jurídicos y relacionados con la extranjería hasta aspectos sanitarios, todo ello tratando también temas sociales como vivienda, empleo y educación. Todo ello demuestra la complejidad de la profesión.

6. Conclusiones

El presente estudio nos ha ofrecido una mayor perspectiva respecto a una serie de aspectos relativos a la profesión de la interpretación en los servicios públicos.

En relación a nuestra hipótesis general “consideramos que este servicio es ineficiente (hipótesis general)”, hemos podido comprobar que el servicio de interpretación telefónica que ofrece la Oficina de Orientación e Información para la Integración de la Población Inmigrante del Ayuntamiento de Madrid se trata de un servicio que funciona relativamente bien si se tiene en cuenta el objetivo final del mismo, es decir, facilitar la comunicación entre las partes integradoras del proceso, como son los profesionales que trabajan en dicha oficina como por los usuarios que necesitan de la ayuda del servicio para poder llevar a cabo las gestiones o trámites necesarios. En general, tanto usuarios como profesionales se encuentran satisfechos con la prestación del servicio. No perciben problemas ocurridos a la hora de la interpretación, están interesados en el mantenimiento del servicio y consideran alto el grado de consecución de los objetivos.

Sin embargo, tal como planteamos en nuestra hipótesis primaria “no debería tratarse de un servicio de interpretación telefónica, puesto que el intercambio comunicativo se ve coartado”, el servicio carece de calidad y de profesionalidad desde el punto de vista teórico de la interpretación en los servicios públicos. Esto es debido a que el servicio de interpretación se lleva a cabo de manera telefónica, lo que dificulta en gran medida el trabajo, no solo de los intérpretes, sino de todos los profesionales partícipes de la situación comunicativa, ya que se pierden muchísimos elementos que resultan fundamentales en el intercambio comunicativo, como son aspectos pertenecientes a la proxémica y elementos culturales que se manifiestan principalmente cuando se establece una interacción personal y presencial y, según Halle (1997), en la interpretación social no se puede permitir una alteración del mensaje, para evitar posibles consecuencias adversas. Los profesionales

de la oficina encuestados en nuestro estudio perciben como problema la falta de presencialidad del intérprete a la hora de llevar a cabo el servicio.

Por otro lado, siguiendo nuestra hipótesis secundaria “la calidad no es la más óptima, puesto que los servicios se prestan a través de empresas externas donde prima la accesibilidad a la profesionalidad”, nos encontramos con una gestión del servicio desde una empresa externa, a quien se le ha asignado la oferta de dicho servicio a través de un concurso público de licitación. Esto supone que prácticamente todo el funcionamiento del servicio de interpretación lo dirige esta empresa, exceptuando el puesto de coordinación del mismo desde la Oficina de Orientación e Información, desde donde se encargan de las gestiones administrativas entre la ONG que gestiona las oficinas (La Rueda Asociación) y la empresa externa, así como de llevar el cómputo de los servicios prestados por dicha empresa y la combinación de idiomas utilizada. La agencia funciona mediante una plantilla de intérpretes que trabajan en remoto según los horarios estipulados en sus respectivos contratos y son estos los que atienden llamadas desde los lugares que consideren oportunos. A ello hay que sumarle el hecho de que la agencia posee una política de empresa en la que siempre va a prevalecer la rapidez a la hora de proporcionar el servicio a la calidad y a la profesionalidad del mismo.

Como podemos ver, la situación es bastante similar a la que encontramos en otros servicios públicos, como es el caso de los juzgados, donde también se prestan y gestionan los servicios de interpretación a través de una empresa externa que ha ganado un concurso público de licitación. Se trata del paradigma de la realidad de la traducción e interpretación en los servicios públicos de nuestro país, puesto que nos encontramos antes una profesión que apenas presenta profesionalización, debido, entre otros motivos, a su falta de reconocimiento por parte de los profesionales de los servicios públicos y de la población en general. Esta latente falta de profesionalización queda patente en la falta de concienciación acerca de la importancia de la profesión. Además, a esto hay que añadirle la ausencia de un Colegio Oficial de Intérpretes que aboguen por la calidad y profesionalización de esta disciplina. Bien es cierto que cada vez existen más asociaciones de intérpretes y traductores que apuestan firmemente por el desarrollo de la profesión, aunque no gozan del reconocimiento que pueda tener un Colegio Oficial.

Por otro lado, se han llevado a cabo grandes esfuerzos para que la figura del intérprete profesional sea más reconocida en ciertas áreas dentro de los servicios públicos españoles, como es el caso de la Justicia. Por ello, según lo establecido en la Ley Orgánica 5/2015 y, en concreto, en el artículo tercero, dentro de la disposición final primera, encontramos una referencia a la creación de un Registro Oficial de traductores e intérpretes judiciales, hecho que elevaría sumamente el reconocimiento de la profesión a nivel nacional. Sin embargo, a fecha de septiembre de 2017, todavía nos encontramos con una propuesta de borrador de “Anteproyecto de Ley”.

También relacionado con la profesionalización y el reconocimiento de la profesión nos encontramos con la afirmación de nuestra hipótesis terciaria (la situación actual de la profesión en nuestro país), es decir, con que todas las intérpretes entrevistadas carecen de formación específica en interpretación, es decir, no han realizado una carrera o un máster en Traducción e Interpretación, lo que deja en evidencia el patente intrusismo laboral al que nos enfrentamos. Todas las informantes han aprovechado su privilegio de nativo hablante de un idioma extranjero para iniciar su desarrollo profesional en el sector de la interpretación. Esta situación no solo desprestigia a la interpretación como profesión, sino que favorece en gran medida la falta de concienciación existente sobre la figura del intérprete y, más importante aún, dificulta el desarrollo del ejercicio profesional de la interpretación, puesto que al carecer de una formación específica no se puede ejercer una labor como profesional e impide llevar a cabo el papel educador que todo intérprete profesional debe realizar para incrementar la concienciación acerca de sus funciones y su importancia como labor profesional para

los servicios públicos de nuestro país. Bien es cierto que la mayoría de las informantes han optado por formarse en ciertos aspectos con el paso de los años, lo que, unido a la formación específica ofertada por la empresa, ha favorecido su evolución como profesional. Sin embargo, la realidad demuestra que la gran mayoría de los intérpretes actualmente en activo carecen de la formación necesaria.

Ante la situación actual y por todo lo expuesto en este estudio, consideramos que el futuro de nuestra profesión depende, en gran medida, de los que actualmente realizan su labor como intérpretes profesionales junto con todos sus futuros compañeros de profesión, puesto que está en su poder propiciar un cambio de paradigma basado en una profunda concienciación y educación de los profesionales de los servicios públicos acerca de la importancia del papel del intérprete y en la reivindicación de una profesionalización urgente de la disciplina.

Desarrollo futuro

En espera de que el presente estudio sea el primer paso para otros, vencidos los obstáculos donde se puedan seguir abordando con una muestra más amplia las cuestiones planteadas y otras por venir. De la realización de otros estudios similares en las diferentes Comunidades Autónomas y servicios de interpretación integrados en las distintas oficinas de integración y acogida de la población inmigrante, dependerán cuestiones a abordar desde nuestra profesión, la eliminación de los obstáculos y el desarrollo de estrategias y recursos para la misma.

Referencias bibliográficas

Obras de consulta

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

Angelelli, Claudia V. (2004). *Medical interpreting and cross-cultural communication*. Cambridge: Cambridge University Press.

Boéri, Julie; Maier, Carol (Ed.) (2010). *Compromiso social y traducción / interpretación = Translation / Interpreting and Social Activism*. Granada: ECOS, Traductores e Intérpretes por la Solidaridad.

Burdeus Domingo, Noelia (2015). *La interpretación en los servicios públicos en el ámbito sanitario. Estudio comparativo de las ciudades de Barcelona y Montreal*. Tesis doctoral. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona.

Gómez Díaz, Isabel (2010). *The role of the interpreter in constructing asylum seeker's credibility. A hearing at the Spanish Asylum and Refugee Office*. Sociolinguistics Studies.

Hale, Sandra B. (2007). *Community interpreting*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Hertog, Erik (2004). *Community interpreting*, en *Handbook of Translation Studies*, vol. 1. (Ed.: Gambier, Yves; Van Doorslaer, Luc), Amsterdam y Philadelphia: John Benjamins Publishing.

Morales, Alejandro; Hanson, William E. (2005). *Language Brokering: An Integrative Review of the Literature*, Hispanic Journal of Behavioural Science.

Onos, Liudmila (2014). *La interpretación en el ámbito judicial: el caso del rumano en los tribunales de Barcelona*. Tesis doctoral. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona.

Ortega Herráez, Juan Manuel; Foulquié Rubio, Ana Isabel (2008). *Interpreting in police settings in Spain: service providers' and interpreters' perspectives*, en *Crossing Borders in Community Interpreting: definitions and dilemmas* (ed. Carmen Valero-Garcés y Anne Martin). Amsterdam y Philadelphia: John Benjamins Publishing.

Pöchhaker, Franz (1999). *'Getting Organized'. The Evolution of Community Interpreting*, en *History of Interpreting*.

Pöchhaker, Franz (2004). *Introducing Interpreting Studies*, London and New York: Routledge.

Valero Garcés, Carmen (2008) (2ª edición). *Formas de mediación intercultural: traducción e interpretación en los servicios públicos. Conceptos, datos, situaciones y práctica*. Granada: Comares.

Valero Garcés, Carmen (2008). *Investigación y práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, desafíos y alianzas*. Granada: Comares.

Wandessjö, C. (1998). *Interpreting as interaction*. Londres y Nueva York: Longman.

Trabajos de consulta

Comunidad de Madrid; Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social; Consejería de Políticas Sociales y Familia. *Plan de Inmigración de la Comunidad de Madrid 2019-2021*

Instrumentos jurídicos internacionales

DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS. Resolución 217 A (III) de la Organización de las Naciones Unidas, París, Francia, 10 de diciembre de 1948.

DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS. Comité de seguimiento de la Declaración Universal de Derechos Lingüísticos (1998)

Instrumentos jurídicos de la Unión Europea

DIRECTIVA 2010/64/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales

Instrumentos jurídicos de España

LEY ORGÁNICA 4/2000, DE 11 DE ENERO, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. (BOE, núm. 10, de 12 de enero, 2000). [Disponible en línea] URL: <<https://www.boe.es/buscar/pdf/2000/BOE-A-2000-544-consolidado.pdf>>

enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. (BOE, núm. 299, de 12 de diciembre de 2009). URL:

<<http://www.boe.es/boe/dias/2009/12/12/pdfs/BOE-A-2009-19949.pdf>>

LEY ORGÁNICA 5/2015, DE 27 DE ABRIL, por la que se modifican la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, para transponer la Directiva 2010/64/UE, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales y la Directiva 2012/13/UE, de 22 de mayo de 2012, relativa al derecho a la información en los procesos penales. (BOE, núm. 101, de 28 de abril de 2015). [Disponible en línea]. URL: <<http://www.boe.es/boe/dias/2015/04/28/pdfs/BOE-A-2015-4605.pdf>>