



COMISIÓN EUROPEA

Grupo de Interés Especial en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos

INFORME FINAL

DIRECCIÓN GENERAL DE INTERPRETACIÓN





Las opiniones reflejadas en este informe son responsabilidad únicamente del Grupo de Interés Especial en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (SIGTIPS) y no reflejan necesariamente la opinión de la Comisión Europea.

Grupo de Interés
Especial en
Traducción e
Interpretación en los
Servicios Públicos

INFORME FINAL

Contenido

Prólogo

Introducción

I Una Europa multilingüe y multinacional

1. Idiomas y nacionalidades
2. La necesidad de la traducción y la interpretación
3. Instrumentos legales

II Temas

1. Disponibilidad
2. Calidad
3. Formación

III Sugerencias

Prólogo

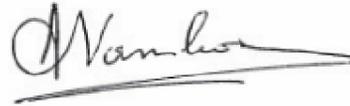
Los 27 Estados Miembros de la Unión Europea no podrían funcionar sin traductores e intérpretes. La lengua es la esencia vital de los políticos y de la vida pública y es la forma que usamos para expresar nuestros valores y ambiciones; al hablar la lengua de otro buscamos el entendimiento y la cooperación.

Este hecho cobra una nueva dimensión al pensar en los cientos de idiomas que se hablan en la actualidad en toda Europa. Las migraciones masivas en las últimas décadas, a lo largo y ancho de toda Europa, han llevado a que la diversidad lingüística sea ahora mayor que nunca. La traducción y la interpretación se han convertido en una parte fundamental en nuestras vidas, no solo en las organizaciones internacionales, los parlamentos, las cumbres políticas y las conferencias científicas, sino también en ayuntamientos, juzgados, hospitales y otros lugares donde la gente accede a los servicios públicos.

Es ahí, en el ámbito civil, donde la traducción y la interpretación se convierten en un derecho básico que todo individuo debería disfrutar. No se puede tener confianza en la justicia y el trato igualitario a menos que se asegure que todas las partes de una investigación delictiva o un juicio entienden todo y participan en los procesos. Por eso la UE y los Estados Miembros deben asentar normas en toda Europa que garanticen el derecho a la traducción y la interpretación donde se requiera para un trato justo y equitativo.

Me enorgullece saber que la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea apoya de forma clara la diversidad lingüística y prohíbe cualquier discriminación por motivos de lengua. La Comisión Europea financia las organizaciones y los proyectos que promueven el aprendizaje y la práctica de las lenguas en toda Europa, y apoyamos de forma directa las disciplinas académicas y profesionales sobre la traducción e interpretación para ampliar el conocimiento y elevar los estándares. Nuestro trabajo responde a algunas de las sugerencias de este valioso informe.

Le doy las gracias al Grupo de Interés Especial en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos por el trabajo tan importante que han llevado a cabo. Este informe muestra un claro análisis de donde estamos hoy y qué hace falta que suceda ahora; todos los entes implicados deberían prestarle la máxima atención. Puedo asegurarles que la Comisión Europea hará todo lo que pueda para apoyar sus esfuerzos.



Androulla Vassiliou
Miembro de la
Comisión Europea responsable de Educación, Cultura, Multilingüismo y Juventud

Introducción

El Grupo de Interés Especial en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos fue creado en el año 2010 por el Consejo Europeo de Lenguas (*European Language Council*) con el objetivo de generar un informe que analizase la situación de la traducción y la interpretación en los servicios públicos en Europa, identificase los problemas a los que deberá de enfrentarse y sugiriese a las partes interesadas cómo ocuparse de lo que, sin duda alguna, es un tema conflictivo en Europa.

Este informe se basa en otros dos estudios anteriores: el Informe Final del Grupo de Nivel Superior sobre el Multilingüismo¹ (*Final Report of the High Level Group on Multilingualism*), y el Informe Final del Foro de Reflexión sobre el Multilingüismo y sobre la Preparación del Intérprete² (*Final Report of the Reflection Forum on Multilingualism and Interpreter Training*). El primero ofrece la panorámica de los diferentes aspectos e implicaciones del multilingüismo y las sociedades multilingües, por ejemplo, el estado en el que se halla el proceso de concienciación sobre la necesidad de la traducción e interpretación en los servicios públicos; el segundo trata de la interpretación legal, una actividad relacionada con la traducción y la interpretación en los servicios públicos. Ambos han servido como fuentes e inspiración.

El punto III.6 del Comunicado de la Comisión “Una Nueva Estrategia para el Multilingüismo” dice lo siguiente: “Los intérpretes también ayudan a funcionar a las instituciones de las sociedades multilingües y apoyan a las comunidades inmigrantes en juzgados, hospitales, y los servicios policiales y de inmigración. Con la formación apropiada, los intérpretes pueden contribuir a preservar los derechos humanos y democráticos”³.

Como señala la comisionada Androulla Vassiliou, lo mismo sucede con los traductores: “en la Europa multicultural, multiétnica y multilingüe del mañana, la traducción tendrá un papel fundamental para asegurar la paz y la prosperidad”⁴.

Sin embargo, se deben crear las condiciones apropiadas para que los traductores e intérpretes en los servicios públicos sean capaces de desempeñar dicho papel crucial.

Todas las partes interesadas o responsables de la acción deben comprender que la traducción no consiste solo en manuales de instrucciones, patentes, software o literatura y que la interpretación no está solo relacionada con organizaciones supranacionales, relaciones internacionales o conferencias científicas. Cuando se requiere la traducción o la interpretación en los servicios públicos, ambas tratan con la gente de a pie, y dado que su uso puede provocar un gran impacto en sus vidas, no se trata simplemente de un tema de comunicación. Es más bien un tema de derechos – naturales, humanos-, derechos para ser promovidos, defendidos y garantizados.

“Una Europa de Ciudadanos –una Europa por y para la gente– sólo puede construirse de forma satisfactoria si aseguramos que las personas puedan ejercer sus derechos con pleno conocimiento de cuáles son y de qué modo los benefician”⁵. La traducción y la interpretación son cruciales para que la población pueda ejercerlos en una Europa del todo democrática. Conceder dichos servicios no es una opción sino una necesidad.

Este informe va dirigido a las autoridades supranacionales, nacionales y locales, proveedores de servicios públicos, instituciones de educación superior, traductores e intérpretes, todos ellos capaces de ayudar a nuestras sociedades a funcionar y asegurar el pleno disfrute de los derechos de todos, sean o no ciudadanos europeos.

1. Grupo de Nivel Superior sobre el Multilingüismo: Informe Final. 2007.
http://ec.europa.eu/education/policies/lang/doc/multireport_en.pdf

2. Foro de Reflexión sobre el Multilingüismo y la Formación del Intérprete: Informe Final. 2009.
<http://www.eulita.eu/sites/default/files/Reflection%Forum%Final%Report.pdf>

3. Comunicado de la Comisión al Consejo Europeo, al Parlamento Europeo, al Comité Socio-Económico Europeo y al Comité de Regiones, “Una Nueva Estrategia para el Multilingüismo”. 2005. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0596:FIN:EN:PDF>

4. “Jóvenes talentos para un arte ancestral”, discurso de la Comisaria Androulla Vassiliou en la Ceremonia de Premios para *Juvenes translators*, Bruselas, 25 de marzo de 2010.
<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=SPEECH/10/131&format=HTML&aged=0&language=EN&ilLanguage=en>

5. “Convirtiendo los derechos de los ciudadanos en una realidad tangible”, discurso de la Comisaria Viviane Reding en Amberes el 25 de octubre de 2010. <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=SPEECH/10/604>



|

I. Una Europa multilingüe y multinacional

Europa es cada vez más multilingüe y multinacional. El crecimiento de la Unión Europea ha llevado a un considerable número de migraciones entre los países miembros, mientras que los factores económicos, políticos o familiares han propulsado un flujo constante de inmigrantes y buscadores de asilo provenientes de países que no pertenecen a la UE ni se encuentran en Europa. Los que antes eran países emigrantes se han convertido en países inmigrantes. Con factores demográficos tales como el envejecimiento de la población o el descenso de la natalidad en Europa, por un lado, y la incesante pobreza e inestabilidad política en muchas partes del mundo, por otro lado, hacen pensar que esta tendencia continuará. Aunque las corrientes migratorias son por definición volátiles, todo apunta a que serán un fenómeno constante en las sociedades europeas.

1. Idiomas y nacionalidades

Los datos oficiales no son muy significativos. A 1 de enero de 2010, el número de no nacionales (gente que no son ciudadanos de sus países de residencia) en los 27 estados miembros de la UE era de aproximadamente 32,4 millones (un 6,4%) de la población total, y en España, en la misma fecha, el porcentaje de no nacionales era del 12,3%;⁶ en Praga, en marzo del 2010, alcanzaba el 11,8% de la población;⁷ los extranjeros residentes en Finlandia hacia el 2009 representaban unas 172 nacionalidades;⁸ cerca de 750.000 personas de entre 200 países emigraron a Irlanda del 2000 al 2007, etc.⁹ Como es obvio, si incluyésemos a los inmigrantes ilegales, las cifras serían mucho mayores.

En cuanto a las lenguas, Europa está aún más diversificada. La Carta Europea de Lenguas Regionales o Minoritarias promueve y protege unos 70 idiomas, pero estos son “usados tradicionalmente dentro del territorio de un estado por sus ciudadanos nacionales” y no incluye “las lenguas de quienes migran” (art. 1).¹⁰ Cabe recalcar que las lenguas cambian su estatus dependiendo de dónde se hablan y, a propósito de la Carta, en cualquier Estado miembro de la Unión Europea hasta las propias lenguas de la UE pueden ser consideradas migratorias. Por ejemplo, un idioma como el italiano es reconocido como lengua oficial en las instituciones de la UE, Italia, San Marino y Suiza; pero es una lengua regional/minoritaria en Croacia y Eslovenia, y es una lengua migratoria donde quiera que vivan los inmigrantes italianos.

Si consideramos las lenguas migratorias, claramente vemos la extraordinaria riqueza y diversificación del mapa del lingüístico europeo. Por ejemplo, un estudio que cubría 22 países, llevado a cabo en 2006 por el programa VALEUR (Valoración de Todas las Lenguas de Europa) identificó no menos de 438 idiomas, de los cuales 288 estaban en uso en el Reino Unido.¹¹ Sin embargo, esta situación está en constante flujo. Como resultado de la movilidad en Europa y las constantes migraciones, el número de hablantes de lenguas migratorias crece gradualmente, como es probable que también hagan las lenguas habladas en Europa. En febrero de 2011, por ejemplo, los agentes de la Policía Metropolitana de Londres dieron el dato de que en solo en Londres se hablaban hasta 340 lenguas distintas.¹²

En Europa hay cientos de grupos y comunidades de habla que usan otros tantos idiomas diferentes.

6. Fuente: Eurostat. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>

7. Fuente: The Prague Post, 21 de abril de 2010. <http://www.praguepost.com/news/4214-foreign-resident-numbers-stable.html>

8. Fuente: Tilastokeskus. http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2009/01/vaerak_2009_01_2010-09-30_kat_001_en.html

9. Fuente: Comité Consultorio Nacional sobre Racismo e Interculturalismo, Documento de Apoyo 5, Interpretación, Traducción y Cuerpos Públicos en Irlanda: La Necesidad de Políticas y Entrenamiento. 2007. <http://www.nccri.ie/advocacy.html>

10. Carta Europea de Lenguas Regionales or Minoritarias (*European Charter for Regional or Minority Languages*) <http://conventions.coe.int/Treaty/EN/Treaties/Html/148.htm>

11. VALEUR – Valoración de Todas las Lenguas de Europa (*Valuing All Languages in Europe*) (programa del segundo trimestre, 2004-2007) fue un programa llevado a cabo bajo el auspicio del Centro Europeo de Lenguas Modernas, un cuerpo del Concilio Europeo con base en Graz. www.ecml.at/mtp2/valeur

12. Clement A. and Brooker M. (2011): “Interpretación a distancia para la Policía Metropolitana de Londres”. http://www.videoconferenceinterpreting.net/files/AVIDICUS_symposium_abstracts.pdf



2. La necesidad de la traducción y la interpretación

Cuando las personas que se desplazan, emigran o buscan asilo no poseen un conocimiento adecuado de la lengua o lenguas locales - lo que suele ser bastante habitual- necesitan ayuda con la lengua para poder interactuar con los servicios públicos: autoridades locales de inmigración, policía, autoridades educativas, personal de seguridad, trabajadores de la seguridad social, etc. Por tanto, hasta que no tengan la suficiente desenvoltura con la lengua local, sus necesidades comunicativas solo pueden lograrse con la traducción y la interpretación. Tal hecho es particularmente obvio en el caso de las personas que buscan asilo puesto que la comunicación es necesaria para verificar su estatus y otorgarle o no la condición de refugiado.

Por otro lado, la traducción y la interpretación se suelen requerir para ayudar a los proveedores de servicios públicos a garantizar sus servicios para la gente con conocimiento limitado de la lengua local.

Se debe tener en cuenta también que la población residente - no nacional- no son los únicos beneficiarios en potencia de la traducción y la interpretación en los servicios públicos. Cualquier persona que viaje al extranjero puede encontrarse necesitado de asistencia lingüística para poder comunicarse con los proveedores de servicios.

Como resultado de la creciente
movilidad, la traducción y la
interpretación se han convertido en una
necesidad que no se puede ignorar

3. Instrumentos legales

La mayoría de los instrumentos y documentos internacionales y europeos, desde la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (*Universal Declaration of Human Rights*)¹³ hasta la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (*Charter of Fundamental Rights of the European Union*),¹⁴ prohíben de forma explícita la discriminación en lo referente a la lengua o reconocen derechos que sólo pueden ponerse en práctica en gente que no conoce la lengua o lenguas locales o no puede establecer una comunicación usando su propio idioma mediante la traducción y la interpretación. Un ejemplo sería el derecho al asilo o el derecho al consentimiento informado en el ámbito médico.

No obstante, mientras que los idiomas minoritarios o regionales y sus hablantes tienen protección de acuerdo con lo dispuesto en la Carta Europea de Lenguas Regionales o Minoritarias (*European Charter for Regional or Minority Languages*), las lenguas migratorias apenas tienen consideración en los documentos internacionales. Una excepción sería la Declaración Universal de los Derechos Lingüísticos (*Universal Declaration of Linguistic Rights*) de la UNESCO¹⁵, la cual declara en el Apartado 3.2 que “los derechos colectivos de los grupos de lenguas podrán incluir [...] el derecho a recibir atención en su propio idioma por parte de los organismos gubernamentales y en las relaciones socioeconómicas”.¹⁶

Además, al contrario de lo que ocurre en las esferas legales, donde los instrumentos internacionales han consagrado los derechos relacionados con el lenguaje desde la Convención para la Protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales (*Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms*)¹⁷ en 1950, y más recientemente con la Directiva para el derecho a la interpretación y la traducción e los procesos penales de la Unión Europea (*Directive on the right to interpretation and translation in criminal proceedings*),¹⁸ parece no haber ningún instrumento legal internacional que garantice el derecho a la traducción y la interpretación en el campo de los servicios públicos.

A nivel nacional, la situación varía de un país a otro. Sin embargo, mientras que las leyes o sugerencias referentes a la traducción e interpretación en los servicios públicos en diferentes entornos no son casos aislados, el derecho a su acceso en todos los servicios públicos no está por lo general contemplado en las legislaciones nacionales.

La proliferación de las lenguas y los grupos y comunidades de habla distinta hace que sea urgente el reconocimiento del derecho a la traducción e interpretación en los servicios públicos mediante instrumentos legales internacionales y legislaciones nacionales

13. Declaración Universal de los Derechos Humanos.
<http://www.un.org/en/documents/udhr/index.shtml>

14. Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.
http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_en.pdf

15. Universal Declaration of Linguistic Rights. <http://www.unesco.org/most/lnngo11.htm>

16. Se debe tener en cuenta que la Declaración distingue entre “comunidades de habla” y “grupos de habla”. La primera se refiere a “cualquier sociedad humana establecida históricamente en un espacio territorial particular” (Art. 1.1), mientras que el segundo se refiere a “inmigrantes, refugiados, gente deportadas y miembros de diásporas” (Art. 1.5).

17. Convención para la Protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales.
<http://conventions.coe.int/treaty/en/treaties/html/005.htm>

18. Directiva 2010/64/EU del Parlamento Europeo y del Consejo del 20 de octubre de 2010 sobre el derecho a la traducción e interpretación en los procesos delictivos.
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:280:0001:0001:EN:PDF>



II. Temas

Los temas principales a tener en cuenta en el contexto de la traducción y la interpretación en los servicios públicos tienen que ver con la disponibilidad y calidad de los servicios así como con la preparación de los traductores e intérpretes.

1. Disponibilidad

Siempre ha existido la traducción e interpretación en los servicios públicos voluntaria o *ad hoc*. No obstante, no había ninguna práctica específica, y la traducción e interpretación para inmigrantes era vista como un trabajo de bajo *estatus* llevado a cabo por personas no cualificadas. Sólo a partir de los años 60, en algunas partes de Europa, se reconoció esta actividad como un servicio que debía de hacerse por profesionales.

Hoy en día no existe en Europa uniformidad a la hora de facilitar los servicios de traducción e interpretación para los emigrantes y gente que necesita asistencia con el idioma, dado que las autoridades y los proveedores de servicios públicos responden de formas distintas. En algunos países, como por ejemplo los países nórdicos, cuentan con un derecho establecido por ley desde hace décadas; en otros países no es obligatoria la provisión de estos servicios, pero las autoridades centrales suelen promoverlos; y en otros países tal provisión se llevan a cabo por autoridades nacionales o locales. Cuando no hay recursos, se suele recurrir a los traductores e intérpretes voluntarios o a organizaciones caritativas, ONGs, etc. En algunos países el suministro de la traducción e interpretación en los servicios públicos está centralizado, y en otros ocurre lo contrario o bien está regulado por agencias privadas.

Aún así, sin tener en cuenta cómo estén organizados, los servicios de traducción e interpretación suelen ser inaccesibles o inadecuados.

Una de las áreas de estudio en relación con todos los organismos que tratan con las preguntas y las quejas del público es el fracaso para identificar de forma adecuada las cuestiones lingüísticas. Es común que, cuando alguien requiere los servicios de un traductor o intérprete, sean familiares o amigos quienes lo hagan, y poner a disposición intérpretes profesionales y cualificados no es una práctica estándar para los proveedores de servicios. Esto puede ocurrir en muchos entornos e incluye muchas áreas de provisión de servicios gubernamentales.¹⁹

Esta situación no es exclusiva de ningún país en particular. Los informes expedidos por la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (*European Commission against Racism and Intolerance*), referidos a varios países europeos, confirman que la disponibilidad de los servicios es, a escalas variables, un problema común en Europa, en particular con los idiomas menos hablados.²⁰ Existen varios ejemplos de buenas prácticas, pero en la mayoría de los países, el acercarse a los centros proveedores de servicios públicos no garantiza una asistencia lingüística de calidad profesional ni la existencia de material relevante traducido a su propio idioma.

19. Comité Nacional Consultativo sobre Racismo e Interculturalidad [Irlanda]: emitido a la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia. 2006. <http://www.nccri.ie/submissions/06JuneRacismEC.pdf>

20. Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia, Cuerpo de seguimiento del país. http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/activities/countrybycountry_en.asp



Varias son las razones que se podrían dar para explicar esta situación: la falta de una legislación apropiada, falta de voluntad política, falta de concienciación por parte de los proveedores de servicios públicos y falta de recursos, de traductores e intérpretes competentes en los pares de lenguas requeridos. Cuando el servicio de traducción o interpretación se lleva a cabo por personas sin preparación o miembros de la familia, incluso niños, o si se hace utilizando otras lenguas vehiculares, la comunicación puede verse entorpecida, incluso ser imposible. Potencialmente los efectos son devastadores para la salud, la libertad individual e incluso la vida de las personas implicadas.

Los servicios de traducción e interpretación no disponibles o inadecuados pueden tener graves repercusiones

Las nuevas tecnologías juegan ya un papel muy importante en el tema de la disponibilidad. La interpretación a distancia y la interpretación por videoconferencia son cada vez más usadas en el entorno de los servicios públicos y legales.²¹ Además de reducir los costes de transporte (lo que permite un uso más eficaz de los recursos y aumenta la seguridad y la rapidez de los procesos legales), ayudan a solventar la escasez de intérpretes cualificados en la zona.

Lo mismo sucede con la interpretación telefónica, la cual es también cada vez más común en los servicios públicos, incluyendo los entornos sanitarios, pues ofrece ventajas tales como mayor privacidad para los pacientes y, de nuevo, acceso más fácil a profesionales en lugar de tener que depender de familiares o gente inexperta, etc.²²

La tecnología puede contribuir a aumentar la disponibilidad de los servicios de traducción e interpretación.

21. Estas dos formas de interpretación se pueden definir de la siguiente manera: “la interpretación por videoconferencia (VCI) es el tipo que se usa cuando el proceso tiene lugar en dos lugares distintos (ej. un tribunal y una prisión) unidos *via* video, con el intérprete situado en uno de los dos extremos. La interpretación remota (RI) es el tipo usado cuando los procesos tienen lugar en un mismo sitio (ej. un tribunal) pero el intérprete se encuentra en otro lugar (ej. otro tribunal) y trabaja a través de un video”. Braun S. and Taylor J. (2011): “Resultados de AVIDICUS parte I: Los servicios judiciales y los intérpretes legales por videoconferencia y a distancia – resultados de dos sondeos europeos” (*AVIDICUS results part I: The views of judicial services and legal interpreters on videoconference and remote interpreting – results of two European surveys*). http://www.videoconferenceinterpreting.net/files/AVIDICUS_symposium_abstracts.pdf

22. Un buen ejemplo de un servicio de interpretación telefónica sería Babel, el servicio que opera en la comunidad flamenca de Bélgica y proporciona interpretación en unos cuarenta idiomas en variedad de ámbitos tales como el sanitario, la integración, el educativo, el del bienestar, el laboral, etc. En el 2009, respondieron a unas 18.000 llamadas. <http://www.vlaamsetolkentelefoon.be/downloads/category/3.html>



2. Calidad

Al atender y buscar la calidad en la traducción e interpretación en los servicios públicos, las distintas partes implicadas –los proveedores de servicios, los clientes, el gobierno o autoridades locales, y el traductor o intérprete– pueden hacerlo de formas distintas. No obstante, si el criterio principal es satisfacer las necesidades comunicativas y permitir que se disfruten de los derechos al completo, está claro que no se ha conseguido todavía. La calidad, por tanto, es un tema que debe resolverse con urgencia y seriedad.

Existen muchos factores que podrían mejorar la calidad y deberían considerarse con detenimiento. Uno de ellos es la profesionalización. La mala calidad muchas veces se debe al hecho de que son traductores e intérpretes no profesionales quienes ejecutan dicha labor en los servicios públicos. Es más, por lo general no se reconoce como tal la profesión de traductor o intérprete en los servicios públicos. La profesionalización sin duda mejoraría la situación actual, siempre que se empezara con una identificación clara de las funciones y obligaciones por parte de los practicantes y se creasen asociaciones profesionales. Se debe tener en cuenta, sin embargo, que debido a la constante oscilación de la demanda, en particular para las lenguas menos usadas, la traducción e interpretación podrían resultar estar mal remuneradas y por tanto no ser viables como una ocupación profesional a tiempo completo. Aumentar las tasas a un nivel comparable con los que se aplican en otros campos podría ayudar a abordar el problema mientras que contribuiría al mismo tiempo a hacer la profesión más atractiva y respetada.

La profesionalización y una remuneración adecuada ayudarían a mejorar la calidad de los servicios de traducción e interpretación.

La educación, la formación y la cualificación son prerequisites para la calidad. Sin embargo, no siempre están disponibles y, ante una situación de necesidad, la traducción e interpretación se suele llevar a cabo por personas que no están adecuadamente preparadas o cualificadas. Además, los proveedores de servicios públicos prefieren contratar a traductores e intérpretes no cualificados para ahorrar dinero. Esto se podría resolver promoviendo sistemas de acreditación nacional de traductores e intérpretes como, por ejemplo, en Suecia o Dinamarca, y/o creando registros nacionales, como se ha hecho en el Reino Unido, usando directivas para recomendar a los proveedores el uso de traductores e intérpretes acreditados y registrados como modo de mejorar la calidad de la traducción/interpretación y, por ende, la calidad del servicio mismo.

Cuando entran en juego agencias, éstas pueden inclinarse también por usar traductores e intérpretes poco o nada cualificados con el fin de mantener la competencia en el mercado mediante las tarifas en vez por medio de la calidad. Una posible solución del problema sería otorgar un sistema de reconocimiento y autorización oficial exclusivamente para aquellas agencias que usen traductores e intérpretes formados adecuadamente.

Se necesitan introducir algunos estándares para los traductores e intérpretes y para las agencias que trabajan con los proveedores de servicios públicos.

Concienciando a los proveedores de servicios públicos de la naturaleza y función de la traducción e interpretación en los servicios públicos también serviría para mejorar la calidad del servicio. Se debería apoyar de forma activa la cooperación entre ambas partes dado que una condición fundamental para ofrecer un servicio de calidad debe ser el entendimiento del papel, los objetivos, las expectativas y las restricciones de la otra parte. Ofrecer información sobre la mejor forma de trabajar o usar la experiencia de los traductores e intérpretes podría convertirse en una parte integral de la formación de trabajadores sociales, agentes de policía, personal sanitario, etc. Además se podrían incluir sesiones de prácticas conjuntas de traductores, intérpretes y proveedores de servicios públicos como parte de la formación estándar.

La calidad mejoraría con una mayor cooperación y un mejor entendimiento entre los traductores e intérpretes y los proveedores de servicios públicos.

En muchos países no hay una clara distinción entre el papel de los traductores e intérpretes y el de los empleados bilingües, los abogados defensores, los mediadores culturales, etc. Dicha cuestión podría resolverse desarrollando una serie de códigos éticos y prácticas profesionales apropiadas que también incluyese temas como la imparcialidad y la confidencialidad. Podrían servir de ejemplo los códigos en uso en otros países o en otros campos.

Se deberían también mejorar las condiciones de trabajo, en especial las de los intérpretes. Al contrario que los intérpretes de conferencia, los intérpretes de los servicios públicos normalmente trabajan de forma aislada y pueden llegar a trabajar durante horas sin que ningún compañero les ayude o se turne con ellos, lo que obviamente puede tener un impacto negativo.

Se debe prestar especial atención a las condiciones en las que se ofrece la interpretación por videoconferencia o por teléfono, particularmente en aquellos aspectos que afectan a la dinámica de la comunicación (calidad del sonido y de la imagen, la visibilidad de los participantes, etc.).

Puesto que la tecnología apunta a desempeñar un papel significativo, ésta debe considerarse una fuente útil. Una de las claves para el uso de las nuevas tecnologías, orientada hacia la calidad, sería formar a los intérpretes y a los proveedores sobre el mejor modo de aprovechar el equipamiento en los distintos entornos de comunicación y en el desarrollo de estándares.

Se deben mejorar las condiciones laborales y tener total conocimiento de las necesidades técnicas y comunicativas en cualquier entorno para mejorar los servicios de interpretación.

En lo que respecta a la traducción en los servicios públicos, en particular con las lenguas y combinaciones de lenguas menos comunes, no parece que las nuevas tecnologías tengan un papel muy significativo. Los recursos como las memorias de traducción o las bases de datos multilingües, por ejemplo, no suelen estar disponibles, lo que se refleja de forma negativa en la calidad.

La calidad mejoraría si se creasen herramientas de traducción apropiadas y disponibles para los traductores.

3. Formación

Aunque la preparación es crucial, sigue siendo un área problemática en la traducción e interpretación en los servicios públicos. Por esa razón, salvo en algunos países, la profesionalización sigue sin alcanzarse.

La mayoría de los países receptores de inmigración no se han dado cuenta del gran número de necesidades y nuevas realidades que llegan con la oleada de personas procedentes de otras culturas y con otras lenguas, y están en proceso de encontrar las respuestas adecuadas a tales desafíos. La sociedad en general, las instituciones gubernamentales o las académicas no parecen estar muy interesadas en la traducción e interpretación, lo que se refleja a menudo en la formación disponible.

La limitada disponibilidad de los programas de formación por un lado, y la falta de información y concienciación por parte de los proveedores de servicios públicos por otro, junto con la creencia general de que basta con tener un nivel básico del idioma para hacer de traductor o intérprete, dan lugar al hecho de que a menudo quienes efectúan las traducciones e interpretaciones son las personas sin las habilidades necesarias.

La comunicación multilingüe e intercultural necesita traductores e intérpretes debidamente preparados y cualificados.

A pesar de todo, se han hecho varios progresos y las oportunidades de formación y de investigación han ido aumentando de forma constante en los últimos años. Sin embargo, aún no se han cumplido los objetivos en lo referente a la disponibilidad y a la calidad.

La oferta de programas de formación en los distintos países europeos varía desde inexistentes hasta otros totalmente institucionalizados (que obviamente son la excepción). No solo las universidades ofrecen cursos y programas, existen también instituciones y organizaciones que ofrecen educación continua fuera del sistema universitario. En cambio, los objetivos de formación son muy diversos, y lo mismo ocurre con las perspectivas adoptadas.

En lo referente a las universidades, por las razones relacionadas con la falta de conocimiento sobre las competencias requeridas en los servicios públicos y la falta de recursos, no suelen existir programas de grado o postgrado completos que conduzcan a títulos del tipo de graduado o de master, aceptados oficial e internacionalmente.

Cuando se ofrecen, tanto dentro como fuera de las universidades, los programas de formación se encuentran con varias dificultades como, por ejemplo, la falta de materiales de enseñanza apropiados o los diferentes niveles de rendimiento, o la propia formación de los educadores y formadores. A menudo, los traductores e intérpretes tienen muy poca experiencia, o ninguna, en la educación universitaria o la investigación, y de igual modo, muchos educadores pueden tener una buena base académica pero no tienen experiencia de primera mano. A ello hay que sumar la escasa disponibilidad de educadores para ciertos idiomas o combinaciones.

En lo que respecta a la investigación, incluso en lo que se considera por definición un campo multilingüe, la lengua puede ser un problema. Los trabajos de investigación pueden no estar disponibles para los practicantes cuyas competencias estén confinadas a su propia lengua o la de su país de residencia, y aquellos trabajos en otros idiomas no suelen tener mucho uso fuera de las fronteras del país.

Para cumplir con las necesidades de la traducción e interpretación en los servicios públicos es necesario desarrollar programas de formación basados en una cuidada planificación. Son varios los aspectos a tener en cuenta antes de diseñar un curso como, por ejemplo, duración, procesos de admisión, competencias, modos de evaluación, etc.

La traducción e interpretación en los servicios públicos requiere programas de formación que estén diseñados de forma apropiada.

La duración puede variar dependiendo de factores diversos tales como las restricciones institucionales o legales (en especial respecto a los programas universitarios), la disponibilidad de fondos y el perfil de los formadores. Se tendrá que evaluar la eficacia de los cursos intensivos o *ad hoc*.

Los procedimientos de selección de buenos candidatos deberían incluir requisitos de admisión tales como exigir una formación básica (p.e. nivel de grado o las competencias del mismo), competencias en idiomas (exigidas según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (CEFR))²³ así como un buen examen o test de aptitud. Para cumplir con las necesidades de los servicios públicos en lo referente a las lenguas o grupos de lenguas, los requerimientos de acceso deberían ser lo bastante flexibles como para permitir la admisión de candidatos que hayan adquirido sus habilidades y competencias de forma informal, o que posean la formación básica pero no cumplen con los estándares de la educación formal (p.e. personas de origen inmigrante que vengan de países con sistemas educativos diferentes o que no se reconozcan sus calificaciones) o que necesiten formación adicional (ej. mejorar su competencia lingüística).

Para adquirir dichas competencias, se debería hacer referencia al conjunto de competencias desarrollado para el Máster Europeo de Traducción²⁴ y/o a las competencias incluidas en Informe Final del Foro de Reflexión sobre el Multilingüismo y la Formación del Intérprete, o, con respecto a la formación en interpretación médica, a los documentos generados por el proyecto MedInt.²⁵ Las competencias que como mínimo se deberían incluir son: competencias lingüísticas e interculturales, habilidades interpersonales, competencias traductológicas y de interpretación, competencias tecnológicas y documentales, y de ética profesional.

La formación puede ser de contenido específico en una lengua o de contenido independiente. Esa opción dependerá en gran parte de la oferta y número de formadores y su dominio, sin mencionar la disponibilidad de los planes para una formación de contenido independiente. Respecto a esto, debe tenerse en cuenta que, en cierto modo, los idiomas siempre serán un problema, pues la mayoría de los que se usan en los servicios públicos son poco comunes o no se encuentran en el ámbito de los que ofertan por lo general en las universidades europeas. Este problema se podría resolver trabajando en nuevas tecnologías que facilitasen la creación de un ambiente de aprendizaje virtual. La enseñanza y aprendizaje a distancia harían posible la formación, independientemente de la localización o la distancia geográfica entre formadores y estudiantes.

Se podría resolver la poca disponibilidad local de los formadores mejorando la educación y el aprendizaje a distancia.

23. Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (*Common European Framework of Reference for Languages*). http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_EN.pdf

24. Máster Europeo de Traducción (EMT) Expert Group: Competencias para traductores profesionales, expertos en comunicación multilingüe and multimedia. http://ec.europa.eu/dgs/translation/programmes/emt/key_documents/emt_competences_translators_en.pdf

25. Resumen de informe: Workpackage 6. http://www.uni-graz.at/en/wp6_curriculum_final.pdf



Finalmente, las iniciativas para la formación de formadores son importantes. Hasta ahora no se le ha dado mucha importancia, tanto en la investigación como en la práctica, y esos programas sólo se ofertan en la actualidad en unas pocas universidades.

Para mejorar la calidad de la formación, la formación de los formadores y profesores debería convertirse en una práctica regular. Se debería diseñar un plan estandarizado e implementarlo mediante métodos de aprendizaje que tuviesen en cuenta los últimos hallazgos en la investigación. De nuevo, las nuevas tecnologías que facilitasen la enseñanza a distancia serían beneficiosas para facilitar el acceso.

**Preparar a los formadores es un requisito
para la correcta formación de los traductores e intérpretes.**

III Sugerencias

El acceso a la traducción y a la interpretación en los servicios públicos es un derecho humano natural que debe ser garantizado, esté o no reflejado de forma explícita en los instrumentos legales. Si no se lleva a cabo, se puede poner en peligro la vida y el bienestar de millones de personas y perpetuar un panorama social donde no haya igualdad.

Es responsabilidad de la Unión Europea, de las autoridades locales y nacionales, de los proveedores de servicios públicos, de las instituciones de educación superior y de los propios traductores e intérpretes cumplir con su parte y crear iniciativas que cambien el curso actual de los acontecimientos.

Por su parte, el Grupo de Interés Especial en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos presenta las siguientes sugerencias.

Para la Unión Europea

- organizar una conferencia con el objetivo de aumentar la concienciación sobre la importancia y la urgencia que tiene resolver los problemas relacionados con la traducción e interpretación en los servicios públicos
- promover de forma activa el reconocimiento oficial del derecho a la traducción e interpretación en los servicios públicos
- proponer proyectos para el desarrollo de un plan de formación central para traductores e intérpretes de los servicios públicos y para preparar a los formadores.
- otorgar un sello distintivo de la Unión Europea para aquellos programas formativos que cumplan los estándares de calidad
- fomentar una opinión unánime por parte de la UE acerca de la certificación y la acreditación
- fundar proyectos para traducir las publicaciones más significativas sobre los aspectos teóricos y prácticos
- promover y financiar la investigación

Para las autoridades nacionales y locales

- promover una legislación que garantizase el derecho a la traducción e interpretación en los servicios públicos
- desarrollar mecanismos para la acreditación de agencias
- crear sistemas de acreditación y registros de traductores e intérpretes cualificados
- reconocer la profesión
- implementar formas para controlar y asegurar la calidad

Para los proveedores de servicios públicos

- facilitar servicios de traducción e interpretación en todos los entornos
- usar las nuevas tecnologías para permitir los servicios de traducción e interpretación cuando se considere apropiado
- contratar traductores e intérpretes correctamente formados y cualificados
- formar al personal para trabajar con traductores e intérpretes
- mejorar las condiciones de trabajo de los traductores e intérpretes, incluyendo las remuneraciones

Para las instituciones de educación superior

- ofrecer programas de formación bajo un plan diseñado de forma apropiada
- admisión abierta a candidatos que no tengan las calificaciones formales oportunas
- promover y poner en funcionamiento algunas investigaciones destinadas a desarrollar las herramientas de traducción, en especial para las lenguas menos usadas, al igual que desarrollar la interpretación a distancia o por videoconferencia.
- disponer de instalaciones para la enseñanza a distancia cuando se considere apropiado
- ofrecer programas para la educación de los formadores

Para los traductores e intérpretes

- buscar de forma activa la profesionalización
- desarrollar códigos éticos y práctica profesional
- pensar en la forma de definir estándares para el uso de las nuevas tecnologías

Agradecimientos

Los miembros del Grupo de Interés Especial en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos desean expresar su gratitud a la Comisaria Androulla Vassiliou por su interés en las actividades del Grupo.

Nuestro especial agradecimiento a la Dirección General de Interpretación de la Unión Europea (*DG Interpretation*) y a la Dirección General de Traducción (*DG Translation*), en particular a Pinuccia Contino y Wolter Witteveen por su constante apoyo a la iniciativa, y a Edyta Siomek y Luigi Fiorino por participar como observadores en las reuniones del Grupo.

Miembros del Grupo de Interés Especial en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (SIGTIPS)

Fotini Apostolou, profesor de Traducción e Interpretación, Departamento de Traducción y Estudios Interculturales, Universidad Aristóteles de Tesalónica, Grecia.

Anastasia Atabekova, catedrática de Lingüística Comparada y Traducción, directora del Departamento de Lenguas Extranjeras, supervisora del Programa de Grado en Traducción Legal Académica, Facultad de Derecho, Peoples' Friendship University of Russia, Moscú.

Izabella Badiu, profesora de Traducción e Interpretación de francés, directora del Departamento de Lenguas Modernas Aplicadas, Universidad Babeş-Bolyai, Cluj, Rumanía.

Maria da Conceição Bravo, profesora ayudante, Universidad de Algarve, Faro, Portugal.

Danielle D'Hayer, profesora asociada en la London Metropolitan University; directora del master en Interpretación; directora del master en Interpretación en Servicios Públicos (Sanitario y Legal); coordinadora de cursos cortos de interpretación.

Fernando Ferreira Alves, profesor en la Universidad do Minho, Portugal. Actualmente enseña Traducción Especializada, Localización y Administración de Proyectos a grados y postgrados.

Erik Hertog, catedrático de Estudios de Cultura e Interpretación en la Universidad de Lessius, Amberes, Bélgica, y coordinador y miembro de la Comisión Europea en la Dirección General de Proyectos de Justicia sobre la Interpretación Legal y Traducción en los Procesos Delictivos.

Mira Kadric, catedrática de Interpretación y Didáctica de la Traducción, Centro de Traducción, Universidad de Viena, Austria.

Sylvia Kalina, catedrática de Comunicación Multilingüe con énfasis especial en Interpretación, Universidad de Ciencias Aplicadas de Colonia, Alemania.

Helge Niska, traductor autónomo, formador y examinador de intérpretes en los servicios públicos y de conferencia, antiguo profesor en el Instituto de Interpretación y Traducción, Universidad de Estocolmo, Suecia.

Isabelle Pérez, profesora de Lenguas e Interculturalidad, Universidad Heriot-Watt, Edimburgo, Escocia, Reino Unido.

Sonja Pöllabauer, profesora en el Departamento de Traducción, Universidad de Graz, Austria.

Mia Ratinckx, profesor, Facultad de Lenguas Aplicadas y Literatura, Hogeschool-Universiteit Brussel (Colegio Universitario de Bruselas), Bélgica.

Antony Scott, formador y asesor de intérpretes, formador del profesorado del programa Comunidad Flamenca. Antiguo intérprete en la Dirección General de Interpretación y director de la Unidad Multilingüe.

Erik Uytterhoeven, consejero académico, asesor de intérpretes del programa Comunidad Flamenca, Facultad de Lenguas Aplicadas y Literatura, Hogeschool-Universiteit Brussel (Colegio Universitario de Bruselas), Bélgica.

Carmen Valero Garcés, catedrática de Traducción e Interpretación; directora del Máster en Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, Universidad de Alcalá, España.

Maurizio Viezzi, catedrático de Traducción e Interpretación en Inglés, Escuela Avanzada de Lenguas Modernas para Intérpretes y Traductores, Universidad de Trieste, Italia; Director del SIGTIPS.







COMISIÓN EUROPEA



DIRECCIÓN GENERAL DE INTERPRETACIÓN

