

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA
FACULTAD DE TRADUCCIÓN Y DOCUMENTACIÓN
GRADO EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN
Trabajo de Fin de Grado

LA INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN ESPAÑA: PERFIL DE LOS INTÉRPRETES Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA



**VNiVERSiDAD
D SALAMANCA**

**Raquel Arias Aldariz
Silvia Roiss Fröstl**

Salamanca, 2022

ÍNDICE

1. Resumen.....	3
2. Introducción	4
3. Estado de la cuestión: la interpretación en los servicios públicos en España	6
3.1. La regulación de la interpretación en los servicios públicos en España	7
3.2. La interpretación en los servicios públicos en Castilla y León.....	11
3.3 Servicios de interpretación gratuitos para refugiados.....	12
4. Metodología	14
4.1. Objetivos y preguntas de investigación	14
4.2. Enfoque metodológicos	14
4.3. Perfil de los sujetos participantes.....	16
5. El sistema de interpretación en los servicios públicos en España	17
5.1. Datos recopilados.....	17
5.2. Análisis de los datos	29
6. Conclusiones	34
7. Bibliografía.....	37
Anexos.....	39
Anexo I: Entrevista personal con Jesús Sánchez Díaz (CEPAIM Salamanca)	39
Anexo II: Entrevista personal con Irene Alonso Elbaile (Cruz Roja Salamanca)	43
Anexo III: Cuestionario a intérpretes en los servicios públicos	47
Encuestado 1	47
Encuestado 2	50
Encuestado 3	53
Encuestado 4	56
Encuestado 5	59
Encuestado 6	62
Encuestado 7	65
Encuestado 8	68
Encuestado 9	71
Encuestado 10	74
Encuestado 11	77
Encuestado 12	80
Encuestado 13	83
Encuestado 14	86
Encuestado 15	89

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. País de origen de los encuestados.....	17
Gráfico 2. Lengua(s) materna(s) de los encuestados.....	18
Gráfico 3. Formación.....	19
Gráfico 4. Años de experiencia como intérprete	19
Gráfico 5. Formación especializada en interpretación en servicios públicos.....	20
Gráfico 6. Remuneración a cambio de sus servicios de interpretación	21
Gráfico 7. Interpretación como única profesión.....	21
Gráfico 8. Antelación con la que se requieren sus servicios	22
Gráfico 9. Información facilitada para la preparación de la interpretación.....	23
Gráfico 10. Ámbito de trabajo más habitual.....	24
Gráfico 11. Modalidad de trabajo más empleada	24
Gráfico 12. Modalidad de trabajo preferida	25
Gráfico 13. Técnica de interpretación I.....	26
Gráfico 14. Técnica de interpretación II.....	26
Gráfico 15. Técnica de interpretación III	27
Gráfico 16. Uso de códigos deontológicos.....	28
Gráfico 17. Satisfacción con el sistema actual	28

1. RESUMEN

La presencia en España de un gran número de extranjeros que no hablan castellano hace necesaria la existencia de servicios de interpretación que permitan la comunicación entre este sector de la población y la propia Administración. A pesar de esta necesidad, la falta de una regulación estricta sobre este tipo de interpretación hace que tanto los servicios ofrecidos como la profesión en sí sean extremadamente precarios. La desprofesionalización de este oficio dada la presencia de intérpretes *ad hoc* es uno de los principales problemas, sobre todo en el ámbito de los servicios públicos. El objetivo de este trabajo de investigación es descubrir cuál es el perfil de intérprete de los servicios públicos mayoritario en España, así como qué deficiencias tiene el sistema y cómo creen los propios profesionales que podría mejorarse.

Palabras clave: interpretación, servicios públicos, inmigración, interpretación telefónica, mediación cultural.

ABSTRACT

The presence in Spain of a large number of foreigners that do not speak Spanish makes it vital for there to be interpreting services, in order to facilitate communication in between that sector of population and the Administration. Despite this need, the lack of strict regulations on this kind of interpreting makes the services offered be extremely precarious. The de-professionalization of this occupation, given the presence of *ad hoc* interpreters, is one of the main problems, especially in the setting of public services. The goal of this investigative project is to discover the profile of the average public service interpreter in Spain, as well as the deficiencies of this system and how professionals think it could be improved.

Keywords: interpreting, public services, immigration, telephonic interpreting, cultural mediation.

2. INTRODUCCIÓN

La interpretación es una profesión cada vez más relevante en España, así como en el mundo entero, a medida que crecen la globalización y los movimientos migratorios. La modalidad de interpretación con más visibilidad es la interpretación de conferencias, pero no es la única. Este tipo de servicios lingüísticos no son requeridos solo en eventos o contextos formales, sino que día a día, hay un sector de la población que necesita de intérpretes para desarrollar su vida cotidiana. Sobre todo, para realizar ciertos trámites en los que se requiere comunicación con funcionarios públicos cuando, en muchos casos, ambos interlocutores no conocen la misma lengua.

En estos casos, es frecuente que intervenga un conocido o un familiar que controle el idioma del país, lo que se conoce como un intérprete ad hoc. Sin embargo, no solo esto supone un caso de desprofesionalización de la interpretación, sino que en ocasiones puede llevar a errores en la comunicación que, dependiendo el contexto, pueden tener repercusiones más o menos graves.

En el Grado en Traducción e Interpretación de la Universidad de Salamanca, en el último curso, se ofrece la asignatura de Modalidades de Interpretación. En esta se ofrecieron una serie de talleres sobre la interpretación ante tribunales, pero la asignatura se centró sobre todo en la interpretación de conferencias. Sorprende que servicio tan solicitado como es la interpretación ante los servicios públicos reciba tan poca atención por parte de las universidades. Sobre todo porque, como se verá a lo largo de este trabajo, presenta una serie de dificultades particulares y muy distintas a las de otras especializaciones de la interpretación.

El legislador tampoco presta a esta especialización la atención necesaria, a pesar de que es un derecho que se recoge en nuestras leyes. La figura del intérprete no está regulada de la manera en la que se debiera, lo que afecta directamente a la calidad de los servicios que se pueden ofrecer. La falta de regulación que caracteriza al sistema de hoy en día fomenta el intrusismo laboral y la aparición de intérpretes ad hoc sin cualificación necesaria para ejercer labores de interpretación.

Hay que tener en cuenta que la interpretación en servicios públicos abarca muchos ámbitos, cada uno de ellos regulado de forma independiente. Además, la regulación en algunos de ellos depende de las Comunidades Autónomas, en virtud de nuestro sistema de reparto de competencias. En algunas existen contratos públicos con empresas

lingüísticas que ofrecen servicios de interpretación telefónica para algunos sectores, como el sanitario. Sin embargo, estos no son publicitados de la manera en la que deberían, por lo que, en muchas ocasiones, no se utilizan y se acaba por recurrir a los intérpretes ad hoc. La falta de uso hace peligrar la existencia de estos servicios, ya que pueden acabar por considerarse un malgasto de dinero público.

De todo esto surge el interés por explorar la interpretación en los servicios públicos y su funcionamiento. En concreto, lo que se pretende con este trabajo de investigación es descubrir qué tipo de profesionales se dedican a esta especialización, cómo suelen trabajar, y cuál es su nivel de satisfacción con el sistema actual. No solo eso, sino dar visibilidad a un sistema de interpretación telefónica en servicios públicos que existe y no se usa tanto como podría y debería, dado el desconocimiento tanto de usuarios como de funcionarios.

Para eso, se recurrirá a los propios profesionales, que conocen el sistema y sus fallos en profundidad. Por un lado, se contactará con mediadores sociales para conocer qué tipo de servicios de interpretación se ofrece a un grupo muy concreto de extranjeros: los refugiados, que por su condición tienen acceso a un sistema totalmente gratuito. Por otro lado, para conocer cómo funciona este se recurrirá al uso de cuestionarios que se enviarán a los propios profesionales. Así, se conseguirá información directa sobre el perfil de los intérpretes, el funcionamiento del sistema, y sus deficiencias.

3. ESTADO DE LA CUESTIÓN: LA INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN ESPAÑA

A 1 de julio de 2021, el Instituto Nacional de Estadística (de ahora en adelante, INE) reporta que residen en España un total de 5.368.271 extranjeros (Instituto Nacional de Estadística 2021). En el mismo comunicado, el INE indica que hay en España 47.326.687 habitantes, lo que significaría que un 11,34% de la población española es extranjera. De entre ellos, la nacionalidad con mayor representación en nuestro país es la marroquí, con un total de 775.294 habitantes, seguida de la rumana, con 658.005.

Entre este 11,34% habrá un sector de habitantes que proviene de América del Sur, y por lo tanto en la mayoría de los casos, hablará español. Sin embargo, es importante tener en cuenta al porcentaje restante. Todos ellos, como residentes en España, tendrán que en algún momento de su estancia comunicarse con la Administración.

Precisamente para facilitar esta comunicación existe la interpretación en los servicios públicos, que Anne Corsellis definió en 1997 *«public service interpreting, a generic term which, for us —although now perhaps misleading— covers the legal, health and the local government services which include social services, housing, environmental health, and education welfare»* (citada en De Manuel et al. 2004, 65-72).

Ante esta descripción, parecería lógico que la propia Administración pusiese intérpretes a disposición de los ciudadanos que no conozcan el castellano, o no puedan depender de un familiar o amigo para ayudarles a comunicarse. Así, en algunos lugares como oficinas de servicios públicos, centros de salud, hospitales, comisarías y juzgados, debería haber intérpretes de plantilla, por lo menos de las lenguas extranjeras con más número de hablantes.

Sin embargo, esto no es así. Como ponen de manifiesto De Manuel Jerez et al. (2004, 66), tiende a haber cierta confusión entre «interpretación en los servicios públicos» y «voluntariado»: es habitual que se soliciten los servicios de voluntarios para llevar a cabo las labores de interpretación en los servicios públicos en comisarías, hospitales y otras instituciones públicas. Esto es problemático, principalmente, por dos razones: en primer lugar, no se suelen realizar controles de calidad, por lo que a menudo los voluntarios son simples hablantes bilingües que carecen de formación en interpretación, por lo que la calidad de los servicios puede no ser óptima; en segundo lugar, porque al

recurrir al voluntariado en vez de a intérpretes profesionales, se fomentan la desprofesionalización y el intrusismo laboral en un campo que ya está en una situación precaria.

3.1. LA REGULACIÓN DE LA INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN ESPAÑA

Cabe decir que, en España, dada la división territorial en 17 comunidades y dos ciudades autónomas, nos encontramos con un sistema descentralizado en muchos ámbitos a los que atañe la interpretación en los servicios públicos, el caso más destacable el de la sanidad. Por lo tanto, no habrá una regulación unitaria en todo el Estado, y ni siquiera en el territorio de una comunidad autónoma, ya que la regulación variará en función del ámbito.

Hay, sin embargo, algunas menciones en la legislación estatal. Por ejemplo, en la 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 de 2000), también conocida como Ley de Extranjería. Concretamente, nos encontramos referencias a la interpretación en cuatro ocasiones. En todas ellas se pone de manifiesto que los extranjeros podrán contar con la asistencia de un intérprete en cuatro situaciones:

- **Artículo 22:** en el primer apartado se recoge el derecho a la asistencia jurídica gratuita, mientras que en el segundo se añade el derecho «a la asistencia de intérprete si no comprenden o hablan la lengua oficial que se utilice», servicio que será gratuito si no se dispone de medios económicos suficientes.
- **Artículo 26:** en el primer apartado se establece la prohibición de entrada en España a aquellos extranjeros que reúnan ciertas características, mientras que en el segundo se establece que, entre otras garantías, contarán con el derecho a ser asistidos por un intérprete desde el mismo momento en el que se inicie el control en el puesto fronterizo.
- **Artículo 62 bis:** se regula la estancia en los centros de internamiento de extranjeros. Entre otras garantías, se recoge en el apartado 1.h) el derecho «a ser asistido de intérprete si no comprende o no habla castellano y de forma gratuita, si careciese de medios económicos».
- **Artículo 63:** en este artículo se regula el procedimiento preferente. En el apartado 3 se recoge el derecho del extranjero «a ser asistido por intérprete, si no comprende o

no habla castellano, y de forma gratuita en el caso de que careciese de medios económicos».

También hay menciones a la interpretación en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (BOE núm. 7, de 8 de enero de 2000), que regula los procesos del orden jurisdiccional civil, pero también sirve como regulación subsidiaria en caso de falta de regulación en la legislación del resto de órdenes. Los artículos en los que se menciona la interpretación son, en concreto, el 142 y el 143. En el primero se regula la lengua oficial de los procesos, y se menciona en el apartado 5 que «el tribunal por medio de providencia podrá habilitar como intérprete a cualquier persona conocedora de la lengua empleada, previo juramento o promesa de fiel traducción». No se exige ningún tipo de titulación, acreditación, o experiencia. Esta flexibilización excesiva contribuye al intrusismo laboral y a la desprofesionalización, ya que permite la entrada de intérpretes *ad hoc* no cualificados. Esta falta de formación puede, además afectar a la calidad de la interpretación. En el artículo 143 se regula la intervención de intérpretes. En el primer apartado se reitera que cualquier persona conocedora de la lengua podrá ejercer como intérprete, además se incluye la obligación del intérprete de firmar un acta en el que consten los textos tanto en la lengua de origen como en la de destino. En el segundo se regulará la interpretación a lengua de signos para personas sordas en los mismos términos.

En el Real Decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal (GAZ núm. 260, de 17 de septiembre de 1882), más conocido como Ley de Enjuiciamiento Criminal, se regula de manera más exhaustiva la intervención de los intérpretes. Esto se debe a una modificación del texto original introducida en el año 2015 como resultado de la trasposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2010/64/UE, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales. En esta modificación se introducen una serie de preceptos en la Ley de Enjuiciamiento Criminal. Los más importantes son los artículos 123-125.

- **Artículo 123:** en este artículo se regula el derecho a ser asistido por un intérprete en todas las actuaciones en las que se sea necesario. Además, se especifica el derecho a la interpretación simultánea durante el juicio, que en caso de no ser posible, se sustituirá por interpretación consecutiva (siempre y cuando puedan respetarse todas las garantías del proceso). Se permite que esta interpretación se lleve a cabo por

medios como la videoconferencia u otros medios de telecomunicación, a no ser que el Tribunal o el Juez considere necesaria la presencia física del intérprete, y se establece que los servicios serán sufragados por la propia Administración.

- **Artículo 124:** en este precepto se establece que tanto el intérprete como el traductor judicial serán designados «de entre aquellos que se hallen incluidos en los listados elaborados por la Administración competente», lo que ya aporta más garantías de calidad que la regulación tan permisiva de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Sin embargo, a continuación, se indica que en los casos en los que esto no fuese posible, ya sea por urgencia u otras circunstancias que lo impidan, «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». En los apartados 2 y 3, respectivamente, se establecen la obligación de confidencialidad y la posibilidad de realizar una nueva interpretación si el Tribunal o el Juez consideran que la primera no es lo suficientemente exacta.
- **Artículo 125:** en este precepto se establece que el Juez o Tribunal, tanto de oficio como a instancia de parte, podrá hacer las comprobaciones necesarias para asegurar que el acusado comprende la lengua oficial lo suficiente como para poder seguir el proceso. En caso contrario, se procederá al nombramiento de un intérprete o un traductor.

En la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015), no se mencionan la traducción o la interpretación. Lo mismo sucede en la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social (BOE núm. 245, de 11 de octubre de 2011). Por lo tanto, los órdenes jurisdiccionales contencioso-administrativo y social se regirán por la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Existen en el ámbito judicial intérpretes en plantilla, pero no se exige a los mismos que tengan ningún tipo de titulación en Traducción e Interpretación (Martin 2006, 138). Para acceder a la plantilla de traductores e intérpretes del Ministerio de Justicia la titulación mínima requerida es bachiller, por lo que no se necesita formación especializada en la profesión que se va a desempeñar. Por otra parte, hay también plantillas dependientes de la Comunidades Autónomas, pero la figura de los traductores e intérpretes no se regula de forma uniforme a través de las misma: en el País Vasco, Madrid y Canarias se requerirá que sean graduados o licenciados, mientras que en

Asturias y la Comunidad Valenciana se exigirá el título de bachiller, tal y como en la plantilla dependiente del Ministerio de Justicia (APTIJ 2017).

Esto de por sí supone un problema, dada la falta de formación específica en traducción e interpretación de estos funcionarios, pero la situación se agrava si se tiene en cuenta que los traductores e intérpretes en plantilla cubren una porción muy pequeña de la totalidad de necesidades existentes (Martin 2006, 137). En muchos casos se recurre a la contratación de intérpretes *freelance* que, según señala Martin (2006, 137), acceden a estos puestos «sin más requerimiento que su propia valoración de su capacidad para prestar los servicios en cuestión». Los controles de calidad en estos casos son muy deficientes, sobre todo en idiomas minoritarios en los que no se cuenta con tantos profesionales, lo que tiene como resultado interpretaciones deficientes que pueden incluso afectar a las garantías de los procedimientos judiciales. Los propios intérpretes en plantilla han denunciado estas irregularidades (Hernández 2001, citado en Martin 2006, 137), lo que llevó a que el Consejo General del Poder Judicial instase en 1984 a la contratación de intérpretes jurados para suplir las necesidades no cubiertas por los intérpretes en plantilla, pero sin éxito (Way 1994, citado en Martin 2006, 137). Por lo tanto, este es un problema que ha estado presente en nuestro sistema desde hace décadas. El aumento de la presencia de extranjeros en el país supone un agravamiento de esta situación, que es en sí una deficiencia del funcionamiento de la Administración.

Esta legislación se refiere a la interpretación judicial, que es solo uno de los ámbitos de la interpretación, pero hay muchos otros que no están regulados a nivel estatal: la interpretación para los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, en los servicios sanitarios, en los servicios sociales o en centros educativos. Si en el ámbito judicial la legislación estatal era deficiente, en este caso es inexistente. En muchos casos, como la interpretación en el ámbito sanitario, es la propia Comunidad Autónoma la que proporciona estos servicios, pero no es obligatorio. Por lo tanto, nos encontramos con que algunas comunidades, como Madrid (Molinero López 2016, 14), Castilla-La Mancha (Sanidad Castilla-La Mancha¹), o Cataluña (Burdeus Domingo 2015, 122) ofrecen estos servicios, mientras que otras como Galicia (Del Pozo Triviño 2012, 201) no.

¹ <https://sanidad.castillalamancha.es/plan-de-humanizacion/servicio-de-interpretacion-telefonica-y-traduccion-simultanea-multilingue>

Además de estos dos ámbitos, que destacan uno por ser el más regulado y el segundo por ser para el que más se solicita la intervención de intérpretes, existen otros más olvidados, como el educativo. En la Ley de Extranjería, en el artículo 9 se establece que «los extranjeros menores de dieciséis años tienen el derecho y el deber a la educación, que incluye el acceso a una enseñanza básica, gratuita y obligatoria» (Ley Orgánica 4/2000, BOE núm. 10 de 12 de enero de 2000). En el caso de los alumnos, las propias comunidades autónomas han desarrollado estrategias para poder integrar a los menores en el sistema educativo español, en muchos casos a través de la habilitación de aulas especiales por un determinado periodo de tiempo en las que se enseña a los alumnos español (Arroyo González 2013, 156). El principal problema es la comunicación entre el personal docente y los padres, cuya implicación en la educación de sus hijos se considera esencial (Foulquié Rubio 2015, 7). Sin embargo, en ningún texto normativo se recoge regulación acerca de esta materia.

3.2. LA INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN CASTILLA Y LEÓN

A continuación, se procederá a analizar los servicios de interpretación en los servicios públicos que se ofrecen en la comunidad autónoma de Castilla y León. Como se ha mencionado en el apartado anterior, a excepción de la interpretación judicial, la regulación en el resto de los ámbitos depende de los organismos territoriales, en este caso, la Junta de Castilla y León. Ha de decirse que no existen actualmente en la comunidad autónoma leyes u otras normas con rango de ley que regulen este tipo de servicios, que se ofrecen de forma muy limitada.

En primer lugar, nos referiremos al ámbito sanitario, para el que se solicitan intérpretes con frecuencia. Durante los años 2017 y 2018 el Sacyl² ofrecía servicios gratuitos de interpretación telefónica proporcionados por DUALIA TELETRADUCCIONES S.L. (Alonso Elbaile 2022), pero desde esa fecha no es posible encontrar más documentos que prueben que el servicio siguió existiendo durante años posteriores. Según indican mediadores sociales que a menudo trabajan con extranjeros (Alonso Elbaile 2022) este servicio sigue en funcionamiento hoy en día, aunque ya no se lleva a cabo por DUALIA TELETRADUCCIONES S.L.

El principal problema que presenta este servicio es que la mayor parte de los usuarios desconocen su existencia. Al contrario de lo que sucede con otros sistemas

² Sanidad de Castilla y León.

sanitarios, como el de Castilla-La Mancha o Extremadura, el Sacyl no ha publicitado la existencia de estos servicios, por lo que gran parte de los extranjeros y de los profesionales sanitarios desconoce que pueden recurrir a ellos. Como consecuencia, es muy habitual que se utilice a familiares o conocidos como intérpretes ad hoc. Como hemos recalcado anteriormente, esto puede llevar a errores de traducción o falta de entendimiento entre los interlocutores, sobre todo si se tiene en cuenta que el lenguaje médico se caracteriza por el uso de terminología muy especializada.

Además de este servicio que ofrece el Sacyl en general, el Hospital Santos Reyes de Aranda de Duero ofrece desde septiembre de 2021 uno similar. Se recurre también a la modalidad telefónica, y está disponible las 24 horas del día para todos los usuarios que no hablen castellano.

Si bien no se publicitan los servicios de interpretación en el ámbito social, la Junta de Castilla y León sí que recoge un servicio de traducción e interpretación para las mujeres que sean víctimas de violencia de género en su catálogo de servicios sociales (Servicio de traducción e interpretación para mujeres víctimas de violencia de género que no conozcan la lengua oficial³). Este servicio, que existe desde el año 2017, corre a cargo de INTERPRET SOLUTIONS S.L., una empresa especializada en interpretación telefónica que ofrece servicios en más de 80 idiomas. Los únicos requisitos para poder utilizarlos, según la página web de la Junta de Castilla y León, son ser víctima de violencia de género y no conocer la lengua oficial. El último contrato público en relación con esta prestación fecha de 2020, pero el servicio se recoge de forma explícita en el catálogo de servicios sociales que ofrece la Junta de Castilla y León, por lo que cabe asumir que sigue en funcionamiento.

3.3 SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN GRATUITOS PARA REFUGIADOS

Además de los servicios mencionados en los apartados anteriores, que están a disposición de todos los extranjeros que no conozcan español (y, en el caso del último mencionado, que sean víctimas de violencia de género), existe un régimen especial para aquellos que reciban protección internacional. Según la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria (BOE núm. 263, de 31 de octubre de 2009):

³ http://serviciossociales.jcyl.es/web/jcyl/ServiciosSociales/es/Plantilla100Detalle/1246991411473/_/1284658938526/Informe

La condición de refugiado se reconoce a toda persona que, debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, opiniones políticas, pertenencia a determinado grupo social, de género u orientación sexual, se encuentra fuera del país de su nacionalidad y no puede o, a causa de dichos temores, no quiere acogerse a la protección de tal país, o al apátrida que, careciendo de nacionalidad y hallándose fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, por los mismos motivos no puede o, a causa de dichos temores, no quiere regresar a él, y no esté incurso en alguna de las causas de exclusión del artículo 8 o de las causas de denegación o revocación del artículo 9.

Para conceder dicha protección, el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones ha desarrollado el Programa de Acogida e Integración de Personas Solicitantes de Protección Internacional. Entre los servicios y prestaciones que recoge dicho programa se recoge el «desarrollo de cursos para aprendizaje de la lengua y de habilidades sociales básicas», que aunque no se mencione de forma explícita, trae aparejada la posibilidad de recurrir a los servicios de intérpretes profesionales hasta que los beneficiarios sean capaces de comunicarse en castellano sin ayuda.

Estos servicios se llevan a cabo gracias a las entidades que colaboran con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. En Salamanca hay cinco entidades que forman parte de la red nacional de acogida: ACCEM, Salamanca Acoge, Cruz Roja, Fundación Cepaim e YMCA. Serán estas las que se encarguen de poner en contacto a los beneficiarios con los intérpretes, ya sea voluntarios o profesionales.

4. METODOLOGÍA

4.1. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

El objetivo de esta investigación es realizar un análisis de los servicios de interpretación en servicios públicos en España. Para hacer esto, se intentará responder principalmente a tres preguntas:

- ¿A qué modalidad se recurre más habitualmente, telefónica o presencial?
- ¿Cuál es el perfil de los intérpretes de los servicios públicos?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los propios profesionales con respecto al sistema?

4.2. ENFOQUE METODOLÓGICOS

Para cumplir estos objetivos se ha optado por combinar la realización de entrevistas con cuestionarios, con el fin de poder llegar a más personas. En total se ha contactado con dos trabajadores sociales especializados en la acogida de refugiados que están familiarizados con el funcionamiento de los servicios de interpretación social, además de con 15 intérpretes que se dedican a los servicios públicos.

El cuestionario se componía de las siguientes preguntas:

1. País de origen y lengua(s) materna(s):

2. Lenguas y combinación(es) de trabajo:

3. Formación

- ☐ Estudios superiores relacionados con la traducción e interpretación
- ☐ Estudios superiores no relacionados con la traducción e interpretación
- ☐ Estudios secundarios
- ☐ Otro: _____

4. ¿Cuántos años lleva trabajando como intérprete?

- ☐ 1-5 años
- ☐ 5-10 años
- ☐ 10-15 años
- ☐ Más de 20 años

5. **¿Ha recibido algún tipo de formación especializada para ejercer como intérprete en los servicios públicos?**
- ☐ Sí
- ☐ No
6. **¿Presta sus servicios como intérprete de forma voluntaria o recibe algún tipo de remuneración?**
- ☐ Voluntaria
- ☐ A cambio de remuneración
- ☐ Ambas
7. **¿Se dedica exclusivamente a la interpretación, o tiene a mayores otro empleo?**
- ☐ Soy intérprete exclusivamente
- ☐ Tengo otra profesión
8. **¿Con cuánta antelación suelen requerirse sus servicios?:**
9. **¿Se le facilita algún tipo de información para poder preparar la interpretación?**
- ☐ Sí
- ☐ No
10. **¿En qué ámbito trabaja más a menudo (sanitario, jurídico, educativo...)?**
- ☐ Sanitario
- ☐ Jurídico
- ☐ Educativo
- ☐ Otro: _____
11. **En qué modalidad trabaja más a menudo: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?**
- ☐ En persona
- ☐ Interpretación telefónica
12. **En qué modalidad le resulta más fácil o agradable trabajar: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?**
- ☐ En persona
- ☐ Interpretación telefónica

13. Si quiere elaborar el porqué de la respuesta anterior:

14. Durante las interpretaciones, ¿tiende a interpretar de forma literal, palabra por palabra, o hace resúmenes del contenido?

☐ De forma literal

☐ Mediante resúmenes

☐ Otro: _____

15. ¿Recurre a la técnica de toma de notas, o interpreta de memoria?

☐ De memoria

☐ Mediante toma de notas

☐ Combinando ambas

☐ Ambas, en función del contexto

16. ¿Cómo reacciona en el caso de desconocer terminología utilizada por cualquiera de las partes?

17. ¿Sigue algún protocolo de conducta o código deontológico en su profesión (ejemplo: códigos deontológicos de asociaciones)? En caso afirmativo, ¿cuál?

18. ¿Cree que es necesario que se regule la profesión del intérprete en servicios públicos de forma más estricta, o considera usted que el sistema actual es satisfactorio?

Una vez recabados los datos, se procederá a un análisis de los datos para poder explorar la interpretación de los servicios públicos en España, con énfasis en las tres cuestiones que se anticipaban en la sección anterior: la modalidad predominante, el perfil de los intérpretes, y el nivel de satisfacción de los mismos.

4.3. PERFIL DE LOS SUJETOS PARTICIPANTES

Los intérpretes consultados constituyen un grupo muy variado. Se ha contactado tanto con hombres como con mujeres, además de un grupo de edad amplio con diferentes niveles de experiencia. Las lenguas de trabajo y combinaciones lingüísticas también varían, por lo que constituyen un grupo muy diverso.

5. EL SISTEMA DE INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN ESPAÑA

5.1. DATOS RECOPIRADOS

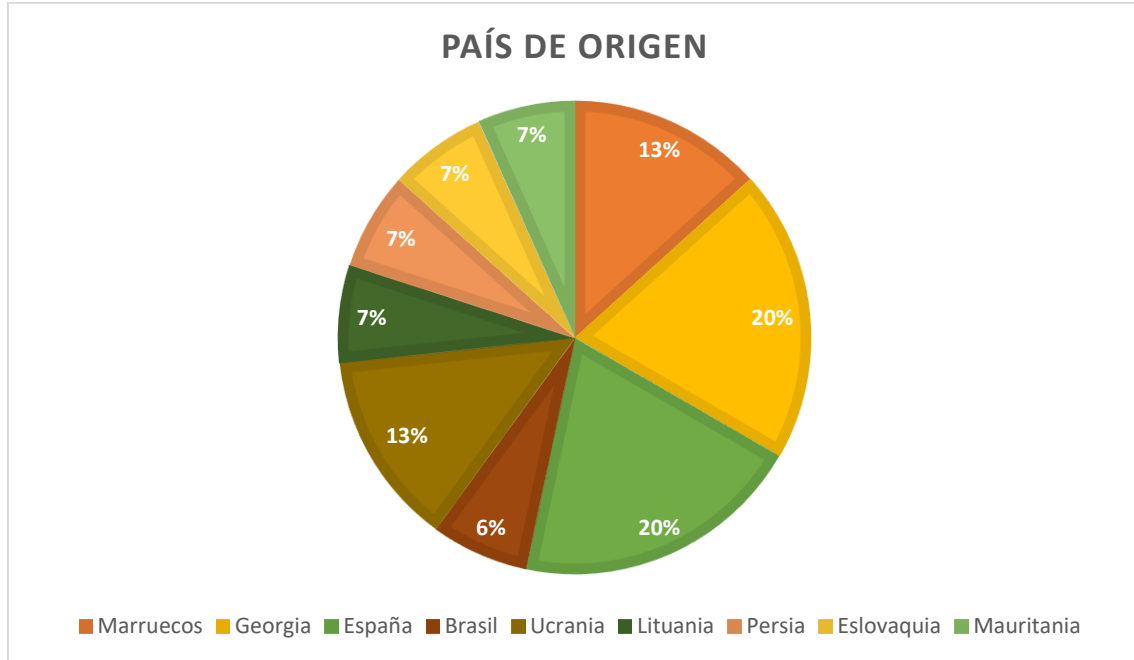


Gráfico 1. País de origen de los encuestados

En el Gráfico 1 se hace referencia al país de origen con resultados diversos: un 20% de los participantes son españoles, otro 20% georgianos, un 13% marroquí y otro 13% ucranianos. El 34% restante se divide en 5 nacionalidades. Esto significa, también, que de los intérpretes encuestados el 20% son españoles, mientras que el 80% son extranjeros.

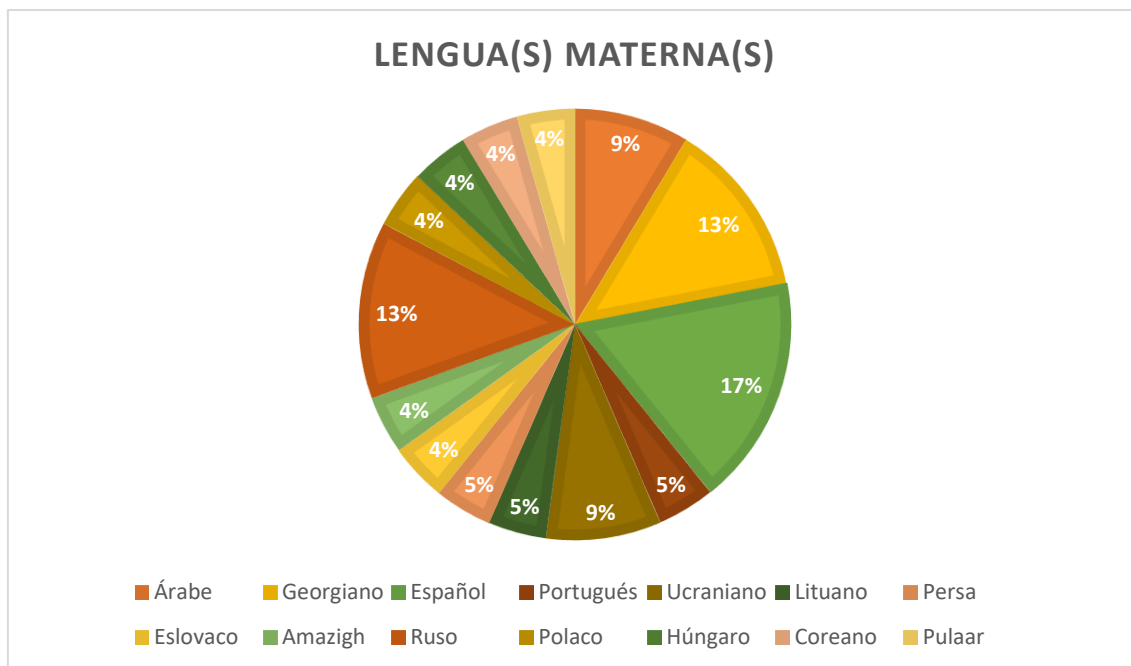


Gráfico 2. Lengua(s) materna(s) de los encuestados

En el Gráfico 2 se clasifican la lengua o las lenguas maternas de los participantes. De un total de nueve nacionalidades se muestran 14 lenguas distintas, dado que gran parte de los encuestados son plurilingües de nacimiento. La lengua materna más popular en este caso es el español, con un 17%, seguida de cerca por el georgiano y el ruso (ambas 13%) y el árabe y el ucraniano (ambas 9%). El resto de lenguas (amazigh, pulaar, persa, coreano, húngaro, eslovaco, lituano, polaco y portugués) tienen cada una un 4% de representación. Es especialmente destacable la aparición del ruso como lengua materna, a pesar de no ser el país de origen de ninguno de los encuestados.

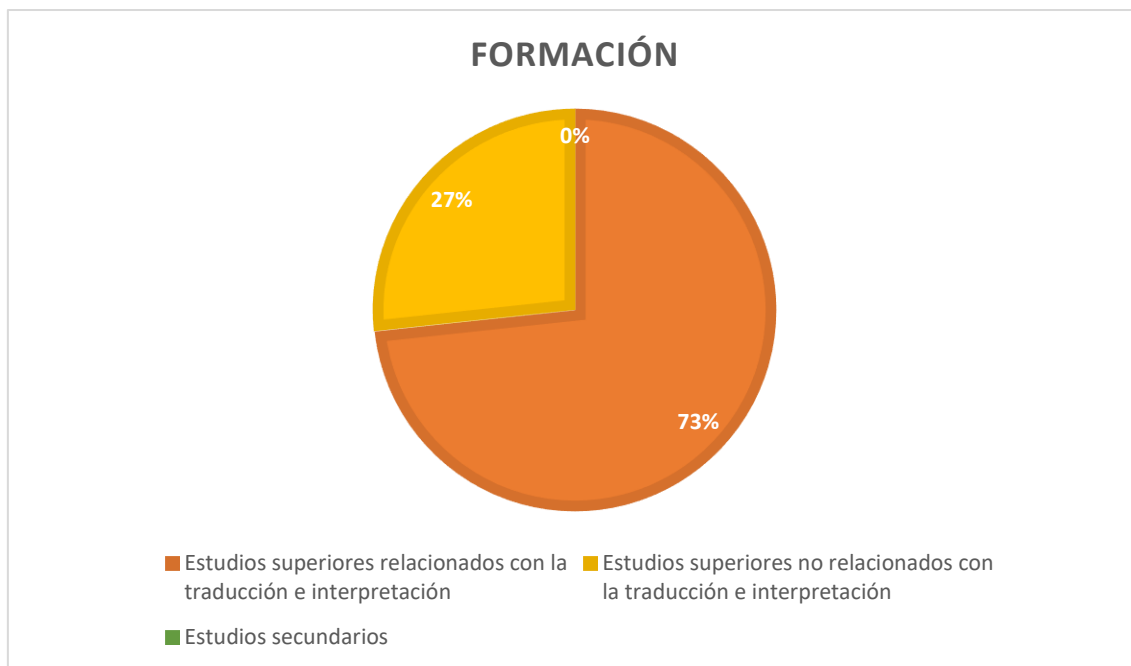


Gráfico 3. Formación

En el Gráfico 3 aparece reflejado el nivel de estudios de los participantes. La amplia mayoría de ellos, el 73,3%, han recibido formación superior en el campo de la traducción e interpretación, mientras que el 26,7% han recibido formación superior en otros campos. Ninguno de los participantes presentaba un nivel de estudios inferior.

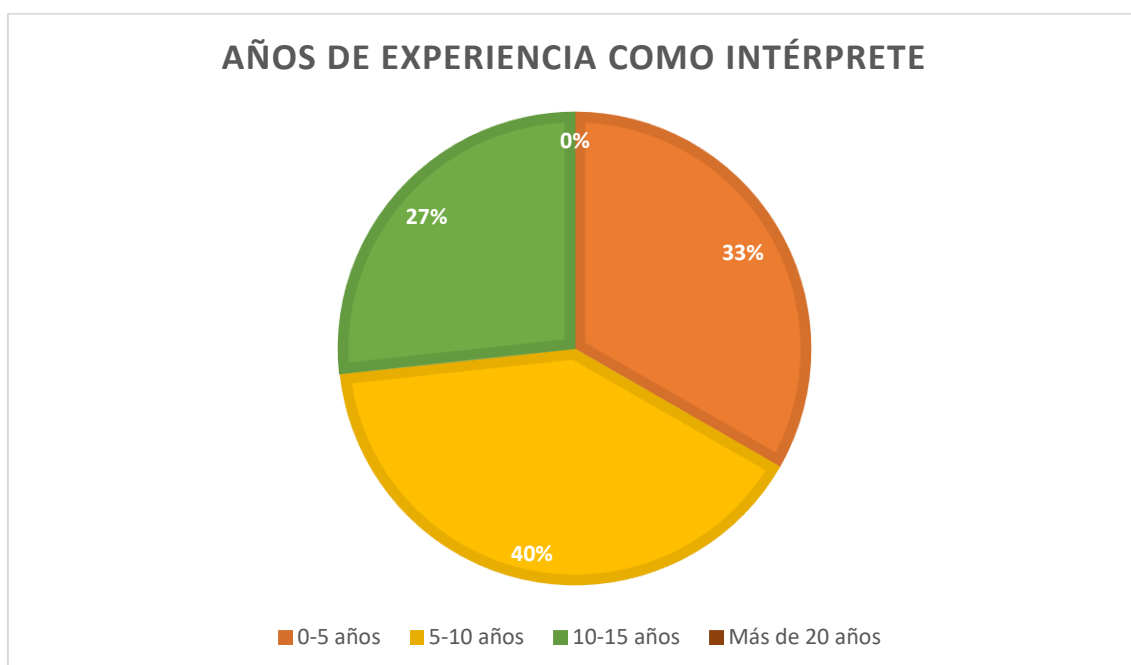


Gráfico 4. Años de experiencia como intérprete

En el Gráfico 4 se refleja la experiencia profesional como intérpretes de los encuestados. Las respuestas son variadas: un 33,3% declara tener entre 0 y 5 años de experiencia, un 40% ha trabajado como intérprete entre 5 y 10 años, y un 26,7% declara tener entre 10 y 15 años de experiencia profesional.

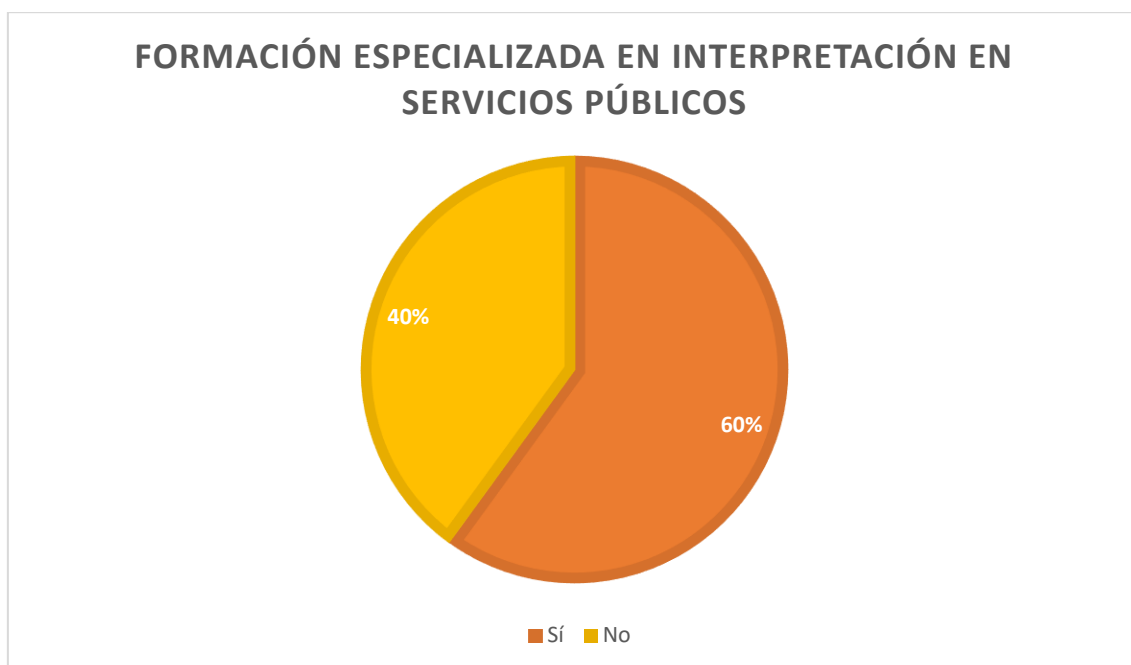


Gráfico 5. Formación especializada en interpretación en servicios públicos

En el Gráfico 5 se refleja la respuesta a si los encuestados han recibido algún tipo de formación especializada para ejercer como intérpretes en los servicios públicos. Más de la mitad, el 60%, declaran que ha sido así, mientras que el 40% no ha recibido formación específica para este ámbito.

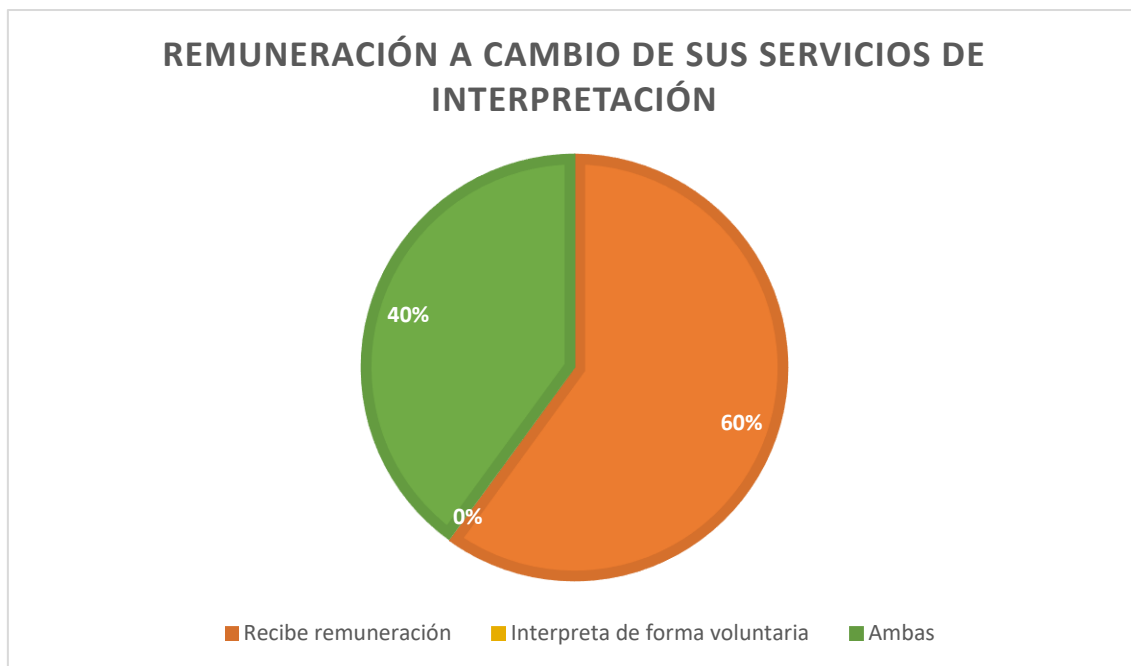


Gráfico 6. Remuneración a cambio de sus servicios de interpretación

En el Gráfico 6 se representa la recepción de remuneración a cambio de los servicios de los intérpretes encuestados. Todos ellos son intérpretes profesionales que trabajan para alguna empresa que ofrece servicios lingüísticos, por lo que ninguno de ellos se dedica a la interpretación voluntaria de forma exclusiva. El 60% siempre recibe remuneración a cambio de sus servicios, mientras que el 40% compagina su profesión con la prestación de servicios de interpretación de forma voluntaria.

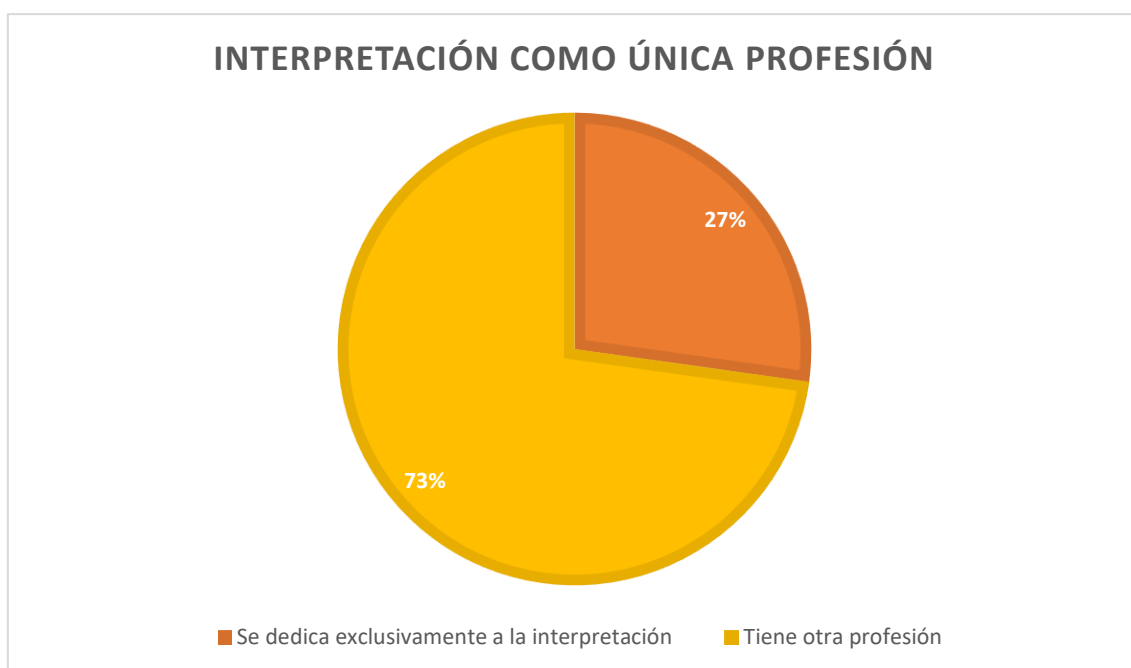


Gráfico 7. Interpretación como única profesión

En el Gráfico 7 se ve reflejada la situación profesional de los encuestados. Casi tres cuartas partes de los intérpretes consultados (73%) tienen otra profesión a mayores de la interpretación, mientras que tan solo un 27% de ellos se dedica a la interpretación de forma exclusiva.

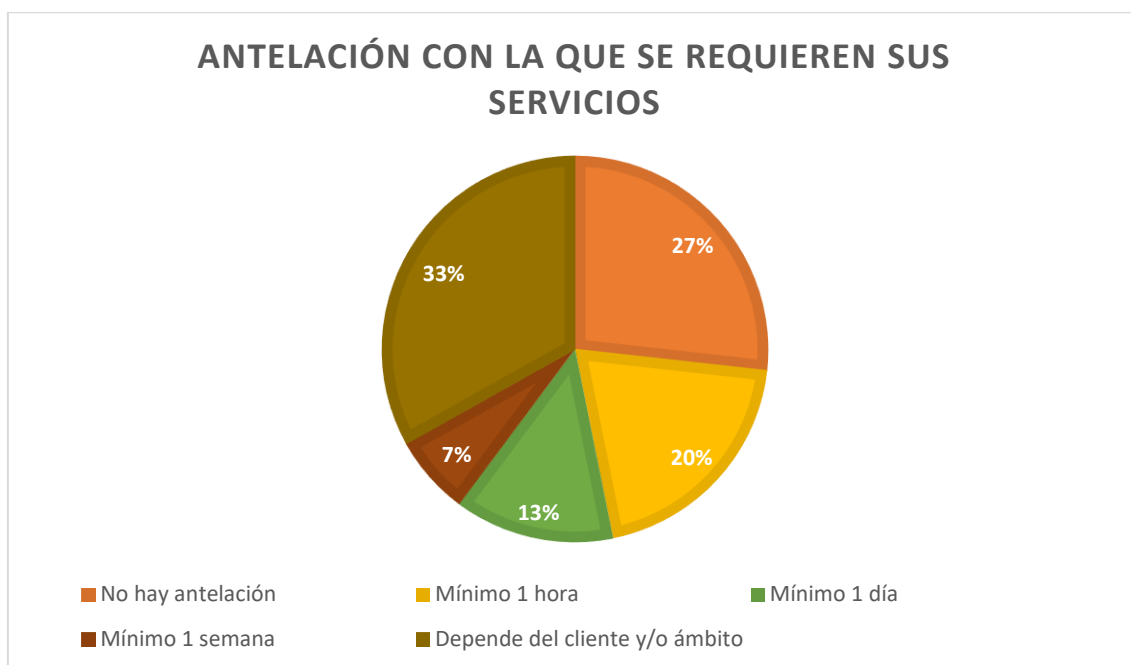


Gráfico 8. Antelación con la que se requieren sus servicios

En el Gráfico 8 se refleja la antelación con la que se requieren los servicios de los intérpretes encuestados. La mayoría de ellos, un 33%, afirma que depende del cliente o el ámbito, por lo que es imposible determinar una respuesta más concreta. El 27% de ellos declara que no hay antelación. Un 20% trabaja con como mínimo 1 hora de antelación, mientras que un 13% exige como mínimo 1 día. El 7% necesita como mínimo 1 semana de antelación.

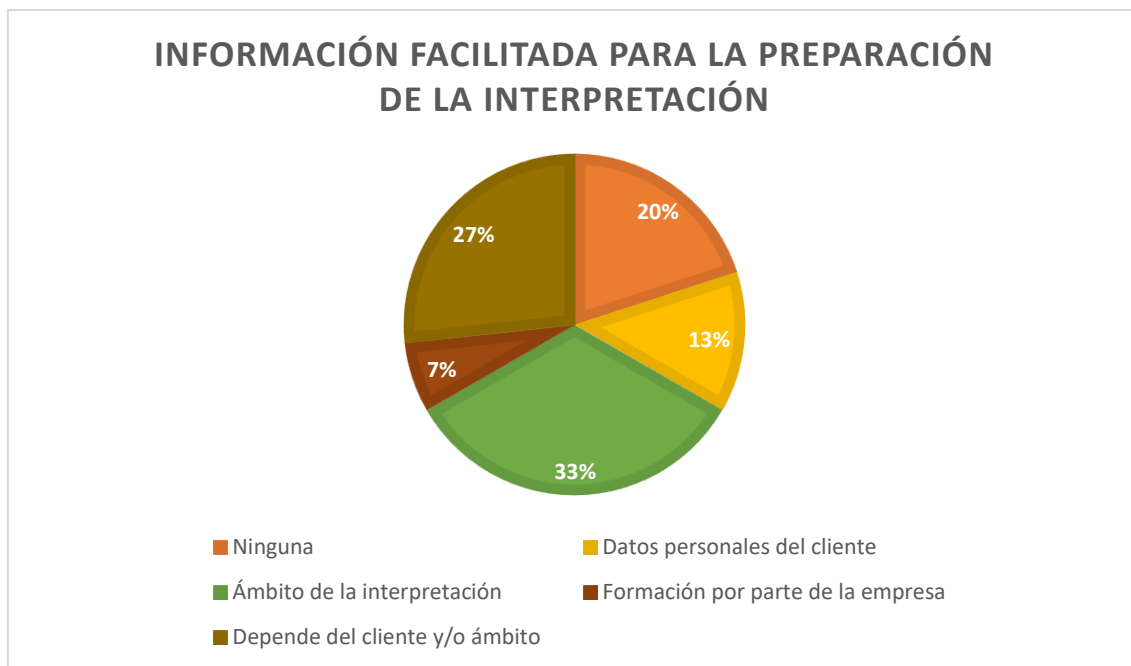


Gráfico 9. Información facilitada para la preparación de la interpretación

En el Gráfico 9 se recogen los resultados a la pregunta de si se facilitaba algún tipo de información previamente, con el objetivo de poder preparar la interpretación. Un 33% de los encuestados afirma que solo se les comunica el ámbito de la interpretación en el que van a trabajar, mientras que otro 27% indica que no hay una respuesta concluyente, pues depende tanto del cliente como del ámbito. Un 20% señala que no se les facilita ningún tipo de información previa, mientras que el 13% dice que solo se les comunican algunos datos personales de su cliente. Tan solo un 7% de los intérpretes consultados dice recibir información por parte de su empresa con anterioridad para poder preparar la interpretación.

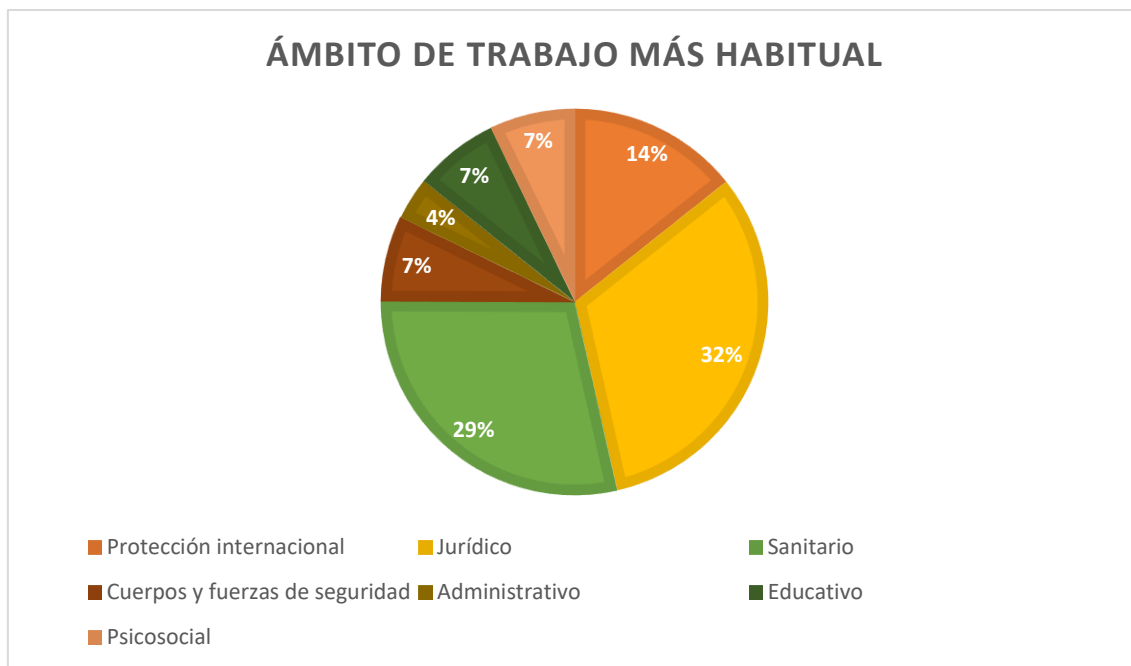


Gráfico 10. Ámbito de trabajo más habitual

En el Gráfico 10 se refleja en qué ámbitos trabajan los intérpretes encuestados de forma más habitual. Los dos ámbitos con mayor representación son el ámbito jurídico y el sanitario, con un 32% y un 29% respectivamente. Les sigue el ámbito de la protección internacional con un 14%. El ámbito psicosocial, el educativo y la interpretación ante cuerpos y fuerzas de suponen cada uno el ámbito de trabajo más habitual del 7% de los encuestados. En último lugar, con un 4%, se encuentra el ámbito administrativo.

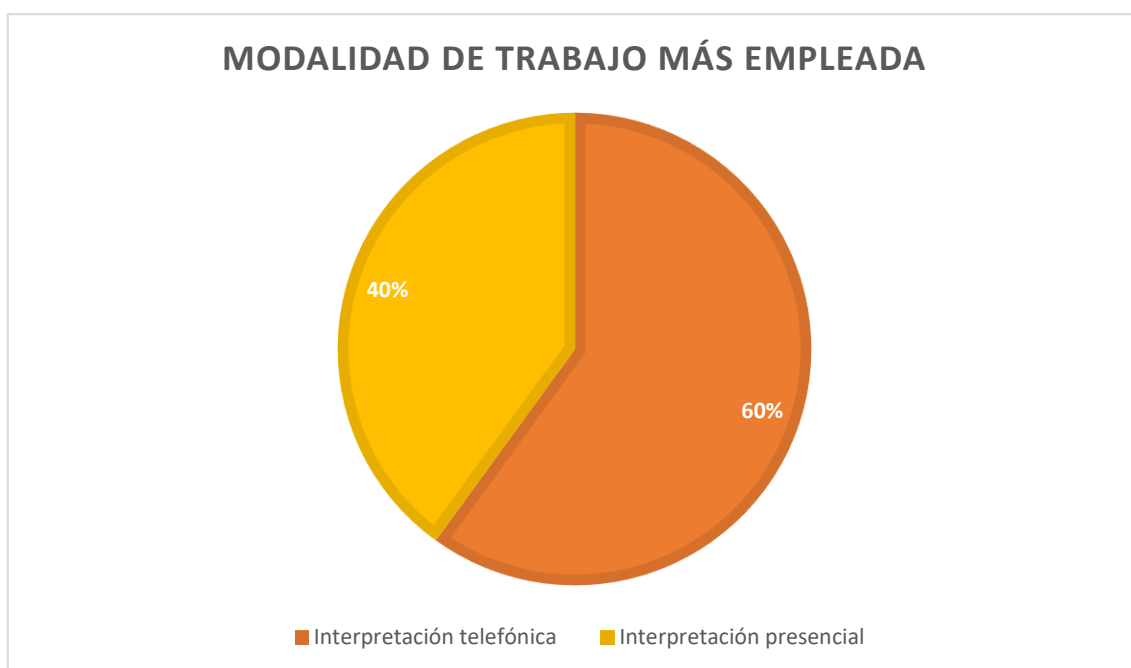


Gráfico 11. Modalidad de trabajo más empleada

En el Gráfico 11 se muestra cuál es la modalidad de trabajo más empleada por los intérpretes encuestados. La mayoría, un 60%, trabajan más a menudo de forma remota, mientras que un 40% interpreta habitualmente de forma presencial.

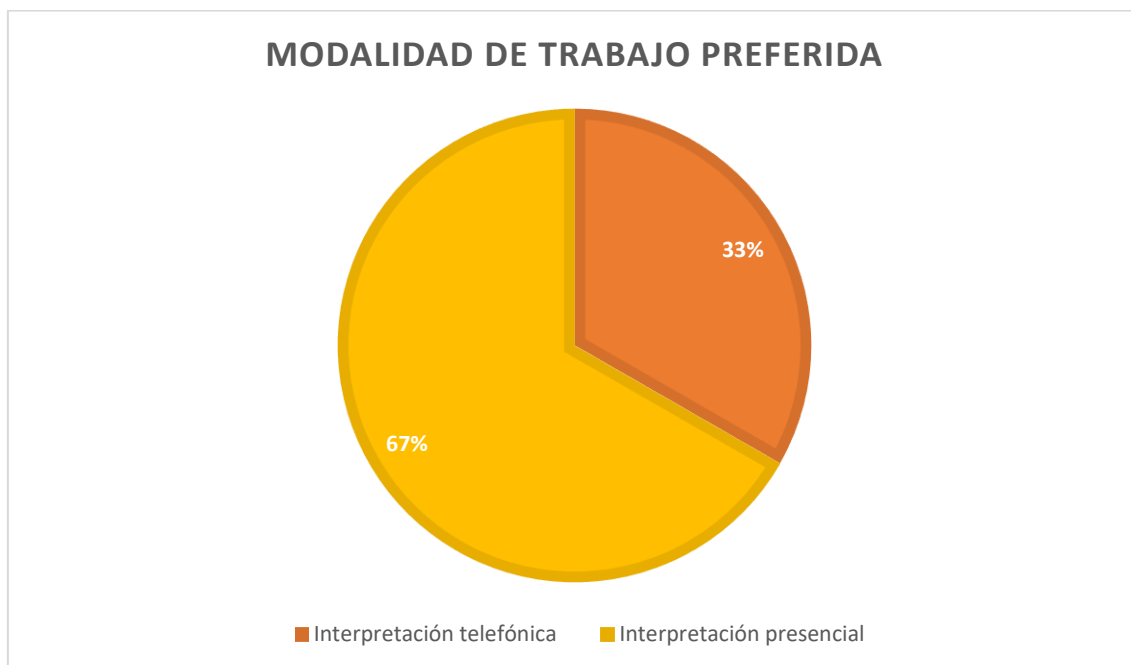


Gráfico 12. Modalidad de trabajo preferida

En el Gráfico 12 se refleja la modalidad preferida de los intérpretes consultados. La amplia mayoría, el 67%, prefiere la interpretación presencial, frente a un 33% que se decanta por la telefónica. En una pregunta complementaria del cuestionario en la que se les daba la posibilidad de elaborar el porqué de esta preferencia, la interpretación telefónica recibió a su favor puntos como la comodidad y el ahorro de tiempo al no tener que desplazarse el intérprete. Por otro lado, las personas que escogieron la interpretación presencial la prefieren por resultarles más fácil entenderse con los clientes de forma presencial. Uno de los encuestados señala que por teléfono se pierde mucha información visual y auditiva, mientras que otro indica que en ciertos ámbitos, como el judicial o la protección internacional, la presencia física permite analizar el lenguaje corporal del cliente, genera más confianza, y por lo tanto aumenta la calidad de la interpretación.

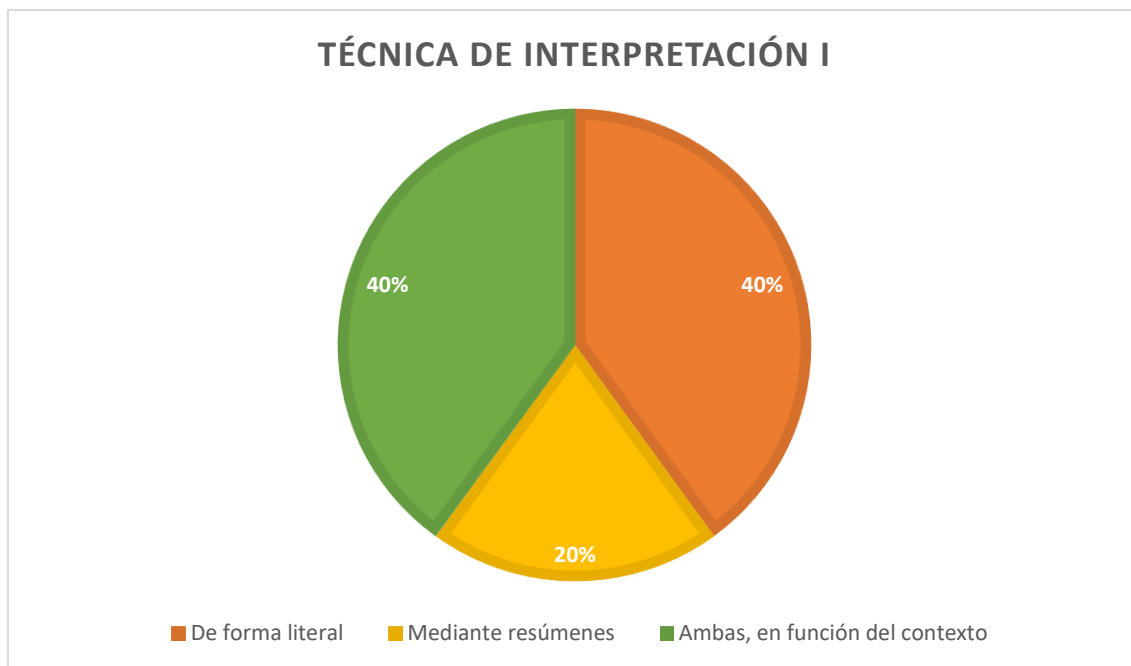


Gráfico 13. Técnica de interpretación I

En el Gráfico 13 se reflejan los resultados a la primera pregunta sobre la técnica de interpretación preferida por los intérpretes encuestados. Una minoría (20%) se decanta por interpretar siempre a base de resúmenes de las interpretaciones, mientras que un 40% siempre utiliza la interpretación literal. El otro 40% es más flexible, y combina ambas técnicas en función del contexto y de la situación.

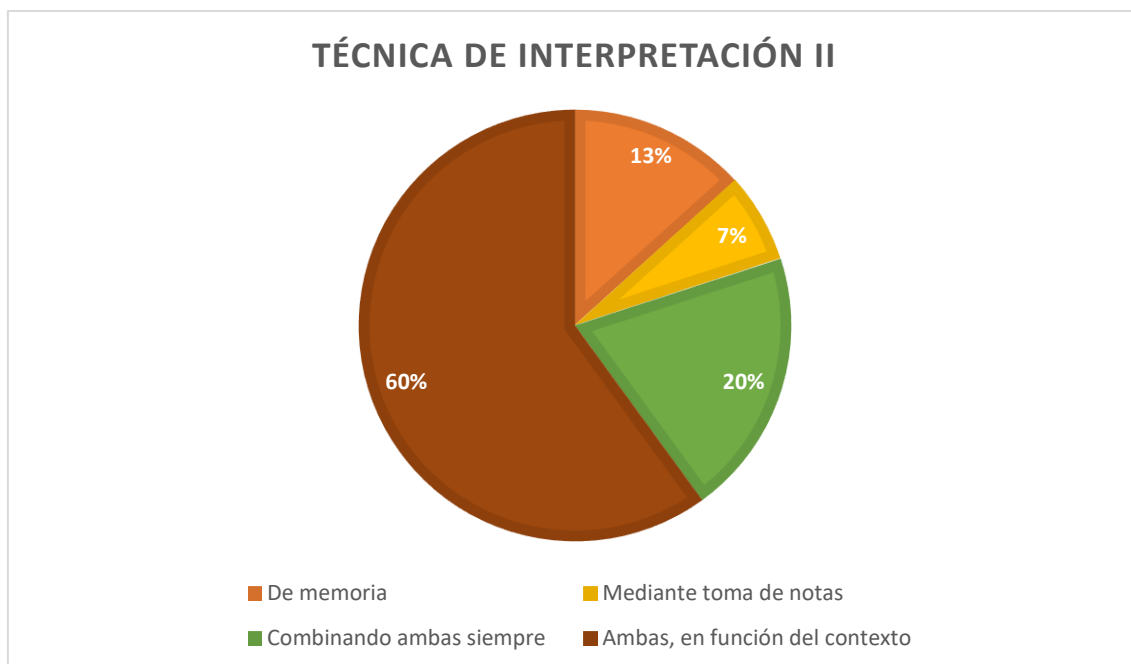


Gráfico 14. Técnica de interpretación II

En el Gráfico 14 se muestran los resultados de la segunda pregunta relativa a técnica de interpretación. Un 7%, la minoría, siempre recurre a la toma de notas, mientras que un 13% siempre interpreta de memoria. El 20% recurre siempre a la combinación de ambas, mientras que la mayoría, el 60%, utiliza ambas indistintamente, en función del contexto y de la situación.

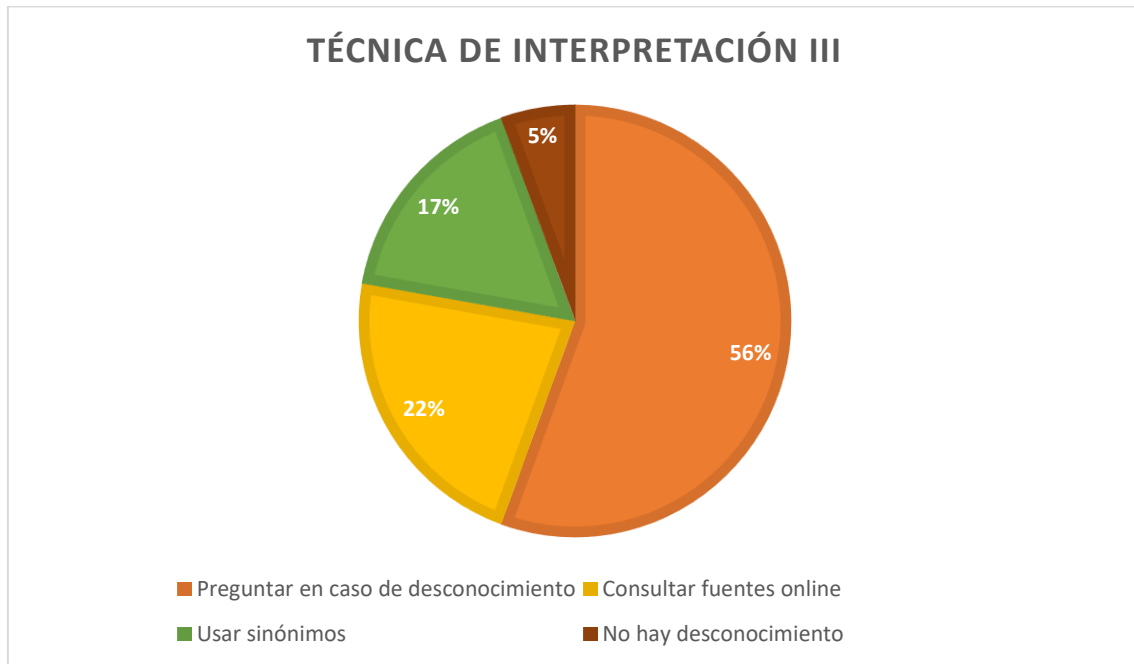


Gráfico 15. Técnica de interpretación III

En el Gráfico 15, el último relativo a las técnicas de interpretación empleadas, se indica cómo reaccionan los encuestados en caso de desconocer la terminología empleada por cualquiera de los interlocutores. La mayoría, un 56%, afirma preguntar o pedir una aclaración. El 22% recurre a la consulta de fuentes online, mientras que un 17% se decanta por el uso de sinónimos. La minoría, un 5%, afirma que ese tipo de situaciones no tienen lugar.



Gráfico 16. Uso de códigos deontológicos

En el Gráfico 16 se refleja el uso de normas o códigos deontológicos por parte de los intérpretes encuestados. Un 30% afirma seguir el código de conducta de la empresa empleadora, un 6% sigue el código de la(s) asociación(es) a las que pertenecen, un 29% indica que sigue las normas de conductas propias de la profesión (la mayoría señalan las obligaciones de fidelidad y confidencialidad en este punto), mientras que la mayoría, un 35%, afirma no seguir ningún código.



Gráfico 17. Satisfacción con el sistema actual

Por último, en el Gráfico 17 se refleja la satisfacción de los profesionales de la interpretación con el sistema actual. Tan solo un 13% afirma estar satisfecho, mientras que el 87% de ellos declara que sería conveniente una mejor regulación de la profesión. En esta pregunta se permitía dar una respuesta más elaborada, por lo que ha sido posible ver qué aspectos los profesionales consideran que deberían cambiar. La respuesta más frecuente es la necesidad de que haya mayor control sobre quiénes pueden interpretar en el ámbito de los servicios públicos, y sobre todo evitar la presencia de los intérpretes ad hoc. También se exige que haya una formación de calidad para los profesionales, tanto en interpretación en general como en el ámbito de los servicios públicos en concreto. Además, los intérpretes también reclaman mejores controles de calidad, mayor implicación por parte de la administración, que se oficialice la profesión, y que se forme a los usuarios (sobre todo al personal de la Administración pública) para que sepan cómo y cuándo recurrir a estos servicios.

Destaca especialmente la respuesta de uno de los usuarios, que afirma que a pesar de que es necesario que se regule, habría que ser cautelosos a la hora de reformar el sistema. La regulación no debería suponer, por una parte, convertir estos servicios en un privilegio inaccesible para ciertos grupos de la población, ni por otra parte convertirla en una profesión elitista a la que solo puedan acceder los profesionales que provengan de algunas universidades o asociaciones concretas.

5.2. ANÁLISIS DE LOS DATOS

En esta sección se procederá a hacer un análisis crítico de los datos recopilados a través del cuestionario. Para ello se seguirá el orden en el que fueron planteadas las preguntas.

No resulta sorprendente que la mayor parte de los intérpretes consultados fuesen extranjeros, sobre todo si se tiene en cuenta que la mayor parte de ellos dominaban lenguas minoritarias, como el georgiano, el lituano, o el ucraniano. Estas no son tan accesibles como el inglés, francés o incluso el árabe, ni en centros educativos ni en Escuelas Oficiales de Idiomas.

Es positivamente sorprendente que un porcentaje tan alto de los intérpretes, el 73%, tengan estudios superiores relacionados con la traducción e interpretación. Como se vio en el apartado anterior, es común que las empresas no siempre realicen los controles de calidad pertinentes a la hora de contratar profesionales para ofrecer servicios lingüísticos.

Si bien es cierto que tener una formación no es una garantía inquebrantable de solvencia de un profesional, es una buena señal. No solo para la calidad de la interpretación, sino también para poner freno al intrusismo laboral que tan a menudo se ve tanto en traducción como en interpretación.

El porcentaje de encuestados que recibieron formación específica focalizada a la interpretación en los servicios públicos es ligeramente inferior, de un 60%, pero supera las expectativas iniciales. La interpretación en el ámbito de los servicios públicos supone unos retos diferentes a otras modalidades, como la interpretación de conferencias, por lo que es conveniente que los profesionales estén preparados para enfrentarse a los imprevistos y dificultades que puedan presentárseles. Si bien es cierto que la cifra es mejorable, que más de la mitad de los intérpretes consultados hayan recibido esta formación es muy positivo.

Con respecto al porcentaje de intérpretes que compaginan su actividad profesional con el voluntariado, lo ideal sería que se alcanzase un sistema lo suficientemente preparado para necesitar los mínimos voluntarios posibles. Sin embargo, esta es una visión utópica y que no tiene en cuenta que en determinados momentos el flujo de migraciones que se reciben puede sobrepasar la capacidad del sistema. Una de las intérpretes de ucraniano que respondió al cuestionario señaló que normalmente siempre recibe remuneración, pero en momentos de crisis como el actual se dedica al voluntariado.

Lo que sí resulta más muy sorprendente es la cantidad de profesionales que se dedican a otras profesiones además de a la interpretación, un 73%. Esto pone de manifiesto lo precaria que es esta profesión en nuestro país, dado que la mayoría de los intérpretes compaginan este empleo con otros. Además, no todos los encuestados que afirman ser pluriempleados se dedican a la traducción o a otro empleo relacionado con los idiomas, sino que hay algunos que hasta se dedican a la abogacía. De por sí no hay nada inherentemente negativo con el pluriempleo, pero cuando casi tres cuartas partes de los encuestados tienen que compaginar su empleo como intérpretes con otras profesiones, se infiere que es difícil vivir de la interpretación exclusivamente.

En relación a la antelación con la que se contacta a los intérpretes antes de que se requieran sus servicios, como se ha visto la mayoría de ellos afirma que depende del ámbito o cliente. Es comprensible que, si se trata de una interpretación telefónica en el ámbito sanitario, en los casos de urgencia no haya ningún tipo de preparación. El caso

contrario sería la interpretación en el ámbito judicial, donde lo conveniente sería que el intérprete conociese la temática básica del procedimiento para así poder documentarse de manera apropiada. Obviando esta opción, las más votadas son ninguna antelación o entre 1 y 24 horas. Esto, en combinación con la respuesta a la siguiente pregunta relativa a la documentación que se ofrece al intérprete antes de que se requieran sus servicios (normalmente solo se le informa de en qué ámbito va a trabajar) pone de manifiesto la importancia que tiene la formación. Con tan poca antelación y sin apenas material para prepararse, para poder ofrecer un servicio de calidad es necesaria gran destreza. La formación específica orientada a los servicios públicos enseñaría a los intérpretes cómo trabajar bien sin apenas documentación y tiempo de preparación. Además, les enseñaría a adaptarse a cada ámbito dentro de los servicios públicos, ya que esta es a menudo la única información que se les proporciona con anterioridad. Como se ha mencionado, hay diferencias entre interpretar en los diferentes ámbitos.

También es interesante, aunque también esperable, que los ámbitos donde más se utiliza la interpretación en servicios públicos sean el jurídico y el sanitario. No es una sorpresa, el sanitario por la cotidianeidad que presenta, y el jurídico porque muchos extranjeros tienen que realizar trámites jurídicos. Lo que sí que es importante señalar es que tanto el lenguaje jurídico como el médico se caracterizan por su alto tecnicismo. De nuevo, esto demuestra lo importante que es que los profesionales que se dedican a la interpretación estén formados correctamente. Un error de comunicación en estos casos podría tener consecuencias gravísimas para el cliente, ya sea para su salud como para su estado jurídico. Esto, por supuesto, también se aplica al resto de ámbitos. Siempre deben cumplirse unos requisitos mínimos de calidad, pero es especialmente reseñable que los más solicitados requieran conocimientos terminológicos tan especializados.

Las siguientes preguntas son las relativas a la interpretación telefónica o personal. Como se ha señalado en la sección anterior, la más utilizada (60%) es la telefónica, a pesar de lo cual la mayoría (73%) escogen la interpretación en persona como su modalidad preferida para trabajar. Si bien es innegable que el poder estar en la misma habitación que los interlocutores ayuda a facilitar la comunicación entre ellos, la interpretación telefónica abre muchas puertas a todas aquellas personas que hablan lenguas mayoritarias. Sería posible tener siempre a un intérprete de francés, inglés o árabe en todos los hospitales o centros de salud, por ejemplo, pero no sería factible que siempre hubiese un intérprete de wolof o soninké, lenguas habladas en África Occidental. Por lo

tanto, la posibilidad de ofrecer servicios de interpretación remota a través del teléfono, un dispositivo del que se dispone en casi cualquier lugar, es un avance innegable.

Además de poder llegar a muchas más personas, la interpretación telefónica supone otras muchas ventajas, como el ahorro de tiempo y la posibilidad de realizar más interpretaciones en un día. Lo ideal sería encontrar una manera de solventar los inconvenientes más prevalentes, como la falta de cercanía con los interlocutores y, por supuesto, los problemas técnicos. Esto no quiere decirse que siempre pueda dependerse de la interpretación telefónica: si fuese posible, dado que es la preferida de la mayoría de intérpretes, debería poderse optar por la interpretación en persona en aquellos casos en los que fuese necesario. Por ejemplo, en casos que requieran mayor delicadeza por parte del intérprete, cuando sea especialmente importante tener en cuenta no solo las palabras verbalizadas, sino también otros factores como el lenguaje corporal.

Las siguientes preguntas son las relativas a la técnica de interpretación de los profesionales encuestados. Esta es una cuestión personal, que depende de la manera en la que más cómodo les resulte trabajar. Sin embargo, sí que cabe mencionar que es positivo ver que la mayoría de los intérpretes consultados sean flexibles y combinen diferentes técnicas (memoria a corto plazo y toma de notas, y literalidad y resúmenes). No hay una técnica infalible, por lo que es positivo que sepan adaptarse en función de la situación y de los clientes. También lo es que la mayoría de ellos declaren pedir aclaraciones a los interlocutores en caso de alguna duda, ya que dada la oportunidad es mejor preguntar que cometer un potencial error. Llama la atención el encuestado que declara que ese tipo de situaciones, en las que no se conoce algún término, no suceden.

En penúltimo lugar nos encontramos con otra respuesta que resulta alarmante: el 35% de los encuestados afirma no seguir ningún tipo de código deontológico. En total, solo el 36% de los encuestados siguen códigos como tales. El 30% siguen el código de su empresa, un 6% el de una asociación, y un 29% indica que sigue las normas de conducta propias de la profesión. Es ese 35% restante, que señala no seguir ninguna norma de conducta, una cifra preocupante. En la interpretación en servicios públicos se tratan no solo temas delicados, como el estado jurídico del cliente o sus relaciones con la Administración, sino también información personal de los clientes, como su historial médico o psicológico. Por eso es de vital importancia que los profesionales que se dedican a mediar entre los interlocutores sean conscientes de las obligaciones deontológicas que tienen como intérpretes, que las reconozcan como tales, y, por supuesto, que las respeten.

Por último, se preguntaba a los intérpretes su nivel de satisfacción con el actual sistema, y el 87% señalaron no estar satisfechos, y demandaban una regulación más estricta. La mayoría de ellos decidieron, además, señalar qué aspectos en concreto consideraban que necesitaban mejorarse. Lo más repetido es eliminar la intervención de los intérpretes *ad hoc* dada su falta de preparación y conocimientos, además de solicitar una formación adecuada entre los profesionales. Estas dos cuestiones en particular tienen mucho que ver con las deficiencias en el sistema que se han detectado a lo largo del cuestionario: como se señalaba anteriormente, la falta de antelación y de información para documentarse hacen que la formación sea vital para poder gestionar el ritmo de trabajo. De forma similar, la prevalencia de ámbitos con un lenguaje técnico específico hace que en muchos casos la intervención de los intérpretes *ad hoc* sea insatisfactoria.

6. CONCLUSIONES

Tras este trabajo de investigación se ha conseguido dar respuesta a las principales preguntas que se plantearon en relación con la interpretación en los servicios públicos. Estas eran tres: a qué tipo de modalidad se recurre más a menudo (presencial o telefónica), cuál es el perfil del intérprete de servicios públicos en España, y cómo de satisfechos están los profesionales con el sistema actual.

Con relación a la primera de las preguntas, sobre la modalidad, hoy en día predomina la interpretación telefónica. Esto se debe a diversos factores: por un lado, a la comodidad y el ahorro de tiempo y dinero en transporte, y por otro lado a la posibilidad de acceder a intérpretes de multitud de idiomas desde cualquier lugar. Como se ha dicho en el análisis de resultados, no supondría un inconveniente encontrar a un intérprete cualificado de inglés que estuviese presente en todos los centros de salud y hospitales de España. La tarea sí se complicaría al tratarse de lenguas extranjeras minoritarias, como es el caso de muchas lenguas africanas. Por eso, a pesar de los inconvenientes que trae aparejados (el más destacado por los propios profesionales, las dificultades en la comunicación) la interpretación telefónica es una buena manera de garantizar el acceso a una interpretación realizada por profesionales cualificados. Eso sí, las empresas deberían seguir rigurosos controles de cualificación y las capacidades de los intérpretes a la hora de realizar la contratación.

La segunda de las preguntas era la relativa al perfil de los intérpretes. Como se ha visto reflejado en el cuestionario, es un grupo diverso en muchos aspectos. De las respuestas recibidas al cuestionario podemos extraer las siguientes conclusiones: el intérprete de servicios públicos medio en España es un ciudadano extranjero con estudios superiores, generalmente en traducción e interpretación, que no se dedica exclusivamente a interpretación, sino que tiene otro empleo. Suele dedicarse sobre todo al ámbito jurídico y sanitario. En el resto de preguntas hay más disparidad en las respuestas obtenidas, pero en las aquí mencionadas se aprecian tendencias claras.

Por último, sobre el grado de satisfacción de los profesionales, se aprecia que el sistema actual es muy deficiente. Casi el 90% creen que sería necesaria una regulación de la profesión, con peticiones como controles de calidad más estrictos, más implicación por parte del Estado, o que se forme correctamente tanto a usuarios como a profesionales.

Además de estas tres cuestiones, tras la realización de este trabajo y las entrevistas con los profesionales, han de destacarse otros dos aspectos que parecen fundamentales. En primer lugar, la prevalencia en el contexto de los servicios públicos de los intérpretes *ad hoc*. Es habitual que las personas que desconocen español dependan de familiar, amigos o conocidos que tienen un mayor dominio de la lengua. En muchas ocasiones la intervención de estas personas es suficiente, pero hay que tener en cuenta que en ciertos contextos (el sanitario o el jurídico, por ejemplo) el lenguaje puede ser especializado, por lo que la intervención de intérpretes no profesionales puede ser deficiente.

Esto está íntimamente relacionado con otra cuestión importante, que es la recepción de una formación específica para la interpretación en servicios públicos. Como se ha mencionado con anterioridad, este sector se caracteriza por la falta de antelación y documentación antes de tener que prestar los servicios de interpretación. Por esa razón se necesita a intérpretes preparados para trabajar en este tipo de situaciones. En las aulas se pone especial énfasis en la interpretación de conferencias, un contexto muy distinto del de los servicios públicos. Por eso es importante que se reciba formación adecuada al contexto en el que se va a trabajar, ya sea de parte de las universidades o de las empresas contratantes.

Además de esto, como se ha mencionado en el apartado anterior, es especialmente preocupante la falta de conocimiento sobre códigos deontológicos en la profesión. Sobre todo, en un sector en el que a menudo se trata información de la esfera íntima de los usuarios, desde su expediente médico hasta su estatus jurídico. Es necesario que desde las empresas se ponga énfasis en los deberes éticos de los intérpretes, y que se elaboren códigos deontológicos rigurosos. Además, en muchos casos parece que el problema no es que no exista un código en la empresa, sino que algunos de los empleados no conocen su existencia. Entre estos, un sector considerable tiene presentes ciertas obligaciones éticas, pero alrededor un tercio de los encuestados declaran no seguir ningún código, una cifra realmente preocupante.

Todos estos problemas serían solucionables mediante una regulación por parte del Estado de la profesión. Por un lado, podrían fijarse controles de calidad para el acceso a la profesión, o por lo menos tener un grado universitario. La falta de formación no fue un problema entre el grupo de encuestados, ya que todos ellos tienen estudios universitarios y la mayoría recibieron adicionalmente formación específica para dedicarse a la interpretación en servicios públicos. Sin embargo, como se mencionó en otros apartados

de este trabajo de investigación, para acceder a un puesto de intérprete de plantilla en el Ministerio de Justicia es necesario solo el título de Bachillerato, lo que suscita dudas acerca de su preparación.

Las propias ONG son conscientes de las carencias del sistema. Según ha indicado la doctora Silvia Roiss, que ha tutorizado este trabajo, la organización Salamanca Acoge se ha puesto en contacto con el Departamento de Traducción e Interpretación de la USAL para solicitar formación para el personal que se dedica a la mediación lingüística. En concreto, están interesados en la impartición de talleres de formación básica en el contexto de la intervención social. El propio Departamento ya ha organizado cursos similares con anterioridad en colaboración con Salamanca Acoge, Cruz Roja, Cáritas o ACCEM, entre otras organizaciones.

Por otro lado, la creación de un colegio para los intérpretes (una demanda de tanto estos como traductores que aún no se ha cumplido) fijaría un código deontológico para la profesión que los profesionales deberían seguir rigurosamente. Así, se uniformarían las obligaciones deontológicas de los intérpretes, y además se aseguraría que todos ellos conocen la existencia de dicho código.

Además, como hemos visto, estos servicios dependen de las Comunidades Autónomas, por lo que no son uniformes. En virtud de su lugar de residencia, algunos extranjeros tendrán la posibilidad de acceder a servicios de interpretación telefónica, mientras que en otros lugares de España esto no será posible.

Por supuesto, la simple regulación no garantizaría una mejoría automática de las condiciones de los profesionales. Es necesario que se escuche a las peticiones de tanto intérpretes como usuarios, y así se regule un servicio de calidad en todo el Estado.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Alonso Elbaile, Irene. 2022. Entrevista personal. 3 de marzo de 2022.
- APTIIJ. 2 de febrero de 2017. Disponible el 3 de junio de 2022:
<https://www.aptij.es/index.php?l=es&s=eb>
- Arroyo González, María José. 2013. “La enseñanza del español al alumnado inmigrante.” *Educación y Futuro Digital* 7: 70-92.
- 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. Universitat Autònoma de Barcelona.
- De Manuel Jerez, Jesús, et al. 2004. “Traducción e interpretación: Voluntariado y compromiso social. El compromiso social en traducción e interpretación: Una visión desde ECOS, traductores e intérpretes por la solidaridad.” *Puentes* 4: 65-72.
- Del Pozo Triviño, María Isabel y Gómez López, Elisa. 2012. *Traducción e interpretación nos servizos públicos e asistencia de Galicia*. Vigo: Universidad de Vigo.
- Díaz, Jesús Sánchez. 2022. Entrevista personal. 22 de febrero de 2022.
- Foulquié Rubio, Ana Isabel. 2015. “Interpretación en el contexto educativo: la comunicación docentes - padres extranjeros.” Tesis doctoral. Universidad de Murcia.
- Instituto Nacional de Estadística. 2021. “Cifras de Población (CP) a 1 de julio de 2021. Estadística de Migraciones (EM). Primer semestre de 2021.” 16 de Diciembre de 2021.
- Martin, Anne. 2006. “La realidad de la traducción e interpretación en los servicios públicos en Andalucía.” *Volumen monográfico*: 129-150.
- Martín, Mariola Luque. 2008. “La interpretación telefónica en España.” *Hermēneus. Revista de Traducción e Interpretación* 10: 1-6.
- Ministerio del Interior. *Protección internacional*. s.f. Disponible el 3 de junio de 2022:
<http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/oficina-de-asilo-y-refugio/proteccion-internacional#:~:text=La%20condici%C3%B3n%20de%20refugiado%20se,o%2C%20a%20causa%20de%20dichos>
- Molinero López, Ana M^a. 2016. “La interpretación sanitaria en la Comunidad de Madrid. Soluciones ofertadas en la actualidad colectivo de origen chino.” Trabajo fin de grado, Universidad Pontificia Comillas.
- Salud Extremadura, 14 de marzo de 2014. Disponible el 3 de junio de 2022 en:
<https://saludextremadura.ses.es/periodicoses/noticia.php?id=993#:~:text=El%20Servicio%20Extreme%C3%B1o%20de%20Salud,unidades%20de%20urgencias%20y%20emergencias>

Servicio de interpretación telefónica y traducción simultánea multilingüe. Sanidad Castilla-La Mancha. s.f. Disponible el 3 de junio de 2022:

<https://sanidad.castillalamancha.es/plan-de-humanizacion/servicio-de-interpretacion-telefonica-y-traduccion-simultanea-multilingue>

Servicio de mantenimiento del software de Teleinterpretación Dualia para el Servicio Extremeño de Salud. s.f. Disponible el 3 de junio de 2022:

https://contrataciondelestado.es/wps/wcm/connect/PLACE_es/Site/area/docAccCmpnt?srv=cmpnt&cmpntname=GetDocumentsById&source=library&DocumentIdParam=4f8de654-b135-4fa7-ba44-913e42ef85a8.

Servicio de traducción e interpretación para mujeres víctimas de violencia de género que no conozcan la lengua oficial. s.f. Disponible el 3 de junio de 2022 en:

http://serviciosociales.jcyl.es/web/jcyl/ServiciosSociales/es/Plantilla100Detalle/1246991411473/_/1284658938526/Informe

Directiva 2010/64/UE. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2010-81905>

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 de 2000). Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-544>

Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (BOE núm. 7, de 8 de enero de 2000). Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-323>

Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria (BOE núm. 263, de 31 de octubre de 2009). Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-17242>

Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social (BOE núm. 245, de 11 de octubre de 2011). Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-15936>

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015). Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

Real Decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal (GAZ núm. 260, de 17 de septiembre de 1882). Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1882-6036>

ANEXOS

ANEXO I: ENTREVISTA PERSONAL CON JESÚS SÁNCHEZ DÍAZ (CEPAIM SALAMANCA)⁴

1. ¿Con qué frecuencia se solicitan los servicios de interpretación?

A ver, nosotros tenemos usuarios — ahora los llaman participantes — que son hispanohablantes y no hispanohablantes. Con todos los no hispanohablantes que no tengan un nivel suficiente todavía aprendido de castellano se usa interpretación. Es verdad que a veces dentro de la familia a lo mejor alguno de los miembros pues que sí que a lo mejor llega a poder comunicarse en español, pero normalmente no. O en inglés, también. Entonces en ese momento lo que hacemos es diferenciar si va a ser una comunicación muy simple, tipo, “pues mira me tienes que firmar estos documentos para tal”, cosas simples y a lo mejor cotidianas con el trabajador social y tal, eso a lo mejor directamente se hace con esa persona que esté mediando, un miembro de las familias o yo, que soy aquí mediador y también intérprete de árabe, inglés y en castellano. Entonces, se intenta hacer estas cosas básicas internamente, digamos.

Cuando ya es una comunicación que tiene que ser más extensa, más detallada, en muchos ámbitos que puede ser jurídico por su situación jurídica, o económica porque ya vayan a pasar a la segunda fase que el de mayor autonomía, por sistema sanitario, por el tema médico y tal... para todo eso ya sí que se contrata un intérprete externo.

2. ¿A qué modalidad de interpretación recurrís más habitualmente?

En principio siempre como prioridad presencial, es verdad que por el tiempo de la pandemia y también por idiomas que no hay intérpretes aquí en Salamanca con las dos empresas con las que trabajamos a nivel nacional desde la fundación, como no están presentes se tiene que hacer telefónicamente. Lo que hacemos es un teléfono que tenemos en la entrada con un altavoz y se coge pues durante toda la intervención si es una obra en hora y media lo que sea y se tiene esta persona. Normalmente funciona bien, no implica una dificultad, lo único que a veces retrasa un pelín, porque a veces “no he escuchado bien, repite tal”, pero en general al final es una interpretación casi casi como una como una presencial de verdad. Aun así, siempre intentamos tirar que si puede ser presencial pues mucho mejor.

⁴ Las entrevistas orales son transcritas por lo que pueden contener repeticiones o partes agramaticales.

3. ¿Qué personas pueden beneficiarse de los servicios gratuitos de interpretación?

Todos los que son todos los que están dados de alta en el programa del sistema de acogida de refugiados, que es el proyecto más grande que tiene la oficina del centro territorial de este país aquí en Salamanca, todos ellos tienen derecho a interpretación, y además por ley. Cuando vayan a hacer un trámite jurídico, cualquier trámite, realmente tienen derecho. Yo no sé si conocerás que hay un servicio de interpretación de la Junta que es para todos los centros que haya públicos: centros educativos, sanitarios... Deben tener un intérprete disponible, que normalmente es telefónico. Ellos funcionan con una empresa de Valladolid, se llama a un teléfono, se identifican con un código y después marcan la extensión del idioma que sea. Esto existe ya desde hace casi dos años, el problema es que está muy verde, entonces cuando acudimos a los a los sitios donde se debe de tener derecho a esto, cuando lo pedimos de primeras siempre son reacios como que va a ser una pérdida de tiempo, quieren despacharte rápido, y entonces en principio dicen “bueno, ¿pero no hablo un poco inglés? ¿Bueno, pero no puedes ayudarle tú?” a la persona que la acompañe, porque normalmente a los no hispanohablantes les hacemos acompañamiento, principalmente el mediador, pero también si no puede el trabajador social, o el abogado si es un tema jurídico. Lo que pasa es que siempre actúan como si fuesen a perder tiempo. Muchas veces es por desconocimiento, primero porque no lo conocen el servicio los propios trabajadores, segundo porque a lo mejor lo conocen y no quieren perder encima porque no saben cómo funciona realmente, y tercero porque a veces sí que es verdad que han tenido alguna mala experiencia, según nos han contado, y porque al final nunca ha seguido contactar con intérprete o lo que sea. En principio son bastante reacios la mayoría. Desde la Fundación desde hace unos meses intentamos ponernos serios, y si no nos ponen un intérprete cuando sea necesario les decimos que vamos a poner una queja, así de simple y ya está. Es visualizar esa problemática, porque es que si no no se hace uso. ¿Y qué pasa con esto con este tipo de servicios que son públicos? Nos dicen que claro, es un derecho que se ha adquirido, pero si no se conoce y no se usa con los años se ve, se evalúa, se hace un seguimiento y se ve que eso no se usa, se puede quitar. Se puede tomar la decisión de quitarlo. Entonces por eso ya nos ponemos serios y decimos “mira, necesitamos que nos pongan servicio interpretación, y si no pues se interpone una queja”.

4. ¿Cuál es el perfil más habitual de usuario?

Aquí realmente, no tenemos así como una estadística de las que más. Yo podría buscar esa información de los idiomas que más se están usando, pero realmente por edad pues puede ser cualquier persona: hombre o mujer... Nosotros tenemos la mayoría perfil familias, pero también tenemos dos dispositivos que son de chicos jóvenes. Pero bueno, eso va cambiando con el tiempo. Según van entrando ese tipo de perfil pues se va utilizando, lo único que está claro es que son no hispanohablantes.

5. ¿Cuáles son los idiomas más solicitados?

Ahora lo que más tenemos de idiomas que más se demanden son el wolof y soninké, que son idiomas de Mali y de Senegal. Se intenta con él lo que te digo, si estamos aquí a lo mejor algo se puede chapurrear francés, y si no pues ya está: se coge intérprete de ambos idiomas. De árabe también. Aunque yo sé hablar árabe, se intenta no siempre tirar de mí, porque si no al final estaría solamente de intérprete y no haría también el resto del trabajo. Entonces, para cosas más puntuales o que se considere que con la familia haya más confianza, o para cosas muy básicas se tira de mí. Pero si no también se contrata bastante árabe. Árabe, francés... Ahora mismo hemos tenido oleadas de ruso y ucraniano. Y más idiomas ahora que yo recuerde... ah bueno, ahora de Afganistán. Tenemos dos familias de Afganistán y dos chicas solteras. Pues con ellas es el farsi, el persa.

Eso ya te digo, si quieres yo puedo ver en las estadísticas de interpretación, que eso sí lo tenemos porque cada vez que hacemos una interpretación se tiene que justificar, y se tiene que registrar. Justificar por el sistema administrativo, que tiene que estar todo bien justificado para céntimo ya que es dinero público, y aparte nosotros registrar las horas que sean en nuestra intranet. De ahí sí que se pueden sacar las estadísticas que ponen el número de horas, idiomas...

6. ¿Con qué empresa se coopera principalmente para ofrecer estos servicios?

Hay dos empresas: una se llama VOZE y la otra SEPROTEC, y actúan a nivel nacional. A nivel interno de justificación lo que nos piden es que antes de hacer una traducción se pida presupuesto a ambas. Entonces nos mandan y se escoge el que sea más barato.

Sobre la elección de los intérpretes nosotros en este caso no, no seleccionamos nada. Eso es lo que nos manden. ¿Qué es lo que pasa? Que es verdad que con los que vemos

que funciona mejor una interpretación nos lo decimos en el equipo, entonces ya repetimos con esa persona y ponemos en la solicitud “preferentemente tal persona”. En general siempre responden bien, porque si queremos una persona, pues si tiene disponibilidad, pues ya se llama esa persona. Nosotros mandamos la solicitud como mínimo el día anterior, con todos los datos. La hora, el lugar si puede ser presencial, si va a ser telefónico, la persona a cuyo nombre se hace la factura, que es el nombre del usuario, no se hace a nombre de CEPAIM, sino del usuario. Y después ya, ahí ya te responden diciendo, “te confirmamos que esta persona con tal extensión”. Entonces ya se llama al número de VOZE y ya se marca esta extensión, y contesta directamente la intérprete. Puede ser que esté en el extranjero, no tiene por qué estar ni aquí. Sí que colaboramos mucho con las mismas personas.

7. Ya me has respondido para qué ámbitos se suelen solicitar las interpretaciones. ¿Alguno que destaque sobre los otros?

Externamente, fuera de las oficinas de CEPAIM, el sanitario, porque es lo que más se acude. Al ser una familia pues es realmente a lo que más se acude. Realmente los que más lo usan son los trabajadores sociales para temas económicos y conocer un poco el itinerario de esa persona, y el abogado en el ámbito jurídico. Pero externamente, fuera de la oficina, el sanitario. Alguna vez el educativo, también el jurídico, si se va a un sitio.

ANEXO II: ENTREVISTA PERSONAL CON IRENE ALONSO ELBAILE (CRUZ ROJA SALAMANCA)

1. ¿Con qué frecuencia se solicitan los servicios de interpretación?

Depende mucho del perfil de las personas, o sea, de la nacionalidad. Básicamente, al ser parte del Ministerio, se estipula un tiempo relativamente largo. Máximo 18 meses, ampliable a 24 si hay una situación de vulnerabilidad. A lo largo de ese tiempo hay varias fases, una primera fase en centros de acogida cuya duración cambia un poco en función de qué documentación tienen, pero es mínimo 6 meses. Esto es tanto para personas que solicitan asilo, como las que lo ya tienen el asilo concedido. Cuando lo tengan concedido pueden pasar a una segunda fase, y si no tienen que esperar en ese centro de acogida hasta que se resuelve su situación.

La segunda fase dura 18 meses, o 24 en casos muy puntuales. Claro, el uso del servicio de interpretación depende de dos cosas: uno, dónde es la persona, porque si es hispana, pues no lo utilizamos, obviamente, y dos, de las habilidades que tenga. O sea, si por ejemplo resulta que aprende español rapidísimo, pues a lo mejor lo usamos los dos primeros meses, pero si le cuesta mucho, pues vamos a estar usándolo hasta el mes 18 si hace falta. Sí que es verdad que al principio se usa mucho más, pues a la llegada tienen que entender bien cómo funciona el proyecto para hablar de temas muy importantes en citas médicas, y que luego se va dejando de usar porque ellos van a clase y van aprendiendo el idioma. Y si no, también a veces les decimos, “hoy vamos a hacerlo sin traductor”, porque también hay que forzar, entre comillas, un poquillo, el que ellos hablen. O a lo mejor utilizamos el traductor de Google, un programa de estos. Entonces, bueno, se usa bastante hoy en día por las familias que tenemos, porque son de países muy variados: Mali, Senegal, Irán, Irak, Siria. Entonces, claro, son personas que el idioma no tiene que ver con el castellano, y aprenderlo es un proceso. Luego también hay personas analfabetas a las que le cuesta más claro. Pues es más tiempo y bueno, todo eso se ve, o sea, influye en esto directamente.

2. ¿A qué modalidad de interpretación recurrís más habitualmente?

Por ejemplo, para las citas médicas es mejor el teléfono porque no nos dejan entrar a tantos. Entonces depende. Si es en oficina, yo personalmente prefiero presencial. Por eso que te digo, porque al final es, además de que es como más ágil, eso sea es como más cerca. Entonces yo prefiero conocer al intérprete. Al verse se captan más cosas, ¿no? Pero

bueno, en las sanitarias, cuando hemos podido antes de la pandemia, sí que a veces ha venido alguien, pero normalmente siempre es por teléfono, porque tú no sabes cuánto tiempo vas a estar ahí esperando y bueno, el teléfono es súper ágil.

3. ¿Qué personas pueden beneficiarse de los servicios gratuitos de interpretación?

Aquí en Cruz Roja, solo las personas que están en nuestro programa, que se llama Programa de Atención Integral a Personas Solicitantes y Beneficiarios de Protección Internacional. Es un convenio que tiene Cruz Roja creo con esta empresa [DUALIA TELETRADUCCIONES S.L.], no sé si otras entidades que están en este mismo proyecto también lo utilizan allá. No te sé decir, pero vamos, si hay una persona que pide asilo pero que no está en el programa, no lo podemos utilizar. Es solo para nuestras familias en primera como segunda fase, pero las que están en el programa.

4. ¿Cuál es el perfil más habitual de usuario?

Ha variado un poco con los años. Aquí en Salamanca estamos desde el 2016, pero tenemos casi todo, sobre todo familias. Que hayamos usado así de servicio de origen árabe, pues Siria, Irak. Ahora también hay muchas personas de África con las llegadas de Canarias, etcétera. Son personas del Subsáhara sobre todo, y suelen ser personas solas, no nos llegan familias y son normalmente chicos y chicas más jóvenes. Suelen tener 21-24 años, por ahí. También hay algún caso persona sola que viene de Senegal de 40 años, bueno, pero claro, al final las personas que llegan desde estos países de Irak y demás vienen dentro de un plan del Ministerio de reasentamiento y vienen familias enteras. Es muy complicado que a través de la ruta del Mediterráneo te lleguen familias, puede ser, pero es más difícil. Normalmente viaja una persona y luego ya a lo mejor cuando van mandando remesas, puede ir viendo a los demás miembros. O están muchos años separados. Pero bueno normalmente son familias, luego hemos tenido pues montón de sitios: de Azerbaiyán, de Georgia, de Marruecos también. Las familias marroquíes han sido más “monomarentales”, solo la mamá. De muchos sitios, pero vamos, normalmente familias. Luego sobre las edades, pues muy variadas suelen ser personas jóvenes. Pero bueno, ha habido de todo, hemos tenido matrimonio, también sirio, que tenía 70 años, pero bueno, esa era la excepción. Era la sección, normalmente son personas, vamos a decir entre 20 y 40, por ahí.

5. ¿Cuáles son los idiomas más solicitados?

Pues ahora mismo estamos desde hace unos meses con el persa. Este porque coincide que ha venido familias de Irán entonces claro, pues en lo que aprenden castellano, pues estamos usando regularmente, pero seguimos usando mucho árabe también con una familia directa, por ejemplo. ¿Ah, no te dicho antes? También usamos para hablar de coordinación. Eso con centros educativos, todas esas cositas me lo utilizamos, es un poco en general y luego también lo hemos utilizado mucho para. Lo que te comentaba un poco antes, cuando estas derivaciones de la gente de Canarias. Cuando desbloquearon allí empezaron a traer algunas personas y hubo mucho de bambara. Mucho, muchísimo, que no daban abasto. Era imposible. Bambara, soninké, pero sobre todo bambara. Y ahora estamos también algo con wolof, pero vamos, tenemos dos personas de Senegal, solo. Mayoritariamente lo usamos para persa y para árabe.

6. ¿Con qué empresa se coopera principalmente para ofrecer estos servicios?

Nosotros, la empresa que nos suministra, por así decirlo, se llama DUALIA. Por ejemplo, el Sacyl sí que es verdad que antes tenía Dualia. Casi no lo usan, porque ni saben los médicos que lo tienen, muchos de ellos. Ahora sé que tienen otro, mi compañera está intentando averiguar cuál es la empresa, y nadie sabe. Habló con la Junta, con Valladolid, con el hospital, nadie sabe el nombre. Ha sido una un concurso público, pone que ya está asignada la empresa, pero no se sabe. Los 13,000 euros de presupuesto, no sabemos.

El problema es que si no se usa lo van a acabar quitado. Hace poco en un centro de salud, un médico lo usó, la familia fue porque luego ya les decimos “pues venga, tienes que ir tú al médico”, para que se vayan ellos también enfrentando un poquito a esta situación. Y el médico lo usó. Nos sorprendió porque luego vas a otros y claro, nos dicen que tenemos que ir nosotros. Yo les digo “también tenéis un servicio vosotros que os facilita, o sea, esto mismo que estoy haciendo yo lo podéis hacer vosotros”. El Sacyl lo tiene, la verdad que si se usara sería súper útil, porque nosotras a veces no podemos estar. Si de repente hay una urgencia nosotras no podemos ir. Además, si va una persona de América, que está fuera del programa, ¿cómo hablas con ella? Es que ya no solo por nuestras familias, es que esto tiene que ser general. Y porque ahora también, con la pandemia, claro, solo dejan entrar a dos personas. Entonces en un embarazo, por ejemplo, al padre no le quieren dejar fuera ya. Y claro, entonces ahí estamos ahora, echando un poquillo para que lo empiecen a usar, porque si no es súper complicado, es que algo está claro.

7. ¿En qué ámbitos suele solicitarse?

Claro, primero, el día que llegan siempre intentamos que haya un intérprete presencial, si es posible, más que nada por darle un poquito de cercanía, no porque al ver lo del teléfono es cómodo, pero es verdad que alarga mucho la intervención. Y es un poco más frío, por así decirlo, entonces bueno, si conocemos a alguien que hable el idioma dialecto, lo preferimos presencial, claro, eso es posible, por ejemplo, árabe marroquí, el árabe clásico francés, estos idiomas. Ya a un bambara, a wolof, depende. Hemos tenido veces que sí, pero es más complicado. Entonces cuando llegan siempre, el día que llegan. Y luego siempre tenemos una entrevista muy grande al principio, además de esa en la que les del primer día le explicamos cómo funciona el programa, preguntamos toda la historia de vida. Abrimos una ficha grande, todo su trayecto vital, toda la ruta migratoria que ha hecho, los motivos. Y en esa reunión se utiliza intérprete. En esa tutoría, mejor dicho. Además, están la trabajadora social y el abogado. El abogado claro tiene que explicar cómo es el trámite de asilo, tiene que escuchar también su historia, por qué tiene asilo y bueno, luego el valora ya si a es necesario algún informe de apoyo y hay que hacer más trámites y hay que ampliarla. Luego algún seguimiento.

Luego en el sanitario, muchísimo. Muchísimo, muchísimo. ¿Por qué? Bueno, pues porque ellos son como nosotros, nos pasan muchas cosas. Entonces si no es un embarazo, derivaciones a salud mental, a un montón de consultas. Nosotras solemos ir, un voluntario. En ocasiones cuando es muy breve, por ejemplo, o todo está bien, no utilizamos interpretación, pero cuando sí que ellos tienen que preguntar algo o recibir formación, ya llamamos. Ya decimos, “un segundito, vamos a utilizar el teléfono” y hablan ellos directamente. Porque yo se lo puedo decir, luego claro, usándolo también el servicio, pero si le surge una duda, pues yo no soy médica y no lo voy a poder resolver. También usa mucho la psicóloga. Depende un poco, también de cómo está la familia, pero siempre la primera cita con la psicóloga lo [el servicio de interpretación] va a utilizar también.

ANEXO III: CUESTIONARIO A INTÉRPRETES EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Encuestado 1

1. **País de origen y lengua(s) materna(s):** España: español.
2. **Lenguas y combinación(es) de trabajo:** inglés – español (en las 2 direcciones).
3. **Formación**
 - ☒ Estudios superiores relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios superiores no relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios secundarios
 - ☐ Otro: _____
4. **¿Cuántos años lleva trabajando como intérprete?**
 - ☐ 1-5 años
 - ☐ 5-10 años
 - ☒ 10-15 años
 - ☐ Más de 20 años
5. **¿Ha recibido algún tipo de formación especializada para ejercer como intérprete en los servicios públicos?**
 - ☐ Sí
 - ☒ No
6. **¿Presta sus servicios como intérprete de forma voluntaria o recibe algún tipo de remuneración?**
 - ☐ Voluntaria
 - ☒ A cambio de remuneración
 - ☐ Ambas

7. ¿Se dedica exclusivamente a la interpretación, o tiene a mayores otro empleo?

☐ Soy intérprete exclusivamente

☒ Tengo otra profesión

8. ¿Con cuánta antelación suelen requerirse sus servicios?: Depende. Muchas veces, el día de antes

9. ¿Se le facilita algún tipo de información para poder preparar la interpretación?: Nacionalidad y persona/entidad que lo solicita y motivo de la reunión

10. ¿En qué ámbito trabaja más a menudo (sanitario, jurídico, educativo...)?: Asistencial (refugiados)

11. En qué modalidad trabaja más a menudo: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☐ En persona

☒ Interpretación telefónica

12. En qué modalidad le resulta más fácil o agradable trabajar: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☒ En persona

☐ Interpretación telefónica

13. Si quiere elaborar el porqué de la respuesta anterior: Ver la cara y la boca de la otra persona ayudan muchísimo y no tener problemas técnicos

14. Durante las interpretaciones, ¿tiende a interpretar de forma literal, palabra por palabra, o hace resúmenes del contenido?

☒ De forma literal

☐ Mediante resúmenes

☐ Otro: _____

15. ¿Recurre a la técnica de toma de notas, o interpreta de memoria?

- ☐ De memoria
- ☐ Mediante toma de notas
- ☐ Combinando ambas
- ☒ Ambas, en función del contexto

16. ¿Cómo reacciona en el caso de desconocer terminología utilizada por cualquiera de las partes?: Pregunto, busco inmediatamente en internet o me disculpo por no conocerlo

17. ¿Sigue algún protocolo de conducta o código deontológico en su profesión (ejemplo: códigos deontológicos de asociaciones)? En caso afirmativo, ¿cuál?: No

18. ¿Cree que es necesario que se regule la profesión del intérprete en servicios públicos de forma más estricta, o considera usted que el sistema actual es satisfactorio?: Creo que está bien

Encuestado 2

1. **País de origen y lengua(s) materna(s):** Georgia: georgiano.
2. **Lenguas y combinación(es) de trabajo:** español – georgiano (en las dos direcciones).
3. **Formación**
 - ☐ Estudios superiores relacionados con la traducción e interpretación
 - ☒ Estudios superiores no relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios secundarios
 - ☐ Otro: _____
4. **¿Cuántos años lleva trabajando como intérprete?**
 - ☒ 1-5 años
 - ☐ 5-10 años
 - ☐ 10-15 años
 - ☐ Más de 20 años
5. **¿Ha recibido algún tipo de formación especializada para ejercer como intérprete en los servicios públicos?**
 - ☒ Sí
 - ☐ No
6. **¿Presta sus servicios como intérprete de forma voluntaria o recibe algún tipo de remuneración?**
 - ☐ Voluntaria
 - ☒ A cambio de remuneración
 - ☐ Ambas

7. ¿Se dedica exclusivamente a la interpretación, o tiene a mayores otro empleo?

☐ Soy intérprete exclusivamente

☒ Tengo otra profesión

8. ¿Con cuánta antelación suelen requerirse sus servicios?: Unas horas, unos días, una semana... depende

9. ¿Se le facilita algún tipo de información para poder preparar la interpretación?: Tipo de interpretación, ámbito/ sector

10. ¿En qué ámbito trabaja más a menudo (sanitario, jurídico, educativo...)?:
Jurídico

11. En qué modalidad trabaja más a menudo: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☒ En persona

☐ Interpretación telefónica

12. En qué modalidad le resulta más fácil o agradable trabajar: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☐ En persona

☒ Interpretación telefónica

13. Si quiere elaborar el porqué de la respuesta anterior: Me evitaba tener que desplazarme y me pagaban mejor

14. Durante las interpretaciones, ¿tiende a interpretar de forma literal, palabra por palabra, o hace resúmenes del contenido?

☒ De forma literal

☐ Mediante resúmenes

☐ Otro: _____

15. ¿Recurre a la técnica de toma de notas, o interpreta de memoria?

- ☐ De memoria
- ☐ Mediante toma de notas
- ☒ Combinando ambas
- ☐ Ambas, en función del contexto

- 16. ¿Cómo reacciona en el caso de desconocer terminología utilizada por cualquiera de las partes?:** Pregunto a qué se refiere, que me explique con otras palabras
- 17. ¿Sigue algún protocolo de conducta o código deontológico en su profesión (ejemplo: códigos deontológicos de asociaciones)? En caso afirmativo, ¿cuál?:** Cada empresa te comunica su forma de trabajar, en general lo típico: confidencialidad, objetividad...
- 18. ¿Cree que es necesario que se regule la profesión del intérprete en servicios públicos de forma más estricta, o considera usted que el sistema actual es satisfactorio?:** Hace falta ser más exigentes con la calidad

Encuestado 3

1. **País de origen y lengua(s) materna(s):** Persia: persa.
2. **Lenguas y combinación(es) de trabajo:** español – inglés/persa/darí/tayico (en las dos direcciones).
3. **Formación**
 - ☐ Estudios superiores relacionados con la traducción e interpretación
 - ☒ Estudios superiores no relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios secundarios
 - ☐ Otro: _____
4. **¿Cuántos años lleva trabajando como intérprete?**
 - ☐ 1-5 años
 - ☒ 5-10 años
 - ☐ 10-15 años
 - ☐ Más de 20 años
5. **¿Ha recibido algún tipo de formación especializada para ejercer como intérprete en los servicios públicos?**
 - ☒ Sí
 - ☐ No
6. **¿Presta sus servicios como intérprete de forma voluntaria o recibe algún tipo de remuneración?**
 - ☐ Voluntaria
 - ☐ A cambio de remuneración
 - ☒ Ambas

7. ¿Se dedica exclusivamente a la interpretación, o tiene a mayores otro empleo?

☐ Soy intérprete exclusivamente

☒ Tengo otra profesión

8. ¿Con cuánta antelación suelen requerirse sus servicios?: Una semana antes

9. ¿Se le facilita algún tipo de información para poder preparar la interpretación?: No

10. ¿En qué ámbito trabaja más a menudo (sanitario, jurídico, educativo...)?:
Social psicológico Jurídico sanitario

11. En qué modalidad trabaja más a menudo: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☐ En persona

☒ Interpretación telefónica

12. En qué modalidad le resulta más fácil o agradable trabajar: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☐ En persona

☒ Interpretación telefónica

13. Si quiere elaborar el porqué de la respuesta anterior: Tiempo

14. Durante las interpretaciones, ¿tiende a interpretar de forma literal, palabra por palabra, o hace resúmenes del contenido?

☒ De forma literal

☐ Mediante resúmenes

☐ Otro: _____

15. ¿Recorre a la técnica de toma de notas, o interpreta de memoria?

☐ De memoria

- ☐ Mediante toma de notas
- ☐ Combinando ambas
- ☒ Ambas, en función del contexto

16. ¿Cómo reacciona en el caso de desconocer terminología utilizada por cualquiera de las partes?: Pregunto

17. ¿Sigue algún protocolo de conducta o código deontológico en su profesión (ejemplo: códigos deontológicos de asociaciones)? En caso afirmativo, ¿cuál?:
Son protocolos internos

18. ¿Cree que es necesario que se regule la profesión del intérprete en servicios públicos de forma más estricta, o considera usted que el sistema actual es satisfactorio?: Se tiene que regularizar y saber dónde , por qué y cuándo es obligatorio usarlo. También hay que dar formaciones de uso para usuarios

Encuestado 4

1. **País de origen y lengua(s) materna(s):** Lituania: polaco, ruso, lituano.
2. **Lenguas y combinación(es) de trabajo:** español – ruso/polaco/lituano (en las dos direcciones).
3. **Formación**
 - ☒ Estudios superiores relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios superiores no relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios secundarios
 - ☐ Otro: _____
4. **¿Cuántos años lleva trabajando como intérprete?**
 - ☒ 1-5 años
 - ☐ 5-10 años
 - ☐ 10-15 años
 - ☐ Más de 20 años
5. **¿Ha recibido algún tipo de formación especializada para ejercer como intérprete en los servicios públicos?**
 - ☒ Sí
 - ☐ No
6. **¿Presta sus servicios como intérprete de forma voluntaria o recibe algún tipo de remuneración?**
 - ☐ Voluntaria
 - ☒ A cambio de remuneración
 - ☐ Ambas

7. ¿Se dedica exclusivamente a la interpretación, o tiene a mayores otro empleo?

☒ Soy intérprete exclusivamente

☐ Tengo otra profesión

8. ¿Con cuánta antelación suelen requerirse sus servicios?: De un día a una semana de antelación

9. ¿Se le facilita algún tipo de información para poder preparar la interpretación?: Solo el ámbito de interpretación

10. ¿En qué ámbito trabaja más a menudo (sanitario, jurídico, educativo...)?:
Sanitario, administrativo

11. En qué modalidad trabaja más a menudo: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☒ En persona

☐ Interpretación telefónica

12. En qué modalidad le resulta más fácil o agradable trabajar: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☒ En persona

☐ Interpretación telefónica

13. Si quiere elaborar el porqué de la respuesta anterior:

14. Durante las interpretaciones, ¿tiende a interpretar de forma literal, palabra por palabra, o hace resúmenes del contenido?

☒ De forma literal

☐ Mediante resúmenes

☐ Otro: _____

15. ¿Recorre a la técnica de toma de notas, o interpreta de memoria?

- ☐ De memoria
- ☒ Mediante toma de notas
- ☐ Combinando ambas
- ☐ Ambas, en función del contexto

16. ¿Cómo reacciona en el caso de desconocer terminología utilizada por cualquiera de las partes?: Pido aclaración

17. ¿Sigue algún protocolo de conducta o código deontológico en su profesión (ejemplo: códigos deontológicos de asociaciones)? En caso afirmativo, ¿cuál?:
Si, protocolo de conducta: confidencialidad, neutralidad y literalidad

18. ¿Cree que es necesario que se regule la profesión del intérprete en servicios públicos de forma más estricta, o considera usted que el sistema actual es satisfactorio?: Si, es necesario que se requiera la formación específica a todos los profesionales.

Encuestado 5

1. **País de origen y lengua(s) materna(s):** Georgia: georgiano
2. **Lenguas y combinación(es) de trabajo:** español – georgiano/ruso (en las dos direcciones), ruso – georgiano (en las dos direcciones).
3. **Formación**
 - ☒ Estudios superiores relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios superiores no relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios secundarios
 - ☐ Otro: _____
4. **¿Cuántos años lleva trabajando como intérprete?**
 - ☐ 1-5 años
 - ☒ 5-10 años
 - ☐ 10-15 años
 - ☐ Más de 20 años
5. **¿Ha recibido algún tipo de formación especializada para ejercer como intérprete en los servicios públicos?**
 - ☒ Sí
 - ☐ No
6. **¿Presta sus servicios como intérprete de forma voluntaria o recibe algún tipo de remuneración?**
 - ☐ Voluntaria
 - ☐ A cambio de remuneración
 - ☒ Ambas

7. ¿Se dedica exclusivamente a la interpretación, o tiene a mayores otro empleo?

☐ Soy intérprete exclusivamente

☒ Tengo otra profesión

8. ¿Con cuánta antelación suelen requerirse sus servicios?: A ratos 1 hora antes, a ratos 24 hora antes, 48 h antes y etc.

9. ¿Se le facilita algún tipo de información para poder preparar la interpretación?: No.

10. ¿En qué ámbito trabaja más a menudo (sanitario, jurídico, educativo...)?:
Programas de acogida, asilo y refugio(sanitario, jurídico, educativo), policía....

11. En qué modalidad trabaja más a menudo: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☐ En persona

☒ Interpretación telefónica

12. En qué modalidad le resulta más fácil o agradable trabajar: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☐ En persona

☒ Interpretación telefónica

13. Si quiere elaborar el porqué de la respuesta anterior: Trabajo tanto en persona como telefónicamente o videollamadas, única razón por la que prefiero telemáticamente es que ahorro el tiempo del transporte.

14. Durante las interpretaciones, ¿tiende a interpretar de forma literal, palabra por palabra, o hace resúmenes del contenido?

☐ De forma literal

☐ Mediante resúmenes

☒ Otro: Depende, prefiero hacer de forma literal, pero a veces hace falta resúmenes, a veces hace falta interrumpir mucho al interlocutor que es molesto.

15. ¿Recurre a la técnica de toma de notas, o interpreta de memoria?

☒ De memoria

☐ Mediante toma de notas

☐ Combinando ambas

☐ Ambas, en función del contexto

16. ¿Cómo reacciona en el caso de desconocer terminología utilizada por cualquiera de las partes?: Pido que me lo concreten si desconozco la palabra.

17. ¿Sigue algún protocolo de conducta o código deontológico en su profesión (ejemplo: códigos deontológicos de asociaciones)? En caso afirmativo, ¿cuál?:
No.

18. ¿Cree que es necesario que se regule la profesión del intérprete en servicios públicos de forma más estricta, o considera usted que el sistema actual es satisfactorio?: Sí, me gustaría que se regule.

Encuestado 6

1. **País de origen y lengua(s) materna(s):** Marruecos: árabe, amazigh.
2. **Lenguas y combinación(es) de trabajo:** español – árabe/amazigh/francés (en las dos direcciones).
3. **Formación**
 - ☒ Estudios superiores relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios superiores no relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios secundarios
 - ☐ Otro: _____
4. **¿Cuántos años lleva trabajando como intérprete?**
 - ☐ 1-5 años
 - ☐ 5-10 años
 - ☒ 10-15 años
 - ☐ Más de 20 años
5. **¿Ha recibido algún tipo de formación especializada para ejercer como intérprete en los servicios públicos?**
 - ☐ Sí
 - ☒ No
6. **¿Presta sus servicios como intérprete de forma voluntaria o recibe algún tipo de remuneración?**
 - ☐ Voluntaria
 - ☐ A cambio de remuneración
 - ☒ Ambas

7. ¿Se dedica exclusivamente a la interpretación, o tiene a mayores otro empleo?

☒ Soy intérprete exclusivamente

☐ Tengo otra profesión

8. ¿Con cuánta antelación suelen requerirse sus servicios?: Mínimo un día.

9. ¿Se le facilita algún tipo de información para poder preparar la interpretación?: No siempre.

10. ¿En qué ámbito trabaja más a menudo (sanitario, jurídico, educativo...)?:
Jurídico y seguridad

11. En qué modalidad trabaja más a menudo: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☒ En persona

☐ Interpretación telefónica

12. En qué modalidad le resulta más fácil o agradable trabajar: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☒ En persona

☐ Interpretación telefónica

13. Si quiere elaborar el porqué de la respuesta anterior: Comunicación no verbal.

14. Durante las interpretaciones, ¿tiende a interpretar de forma literal, palabra por palabra, o hace resúmenes del contenido?

☐ De forma literal

☐ Mediante resúmenes

☒ Otro: Depende de la naturaleza del servicio, aunque siempre hay que transmitir el sentido. Sin embargo, hay contextos que requieren la interpretación literal.

15. ¿Recorre a la técnica de toma de notas, o interpreta de memoria?

- ☐ De memoria
- ☐ Mediante toma de notas
- ☒ Combinando ambas
- ☐ Ambas, en función del contexto

16. ¿Cómo reacciona en el caso de desconocer terminología utilizada por cualquiera de las partes?: Preguntar.

17. ¿Sigue algún protocolo de conducta o código deontológico en su profesión (ejemplo: códigos deontológicos de asociaciones)? En caso afirmativo, ¿cuál?:
No.

18. ¿Cree que es necesario que se regule la profesión del intérprete en servicios públicos de forma más estricta, o considera usted que el sistema actual es satisfactorio?: Se ha de regular.

Encuestado 7

1. **País de origen y lengua(s) materna(s):** España: español.
2. **Lenguas y combinación(es) de trabajo:** español – inglés (en las dos direcciones).
3. **Formación**
 - ☒ Estudios superiores relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios superiores no relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios secundarios
 - ☐ Otro: _____
4. **¿Cuántos años lleva trabajando como intérprete?**
 - ☒ 1-5 años
 - ☐ 5-10 años
 - ☐ 10-15 años
 - ☐ Más de 20 años
5. **¿Ha recibido algún tipo de formación especializada para ejercer como intérprete en los servicios públicos?**
 - ☒ Sí
 - ☐ No
6. **¿Presta sus servicios como intérprete de forma voluntaria o recibe algún tipo de remuneración?**
 - ☐ Voluntaria
 - ☒ A cambio de remuneración
 - ☐ Ambas
7. **¿Se dedica exclusivamente a la interpretación, o tiene a mayores otro empleo?**

☐ Soy intérprete exclusivamente

☒ Tengo otra profesión

8. ¿Con cuánta antelación suelen requerirse sus servicios?: Para los servicios públicos únicamente trabajo con interpretación telefónica. En este caso, no hay antelación. Recibo una llamada (que puede ser por una emergencia o por cualquier tipo de situación) y, si estoy disponible, la atiendo y presto el servicio de interpretación.

9. ¿Se le facilita algún tipo de información para poder preparar la interpretación?: Casi siempre, al coger la llamada me dicen brevemente qué servicio es y de qué tipo de llamada se trata (si el propio profesional del servicio público lo sabe con antelación, porque hay llamadas como para pedir una ambulancia que son emergencias y no se tiene nada de información previa, lógicamente).

10. ¿En qué ámbito trabaja más a menudo (sanitario, jurídico, educativo...)?: Sanitario e inmigración.

11. En qué modalidad trabaja más a menudo: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☐ En persona

☒ Interpretación telefónica

12. En qué modalidad le resulta más fácil o agradable trabajar: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☐ En persona

☒ Interpretación telefónica

13. Si quiere elaborar el porqué de la respuesta anterior: No he interpretado en los servicios públicos presencialmente nunca, así que estoy acostumbrado a la telefónica (con sus ventajas y sus inconvenientes).

14. Durante las interpretaciones, ¿tiende a interpretar de forma literal, palabra por palabra, o hace resúmenes del contenido?

☐ De forma literal

☐ Mediante resúmenes

☒ Otro: De forma fiel, pero según la urgencia del contexto, puede ser necesario omitir información que no necesita el profesional del servicio público. No es el caso de una policial o jurídica, pero sí de algunas llamadas de emergencia sanitaria.

15. ¿Recurre a la técnica de toma de notas, o interpreta de memoria?

☐ De memoria

☐ Mediante toma de notas

☐ Combinando ambas

☒ Ambas, en función del contexto

16. ¿Cómo reacciona en el caso de desconocer terminología utilizada por cualquiera de las partes?: Si es por no captar bien el sonido, puedo pedir una aclaración. Si es por desconocimiento del término, a) si no cambia el mensaje explicar con otras palabras el término, lo hago y b) si es importante, lo busco sobre la marcha rápidamente (no se nota).

17. ¿Sigue algún protocolo de conducta o código deontológico en su profesión (ejemplo: códigos deontológicos de asociaciones)? En caso afirmativo, ¿cuál?:
El de la empresa de interpretación telefónica para la que trabajo como intérprete autónomo.

18. ¿Cree que es necesario que se regule la profesión del intérprete en servicios públicos de forma más estricta, o considera usted que el sistema actual es satisfactorio?: En muchos contextos se ha logrado un avance muy positivo, pero sigue siendo necesaria una mayor implicación por parte del Estado para mejorar las condiciones y regular la profesión con el fin de garantizar la disponibilidad y la calidad de la interpretación en los servicios públicos.

Encuestado 8

1. **País de origen y lengua(s) materna(s):** España: español y coreano.
2. **Lenguas y combinación(es) de trabajo:** español/coreano – inglés (solo inversa).
3. **Formación**
 - ☒ Estudios superiores relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios superiores no relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios secundarios
 - ☐ Otro: _____
4. **¿Cuántos años lleva trabajando como intérprete?**
 - ☐ 1-5 años
 - ☒ 5-10 años
 - ☐ 10-15 años
 - ☐ Más de 20 años
5. **¿Ha recibido algún tipo de formación especializada para ejercer como intérprete en los servicios públicos?**
 - ☐ Sí
 - ☒ No
6. **¿Presta sus servicios como intérprete de forma voluntaria o recibe algún tipo de remuneración?**
 - ☐ Voluntaria
 - ☒ A cambio de remuneración
 - ☐ Ambas
7. **¿Se dedica exclusivamente a la interpretación, o tiene a mayores otro empleo?**

- ☐ Soy intérprete exclusivamente
- ☒ Tengo otra profesión
8. **¿Con cuánta antelación suelen requerirse sus servicios?:** Sin previo aviso.
9. **¿Se le facilita algún tipo de información para poder preparar la interpretación?:** Solo la razón por la que está en el hospital.
10. **¿En qué ámbito trabaja más a menudo (sanitario, jurídico, educativo...)?:**
Sanitario, jurídico.
11. **En qué modalidad trabaja más a menudo: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?**
- ☐ En persona
- ☒ Interpretación telefónica
12. **En qué modalidad le resulta más fácil o agradable trabajar: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?**
- ☒ En persona
- ☐ Interpretación telefónica
13. **Si quiere elaborar el porqué de la respuesta anterior:** Es más fácil entenderse.
14. **Durante las interpretaciones, ¿tiende a interpretar de forma literal, palabra por palabra, o hace resúmenes del contenido?**
- ☐ De forma literal
- ☒ Mediante resúmenes
- ☐ Otro: _____
15. **¿Recorre a la técnica de toma de notas, o interpreta de memoria?**
- ☒ De memoria
- ☐ Mediante toma de notas
- ☐ Combinando ambas

☐ Ambas, en función del contexto

- 16. ¿Cómo reacciona en el caso de desconocer terminología utilizada por cualquiera de las partes?:** Busco sinónimos coloquiales, normalmente los médicos son bastante conscientes de que hablan con gente no experta.
- 17. ¿Sigue algún protocolo de conducta o código deontológico en su profesión (ejemplo: códigos deontológicos de asociaciones)? En caso afirmativo, ¿cuál?:**
No, solo ser respetuoso con todas las partes.
- 18. ¿Cree que es necesario que se regule la profesión del intérprete en servicios públicos de forma más estricta, o considera usted que el sistema actual es satisfactorio?:** Hace falta que se oficialice y se externalice menos.

Encuestado 9

1. **País de origen y lengua(s) materna(s):** Marruecos: árabe y tamazight.
2. **Lenguas y combinación(es) de trabajo:** español – árabe/tamazight/francés (en las dos direcciones).
3. **Formación**
 - ☒ Estudios superiores relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios superiores no relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios secundarios
 - ☐ Otro: _____
4. **¿Cuántos años lleva trabajando como intérprete?**
 - ☒ 1-5 años
 - ☐ 5-10 años
 - ☐ 10-15 años
 - ☐ Más de 20 años
5. **¿Ha recibido algún tipo de formación especializada para ejercer como intérprete en los servicios públicos?**
 - ☒ Sí
 - ☐ No
6. **¿Presta sus servicios como intérprete de forma voluntaria o recibe algún tipo de remuneración?**
 - ☐ Voluntaria
 - ☒ A cambio de remuneración
 - ☐ Ambas

7. ¿Se dedica exclusivamente a la interpretación, o tiene a mayores otro empleo?

☒ Soy intérprete exclusivamente

☐ Tengo otra profesión

8. ¿Con cuánta antelación suelen requerirse sus servicios?: Depende del cliente.

9. ¿Se le facilita algún tipo de información para poder preparar la interpretación?: A veces sí, otras no.

10. ¿En qué ámbito trabaja más a menudo (sanitario, jurídico, educativo...)?:
Jurídico.

11. En qué modalidad trabaja más a menudo: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☒ En persona

☐ Interpretación telefónica

12. En qué modalidad le resulta más fácil o agradable trabajar: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☒ En persona

☐ Interpretación telefónica

13. Si quiere elaborar el porqué de la respuesta anterior:

14. Durante las interpretaciones, ¿tiende a interpretar de forma literal, palabra por palabra, o hace resúmenes del contenido?

☐ De forma literal

☒ Mediante resúmenes

☐ Otro: _____

15. ¿Recorre a la técnica de toma de notas, o interpreta de memoria?

☐ De memoria

- ☐ Mediante toma de notas
- ☐ Combinando ambas
- ☒ Ambas, en función del contexto

16. ¿Cómo reacciona en el caso de desconocer terminología utilizada por cualquiera de las partes?: Pedir más información.

17. ¿Sigue algún protocolo de conducta o código deontológico en su profesión (ejemplo: códigos deontológicos de asociaciones)? En caso afirmativo, ¿cuál?:
No.

18. ¿Cree que es necesario que se regule la profesión del intérprete en servicios públicos de forma más estricta, o considera usted que el sistema actual es satisfactorio?: Sí, es muy necesario.

Encuestado 10

1. **País de origen y lengua(s) materna(s):** Ucrania: ucraniano.
2. **Lenguas y combinación(es) de trabajo:** español – ucraniano/ruso (en las dos direcciones).
3. **Formación**
 - ☒ Estudios superiores relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios superiores no relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios secundarios
 - ☐ Otro: _____
4. **¿Cuántos años lleva trabajando como intérprete?**
 - ☐ 1-5 años
 - ☒ 5-10 años
 - ☐ 10-15 años
 - ☐ Más de 20 años
5. **¿Ha recibido algún tipo de formación especializada para ejercer como intérprete en los servicios públicos?**
 - ☒ Sí
 - ☐ No
6. **¿Presta sus servicios como intérprete de forma voluntaria o recibe algún tipo de remuneración?**
 - ☐ Voluntaria
 - ☒ A cambio de remuneración
 - ☐ Ambas

7. ¿Se dedica exclusivamente a la interpretación, o tiene a mayores otro empleo?

☐ Soy intérprete exclusivamente

☒ Tengo otra profesión

8. ¿Con cuánta antelación suelen requerirse sus servicios?: 15 minutos.

9. ¿Se le facilita algún tipo de información para poder preparar la interpretación?: Algunas veces sí.

10. ¿En qué ámbito trabaja más a menudo (sanitario, jurídico, educativo...)?:
Educativo.

11. En qué modalidad trabaja más a menudo: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☒ En persona

☐ Interpretación telefónica

12. En qué modalidad le resulta más fácil o agradable trabajar: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☒ En persona

☐ Interpretación telefónica

13. Si quiere elaborar el porqué de la respuesta anterior: Me gusta interactuar con el cliente “leyendo” su cara.

14. Durante las interpretaciones, ¿tiende a interpretar de forma literal, palabra por palabra, o hace resúmenes del contenido?

☒ De forma literal

☐ Mediante resúmenes

☐ Otro: _____

15. ¿Recurre a la técnica de toma de notas, o interpreta de memoria?

- ☐ De memoria
- ☐ Mediante toma de notas
- ☐ Combinando ambas
- ☒ Ambas, en función del contexto

16. ¿Cómo reacciona en el caso de desconocer terminología utilizada por cualquiera de las partes?: Utilizo sinónimos.

17. ¿Sigue algún protocolo de conducta o código deontológico en su profesión (ejemplo: códigos deontológicos de asociaciones)? En caso afirmativo, ¿cuál?:
Confidencialidad, fiabilidad, nunca digo mi opinión.

18. ¿Cree que es necesario que se regule la profesión del intérprete en servicios públicos de forma más estricta, o considera usted que el sistema actual es satisfactorio?: Si, de forma más estricta. Dado que hay muy pocos intérpretes de ucraniano, muchos servicios públicos cogen a cualquiera que sepa más o menos interpretar.

Encuestado 11

1. **País de origen y lengua(s) materna(s):** Brasil: portugués, español.
2. **Lenguas y combinación(es) de trabajo:** todas las combinaciones de español, portugués, inglés y francés en ambas direcciones.
3. **Formación**
 - ☒ Estudios superiores relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios superiores no relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios secundarios
 - ☐ Otro: _____
4. **¿Cuántos años lleva trabajando como intérprete?**
 - ☒ 1-5 años
 - ☐ 5-10 años
 - ☐ 10-15 años
 - ☐ Más de 20 años
5. **¿Ha recibido algún tipo de formación especializada para ejercer como intérprete en los servicios públicos?**
 - ☒ Sí
 - ☐ No
6. **¿Presta sus servicios como intérprete de forma voluntaria o recibe algún tipo de remuneración?**
 - ☐ Voluntaria
 - ☐ A cambio de remuneración
 - ☒ Ambas

7. ¿Se dedica exclusivamente a la interpretación, o tiene a mayores otro empleo?

☒ Soy intérprete exclusivamente

☐ Tengo otra profesión

8. ¿Con cuánta antelación suelen requerirse sus servicios?: 24 horas más o menos.

9. ¿Se le facilita algún tipo de información para poder preparar la interpretación?: Generalmente no. En líneas generales se nos informa de la temática de la sesión (seguimiento social, jurídico, psicólogo...) pero debido a la confidencialidad y a la delicadeza de los temas tratados, no suele haber mayor divulgación de información.

10. ¿En qué ámbito trabaja más a menudo (sanitario, jurídico, educativo...)?:
Sanitario, jurídico y psicosocial.

11. En qué modalidad trabaja más a menudo: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☐ En persona

☒ Interpretación telefónica

12. En qué modalidad le resulta más fácil o agradable trabajar: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☒ En persona

☐ Interpretación telefónica

13. Si quiere elaborar el porqué de la respuesta anterior: Tiene que ver directamente con la facilidad en el desempeño del trabajo. En la interpretación presencial hay muchos factores que influyen y facilitan la interpretación. En el caso de la telefónica, dependes única y exclusivamente del sonido, algo que no siempre es fiable o de buena calidad.

14. Durante las interpretaciones, ¿tiende a interpretar de forma literal, palabra por palabra, o hace resúmenes del contenido?

☐ De forma literal

☐ Mediante resúmenes

☒ Otro: Interpretaciones idiomáticas. No es palabra por palabra ya que daría lugar a expresiones erróneas o sin sentido en la lengua destino. Se busca que la interpretación no parezca una traducción, sino como lo diría un nativo en la lengua destino.

15. ¿Recurre a la técnica de toma de notas, o interpreta de memoria?

☐ De memoria

☐ Mediante toma de notas

☒ Combinando ambas

☐ Ambas, en función del contexto

16. ¿Cómo reacciona en el caso de desconocer terminología utilizada por cualquiera de las partes?: Se solicita aclaración a alguna de las partes con el protocolo "al habla el intérprete" y se explica a la otra parte que has solicitado aclaración, y por lo que has entendido significa XX (procedes a dar una explicación del término).

17. ¿Sigues algún protocolo de conducta o código deontológico en su profesión (ejemplo: códigos deontológicos de asociaciones)? En caso afirmativo, ¿cuál?: Sí, confidencialidad, profesionalidad, exactitud...

18. ¿Cree que es necesario que se regule la profesión del intérprete en servicios públicos de forma más estricta, o considera usted que el sistema actual es satisfactorio?: Sí. Sobre todo, en cuanto a formación se refiere, evitando así los "intérpretes colaterales", es decir, amigos, primos, hermanos...

Encuestado 12

1. **País de origen y lengua(s) materna(s):** Eslovaquia: eslovaco, húngaro.
2. **Lenguas y combinación(es) de trabajo:** todas las combinaciones de eslovaco, checo, húngaro, castellano, inglés y gallego en ambas direcciones.
3. **Formación**
 - ☐ Estudios superiores relacionados con la traducción e interpretación
 - ☒ Estudios superiores no relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios secundarios
 - ☐ Otro: _____
4. **¿Cuántos años lleva trabajando como intérprete?**
 - ☐ 1-5 años
 - ☐ 5-10 años
 - ☒ 10-15 años
 - ☐ Más de 20 años
5. **¿Ha recibido algún tipo de formación especializada para ejercer como intérprete en los servicios públicos?**
 - ☐ Sí
 - ☒ No
6. **¿Presta sus servicios como intérprete de forma voluntaria o recibe algún tipo de remuneración?**
 - ☐ Voluntaria
 - ☒ A cambio de remuneración
 - ☐ Ambas

7. ¿Se dedica exclusivamente a la interpretación, o tiene a mayores otro empleo?

☐ Soy intérprete exclusivamente

☒ Tengo otra profesión

8. ¿Con cuánta antelación suelen requerirse sus servicios?: Estoy disponible para interpretación telefónica 24 horas.

9. ¿Se le facilita algún tipo de información para poder preparar la interpretación?: Algunas mini formaciones dentro de la empresa.

10. ¿En qué ámbito trabaja más a menudo (sanitario, jurídico, educativo...)?:
Sanitario

11. En qué modalidad trabaja más a menudo: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☐ En persona

☒ Interpretación telefónica

12. En qué modalidad le resulta más fácil o agradable trabajar: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☒ En persona

☐ Interpretación telefónica

13. Si quiere elaborar el porqué de la respuesta anterior: Por teléfono se pierde mucha información visual y también auditiva.

14. Durante las interpretaciones, ¿tiende a interpretar de forma literal, palabra por palabra, o hace resúmenes del contenido?

☐ De forma literal

☒ Mediante resúmenes

☐ Otro: _____

15. ¿Recurre a la técnica de toma de notas, o interpreta de memoria?

- ☐ De memoria
- ☐ Mediante toma de notas
- ☐ Combinando ambas
- ☒ Ambas, en función del contexto

16. ¿Cómo reacciona en el caso de desconocer terminología utilizada por cualquiera de las partes?: Pedir más explicación, consultar traductor online.

17. ¿Sigue algún protocolo de conducta o código deontológico en su profesión (ejemplo: códigos deontológicos de asociaciones)? En caso afirmativo, ¿cuál?:
El de la empresa Dualia.

18. ¿Cree que es necesario que se regule la profesión del intérprete en servicios públicos de forma más estricta, o considera usted que el sistema actual es satisfactorio?: Más visibilidad sobre los detalles de nuestra profesión para que los usuarios puedan sacar más provecho del servicio.

Encuestado 13

1. **País de origen y lengua(s) materna(s):** Georgia: georgiano y ruso
2. **Lenguas y combinación(es) de trabajo:** español – georgiano/ruso (en las dos direcciones).
3. **Formación**
 - ☐ Estudios superiores relacionados con la traducción e interpretación
 - ☒ Estudios superiores no relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios secundarios
 - ☐ Otro: _____
4. **¿Cuántos años lleva trabajando como intérprete?**
 - ☐ 1-5 años
 - ☐ 5-10 años
 - ☒ 10-15 años
 - ☐ Más de 20 años
5. **¿Ha recibido algún tipo de formación especializada para ejercer como intérprete en los servicios públicos?**
 - ☐ Sí
 - ☒ No
6. **¿Presta sus servicios como intérprete de forma voluntaria o recibe algún tipo de remuneración?**
 - ☐ Voluntaria
 - ☐ A cambio de remuneración
 - ☒ Ambas

7. ¿Se dedica exclusivamente a la interpretación, o tiene a mayores otro empleo?

☐ Soy intérprete exclusivamente

☒ Tengo otra profesión

8. ¿Con cuánta antelación suelen requerirse sus servicios?: 1 hora.

9. ¿Se le facilita algún tipo de información para poder preparar la interpretación?: No.

10. ¿En qué ámbito trabaja más a menudo (sanitario, jurídico, educativo...)?:
Jurídico, sanitario.

11. En qué modalidad trabaja más a menudo: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☐ En persona

☒ Interpretación telefónica

12. En qué modalidad le resulta más fácil o agradable trabajar: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☐ En persona

☒ Interpretación telefónica

13. Si quiere elaborar el porqué de la respuesta anterior: Me resulta más cómodo.

14. Durante las interpretaciones, ¿tiende a interpretar de forma literal, palabra por palabra, o hace resúmenes del contenido?

☐ De forma literal

☐ Mediante resúmenes

☒ Otro: depende del caso, en los juzgados y comisarias principalmente de forma literal.

15. ¿Recorre a la técnica de toma de notas, o interpreta de memoria?

- ☐ De memoria
- ☐ Mediante toma de notas
- ☐ Combinando ambas
- ☒ Ambas, en función del contexto

16. ¿Cómo reacciona en el caso de desconocer terminología utilizada por cualquiera de las partes?: Pido explicación.

17. ¿Sigue algún protocolo de conducta o código deontológico en su profesión (ejemplo: códigos deontológicos de asociaciones)? En caso afirmativo, ¿cuál?:
No.

18. ¿Cree que es necesario que se regule la profesión del intérprete en servicios públicos de forma más estricta, o considera usted que el sistema actual es satisfactorio?: Es satisfactorio.

Encuestado 14

1. **País de origen y lengua(s) materna(s):** Ucrania: ruso y ucraniano.
2. **Lenguas y combinación(es) de trabajo:** todas las combinaciones de ruso, ucraniano, inglés y español en ambas direcciones.
3. **Formación**
 - ☒ Estudios superiores relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios superiores no relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios secundarios
 - ☐ Otro: _____
4. **¿Cuántos años lleva trabajando como intérprete?**
 - ☐ 1-5 años
 - ☒ 5-10 años
 - ☐ 10-15 años
 - ☐ Más de 20 años
5. **¿Ha recibido algún tipo de formación especializada para ejercer como intérprete en los servicios públicos?**
 - ☐ Sí
 - ☒ No
6. **¿Presta sus servicios como intérprete de forma voluntaria o recibe algún tipo de remuneración?**
 - ☐ Voluntaria
 - ☐ A cambio de remuneración
 - ☒ Ambas

7. ¿Se dedica exclusivamente a la interpretación, o tiene a mayores otro empleo?

☐ Soy intérprete exclusivamente

☒ Tengo otra profesión

8. ¿Con cuánta antelación suelen requerirse sus servicios?: Depende. 2 semanas lo máximo, media hora como poco.

9. ¿Se le facilita algún tipo de información para poder preparar la interpretación?: No siempre.

10. ¿En qué ámbito trabaja más a menudo (sanitario, jurídico, educativo...)?: Protección internacional, sanitario.

11. En qué modalidad trabaja más a menudo: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☒ En persona

☐ Interpretación telefónica

12. En qué modalidad le resulta más fácil o agradable trabajar: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☒ En persona

☐ Interpretación telefónica

13. Si quiere elaborar el porqué de la respuesta anterior:

14. Durante las interpretaciones, ¿tiende a interpretar de forma literal, palabra por palabra, o hace resúmenes del contenido?

☒ De forma literal

☐ Mediante resúmenes

☐ Otro: _____

15. ¿Recorre a la técnica de toma de notas, o interpreta de memoria?

- ☐ De memoria
- ☐ Mediante toma de notas
- ☐ Combinando ambas
- ☒ Ambas, en función del contexto

- 16. ¿Cómo reacciona en el caso de desconocer terminología utilizada por cualquiera de las partes?:** Si hay posibilidad se busca en el teléfono, si no se intenta documentar.
- 17. ¿Sigue algún protocolo de conducta o código deontológico en su profesión (ejemplo: códigos deontológicos de asociaciones)? En caso afirmativo, ¿cuál?:**
No, pero sigo ciertas normas de conducta.
- 18. ¿Cree que es necesario que se regule la profesión del intérprete en servicios públicos de forma más estricta, o considera usted que el sistema actual es satisfactorio?:** Creo que tienen que exigir que los intérpretes sean profesionales. Como abogada (mi otra profesión) he presenciado que el servicio de algún intérprete era muy precario. No se respetaban las obligaciones de fidelidad y abstenerse de manifestar su opinión personal.

Encuestado 15

1. **País de origen y lengua(s) materna(s):** Mauritania: pular.
2. **Lenguas y combinación(es) de trabajo:** pular/árabe/francés – español (en las dos direcciones).
3. **Formación**
 - ☒ Estudios superiores relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios superiores no relacionados con la traducción e interpretación
 - ☐ Estudios secundarios
 - ☐ Otro: _____
4. **¿Cuántos años lleva trabajando como intérprete?**
 - ☐ 1-5 años
 - ☒ 5-10 años
 - ☐ 10-15 años
 - ☐ Más de 20 años
5. **¿Ha recibido algún tipo de formación especializada para ejercer como intérprete en los servicios públicos?**
 - ☒ Sí
 - ☐ No
6. **¿Presta sus servicios como intérprete de forma voluntaria o recibe algún tipo de remuneración?**
 - ☐ Voluntaria
 - ☒ A cambio de remuneración
 - ☐ Ambas

7. ¿Se dedica exclusivamente a la interpretación, o tiene a mayores otro empleo?

☐ Soy intérprete exclusivamente

☒ Tengo otra profesión

8. ¿Con cuánta antelación suelen requerirse sus servicios?: De un día para otro, generalmente.

9. ¿Se le facilita algún tipo de información para poder preparar la interpretación?: Muy poca información.

10. ¿En qué ámbito trabaja más a menudo (sanitario, jurídico, educativo...)?: Jurídico y social (de asilo) en general.

11. En qué modalidad trabaja más a menudo: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☐ En persona

☒ Interpretación telefónica

12. En qué modalidad le resulta más fácil o agradable trabajar: ¿en persona, o a través de la interpretación telefónica?

☒ En persona

☐ Interpretación telefónica

13. Si quiere elaborar el porqué de la respuesta anterior: Porque en ámbitos como el de interpretación judicial o de asilo, la presencia física permite analizar mejor el contexto, generar más confianza en los usuarios y, por tanto, llevar a cabo una interpretación de calidad. Además, en interpretación telefónica puede haber problemas técnicos que dificulten el proceso. Eso sí, la interpretación telefónica es una alternativa real que, creo, ha venido para quedarse...

14. Durante las interpretaciones, ¿tiende a interpretar de forma literal, palabra por palabra, o hace resúmenes del contenido?

☐ De forma literal

☐ Mediante resúmenes

☒ Otro: Depende del contexto: hay veces que tienes que resumir porque el usuario, al no tener un nivel educativo muy alto, puede estar repitiendo muchas cosas o hacer rodeos que, al final, se resumen en una frase. Por otro lado, cuando se trata consultas psicológicas o sentencias judiciales, no se puede pasar por alto ciertos términos clave, de modo que, en ocasiones, hay que recurrir a la literalidad.

15. ¿Recurre a la técnica de toma de notas, o interpreta de memoria?

☐ De memoria

☐ Mediante toma de notas

☐ Combinando ambas

☒ Ambas, en función del contexto

16. ¿Cómo reacciona en el caso de desconocer terminología utilizada por cualquiera de las partes?: No me suele pasar, pero cuando pasa hay que preguntar a la parte implicada, de manera sutil, para que lo explique un poquito más y así poder transmitirlo a la otra parte sin generar desconfianza y dar la impresión de no estar a la altura.

17. ¿Sigue algún protocolo de conducta o código deontológico en su profesión (ejemplo: códigos deontológicos de asociaciones)? En caso afirmativo, ¿cuál?:

Sigo el código deontológico de la profesión en general (profesionalidad, imparcialidad, neutralidad, etc.) y si la asociación o la empresa para la que trabajo tiene su código, lo aplico también.

18. ¿Cree que es necesario que se regule la profesión del intérprete en servicios públicos de forma más estricta, o considera usted que el sistema actual es satisfactorio?: Satisfactorio no es. Hay que regularlo, pero habría que ver también en qué consiste regularlo... ¿Regularlo significa convertirlo en un privilegio para unos y no para otros? ¿Regularlo para que cualquiera que tenga formación y la capacidad, independientemente de su universidad, asociación o país de origen, pueda ejercer? ¿O convertirlo en profesión "elitista" para que solo aquellos que vengan de una determinada asociación o universidad tengan el privilegio sobre

los demás? Lo digo porque es lo que pasa, a veces, con la interpretación de conferencias...