

**TRABAJO FINAL DE GRADO EN TRADUCCIÓN E
INTERPRETACIÓN**

TREBALL FINAL DE GRAU EN TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ

Departament de Traducció i Comunicació

TÍTULO / TÍTOL

**Estudio sobre la calidad de la interpretación en la
Ciudad de la Justicia de Valencia**

Autor/a: Elena Estañ Arellano

Tutor/a: María Jesús Blasco Mayor

Fecha de lectura/ Data de lectura: juny 2016



Resumen/ Resum:

El presente trabajo es un estudio de la interpretación que se lleva a cabo en la Ciudad de la Justicia de Valencia. Dicho complejo consta de distintos órganos e instancias que requieren de interpretación, tales como vistas judiciales, Policía Nacional o Instituto de Medicina Legal.

La primera parte de este trabajo consiste en una revisión teórica sobre los tipos de interpretación que se desarrollan en la Ciudad de la Justicia de Valencia, a saber, la interpretación judicial, la interpretación policial y la interpretación en el Instituto de Medicina Legal. Se revisa la legislación vigente que se aplica a dicha actividad y se realiza un trabajo de campo sobre el sistema seguido en dicho complejo para contactar con los intérpretes.

En la segunda parte del trabajo se presentan los resultados obtenidos a partir de un cuestionario administrado a usuarios del servicio de interpretación de la Ciudad de la Justicia de Valencia, tales como jueces, fiscales, abogados, policías judiciales, médicos-forenses y funcionarios del Registro Civil, con el fin de averiguar cuál es la percepción de la calidad de la interpretación en dichos operadores judiciales.

Las conclusiones apuntan a una clara necesidad de reformar el sistema de interpretación vigente en la Comunidad Valenciana, además de un claro desinterés por enriquecerlo y adecuarlo a las necesidades actuales.

Palabras clave/ Paraules clau: (5)

Interpretación judicial, interpretación policial, Directiva Europea 2010/64/EU, interpretación médico-forense, operadores judiciales.

Índice

1. Introducción	5
1.1. Justificación y motivación	5
1.2. Contextualización	6
1.2.1. Definición y características de la Ciudad de la Justicia.....	6
1.2.2. Servicios de Traducción e Interpretación en la Ciudad de la Justicia de Valencia	7
1.2.3. Definición y características de la Interpretación en los Servicios Públicos (ISP)	8
2. La interpretación judicial	9
2.1. La interpretación judicial en el ámbito civil.....	10
2.2. La interpretación judicial en el ámbito penal	10
2.3. La interpretación judicial en la Ciudad de la Justicia de Valencia.....	12
3. La interpretación policial	13
3.1. La interpretación policial en la Ciudad de la Justicia de Valencia.....	14
4. Interpretación en el Instituto de Medicina Legal de la Ciudad de la Justicia.....	15
5. Cuestionario cumplimentado por operadores judiciales que trabajan diariamente con intérpretes.....	16
5.1. Metodología y resultados	16
5.2. Resultados de jueces y fiscales.....	17
5.3. Resultados de otros operadores judiciales	33
6. Conclusiones	35
7. Bibliografía.....	37
8. Anexos.....	39
8.1. Anexo I. Cuestionario.....	39

Índice de diagramas

Diagrama 1. Edad	17
Diagrama 2. Sexo	18
Diagrama 3. Experiencia	19
Diagrama 4. Conocimiento de idiomas de jueces y fiscales	20
Diagrama 5. Personas usuarias que no hablan español	20
Diagrama 6. Colectivos	21
Diagrama 7. Problemas de comunicación	21
Diagrama 8. Tipos de problemas	22
Diagrama 9. Soluciones	23
Diagrama 10. Servicios de traducción	24
Diagrama 11. Frecuencia traducción	24
Diagrama 12. Servicios de interpretación	25
Diagrama 13. Frecuencia interpretación	26
Diagrama 14. Idiomas para traducción/interpretación	27
Diagrama 15. Protocolo de contratación	28
Diagrama 16. Problemas con traductores	28
Diagrama 17. Problemas con intérpretes	29
Diagrama 18. Cualificaciones	31
Diagrama 19. Control de calidad	31
Diagrama 20. Cualificaciones	33
Diagrama 21. Problemas con intérpretes	34

1. Introducción

1.1. Justificación y motivación

Este trabajo tiene como finalidad presentar una completa descripción de los servicios que requieren de intérprete en la Ciudad de la Justicia de Valencia, además de mostrar la percepción de calidad de estos servicios de quienes conviven con ella a diario. Dichos servicios se componen de la interpretación en juicios, en la policía nacional e incluso en el Registro Civil.

Actualmente, la interpretación se ha convertido en un servicio con gran demanda en todo el país, pero sobre todo en la Comunidad Valenciana, debido al auge de inmigrantes y turistas que esta recibe diariamente. Sin embargo, no existe ningún órgano que regule dicha actividad tan reclamada. La gran mayoría de intérpretes simplemente por conocer el idioma o haber vivido en un país donde se habla un idioma extranjero creen que están capacitados para ejercer de intérprete y las empresas y el gobierno permiten esta situación.

Este tema siempre ha despertado mi interés, puesto que en un futuro me gustaría trabajar como intérprete en los servicios públicos, y con este trabajo pretendo denunciar la situación actual. Además, creo que dicha labor es de las más bonitas de esta carrera.

También el haber cursado la asignatura de cuarto curso, del itinerario de interpretación, del Grado de Traducción e Interpretación *TI0954 Mediación Intercultural e Interpretación en los Servicios Públicos*, impartida por la Doctora María Jesús Blasco Mayor, es otra de las razones que ha provocado que enfoque mi trabajo hacia la interpretación. En esta asignatura tratamos varias situaciones de interpretación en los servicios públicos, tales como la interpretación judicial y policial, que despertaron más aún mi interés por la interpretación en los servicios públicos.

Por último, el hecho que me dio la idea de acotar mi tema del trabajo en la Ciudad de la Justicia de Valencia fue la oportunidad que se me brindó al poder realizar las prácticas en dicho complejo judicial, facilitándome el contacto directo con la interpretación que se practica allí, asistiendo a juicios con intérprete, escuchando experiencias propias de intérpretes, abogados, jueces, policías, y demás agentes implicados en la justicia, aumentando así mi pasión por esta profesión y sobre todo ayudándome en la realización de este trabajo de fin de grado.

1.2. Contextualización

1.2.1. Definición y características de la Ciudad de la Justicia

La Ciudad de la Justicia de Valencia comenzó su construcción en mayo de 2002 y esta se terminó en septiembre del 2004. Su construcción se vio motivada tras los cambios introducidos en el ordenamiento judicial en 1989, tal y como explica la página web del Decanato de los Juzgados de Valencia (2016):

la entrada en vigor de la Ley de Demarcación y Planta Judicial el 28 de Diciembre de 1989, supuso la desaparición de los Juzgados de Distrito para convertirse en Primera Instancia e Instrucción, o de una u otra clase en aquellas ciudades como Valencia [...], el cambio de nombre de las Magistraturas de Trabajo por el de Juzgados de lo Social, la creación de los Juzgados de lo Penal y la desaparición de los distintos Decanatos -Distrito, 1ª Instancia e Instrucción y Magistraturas de Trabajo- para convertirse en el Juzgado Decano de Valencia,[...].

Asimismo es un microcosmos judicial que reúne en un mismo espacio físico todos los elementos necesarios en la justicia, tanto en el ámbito penal (policía, juzgados de guardia, instituto de medicina legal, etc.) como en todos los órdenes judiciales. Esto supuso un cambio de paradigma con respecto al modelo anterior, en el que cada cuerpo e instancias (juzgados, tribunales...) tenían sus dependencias en ubicaciones distintas.

Con la construcción de un complejo judicial como este se pretendía dotar de mayor eficacia y eficiencia a la justicia. Además, en su momento fue algo muy novedoso y, de hecho, otros sistemas judiciales de otros países lo han imitado.

La Ciudad de la Justicia de Valencia está dividida en siete áreas:

- Registro y Reparto de Demandas y Cooperaciones Judiciales
- Apoyo a los Juzgados de Guardia de Valencia
- Unidades de Atención al Ciudadano
- Consignaciones Judiciales
- Subastas Judiciales
- Recepción y Distribución de Documentos y Correspondencia (RESAD)
- Archivo Judicial

A continuación se explicará en detalle el servicio de traducción e interpretación con el que cuenta la Ciudad de la Justicia de Valencia.

1.2.2. Servicios de Traducción e Interpretación en la Ciudad de la Justicia de Valencia

La Ciudad de la Justicia de Valencia cuenta con un servicio de traducción de valenciano y francés, mientras que los idiomas inglés y alemán se encuentran en la oficina de Benidorm. Por tanto, la traductora de francés (al igual que el resto de los traductores) se encarga de todas las traducciones de todo el ámbito geográfico de la Comunidad Valenciana, siendo esta una carga de trabajo muy grande, provocando retrasos en la entrega de traducciones.

Así pues, las labores que se realizan en esta institución son las siguientes:

- Traducción de documentos jurídicos a petición de los titulares de todos los Órganos Judiciales de la Comunidad Valenciana (casi 300) tales como comisiones rogatorias, exhortos, sentencias, autos, querellas, atestados, denuncias, informes médicos y toda clase de documentos adjuntos, judiciales y extrajudiciales.
- Interpretación a requerimiento de la Autoridad en toma de declaración, juicios, llamadas telefónicas, entre otras situaciones.
- Interpretación e intermediación telefónica con autoridades judiciales extranjeras, Interpol o cuerpos de policía extranjeros.
- Asesoramiento a los Juzgados en materia de Cooperación Judicial, suministro de formularios y orientación sobre tratados aplicables, y demás.
- Las traducciones son tanto directas (del idioma extranjero al castellano) como inversas (del castellano al idioma correspondiente) e implican a súbditos extranjeros residentes o no, o a personas jurídicas radicadas en el extranjero. Los idiomas más frecuentes son el inglés, francés, alemán, árabe y rumano.

En cuanto a la interpretación, se necesitan intérpretes para todo proceso judicial, para el Instituto de Medicina Legal y para la Policía Nacional en actuaciones que involucren extranjeros que no hablen español. El servicio de interpretación de la Ciudad de la Justicia de Valencia, se basa en un modelo de subcontratación de servicios que Ortega Herráez (2011:110) define como:

El modelo se sustenta básicamente en el hecho de que la Administración cede, mediante licitación pública, la prestación del servicio de traducción e interpretación a empresas privadas, que pasan a ser las encargadas de organizar el servicio, seleccionar a las personas, establecer las tarifas que abonan a sus colaboradores, etc., con todo lo que eso puede conllevar en términos de calidad de servicio y reconocimiento de la profesión.

Actualmente, este modelo es el que más se está empleando y «está redundando de forma muy negativa en la calidad de las interpretaciones, así como en la percepción social que se tiene de la profesión», ya que «estas empresas reducen las tarifas que reciben los intérpretes, lo cual hace que muchos profesionales no acepten las condiciones impuestas por las empresas concesionaras y que estas recurran a contratar a personas sin apenas formación ni experiencia» (Del Pozo Triviño, 2014:122).

1.2.3. Definición y características de la Interpretación en los Servicios Públicos (ISP)

Resulta evidente que la sociedad española ha evolucionado enormemente en el marco sociolingüístico, dado que cada vez es mayor el número de extranjeros que visitan nuestro país e incluso se quedan a vivir en el mismo, creando así una sociedad multicultural que precisa de interpretación cuando alguno de estos usuarios que no domina la lengua oficial del país necesita comunicarse con cualquier área de los servicios públicos españoles.

Así pues, la Interpretación en los Servicios Públicos (ISP) surge de la necesidad de establecer una comunicación comprensible, fiable y verdadera entre los usuarios de idioma extranjero y los servicios públicos.

Los países pioneros en utilizar la interpretación en los servicios públicos ofrecidos por el Estado fueron Estados Unidos, Canadá y Australia, debido al origen y estructura de su población, y al hecho de que existía un «derecho de acceso a los servicios públicos garantizado por la constitución, sea cual sea el origen del ciudadano» (art. 6 de la Constitución de los EEUU).

En cuanto a Europa, el referente fue Reino Unido que fundó en 1910 el *Chartered Institute of Linguists*, promoviendo la competencia en lenguas modernas en este país, además de ofrecer formación y acreditación para intérpretes, creando posteriormente el *National Register of Public Service Interpreters (NRPSI)*.

Hay muchas definiciones de la interpretación en los servicios públicos; sin embargo entendemos que la definición que más se ajusta es la siguiente: «Community interpreting enables people who are not fluent speakers of the official language(s) of the country to communicate with the providers of public services so as to facilitate full and equal access to legal, health, education, government and social services» (Carr, Roberts, Dufour & Steyn, 1997:11).

Así pues, tal y como se explica en la definición mencionada anteriormente, la interpretación en los servicios públicos se desarrolla sobre todo en y para facilitar el acceso a servicios jurídicos, educativos, gubernamentales, sanitarios y sociales, y aunque no lo mencione expresamente, incluye los servicios policiales.

A continuación se describen en mayor detalle los tipos de interpretación que se llevan a cabo en la ciudad de la Ciudad de la Justicia de Valencia.

2. La interpretación judicial

Según Lobato Patricio (2009:195), la interpretación judicial consiste en « [...] traducir de forma oral ante el organismo correspondiente las preguntas y respuestas de los interrogatorios, las intervenciones en un juicio, llamadas telefónicas, traducción a vista durante un juicio de algún documento que no se ha traducido previamente por escrito, etc.»

Así pues, «las características inherentes a la interpretación en el ámbito judicial le otorgan una gran complejidad que exige a sus intérpretes un elevado nivel de formación y profesionalidad para conseguir un correcto trasvase del mensaje y una comunicación óptima» (“Linkterpreting”, 2016).

Además, es necesario explicar la legislación que la rige en España. « [...] la presencia de intérprete [...] está estrechamente vinculada a la protección de derechos fundamentales relativos al derecho a un juicio justo que nuestra Constitución consagra en sus artículos 17 y 24:» (Ortega Herráez, 2011:31)

Artículo 17.3

Toda persona detenida debe ser informada de forma inmediata, y de modo que le sea comprensible, de sus derechos y de las razones de su detención, no pudiendo ser obligada a declarar. Se garantiza la asistencia de abogado al detenido en las diligencias policiales y judiciales, en los términos que la ley establezca.

Artículo 24

1. Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.

2. Asimismo, todos tienen derecho al Juez ordinario predeterminado por la ley, a la defensa y a la asistencia de letrado, a ser informados de la acusación formulada contra ellos, a un proceso público sin dilaciones indebidas y con todas las garantías, a utilizar los medios de prueba pertinentes para su defensa, a no declarar contra sí mismos, a no confesarse culpables y a la presunción de inocencia.

En ambos artículos de la Constitución española se menciona la necesidad de que la persona implicada tiene derecho a ser informado de sus derechos y de las razones de su detención de una manera comprensible. Ahí es donde entra el papel del intérprete pero en la Constitución española no se le menciona específicamente, por tanto, nos encontramos con una legislación totalmente obsoleta.

Sin embargo, para adentrarnos más en la interpretación judicial, abordaremos la interpretación en el ámbito civil y la interpretación en el ámbito penal.

2.1. La interpretación judicial en el ámbito civil

En España, todos los procesos civiles se rigen bajo la *Ley de Enjuiciamiento Civil de 7 de enero de 2000* (LEC), y esta, relación con los servicios de interpretación, establece lo siguiente:

Artículo 174

Cuando alguna persona que no conozca el castellano ni, en su caso, la lengua oficial propia de la Comunidad Autónoma hubiese de ser interrogada o prestar alguna declaración; o cuando fuere preciso darle a conocer personalmente alguna resolución, el tribunal por medio de providencia podrá habilitar como intérprete a cualquier persona conocedora de la lengua que se trate.

Por consiguiente, el intérprete reclamado en la Ciudad de la Justicia puede intervenir en cualquier proceso civil que implique un usuario que desconozca la lengua oficial, ya sea en juicios orales, declaraciones o incluso en el Registro Civil. Generalmente en los casos civiles son las partes quienes contratan a sus propios intérpretes y los jueces los aceptan, aunque hay casos en los que pueden ser designados de oficio si el juez así lo estima.

2.2. La interpretación judicial en el ámbito penal

Como se ha mencionado anteriormente, los procesos civiles se rigen bajo la *Ley de Enjuiciamiento Civil*, pero en el caso de los procesos penales, estos se amparan en lo establecido en la *Ley de Enjuiciamiento Criminal* (LECrim). En relación con la interpretación, dicha ley recoge lo siguiente:

Artículo 123

1. Los imputados o acusados que no hablen o entiendan el castellano o la lengua oficial en la que se desarrolle la actuación tendrán los siguientes derechos:

a) Derecho a ser asistidos por un intérprete que utilice una lengua que comprenda durante todas las actuaciones en que sea necesaria su presencia, incluyendo el interrogatorio policial o por el Ministerio Fiscal y todas las vistas judiciales.

b) Derecho a servirse de intérprete en las conversaciones que mantenga con su Abogado y que tengan relación directa con su posterior interrogatorio o toma de declaración, o que resulten necesarias para la presentación de un recurso o para otras solicitudes procesales.

c) Derecho a la interpretación de todas las actuaciones del juicio oral.

Así como, también el artículo 441 de LECRim establece lo siguiente: «el intérprete será elegido entre los que tengan títulos de tales, si los hubiere en el pueblo. En su defecto será nombrado un maestro del correspondiente idioma, y si tampoco lo hubiere, cualquier persona que lo sepa.»

Esto último, supuestamente da prioridad a aquellos que cuentan con la titulación de traducción e interpretación, pero «en la práctica, [...] no se sigue el orden de prelación que la Ley establece, sino que la excepción se convierte en la regla general y se contrata literalmente a “cualquier persona” que diga saber la lengua, [...]» (Del Pozo Triviño, 2014:212), provocando así, una repercusión negativa sobre la profesión del intérprete.

No obstante, cabe destacar que la Unión Europea, el 15 de noviembre de 2010, aprobó la Directiva 2010/64/UE «que establece unas normas mínimas comunes para los países de la Unión Europea sobre el derecho a la interpretación y a traducción en los procesos penales y obliga a los Estados Miembros a transponerla antes de octubre de 2013» (Blasco Mayor & Pozo Triviño, 2015:11).

Dicha Directiva

establece que deberá facilitarse el derecho a interpretación y traducción a toda persona que no hable o no entienda la lengua del proceso; [...] Asimismo, la nueva normativa europea establece que deberá facilitarse un intérprete a las personas inmersas en un proceso penal que tengan que comunicarse con su abogado en relación directa con cualquier interrogatorio o vista judicial durante un proceso (Blasco Mayor & Pozo Triviño, 2015:11).

Según se indica en la web EUROPA (2016), las Directivas Europeas son «actos legislativos en los cuales se establecen objetivos que todos los países de la UE deben cumplir», [...] pero «corresponde a cada país elaborar sus propias leyes sobre cómo alcanzar esos objetivos» y además, estas implican su cumplimiento en un plazo determinado, puesto que si no se aplica, la Comisión Europea

puede incoar un procedimiento de infracción e instruir un procedimiento contra el país ante el Tribunal de Justicia de la UE (el incumplimiento de la sentencia dictada con este motivo puede derivar en una nueva condena que puede concluir en la imposición de multas).

España fue sancionada en su momento por la Comisión Europea por no haber transpuesto la citada Directiva a su ordenamiento jurídico, aunque finalmente aprobó la transposición a la Ley Orgánica 5/2015, que transpone dicha Directiva artículo por

artículo. Aunque la citada LO establece la creación de un Registro Oficial de Traductores e Intérpretes Judiciales, postpone su creación y reglamentación a la aprobación de una Ley Ordinaria que está paralizada por coincidir con el final de la legislatura anterior, y la situación de transitoriedad que vive España al estar gobernada en funciones, y por tanto, sin actividad legislativa.

2.3. La interpretación judicial en la Ciudad de la Justicia de Valencia

A continuación se presenta el mecanismo que se sigue en la Ciudad de la Justicia de Valencia para proveer de intérpretes a los distintos juzgados y órganos de la misma. El servicio de traducción del citado complejo no lleva la gestión de la contratación de los intérpretes, sino que dicha gestión se ha delegado en la empresa adjudicataria del contrato público vigente en este momento.

Cuando uno de los juzgados de este complejo necesita un intérprete, el responsable de ponerse en contacto con la empresa adjudicataria del servicio es el secretario judicial, encargado de la administración del juzgado correspondiente. Dado que los juicios están planificados con bastante antelación, cuando el secretario judicial observa que hay un juicio con extranjeros, este contacta directamente con la empresa y solicita un intérprete del idioma de los implicados en el juicio; a su vez proporciona información sobre el juzgado y la hora a la que debe acudir el intérprete.

Durante la interpretación judicial en la Ciudad de la Justicia, la modalidad de interpretación más empleada es la de enlace dado el carácter dialógico que presenta la comunicación, por lo que el intérprete deberá tener en cuenta varios aspectos:

La fase y las necesidades de interpretación que vayan surgiendo durante el proceso:

- 1) En las intervenciones monológicas, como la lectura del escrito de acusación, el intérprete deberá realizar una **interpretación simultánea susurrada** al sospechoso o acusado.
- 2) En las fases de interrogatorio por parte de fiscal, juez o abogados, es decir, cuando se produce un diálogo entre dos partes, el intérprete deberá adoptar la **modalidad consecutiva** [...], se servirá de la técnica de **toma de notas**.

(Blasco Mayor 2015:292)

El intérprete interviene en cualquiera de los juzgados con los que cuenta dicho complejo, interpretando tanto de forma directa como inversa y ya sea en juicios de ámbito penal, civil, social, menores, violencia sobre la mujer, en la Audiencia

Provincial, en reuniones con los abogados previas al juicio, en declaraciones ante el juez o en el Juzgado de Guardia.

Además, la labor del intérprete también consiste en realizar traducciones a la vista, ya que en ocasiones ha de leer la declaración, los derechos, autos o la sentencia.

Otro aspecto destacable es que las interpretaciones no son objeto de ningún control de calidad en ningún momento del proceso. Antes de entrar a la sala donde se celebra el juicio o donde se realiza la declaración, el agente judicial comprueba que los intérpretes llevan el carnet de la empresa que los envía, y cuando finaliza su intervención el agente insta al intérprete a que firme un juramento de veracidad y le entrega al mismo un certificado donde se muestran las horas que ha trabajado.

Además, en el transcurso de este trabajo hemos comprobado de primera mano que un juez se ha dado cuenta de que el intérprete no era adecuado porque notó que cambiaba aquello que el imputado declaraba. En ese caso, el procedimiento que se ha seguido ha sido contactar con la empresa y exigir que no volvieran a enviar a dicho intérprete.

3. La interpretación policial

La interpretación policial es aquella que se realiza para la Guardia Civil y la Policía Nacional. Actualmente en España, la Dirección General de la Policía cuenta con un Servicio de Traducción e Interpretación, sin embargo, en el caso de la Ciudad de la Justicia de Valencia, el servicio de interpretación está externalizado mediante una licitación pública con una empresa.

Además, para hablar de interpretación policial es necesario mencionar de nuevo la Ley de Enjuiciamiento Criminal (LECrim), la Directiva Europea 2010/64/EU, y la Ley Orgánica 5/2015, las cuales, tal y como se ha mencionado anteriormente, garantizan el derecho a un servicio de interpretación gratuito para aquel detenido que no domine el idioma oficial.

Por otro lado, el papel del intérprete se desarrolla en numerosos contextos, entre los que se incluyen los interrogatorios, la toma de declaraciones, entrevistas con el abogado e investigaciones (“Linkterpreting”, 2016), y según Olalla Fernández (2006) dentro de las mismas se encuentran la traducción de documentos, las entrevistas con personas físicas y las escuchas telefónicas.

3.1. La interpretación policial en la Ciudad de la Justicia de Valencia

Dentro de la Ciudad de la Justicia de Valencia la interpretación policial se desarrolla sobre todo con la Policía Nacional, tanto en la comisaría con la que cuenta dicho complejo, como en el Juzgado de Guardia.

Así, cuando la Policía Nacional necesita un intérprete, la administración de esta es la responsable de ponerse en contacto con la empresa para solicitar el intérprete del idioma de los implicados.

Tal y como se ha mencionado anteriormente, las labores del intérprete policial son muy variadas. En la Ciudad de la Justicia de Valencia, la Policía Nacional tiene las siguientes funciones:

- La expedición del Documento Nacional de Identidad y de los Pasaportes.
- El control de entrada y salida del territorio nacional de españoles y extranjeros.
- Las previstas en la legislación sobre extranjería, refugio y asilo, extradición, expulsión, emigración e inmigración.
- La vigilancia e inspección del cumplimiento de la normativa en materia del Juego.
- La investigación y persecución de los delitos relacionados con la droga.
- Colaborar y prestar auxilio a las Policías de otros países, conforme a lo establecido en los Tratados o Acuerdos Internacionales sobre las Leyes, bajo la superior dirección del Ministerio del Interior.
- El control de las entidades y servicios privados de seguridad, vigilancia e investigación, de su personal, medios y actuaciones ("Página oficial de la DGP-CNP", 2016).

Para conseguir un intérprete de la lengua que precisa, la administración de la Policía contacta a la empresa licitada e informan de la hora y el lugar al que debe acudir el intérprete.

Así pues, el intérprete puede intervenir en cualquiera de estas situaciones, además de las mencionadas anteriormente, tales como los interrogatorios, escuchas telefónicas, entre otras. Este interviene sobre todo de manera presencial, aunque también puede darse el caso de la interpretación no presencial, dentro de la que se incluye la videoconferencia o la interpretación telefónica. Las modalidades de interpretación a las que el intérprete recurre, en función de las circunstancias, son las siguientes: la interpretación de enlace, consecutiva, *chuchotage* o traducción a la vista de textos escritos, como por ejemplo, la lectura de derechos, la declaración, etc. ("Linkinterpreting", 2016).

Sin embargo, la tarea más frecuente que llevan a cabo los intérpretes en la Policía Nacional de la Ciudad de la Justicia de Valencia es la transcripción de escuchas telefónicas que son vitales para investigaciones que el cuerpo de policía lleva a cabo.

No se realiza ningún control de la calidad de los intérpretes enviados por la empresa contratada, aunque en el transcurso de este trabajo hemos sabido que se han dado casos en los que un miembro de la Policía Nacional se ha dado cuenta de que el intérprete no es óptimo, bien porque no domina la lengua oficial o bien porque incluso ha llegado a cambiar aquello que el imputado declaraba. En ese caso, el procedimiento que se ha seguido ha sido contactar con la empresa y exigir que no volvieran a enviar a dicho intérprete.

4. Interpretación en el Instituto de Medicina Legal de la Ciudad de la Justicia

Otra de las modalidades de interpretación que se llevan a cabo en la Ciudad de la Justicia es aquella que se desarrolla cuando los médicos forenses actúan ante un proceso judicial que involucra a un usuario que no domina el idioma español, siendo esta una modalidad muy específica, dado que contiene características de la interpretación sanitaria y judicial. Por ello es necesario detallar que la Ciudad de la Justicia de Valencia cuenta con el Instituto de Medicina Legal, dentro del cual se encuentra la Clínica Médico Forense y el Instituto Anatómico Forense.

Para entender mejor la interpretación que se desarrolla en el ámbito forense es necesario explicar primeramente qué es y cuáles son las funciones que tiene un médico forense, por un lado; la interpretación sanitaria, por otro, puesto que entre las funciones de un médico forense se encuentra el reconocimiento médico y en la mayoría de los casos también psicológico.

Así pues, el médico forense es «un perito experto en medicina que trabaja directamente para la Administración de Justicia como funcionario público» (Portal de la Administración de Justicia - Forenses, 2016). Y entre sus funciones, destacamos las siguientes:

- La emisión de informes y dictámenes médico-legales
- La realización de las investigaciones en el campo de la Patología Forense
- El control periódico de los lesionados y la valoración de los daños corporales
- La asistencia técnica que les sea requerida a través de los Institutos de Medicina Legal, por Juzgados, Tribunales, Fiscalías y Oficinas del Registro Civil y demás órganos

- La emisión de informes que les sean encomendados por el Director del Departamento
- La emisión de dictamen sobre la causa de la muerte
- Cualesquiera otras funciones de colaboración e investigación (Portal de la Administración de Justicia - Forenses, 2016).

Como añaden Toledano Buendía & del Pozo Triviño (2015:35) a partir de la investigación realizada por las investigadoras en el ámbito de la violencia de género,

de este contexto distinguimos también dos partes, una que cubriría la atención asistencial, tanto atención primaria como especializada, que se presta en hospitales y centros de salud a víctimas de violencia, y otra la atención forense, que se lleva a cabo en contextos judiciales.

Así pues, «la intérprete debe estar preparada para prestar asistencia lingüística, aparte de a la víctima, a otros y otras participantes».

Por lo tanto, argumentan las autoras, dado que este «se encuentra a caballo entre el ámbito sanitario y el judicial», el intérprete debe tener conocimientos tanto del ámbito sanitario y judicial, englobando no solo la terminología especializada y una familiaridad con los documentos que se emplean frecuentemente en los servicios de ambos sectores, «sino también el grado de formalidad de los mismos, en las dinámicas conversacionales y los turnos de palabra, la jerarquización de las relaciones interpersonales y las expectativas de la ley y los participantes, etc.» (Toledano Buendía & del Pozo Triviño 2015:61).

En cuanto a la Ciudad de la Justicia de Valencia, el papel de los intérpretes se basa sobre todo, como hemos explicado anteriormente, en facilitar la comunicación a los médicos forenses, en especial cuando se realizan exámenes médicos tanto a víctimas como a agresores, y tanto a nivel físico como a la hora de valorar psicológicamente a los afectados.

5. Cuestionario cumplimentado por operadores judiciales que trabajan diariamente con intérpretes

5.1. Metodología y resultados

La segunda fase de este trabajo consiste en la administración de un cuestionario desarrollado por investigadoras de la Red Comunica¹ a usuarios del servicio de interpretación en los servicios públicos españoles. En este caso se ha adaptado para su administración en la Ciudad de la Justicia de Valencia con el fin de recoger opiniones,

¹ <http://red-comunica.blogspot.com.es/>

percepciones, y experiencias de los distintos operadores judiciales en su quehacer cotidiano con intérpretes.

Los objetivos principales son conocer el nivel de idiomas de los operadores judiciales, dado que es importante saber si podrían evaluar la calidad de la interpretación; la frecuencia con la que se necesita un intérprete y sobre todo, mostrar cuál es la percepción que tienen los operadores judiciales sobre la calidad de la interpretación que tiene lugar en la Ciudad de la Justicia.

Este cuestionario se ha remitido a diferentes representantes de cada colectivo, entre ellos se encuentran 14 jueces y fiscales, 2 abogados, 6 médicos forenses, 4 policías judiciales y 4 tramitadores del Registro Civil de la sección de matrimonios.

Dado que el total de los encuestados es de 30 y los resultados no se pueden abarcar en su totalidad en este trabajo, se presentan únicamente los relativos a jueces y fiscales, puesto que es el colectivo que más cuestionarios ha respondido y el más relevante para este trabajo. Del resto de colectivos se comenta lo más destacable ya que el número de sujetos que han respondido es escaso.

5.2. Resultados de jueces y fiscales

Las preguntas 7, 12, 14, 26 y 28 no se han incluido dado que no han sido contestadas por ningún encuestado.

Pregunta 1: Edad

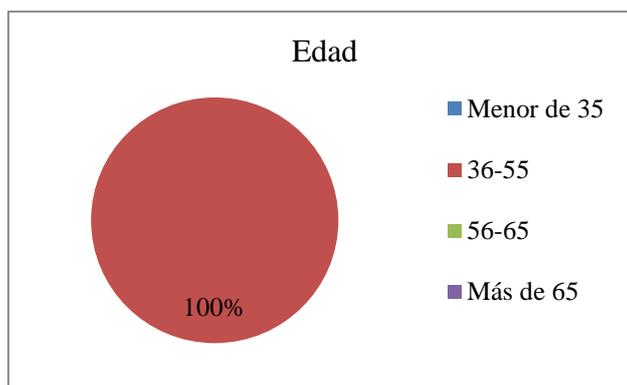


Diagrama 1. Edad

El 100% de los encuestados tiene una edad de entre 36 y 55 años, siendo así una población joven consciente del aumento de las necesidades de interpretación y de la importancia de la calidad de la misma.

Pregunta 2: Sexo

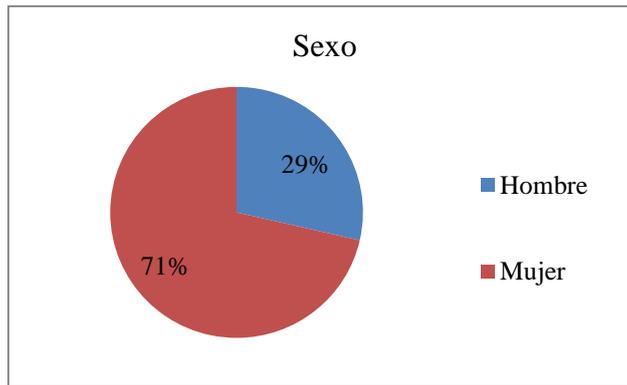


Diagrama 2. Sexo

En el sector de jueces y fiscales predomina el sexo femenino.

Pregunta 3: Nombre del organismo o institución de la Administración Pública donde trabaja

Sujeto 1: Ministerio de Justicia

Sujeto 2: Fiscalía Provincial

Sujeto 3: Administración de Justicia

Sujeto 4: Administración de Justicia

Sujeto 5: Órgano jurisdiccional

Sujeto 6: Administración de Justicia

Sujeto 7: Justicia

Sujeto 8: Juzgado de lo Penal nº 2

Sujeto 9: Administración de Justicia

Sujeto 10: Juzgado de lo penal

Sujeto 11: Juzgado

Sujeto 12: Fiscalía de Audiencia Provincial de Valencia

Dada la gran variedad de los organismos para los que trabajan los encuestados, se habrán vivido numerosas situaciones con intérprete que requieren de gran profesionalidad y dominio de la terminología.

Pregunta 4: Nombre del puesto/cargo que ocupa

Sujeto 1: Magistrado

Sujeto 2: Fiscal

Sujeto 3: Magistrada

Sujeto 4: Magistrado – Juez

Sujeto 5: Juez

Sujeto 6: Magistrado

Sujeto 7: Magistrada

Sujeto 8: Magistrado – Juez

Sujeto 9: Juez

Sujeto 10: Magistrado

Sujeto 11: Magistrado

Sujeto 12: Fiscal

Dada la gran variedad de los puestos de trabajo de los encuestados, se habrán vivido numerosas situaciones con intérprete que requieren de gran profesionalidad y dominio de la terminología.

Pregunta 5: Experiencia (años) en este puesto o puestos similares

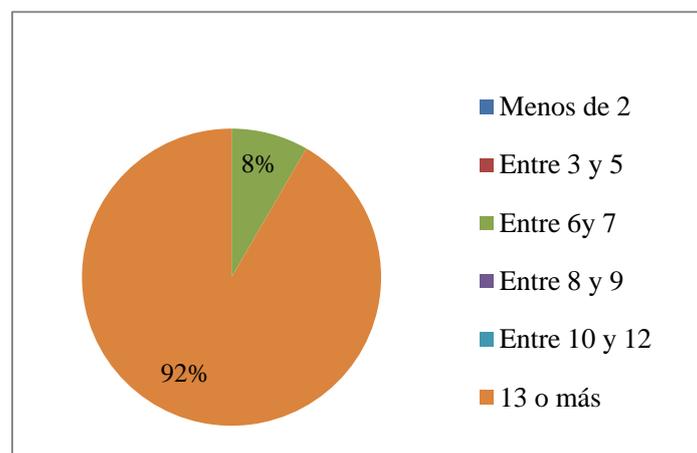


Diagrama 3. Experiencia

Es importante conocer la experiencia de los encuestados, puesto que cuanta más experiencia, mayor número de situaciones con intérprete habrán vivido y por tanto podrán aportar una retroalimentación más completa.

Pregunta 6: Valore sus conocimientos de idiomas marcando en la siguiente tabla la opción correspondiente a cada lengua

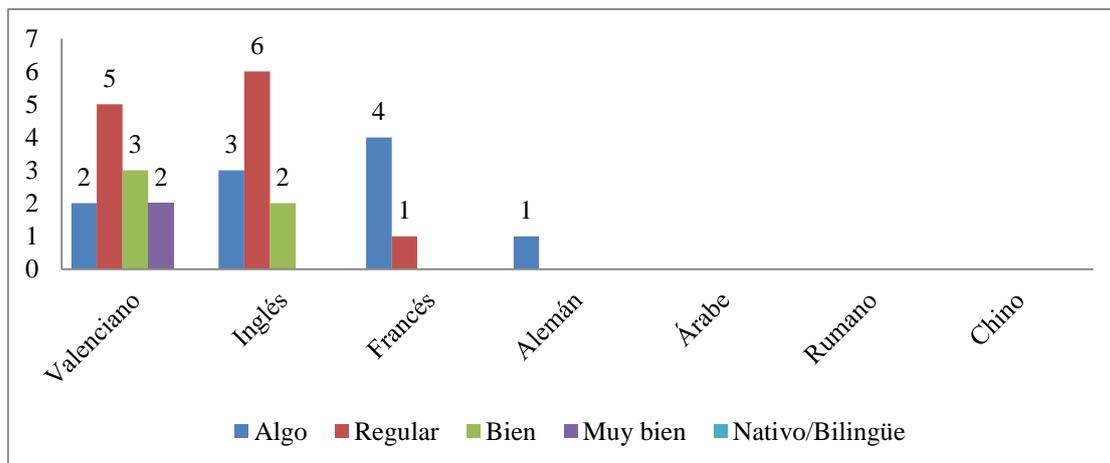


Diagrama 4. Conocimiento de idiomas de jueces y fiscales

Esta pregunta es realmente relevante porque es importante conocer cuál es el nivel de conocimiento de idiomas de los encuestados, puesto que en algunos casos podrían saber si el intérprete trabaja adecuadamente o no. Los resultados muestran que ningún sujeto tiene un nivel avanzado de ningún idioma, por tanto desde el punto de vista lingüístico no serían capaces de determinar si la interpretación es correcta o no.

Pregunta 8: Indique si a su trabajo acuden o han acudido personas usuarias que no hablan español

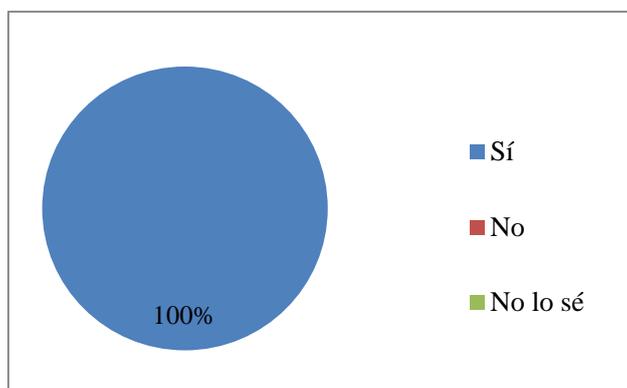


Diagrama 5. Personas usuarias que no hablan español

El 100% de los encuestados afirman que acuden personas que no hablan español, por tanto, la importancia de contar con intérpretes en este complejo es realmente importante.

Pregunta 9: Describa que colectivos de personas usuarias que no dominan el español suelen requerir atención en su lugar de trabajo

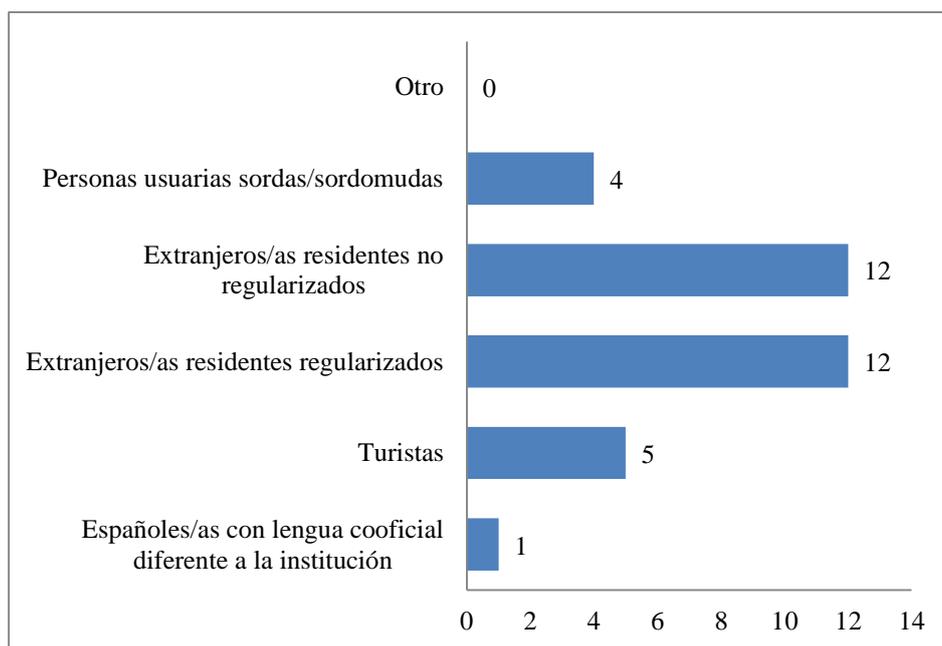


Diagrama 6. Colectivos

La gran mayoría de los encuestados declara que aquellos que requieren atención en su lugar de trabajo son extranjeros residentes tanto regularizados como no regularizados, así como turistas. El porcentaje de españoles con lengua cooficial diferente a las de la institución es mínimo.

Pregunta 10: Indique si se han experimentado problemas de comunicación con las personas usuarias de lengua extranjera

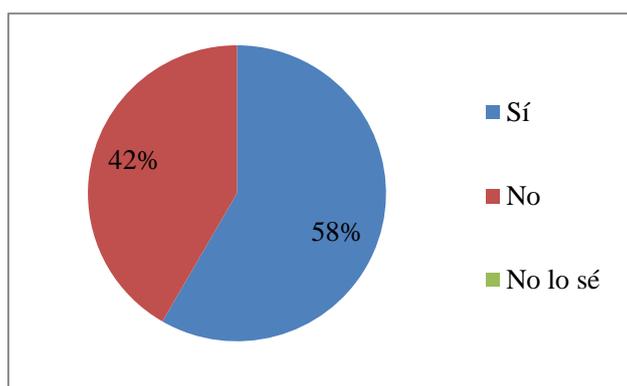


Diagrama 7. Problemas de comunicación

La gran mayoría de los encuestados afirma que ha experimentado problemas para comunicarse con las personas usuarias de lengua extranjera. En las próximas preguntas se explica el porqué de estos problemas.

Pregunta 11: En caso afirmativo, indique cuáles de los siguientes problemas han surgido

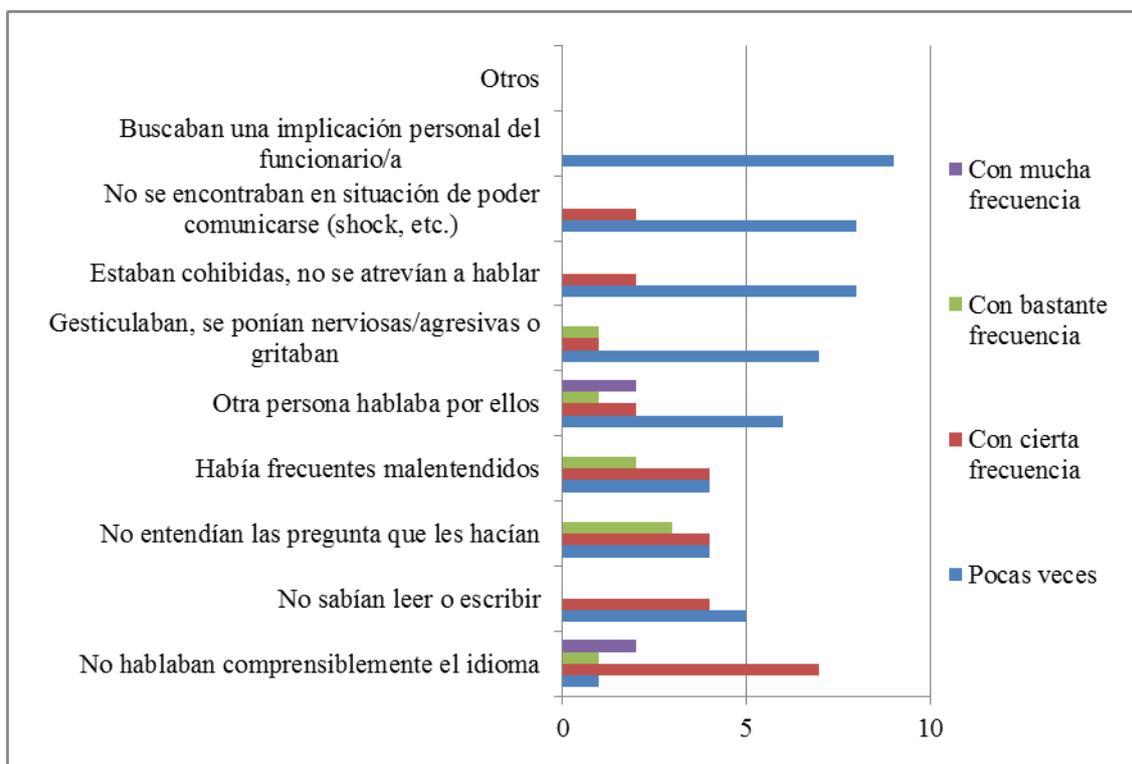


Diagrama 8. Tipos de problemas

Con este gráfico se muestra la gran cantidad y variedad de problemas que los jueces y fiscales experimentan durante el ejercicio de su profesión en la comunicación con encausados extranjeros, puesto que todos los encuestados han identificado problemas de comunicación de muy variada índole.

Pregunta 13: En los casos en los que ha habido problemas de comunicación, indique cómo se han resuelto

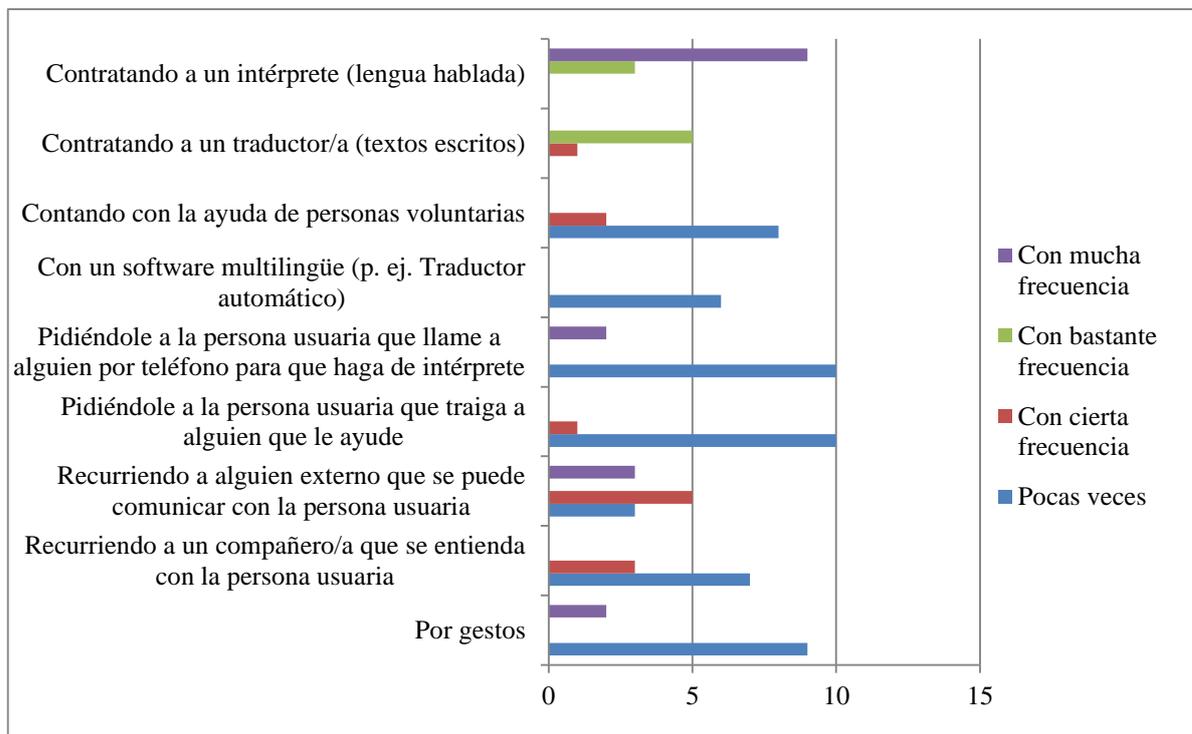


Diagrama 9. Soluciones

Prácticamente el 100% de los sondeados han afirmado requerir los servicios de un intérprete para solventar los problemas de comunicación. Sin embargo, resulta cuando menos llamativo que un pequeño porcentaje afirme que con mucha frecuencia recurran a alguien externo, no profesional, para que solvante los problemas de comunicación, dejando en manos de no profesionales una gran responsabilidad como es la salvaguarda de las garantías procesales.

Pregunta 15: Indique si en su trabajo se requieren o se han requerido servicios de traducción (de textos o documentos escritos) para poder atender a personas usuarias que no hablan español

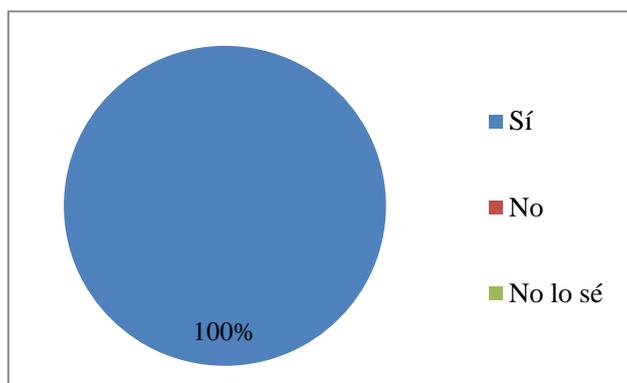


Diagrama 10. Servicios de traducción

Es destacable que el 100% de los sondeados afirmen requerir traducciones en el desempeño de su trabajo.

Pregunta 16a: En caso afirmativo, indique con qué frecuencia aproximada se han requerido servicios de traducción

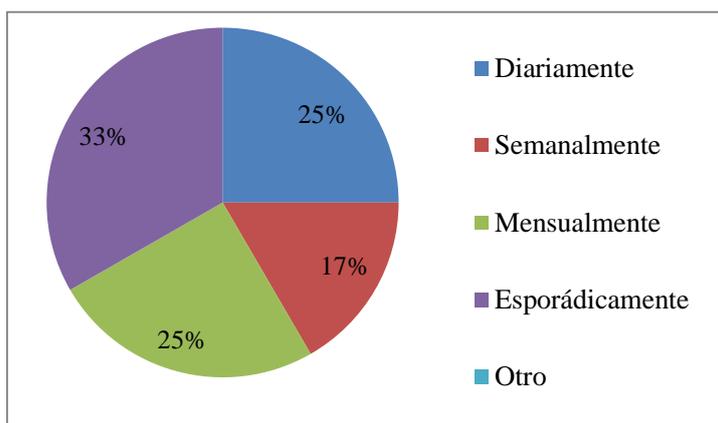


Diagrama 11. Frecuencia traducción

Esta pregunta sobresale por la gran variedad de respuestas, sobre todo el hecho de que diariamente y esporádicamente tengan prácticamente el mismo porcentaje, cuando la experiencia del Servicio de Traducción la Ciudad de la Justicia de Valencia, donde realicé mis prácticas, demuestra que diariamente se reciben traducciones de muchas lenguas.

Pregunta 16b: En caso afirmativo, indique para qué tipo de documentos se han requerido los servicios de traducción (comisiones rogatorias, diligencias previas, sentencias, etc.)

Sujeto 1: Comisiones rogatorias, declaraciones en otro idioma prestados en procedimientos extranjeros y documentos aportados como prueba documental al procedimiento redactados en otro idioma.

Sujeto 2: Comisión rogatoria.

Sujeto 3: Comisión rogatoria.

Sujeto 4: Citaciones, resoluciones judiciales y sentencias.

Sujeto 5: Comisiones rogatorias y todo documento dirigido a un extranjero.

Sujeto 6: Sentencias

Sujeto 7: Comisiones rogatorias.

Sujeto 9: Comisiones rogatorias y sentencias.

Sujeto 10: Comisiones rogatorias.

Sujeto 11: Comisiones rogatorias

Es muy interesante la cantidad de documentos que necesitan de traducción en los juzgados, y la importancia de que esta sea correcta.

Pregunta 17: Indique si en su trabajo se requieren o se han requerido servicios de interpretación lingüística (en declaraciones, testimonios, careos, etc.) para poder atender a personas usuarias que no hablan español

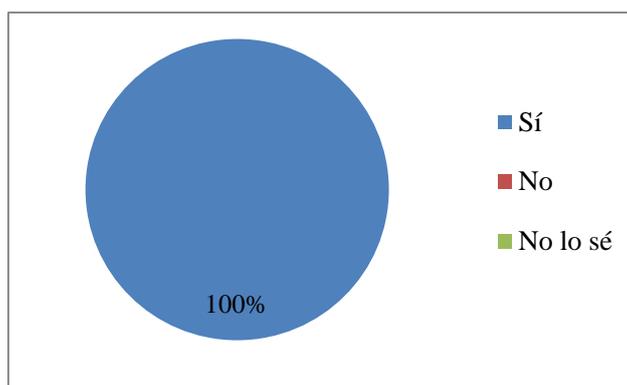


Diagrama 12. Servicios de interpretación

Destaca que el 100% de los encuestados afirmen requerir intérpretes en los procesos judiciales en su sector.

Pregunta 18a: En caso afirmativo, indique con qué frecuencia aproximada se han requerido los servicios de interpretación lingüística

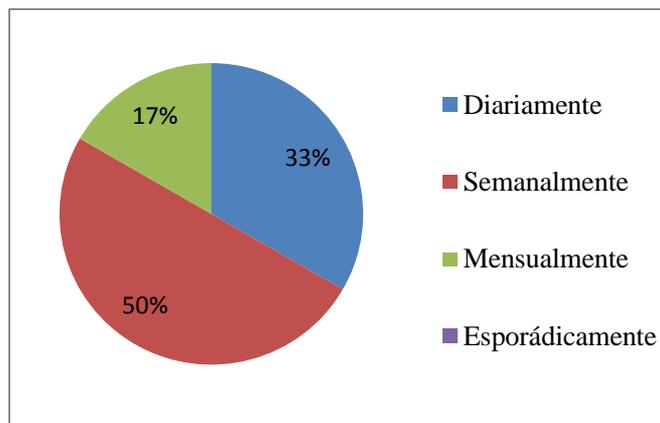


Diagrama 13. Frecuencia interpretación

Pregunta 18b: En caso afirmativo, indique para qué tipo de situaciones se han requerido servicios de interpretación y con qué frecuencia aproximada

Sujeto 1: Declaraciones en juicio oral

Sujeto 2: Declaraciones

Sujeto 3: Declaraciones

Sujeto 4: Declaración en juicio

Sujeto 5: Declaraciones de acusado y testigos

Sujeto 6: Juicios

Sujeto 7: Declaraciones en juicios

Sujeto 8: Declaraciones

Sujeto 9: Declaraciones

Sujeto 10: Declaraciones

Sujeto 11: Juicios

Sujeto 12: Declaraciones

El 100% de los encuestados en esta pregunta solo ha respondido a la cuestión de los tipos de situaciones en las que se ha requerido intérprete. Las dos respuestas son dos situaciones muy similares y también muy delicadas en las que el papel del intérprete debe estar muy bien definido, además de conocer muy bien la terminología empleada en estas dos situaciones.

Pregunta 19: Indique para qué idiomas de las personas usuarias se demandan servicios de traducción o interpretación y con qué frecuencia aproximada

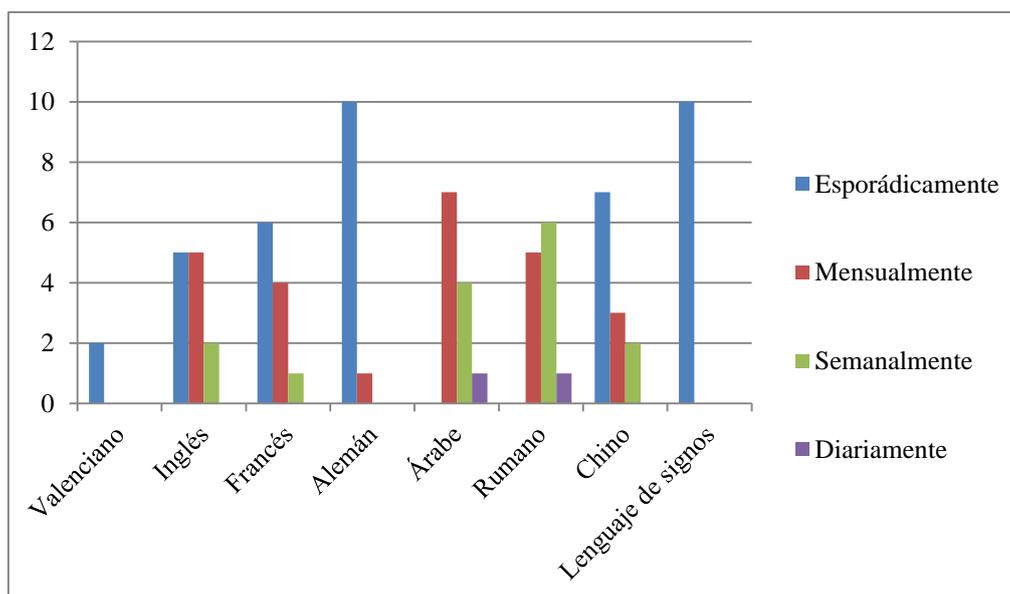


Diagrama 14. Idiomas para traducción/interpretación

Las respuestas a esta pregunta llaman la atención dado que pocos sondeados han contestado que a diario requieren servicio de traducción o interpretación de los idiomas rumano y árabe, dos lenguas muy requeridas en el Servicio de Traducción.

Pregunta 20: En caso de que se demanden otros idiomas, indique cuál(es) y con qué frecuencia:

Sujeto 1: Algún dialecto africano – esporádicamente.

Sujeto 3: Wolof y Ruso – esporádicamente

Sujeto 6: Ruso – esporádicamente

Sujeto 9: Dialectos africanos - mensualmente

Sujeto 11: Ruso – esporádicamente, búlgaro – esporádicamente, lituano – mensualmente, italiano – esporádicamente.

Resulta interesante la gran variedad de idiomas que se presentan en los juzgados de la Ciudad de la Justicia de Valencia. El problema de estos idiomas es que es probable que no existan intérpretes cualificados para algunos de ellos.

Pregunta 21: En el caso de contar con traductores/as o intérpretes profesionales, indique el protocolo de contratación

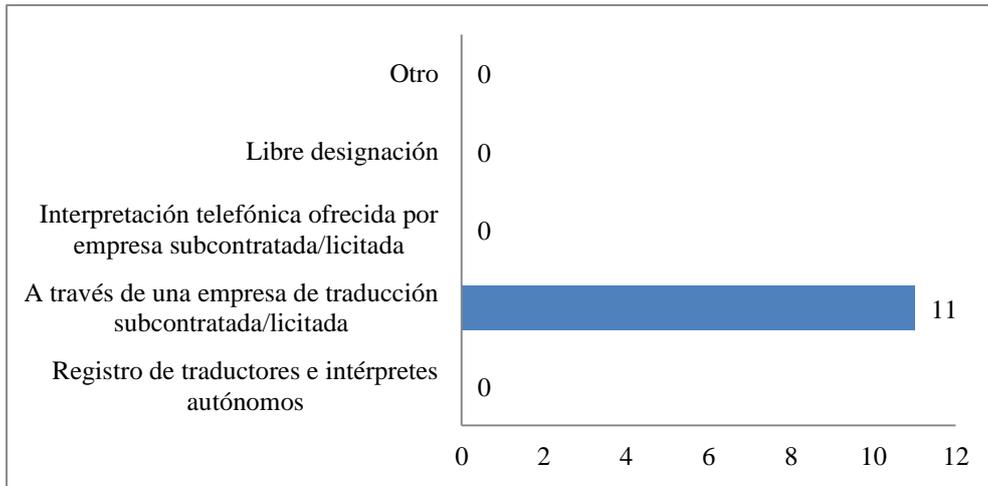


Diagrama 15. Protocolo de contratación

Todos los encuestados han respondido que el modo de contratación es mediante una empresa subcontratada, por lo tanto, conocen bien el método de contacto con los intérpretes.

Pregunta 22: Si ha experimentado problemas al trabajar con traductores/as profesionales indique cuáles

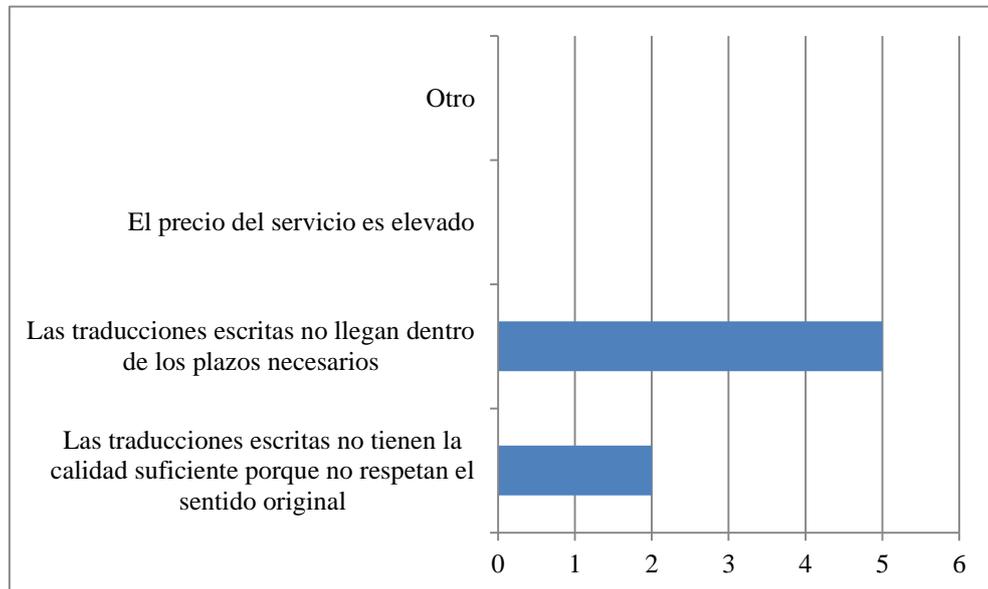


Diagrama 16. Problemas con traductores

Destaca que la mayoría denuncia que las traducciones no llegan dentro de los plazos necesarios y también que casi la mitad de los encuestados denuncia que las traducciones no son de calidad.

Pregunta 23: Si ha experimentado problemas al trabajar con intérpretes profesionales indique cuáles

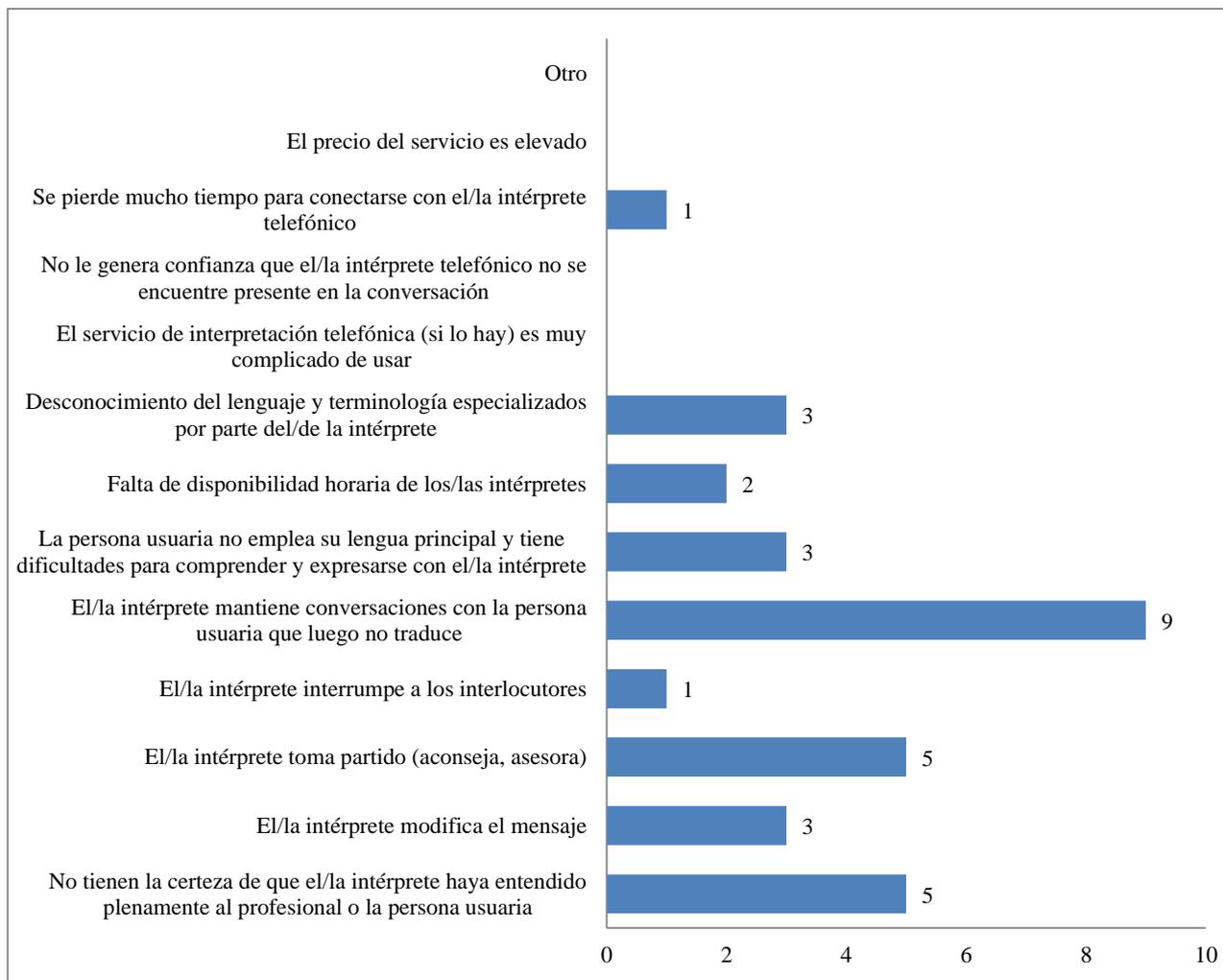


Diagrama 17. Problemas con intérpretes

Esta es la pregunta que más interesaba para este trabajo. Resulta llamativa la cantidad de problemas que los encuestados han respondido en esta pregunta. Lo más preocupante es que casi el 100% denuncian que el intérprete mantiene conversaciones con la persona usuaria que luego no traduce. También resulta muy llamativo que afirmen que el intérprete tome partido (aconseja, asesora), puesto que demuestra que los intérpretes están realizando funciones para las que no solo no tienen competencias, sino que además podrían estar incurriendo en un delito de intrusismo profesional (capítulo V, artículo 403 del Código Penal, actualizado en el artículo 205 de la Ley Orgánica 1/2015) por asumir funciones como consejeros legales sin estar en posesión de la titulación oficial exigida para realizar tales tareas. El intérprete no es abogado, juez ni fiscal, su trabajo debe limitarse a facilitar la comunicación durante el proceso judicial.

Finalmente, otro aspecto que es realmente alarmante es el hecho de que los profesionales detecten que el intérprete puede no haber entendido ni a ellos ni a la persona usuaria, por tanto, nos enfrentamos a unas situaciones en las que el intérprete puede que no domine el idioma español y ni siquiera el idioma extranjero, perjudicando seriamente a los intereses de la justicia y vulnerando el derecho de los encausados a la tutela judicial efectiva, que está garantizada por la ley española. Asimismo, se vulneran los derechos del encausado a una interpretación de calidad oficiada por un intérprete cualificado si no entiende o no habla la lengua del proceso, tal y como contemplan la Directiva 2010/64/UE y la Ley Orgánica 5/2015.

Además, es significativo que uno de los problemas que se manifiestan sea que el intérprete desconozca la terminología especializada lo cual provocaría numerosos malentendidos, e incluso puede que el mensaje no se transmita adecuadamente.

Por otro lado, otra respuesta que es realmente preocupante es que el intérprete modifique el mensaje, es decir, los propios profesionales se han dado cuenta de cómo el intérprete modifica la información.

Pregunta 24: Indique qué cualificación/cualificaciones considera que debe poseer el traductor/a o el intérprete para poder ofrecer un servicio adecuado

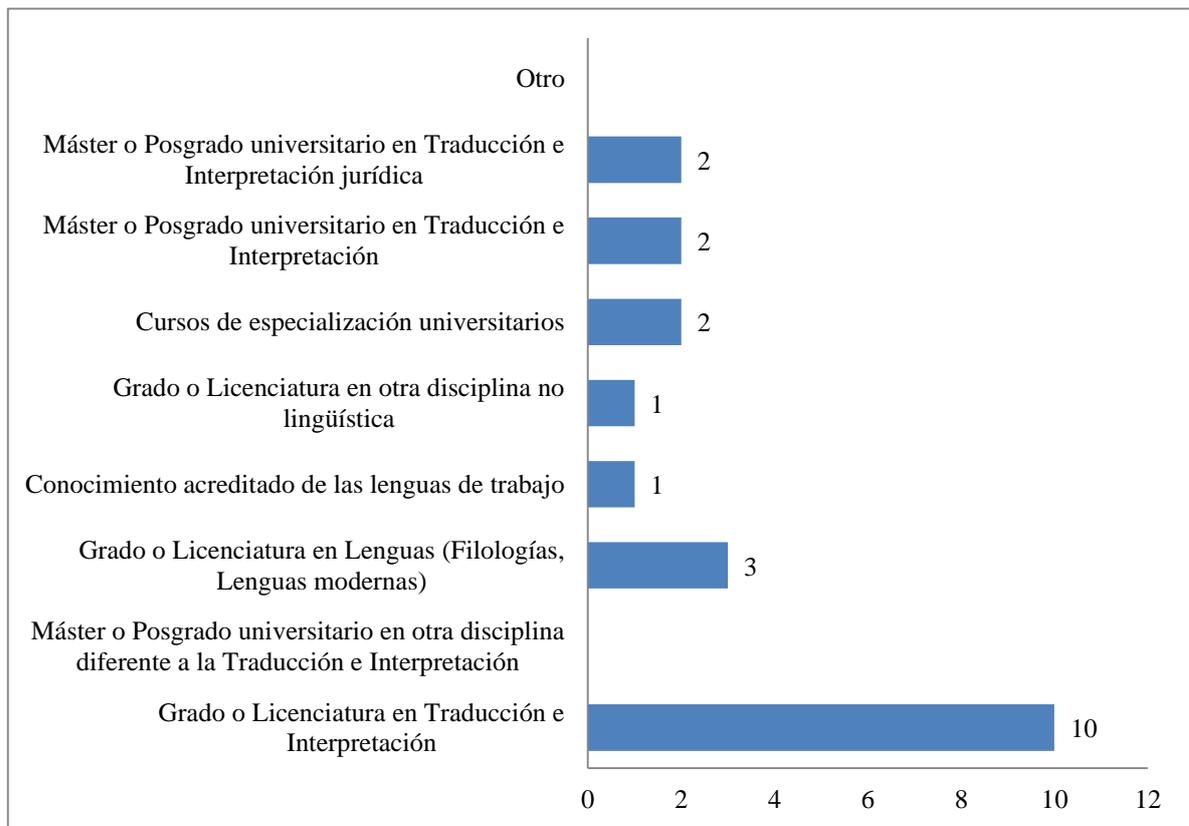


Diagrama 18. Cualificaciones

Esta pregunta es realmente importante porque se observa que los profesionales tienen un buen conocimiento de las cualificaciones que debe tener un intérprete para actuar en los procesos judiciales.

Pregunta 25: ¿Se realiza algún tipo de control de calidad del servicio que ofrecen los traductores/as o intérpretes?

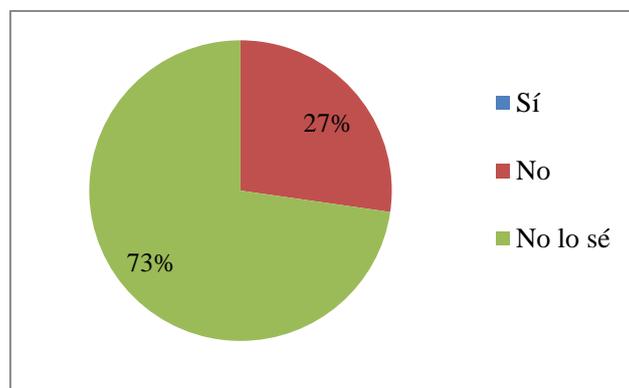


Diagrama 19. Control de calidad

Resulta muy llamativo el hecho de que una inmensa mayoría desconozca si se realizan controles de calidad del servicio, aunque también llama la atención que más de una cuarta parte de los encuestados haya manifestado claramente que no se realizan dichos controles de calidad.

Pregunta 27: En su opinión, ¿cuál sería el proceso de contratación de servicios lingüísticos que garantizaría una mayor calidad y rapidez del proceso judicial?

Sujeto 1: El proceso de contratación vigente; subcontratando los servicios de interpretación con una empresa de traducción que tenga profesionales competentes para prestar dicho servicio.

Sujeto 2: Concurso público.

Sujeto 3: Creo que el actual es adecuado.

Sujeto 4: No lo sé.

Sujeto 6: No lo sé.

Sujeto 7: Estoy satisfecha con el proceso actual

Sujeto 8: Contratación empresa que facilite intérprete

Sujeto 9: Ni idea

Sujeto 10: Contar con intérpretes de diversas lenguas, rumano, inglés, ruso...de forma permanente a disposición del tribunal.

Sujeto 11: A través de organismos oficiales.

Es importante conocer cuál es la opinión de los usuarios sobre el modo de contratación de los intérpretes o traductores. Sorprende la variedad de opiniones, pero sobre todo, es vital destacar que solo dos personas están contentas con el sistema actual.

Resulta muy interesante que un encuestado exprese que el Tribunal debería contar con un servicio interno de Interpretación, lo cual podría ser indicativo de la gran demanda de dicho servicio en el sistema judicial actual, y la enorme necesidad que tienen los jueces y fiscales de trabajar con intérpretes competentes y fiables que puedan garantizar la calidad de su trabajo, pues de esto depende la calidad del suyo propio. Es decir, de estas respuestas se desprende que ya hay una conciencia en este colectivo de que el servicio de interpretación actual no ofrece garantías.

5.3. Resultados de otros operadores judiciales

En este apartado se comentarán sucintamente las respuestas más relevantes de otros colectivos que han respondido al cuestionario.

En el caso de los policías judiciales es llamativa su respuesta a la pregunta 24: Indique qué calificación/calificaciones considera que debe poseer el traductor/a o el intérprete para poder ofrecer un servicio adecuado:

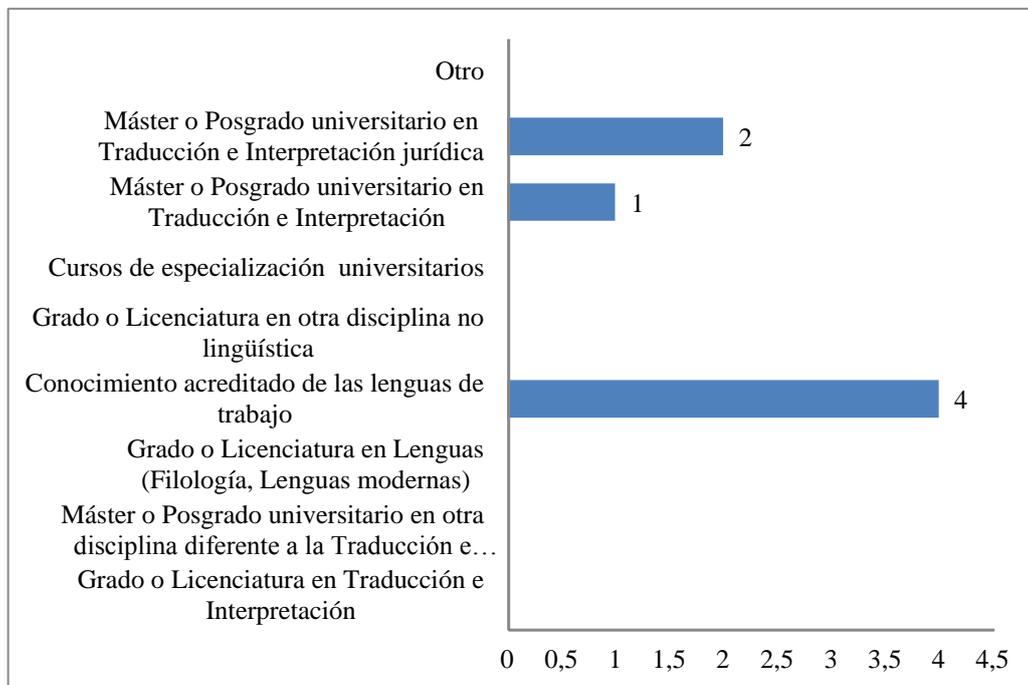


Diagrama 20. Cualificaciones

Los policías judiciales encuestados creen más importante tener un conocimiento acreditado de la lengua de trabajo antes que el Grado o Licenciatura en TI. Sorprende la poca exigencia de los policías a la hora de establecer si un intérprete es profesional o no solo por su dominio de idiomas, otorgando una puntuación inferior al Grado en TI, que es el que capacita oficialmente para el ejercicio de la interpretación profesional en España.

En cuanto a los médicos forenses resaltaría la pregunta 23: Si ha experimentado problemas al trabajar con intérpretes profesionales, indique cuáles

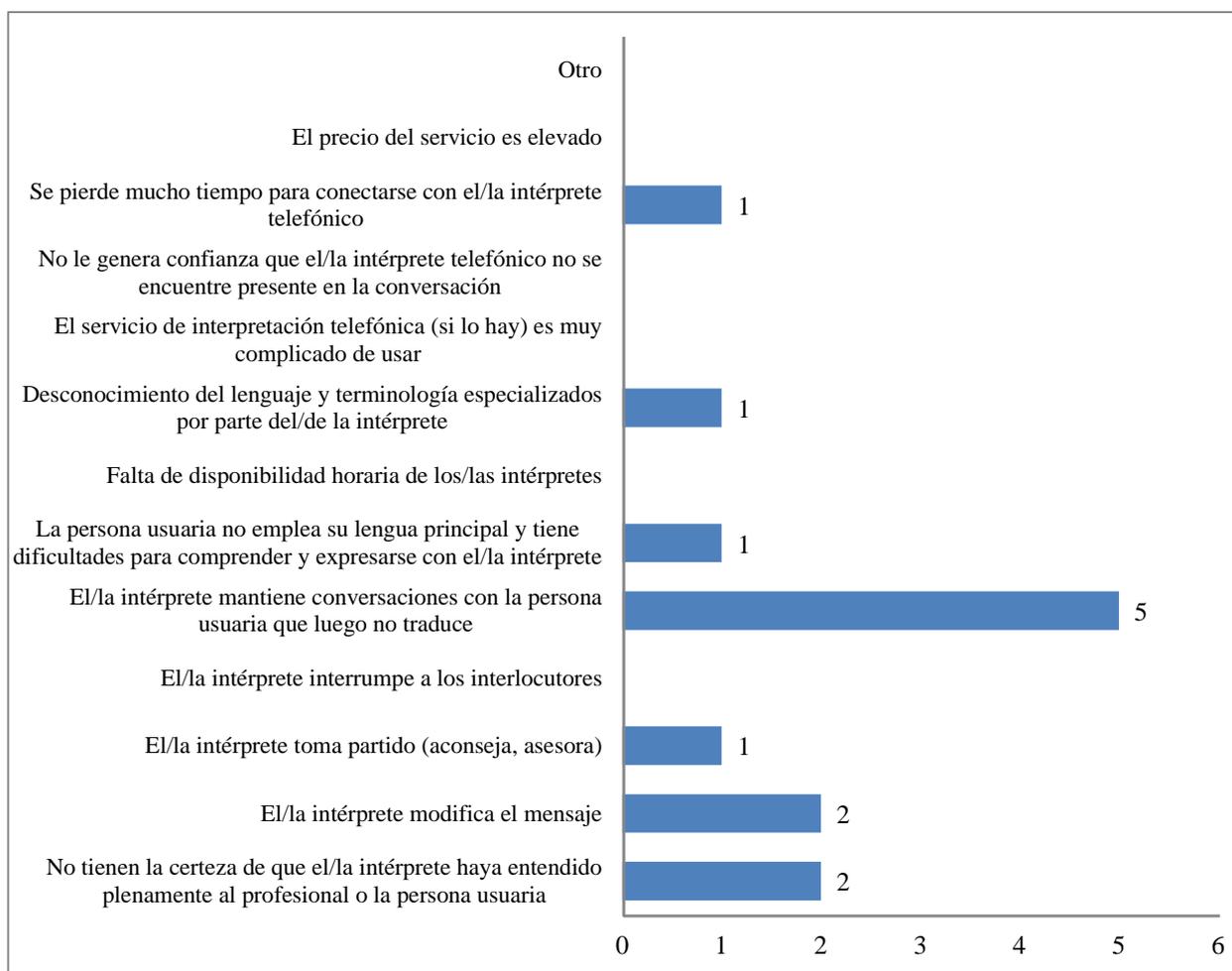


Diagrama 21. Problemas con intérpretes

Al igual que sucedía con los jueces y fiscales, los médicos forenses también denuncian prácticamente los mismos problemas, sobre todo las conversaciones que el intérprete mantiene al margen de la situación comunicativa y que luego no traduce. También llama la atención que algunos profesionales se den cuenta de que el intérprete no les comprende e incluso tampoco comprende al propio usuario; por tanto, este problema se une al desconocimiento del lenguaje y terminología especializados por parte del intérprete. Este último problema me parece de los más preocupantes, dado que en el ámbito sanitario es necesario ser muy preciso con la terminología, ya que el paciente debe saber exactamente su estado y las indicaciones del médico, al igual que el médico debe conocer con la mayor precisión los problemas que aquejan al paciente.

Finalmente se presentan las respuestas de los médicos forenses a la pregunta 27: En su opinión, ¿cuál sería el proceso de contratación de servicios lingüísticos que garantizaría una mayor calidad y rapidez del proceso judicial?

Sujeto 1: Servicio de traducción e interpretación adscrito a la Administración con dotación de personal adecuada a las necesidades.

Sujeto 2: Concurso público.

Sujeto 3: No lo sé.

Sujeto 5: Concurso público

Esta pregunta solo obtuvo 3 respuestas. La segunda respuesta es la que más llama la atención dado que al igual que sucedía con el colectivo de jueces y fiscales, se detecta en el colectivo de médicos forenses una preocupación por poder acceder a servicios de interpretación de calidad, al sugerir la creación de un servicio de traducción e interpretación adscrito y regulado por la Administración como la solución más adecuada para regular los servicios de traducción e interpretación de la forma más eficaz y de garantizar su calidad, puesto que todo aquel que accediera al mismo cumpliría unos requisitos e incluso debería pasar un examen en el que tuviese que demostrar sus competencias.

6. Conclusiones

Realizar este trabajo me ha permitido conocer la situación tan precaria que vive la Comunidad Valencia en cuanto a la interpretación en el ámbito judicial, la cual espero que cambie muy pronto, dada la mala calidad de la misma no solo en la Ciudad de la Justicia de Valencia, sino también en aquellos ámbitos donde los servicios de traducción e interpretación se han privatizado.

Además de los resultados que se han presentado aquí, pude comprobar de primera mano la situación de la traducción e interpretación en dicho complejo judicial al realizar aquí las prácticas profesionales, especialmente asistiendo a juicios con intérprete. De esta forma, pude poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera, en especial en la asignatura *TI0954 Mediación Intercultural e Interpretación en los Servicios Públicos*, y también pude reconocer todos los errores y la mala calidad de la mayoría de los intérpretes que envía la empresa adjudicataria del servicio.

Por otro lado, recientemente han salido a luz casos en los que se habla de la mala situación de nuestros juzgados, sobre todo cabe mencionar el artículo «*Juzgados «Lost in Translation»*» publicado recientemente en el periódico Levante, donde dos profesoras

de la Universitat Jaume I explicaban la pésima situación del servicio de interpretación en los juzgados de la Comunitat Valenciana. La publicación de este artículo coincidió con otro en Economía Digital, «*Los juzgados me contrataron como traductor de árabe aunque no sé ni una palabra*» (15/05/2016) y en él se detalla la también penosa situación en los juzgados de Madrid. En ambos casos los intérpretes los proporciona la misma empresa actualmente.

Finalmente, espero que los resultados del cuestionario sirvan para concienciar a los profesionales y a la sociedad de que es necesario un cambio de modelo que incluya exigir una titulación y una acreditación para actuar en este ámbito, así como desarrollar los mecanismos legales que permitan garantizar la calidad en el servicio.

En este sentido, creo que también es necesario incidir en el hecho de que la Ciudad de la Justicia de Valencia necesita de una revisión en profundidad que contemple un cambio estructural, y el desarrollo de un Servicio de Traducción e Interpretación propio que regule y controle el servicio. Cuando se creó este complejo, se consultó a varios expertos de distintas materias atendiendo a las necesidades de cada ámbito, y en aquel momento los servicios de traducción e interpretación no se consideraban esenciales puesto que la demanda no era ni de lejos la actual.

La principal conclusión de este Trabajo de Fin de Grado es que la calidad de la interpretación en la Ciudad de la Justicia de Valencia no llega al mínimo que requiere la legislación vigente, dado que todos los operadores judiciales que han trabajado con intérpretes en este complejo tienen quejas del servicio. Por tanto, creo necesaria una renovación del sistema de provisión de los servicios de traducción e interpretación, que incluya el requisito de formación académica como aval de calidad.

7. Bibliografía

BLASCO MAYOR, M.J. & POZO TRIVIÑO, M. (2015). La interpretación judicial en España en un momento de cambio. *Monti: Monografías De Traducción E Interpretación*, (7), 9-40.

BLASCO MAYOR, M.J. (2015) La asistencia de intérprete en el procedimiento penal. Especial referencia a su papel en la vista oral. En Cuerda Arnau, M. (Dir.), Fernández Hernández, A. (Coord.) (2015). *Vistas penales. Casos resueltos y guías de actuación en sala*. (2ª ed., pp. 281-300). Valencia: Tirant lo Blanch

CARR, S. E., ROBERTS, R. P., DUFOUR, A., & STEYN, D. (Eds.). (1997). *The Critical Link: Interpreters in the Community: Papers from the 1st international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Geneva Park, Canada, 1 4 June 1995* (Vol. 19). John Benjamins Publishing.

Constitución española (BOE núm. 311 de 29 de Diciembre de 1978).

Decanato de los Juzgados de Valencia - Qué es el Decanato. (2016). *Portales.gva.es*. Recuperado el 15 de marzo de 2016 de http://portales.gva.es/c_justicia/decanato/quees/que-ppal-c.htm

DEL POZO TRIVIÑO, M. (2014). El camino hacia la profesionalización de los intérpretes en los servicios públicos y asistenciales españoles en el siglo XXI. *Cuadernos de ALDEEU*, 25, 109-130.

Directivas de la Unión Europea. (2016). *Eur-lex.europa.eu*. Recuperado el 22 de abril de 2016, de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=URISERV:114527&from=ES>

Interpretación judicial. Linkterpreting. Recuperado el 13 de abril 2016, de <http://linkterpreting.uvigo.es/interpretacion-judicial/>

Interpretación policial y penitenciaria. Linkterpreting. (2016). Recuperado el 22 de abril de 2016, de <http://linkterpreting.uvigo.es/interpretacion-policial-y-en-centros-penitenciarios/>

Ley de Enjuiciamiento Civil. Boletín Oficial del Estado, España, 7 de enero de 2000 (LEC).

Ley de Enjuiciamiento Criminal. Boletín Oficial del Estado, España, 28 de abril de 2015 (LECCrim).

Ley Orgánica 5/2015. Boletín Oficial del Estado, España, 28 de abril de 2015.

LOBATO PATRICIO, J. (2009). La traducción jurídica, judicial y jurada: vías de comunicación con las administraciones. *Entreculturas*, 1, 191-206. Recuperado de <http://www.entreculturas.uma.es/n1pdf/articulo10.pdf>

OLALLA FERNÁNDEZ, P. (2006). EL INTÉRPRETE EN LA INVESTIGACIÓN POLICIAL. *Revista Española De Lingüística Aplicada, Extra 1*, 239-248.

ORTEGA HERRÁEZ, J. (2011). *Interpretar para la justicia*. Granada: Editorial Comares.

Página oficial de la DGP-CNP. (2016). *Policía Nacional*. Recuperado el 23 de abril de 2016, de <http://www.policia.es/cnp/competencias/competencias.html>

Portal de la Administración de Justicia - Forenses. (2016). Administración de Justicia. Recuperado el 4 de mayo de 2016, de https://www.administraciondejusticia.gob.es/paj/publico/ciudadano/informacion_institucional/colectivos/forenses/

Reglamentos, directivas y otros actos legislativos. (2016). Recuperado el 22 de abril de 2016, de http://europa.eu/eu-law/decision-making/legal-acts/index_es.htm

TOLEDANO BUENDÍA, C. & DEL POZO TRIVIÑO, M. (2015). *Interpretar en contextos de violencia de género*. Valencia: Tirant Lo Blanc.

8. Anexos

8.1. Anexo I. Cuestionario

La comunicación con personas usuarias de lengua extranjera en los servicios de la Ciudad de la Justicia de Valencia.

Solicito su colaboración en esta investigación para mi Trabajo de Fin de Grado que llevo a cabo como estudiante de la Universidad Jaime I y alumna en prácticas en este establecimiento. El objeto de este cuestionario es analizar la comunicación entre los profesionales de los juzgados de la Ciudad de la Justicia y las personas usuarias de lengua extranjera. Su participación es plenamente voluntaria y consistirá en responder a las preguntas del siguiente cuestionario. Los datos recogidos no será empleados con otro fin que no sea el de cumplir con los objetivos de investigación y en ningún caso se revelará el nombre de las personas que participen. Asimismo, en ninguna publicación de los resultados obtenidos se ofrecerán datos que puedan ayudar a identificar a los/as participantes, manteniendo de este modo su anonimato. Agradecería encarecidamente que este cuestionario lo respondieran antes del próximo viernes 13 de mayo de 2016. Muchas gracias de antemano.

*Obligatorio

1. 1. Edad (años): *

Marca solo un óvalo.

- Menor de 35
 36-55
 56-65
 Más de 65

2. 2. Sexo: *

Marca solo un óvalo.

- Hombre
 Mujer

3. 3. Nombre del organismo o institución de la Administración Pública donde trabaja: *

4. 4. Nombre del puesto/cargo que ocupa: *

5. 5. Experiencia (años) en este puesto o en puestos similares: *

Marca solo un óvalo.

- Menos de 2
 3-5
 6-7
 8-9
 10-12
 13 o más

6. 6. Valore sus conocimientos de idiomas marcando en la siguiente tabla la opción correspondiente para cada lengua:
 Marca solo un óvalo por fila.

	Algo	Regular	Bien	Muy bien	Nativo/Bilingüe
Valenciano	<input type="radio"/>				
Inglés	<input type="radio"/>				
Francés	<input type="radio"/>				
Alemán	<input type="radio"/>				
Árabe	<input type="radio"/>				
Rumano	<input type="radio"/>				
Chino	<input type="radio"/>				

7. 7. En caso de dominar otro idioma distinto al de los citados anteriormente, indique cuál(es) y su nivel:

8. 8. Indique si a su trabajo acuden o han acudido personas usuarias que no hablan español: *

- Marca solo un óvalo.
- Sí
- No
- No lo sé

9. 9. Describa que colectivos de personas usuarias que no dominan el español suelen requerir atención en su lugar de trabajo: *

- Selecciona todos los que correspondan.
- Españoles/as con lengua cooficial diferente a la institución
- Turistas
- Extranjeros/as residentes regularizados
- Extranjeros/as residentes no regularizados
- Personas usuarias sordas/ sordomudas
- Otro: _____

10. 10. Indique si se han experimentado problemas de comunicación con las personas usuarias de lengua extranjera: *

- Marca solo un óvalo.
- Sí
- No
- No lo sé

16. **16a.** En caso afirmativo, indique con qué frecuencia aproximada se han requerido servicios de traducción
Marca solo un óvalo.

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Esporádicamente
- Otro: _____

17. **16b.** En caso afirmativo, indique para qué tipo de documentos se han requerido los servicios de traducción (comisiones rogatorias, diligencias previas, sentencias, etc.):

18. **17.** Indique si en su trabajo se requieren o se han requerido servicios de interpretación lingüística (en declaraciones, testimonios, careos, etc.) para poder atender a personas usuarias que no hablan español: *

- Sí
- No
- No lo sé

19. **18a.** En caso afirmativo, indique con qué frecuencia aproximada se han requerido los servicios de interpretación lingüística:
Marca solo un óvalo.

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Esporádicamente
- Otro: _____

20. **18b.** En caso afirmativo, indique para qué tipo de situaciones se han requerido servicios de interpretación (careos, declaraciones, etc.):

11. 11. En caso afirmativo, indique cuáles de los siguientes problemas han surgido:
 Marca solo un óvalo por fila.

	Pocas veces	Con cierta frecuencia	Con bastante frecuencia	Con mucha frecuencia
No hablaban comprensiblemente el idioma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No sabían leer o escribir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No entendían las preguntas que les hacían	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Había frecuentes malentendidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otra persona hablaba por ellos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesticulaban, se ponían nerviosas/ agresivas o gritaban	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estaban cohibidas, no se atrevían a hablar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No se encontraban en situación de poder comunicarse (shock, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Buscaban una implicación personal del funcionario/a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. 12. En caso de haber seleccionado otros, indique qué tipo de problema se ha presentado y con qué frecuencia:

21. 19. Indique para qué idiomas de las personas usuarias se demandan servicios de traducción o interpretación y con qué frecuencia aproximada:
 Marca solo un óvalo por fila.

	Esporádicamente	Mensualmente	Semanalmente	Diariamente
Valenciano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inglés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Francés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alemán	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Árabe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rumano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chino	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lengua de signos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. 20. En caso de que se demanden otros idiomas, indique cuál(es) y con qué frecuencia:

23. 21. En el caso de contar con traductores/as o intérpretes profesionales, indique el protocolo de contratación: *

Selecciona todos los que correspondan.

- Registro de traductores e intérpretes autónomos
- A través de una empresa de traducción subcontratada/licitada
- Interpretación telefónica ofrecida por empresa subcontratada/licitada
- Libre designación
- Otro: _____

24. 22. Si ha experimentado problemas al trabajar con traductores/as profesionales indique cuáles:

Selecciona todos los que correspondan.

- Las traducciones escritas no tienen la calidad suficiente porque no respetan el sentido original
- Las traducciones escritas no llegan dentro de los plazos necesarios
- El precio del servicio es elevado
- Otro: _____

25. 23. Si ha experimentado problemas al trabajar con intérpretes profesionales indique cuáles:

Selecciona todos los que correspondan.

- No tiene la certeza de que el/la intérprete haya entendido plenamente al profesional o a la persona usuaria
- El/la intérprete modifica el mensaje
- El/la intérprete toma partido (aconseja, asesora)
- El/la intérprete interrumpe a los interlocutores
- El/la intérprete mantiene conversaciones con la persona usuaria que luego no traduce
- La persona usuaria no emplea su lengua principal y tiene dificultades para comprender y expresarse con el/la intérprete
- Falta de disponibilidad horaria de los/las intérpretes
- Desconocimiento del lenguaje y terminología especializados por parte del/ de la intérprete
- El servicio de interpretación telefónica (si lo hay) es muy complicado de usar
- No le genera confianza que el/la intérprete telefónico no se encuentre presente en la conversación
- Se pierde mucho tiempo para conectarse con el/la intérprete telefónico
- El precio del servicio es elevado
- Otro: _____

26. 24. Indique qué cualificación/cualificaciones considera que debe poseer el traductor/a o el intérprete para poder ofrecer un servicio adecuado (marque tantas opciones como considere necesario): *

Selecciona todos los que correspondan.

- Grado o Licenciatura en Traducción e Interpretación
- Máster o Posgrado universitario en otra disciplina diferente a la Traducción e Interpretación
- Grado o Licenciatura en Lenguas (Filología, Lenguas modernas)
- Conocimiento acreditado de las lenguas de trabajo
- Grado o Licenciatura en otra disciplina no lingüística
- Cursos de especialización universitarios
- Máster o Posgrado universitario en Traducción e Interpretación
- Máster o Posgrado universitario en Traducción e Interpretación jurídica
- Otro: _____

27. 25. ¿Se realiza algún tipo de control de calidad del servicio que ofrecen los traductores/as o intérpretes? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No lo sé

28. 26. En caso afirmativo, indique qué tipo de controles de calidad se realizan

29. 27. En su opinión ¿cuál sería el proceso de contratación de servicios lingüísticos que garantizaría una mayor calidad y rapidez del proceso judicial? *

30. 28. Si desea añadir algún otro comentario relacionado con los temas tratados en el cuestionario, puede añadirlo a continuación:
