UVIC
UNIVERSITAT DE VIC
UNIVERSITAT CENTRAL
DE CATALUNYA

Universitat Oberta de Catalunya

LA INTERPRETACIÓN POLICIAL DESDE LA PERSPECTIVA DE UNA INTÉRPRETE-POLICÍA

Autora: Natalia Arnal Perea

Directora: Maria Perramon Civit

Trabajo de Fin de Grado

Curso 2021/2022

Grado en Traducción, Interpretación y Lenguas Aplicadas

Universitat de Vic – Universitat Oberta de Catalunya

Diciembre 2021

Resumen

Cuando la multiculturalidad se refleja en todos los aspectos de la vida con la incesante llegada de extranjeros a España, la figura del intérprete en el ámbito de la policía se vuelve imprescindible. Es por ello, que el objeto principal de este trabajo es analizar la situación actual en la que trabajan los intérpretes en la policía y, para ello, el trabajo se ha dividido en dos partes. Por un lado, se ha elaborado un estudio teórico donde se contextualiza el trabajo que desarrolla un intérprete policial, se describen sus principales características y la legislación que los ampara. Además, se realiza una breve descripción del perfil y de las características del intérprete policial, del acceso a este tipo de interpretación, y un breve resumen del código deontológico que los rige. Y, por el otro, desde la perspectiva de una futura intérprete y actual policía, se ha desarrollado un trabajo de campo donde los datos recopilados provienen de entrevistas realizadas a policías de distintos cuerpos policiales y a intérpretes policiales.

Palabras clave: Intérprete, interpretación policial, servicios públicos, situación, policía

Abstract

When multiculturalism is reflected in all aspects of life with the incessant arrival of foreigners in Spain, the figure of the interpreter in the field of the police becomes essential. For this reason, the main objective of this research is to analyse the current situation in which interpreters work in the police and, to this end, the work has been divided into two parts. On the one hand, a theoretical study has been carried out to contextualise the work of police interpreters, describing their main characteristics and the legislation that grants them. In addition, a brief description of the profile and the characteristics of the police interpreters are given, together with the access of this type of interpreting, and a brief summary of the code of ethics that regulate them. On the other hand, from the perspective of a future interpreter, currently a police officer, the fieldwork has been carried out through data collected from interviews conducted with police officers working in different police forces, as well as police interpreters.

Keywords: Interpreter, police interpreting, public services, situation, police

Índice

1 Introducción 7

1.1 Motivación 7

1.2 Objetivos 7

1.3 Estructura 8

1.4 Estado de la cuestión 8

2 Marco teórico 10

2.1 Concepto de interpretación 10

2.2 Interpretación en los servicios públicos 11

2.2.1 Formación especializada en la interpretación en los servicios públicos 13

2.3 Interpretación policial 14

2.3.1 Técnicas de interpretación policial 15

2.3.2 Modalidades de interpretación policial 16

2.3.3 Contextos en los que tiene lugar la interpretación policial 17

2.3.4 Subcontratación de servicios de interpretación policial 18

2.4 Intérprete policial 19

2.4.1 Perfil del intérprete policial 19

2.4.2 Dificultades a las que se enfrenta el intérprete policial 20

2.4.3 Código deontológico del intérprete policial 21

3 Marco legal 22

3.1 Legislación nacional 22

3.1.1 Constitución Española de 1978 23

3.1.2 Ley Orgánica del Poder Judicial 24

3.1.3 Ley de Enjuiciamiento Criminal 24

3.1.4 Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros 25

3.2 Legislación internacional 25

3.2.1 Convenio Europeo de Derechos Humanos 26

3.2.2 Libro Verde sobre garantías procesales para sospechosos e inculpados en procesos penales en la Unión Europea 26

3.2.3 Directiva 2010/64/EU del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de octubre de 2010 relativa al derecho a interpretación y traducción en los procesos penales 26

4 Marco empírico 27

4.1 Metodología empleada en la investigación 27

4.1.1 Método de recogida de datos 27

4.1.2 Métodos de análisis de datos 30

4.1.3 Justificación de la metodología 31

4.1.4 Dificultades de la metodología 32

4.2 Descripción de los lugares de estudio 32

4.2.1 Cuerpo Nacional de Policía 32

4.2.2 Mossos d'Esquadra 33

4.2.3 Policía Local 33

4.3 Análisis de las entrevistas 34

4.3.1 Análisis de las entrevistas realizadas a los policías 34

4.3.2 Análisis de las entrevistas realizadas a los intérpretes 39

5 Conclusiones 42

6 Bibliografía 46

7 Anexos 52

Anexo 1. Guion para las entrevistas realizadas a policías 52

Anexo 2. Guion para las entrevistas realizadas a intérpretes 54

Anexo 3. Guion para la entrevista realizada a un responsable de Dualia 57

Anexo 4. Transcripción de las entrevistas realizadas a policías 59

Anexo 5. Transcripción de las entrevistas realizadas a intérpretes 95

Anexo 6. Transcripción de la entrevista realizada a un responsable de Dualia 156

Declaración de uso de un lenguaje igualitario

A lo largo de todo este documento se utilizará el género gramatical no marcado para referirse a colectivos mixtos, como aplicación de la ley lingüística de la economía expresiva.

1 Introducción

El presente trabajo, titulado *La interpretación policial desde la perspectiva de una intérprete-policía*, se ha desarrollado dentro del marco del Trabajo de Fin de Grado de los estudios de Traducción, Interpretación y Lenguas Aplicadas ofrecido por la Universitat de Vic (UVic) y la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), y se basa en un tema que se ha tratado de manera muy sucinta a lo largo del grado: la interpretación policial. Por esa razón, en las siguientes páginas plantearemos un acercamiento al marco teórico y legal sobre la interpretación policial con el fin de conocer más a fondo sus intríngulis. A continuación, para desarrollar el marco empírico nos basaremos en las entrevistas realizadas tanto a policías de diferentes cuerpos policiales como a intérpretes que trabajan en la policía.

1.1 Motivación

La principal motivación para desarrollar este trabajo nace del deseo de concienciar tanto a las fuerzas del orden como a los miembros de los diferentes cuerpos policiales de la importancia de la presencia del intérprete en la labor policial, así como plantear soluciones y mejoras para implementar y contribuir en la mejora de la labor del intérprete en el mundo de la policía. Una segunda motivación, aunque mucho más general, tiene que ver con mi experiencia laboral y con los conflictos profesionales, éticos y morales con los que me he encontrado a lo largo de los años.

1.2 Objetivos

El objetivo principal de este Trabajo de Fin de Grado es el acercamiento a la situación real en la que se encuentra la interpretación en el ámbito policial. Este objetivo se pretende llevar a cabo mediante la adquisición de unos subobjetivos más específicos:

1. Contribuir a dar visibilidad a la interpretación en los servicios públicos, pero en especial a la interpretación policial.
2. Identificar y describir el marco legal nacional e internacional que atañe a la interpretación policial.
3. Describir la profesión del intérprete y, en especial, la del intérprete policial.
4. Analizar la situación de la interpretación policial y la del intérprete policial en los diferentes cuerpos policiales en España.
5. Conocer los aspectos profesionales y deontológicos de la práctica de la interpretación policial mediante doce entrevistas a policías e intérpretes.

6. Comparar el marco teórico y legal con las experiencias reales adquiridas en la interpretación policial con el fin de localizar las principales necesidades.
7. Proponer una serie de mejoras que puedan satisfacer las necesidades actuales que requiere la interpretación policial.

1.3 Estructura

Este trabajo se lleva a cabo en dos etapas principales: primero, hemos construido su base mediante el conocimiento del marco teórico y legal sobre la materia en cuestión para aplicarlo seguidamente en el marco empírico, es decir, la parte práctica del trabajo.

La primera etapa es la base de todo el trabajo, ya que esta consiste en recabar toda la información especializada posible sobre la temática del trabajo. La segunda etapa consiste en diseñar la parte empírica basándonos en la información recopilada en la etapa anterior. En esta segunda etapa se llevan a cabo una serie de entrevistas a policías, intérpretes y al responsable de una empresa dedicada a la interpretación telefónica, con el fin de evidenciar la problemática existente en este ámbito y de desarrollar unas propuestas de mejora.

1.4 Estado de la cuestión

La intensificación de los movimientos migratorios hacia España a partir de los años 80 ha supuesto en los últimos años un gran crecimiento en materia de inmigración, idiomas, cooperación internacional, y, sobre todo, una mayor demanda de traductores e intérpretes en los servicios públicos (ISP). Así que estos factores han supuesto, por un lado, un gran reto tanto para la sociedad como para la Administración, ya que la integración de la población inmigrante se ha convertido en una prioridad; y, por el otro, han provocado un auge en el estudio de las lenguas, ya que ha sido uno de los sectores que más ha crecido en las últimas décadas. Es por ello, que una de las principales líneas de actuación que debería emprender la Administración para dar respuesta a esta nueva sociedad multicultural a la que nos enfrentamos debería ser la de reforzar los servicios públicos mediante intérpretes, traductores o mediadores, sin olvidar en ningún caso, la formación de sus profesionales en materia de interculturalidad.

En el ámbito de la policía, la interpretación policial juega un papel indispensable en la sociedad actual, pues como afirma Fernández (2014), «el traductor o el intérprete es nuestro puente entre culturas y nuestro guía. Interpretar un idioma es interpretar una

cultura, no es posible traducir o interpretar con precisión si antes no se ha interiorizado la cultura y las connotaciones de la persona que habla». Por otro lado, la interpretación policial se enfrenta a una gran problemática, ya que como afirma Cayón (2013), «debido al aumento en la demanda de las lenguas, personas que tenían simplemente conocimiento de dos lenguas, de repente, se consideran intérpretes profesionales». Y es que este problema, el cual viene derivado de la falta de reconocimiento, de la asistencia por parte de intérpretes no profesionales y de la indefensión a la que se enfrentan los inmigrantes por la falta de interpretación, no hace más que fomentar el desconocimiento de la ciudadanía de la labor que ejerce el intérprete en la policía, sino que también su socaba su desprestigio.

Como ya se ha comentado, este trabajo gira en torno al mundo de la interpretación en la policía, así que como miembro de la policía desde el año 2009 y como futura traductora e intérprete, en algunas ocasiones gracias a mis conocimientos de idiomas (español, catalán, inglés, francés, árabe y árabe egipcio) me ha tocado actuar como traductora o intérprete, y en otras, he podido observar desde primera línea cómo actuaban los servicios de intérpretes. Gracias a todo esto, en ambos escenarios he podido llegar a la conclusión de que la policía carece de un modelo de provisión de servicios de traducción e interpretación por varios motivos: el primero, simplemente porque se desconoce la existencia de estos profesionales, los traductores e intérpretes, por parte de los funcionarios de la policía; segundo, porque es más fácil recurrir a los servicios ofertados por una empresa subcontratada; y, tercero, porque es más rápido acudir a cualquier agente de policía que esté de servicio y que tenga nociones de idiomas para que lleve a cabo las tareas de traducción o interpretación requeridas.

Basándome en las vivencias que he ido adquiriendo mediante mi recorrido profesional en la policía y en mi formación académica, este trabajo de investigación me ha permitido llevar a cabo una labor que pretende analizar y conocer en profundidad la tarea del intérprete en la policía. La relación que existe entre la policía y los inmigrantes que llegan a nuestro país es importantísima, y por ello, la interpretación policial es imprescindible, ya que como apunta Corsellis (2010) los traductores y los intérpretes actúan como catalizadores del cambio social.

Además, considero que conocer tanto el contexto policial como el de la traducción y el de la interpretación en primera persona, me permitirá reflejar los puntos de vista de

ambas profesiones, para así poder sacar a la luz conclusiones que puedan ayudar a mejorar la situación actual y futura de la interpretación en el ámbito policial.

2 Marco teórico

2.1 Concepto de interpretación

Antes de adentrarnos en la materia, debemos tener claro qué se entiende por interpretación, ya que esta, a pesar de ser una de las profesiones más antiguas y que se sabe que existe ya desde la Antigüedad, sigue siendo una gran desconocida para la sociedad en general. Como recoge Linkterpreting (s.f.) en su artículo *Historia*, una de las pruebas más antiguas que corroboran la existencia de la figura del intérprete en el pasado se conserva en un relieve de piedra del Antiguo Egipto, en el cual aparecen reflejados varios intérpretes realizando su trabajo. Otro ejemplo de ello, es una inscripción que aparece en la tumba de un Príncipe de Elefantina, la cual se encuentra en una isla del Río Nilo, data del siglo III A.C. y contiene una referencia a un personaje descrito como «el jefe de los intérpretes».

Tradicionalmente, para referirnos al traductor y al intérprete se ha ido utilizando la metáfora de «puente entre culturas», o la expresión «intermediario de la comunicación interlingüística», porque ambas profesiones comparten un mismo objetivo: la transmisión del contenido lingüístico-cultural de un idioma a otro diferente. En realidad, la interpretación de idiomas hace referencia a ideas expresadas oralmente de un idioma a otro, a diferencia de las expresadas por escrito, lo que se denomina «traducción».

Respecto al halo de desconocimiento que ha rodeado y rodea a la profesión de intérprete puede deberse a varios factores. Entre ellos, cabría destacar la famosa «invisibilidad» del trabajo y el escaso reconocimiento social. Aun así, la figura del intérprete sigue siendo fundamental para facilitar cualquier tipo de comunicación y superar las barreras lingüísticas.

Pese a que la profesión de intérprete se remonta a la Antigüedad, como se ha comentado con anterioridad, es preciso señalar que la enseñanza de esta materia es mucho más reciente, ya que no fue hasta mediados del siglo XX cuando se comenzó a impartir en Europa, aunque en España no se inició hasta finales de la dictadura.

2.2 Interpretación en los servicios públicos

La interpretación en los servicios públicos (ISP) es una de las profesiones menos conocidas en el mundo de la traducción y la interpretación, debido a que es una disciplina relativamente nueva en nuestro país, cuya finalidad es la de cubrir la incapacidad comunicativa existente entre todos aquellos ciudadanos que, debido a las diferencias lingüísticas, necesitan a una tercera persona para comunicarse eficientemente con los proveedores de cualquier tipo de servicio público.

Collados y Fernández (2001) definen la interpretación en los servicios públicos de la siguiente manera:

> La interpretación en los servicios públicos es una modalidad de interpretación que ha ido configurándose como actividad profesional a partir de la segunda mitad del siglo XX. El punto de partida lo constituyen los desplazamientos de población y los movimientos migratorios, por causas económicas y políticas, que caracterizan el mundo en el que vivimos. Las necesidades reales de comunicación de las minorías en el mundo desarrollado y en ámbitos tan dispares como la educación, la sanidad, el mercado laboral o la vivienda, así como una mayor sensibilidad social a favor del reconocimiento de derechos de estos colectivos, han puesto de relieve la importancia de una actividad de mediación interlingüística e intercultural en este ámbito.

Por lo tanto, de la definición extraída de Collados y Fernández (2001) podemos afirmar que la característica principal de esta modalidad de interpretación es que los encuentros a los que asiste el intérprete entre los usuarios y los proveedores del servicio público son mayormente por obligación. Esto se contradice con la idea preconcebida que se suele tener acerca de las personas usuarias de la interpretación en los servicios públicos, ya que se tiende a creer que sus usuarios son turistas que están disfrutando de unas vacaciones en nuestro país, cuando la realidad es totalmente distinta. Por lo general, la mayoría de personas que requieren la interpretación en los servicios públicos son extranjeros que se han visto obligados a dejar su país de origen.

En la entrada del blog Ontranslation (s.f.) titulada *La interpretación en los Servicios Públicos, ¿qué es y en qué consiste?*, también se nos explica de manera muy acertada la importancia de establecer una comunicación triádica en cualquier interpretación que se de en los servicios públicos:

> Para que la Interpretación en los Servicios Públicos pueda cumplir su objetivo se debe establecer una comunicación triádica (a tres bandas). En ella, los protagonistas son: el intérprete, la pieza fundamental sobre la que pivota la interpretación en los Servicios Públicos; el proveedor del servicio, entendiendo como tal a toda persona que aporta un servicio a la comunidad (profesionales sanitarios, educativos, de la administración, etc.), y el usuario o los usuarios del servicio.

Los macroámbitos en los que se puede llevar a cabo la interpretación en los servicios públicos son tres (Ontranslation, s.f.):

- El médico-sanitario
- El socio-educativo
- El jurídico-policial

Cabe destacar, que los contextos en los que se pueden llevar a cabo estos tipos de interpretación no solo abarcan el ámbito público, sino también el privado. Algunos ejemplos donde la interpretación en los servicios públicos se da con mucha frecuencia son en instituciones educativas y hospitales privados, en juzgados, en comisarías de policía, en clínicas dentales o en centros de día.

Según la AFIPTISP (s.f.), las modalidades de interpretación que más predominan en los servicios públicos son las siguientes:

- La interpretación de enlace o bilateral presencial para interpretar, por ejemplo, en consultas médicas, en citas en servicios sociales o en casas de acogida.
- La interpretación telefónica para interpretar, por ejemplo, llamadas del 112, del 061 o del 016.
- La interpretación por videoconferencia para interpretar, por ejemplo, declaraciones en una sede policial o judicial.
- La interpretación judicial para interpretar, por ejemplo, en un juicio rápido por violencia de género, en la explicación de una sentencia judicial, en la lectura de derechos o en la incoación de un expediente.
- La interpretación simultánea para interpretar, por ejemplo, en juicios.

Esta modalidad de interpretación en los servicios públicos lleva al intérprete a la esfera más privada del usuario al que asiste, pues se le confía información confidencial a la cual no tendría acceso si no fuese por su calidad de intérprete. Por lo tanto, tanto los proveedores de cualquier tipo de servicio público como los usuarios del mismo confían esta información privada y personal al intérprete que tienen delante con la seguridad de que este se rige por un código ético que garantiza el secreto profesional, la imparcialidad con respecto a ambos receptores y la fidelidad a la hora de transmitir los mensajes.

Pese a la importancia del intérprete en los servicios públicos, España todavía va muy rezagada respecto a otros países en lo que concierne al reconocimiento de sus

profesionales, su capacitación y profesionalización, y esto es debido a que esta modalidad en nuestro país es todavía muy joven. Esta modalidad nació a comienzos del siglo XXI con la llegada masiva de personas extranjeras a nuestro país, la cual mostró la necesidad inminente que tenía la sociedad del momento por comunicarse.

2.2.1 Formación especializada en la interpretación en los servicios públicos

El interés que suscita la interpretación en los servicios públicos en nuestro país no hace más que ir en aumento. Es por ello, que los centros universitarios, tanto públicos como privados, cada vez ofrecen más formación académica especializada por medio de asignaturas, másteres o posgrados universitarios.

La panorámica de los estudios de nivel de grado que se dan en España revela que la formación que se recibe relacionada con la interpretación en los servicios públicos no es muy completa. De hecho, si consultamos las páginas web de los programas y planes de estudios ofrecidos por estas universidades podremos observar que las asignaturas relacionadas con esta materia son mínimas y en su mayoría optativas. Un ejemplo de ellas sería la Universidad de Granada que ofrece el Grado en Traducción e Interpretación y fue uno de los primeros centros en nuestro país en implementar los estudios universitarios en Traducción e Interpretación. En dicho Grado existe una asignatura optativa denominada «Introducción a la Interpretación en los Servicios Públicos», de 6 créditos, que trata, entre otros temas, sobre la interpretación en los servicios públicos y el sistema judicial y policial.

A diferencia de la formación de grado, la formación a nivel de máster parece ser que es más completa y especializada. Por ejemplo, la Universidad de Alcalá de Henares ofrece un Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos. Este máster de 60 créditos se integra en el programa de Posgrado en Lenguas Modernas, pertenece a la red de Másteres Europeos en Traducción reconocido por la Dirección General de Traducción de la Unión Europea y, entre otros temas, trata la traducción e interpretación jurídico-administrativa y sanitaria.

Por otra parte, otra formación que se ha desarrollado a través de la Universidad Autónoma de Barcelona son los cursos organizados por el grupo MIRAS relacionados con la especialización en interpretación para los servicios públicos. Estos programas cubren una amplia gama de temáticas relacionadas con la interpretación en los

servicios públicos, como, por ejemplo, los conocimientos básicos del ámbito judicial para un intérprete en los servicios públicos o los recursos y herramientas del mismo. Además, este parece ser que está totalmente encarado a aquellos profesionales que quieren encarar su carrera profesional hacia el ámbito de los servicios públicos con el árabe, rumano, chino, inglés y francés, y que desean ampliar su formación.

A pesar de que todavía no se le otorga el reconocimiento necesario a la figura del intérprete en los servicios públicos, tal y como se ha podido observar, la demanda y la oferta de formación resulta ser cada vez más numerosa. Y, es que, en cierta medida la profesionalidad del intérprete podríamos afirmar que reside en su formación. De hecho, Corsellis (2010) lo corrobora: «en los servicios públicos todos tienen que saber, sin necesidad de preguntar, que los profesionales son competentes y están debidamente cualificados para realizar el trabajo […]. Eso incluye a los intérpretes y traductores que tienen un papel fundamental y de responsabilidad cuando no se comparte la misma lengua y se convierten en miembros de un equipo profesional multidisciplinario».

2.3 Interpretación policial

La interpretación en el ámbito policial no constituye un ámbito por sí misma, sino que se engloba dentro de la interpretación en los servicios públicos (ISP) por una sencilla razón: «como que la policía es una institución pública, la interpretación policial también debe incluirse en el ámbito público» (Alonso y Baigorri, 2008).

La interpretación policial tiene como fin facilitar el contacto entre los funcionarios de la Administración pública y los individuos que se hallan ante una situación que les hace acudir a una comisaría, y que, desconociendo la lengua del país donde se encuentran puedan obtener acceso a sus servicios (Corsellis, 2010). Pese a que cuando mencionamos «interpretación policial» todo el mundo entiende que es aquella interpretación que se lleva a cabo ante la policía, cabe destacar que esta va más allá, pues no se limita únicamente a las fuerzas del orden, sino que también se da en otros contextos como podría ser, entre otros, el de las Instituciones Penitenciarias o el de los Centros de Internamiento de Extranjeros (CIE).

Uno de los rasgos más característicos de la interpretación en los servicios públicos según Corsellis (2010), y, en especial, de la interpretación en la policía es la indefensión con la que se encuentra, por ejemplo, una persona extranjera que solicita información para trámites documentales, la víctima de un robo, un detenido o la

persona que ha sufrido una agresión sexual o de malos tratos. Es por este motivo, que la labor del intérprete como descodificador de la información y como puente entre culturas es primordial.

Según Foulquié (2002a), «la interpretación en la policía es uno de los campos más desconocidos de la interpretación social […]. El trabajo del intérprete en la policía no es una tarea fácil pues debe enfrentarse a situaciones delicadas y en las que el ambiente puede ser tenso». Y, es que, el escenario laboral al que debe enfrentarse a diario el intérprete en la interpretación policial puede llegar a ser muy difícil, ya que abarca multitud de contextos poco acogedores e incómodos. Además, otro problema añadido es la gran cantidad de terminología jurídica y policial que todo intérprete debe dominar a la perfección.

Además, tal y como constata Hale (2010), «la interpretación policial también podría considerarse de cierto modo como una fase previa a la interpretación judicial, pues la versión escrita de un interrogatorio, por ejemplo, suele ser la base de un caso y una prueba decisiva en un juicio». Por lo tanto, toda intervención de un intérprete ante las dependencias policiales se considerará que asiste una situación preprocesal penal. Dicho en otras palabras, cuando por ejemplo el juez aún no ha incoado un procedimiento penal, cuando se desea presentar una denuncia o se ha detenido a un sospechoso, o en una situación procesal, es decir, en el marco de un procedimiento penal ya abierto. En cualquiera de estos contextos, a mayor precisión en el proceso comunicativo triádico entre policía-intérprete-interrogado, mayor exactitud en la redacción de los documentos policiales, los cuales pueden influir sustancialmente en la valoración de la veracidad de una persona ante un juez.

2.3.1 Técnicas de interpretación policial

Tal y como se expresa en Linkterpreting (s.f.), en el ámbito de la interpretación policial y dependiendo de cada contexto se pueden emplear diferentes técnicas de interpretación:

- La **interpretación de enlace o bilateral**, que consiste en que el intérprete funcione como nexo entre dos o más individuos que participan en una conversación, es la técnica más habitual en la interpretación policial. Esta puede darse en diferentes contextos como interrogatorios, tomas de declaraciones de detenidos, la asistencia a denunciantes, etc.

- La **interpretación consecutiva**, que tiene lugar una vez que el orador ha terminado de hablar y cuando las intervenciones de una interpretación de enlace se vuelven muy extensas y la toma de notas es indispensable.
- La **interpretación simultánea**, que consiste en interpretar casi al mismo tiempo que el orador está hablando, es una técnica que se utiliza aisladamente en las observaciones telefónicas.
- La **interpretación de susurro o *chuchotage***, que consiste en que el intérprete susurre directamente al oído del interesado, se trata de una técnica poco utilizada.
- La **traducción a la vista**, que es una forma híbrida puesto que combina elementos de la traducción y de la interpretación, en ocasiones puede ser necesaria para que el intérprete lea en voz alta un documento escrito.

Como se ha podido observar, en el entorno policial existen diferentes maneras de llevar a cabo la actividad interpretativa, no obstante, la técnica más empleada por excelencia es la interpretación de enlace. Fernández (2014) constata que «esto es así porque en muchos casos (como en los interrogatorios), se realiza una grabación, por lo que, si dos personas hablan a la vez, es posible que no se comprendan adecuadamente en la grabación todas las partes de ambos discursos (el original y la interpretación)».

2.3.2 Modalidades de interpretación policial

En cuanto a las modalidades de interpretación que se emplean en entornos policiales, es decir, las situaciones en las que se hace necesaria la presencia de un intérprete, Linkterpreting (s.f.) las divide en dos grandes grupos:

- La **interpretación presencial**, que es aquella en la que el intérprete se encuentra en el mismo espacio comunicativo que los interlocutores.
- La **interpretación no presencial**, que incluye las submodalidades de interpretación telefónica e interpretación por videoconferencia, es aquella en la que el intérprete no comparte el mismo espacio comunicativo que los interlocutores y, además, al no encontrarse en el mismo espacio comunicativo que los interlocutores pierde cierta información verbal.

De lo expuesto, se desprende que, pese a que la interpretación no presencial se esté convirtiendo en un servicio popular no debemos olvidar que la interpretación presencial sigue siendo necesaria y, en muchos casos, la única opción, porque cuando los

malentendidos pueden causar un impacto en la vida y el bienestar de las personas, la interpretación presencial debería imponerse.

2.3.3 Contextos en los que tiene lugar la interpretación policial

Los contextos en los que se desarrolla la interpretación policial son múltiples, aun así, Linkterpreting (s.f.), basándose en las propuestas de Hale (2007) y Olalla (2006), los clasifica de la siguiente manera:

- **Interrogatorios:** Los interrogatorios policiales son una de las fases más importantes en las que debe participar el intérprete, ya que es aquí donde empieza la fase inicial de un proceso judicial. Hale considera que «los interrogatorios policiales forman una parte muy importante del proceso judicial, puesto que es en esta fase cuando los sospechosos pueden perder su derecho a permanecer en silencio o a tener un abogado, lo que puede llevarlos a autoinculparse» (Hale, 2010). Los vértices del triángulo comunicativo implicados en las entrevistas empleadas por las fuerzas del orden son: la policía, la persona interrogada y la persona que interpreta. «Entre las dos primeras suele ser inevitable que haya un cierto antagonismo, a causa de la propia posición de interrogador, si bien todo se desarrolla en un contexto que no es excesivamente formal» Linkterpreting (s.f.).
- **Toma de declaraciones:** Al igual que en los interrogatorios, las partes implicadas en la toma de declaraciones son la policía, el testigo y el intérprete. La diferencia es que en este caso la relación entre la policía y el testigo es neutral. El grado de formalidad es similar al de los interrogatorios.
- **Entrevistas con abogados:** En lo que concierne a las entrevistas que se mantienen entre la abogacía, el cliente (detenido) y el intérprete hay muy poca información, no obstante, se tiene constancia de que en ocasiones son los propios abogados quienes hacen la función del intérprete. En comparación con los contextos anteriores esta situación es menos tensa y relajada.
- **Investigaciones policiales:** La figura del intérprete en este contexto se está volviendo cada vez más importante a causa del mosaico de culturas que tenemos en nuestro país. Algunas de las situaciones en las que el intérprete puede participar son las observaciones telefónicas o la traducción de documentos.

2.3.4 Subcontratación de servicios de interpretación policial

Resulta paradójico que pese a la multiculturalidad en la que encontramos a España, la Administración todavía siga sin reconocer que la provisión de un servicio de interpretación de calidad en los servicios públicos en general es totalmente necesaria.

En lo que a la prestación de servicios de interpretación policial se refiere, cabe destacar que a lo largo de los años se han ido incorporando intérpretes al tejido de las administraciones mediante dos modalidades. Por un lado, todos aquellos intérpretes que forman parte de la plantilla de intérpretes del Ministerio del Interior, los cuales acceden al puesto tras la superación de un concurso-oposición; y, por otro, aquellos intérpretes que son contratados a través de agencias intermediarias que han obtenido la licitación de los servicios en una Comunidad Autónoma determinada, y que la mayoría de las veces no tienen ninguna formación en este campo.

Según constata Quijada (s.f.), en los órganos judiciales y policiales de nuestro país la mayoría de los intérpretes que a diario asisten a investigados, acusados, testigos y víctimas de delitos en sus declaraciones, juicios, comparecencias, entrevistas e interrogatorios, provienen de agencias intermediarias como SeproTec u Ofilingua, y carecen de formación. De hecho, en reiteradas ocasiones se ha podido observar en los medios de comunicación como la prensa se hacía eco de estos seudointérpretes.

Como se ha venido observando, los servicios de interpretación en el ámbito policial en España llevan ya muchos años externalizados y, de hecho, «la tendencia actual apunta a la consolidación de este modelo de subcontratación de servicios de interpretación a empresas privadas en detrimento de otros modelos» (Ortega, 2013).

Como expone Ortega (2013), las razones que se esconden tras esta tendencia por parte de la Administración son muy claras:

> Las razones que subyacen a esta paulatina subcontratación de servicios giran en torno a la supuesta creencia por parte de la Administración de que la prestación de este tipo de servicios por parte de empresas privadas especializadas resulta más eficiente y eficaz, además de resultarle mucho más cómoda y sencilla en todo lo relativo a la gestión diaria.

Podemos complementar la explicación extraída de Ortega mediante el extracto de una noticia de la ULPGC (2014), la cual demanda los sueldos irrisorios que ofrecen estas grandes empresas adjudicatarias a sus empleados y para la que muchos profesionales de la interpretación se niegan a trabajar:

> Actualmente el servicio de intérpretes en las comisarías y juzgados españoles lo gestionan macroempresas que envían a personas no cualificadas, en algunos casos incluso con antecedentes penales, para intervenir en tomas de declaración y juicios. Son muchos los y las profesionales con formación que se niegan a trabajar para dichas empresas, que pueden cobrar hasta 50 euros por hora de la administración de justicia y, sin embargo, abonan 8 euros por hora a los y las intérpretes que realizan el servicio.

En consecuencia, sería conveniente despertar el interés necesario de los organismos públicos y de la sociedad en general, para que se conciencien sobre la importancia de ofrecer un servicio de interpretación de calidad en los servicios públicos.

2.4 Intérprete policial

El mosaico de culturas a los que se tienen que enfrentar a diario los intérpretes policiales supone todo un reto y requiere una atención muy especializada. Es por ello que, dentro del ámbito policial, debemos reconocer dos premisas básicas relacionadas con el trabajo del intérprete. Por un lado, que los intérpretes policiales trabajan con y para las fuerzas del orden; y, por el otro, que su figura, debido al lugar que ocupan y a las funciones que desempeñan, es imprescindible.

«La interpretación en el ámbito policial es un trabajo que, hasta hace poco, solía ser, y en muchos casos sigue siendo, realizado por personas que "casualmente" estaban allí cuando se necesitaba a un intérprete» Valero y Martin (2008). Es decir, intérpretes voluntarios (intérpretes *ad hoc*) que cuentan únicamente con buenas intenciones y un conocimiento oral de dos idiomas poco adecuado para interpretar. Una de las razones podría ser el desconocimiento, por parte de las instituciones y de los policías, de lo que realmente es un intérprete. A menudo se tiende a pensar que es lo mismo saber idiomas que haberse formado en traducción e interpretación, lo cual requiere un dominio excepcional de las lenguas de trabajo, además de otras competencias como poseer conocimientos sobre la fuerza del orden para la que interpretas, la jerga policial o la terminología específica. Valero y Martin (2008) también afirman que, «a menudo, la única referencia que se tiene en cuenta a la hora de contratar a un intérprete es si la persona concertada es un conocido de alguien».

2.4.1 Perfil del intérprete policial

Todo intérprete que quiera ofrecer sus servicios en el ámbito policial debe dotarse de unos conocimientos y destrezas específicas que solo puede adquirir mediante una formación continua y específica.

Además del conocimiento de lenguas, algunas de las capacidades que todo intérprete policial debería poseer o desarrollar son las siguientes (Fernández, 2014):

- Dominar las distintas técnicas de interpretación para poder adaptarse a cualquier situación comunicativa a la que deba asistir.
- Interpretación consecutiva en ambos sentidos en las lenguas de trabajo.
- Interpretación simultánea para hacer posible una manifestación sin interrupciones cuando sea necesario.
- Traducción a la vista en ambos sentidos en las lenguas de trabajo.
- Estar familiarizado con los procedimientos y la terminología policial.
- Intervenir para realizar aclaraciones.
- Tener una toma de notas efectiva.
- Traducir textos escritos, con especial atención a equivalencias semánticas.
- Composición de textos bien estructurados gramaticalmente.
- Hacer uso de varias de estas capacidades al mismo tiempo.
- Dominar el estrés.

Hay que tener presente que todas estas capacidades no son innatas, sino que la mayoría de ellas el intérprete las irá adquiriendo gracias a un trabajo personal constante y a una formación adecuada y, sobre todo, especializada.

2.4.2 Dificultades a las que se enfrenta el intérprete policial

El contexto bajo el que los intérpretes en la policía trabajan se trata de un contexto mayormente estresante en el que las emociones humanas, los valores culturales, los conceptos jurídicos y los sistemas lingüísticos chocan entre sí y, la mayoría de las veces, es en el intérprete en quien recae la tarea de ocuparse de todas estas cuestiones mientras interpreta.

Algunas de las principales dificultades a las que se tiene que enfrentar el intérprete en su labor policial son las siguientes (Linkterpreting, s.f.):

- **Estrés:** Los contextos en los que se puede desarrollar la interpretación policial son múltiples. Es por este mismo motivo, que esta variabilidad puede provocar una sensación de incertidumbre y estrés. Otro aspecto que también puede influir es el llamado «trauma del vicario», que es el desgaste emocional que pueden llegar a desarrollar aquellos intérpretes que trabajan a diario con el sufrimiento, la vulnerabilidad humana o el trauma.

- **Trabajar con profesionales:** En ocasiones, trabajar con profesionales que no están familiarizados con los procesos inherentes a la interpretación puede llegar a plantear ciertos problemas laborales.
- **Escenarios laborales:** La mayoría de las situaciones en las que el intérprete desarrolla su trabajo son situaciones críticas y tensas, y que suponen dos dificultades añadidas. Por un lado, «ya que el intérprete debe ser reconocido por las partes implicadas (policía, denunciante/detenido y abogado) para que la comunicación pueda llevarse a cabo» (Foulquié, 2002a). Por el otro, que la distancia física y psicológica entre las partes es muy reducida.
- **Terminología específica:** Los intérpretes en su trabajo diario se enfrentan a una gran cantidad de problemas terminológicos causados por tecnicismos que solo alguien que los conoce y los ha estudiado puede aplicarlos con toda seguridad y certeza, pues el léxico casi judicial que las fuerzas del orden utilizan contrasta con la «terminología delictiva», una especie de jerga empleada por algunos delincuentes.

Como se desprende de lo expuesto, los intérpretes no solo eliminan las trabas comunicativas y facilitan el acceso igualitario a los servicios legales de nuestro país a la hora de prestar sus servicios en el ámbito policial, sino que también sufren una repercusión directa en sus vidas cuando ofrecen sus servicios a causa de su implicación directa con los implicados.

2.4.3 Código deontológico del intérprete policial

El gran abanico de situaciones a las que se enfrenta el intérprete policial guarda una característica en común, ya que todas ellas suelen ser complejas y comprometidas, de modo que es importante que la deontología guie el comportamiento de los intérpretes. No obstante, los códigos y la práctica no van siempre de la mano a causa de la complejidad de las situaciones comunicativas que se dan en el ámbito policial.

Actualmente, no existe un código deontológico internacional y único para la interpretación en los servicios públicos (ISP), en la cual se enmarca la interpretación policial, aunque muchas asociaciones profesionales y organizaciones públicas han desarrollado los suyos. La mayoría de estos códigos coinciden en tres aspectos fundamentales: la **confidencialidad** (es decir, el deber de no revelar ningún tipo de información sobre lo que se está interpretando), la **precisión y/o fidelidad** (el intérprete debe interpretar todo el mensaje y reflejar fielmente el contenido e intención del texto original) y la **imparcialidad** (el intérprete no debe posicionarse a favor o en

contra de ninguna de las partes). «Dentro de este objetivo global, quien interpreta ha de analizar las necesidades y limitaciones de cada situación para poder trabajar desde una postura equilibrada en la que solo intervenga más allá de la traducción cuando esté plenamente justificado (nunca, por ejemplo, para aconsejar o para ofrecer opiniones personales).» (SOSVICS, s.f.).

Aunque es importante saber que las asociaciones profesionales presentes en nuestro país (APTIJ o ATIJC, entre otras) cuentan con códigos deontológicos, Ortega remarca que su cumplimiento está únicamente limitado a sus socios, ya que «ni tan siquiera los intérpretes que trabajan en plantilla para las distintas administraciones han de regirse por códigos deontológicos específicos y que quizá sea esta falta de regulación específica la que ha llevado a las distintas administraciones a incluir en sus pliegos técnicos cláusulas específicas sobre algunas cuestiones de índole deontológica» (Ortega, 2013).

En resumen, es importante que todo intérprete tome como referencia a los códigos deontológicos, aunque estos códigos no sirven de nada si no se establecen mecanismos de control que permitan verificar su cumplimiento. Al fin y al cabo, quien debe tomar sus propias decisiones basándose en su juico profesional y adaptándose a cada situación es el propio intérprete.

3 Marco legal

En España, la prestación de servicios de interpretación está garantizada tanto por la legislación nacional como la internacional, al igual que en otros países europeos (Foulquié, 2002b). Esto es debido a que nuestro sistema legal reconoce la necesidad de un servicio de interpretación como garantía de una adecuada representación frente a la ley. Sin embargo, a pesar del reconocimiento legal explícito del derecho de los extranjeros a ser asistidos por un intérprete durante los procesos judiciales, la mayoría de las disposiciones existentes no establecen el nivel de cualificación o formación necesario para trabajar como intérprete. Por lo tanto, en la práctica diaria prácticamente cualquiera puede ejercer de intérprete sin infringir la ley (Valero y Martin, 2008).

3.1 Legislación nacional

La interpretación en el ámbito policial en España está regulada, principalmente, por la siguiente legislación:

- Constitución Española de 1978 (CE)
- Ley Orgánica del Poder Judicial (LOPJ)
- Ley de Enjuiciamiento Criminal (LECrim)
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros (Ley de Extranjería)

Cabe destacar, que algunas de las leyes mencionadas están más relacionadas con el ámbito de la interpretación judicial que con el de la policial.

3.1.1 Constitución Española de 1978

Pese a que el derecho a ser asistido por un intérprete se encuentra recogido en la legislación nacional, esta garantía no aparece reflejada de forma expresa en ninguno de los artículos de la Constitución Española. Aun así, del articulado constitucional se desprende la obligatoriedad de la presencia del intérprete en determinadas situaciones.

A este respecto, el artículo 17.3 CE establece que:

> 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.

De dicho artículo, que trata sobre el derecho a la libertad personal, se desprende la necesidad implícita de la asistencia de traductores o intérpretes cuando dice «de modo que le sea comprensible». Es decir, que a toda persona que no entienda el idioma español podrá ser asistido por un intérprete para que le asista en una lengua que entienda y, de este modo, eliminar las barreras lingüísticas gracias a la intervención del intérprete.

Igualmente, el artículo 24.1 CE, que prohíbe las situaciones de indefensión, establece que:

> 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.

La indefensión puede originarse por un conjunto de actuaciones variadas que vulnera cualquiera de los derechos que menciona el artículo 24 de la Constitución Española, pero en el ámbito de la interpretación en la policía puede derivarse de la omisión de la

asistencia de intérprete en los casos y circunstancias en que, con arreglo a las leyes, sea necesaria su prestación. Cortés (2016) define a este tipo de indefensión como «indefensión lingüística», al considerarse que al no poseer pleno conocimiento de la lengua la persona se encuentra indefensa.

3.1.2 Ley Orgánica del Poder Judicial

La Ley Orgánica del Poder Judicial en su artículo 231.5 se establece que:

> La habilitación como intérprete en las actuaciones orales o en lengua de signos se realizará de conformidad con lo dispuesto en la ley procesal aplicable.

Por lo tanto, esta ley estipula que, en la práctica procesal de los tribunales españoles, se puede habilitar como intérprete a cualquier persona que sea capaz de comunicarse en la lengua en cuestión habiendo prestado de antemano juramento o promesa de que va a desarrollar fiel y correctamente esta tarea.

3.1.3 Ley de Enjuiciamiento Criminal

Como apunta Arcos (2016), «esta ley se remonta a finales del siglo XIX y determina que, entre los derechos que asisten a una persona detenida en cuanto a su defensa, se encuentra el derecho a un intérprete».

El artículo 441 LECrim, que está dedicado a las personas que interpretan y el cual está totalmente desfasado, determina que:

> 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. […]

Por lo tanto, en ausencia de un «intérprete titulado» cualquier persona que domine la lengua requerida podrá ejercer esta labor, tal y como vuelve a señalar esta misma ley en su artículo 762.8:

> Cuando los encausados o testigos no hablaren o no entendieren el idioma español, se procederá de conformidad con lo dispuesto en los artículos 398, 440 y 441, sin que sea preciso que el intérprete designado tenga título oficial.

Dicha ley, en su artículo 520.2.h), garantiza el derecho a ser asistido por un intérprete de forma explícita a toda persona detenida o presa:

> h) Derecho a ser asistido gratuitamente por un intérprete, cuando se trate de extranjero que no comprenda o no hable el castellano o la lengua oficial de la actuación de que se trate, o de personas sordas o con discapacidad auditiva, así como de otras personas con dificultades del lenguaje.

Como se ha podido ir observando a lo largo de los años, lo que empezó planteándose como una excepción (que en la ausencia de un intérprete titulado cualquier persona que domine la lengua pueda desarrollar su labor) ha acabado convirtiéndose en una regla.

3.1.4 Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros

El artículo 22.2 de esta ley, conocida popularmente como Ley de Extranjería, dispone que, ante determinados «procesos administrativos o judiciales», las personas extranjeras «tendrán derecho a la presencia de un intérprete si no comprenden o hablan la lengua oficial que se utilice»:

> Los extranjeros que se hallen en España tienen derecho a asistencia letrada en los procedimientos administrativos que puedan llevar a su denegación de entrada, devolución, o expulsión del territorio español y en todos los procedimientos en materia de protección internacional, así como a la asistencia de intérprete si no comprenden o hablan la lengua oficial que se utilice. […]

Más adelante, en esta misma ley (62 bis h y 63.3) el Estado vuelve a contemplar el derecho del inmigrante a recibir la asistencia lingüística de un intérprete en caso de que no hable o no comprenda la lengua oficial del país.

3.2 Legislación internacional

A nivel internacional, la jurisprudencia y la reglamentación que concierne a los servicios de interpretación en entornos policiales está recogida, aunque no por igual en las diferentes legislaciones aplicables, pues en unas aparece reflejado de manera más explícita que en otras el derecho a la asistencia de intérprete de manera gratuita si la persona en cuestión no habla o no entiende la lengua empleada por la Administración (Arcos, 2016).

La interpretación policial en Europa está regulada, principalmente, por la siguiente legislación:

- Convenio Europeo de Derechos Humanos (CEDH)
- Libro Verde sobre garantías procesales para sospechosos e inculpados en procesos penales en la Unión Europea
- Directiva 2010/64/EU del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de octubre de 2010

De nuevo, es preciso que hagamos alusión al hecho de que algunas de las leyes mencionadas estén más relacionadas con el ámbito de la interpretación judicial que con el de la policial.

3.2.1 Convenio Europeo de Derechos Humanos

Tal y como se recoge en Linkterpreting (s.f.), el artículo 6 de este convenio establece algo muy similar a lo indicado en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Aparte, también recoge disposiciones muy similares relativas al derecho fundamental que tiene cualquier persona de ser asistida por un intérprete, si no comprende o habla el idioma empleado en el tribunal.

3.2.2 Libro Verde sobre garantías procesales para sospechosos e inculpados en procesos penales en la Unión Europea

El Libro Verde es un recopilatorio de normas básicas para los procedimientos penales, así como varias directivas que los estados miembros de la Unión Europea deberían cumplir. En su apartado 5, tal y como hace referencia Linkterpreting (s.f.), «se distingue claramente entre la traducción e interpretación y se hace hincapié en la importancia tanto de la gratuidad del servicio para las personas inculpadas como de la formación para quien interpreta». Este documento ya no está vigente, aun así, ha servido para asentar las bases para directivas como por ejemplo la Directiva 2010/64/EU.

3.2.3 Directiva 2010/64/EU del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de octubre de 2010 relativa al derecho a interpretación y traducción en los procesos penales

La presente directiva establece unas normas mínimas y comunes para todos los estados miembros de la Unión Europea, con el fin de asegurar que la persona sospechosa o acusada de un delito penal reciba asistencia lingüística en el caso de que desconozca la lengua del proceso. Hertog (2015) afirma que esta directiva ha sido la primera en intervenir sobre los asuntos relacionados con el mundo de la traducción y la interpretación. Aun así, España por el momento no ha actuado en consecuencia y no ha traspuesto la directiva.

Linkterpreting (s.f.) define dicha norma de la siguiente manera: «en ella se menciona el derecho a disponer del servicio de interpretación, pero destacan especialmente dos referencias que se hacen al control de la calidad en los procesos de traducción e

interpretación, y al respeto a la confidencialidad por parte de profesionales. También menciona lo importante que es que profesionales del ámbito judicial se familiaricen con las circunstancias inherentes al trabajo con personas que interpretan, si bien no se incluyen en este apartado las fuerzas y cuerpos de seguridad».

4 Marco empírico

Para poder conocer mejor la realidad de la interpretación en la policía, nos centraremos en el análisis de unas entrevistas llevadas a cabo a dos tipos de agentes que participan en las interacciones comunicativas que tienen lugar en las dependencias policiales: los policías y los intérpretes.

Por lo tanto, en este apartado lo que se ha pretendido ha sido recopilar información empírica acerca de los temas tratados con anterioridad en el marco teórico y legal de este trabajo de investigación académica.

4.1 Metodología empleada en la investigación

A continuación, se detallará y justificará el marco metodológico que se ha empleado en esta investigación, el cual está dividido en cuatro apartados. Primeramente, se describe el método de recogida de datos empleado, es decir, la entrevista semiestructurada. Acto seguido, se describen los métodos de análisis de datos utilizados, los cuales están basado en el análisis cualitativo. A continuación, se justifica la metodología empleada a lo largo de toda la investigación y, para acabar, se mencionan las dificultades y limitaciones con las que se ha topado el trabajo.

4.1.1 Método de recogida de datos

El instrumento de recogida de datos utilizado para el desarrollo de la parte empírica de este trabajo ha sido la entrevista. A través de esta técnica se ha obtenido información de gran utilidad relacionada con el tema de estudio, la cual nos ha ayudado a investigar y estudiar de forma eficaz la labor del intérprete en el mundo policial. Las entrevistas se han realizado de forma semiestructurada, ya que la intención principal era que los distintos implicados se pudiesen expresar con total libertad para relatar sus percepciones, opiniones y reflexiones sobre la interpretación policial. Gracias a las opiniones recabadas en las entrevistadas se ha podido obtener información subjetiva que va más allá del marco teórico, de la opinión y de los conocimientos de la investigadora.

Para la investigación académica hemos elaborado tres guiones correspondientes a los tres perfiles de profesiones entrevistados: policías e intérpretes, por un lado, responsable de Dualia[1], por el otro, lo cual aporta una amplia perspectiva polifacética sobre el tema de estudio en cuestión. Los guiones de las entrevistas que se han hecho tanto a policías como a intérpretes están inspirados en los guiones de Cañadas Hernández (2021) y Fernández Rodríguez (2014).

El guion de las entrevistas a policías consta de veintitrés preguntas que están divididas en cuatro bloques y cada bloque aborda cuestiones diferentes sobre el trabajo del intérprete policial. El primer bloque, por ejemplo, trata cuestiones relativas al perfil de los entrevistados, como al cuerpo policial al que pertenecen, el puesto que ocupan, los años que llevan prestando sus servicios como policía y cuáles son sus funciones y/o responsabilidades principales en su lugar de trabajo. El segundo bloque versa sobre la práctica profesional con intérpretes y, más específicamente, sobre las ocasiones en las que los policías recurren o no a un intérprete profesional, si la calidad de la interpretación en los casos en los que no recurrieron a un intérprete profesional fue buena o la frecuencia con la que suelen trabajar con intérpretes profesionales. El tercer bloque trata aspectos relativos al trabajo del intérprete, como la titulación que deberían tener los intérpretes profesionales, si los intérpretes deberían recibir algún tipo de formación específica para trabajar en el ámbito policial, si los policías deberían recibir formación para saber trabajar con intérpretes o la normativa que regula la actividad del intérprete policial, entre otros. Por último, el cuarto bloque abarca cuestiones relativas a la valoración de los servicios de interpretación como, por ejemplo, si los servicios prestados por los intérpretes con los que han interactuado eran de calidad, si han tenido dificultades para comunicarse con un detenido a causa del intérprete, entre otros. El guion correspondiente a las entrevistas realizadas a policías está en el Anexo 1.

El guion de las entrevistas a intérpretes consta de treinta y cuatro preguntas que, al igual que el guion de las entrevistas a policías, está dividido en cuatro bloques y cada bloque aborda cuestiones diferentes relativas al trabajo del intérprete policial. El primer bloque incluirá preguntas encaminadas a conocer el perfil de los entrevistados con el objetivo de conocer su lengua materna, el conocimiento que tienen sobre otras lenguas extranjeras, su formación o las profesiones que ha desempeñado antes de dedicarse a la interpretación, entre otras. El segundo bloque abarca preguntas

[1] Dualia Teletraducciones S.L. es una empresa que ofrece servicios de teleinterpretación principalmente en los servicios públicos, aunque también tiene clientes de la empresa privada.

relativas a la práctica profesional del intérprete entrevistado como, por ejemplo, para qué empresa o institución trabaja, de qué manera se requieren habitualmente sus servicios, si disponen de tiempo suficiente para prepararse su trabajo o cuáles son las dificultades a las que se enfrenta con más frecuencia en su trabajo a la hora de interpretar, entre otras. El tercer bloque versa sobre aspectos de la interpretación, tales como: la formación específica que debería poseer un intérprete para trabajar en el ámbito policial, las situaciones en las que ha tenido que interpretar para la policía, la modificación o no del registro del lenguaje, las dificultades con las que se encuentran mientras interpretan y cómo las solucionan, entre otras. Por último, el objetivo del cuarto bloque, entre otros aspectos, será saber qué valoración establecen los intérpretes policiales entrevistados de esta profesión. El guion correspondiente a las entrevistas realizadas a intérpretes está en el Anexo 2.

Por otra parte, el guion de la entrevista a un responsable de Dualia consta de quince preguntas que están divididas en tres bloques y cada bloque aborda cuestiones diferentes relativas al trabajo del intérprete policial y a la interpretación policial. Así, por ejemplo, el primer bloque trata cuestiones relativas a conocer el perfil del entrevistado, con el objetivo de conocer su lengua materna, el conocimiento que tienen sobre otras lenguas extranjeras o su formación, entre otras. El segundo bloque, al igual que en las entrevistas a intérpretes, abarca preguntas relativas a la práctica profesional. Por último, el tercer bloque trata aspectos relacionados con la interpretación como, por ejemplo, cómo seleccionan a los intérpretes que trabajan en su empresa, si les piden formación o si hacen un seguimiento de la calidad de los servicios que han ofrecido. El guion correspondiente a la entrevista realizada al responsable de Dualia está en el Anexo 3.

Todas las entrevistas se han introducido mediante una breve presentación del trabajo, se han explicado los objetivos de la investigación y se ha enfatizado el carácter confidencial de la información que se nos proporciona. Además, a las personas entrevistadas se les ha agradecido su participación, ya que sin ellas este trabajo hubiera carecido de esa perspectiva polifacética con la que se le ha pretendido enriquecer.

Los espacios en los que se han llevado a cabo las diferentes entrevistas han sido muy dispares. En lo que concierne a los policías, estas han sido siempre coordinadas con antelación con la persona entrevistada y en su lugar de trabajo, es decir, en las comisarías de policía. En el caso de los intérpretes ha sido totalmente distinto, también

han sido siempre coordinadas con antelación, pero todas ellas se han llevado a cabo a través de una herramienta digital llamada Zoom.

Las entrevistan se ha llevado a cabo en catalán y en español. En los casos en los que se han realizado en catalán, la autora de este Trabajo de Fin de Grado se ha encargado de su posterior traducción al español. En algunos casos, con el consentimiento de la persona entrevistada las entrevistas se han podido grabar en formato auditivo. En el caso de los policías todas las entrevistas se han realizado mediante la toma de notas excepto dos, ya que las personas entrevistadas no se sentían cómodas con que la entrevista fuese grabada. Las entrevistas mantenidas con los policías que consintieron que fuesen grabadas duraron unos treinta minutos. En cambio, en el caso de los intérpretes todas las entrevistas realizadas se ha consentido que fuesen grabada en formato de audio. La duración de las grabaciones oscila entre los veinte minutos, la que menos, y una hora, la que más.

Una vez llevadas a cabo todas las entrevistas concertadas, se ha procedido a la transcripción de las mismas evitando transcribir aquellas secuencias cuyo contenido fuese confuso o no correspondiese a la pregunta formulada. Para preservar el anonimato de los entrevistados se han eliminado los nombres propios y, en el caso de los policías, el nombre de la población donde ejercen. Por lo tanto, para referirnos a los policías utilizaremos el término «policía» junto con el número correspondiente a cada persona y, para los intérpretes haremos lo mismo, pero empleando el término «intérprete». En el caso del responsable de la empresa Dualia se ha hecho exactamente lo mismo, así que para referirnos a él lo hacemos de la siguiente manera: «responsable de Dualia». Las transcripciones de todas las entrevistan están en los Anexos 4, 5 y 6.

4.1.2 Métodos de análisis de datos

Para analizar toda la información recabada a través de las entrevistas partiremos de tres corpus: primero, las transcripciones de las entrevistas realizadas a policías de diferentes cuerpos policiales; segundo, las transcripciones de las entrevistas realizadas a intérpretes; y, tercero, la transcripción de la entrevista realizada a un responsable de Dualia. Con la intención de poder estudiar toda la información recolectada y para obtener una visión general del comportamiento y la percepción de las personas entrevistadas sobre el tema de estudio se ha optado por el método de análisis cualitativo. Este método será muy útil para analizar los datos, generar ideas y

suposiciones que ayudarán a entender cómo es percibida una misma temática por las personas entrevistadas.

En base a lo anteriormente expuesto, el método de análisis cualitativo se llevará a cabo en una única fase que corresponde al análisis de las entrevistas. Para ello, empezaremos con una lectura detallada de la información recogida en las entrevistas y, seguidamente, pasaremos a detectar y analizar los fragmentos del texto que nos llamen más la atención y que consideremos más relevantes, todo esto en función de los objetivos que nos hemos planteado responder en nuestro Trabajo de Fin de Grado. Concluiremos dicha fase con la redacción de dos documentos, uno para el perfil de los policías y otro para el de los intérpretes, que comprenderá los fragmentos del texto que se hayan seleccionado, así como comentarios y reflexiones personales.

4.1.3 Justificación de la metodología

A través del método de análisis cualitativo seleccionado para llevar a cabo esta investigación, se ha pretendido observar y ofrecer una descripción general de la interpretación policial, así como profundizar en aspectos más concretos y poco tratados hasta el momento a causa de la carencia de investigación académica que existe en este ámbito.

La entrevista de investigación social es uno de los métodos de recogida de datos más utilizados en las investigaciones cualitativas, ya que esta es «especialmente útil cuando lo que nos interesa es recoger la visión subjetiva, un conjunto de saberes privados y las posturas que pudieran existir en torno a lo investigado» (Blasco y Otero, 2008).

Además de la utilidad de este tipo de entrevista, otra de las razones por las que se ha elegido este tipo de entrevista como método de recogida de datos es por lo que señala Blasco y Otero (2008):

> Las entrevistas semiestructuradas están definidas previamente en un guion de entrevista, pero la secuencia, así como su formulación pueden variar en función de cada sujeto entrevistado. Es decir, el/la investigador/a realiza una serie de preguntas (generalmente abiertas al principio de la entrevista) que definen el área a investigar, pero tiene libertad para profundizar en alguna idea que pueda ser relevante, realizando nuevas preguntas. Como modelo mixto de la entrevista estructurada y abierta o en profundidad, presenta una alternancia de fases directivas y no directivas.

El enfoque cualitativo de la presente investigación nos permitirá realizar un estudio descriptivo acerca de la interpretación policial, observando desde primera línea cómo se realiza este trabajo y conociendo las percepciones, opiniones y expectativas de los

diferentes perfiles que participan en la interacción comunicativa en el entorno de la interpretación policial.

4.1.4 Dificultades de la metodología

Aparte de la falta de investigación académica en este ámbito, las únicas dificultades metodológicas con las que se ha encontrado esta investigación son dos y ambas forman parte de la fase de recogida de datos.

La principal dificultad ha sido encontrar a intérpretes policiales que trabajen en España, ya que la mayoría de los que se han podido encontrar trabajan en otros países como el Reino Unido, Canadá o Estados Unidos. No obstante, este pequeño contratiempo ha resultado ser muy enriquecedor para nuestra investigación, ya que, por un lado, ha reflejado las diferencias existentes en un mismo ámbito entre distintos países y, por el otro, ha evidenciado la problemática que existe en la interpretación policial. Es por ello, que uno de los intérpretes entrevistados trabaja en el Reino Unido.

En cuanto a la segunda problemática encontrada, cabe mencionar el obstáculo que supuso realizar algunas entrevistas sin poderlas grabar en formato auditivo. Este fue el caso de las entrevistas realizadas a los policías, ya que únicamente dos personas accedieron a ser grabadas. Ante estas situaciones, la recogida de datos se hizo mediante la nota de notas. Esta modalidad implicó un alto grado de atención y velocidad de anotación por parte del entrevistador y, pese a que se intentó anotar tantos detalles como fue posible de la interacción, no se pudo transcribir íntegramente las interacciones con los policías como sucedió en otros casos.

4.2 Descripción de los lugares de estudio

Todas las entrevistas que se han llevado a cabo para este trabajo de investigación académica, tanto las realizadas a policías como a intérpretes, están basadas en los siguientes cuerpos policiales: Cuerpo Nacional de Policía, Mossos d'Esquadra y Policía Local. A continuación, se van a definir brevemente estas policías:

4.2.1 Cuerpo Nacional de Policía

El Cuerpo Nacional de Policía (CNP) o Policía Nacional[2] es un instituto armado de naturaleza civil, integrado en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y dependiente del Ministerio del Interior. La Policía Nacional «tiene como misión

[2] Desde el 2015 coexisten ambas denominaciones (Ley Orgánica 9/2015, de 28 de julio, de Régimen de Personal de la Policía Nacional).

proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana, con ámbito de actuación en todo el territorio nacional» Policía Nacional (s.f). Este cuerpo policial, junto a la Guardia Civil, es una de las dos fuerzas de seguridad de ámbito nacional.

A diferencia de otros cuerpos policiales, la Dirección General de la Policía y por ende la Policía Nacional cuentan con algunos traductores e intérpretes en plantilla que pertenecen a la Sección de Traducción e Interpretación de Idiomas, además de la externalización de esos mismos servicios a través de empresas licitadoras como el resto de policías.

4.2.2 Mossos d'Esquadra

La Policía de la Generalidad-Mossos d'Esquadra es la policía autonómica de Cataluña. Dicho cuerpo policial, tiene como objetivo prioritario «trabajar para la comunidad, ofreciendo un servicio de calidad, basado en la proximidad y la responsabilidad, la profesionalidad y la eficiencia» (Mossos d'Esquadra, s.f.).

En contraposición a la Policía Nacional, los Mossos d'Esquadra no disponen de traductores o intérpretes en plantilla, sino que únicamente reciben estos servicios mediante la subcontratación de empresas privadas licitadas por parte de la Administración pública.

4.2.3 Policía Local

La Policía Local, también denominada en algunos municipios Policía Municipal o Guardia Urbana, es un instituto armado de naturaleza civil y jerarquizada de ámbito municipal, que opera en ciertos municipios con sus propios medios personales y materiales bajo la jefatura directa del alcalde, y que depende directamente de su correspondiente ayuntamiento.

Al igual que los Mossos d'Esquadra, pero a diferencia de la Policía Nacional, este cuerpo policial no suele disponer de traductores o intérpretes en plantilla, ya que cuando necesitan estos servicios tienen que acudir a las empresas subrogadas por la Administración pública. No obstante, se tiene constancia de que ha habido algún municipio pionero que ha ofertado estos servicios en el seno de la propia policía local.

4.3 Análisis de las entrevistas

En este apartado presentaremos el análisis cualitativo de todos los datos recabados a través del método de recogida de datos empleado. El trabajo de campo se ha dividido en dos partes: por un lado, las entrevistas a seis policías de nuestro país que trabajan en diferentes áreas y cuerpos policiales; y, por el otro, a seis intérpretes que trabajan en el ámbito policial a nivel nacional o internacional. De este modo, toda la información obtenida mediante las entrevistas será variada y permitirá obtener respuestas que más tarde podrán ser analizadas y simplificadas. Si bien es cierto que los recursos de los que se disponen para la investigación académica de cualquier trabajo de fin de grado son escasos, cabe destacar que esta muestra es bastante representativa para poder analizar la situación de la interpretación policial.

Puesto que el volumen de datos recogidos en el trabajo es muy vasto, cada uno de los análisis que presentaremos se va a centrar solamente en tres de los aspectos que hemos considerado más relevantes.

4.3.1 Análisis de las entrevistas realizadas a los policías

En este apartado presentaremos los datos correspondientes al análisis de las seis entrevistas realizadas a los policías que prestan sus servicios en diferentes cuerpos policiales y que tienen experiencia trabajando con intérpretes policiales. Tres de los entrevistados trabajan en la Policía Nacional, otro en los Mossos d'Esquadra y los otros dos en la Policía Local.

El análisis de las entrevistas a policías se va a centrar en los siguientes aspectos:

- **Formación de los policías en interpretación**

Una de las cuestiones de nuestro estudio es la referente a la formación de los policías en la interpretación. Para analizar esta cuestión, hemos planteado dos preguntas: una relativa a saber si los entrevistados habían recibido algún tipo de formación para trabajar con intérpretes y otra relacionada con sus opiniones, para ver si creían que deberían recibir formación para saber cómo trabajar junto a los intérpretes. En lo que a la primera se refiere, los resultados muestran que ninguno de los policías entrevistados ha recibido este tipo de formación. En lo referente a la segunda, los resultados señalan opiniones diversas:

Policía 1:

> Pues sí, ya que no sé muy bien lo que hacen, cómo lo hacen o por qué lo hacen y a veces eso me genera desconfianza.
>
> Policía 2:
>
> No, el policía meramente debe dedicarse y estar especializado con el trabajo policial. De nada le sirve saber cómo trabaja un intérprete.
>
> Policía 6:
>
> Toda formación ayuda, pero como estrictamente necesaria no lo es.

Pese a que las respuestas son bastante heterogéneas, nos llama la atención lo que comenta uno de los entrevistados:

> Policía 5:
>
> Yo creo que, a nivel nuestro, a nivel de Policía Nacional, yo creo que nos explican perfectamente cuales son las funciones del intérprete, qué es lo que puede y lo que no puede hacer, y las actuaciones en las que tiene que participar. Considero que a nivel de formación estamos bien. Yo por lo menos sí.

Tal y como podemos observar en este ejemplo, el Policía 5 afirma que en la Policía Nacional reciben este tipo de formación, lo cual se contradice con la respuesta de otros entrevistados que trabajan en su mismo cuerpo policial. De hecho, mediante el siguiente comentario se podrá ver cómo la persona entrevistada pone de relieve este desconocimiento por parte de los policías:

> Responsable de Dualia:
>
> Tengo muchos compañeros, por ejemplo, que en comisaría les han negado utilizar la libreta de toma de notas. A mí también me la intentaron negar en una ocasión y le dije: «perdona, pero es que esta es mi herramienta de trabajo y voy a trabajar con ella».

Observamos que el responsable de Dualia alude a este desconocimiento de los policías explicándonos que algunos de sus compañeros, o incluso él mismo, en alguna ocasión se han encontrado con algún policía que no les dejaba hacer uso de la toma de notas porque no sabía que eso era una herramienta de su trabajo. Además, también es llamativo que a lo largo de las entrevistas realizadas a policías la investigadora se haya encontrado con dos aspectos muy llamativos: por un lado, en la tesitura de tener que explicar a los policías qué era un traductor y qué era un intérprete porque no lo sabían; y, por el otro, que no sabían distinguir entre saber idiomas y desarrollar competencias en traducción o interpretación, lo cual requiere un dominio completo de las lenguas que se van a utilizar, poseer conocimientos sobre la policía para la que se trabaja o dominar la terminología específica.

- **Frecuencia de trabajo con intérpretes profesionales**

Al preguntar a los entrevistados acerca de la frecuencia con la que suelen trabajar con intérpretes de cualquier lengua, las respuestas obtenidas han sido muy extremas. Si analizamos los resultados observamos que todos los policías trabajan con intérpretes, pero no con la misma frecuencia. Si tenemos en cuenta que en los últimos años se ha producido un aumento del flujo migratorio en el territorio español es lógico que como resultado directo surja cada vez más la necesidad de intérpretes en los servicios policiales. No obstante, lo interesante es que el número de casos de intervención del intérprete no sea similar en los distintos cuerpos policiales analizados: Policía Nacional, Mossos d'Esquadra y Policía Local.

Los siguientes comentarios reflejan esta disparidad:

> Policía 2:
>
> Muy esporádicamente. Como mucho dos o tres veces al año.

> Policía 4:
>
> Cada semana seguro; cada semana tenemos alguno ya que cada vez hay más multiculturalidad. Los más habituales son el árabe marroquí y las variedades de los países del este. El inglés siempre hay alguien en comisaría que lo habla y nos podemos espabilar un poco, pero básicamente los idiomas que te he dicho.

Cabría destacar que los motivos por los que existe tanta distancia entre cuerpos policiales a la hora de trabajar con intérpretes profesionales radican en varias razones: en primer lugar, porque los recursos materiales de los que dispone cada cuerpo policial son diferentes. Por ejemplo, los recursos de los que dispone la Policía Local de una localidad, raramente, se asemejaran a los que tiene la Policía Nacional; en segundo lugar, porque muchas de esas policías únicamente practican diligencias iniciales en el ámbito de la policía judicial básica y las ponen a disposición del titular de la competencia. De hecho, esta ha sido la razón por la que tres de los policías entrevistados han manifestado que apenas trabajan con intérpretes profesionales en sus comisarías; por último, que en lo que concierne a los detenidos, muchas policías y, sobre todo, Policías Locales no tienen área de custodia de detenidos.

- **Intérpretes voluntarios (*ad hoc*)**

Las cuestiones relacionadas con las ocasiones en las que los policías no recurren a intérpretes profesionales también han sido un punto de interés en esta investigación. De ahí, que les preguntásemos a los entrevistados si en ocasiones recurrían a

intérpretes voluntarios y en qué situaciones. En los testimonios que han facilitado los policías especifican que en muchas ocasiones la interpretación la realizan los propios policías. Los siguientes comentarios de los policías 3, 4 y 6 reflejan esta realidad:

> Policía 3:
>
> Si no son cosas formales y ha interpretado un compañero no ha habido problema. Además, cuando por ejemplo viene una mujer a denunciar un tema de violencia de género y viene acompañada por alguien de su confianza que va a interpretar lo que dice, ya se entiende que interpretará bien.

> Policía 4:
>
> Normalmente lo tenemos muy claro: si el compañero ve que no puede o que la víctima no acaba de entender lo que le queremos explicar o la situación, paramos la declaración y llamamos al servicio de interpretación oficial. No nos arriesgamos a que salga mal; si no nos entendemos avisamos al intérprete y cuando este llegue ya lo haremos oficialmente. Hay que ser legal, porque si vas alargando la situación y no llega a buen puerto hay que volver a empezar.

> Policía 6:
>
> Cuando no es posible o la traducción no es al 100 % segura, se busca el medio más adecuado retrasando la denuncia hasta la llegada del intérprete o que el teléfono de denuncias esté disponible para el idioma requerido.

Como se desprende de estos testimonios, parece ser que en el ámbito policial es habitual el hecho de recurrir a la interpretación *ad hoc*, que es aquella que no se realiza por intérpretes profesionales, sino por otros medios, como pueden ser el uso de las nuevas tecnologías, policías que tienen conocimiento de algún idioma, familiares, amigos, conocidos e incluso otros detenidos. Todo esto demuestra la carencia del respeto del derecho de cualquier persona que se encuentra ante una situación de vulnerabilidad a entender y ser entendida.

En lo que concierne a las situaciones en las que habitualmente los entrevistados no requieren la asistencia de un intérprete profesional son las siguientes:

> Policía 2:
>
> Dependiendo de la situación y de la gravedad de la misma no se requerirá a un intérprete. Por ejemplo, por una pérdida (de documentación) no se requerirá a un intérprete, pero una VIDO (violencia doméstica) sí.

> Policía 4:
>
> […] en situaciones en las que hay hechos delictivos que son muy sencillos. Por ejemplo, un hurto, que es un robo muy concreto y que suele pasar muchas veces a los turistas. Normalmente tenemos unos trípticos determinados que están en español y en su idioma en los que solo tiene que cumplimentar mediante crucecitas y luego te puedes espabilar un poco acabando de contestar si te han robado la cartera, el móvil y dinero, que esto sería lo básico de una denuncia normalita. Totalmente diferente

> sería el caso de un robo con violencia en el cual tienes que describir cómo era la persona, ya que toda esa información es muy importante para la policía. En estos casos sí que hacemos servir intérprete, pero si son casos sencillos como, por ejemplo, estaba en un bar y de repente me he dado cuenta de que no tenía el móvil que tenía encima de la mesa, pues entonces no hace falta que me explique gran cosa, simplemente la marca y modelo, dónde vive, si está en un hotel o no por si lo recuperamos, si tiene aseguranza o no.

Po lo tanto, de los testimonios recopilados se desprende que en todos aquellos casos en los que no se requiere la asistencia de un intérprete profesional la interpretación la llevará a cabo un intérprete voluntario con las repercusiones que ello acarree. Sería conveniente concienciar tanto a los organismos públicos como a la sociedad de que el intérprete es un profesional con una formación específica y no una persona que simplemente conoce ambos idiomas.

En este apartado también nos gustaría resaltar el testimonio del responsable de Dualia, ya que cuando le preguntamos si cree que los intérpretes deberían estar formados para trabajar en la policía o, por lo contrario, cualquier persona podría trabajar como intérprete, nos dio una respuesta muy reveladora acerca de los intérpretes voluntarios (*ad hoc*):

> Responsable de Dualia:
>
> Yo considero que deberían de formarse primero como intérpretes y luego ya especializarse en los servicios públicos y añadir ahí lo policial, pero la realidad nos dice que hay muchísimas lenguas en las que no hay formación. Y ahí tenemos que trabajar con intérpretes *ad hoc* y estos intérpretes *ad hoc*, muchos de ellos, que es la realidad que yo vivo, se dejan formar mientras están ya trabajando. Entonces, eso es un tándem muy positivo. Es muy diferente de aquellos *ad hoc* que son intérpretes naturales porque son hijos de inmigrantes o porque siempre interpretaron para sus padres o cosas así, pero no tienen ningún interés en formarse en la profesión. En cambio, hay algunos que de un tiempo a esta parte están muy interesados en la formación para convertir esta situación que ellos tienen como intérpretes naturales y convertirlo en una profesión. De hecho, es muy gratificante cuando de verdad se dejan formar y cuando aquí los tenemos en las sesiones de formación, porque evidentemente para los contratos que firmamos a mí me exigen tener intérpretes formados en inglés, francés,… pero no me pueden exigir, aunque me lo piden, es irreal conseguir a un intérprete de wólof o de bambara. Entonces esta gente se debe formar por desgracia *a posteriori* […]

Tal y como se observa en este extracto, el responsable de Dualia nos facilita una explicación muy clara acerca de los casos en los que la labor de interpretar se tiene que hacer a través de un intérprete *ad hoc.* El entrevistado nos explica que hay muchísimas lenguas que no tienen formación, pero enfatiza en la diferencia que existe entre aquellos intérpretes *ad hoc* que se dejan formar mientras están trabajando y aquellos intérpretes *ad hoc* naturales que no tienen ningún interés en formarse.

4.3.2 Análisis de las entrevistas realizadas a los intérpretes

En este apartado presentaremos los datos correspondientes al análisis de las seis entrevistas realizadas a los intérpretes policiales que desempeñan su labor tanto dentro como fuera de nuestro país. Cinco de los entrevistados trabajan en nuestro país y uno en el Reino Unido.

El análisis de las entrevistas a intérpretes se va a centrar en los siguientes aspectos:

- **Formación de los intérpretes policiales**

Una de las cuestiones de nuestro estudio es la referente a la formación de los intérpretes policiales. Para analizar esta cuestión, hemos planteado dos preguntas: una relativa a sus estudios previos y otra sobre la formación específica en la interpretación policial. En lo que a la primera se refiere, los resultados demuestran que tres de ellos tienen estudios universitarios, dos estudios de bachillerato y uno un título de Técnico Superior. De los que tienen estudios universitarios, dos cursaron el Grado de Traducción e Interpretación y otro el Grado de Turismo. En lo referente a la segunda pregunta, los resultados señalan que ninguno de los entrevistados ha recibido ningún tipo de formación específica en lo que concierne a la interpretación policial. Uno de los intérpretes entrevistados comenta que en una ocasión asistió a un curso por internet que ofrecía su empresa, pero que no lo considera como formación. A continuación, se muestra lo que dijo el intérprete 4 acerca del curso:

> Intérprete 4:
>
> La empresa para la que actualmente trabajo no hace ni un año nos enviaron como a un curso online de una hora con una formación mínima, pero que yo esto no lo considero como formación.

Tal y como se ha podido observar en esta cita, la formación impartida por su empresa, SeproTec, no pareció ser muy enriquecedora, pues el propio intérprete no la considera ni una actividad formativa. Y, por lo tanto, tampoco parece ser que estuviera encarada a que el intérprete pudiese profundizar en la materia.

En contraposición, nos encontramos con la entrevista realizada al responsable de Dualia:

> Responsable de Dualia:
>
> […] van a requerir pasar por un proceso de mentorazco que consiste en que empiezan a interpretar, cuando tú ya has seleccionado a alguien, ha hecho la entrevista y consideras que es apto, incluso tiene que firmar que va a seguir la

> formación de la empresa, porque la empresa cuenta con su propia área de formación. […].

Como se puede observar en este extracto, el entrevistado en todo momento nos comenta que en Dualia cuando se contrata a una persona se le hace firmar que va a seguir la formación de la empresa, pues la empresa cuenta con su propia área de formación, que va a seguir un proceso de mentorazco y que va a recibir formación de diferentes índoles. Según las respuestas de los entrevistados, parece ser que no tiene nada que ver la dinámica que sigue esta empresa con la de los intérpretes entrevistados (SeproTec, Ofilingua y Alarabi), dado que ninguno de ellos ha afirmado recibir formación de ningún tipo.

- **Acceso al trabajo y situación laboral**

El tema del acceso al trabajo se ha abordado mediante dos preguntas: por un lado, se les preguntó cuánto tiempo llevaban desempeñando su labor como intérpretes en la policía; y, por el otro, cómo habían empezado a trabajar en el ámbito policial. En lo que concierne a los años que llevan ejerciendo esta profesión, dos entrevistados llevan trabajando desde hace tres años y los otros dos hace unos cuantos meses. Esto indica diferentes vertientes: primero, que en su mayoría son intérpretes novatos; segundo, que esta profesión es todavía relativamente nueva en nuestro país; y, tercero, la precariedad de las condiciones laborales que ofrecen las empresas subrogadas que ofrecen sus servicios en el ámbito de la interpretación policial.

Referente a la situación laboral de los intérpretes entrevistados, los cinco intérpretes que trabajan en España tienen un contrato laboral con las empresas adjudicatarias del concurso público para ejercer el servicio de traducción e interpretación en la policía, tal y como se ha comentado en el punto 2.3.4 de este trabajo. En cambio, uno de los intérpretes tiene el mismo tipo de contrato que el resto, pero con una empresa del Reino Unido. El tipo de dedicación temporal con la que trabajan todos ellos es diferente, ya que a excepción del intérprete que trabaja fuera de España, todo depende de las necesidades que pueden surgir con su combinación de idiomas y, como consecuencia, sus horarios y salarios son totalmente irregulares.

En las citas de los intérpretes 2 y 4 queda patente la inestabilidad de su trabajo:

> Intérprete 2:
>
> Horarios en tema de interpretación, por lo que yo he vivido, no hay. Pueden llamar un día, otro día no te llaman, otro mes no te llaman y luego cuando aparece otro caso sí que te vuelven a llamar. Voy al sitio indicado antes de la hora y voy a interpretarle a la persona a la que me dicen.

> Intérprete 4:
>
> […] no podría vivir solo de esta empresa […]. Con SeproTec la faena no es estable, un mes puedes ganar 500 €, otro mes 700 € y al otro a lo mejor 1000 €. Tenemos mucha inestabilidad, pero cuando te gusta te vas adaptando.

- **El impacto psicológico en el intérprete**

Al preguntarles a los intérpretes que nos explicasen un caso especialmente complicado con el que se hubiesen encontrado en su trabajo, todos ellos aludieron a situaciones difíciles que les provocaron ansiedad, estrés postraumático o incluso traumas profesionales. Morales (2015) define las situaciones difíciles como «aquellos acontecimientos estresantes más o menos previsibles que ponen en peligro inmediato la integridad física y el equilibrio personal». Así que, basándonos en esta definición, podríamos afirmar que la intérprete 1 mediante el siguiente comentario se encontró con una situación difícil:

> Intérprete 1:
>
> Me llaman de la policía de una estación de tren y lo primero que me dicen (sin ni siquiera presentarse) es: «Hola, intérprete, ¿le puede decir a este hombre que tiene ahora mismo puestas unas esposas para que no se haga daño porque acaba de intentar tirarse a los railes del tren?». Esta fue una mañana que emocionalmente me tocó mucho, porque esa mañana todas las entrevistas que hubo con ese hombre me tocaron a mí. Era un hombre que se había intentado tirar a la vía del tren y psicológicamente estaba muy inestable, físicamente también, le habían dado una paliza hacía dos días, no confiaba en nadie, no confiaba en la policía, no confiaba en la intérprete […].

El intérprete 4 también vivió una situación límite haciendo su trabajo:

> Intérprete 4:
>
> […] en 2018 o principios de 2019 hicimos un desahucio muy, muy, muy grande donde participaron 300 Mossos d'Esquadra junto con Policía Nacional y realmente para mí fue muy impactante; yo temblaba de los nervios y del miedo y no estás preparada para eso tampoco. Fue una gran experiencia, pero lo pasas mal. Algunas personas amenazaron a los intérpretes diciéndoles que, aunque tuvieran la cara tapada conocían su voz. A mí personalmente me atacaron y eso me puso nerviosa y estuve al borde de la desesperación.

Aunque los intérpretes deben ser neutrales y evitar la implicación emocional, en ocasiones, estos se pueden ver afectados por diferentes motivos psicológicos como, por ejemplo, el propio estado de ánimo del intérprete, las vivencias que relata la persona a la que asisten o, simplemente, porque comparte algunos rasgos (nacionalidad, experiencias o vivencias) con esa persona.

De hecho, el intérprete 1 que trabaja para el Reino Unido, manifiesta que en su empresa animan a los intérpretes a que se pongan en contacto con los servicios de salud mental:

> Intérprete 1:
>
> En Reino Unido funciona mejor el servicio de salud mental y de hecho animan a todos los intérpretes a que contacten con servicios de salud mental, servicios psicológicos. Así que el apoyo psicológico es muy importante. A diario nos enfrentamos con situaciones límite, con gente muy vulnerable y tienes que tener la cabeza bien amueblada y estar preparada para lidiar con cualquier situación […].

En este apartado también sería muy interesante mencionar la actividad que llevan a cabo en Dualia para combatir el trauma del vicario al que pueden estar expuestos sus intérpretes:

> Responsable de Dualia:
>
> […] Dentro de nuestro departamento también tenemos unas sesiones que están dentro del plan de formación y lo que hacemos es reunirnos una vez al mes, antes de la pandemia incluso presencialmente, y nos juntábamos en un entorno seguro en el que hablar del trabajo sin los jefes. Y esto además está copiado de enfermería. Es tener una habitación del pánico en la que se puede hablar con igual. Según está actualmente estudiado es la única forma de reducir el trauma vicario y el desgaste por empatía.

Como se ha podido observar, las problemáticas a las que se puede llegar a enfrentar un intérprete policial son muchas, al igual que las consecuencias negativas y el impacto psicológico al que está expuesto, así que contar con estos tipos de apoyo psicológico, tanto por parte de la Administración como por parte de las empresas, es vital para los intérpretes que trabajan en los servicios públicos en general.

5 Conclusiones

A través de la investigación realizada en este Trabajo de Fin de Grado se ha podido alcanzar el objetivo principal del mismo: observar, describir y analizar la situación real en la que se encuentra la interpretación en el ámbito policial. Para hacerlo, en primer lugar, presentamos un acercamiento al marco teórico y legal sobre la interpretación policial. En segundo lugar, describimos y analizamos la realidad de la interpretación en la policía a partir de doce entrevistas semiestructuradas a los diferentes agentes que participan en las interacciones comunicativas que tienen lugar en el ámbito policial: policías, intérpretes, junto a la entrevista realizada a un responsable de Dualia. Para acabar, en este apartado volveremos a formular algunos de los subobjetivos marcados al principio de este trabajo y presentaremos las principales conclusiones extraídas en cada uno de los subobjetivos seleccionados:

- **Subobjetivo 1. Contribuir en dar visibilidad a la interpretación en los servicios públicos, pero en especial a la interpretación policial.**

Este subobjetivo, que trataba sobre mi deseo de concienciar a los policías sobre la importancia de la presencia de los intérpretes policiales profesionales en la policía, se alcanzó parcialmente mediante la concienciación y la sensibilización de los seis policías entrevistados que pertenecían a diferentes cuerpos policiales.

- **Subobjetivo 2. Identificar y describir el marco legal nacional e internacional que atañe a la interpretación policial.**

Este subobjetivo fue alcanzado en el apartado 3 después de llevar a cabo una revisión bibliográfica sobre el marco legal que gira en torno a la interpretación. En este apartado se presentó una panorámica de la legislación nacional e internacional que nos permitió describir su evolución y su situación. Para lograr este objetivo no nos hemos limitado a una simple transcripción de la legislación, sino que también hemos reflexionado sobre la misma y, en ocasiones, hemos podido fundamentar la explicación mediante las obras de algunos autores o las fuentes consultadas.

La principal conclusión que destaca es que es extremadamente necesario que se regule la profesión del intérprete en nuestro país, ya que la legislación existente sobre esta materia es insuficiente y obsoleta. A pesar de que en nuestra propia Constitución se consagre el derecho a un juicio justo o la Ley de Enjuiciamiento Criminal regule la intervención del intérprete, no existe norma alguna que regule la cualificación profesional de estas personas. Además, el Gobierno de España el 27 de octubre de 2013 tendría que haber incorporado a su ordenamiento jurídico el contenido íntegro de la Directiva 2010/64/UE y no solo incumplió ese plazo, sino que la forma en la que lo traspuso no convenció al colectivo de traductores e intérpretes judiciales.

- **Subobjetivo 3. Describir la profesión del intérprete y, en especial, la del intérprete policial.**

Partiendo de la consulta de varias fuentes bibliográficas, este objetivo fue plenamente alcanzado en el apartado 2 de este trabajo, ya que definimos el concepto de interpretación, la interpretación en los servicios públicos, la interpretación policial y describimos al intérprete policial. El desarrollo de este subobjetivo nos lleva a constatar que los aspectos analizados en este apartado juegan un papel sustancial en el desarrollo de este trabajo por dos motivos principalmente. Primero, porque se

garantiza la calidad y la adquisición de las competencias básicas necesarias para el desempeño de esta profesión en la policía; y, segundo, porque se ha demostrado que en España los estudios de nivel de grado no son muy completos en este ámbito y como consecuencia desfavorece la profesión, el reconocimiento y la necesidad del intérprete en los servicios públicos en general.

- **Subobjetivo 4. Analizar la situación de la interpretación policial y la del intérprete policial en los diferentes cuerpos policiales en España.**

El cuarto subobjetivo fue alcanzado totalmente en el apartado 4 mediante las entrevistas realizadas a los seis agentes entrevistados. La contrastación de los datos recogidos revela varios aspectos entre los que destaca la calidad de los servicios de interpretación ofrecidos por estos intérpretes y la calidad de las interpretaciones hechas por intérpretes voluntarios (intérpretes *ad hoc*) que cuentan únicamente con buenas intenciones y un conocimiento oral de dos idiomas poco adecuado para interpretar. No obstante, en algunos casos no hemos podido analizar la totalidad de las percepciones de algunos de los agentes entrevistados tanto como hubiéramos deseado, a causa de la imposibilidad de grabar el audio de las entrevistas realizadas. Sin embargo, en esos casos la toma de notas fue suficiente para tener una visión general sobre la interpretación en la policía.

- **Subobjetivo 5. Conocer los aspectos profesionales y deontológicos de la práctica de la interpretación policial mediante entrevistas a policías e intérpretes.**

Este subobjetivo fue plenamente alcanzado en el apartado 4 con las entrevistas. Gracias a la diversidad de datos obtenidos, hemos podido conocer las diferentes percepciones que los diferentes agentes entrevistados tienen acerca de la práctica de la interpretación policial y de la actividad de los intérpretes policiales, así como ver que a menudo comparten puntos en común y posturas diferentes. Entre las conclusiones más destacadas, podemos subrayar aquella en la que la mayoría de personas entrevistadas coincide con que los intérpretes policiales deberían estar especializados, pero luego, según se ha podido observar, ninguno se ha formado al respecto. Por otra parte, también nos ha llamado la atención analizar que la mayoría de los intérpretes conoce la situación actual del intérprete policial en España, pero, aun así, la mayoría ha afirmado que no está suficientemente regulada. Por lo tanto, es evidente que existe un gran desconocimiento por parte de estos intérpretes al respecto.

- **Subobjetivo 6. Comparar el marco teórico y legal con las experiencias reales adquiridas en la interpretación policial con el fin de localizar las principales necesidades.**

Este subobjetivo fue alcanzado en el apartado 4 al observar y analizar las soluciones que las personas entrevistadas adoptaban en su trabajo. En algunos casos, los resultados obtenidos revelaban la tendencia hacia el desconocimiento de ambos marcos por parte de las personas entrevistadas.

- **Subobjetivo 7. Proponer una serie de mejoras que puedan satisfacer las necesidades actuales que requiere la interpretación policial.**

Una de las limitaciones principales de este trabajo ha sido no poder desarrollar el subobjetivo 7 en su totalidad debido a la falta de espacio, pero lo que nos habría permitido realizar un análisis mucho más completo de nuestro estudio. No obstante, en algunos apartados del trabajo nos hemos podido acercar a la propuesta de mejoras que queríamos desarrollar.

Para concluir, cabe mencionar que nuestra máxima aspiración con este trabajo fue dar a conocer tanto la interpretación policial como la interpretación en los servicios públicos, porque son profesiones muy poco valoradas, pero extremadamente importantes y necesarias.

6 Bibliografía

AFIPTISP – Asociación de Formadores, Investigadores y Profesionales de la Traducción y la Interpretación en los Servicios Públicos (s.f.). *¿Qué modalidades de traducción e interpretación se dan en los servicios públicos?* [Consulta: 15 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.afiptisp.org/index.php/es/que-modalidades-de-traduccion-einterpretacion-se-dan-en-los-servicios-publicos/>

Alonso Araguás, I. y Baigorri Jalón, J. (2008). *Enseñar la interpretación en los servicios públicos: una experiencia docente*. Revista electrónica de didáctica de la traducción y la interpretación, ISSN 1989-4376, Nº. 1, 2008, pags. 1-25

Arcos Álvarez, L. (2016). *Antología de la Legislación sobre la Traducción y la Interpretación en Contextos Jurídicos con Aplicación en España.* [Consulta: 2 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://fitisposij.web.uah.es/OJS/index.php/fitispos/article/view/97>

Blasco Hernández, T., Otero García, L. (2008). *Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa*: La entrevista (I). Nure Investigación, núm. 33, 1-5. [Consulta: 11 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7763141.pdf>

Cañadas Hernández, C. (2021). *Traducción e interpretación en el ámbito policial: situación actual en España*. Trabajo de Final de Grado en Traducción e Interpretación. Universitat Jaume I. [Consulta: 15 de setiembre de 2021]. Disponible en: <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/194174/TFG_2021_Canadas_Hernandez_Candela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cayón Sáez, J. (2013). *Sobre la interpretación para los servicios públicos en los ámbitos judicial y policial en la provincia de Málaga: Estudio de Caso*. Tesis doctoral. Málaga. Universidad de Málaga.

—— (2013) *Interpretar para la policía en Málaga*. Málaga: Comares.

Collados, Á. y Fernandez, M. (Coords.) (2001). *Manual de Interpretación Bilateral*. Granada: Comares.

Comisión Europea (2008). *Libro Verde sobre los procedimientos en materia penal*. [Consulta: 1 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3Al33214>

Constitución Española de 1978 en Documento consolidado BOE-A-1978-31229, Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, Ministerio de la Presidencia, Gobierno de España. [Consulta: 10 de octubre de 2021]. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>

Convenio Europeo de Derechos Humanos. Unión Europea. Consulta: 10 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.echr.coe.int/Documents/Convention_SPA.pdf>

Corsellis, A. (2010). *Traducción e Interpretación en los servicios públicos*. *Primeros pasos*. Granada: Editorial Comares.

Cortés Hernández, M. P. (2016). *La interpretación policial: Análisis legal y comparativo [Trabajo de Fin de Grado]*. Universidad Pontificia Comillas. [Consulta: 13 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/15298/TFG00072%206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales en Documento DOUE-L-2010-81905, Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, Ministerio de la Presidencia, Gobierno de España. [Consulta: 10 de octubre de 2021]. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2010-81905>

Fernández Rodríguez, I. (2014). *La interpretación en el ámbito policial. España y el Reino Unido.* Universidad de Alcalá de Henares. [Consulta: 15 de setiembre de 2021]. Disponible en: <https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/23721/TFM-IreneFernandezRodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=INTERPRETACI%C

3%93N%20Y%20TRADUCCI%C3%93N%20Si%20no,el%20contenido%20de%20esa%20comunicaci%C3%B3n>

Foulquié Rubio, A. I. (2002a). *El intérprete en las dependencias policiales: perspectivas de los abogados y estudiantes de Derecho en Granada*. Proyecto de investigación tutelada. Inédito. Departamento de Traducción e Interpretación. Universidad de Granada.

—— (2002b). *Interpretación social: la interpretación en la policía en Granada y Málaga*. Puentes, hacia nuevas investigaciones en la mediación intercultural, 2002, nº 1, p. 107-115 (en línea). [Consulta: 21 de setiembre de 2021]. Disponible en: <http://www.ugr.es/~greti/puentes/puentes1/10%20Foulquie.pdf>

Gallardo, N. (2003). *Traductores en la Policía: Prácticas en Interpretación Social*. En C. Valero-Garcés (Ed.), Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro. Granada: Comares. (pp. 171-180).

Hale, S. B. (2007). *Community Interpreting*. Houndsmills. Palgrave. [Consulta: 2 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://www.intralinea.org/reviews/item/Community_Interpreting>

—— (2010) (Cobas Álvarez, R./Valero Garcés, C. -Traducción-). *La Interpretación Comunitaria*. La interpretación en los sectores jurídico, sanitario y social. Granada: Comares.

Hertog, E. (2015). *Directive 2010/64/EU of the European Parliament and of the Council on the Right to Interpretation and Translation in Criminal Proceedings: Transposition Strategies with regard to Interpretation and Translation*. MonTI. Monografías de traducción e interpretación, 7, 73-100. [Consulta: 5 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6035/MonTI.2015.7.2>

Ley de Enjuiciamiento Criminal. Boletín Oficial del Estado. [Consulta: 10 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1882-6036>

Ley Orgánica del Poder Judicial. Boletín Oficial del Estado. [Consulta: 10 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-12666>

Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. [Consulta: 10 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2000/BOE-A-2000-544-consolidado.pdf>

Linkterpreting (s.f). *Historia*. [Consulta: 18 de octubre de 2021]. Disponible en: <http://linkterpreting.uvigo.es/historia/>

—— (s.f). *Interpretación policial*. [Consulta: 5 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://linkterpreting.uvigo.es/interpretacion-judicial-3/>

Martin, A. (2006). *La realidad de la traducción e interpretación en los servicios públicos en Andalucía*. En C. Valero Garcés y F. Raga Gimeno (Coods.), Revista española de lingüística aplicada, 1: 129-150. [Consulta: 7 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2198698.pdf>

Morales, A. (2015). *El impacto psicológico en el intérprete*. Trabajo de Final de Máster en Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos. Universidad de Alcalá. [Consulta: 13 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://ebuah.uah.es/xmlui/bitstream/handle/10017/23778/TFM_%20AnaMorales_El%20impacto%20psicol%C3%B3gico%20en%20el%20int%C3%A9rprete.pdf%20%28p%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y/>

Mossos d'Esquadra (s.f.). *Coneix el nostre cos*. [Consulta: 11 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://mossos.gencat.cat/ca/els_mossos_desquadra/ensfaltes_tu/coneix_el_cos/>

Policía Nacional (s.f.). *Conócenos*. [Consulta: 11 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://www.policia.es/_es/tupolicia_conocenos.php#>

Olalla González, P. (2006). *El intérprete en la investigación policial*. Revista española de lingüística aplicada, 1, 239-248. [Consulta: 1 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4407283>

Ortega Herráez, J. M. (2013). *La intérprete no sólo tradujo lo que le vino en gana, sino que respondió ella a las preguntas que los abogados le realizaban al testigo»: requisitos de calidad en la subcontratación de servicios de interpretación judicial y policial en España*. Vol. 24 (2013), Interpretación, Páginas 9-42. Recuperado el 13 de noviembre de 2014 de: https://revistaseug.ugr.es/index.php/sendebar/article/view/548

Ontranslation (s.f.) *La Interpretación en los Servicios Públicos, ¿qué es y en qué consiste?* [entrada de blog]. [Consulta: 24 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://ontranslation.es/lainterpretacion-en-los-servicios-publicos/>

Ortiz Soriano, Adela (2015). *LA IMPARCIALIDAD EN LA INTERPRETACIÓN POLICIAL*. MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación, (7), 207-241. ISSN: 1889-4178. [Consulta: 24 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2651/265146984008>

Quijada Cuevas, M. (s.f.). *El impostor, los detectives y la esperanza*. [Consulta: 4 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://lalinternadeltraductor.org/n15/interpretes-judiciales.html>

SOSVICS (s. f.). *Código deontológico*. [Consulta: 17 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://sosvics.eintegra.es/codigo-deontologico>

UAB - Universitat Autònoma de Barcelona. *Cursos de formación en interpretación en los servicios públicos*. [Consulta: 1 de julio de 2021]. Disponible en: <http://pagines.uab.cat/formacio_isp_catalunya/>

ULPGC - Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (2014). *La Facultad de Traducción e Interpretación demanda que se garantice la cualificación de los intérpretes*. [Consulta: 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.ulpgc.es/noticia/facultad-traduccion-e-interpretacion-demanda-que-se-garantice-cualificacion-interpretes>

Universidad de Alcalá de Henares. (s. f.). *Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos*. [Consulta: 14 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.uah.es/es/estudios/Comunicacion-Intercultural-Interpretacion-y-Traduccion-en-los-Servicios-Publicos/>

Universidad de Granada (s.f.). *Grado en Traducción e Interpretación*. [Consulta: 14 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://grados.ugr.es/traduccion/>

Valero, C. (2003). *Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos. En Traducción e interpretación en los servicios públicos*. Contextualización, actualidad y futuro. Carmen Valero Garcés (ed.), 3-34. Granada: Editorial Comares.

Valero, C. y Martin, A. (Eds.) (2008). *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and Dilemmas*. Amsterdam: John Benjamins, pp. 24-49. [Consulta: 14 de setiembre de 2021]. Disponible en: <https://books.google.es/books?id=SfY5AAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>

7 Anexos

Anexo 1. Guion para las entrevistas realizadas a policías[3]

Esta entrevista forma parte del Trabajo de Fin de Grado de Natalia Arnal Perea, estudiante del Grado en Traducción, Interpretación y Lenguas Aplicadas de la UOC-UVic, que tiene como objeto principal realizar un estudio descriptivo para conocer cuál es la situación actual de la interpretación en el ámbito de la policía. Le agradezco su participación y le garantizo que los datos e información que aporte serán tratados de forma confidencial.

Lugar y fecha de la entrevista:
Cargo de la persona entrevistada:

Bloque 1: Perfil de los entrevistados

1. ¿A qué cuerpo policial pertenece y qué puesto ocupa?
2. ¿Cuántos años lleva prestando sus servicios como policía?
3. ¿Cuáles son sus funciones y/o responsabilidades en la comisaría?

Bloque 2: Práctica profesional con intérpretes

4. En su lugar de trabajo, ¿acuden personas extranjeras que no hablan el idioma oficial del país o no lo entienden y que requieren la asistencia de un intérprete profesional?
5. ¿Cómo actúan ante tales situaciones? (Ej.: recurren a compañero que sabe idiomas o a un intérprete).
6. En las ocasiones en las que no recurrió a un intérprete profesional, ¿detectó que el desconocimiento del idioma por parte del compañero pudo afectar a la calidad del servicio policial ofrecido y, por lo tanto, los derechos de la persona asistida se pudieron ver vulnerados?
7. ¿Considera que la interpretación que puede hacer cualquier policía que sabe idiomas tiene la misma calidad, fidelidad e imparcialidad que la de un intérprete profesional?
8. Habitualmente, ¿en qué situaciones no requieren la asistencia de un intérprete profesional? (Ej.: recoger una denuncia a un extranjero, etc.).

[3] Guion inspirado en Cañadas Hernández (2021) y Fernández Rodríguez (2014).

9. ¿Bajo qué circunstancias requieren la asistencia de un intérprete? (Ej.: detenciones, interrogatorios, toma de declaraciones, tramitación de documentos, asistencia a turistas, recogida de denuncias, etc.).
10. ¿Con qué frecuencia suelen trabajar con intérpretes profesionales? (Ej.: cada semana, cada mes, etc.).

Bloque 3: Aspectos relativos al trabajo del intérprete

11. Para que una persona sea un buen intérprete en la policía, ¿cree que esta debería ser policía o simplemente debería formarse en ese ámbito?
12. En general, ¿cree que los intérpretes con los que trabajan tienen la titulación o la formación adecuada para ejercer como tales?
13. ¿Alguna vez se ha encontrado en la tesitura de tener que pedir al intérprete que repita lo que acaba de decir porque no lo entiende?
14. ¿Usted como policía ha tenido algún tipo de formación para trabajar con intérpretes?
15. ¿Cree los policías deberían recibir formación para saber cómo trabajar junto a los intérpretes?
16. Y los intérpretes, ¿cree que deberían recibir formación específica para saber cómo trabajar junto a la policía?
17. ¿Sabe qué legislación atañe, en la actualidad, a la interpretación?
18. ¿Sabe cómo se contratan a los intérpretes para trabajar en el ámbito policial en España?
19. Cree que el modelo de contratación/licitación de intérpretes policiales en nuestro país es adecuado?

Bloque 4: Valoración de los servicios de interpretación

20. ¿Cómo valora el servicio prestado por los intérpretes en general? (Ej.: tardan mucho en localizarlos y ser asistidos, carecen de formación, etc.).
21. ¿En alguna ocasión ha tenido dificultades para comunicarse con un detenido a causa del intérprete, por ejemplo? ¿Podría darme otros ejemplos?
22. ¿Considera que los intérpretes con los que ha trabajado tenían un buen nivel de conocimiento del ámbito de trabajo y sabían adaptar el nivel del lenguaje a la persona que asistían (rebajar o subir el registro utilizado por los interlocutores)?
23. ¿Cree que los intérpretes están bien valorados por parte de la sociedad?

Anexo 2. Guion para las entrevistas realizadas a intérpretes[4]

Esta entrevista forma parte del Trabajo de Fin de Grado de Natalia Arnal Perea, estudiante del Grado en Traducción, Interpretación y Lenguas Aplicadas de la UOC-UVic, que tiene como objeto principal realizar un estudio descriptivo para conocer cuál es la situación actual de la interpretación en el ámbito de la policía. Le agradezco su participación y le garantizo que los datos e información que aporte serán tratados de forma confidencial.

Lugar y fecha de la entrevista:
Cargo de la persona entrevistada:

Bloque 1: Perfil de los entrevistados

1. ¿Cuál es su lengua materna?
2. Además del español, ¿qué otras lenguas domina?
3. ¿Qué estudios previos tiene?
4. ¿Cuál es su profesión actual? En el caso de que sea intérprete, ¿está especializado en la interpretación policial?
5. ¿Ha recibido algún tipo de formación específica en interpretación policial?
6. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando como intérprete para la policía?
7. ¿Cómo ha accedido a prestar sus servicios en la policía?

Bloque 2: Práctica profesional

8. ¿Para qué empresa/institución trabaja?
9. ¿Para qué cuerpos policiales trabaja o ha trabajado?
10. ¿Cómo se requieren habitualmente sus servicios? (Ej.: Por teléfono, correo electrónico, etc.).
11. Cuando se requieren sus servicios de interpretación, ¿considera que la policía avisa con el tiempo suficiente como para poder prepararse su trabajo? ¿Y para poder desplazarse hasta el lugar en el que tiene que interpretar?
12. ¿Podría describirme en qué consiste su jornada laboral? (Ej.: qué horarios tiene, qué tareas realiza, etc.).
13. ¿Cuáles son las dificultades con las que se enfrenta con más frecuencia en su trabajo a la hora de interpretar? (Ej.: falta de vocabulario especializado, problemas de comprensión, situaciones de tensión emocional, etc.).

[4] Guion inspirado en Cañadas Hernández (2021) y Fernández Rodríguez (2014).

14. ¿Podría explicarme un caso en el que se haya encontrado que fuese especialmente complicado? (Ej.: temas emocionales, terminológicos, culturales, etc.).
15. ¿Tiene contacto con otros intérpretes que trabajen en la policía con su misma combinación lingüística u otras? ¿Cuáles?
16. ¿Considera que entre su trabajo y el de otros compañeros hay diferencias laborales? ¿Por qué? ¿Cuáles?

Bloque 3: Aspectos de la interpretación

17. ¿Cree que para que un intérprete pueda trabajar en el ámbito policial antes debería formarse como intérprete y luego especializarse en este ámbito? O, por lo contrario, ¿cree que cualquier persona puede trabajar como intérprete?
18. ¿En qué situaciones ha tenido que interpretar para la policía? (Ej.: detenciones, interrogatorios, toma de declaraciones, investigaciones, etc.). Y, ¿cuál es la más habitual?
19. En su trabajo como intérprete policial, ¿en alguna ocasión ha tenido que adaptar el nivel del lenguaje (rebajar o subir el registro utilizado por los interlocutores) de la persona para la cual interpretaba? ¿Por qué lo hizo?
20. ¿Qué tipo de interpretación suele utilizar habitualmente? (Ej.: interpretación simultánea, consecutiva, susurrada, etc.).
21. ¿En alguna ocasión se ha encontrado que desconocía los equivalentes de la terminología especializada o los argots? ¿Qué ha hecho para salvar la situación?
22. ¿En alguna ocasión ha tenido que interpretar en una lengua que conoce pero que no es su lengua de trabajo?
23. En caso afirmativo, ¿cuál fue el motivo?
24. ¿Tiene constancia de que en ocasiones los policías cuando interactúan con un extranjero acuden a un compañero que supuestamente sabe idiomas en lugar de acudir a un intérprete? ¿Podría darme un ejemplo?
25. En caso afirmativo, ¿cree que esa manera de proceder por parte del policía es correcta o todo lo contario, puesto que se ha puesto en riesgo la calidad de la interpretación y se ha quebrantado algún pilar del código deontológico de los intérpretes (imparcialidad, fidelidad, confidencialidad y profesionalidad)?
26. ¿Conoce cuál es la situación del intérprete policial en España?
27. ¿Cree que la figura del intérprete en el ámbito policial en España está lo suficientemente regulada? ¿Sabe si en otros países pasa lo mismo?

28. ¿Conoce el modelo de contratación de intérpretes en el ámbito policial en España? ¿Qué opina al respecto? ¿Sabe si dista mucho del de otros países?

Bloque 4: Valoración de la profesión

29. ¿Qué mejoraría en su trabajo? (Ej.: organización, tareas, formación, remuneración, valoración, etc.).
30. ¿Cómo valoraría su experiencia de trabajo como intérprete con la policía? ¿Cree que los policías actuaron de forma adecuada o cambiaría algo?
31. ¿Cree que los policías deberían estar formados para saber cómo trabajar conjuntamente con intérpretes? ¿Por qué?
32. Y, por lo tanto, ¿cree que los intérpretes también deberían recibir formación para saber cómo trabajar conjuntamente con la policía? Ej.: conocer sus protocolos, etc.
33. ¿Considera que los intérpretes con los que ha trabajado tenían un buen nivel de formación y especialización en el ámbito policial?
34. ¿Cree que los intérpretes están bien valorados por parte de la sociedad?

Anexo 3. Guion para la entrevista realizada a un responsable de Dualia

Esta entrevista forma parte del trabajo Fin de Grado de Natalia Arnal Perea, estudiante del Grado en Traducción, Interpretación y Lenguas Aplicadas de la UOC-UVic, que tiene como objeto principal realizar un estudio descriptivo para conocer cuál es la situación actual de la interpretación en el ámbito de la policía. Le agradezco su participación y le garantizo que los datos e información que aporte serán tratados de forma confidencial.

Lugar y fecha de la entrevista:
Cargo de la persona entrevistada:

Bloque 1: Perfil del entrevistado

1. ¿Cuál es su lengua materna?
2. Además del español, ¿qué otras lenguas domina?
3. ¿Qué estudios previos tiene?
4. ¿Cuál es su profesión actual? En el caso de que sea intérprete, ¿está especializado en la interpretación policial?
5. ¿Para qué empresa trabaja?
6. ¿Para qué cuerpos policiales trabaja o ha trabajado?

Bloque 2: Práctica profesional

7. ¿Cree que para que un intérprete pueda trabajar en el ámbito policial antes debería formarse como intérprete y luego especializarse en este ámbito? O, por lo contrario, ¿cree que cualquier persona podría trabajar como intérprete?
8. ¿Cuáles son las dificultades con las que se enfrenta con más frecuencia en su trabajo a la hora de interpretar? (Ej.: falta de vocabulario especializado, problemas de comprensión, situaciones de tensión emocional, etc.).
9. ¿Tiene constancia de que en ocasiones en la policía cuando necesitan interactuar con un extranjero recurren a intérpretes no profesionales? (Ej.: compañero que sabe idiomas, a un conocido, etc.). ¿Qué opina al respecto?
10. ¿Cree que los policías deberían estar formados para saber cómo trabajar conjuntamente con intérpretes? ¿Por qué?

Bloque 3: Aspectos de la interpretación

11. ¿Cree que la figura del intérprete en España está lo suficientemente regulada? ¿Sabe si en otros países pasa lo mismo?
12. ¿Cómo seleccionan a los intérpretes que trabajan en su empresa? ¿Les piden formación? ¿Les hacen alguna prueba de nivel?
13. ¿Tiene constancia de que hay empresas subrogadas que trabajan para la policía y que contratan a intérpretes sin formación?
14. ¿La empresa les ofrece formación específica? ¿De qué tipo?
15. ¿Cómo hacen un seguimiento de la calidad? ¿Contactan con el cliente después de los servicios o de forma periódica y aleatoria para hacer este seguimiento?

Anexo 4. Transcripción de las entrevistas realizadas a policías

Entrevista Policía 1:

1. ¿A qué cuerpo policial pertenece y qué puesto ocupa?	Agente del Cuerpo Nacional de Policía (CNP).
2. ¿Cuántos años lleva prestando sus servicios como policía?	6 años.
3. ¿Cuáles son sus funciones y/o responsabilidades en la policía?	En esta comisaría hacemos un poco de todo. Yo estoy destinado a policía científica y no tendría que estar haciendo otras labores, pero como esta comisaría no es grande todos hacemos un poco todo: detenidos, documentación de extranjería, cartas de invitación, asilo, etc.
4. En su lugar de trabajo, ¿acuden personas extranjeras que no hablan el idioma oficial del país o no lo entienden y que requieren la asistencia de un intérprete profesional?	Sí, aunque la mayoría de las veces hablan o entienden el español.
5. ¿Cómo actúan ante tales situaciones?	La mayoría de las veces en conversaciones cortas nos hemos podido defender y si hemos necesitado al intérprete pues hemos esperado hasta que ha llegado.

6. En las ocasiones en las que no recurrió a un intérprete profesional, ¿detectó que el desconocimiento del idioma por parte del compañero pudo afectar a la calidad del servicio policial ofrecido y, por lo tanto, los derechos de la persona asistida se pudieron ver vulnerados?	Las ocasiones en las que no se requirió la presencia de un intérprete fue porque no era algo importante, sino tenemos ordenes claras de activar el servicio de interpretación propio del cuerpo o SeproTec.
7. ¿Considera que la interpretación que puede hacer cualquier policía que sabe idiomas tiene la misma calidad, fidelidad e imparcialidad que la de un intérprete profesional?	Por supuesto que no es lo mismo. Los agentes que saben algún idioma lo chapurrean y se defienden con él, pero no más. La traducción que estas personas pueden hacer es para salir del paso.
8. Habitualmente, ¿en qué situaciones no requieren la asistencia de un intérprete profesional?	Normalmente la gente que viene sabe español o viene acompañada de alguien que lo habla, así que a no ser que sea por una detención o alguna cosa así, no solicitamos la asistencia del intérprete.
9. ¿Bajo qué circunstancias requieren la asistencia de un intérprete?	Pues cuando un detenido por ejemplo no entiende el español.
10. ¿Con qué frecuencia suelen trabajar con	No podría darte una cifra exacta, pero tal vez una o dos veces al mes.

intérpretes profesionales?	
11. Para que una persona sea un buen intérprete en la policía, ¿cree que esta debería ser policía o simplemente debería formarse en ese ámbito?	Hombre, si esa persona además de haber estudiado idiomas para ser intérprete es policía, mejor que mejor, aunque no creo ni que sea necesario ni que haya muchos policías que hayan estudiado interpretación. Un intérprete con que domine sus lenguas de trabajo y tenga conocimiento sobre cómo funciona el ámbito policial es suficiente.
12. En general, ¿cree que los intérpretes con los que trabajan tienen la titulación o la formación adecuada para ejercer como tales?	Pues no estoy seguro, lo que pasa es que sí que suelen preguntarnos mucho qué significan depende de qué palabras o vocabulario policial. Así que supongo que eso es porque no tienen formación sobre este tema.
13. ¿Alguna vez se ha encontrado en la tesitura de tener que pedir al intérprete que repita lo que acaba de decir porque no lo entiende?	Sí, en muchas ocasiones, ya que últimamente debido a la pandemia la mayoría de las interpretaciones se hacen mediante llamada telefónica y a veces no se les oye con nitidez.
14. ¿Usted como policía ha tenido algún tipo de formación para trabajar con intérpretes?	No, pero me gustaría y creo que sería útil. Formarse siempre es bueno.
15. ¿Cree los policías deberían recibir formación para saber cómo trabajar junto a los	Pues sí, ya que no sé muy bien lo que hacen, cómo lo hacen o por qué lo hacen y a veces eso me genera desconfianza.

intérpretes?	
16. Y los intérpretes, ¿cree que deberían recibir formación específica para saber cómo trabajar junto a la policía?	Indudablemente. No puedes venir a interpretar en la policía sin saber a qué se dedica la policía o lo que hace.
17. ¿Sabe qué legislación atañe, en la actualidad, a la interpretación?	No tengo ni la más remota idea.
18. ¿Sabe cómo se contratan a los intérpretes para trabajar en el ámbito policial en España?	No.
19. Cree que el modelo de contratación/licitación de intérpretes policiales en nuestro país es adecuado?	No lo sé.
20. ¿Cómo valora el servicio prestado por los intérpretes en general?	Regular, aunque también depende del intérprete. En ocasiones ha venido algún intérprete que dudábamos de si él era el delincuente o al que venía a interpretar. Otros incluyo han llegado a aconsejar a un detenido o a inmiscuirse en una conversación entre el abogado y el detenido.
21. ¿En alguna ocasión ha tenido dificultades para comunicarse con un detenido a causa del	Más que problemas es que a veces los intérpretes no saben lo que significan depende de qué palabras jurídicas o policiales y tienes que explicárselo o incluso que no saben el equivalente de esas

intérprete, por ejemplo? ¿Podría darme otros ejemplos?	palabras en la lengua que interpretan, porque ves que le dan muchas explicaciones a la persona que asisten y esta pone caras raras como si no lo entendiese.
22. ¿Considera que los intérpretes con los que ha trabajado tenían un buen nivel de conocimiento del ámbito de trabajo y sabían adaptar el nivel del lenguaje a la persona que asistían (rebajar o subir el registro utilizado por los interlocutores)?	Por norma general no, no tenían un buen dominio ni creo que tuviesen mucha formación.
23. ¿Cree que los intérpretes están bien valorados por parte de la sociedad?	Creo que no, son un poco invisibles porque no sabes muy bien cómo trabajan o si te puedes fiar de ellos. Además, no creo que la sociedad los tenga muy en cuenta.

Entrevista Policía 2[5]:

1. ¿A qué cuerpo policial pertenece y qué puesto ocupa?	Sargento de la Policía Local.
2. ¿Cuántos años lleva prestando sus servicios como policía?	23 años.
3. ¿Cuáles son sus funciones y/o responsabilidades en la policía?	Un poco de todo: policía administrativa, asistencial, tráfico y seguridad ciudadana.
4. En su lugar de trabajo, ¿acuden personas extranjeras que no hablan el idioma oficial del país o no lo entienden y que requieren la asistencia de un intérprete profesional?	Sí, no muy a menudo, pero hay ocasiones en las que tenemos que atender a personas que no hablan ni el catalán ni el castellano. Por ejemplo, en nuestro municipio viven muchos sudafricanos que solo hablan inglés o francés.
5. ¿Cómo actúan ante tales situaciones?	Si es una situación formal requerimos a un intérprete y si no lo es pues acudimos a un compañero o a una persona de confianza.
6. En las ocasiones en las que no recurrió a un intérprete profesional,	No, en ningún caso, ya que los compañeros a los que he recurrido hablan otros idiomas con bastante

[5] La traducción al español de esta entrevista en catalán ha sido efectuada por la autora de este Trabajo de Fin de Grado.

¿detectó que el desconocimiento del idioma por parte del compañero pudo afectar a la calidad del servicio policial ofrecido y, por lo tanto, los derechos de la persona asistida se pudieron ver vulnerados?	soltura.
7. ¿Considera que la interpretación que puede hacer cualquier policía que sabe idiomas tiene la misma calidad, fidelidad e imparcialidad que la de un intérprete profesional?	A ver, como la faena que puede hacer un intérprete profesional no es, pero la interpretación que puede hacer un compañero que sabe idiomas y que hace de intérprete puede ser igual de buena. La única diferencia es que no tiene una titulación detrás, pero la faena es igual de buena.
8. Habitualmente, ¿en qué situaciones no requieren la asistencia de un intérprete profesional?	Dependiendo de la situación y de la gravedad de la misma no se requerirá a un intérprete. Por ejemplo, por una pérdida (de documentación) no se requerirá a un intérprete, pero una VIDO (violencia doméstica) sí.
9. ¿Bajo qué circunstancias requieren la asistencia de un intérprete?	Únicamente para todo aquello que requiera una diligencia penal, sino no se requiere la asistencia de un intérprete.
10. ¿Con qué frecuencia suelen trabajar con intérpretes profesionales?	Muy esporádicamente. Como mucho dos o tres veces al año.

11. Para que una persona sea un buen intérprete en la policía, ¿cree que esta debería ser policía o simplemente debería formarse en ese ámbito?	Con que tenga conocimientos y formación del ámbito policial, que los tienen que tener, es suficiente
12. En general, ¿cree que los intérpretes con los que trabajan tienen la titulación o la formación adecuada para ejercer como tales?	Sí, lo único que a todos parece que les falte una base jurídica.
13. ¿Alguna vez se ha encontrado en la tesitura de tener que pedir al intérprete que repita lo que acaba de decir porque no lo entiende?	Como norma general no, solo en situaciones puntuales.
14. ¿Usted como policía ha tenido algún tipo de formación para trabajar con intérpretes?	No.
15. ¿Cree los policías deberían recibir formación para saber cómo trabajar junto a los intérpretes?	No, el policía meramente debe dedicarse y estar especializado con el trabajo policial. De nada le sirve saber cómo trabaja un intérprete.
16. Y los intérpretes, ¿cree que deberían recibir	Sí, además de dominar el lenguaje especializado

formación específica para saber cómo trabajar junto a la policía?	que utilizamos la policía en nuestro día a día.
17. ¿Sabe qué legislación atañe, en la actualidad, a la interpretación?	No.
18. ¿Sabe cómo se contratan a los intérpretes para trabajar en el ámbito policial en España?	No.
19. Cree que el modelo de contratación/licitación de intérpretes policiales en nuestro país es adecuado?	No lo sé, desconozco cómo es.
20. ¿Cómo valora el servicio prestado por los intérpretes en general?	SeproTec ofrece un muy buen servicio. Son rápidos en la asistencia, ágiles, etc.
21. ¿En alguna ocasión ha tenido dificultades para comunicarse con un detenido a causa del intérprete, por ejemplo? ¿Podría darme otros ejemplos?	No, siempre hemos quedado muy satisfechos con su trabajo.
22. ¿Considera que los intérpretes con los que ha trabajado tenían un	Quiero creer que sí, que tenían un buen conocimiento del ámbito de trabajo, ya que cuando hablaban con la persona a la que asistían esta

buen nivel de conocimiento del ámbito de trabajo y sabían adaptar el nivel del lenguaje a la persona que asistían (rebajar o subir el registro utilizado por los interlocutores)?	parecía responder a sus preguntas sin problema aparente.
23. ¿Cree que los intérpretes están bien valorados por parte de la sociedad?	Por la sociedad no lo sé, pero a nivel policial creo que sí, son muy necesarios para nuestro trabajo.

Entrevista Policía 3[6]:

1. ¿A qué cuerpo policial pertenece y qué puesto ocupa?	Soy la Cap de OAC (Oficina Atención a la Ciudadanía) de la Policía Local de X.
2. ¿Cuántos años lleva prestando sus servicios como policía?	23 años.
3. ¿Cuáles son sus funciones y/o responsabilidades en la policía?	Todas aquellas relacionadas con la OAC.
4. En su lugar de trabajo, ¿acuden personas extranjeras que no hablan el idioma oficial del país o no lo entienden y que requieren la asistencia de un intérprete profesional?	Sí que acuden personas que no hablan el idioma, pero estas no siempre son asistidas por un intérprete profesional. A excepción del detenido, que siempre es asistido por un intérprete profesional, hay ocasiones en las que esas personas pueden ser asistidas por un familiar o un vecino que hace de intérprete.
5. ¿Cómo actúan ante tales situaciones?	Cuando una persona viene a denunciar se valora que ella misma traiga a alguien que haga de intérprete, aunque todo depende del tipo de denuncia que quiera poner. A veces también se recurre a compañeros para cosas “informales”, pero para hacer de intérprete profesional no.

[6] La traducción al español de esta entrevista en catalán ha sido efectuada por la autora de este Trabajo de Fin de Grado.

6. En las ocasiones en las que no recurrió a un intérprete profesional, ¿detectó que el desconocimiento del idioma por parte del compañero pudo afectar a la calidad del servicio policial ofrecido y, por lo tanto, los derechos de la persona asistida se pudieron ver vulnerados?	Si no son cosas formales y ha interpretado un compañero no ha habido problema. Además, cuando por ejemplo viene una mujer a denunciar un tema de violencia de género y viene acompañada por alguien de su confianza que va a interpretar lo que dice, ya se entiende que interpretará bien.
7. ¿Considera que la interpretación que puede hacer cualquier policía que sabe idiomas tiene la misma calidad, fidelidad e imparcialidad que la de un intérprete profesional?	Una interpretación con la formación policial de un policía puede ser mucho mejor, ya que este conoce el ámbito de trabajo, se rige por la imparcialidad y conoce los protocolos policiales.
8. Habitualmente, ¿en qué situaciones no requieren la asistencia de un intérprete profesional?	Depende de la denuncia. Si la persona viene a poner una denuncia por un tema de violencia doméstica, violencia género o por una detención, sí o sí se llama a SeproTec. En cambio, las denuncias que no tienen responsabilidad penal, autor o los temas relacionados con una pérdida de documentación se pueden hacer sin intérprete, porque disponemos de trípticos (denuncia rápida) y podemos entender más o menos a la persona.
9. ¿Bajo qué circunstancias	Detenciones, declaraciones, lectura de derechos del

requieren la asistencia de un intérprete?	detenido.
10. ¿Con qué frecuencia suelen trabajar con intérpretes profesionales?	Unas ocho o diez veces al año como mucho.
11. Para que una persona sea un buen intérprete en la policía, ¿cree que esta debería ser policía o simplemente debería formarse en ese ámbito?	Si es policía mejor, pero no es necesario, con que tenga formación sobre el ámbito es suficiente.
12. En general, ¿cree que los intérpretes con los que trabajan tienen la titulación o la formación adecuada para ejercer como tales?	No, hay aspectos que no inspiran confianza. Por ejemplo, a veces el intérprete está hablando mucho rato con el detenido y de todo lo que han hablado acaba traduciendo solo un «no» y no el resto de la conversación; en ocasiones, el intérprete también omite información como insultos o incluso cuando en temas de violencia de género se tratan temas privados en los que la denunciante tiene vergüenza de explicar depende de qué cosas o en utilizar depende de qué palabras, el intérprete también tiene vergüenza y omite esas palabras a la hora de traducir.
13. ¿Alguna vez se ha encontrado en la tesitura de tener que pedir al intérprete que repita lo que acaba de decir porque no lo entiende?	Sí, sobre todo con la interpretación telefónica.

14. ¿Usted como policía ha tenido algún tipo de formación para trabajar con intérpretes?	No.
15. ¿Cree los policías deberían recibir formación para saber cómo trabajar junto a los intérpretes?	Sí, aunque primero deberían recibir esa formación los intérpretes, que es más importante, y después los policías.
16. Y los intérpretes, ¿cree que deberían recibir formación específica para saber cómo trabajar junto a la policía?	Es la misma respuesta que en el punto anterior.
17. ¿Sabe qué legislación atañe, en la actualidad, a la interpretación?	Sí, la LECrim, pero más allá de esta ley no lo sé.
18. ¿Sabe cómo se contratan a los intérpretes para trabajar en el ámbito policial en España?	No.
19. Cree que el modelo de contratación/licitación de intérpretes policiales en nuestro país es adecuado?	Como no sé cómo se contratan tampoco sé si es adecuado o no.
20. ¿Cómo valora el servicio prestado por los	Tardan mucho en llegar.

intérpretes en general?	
21. ¿En alguna ocasión ha tenido dificultades para comunicarse con un detenido a causa del intérprete, por ejemplo? ¿Podría darme otros ejemplos?	Sí, sobre todo cuando la interpretación es telefónica, ya que al no haber lenguaje verbal te fías menos de lo que el intérprete interpreta.
22. ¿Considera que los intérpretes con los que ha trabajado tenían un buen nivel de conocimiento del ámbito de trabajo y sabían adaptar el nivel del lenguaje a la persona que asistían (rebajar o subir el registro utilizado por los interlocutores)?	Como norma general no.
23. ¿Cree que los intérpretes están bien valorados por parte de la sociedad?	Ni bien ni mal, creo que no se tienen en cuenta.

Entrevista Policía 4[7]:

1. ¿A qué cuerpo policial pertenece y qué puesto ocupa?	Pertenezco al cuerpo de los Mossos d'Esquadra-Policía de la Generalidad y actualmente ocupo el cargo de Sotsinspectora como Cap de la Unitat X.
2. ¿Cuántos años lleva prestando sus servicios como policía?	22 años.
3. ¿Cuáles son sus funciones y/o responsabilidades en la policía?	Como te he comentado antes, soy la Cap de la Unitat X, la cual engloba a diferentes comisarías de toda una región, es decir, unas 20 comisarías. Podríamos decir que soy como la interlocutora entre todas esas comisarías para que todo el mundo trabaje de forma uniforme. Es decir, que trabaje igual el municipio A, que el B o que el C. Unificación de criterios.
4. En su lugar de trabajo, ¿acuden personas extranjeras que no hablan el idioma oficial del país o no lo entienden y que requieren la asistencia de un intérprete profesional?	Sí, las oficinas de denuncias es el primer lugar inicial en el que cualquier persona que quiera presentar una denuncia, exponer un problema, necesite un asesoramiento o ayuda, si no podemos interlocutar con ella porque no nos entendemos, pues podemos solicitar el servicio de intérprete. El primer paso cuando una persona se persona en una comisaría es en la entrada, la recepción, en la cual expone qué le pasa y que a lo mejor puede ser algo puntual. En todo caso, intentamos entendernos con ella, aunque hoy en día los teléfonos nos ayudan mucho para una primera asistencia inicial. Si esto luego requiriese que se le cogiera una denuncia o porque fuese víctima o testigo de un hecho delictivo,

[7] La traducción al español de esta entrevista en catalán ha sido efectuada por la autora de este Trabajo de Fin de Grado.

	sí que requerimos a un intérprete dependiendo de la situación de cada momento.
5. ¿Cómo actúan ante tales situaciones?	En ocasiones hay compañeros que saben inglés, francés o alemán, así que inicialmente intentamos si con ellos hay la posibilidad de podernos entender. Si la interpretación es fluida y nos entendemos perfectamente, pues esta interpretación es válida. Incluso hay veces que también se utilizan a los propios familiares que saben su idioma y el nuestro, siempre y cuando aquel familiar o aquel amigo no haya sido testigo del hecho delictivo. Si ha sido testigo no puede ser el intérprete, ya que está dentro de la causa y podría modificar la traducción en función de sus intereses. Por lo tanto, si utilizas a una persona, sea familiar o amiga, que sabe hacer de traductor se tiene que tener muy claro que no ha sido testigo y que es imparcial. En estos casos sí que los utilizamos, utilizamos también las tecnologías y, a veces, si tenemos conocimiento de que hay alguna entidad o algún ayuntamiento que tiene este servicio, pues estos a veces también nos dan apoyo. Pero, claro, como que la policía está 24 h, normalmente cuando necesitamos estos servicios es cuando no están y, por lo tanto, ya recurrimos a nuestro sistema oficial que es el sistema de interpretación. A veces, también utilizamos el servicio telefónico, ya que a veces nos puede servir inicialmente para entendernos con esa persona. *A posteriori*, si le tienes que recoger una declaración escrita ya se desplazará el intérprete. El tema de los compañeros como te he comentado también se hace servir.
6. En las ocasiones en las	Normalmente lo tenemos muy claro: si el

que no recurrió a un intérprete profesional, ¿detectó que el desconocimiento del idioma por parte del compañero pudo afectar a la calidad del servicio policial ofrecido y, por lo tanto, los derechos de la persona asistida se pudieron ver vulnerados?	compañero ve que no puede o que la víctima no acaba de entender lo que le queremos explicar o la situación, paramos la declaración y llamamos al servicio de interpretación oficial. No nos arriesgamos a que salga mal; si no nos entendemos avisamos al intérprete y cuando este llegue ya lo haremos oficialmente. Hay que ser legal, porque si vas alargando la situación y no llega a buen puerto hay que volver a empezar.
7. ¿Considera que la interpretación que puede hacer cualquier policía que sabe idiomas tiene la misma calidad, fidelidad e imparcialidad que la de un intérprete profesional?	Sí, por supuesto. Ojalá todos supiésemos muchos idiomas, pero esta no es la realidad. Realmente la interpretación realizada por un compañero es la imparcialidad total y sabes que las preguntas son concretas y dónde van dirigidas y que no hay distorsión de ningún tipo. Hay ocasiones en las que estás recogiendo declaración con un intérprete, le dices que haga tal pregunta y te responde otra cosa. Entonces es aquí donde detectas que no lo ha entendido la víctima, el intérprete o que yo no me he expresado bien.
8. Habitualmente, ¿en qué situaciones no requieren la asistencia de un intérprete profesional?	En los casos que te he comentado anteriormente y también a veces en situaciones en las que hay hechos delictivos que son muy sencillos. Por ejemplo, un hurto, que es un robo muy concreto y que suele pasar muchas veces a los turistas. Normalmente tenemos unos trípticos determinados que están en español y en su idioma en los que solo tiene que cumplimentar mediante crucecitas y luego te puedes espabilar un poco acabando de contestar si le han robado la cartera, el móvil y dinero, que

	esto sería lo básico de una denuncia normalita. Totalmente diferente sería el caso de un robo con violencia en el cual tienes que describir cómo era la persona, ya que toda esa información es muy importante para la policía. En estos casos sí que hacemos servir intérprete, pero si son casos sencillos como, por ejemplo, estaba en un bar y de repente me he dado cuenta de que no tenía el móvil que tenía encima de la mesa, pues entonces no hace falta que me explique gran cosa, simplemente la marca y modelo, dónde vive, si está en un hotel o no por si lo recuperamos, si tiene aseguranza o no. Son denuncias muy sencillas que mediante esos trípticos con varios idiomas se puede solucionar; son trípticos de hurto o pérdida. Estos trípticos son denuncias rápidas en las que la víctima no ha visto quién es el autor de los hechos. Si ha visto al posible autor no se puede utilizar un tríptico de denuncia rápida, hay que recoger una denuncia convencional.
9. ¿Bajo qué circunstancias requieren la asistencia de un intérprete?	Detenciones, interrogatorios, recogida de denuncias, lectura de derechos, toma de declaraciones de víctimas y de detenidos. También hay ocasiones en las que la Policía Nacional viene a notificar a alguien un decreto de expulsión. Aquí lo que se le informan son sobre sus derechos, que se inicia un expediente, pero nosotros eso no lo hacemos.
10. ¿Con qué frecuencia suelen trabajar con intérpretes profesionales?	Cada semana seguro; cada semana tenemos alguno ya que cada vez hay más multiculturalidad. Los más habituales son el árabe marroquí y las variedades de los países del este. El inglés siempre hay alguien en comisaría que lo habla y nos

	podemos espabilar un poco, pero básicamente los idiomas que te he dicho.
11. Para que una persona sea un buen intérprete en la policía, ¿cree que esta debería ser policía o simplemente debería formarse en ese ámbito?	Policía e intérprete a la vez es difícil, ojalá todos los policías supiésemos muchos idiomas, eso sería lo ideal, pero la realidad no es esta. Si te quieres dedicar a ser intérprete policial o judicial es importante que reciban un mínimo de formación relativa a los procedimientos judiciales, lo que es la asistencia de sus derechos, lo que básicamente siempre hacen en una interpretación y creo que esto no lo tienen.
12. En general, ¿cree que los intérpretes con los que trabajan tienen la titulación o la formación adecuada para ejercer como tales?	Yo pensaba que tenían la titulación, un mínimo de formación mediante algún curso relacionado con este ámbito. Sí que es cierto que a veces ves a gente que sus interpretaciones no te cuadran mucho o incidencias que hemos tenido. Por ejemplo, nos hemos encontrado con casos, sobre todo con marroquís, que le dicen a la mujer (la víctima de violencia de género) que no denuncie, la asesoran o que incluso este intérprete le pasa información a la familia. Hemos tenido casos que después la mujer nos lo ha venido a explicar, lo hemos reflejado en una incidencia y lo han echado fuera.
13. ¿Alguna vez se ha encontrado en la tesitura de tener que pedir al intérprete que repita lo que acaba de decir porque no lo entiende?	Sí, nos hemos encontrado en algunas ocasiones, pero claro, desconocemos si es porque la víctima no ha entendido la pregunta que se le ha hecho (porque no conocemos el idioma) o porque el intérprete no ha entendido la pegunta que nosotros hemos hecho. No sabes en qué punto del proceso ha fallado la comunicación. Sí que a veces detectamos qué intérpretes tienen experiencia, pues

	no hace falta que les expliquemos nada porque ya saben el trámite. Y, por lo tanto, es mucho más fluido y mucho más rápido. En cambio, los que no tienen esta experiencia, pues les tienes que explicar mucho más. Y es con esta simbología o con este lenguaje con el que acabas detectando si tiene conocimiento o no de lo que se está haciendo en este momento. Para nosotros es muy importante que cualquier víctima entienda que está haciendo una denuncia y lo que implica presentar una denuncia; sus beneficios y derechos, como también sus obligaciones de tirar hacia delante un proceso, lo que genera dicha denuncia o la detención de una persona. Por lo tanto, todo esto se les explica y es importante que el intérprete sepa explicarles todo esto y los trámites que conlleva. Es por esto, que sería muy interesante que mínimamente estuviesen especializados en la materia.
14. ¿Usted como policía ha tenido algún tipo de formación para trabajar con intérpretes?	No.
15. ¿Cree los policías deberían recibir formación para saber cómo trabajar junto a los intérpretes?	Más que los policías reciban formación, deberíamos saber la realidad en la que se encuentran los intérpretes. Es decir, si yo como policía sé que un intérprete no tiene la formación a nivel de trámites que se hacen, pues si yo tuviese esa información actuaría de otra manera. Ante el desconocimiento, nosotros entendemos que ellos ya saben; si ellos se dedican a hacer esto se entiende que tienen que saber un mínimo, que tienen una formación mínima.
16. Y los intérpretes, ¿cree	Sí, ya que nosotros creíamos que los intérpretes

que deberían recibir formación específica para saber cómo trabajar junto a la policía?	que trabajan en el ámbito policial ya disponían de esta formación. Así que, si no la tienen, deberían de tenerla.
17. ¿Sabe qué legislación atañe, en la actualidad, a la interpretación?	Lo único que sé es que pensaba que tenían que ser intérpretes jurados y que recibían una formación.
18. ¿Sabe cómo se contratan a los intérpretes para trabajar en el ámbito policial en España?	Nosotros sabemos que hay unas licitaciones que hace el servicio de administración de la Generalitat, que creo que cada cuatro años hacen una oferta, un pack de dinero y diferentes empresas opositan por este lugar. Que, como toda empresa pública, somos conscientes de que luego estas empresas acaban subcontratando, pero esto lo hace el servicio de administración. Nosotros como policía solo sabemos que nos dicen que a partir de tal fecha habrá que llamar a un teléfono u otro, pero en los últimos años diez años ha sido SeproTec.
19. Cree que el modelo de contratación/licitación de intérpretes policiales en nuestro país es adecuado?	Es lo que se ha comentado un poco antes, la Administración contrata estas empresas y nosotros cuando detectamos incidencias que no son correctas las pasamos. Si luego hay muchas incidencias por un servicio deficitario la Administración busca alternativas.
20. ¿Cómo valora el servicio prestado por los intérpretes en general?	Claro, nosotros por lo que podemos saber de idiomas, pues no tenemos queja de los intérpretes que han venido. No obstante, lo que siempre nos quejamos es por el tiempo que tardan en llegar, aunque es comprensible porque la mayoría vienen de Barcelona y se desplazan con transporte público, el cual siempre va con retraso. Así que

	normalmente suelen tardar una hora y media en llegar cuando el compromiso es que las lenguas más generales (inglés, francés, alemán) tienen una hora para llegar a las comisarias. En cambio, los otros tienen tres horas, pero hay algunos que han tardado más de tres, cuatro o cinco horas. Lo que también utilizamos en algunas ocasiones es la interpretación telefónica, para que en el caso de detenidos les podamos garantizar sus derechos telefónicamente, pero también es más difícil, porque a veces el detenido tampoco está muy receptivo a hablar por teléfono con alguien que no ve. También tenemos los derechos del detenido en diferentes idiomas para que los pueda leer, aunque a veces está la dificultad de los dialectos o que no saben leer. Los servicios deficitarios que ofrece esta empresa dificultan nuestro trabajo. No es lo mismo una víctima de un hecho patrimonial, a la que yo le puedo decir que venga mañana, que una víctima de violencia que no se puede ir sin denuncia; luego tienes que localizar a las dos de la madrugada al intérprete y este te responde que hasta las nueve de la mañana no viene.
21. ¿En alguna ocasión ha tenido dificultades para comunicarse con un detenido a causa del intérprete, por ejemplo? ¿Podría darme otros ejemplos?	El problema, a veces, es que no se pueda entender el intérprete con esa persona. En alguna ocasión hemos tenido algún caso que nos dice que quiere un intérprete de X y cuando llega el intérprete nos dice que no habla su dialecto sino un subdialecto. Claro, todo esto dificulta.
22. ¿Considera que los intérpretes con los que ha trabajado tenían un	Normalmente sí, lo único que nos hemos encontrado con casos de gente que es muy nueva, que no sabe cómo funciona y, sobre todo, en

buen nivel de conocimiento del ámbito de trabajo y sabían adaptar el nivel del lenguaje a la persona que asistían (rebajar o subir el registro utilizado por los interlocutores)?	aquellos casos en los que detectas que la víctima no te está entendiendo o te está dando una respuesta que no toca. Es entonces cuando ves que hay algo que falla por parte de la víctima o del intérprete, pero como no sabes el idioma pues no sabes en qué punto falla.
23. ¿Cree que los intérpretes están bien valorados por parte de la sociedad?	Hombre, yo creo que sí, porque saben idiomas y porque tienen posibilidad de saber desenvolverse ante cualquier situación. Saber idiomas hoy en día es perfecto.

Entrevista Policía 5:

1. ¿A qué cuerpo policial pertenece y qué puesto ocupa?	Subinspector de la Policía Nacional.
2. ¿Cuántos años lleva prestando sus servicios como policía?	21 años.
3. ¿Cuáles son sus funciones y/o responsabilidades en la policía?	Pues, yo tengo ahora lo que es un puesto de cargo intermedio. Es un mando que en el catálogo de puesto de trabajo es jefe de subgrupo operativo de investigación. Por encima mío hay un grupo y por encima una sección, pero como no tengo grupo ejerzo como jefe de grupo dentro de una sección.
4. En su lugar de trabajo, ¿acuden personas extranjeras que no hablan el idioma oficial del país o no lo entienden y que requieren la asistencia de un intérprete profesional?	En mi ámbito lo que vienen solo son detenidos extranjeros, por el ámbito de actuación en el que yo estoy. No hay denuncias, ni víctimas, solo detenidos que sí que requerirían asistencia.
5. ¿Cómo actúan ante tales situaciones?	Nosotros tenemos intérpretes fijos que están como contratados en la brigada. Tenemos un servicio de intérpretes de la Jefatura que tienen una especie de guardia. Tenemos unos cinco o seis intérpretes fijos que manejan unos cuantos idiomas (eso es a nivel de jefatura) y en mi brigada tenemos unos dos o tres intérpretes fijos que trabajan con nosotros todos los días, es decir, que están ahí siempre. En la

	policía solo hay funcionarios de carrera que son los funcionarios de carrera de la Policía Nacional (que solo pueden ser policías y sus funciones son policiales), pero para la policía, para la Dirección General de la Policía, para la Administración General del Estado, Dirección General de la Policía, también existe lo que se llaman los Cuerpos Generales, que son personal de la administración que hacen contrataciones desde la perspectiva administrativa. Entonces, la Administración contrata personal laboral y funcionarios, pero son cuerpos generales con funciones de interpretación, pero no son policías, trabajan para el Ministerio del Interior y dentro de este ministerio para la Dirección General de la Policía. Y en la Policía nacional trabajamos con unos fijos que están en plantilla de la Jefatura, que es un servicio de intérpretes propio que tenemos personal laboral indefinido y otros que se contratan por temporada, y luego hay otros que vienen de refuerzo o por cuestiones de idiomas que no cubre el sistema de intérpretes propio que son los que vienen de fuera de las empresas como SeproTec.
6. En las ocasiones en las que no recurrió a un intérprete profesional, ¿detectó que el desconocimiento del idioma por parte del compañero pudo afectar a la calidad del servicio policial ofrecido y, por lo tanto, los derechos de la persona asistida se pudieron ver	Nosotros no hacemos eso, eso no se hace, porque no se acoge a nuestra forma de actuar. Todas las actuaciones con personas que hablan lenguas extranjeras conllevan actuación de intérpretes que si no son propios son intérpretes de SeproTec. Otra cosa es que sea una cuestión de entenderse con alguien en inglés que eso es otra cosa, pero para tomar una declaración u otra cosa siempre con un intérprete.

vulnerados?	
7. ¿Considera que la interpretación que puede hacer cualquier policía que sabe idiomas tiene la misma calidad, fidelidad e imparcialidad que la de un intérprete profesional?	No. Otra cosa es que el policía sepamos que está cualificado para ello, pero si no lo sabes no.
8. Habitualmente, ¿en qué situaciones no requieren la asistencia de un intérprete profesional?	Actuación con extranjero que no hable español o no entienda siempre con intérprete.
9. ¿Bajo qué circunstancias requieren la asistencia de un intérprete?	Nosotros básicamente la asistencia de intérprete siempre es con los detenidos, toma de declaraciones. En el caso de otras dependencias nuestras también tenemos, a parte del servicio de intérpretes propio de la Jefatura tenemos un servicio de intérpretes de la policía, que en el caso de que tengas que hacer una comunicación con alguna persona urgente y no tengas intérprete *in situ* tenemos unos teléfonos que podemos llamar a nivel nacional y el intérprete hace interpretación telefónica.
10. ¿Con qué frecuencia suelen trabajar con intérpretes profesionales?	Cada vez que tenemos un detenido.
11. Para que una persona	Esto te lo podría argumentar en los dos sentidos:

sea un buen intérprete en la policía, ¿cree que esta debería ser policía o simplemente debería formarse en ese ámbito?	por un lado, es que para mí serían dos servicios distintos. Sería el servicio de intérprete para el trabajo de investigación sería la interpretación de las llamadas telefónicas, los mensajes en las redes sociales y en intervención de comunicaciones, eso sería básicamente policial; y, luego por el otro lado, sería la interpretación de lo que son las declaraciones y las cuestiones más formales de los textos que sea rellenar una denuncia, o testificar, que en ese sentido cualquiera que maneje bien el lenguaje y tenga esos conocimientos de interpretación me vale. No es lo mismo una lectura textual o una comunicación textual de una declaración, que no hay más interpretación que lo que quieres darle, que otra entre dos personas que se quieren decir algo y solo se pueden entender entre ellos o el que sabe de qué va la investigación.
12. En general, ¿cree que los intérpretes con los que trabajan tienen la titulación o la formación adecuada para ejercer como tales?	Pues no lo sé, imagino que sí; nunca me lo he preguntado.
13. ¿Alguna vez se ha encontrado en la tesitura de tener que pedir al intérprete que repita lo que acaba de decir porque no lo entiende?	Sí, sí, muchas veces.
14. ¿Usted como policía ha tenido algún tipo de formación para trabajar	Formación específica como tal no.

con intérpretes?	
15. ¿Cree los policías deberían recibir formación para saber cómo trabajar junto a los intérpretes?	Yo creo que, a nivel nuestro, a nivel de Policía Nacional, yo creo que nos explican perfectamente cuales son las funciones del intérprete, qué es lo que puede y lo que no puede hacer, y las actuaciones en las que tiene que participar. Considero que a nivel de formación estamos bien. Yo por lo menos sí.
16. Y los intérpretes, ¿cree que deberían recibir formación específica para saber cómo trabajar junto a la policía?	Sí, eso sí, aunque es un poco lo que te he comentado antes, que dependerá si interpreta en un contexto de investigación o de recogida de denuncias, por ejemplo.
17. ¿Sabe qué legislación atañe, en la actualidad, a la interpretación?	No.
18. ¿Sabe cómo se contratan a los intérpretes para trabajar en el ámbito policial en España?	Sí, a nivel nuestro sí. Te podría decir que hasta tenemos hasta tres tipos de intérpretes, ya que hay un tipo de intérprete específico que tenemos contratado a nivel interno en la brigada casi a título individual que quedan ellos al margen de todos lo demás. Son autónomos que se contratan por la confianza.
19. Cree que el modelo de contratación/licitación de intérpretes policiales en nuestro país es adecuado?	No, eso no me gusta. No, porque además ese aspecto conozco cómo funciona, he hablados con muchos intérpretes de servicios como SeproTec o en actuaciones de esas que vienen por horas y sabes cómo funciona el tema de lo mal gestionado que está por parte de las empresas estas, lo mal

	pagado que está, las condiciones en las que los tienen, los viajes que tienen que hacer pa'rriba pa'bajo. Sé que ha habido varios cambios en este sentido.
20. ¿Cómo valora el servicio prestado por los intérpretes en general?	Yo he tenido de todo. Yo ahora donde estoy tenemos básicamente todos árabes, con el idioma árabe. Pero en otros sitios de los que he estado hemos tenido intérpretes que tienen un perfil muy marcado que manejan los idiomas que necesitamos, pero cuando he trabajado en otros ámbitos que nos ha tocado con intérpretes de chino u otro, ha habido cada uno que un desastre total.
21. ¿En alguna ocasión ha tenido dificultades para comunicarse con un detenido a causa del intérprete, por ejemplo? ¿Podría darme otros ejemplos?	Sí, muchos y sobre todo con chinos. Lo que pasaba es que no sabías si estaba explicando lo que le estaba pidiendo o si estaban hablando de lo que les daba la gana. Las conversaciones cuando tu hablabas con la intérprete, recuerdo una que venía a menudo, cuando hablaba con el chino no sabías si le estaba hablando de sus cosas o le estaba preguntando lo que le habíamos dicho. Luego te contestaba y parecía que te había dicho otra cosa. Nunca quedaba claro, así que pedíamos que no viniera esa.
22. ¿Considera que los intérpretes con los que ha trabajado tenían un buen nivel de conocimiento del ámbito de trabajo y sabían adaptar el nivel del lenguaje a la persona que asistían (rebajar o	La mayoría de veces no.

subir el registro utilizado por los interlocutores)?	
23. ¿Cree que los intérpretes están bien valorados por parte de la sociedad?	Como un trabajo cualificado no se tiene. Yo pienso que a nivel general no es una cosa que la gente valora como alguien que se ha currado un trabajo, sino que se conoce que hay un montón de intérpretes que lo hacen porque conocen los dos idiomas y no porque han estudiado y se han formado para hacerlo. Entonces, a nivel de valoración pues valoras que no hay una cualificación, sino que es un curro que hace mucha gente.

Entrevista Policía 6:

1. ¿A qué cuerpo policial pertenece y qué puesto ocupa?	Jefa de Prensa/Protocolo Comisaría Provincial de X de la Policía Nacional.
2. ¿Cuántos años lleva prestando sus servicios como policía?	17 años.
3. ¿Cuáles son sus funciones y/o responsabilidades en la policía?	Gestionar las noticias aportadas a la prensa sobre actuaciones policiales y desarrollar actos oficiales.
4. En su lugar de trabajo, ¿acuden personas extranjeras que no hablan el idioma oficial del país o no lo entienden y que requieren la asistencia de un intérprete profesional?	En mi trabajo actual no acuden.
5. ¿Cómo actúan ante tales situaciones?	En mi puesto anterior, Oficina de Denuncias y Atención al Ciudadano, sí acudían y en esos casos se recurría a un compañero que hablase su idioma o se solicitaba al intérprete a Ofilingua o SeproTec. En el caso de que fuese muy urgente, se pedía al intérprete oficial de alguna Brigada de Comisaría que acudiera. Así mismo, existe un teléfono donde se atienden en todos los idiomas.

6. En las ocasiones en las que no recurrió a un intérprete profesional, ¿detectó que el desconocimiento del idioma por parte del compañero pudo afectar a la calidad del servicio policial ofrecido y, por lo tanto, los derechos de la persona asistida se pudieron ver vulnerados?	Cuando no es posible o la traducción no es al 100 % segura, se busca el medio más adecuado retrasando la denuncia hasta la llegada del intérprete o que el teléfono de denuncias esté disponible para el idioma requerido.
7. ¿Considera que la interpretación que puede hacer cualquier policía que sabe idiomas tiene la misma calidad, fidelidad e imparcialidad que la de un intérprete profesional?	Sí.
8. Habitualmente, ¿en qué situaciones no requieren la asistencia de un intérprete profesional?	Cuando los hechos denunciados son delitos menos graves se realiza, normalmente, telefónicamente mediante intérprete telefónico.
9. ¿Bajo qué circunstancias requieren la asistencia de un intérprete?	Interrogatorios, denuncias de delitos graves o toma de declaraciones a testigos.
10. ¿Con qué frecuencia suelen trabajar con	Depende de la Brigada, ya que en algunas es diariamente, en otras esporádicamente y otras

intérpretes profesionales?	nunca.
11. Para que una persona sea un buen intérprete en la policía, ¿cree que esta debería ser policía o simplemente debería formarse en ese ámbito?	Simplemente debe estar bien formado en el ámbito policial.
12. En general, ¿cree que los intérpretes con los que trabajan tienen la titulación o la formación adecuada para ejercer como tales?	Sí.
13. ¿Alguna vez se ha encontrado en la tesitura de tener que pedir al intérprete que repita lo que acaba de decir porque no lo entiende?	Sí, en alguna ocasión.
14. ¿Usted como policía ha tenido algún tipo de formación para trabajar con intérpretes?	Formación como tal no, pero en el proceso de formación en la Academia de Policía Nacional se imparten asignaturas de inglés y francés.
15. ¿Cree los policías deberían recibir formación para saber cómo trabajar junto a los intérpretes?	Toda formación ayuda, pero como estrictamente necesaria no lo es.

16. Y los intérpretes, ¿cree que deberían recibir formación específica para saber cómo trabajar junto a la policía?	En este caso sí, porque la casuística policial es particular y en muchas ocasiones facilitaría el trabajo de ambos, del policía y del intérprete.
17. ¿Sabe qué legislación atañe, en la actualidad, a la interpretación?	No.
18. ¿Sabe cómo se contratan a los intérpretes para trabajar en el ámbito policial en España?	Existen dos empresas con las que se trabaja: Ofilingua y SeproTec. Algunos forman parte de la plantilla de cada comisaría y otros son llamados para servicios puntuales, entregándoles un justificante con las horas y el trabajo realizado para que les sea abonado por sus empresas.
19. Cree que el modelo de contratación/licitación de intérpretes policiales en nuestro país es adecuado?	No, porque algunas veces su presencia es urgente y tardan en llegar a causa del método en el que es solicitada su presencia.
20. ¿Cómo valora el servicio prestado por los intérpretes en general?	Uno de los problemas más frecuentes es el tiempo que tardan en llegar a dependencias policiales desde que se solicita su servicio.
21. ¿En alguna ocasión ha tenido dificultades para comunicarse con un detenido a causa del intérprete, por ejemplo? ¿Podría darme otros	No.

ejemplos?	
22. ¿Considera que los intérpretes con los que ha trabajado tenían un buen nivel de conocimiento del ámbito de trabajo y sabían adaptar el nivel del lenguaje a la persona que asistían (rebajar o subir el registro utilizado por los interlocutores)?	En algunos casos sí y en otros no, depende mucho también de la persona, denunciante, detenido, etc., más que del intérprete.
23. ¿Cree que los intérpretes están bien valorados por parte de la sociedad?	Es una labor un poco desconocida por la sociedad en general.

Anexo 5. Transcripción de las entrevistas realizadas a intérpretes

Entrevista Intérprete 1:

1. ¿Cuál es su lengua materna?	El español.
2. Además del español, ¿qué otras lenguas domina?	Domino el inglés y el francés y hablo italiano, aunque todavía no me atrevo a interpretarlo, solo hago alguna traducción.
3. ¿Qué estudios previos tiene?	Estudié educación secundaria, luego bachillerato y tengo un doble grado en Humanidades y Traducción e Interpretación. Y ahora estoy estudiando un máster precisamente en traducción e interpretación en los servicios públicos y en comunicación intercultural.
4. ¿Cuál es su profesión actual? En el caso de que sea intérprete, ¿está especializado en la interpretación policial?	Soy intérprete para el Reino Unido.
5. ¿Ha recibido algún tipo de formación específica en interpretación policial?	No, me imagino que la daré en el segundo cuatrimestre del máster, pero a día de hoy todavía no. Lo poco que he dado lo he hecho en la carrera.
6. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando como intérprete para la	Pues muy poquito, llevo desde mayo o junio de este año que me gradué y justo encontré una oferta de trabajo de intérprete telefónica con los servicios públicos del Reino Unido. Así que eso,

policía?	unos siete meses más o menos.
7. ¿Cómo ha accedido a prestar sus servicios en la policía?	No es exclusivamente con la policía sino con muchos servicios públicos de Reino Unido.
8. ¿Para qué empresa/institución trabaja?	Con una agencia que es como una subcontrata del Reino Unido. Hay muchas empresas que en Reino Unido dan servicios de traducción y de interpretación, tanto presencial como remota, y yo trabajo en una de estas agencias.
9. ¿Para qué cuerpos policiales trabaja o ha trabajado?	Sobre todo, mucha policía de inmigración, comisarías, estaciones de transportes, un poco de todo.
10. ¿Cómo se requieren habitualmente sus servicios?	Siempre por teléfono.
11. Cuando se requieren sus servicios de interpretación, ¿considera que la policía avisa con el tiempo suficiente como para poder prepararse su trabajo? ¿Y para poder desplazarse hasta el lugar en el que tiene que interpretar?	Al ser telefónico esto no se aplica.
12. ¿Podría describirme en qué consiste su jornada	Como estoy estudiando un máster estoy estudiando a tiempo parcial, así que trabajo 5

laboral?	horas al día por la mañana y reservo mis horas de disponibilidad con mi agencia. Durante esas horas que estoy disponible, con mis cascos y mi micrófono, estoy con el teléfono y voy atendiendo a las llamadas que vayan llegando de la policía, hospitales, de donde sea.
13. ¿Cuáles son las dificultades con las que se enfrenta con más frecuencia en su trabajo a la hora de interpretar?	Yo en un primer momento pensaba que serían situaciones de tensión emocional, pero son más bien después que durante, porque durante, por lo menos en mi caso, me centro tanto en hacerlo bien y en trasladar el mensaje que está diciendo esa persona que es peor el después, cuando cuelgas. Cuenta que yo trabajo en Reino Unido con personas migrantes hispanohablantes y una dificultad muy grande son todas las diferentes variantes del español y muchas veces tengo que decir al agente de policía: «Disculpe, esta persona acaba de utilizar una palabra que no se utiliza en mi variante del español, así que si no le importa le voy a pedir un par de aclaraciones para saber a qué se refiere». Por ejemplo, cuando alguien está en una entrevista de asilo explicando a qué se dedica en su país o hasta a qué nivel de educación ha llegado, a lo mejor pues le explico al policía: «mire, los sistemas educativos del Reino Unido y de Honduras no son iguales, así que si le parece bien le voy a hacer unas preguntas más». Pero casi siempre son referentes culturales o palabras que no se utilizan en mi variante del español.
14. ¿Podría explicarme un caso en el que se haya encontrado que fuese especialmente	El caso más complicado a nivel personal fue con la policía. Me llaman de la policía de una estación de tren y lo primero que me dicen (sin ni siquiera presentarse) es: «Hola, intérprete, ¿le puede decir

complicado?	a este hombre que tiene ahora mismo puestas unas esposas para que no se haga daño porque acaba de intentar tirarse a los railes del tren?». Esta fue una mañana que emocionalmente me tocó mucho, porque esa mañana todas las entrevistas que hubo con ese hombre me tocaron a mí. Era un hombre que se había intentado tirar a la vía del tren y psicológicamente estaba muy inestable, físicamente también, le habían dado una paliza hacía dos días, no confiaba en nadie, no confiaba en la policía, no confiaba en la intérprete. Ese hombre estaba tan asustado que no se fiaba de nadie. Incluso su médico le iba leyendo el informe médico en inglés y yo lo iba traduciendo al español, pero él decía que no se fiaba, que le diesen ahora mismo el informe para que él lo pudiese traducir con Google Translator porque no se fiaba de nadie. Muchas veces no se fían de los intérpretes tampoco porque piensan que estamos del lado de la policía, así que muchas veces tenemos el descredito y esa mañana fue muy desagradable. Además, el hombre estaba muy nervioso, se levantó y empezó a dar golpes y tú solo escuchas golpes y «señor, por favor ¡siéntese!». Y eso es muy difícil, porque tú estás a ciegas, solo tienes la información que puedes escuchar.
15. ¿Tiene contacto con otros intérpretes que trabajen en la policía con su misma combinación lingüística u otras? ¿Cuáles?	Yo concretamente no, pero porque mi caso es un poco especial al ser intérprete telefónica y estamos todas un poco solas cada una interpretando desde su casa, pero es una pena porque nos serviría para intercambiar herramientas y experiencias. La verdad es que me gustaría.

16. ¿Considera que entre su trabajo y el de otros compañeros hay diferencias laborales? ¿Por qué? ¿Cuáles?	/
17. ¿Cree que para que un intérprete pueda trabajar en el ámbito policial antes debería formarse como intérprete y luego especializarse en este ámbito? O, por lo contrario, ¿cree que cualquier persona puede trabajar como intérprete?	Creo que primero debe formarse en interpretación y después debería específicamente formarse en la interpretación en la policía, porque te vas a encontrar con una serie de perfiles de personas para las que tienes que interpretar que se encuentran en una situación de vulnerabilidad frente a una institución, en países diferentes, con culturas diferentes. Ya no estamos hablando solo que tengas que trasvasar un idioma, que sea comunicación interlingüística, sino que es intercultural y es que tienes que tener en cuenta muchos factores. No creo que solo sea necesario una formación en interpretación para poder trasvasar bien una información léxica, sino que también saber cómo proceder en determinadas situaciones.
18. ¿En qué situaciones ha tenido que interpretar para la policía? Y, ¿cuál es la más habitual?	En mi caso la más habitual con diferencia no es la entrevista de asilo en sí, sino la *asylum screening*. Es una entrevista previa a la que se enfrenta por primera vez la persona que quiere pedir asilo con la policía y sirve un poco para saber de dónde viene esta persona, cuál es brevemente el motivo por el que quiere pedir asilo, cuál es su situación en su país, si tiene familia, si tiene algún problema de salud. Eso es la gran mayoría, pero también he interpretado en alguna detención y hablando con víctimas, por ejemplo, de labores de seguimiento de una víctima a la que han realojado en un hotel

	porque era víctima de violencia de género. El policía las llama y les preguntan cómo están, si han venido hoy a traerles su comida, etc.
19. En su trabajo como intérprete policial, ¿en alguna ocasión ha tenido que adaptar el nivel del lenguaje (rebajar o subir el registro utilizado por los interlocutores) de la persona para la cual interpretaba? ¿Por qué lo hizo?	Sí, lo tenemos que hacer porque al final siempre nos encontramos con textos modelo que dicen estar hechos para un grueso de la población, pero luego eso no es real. Si vas a hacer un texto para el grueso de la población tienes que tomar como referencia a la persona con menos nivel de educación y menos conocimientos sobre ese tema —de esto hablamos mucho en este máster de comunicación intercultural—. Por ejemplo, en una entrevista de asilo la mitad del vocabulario no lo entiende la gente que viene a pedir asilo. Se utiliza un registro mucho más elevado de lo que a lo mejor una persona está acostumbrada y, sobre todo, se hacen algunas preguntas que no comprenden como, por ejemplo, alguna vez ha participado en crímenes de guerra, genocidios, violaciones de los derechos humanos, etc. y les tienes que explicar qué es un genocidio. De registro también he tenido que adaptar el nivel del lenguaje. He tenido que decir la misma información a lo mejor añadiendo un poco más y explicándoselo al agente para que entienda porqué mi intervención es un poco más larga en cuestión de tiempo que la suya. Lo importante es que esa persona se entere y que les quede muy claro todo lo que hacen. Por lo tanto, sí, utilizo un lenguaje más simple que transmita el mismo mensaje pero que esa persona realmente lo va a entender mejor.
20. ¿Qué tipo de interpretación suele	Consecutiva o bilateral.

utilizar habitualmente?	
21. ¿En alguna ocasión se ha encontrado que desconocía los equivalentes de la terminología especializada o los argots? ¿Qué ha hecho para salvar la situación?	Sí que me ha sucedido. Como no tengo formación específica en interpretación policial pues alguna cosa alguna vez se me ha escapado, pero en esa ocasión le pregunto al agente: «disculpe, ¿podría repetir eso?» y le pido al agente que me explique en otras palabras lo que acaba de decir. Y si no lo sabe, le pido si me lo puede deletrear y lo busco en un diccionario específico o jurídico-administrativo y le pregunto: «¿quiere decir esto?», pero ante la duda siempre pregunto y pido aclaraciones.
22. ¿En alguna ocasión ha tenido que interpretar en una lengua que conoce pero que no es su lengua de trabajo?	No, de hecho, muchas veces he tenido algún detenido o algún solicitante que ha nacido en marruecos, que habla árabe, que después ha vivido en España y después va al Reino Unido y hablan español, pero se nota que no es la lengua en la que se sienten más cómodos hablando. Y muchas veces piden intérpretes de español en vez de intérpretes de árabe marroquí y es algo que yo no entiendo. Muchas veces quiero velar, porque es nuestro deber como intérpretes, porque esa persona pueda comunicarse en su lengua origen en la manera más cómoda posible, porque están en situaciones muy delicadas. Yo siempre les pregunto: «disculpe, ¿es el español su lengua nativa?» y a lo mejor me dicen «no, es el árabe marroquí» y se lo comunicó al agente: «disculpe, me he dado cuenta de que el español no es su lengua nativa, sino que es el dariya, el árabe marroquí. Quizás sea más cómodo para esta persona volver a llamar a un intérprete de árabe marroquí».

23. En caso afirmativo, ¿cuál fue el motivo?	He tenido algún senegalés que habla francés y se nota que se sentiría más cómodo hablando en francés que en español, pero en ese momento justo no tienen intérpretes disponibles de francés para ellos. Yo puedo interpretar inglés español o francés español, no inglés francés, ya que entraña muchas más dificultades. Si yo estoy segura de que no puedo ofertar eso y dar una interpretación de calidad no lo hago, porque un error puede ser fatal.
24. ¿Tiene constancia de que en ocasiones los policías cuando interactúan con un extranjero acuden a un compañero que supuestamente sabe idiomas en lugar de acudir a un intérprete? ¿Podría darme un ejemplo?	No tanto en la policía como en otros ámbitos. Si que es verdad que mucha gente ha estudiado español y, a lo mejor, antes de que yo llegue a interpretar han interactuado ellos, pero hasta donde yo sé en Reino Unido siempre recurren a la interpretación telefónica, aunque al no estar presencialmente en la comisaría no puedo ver cuál es la regla general.
25. En caso afirmativo, ¿cree que esa manera de proceder por parte del policía es correcta o todo lo contario, puesto que se ha puesto en riesgo la calidad de la interpretación y se ha quebrantado algún pilar del código deontológico de los intérpretes (imparcialidad, fidelidad,	No es correcto, porque esa persona no tiene formación en interpretación y no es intérprete. Una persona que está detenida si la interpreta otro policía pues va a pensar que está interpretando para ellos o que no va a ser imparcial. También es muy importante el intérprete como una persona externa, que no tira para ninguno de los dos lados. Aunque el policía sea imparcial sí que pueden sentir que van a barrer para su lado solo por el simple hecho de ser policía, que son precisamente los que te han detenido, los que te están

confidencialidad y profesionalidad)?	interrogando, etc.
26. ¿Conoce cuál es la situación del intérprete policial en España?	Al trabajar para Reino Unido no demasiado.
27. ¿Cree que la figura del intérprete en el ámbito policial en España está lo suficientemente regulada? **¿Sabe si en otros países pasa lo mismo?**	Pues en España por desgracia no tengo tanto conocimiento, yo puedo hablar por Reino Unido que es con los que ahora mismo estoy interpretando. En Reino Unido la interpretación en los servicios públicos en general está mucho más avanzada que en España y está muy bien, porque las comisarías y los aeropuertos tienen contratados agentes de interpretación telefónica y tienen intérpretes presenciales. Creo que en España queda mucho por hacer.
28. ¿Conoce el modelo de contratación de intérpretes en el ámbito policial en España? ¿Qué opina al respecto? ¿Sabe si dista mucho del de otros países?	Yo sé que aquí muchas de mis compañeras que trabajan como intérpretes con la policía son autónomas y las contratan puntualmente. En el Reino Unido, por ejemplo, van a empezar a pedir títulos como de intérpretes para los servicios públicos para trabajar con la policía. De hecho, están empezando a cambiar la regulación sobre eso para que acceda gente cualificada y no cualquier persona que sea bilingüe.
29. ¿Qué mejoraría en su trabajo?	La formación, sin duda, porque hasta donde yo conozco no hay formación específica en España para interpretación policial; la remuneración , porque tengo muchas amigas que han trabajado para la policía y dicen que no les compensa, porque hay ONG, por ejemplo, que te pagan mucho mejor que las policías a la hora de

	interpretar; y valoración, porque es un trabajo duro y, sobre todo, que se nos facilite a los intérpretes de los servicios públicos servicios de atención psicológico, porque es un trabajo que quema mucho, te encuentras con situaciones muy desagradables y por el principio de confidencialidad nos guardamos mucho y es muy duro. En Reino Unido funciona mejor el servicio de salud mental y de hecho animan a todos los intérpretes a que contacten con servicios de salud mental, servicios psicológicos. Así que el apoyo psicológico es muy importante. A diario nos enfrentamos con situaciones límite, con gente muy vulnerable y tienes que tener la cabeza bien amueblada y estar preparada para lidiar con cualquier situación. Se habla mucho del estrés del intérprete de conferencias, pero nadie habla del estrés al que están sometidos los intérpretes de los servicios públicos.
30. ¿Cómo valoraría su experiencia de trabajo como intérprete con la policía? ¿Cree que los policías actuaron de forma adecuada o cambiaría algo?	En las entrevistas de asilo, que es lo que más he hecho y donde puedo establecer patrones, he tenido a policías maravillosos y otros que no. Siempre, al principio de las entrevistas de asilo explican a la persona cual es la entre3vista por la que van a pasar, que tienen derecho a escucharla en su idioma y el otro día un policía empezó directo a preguntar sin ni siquiera explicar a esa persona los motivos por los que se le había detenido. También mucho racismo. Hay veces que por mucho que sea interpretación telefónica tú es que lo ves, porque los silencios a veces dicen tanto o más que las palabras, las faltas de respecto. También muchas veces no entienden la labor del intérprete, no saben que esperar del intérprete y esperan que tú se lo expliques todo.

	Así que haría falta formar a los policías, personal sanitario a todo el mundo que trabaja en las instituciones públicas con intérpretes para ver qué es lo que pueden esperar o no de un intérprete, qué le pueden pedir. Hay veces que no te dejan ni presentar, ni asegurarte de que la persona te escucha bien y te entiende y que sepan que la persona que está al otro lado del teléfono es un profesional, que trabaja para una agencia, que se puede confiar, que te va a ofrecer una interpretación de calidad y que no es la prima de no sé quién.
31. ¿Cree que los policías deberían estar formados para saber cómo trabajar conjuntamente con intérpretes? ¿Por qué?	Se ha contestado en la pregunta anterior.
32. Y, por lo tanto, ¿cree que los intérpretes también deberían recibir formación para saber cómo trabajar conjuntamente con la policía?	Completamente.
33. ¿Considera que los intérpretes con los que ha trabajado tenían un buen nivel de formación y especialización en el ámbito policial?	Sé que en mi agencia también entra gente que sabe muy bien inglés y que no tienen los estudios de traducción e interpretación. Al final todas esas empresas son subcontratas y si ellas no ponen unos requisitos para asegurar un mínimo de calidad… La policía, por lo menos en mi caso, no contrata a un intérprete en concreto sino a esa

	agencia y esta a lo mejor un día les trae un intérprete que puede ser maravilloso y a lo mejor al otro día no. También es porque no contamos con formación específica en interpretación policial o en interpretación en servicios públicos. Ahora sí con este master, pero en otros países nos llevan muchísima ventaja y sí que dan formación específica y expiden un título de *community interpreter* para asegurarse de que va a ser un profesional que desempeñe bien su trabajo.
34. ¿Cree que los intérpretes están bien valorados por parte de la sociedad?	No, no todo lo que deberían, considero. Muchas veces cuando llegas a los servicios públicos o a la policía hay mucha gente, sobre todo inmigrantes de primera y segunda generación, que llegan al país y que no hablan bien el idioma tienen mucho descontento y mucha decepción por parte de las instituciones, porque no han obtenido las prestaciones y los servicios que habrían necesitado. Así que sienten mucho descredito y prefieren llevar a su hijo que ha nacido aquí y es bilingüe a que les interprete, porque no se fían, porque sienten que el intérprete que trabaja para la policía es un vendido para la Administración o para X. Así que eso es una pena. Si estuviésemos colegiado o tuviésemos un poco más de trayectoria o de peso se sabría que somos una persona que está aquí para facilitarles su derecho para comunicarse con las instituciones de un país, algo a lo que tienen derecho. Al final todos agradecen el servicio, pero inicialmente no se fían.

Entrevista Intérprete 2:

1. ¿Cuál es su lengua materna?	Mi lengua materna es el ruso y además el español.
2. Además del español, ¿qué otras lenguas domina?	De un nivel medio alto el inglés.
3. ¿Qué estudios previos tiene?	Fui azafato de vuelo, soy socorrista acuático y recepcionista hotelero.
4. ¿Cuál es su profesión actual? En el caso de que sea intérprete, ¿está especializado en la interpretación policial?	Mi profesión actual es ser profesor en una academia donde enseño idiomas. Además, de vez en cuando interpreto para personas privadas dentro del ámbito académico. Cuando una persona no sabe del idioma se lo traduzco al otro, pero no está del todo relacionado con la interpretación policial.
5. ¿Ha recibido algún tipo de formación específica en interpretación policial?	No.
6. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando como intérprete para la policía?	Trabajé durante varios meses para una compañía que me llamaba para algunos juicios y la policía y tenía que interpretar allí.
7. ¿Cómo ha accedido a prestar sus servicios en la policía?	Lleve mi currículum a una compañía y esta me llamaba un día o dos como mucho antes para ir a prestar el servicio.

8. ¿Para qué empresa/institución trabaja?	Yo trabajaba para Ofilingua.
9. ¿Para qué cuerpos policiales trabaja o ha trabajado?	He estado en los juzgados de Huelva, alguna policía y además he estado en Granada prestando los servicios de intérprete en los juegos universitarios.
10. ¿Cómo se requieren habitualmente sus servicios?	Por teléfono, casi siempre por teléfono.
11. Cuando se requieren sus servicios de interpretación, ¿considera que la policía avisa con el tiempo suficiente como para poder prepararse su trabajo? ¿Y para poder desplazarse hasta el lugar en el que tiene que interpretar?	No. Un día me llamaron a las once de la noche y me dijeron que era a unos 100 km de distancia de mi ciudad y les dije que no.
12. ¿Podría describirme en qué consiste su jornada laboral?	Horarios en tema de interpretación, por lo que yo he vivido, no hay. Pueden llamar un día, otro día no te llaman, otro mes no te llaman y luego cuando aparece otro caso sí que te vuelven a llamar. Voy al sitio indicado antes de la hora y voy a interpretarle a la persona a la que me dicen.
13. ¿Cuáles son las dificultades con las que	En mi caso, yo me he topado con las traducciones de los jueces, ya que la dicta de la sentencia es

se enfrenta con más frecuencia en su trabajo a la hora de interpretar?	muy rápida, prácticamente no paran y traducir todo eso al acusado, en este caso a la persona que está bajo el juicio, es muy difícil y solamente se puede hacer un resumen muy breve. Si es culpable o no es culpable. Además, también la falta de vocabulario especializado.
14. ¿Podría explicarme un caso en el que se haya encontrado que fuese especialmente complicado?	Fue una pelea que se estaba discutiendo entre un chico y otros chicos. Pues la dicta de la sentencia fue lo peor con lo que yo me he encontrado, porque el resto era muy fácil y se lo traducía enseguida. La dicta de la sentencia tuve que preguntar incluso al abogado que estaba contratado.
15. ¿Tiene contacto con otros intérpretes que trabajen en la policía con su misma combinación lingüística u otras? ¿Cuáles?	No.
16. ¿Considera que entre su trabajo y el de otros compañeros hay diferencias laborales? ¿Por qué? ¿Cuáles?	No lo sé.
17. ¿Cree que para que un intérprete pueda trabajar en el ámbito policial antes debería formarse como intérprete y luego especializarse en este ámbito? O, por lo	Una pregunta difícil. Yo creo que depende siempre de la persona y de sus capacidades en cuanto a la interpretación y su dominio de ambas lenguas. Si el dominio es muy grande podría trabajar en ese ámbito cogiendo experiencia. Por lo contrario, yo creo que primero debería coger el

contrario, ¿cree que cualquier persona puede trabajar como intérprete?	nivel y luego trabajar como intérprete.
18. ¿En qué situaciones ha tenido que interpretar para la policía? Y, ¿cuál es la más habitual?	Para detenidos.
19. En su trabajo como intérprete policial, ¿en alguna ocasión ha tenido que adaptar el nivel del lenguaje (rebajar o subir el registro utilizado por los interlocutores) de la persona para la cual interpretaba? ¿Por qué lo hizo?	No, no bajo el registro para trasmitir con total fidelidad todas las palabras que se dicen, salvo cosas muy muy largas donde haya que resumir, pero siempre con el mismo registro.
20. ¿Qué tipo de interpretación suele utilizar habitualmente?	La que más me gusta a mí y la que más gozo es la simultánea. Luego he utilizado la susurrada también.
21. ¿En alguna ocasión se ha encontrado que desconocía los equivalentes de la terminología especializada o los argots? ¿Qué ha hecho para salvar la situación?	Le he dado mil vueltas y he llegado definiendo las palabras.

22. ¿En alguna ocasión ha tenido que interpretar en una lengua que conoce pero que no es su lengua de trabajo?	Me lo han pedido, pero no lo he hecho.
23. En caso afirmativo, ¿cuál fue el motivo?	Porque he considerado no tenía el suficiente dominio de esa lengua en ese ámbito como para interpretar.
24. ¿Tiene constancia de que en ocasiones los policías cuando interactúan con un extranjero acuden a un compañero que supuestamente sabe idiomas en lugar de acudir a un intérprete? ¿Podría darme un ejemplo?	No me ha pasado, no.
25. En caso afirmativo, ¿cree que esa manera de proceder por parte del policía es correcta o todo lo contario, puesto que se ha puesto en riesgo la calidad de la interpretación y se ha quebrantado algún pilar del código deontológico de los intérpretes (imparcialidad, fidelidad,	/

confidencialidad y profesionalidad)?	
26. ¿Conoce cuál es la situación del intérprete policial en España?	Su totalidad la desconozco, solamente puedo decir que es un trabajo que debería de ser más constante.
27. ¿Cree que la figura del intérprete en el ámbito policial en España está lo suficientemente regulada? **¿Sabe si en otros países pasa lo mismo?**	Yo pienso que suficientemente regulada no es, pero me gustaría que fuera una figura más oficial del Estado de que empresas subcontratas. Desconozco cómo funciona en otros países.
28. ¿Conoce el modelo de contratación de intérpretes en el ámbito policial en España? **¿Qué opina al respecto?** **¿Sabe si dista mucho del de otros países?**	No demasiado, solo sé que lo que te he dicho, que son empresas subcontratadas.
29. ¿Qué mejoraría en su trabajo?	Todo. Organización por supuesto que sí, no te pueden llamar varias horas antes, no tienes planes, no puedes hacer plan alguno en tu vida, no puedes organizarte. En cuanto a formación pienso que como expliqué antes, una persona lo suficientemente formada en ambos idiomas podría interpretar. En otras circunstancias, otra persona que no tuviera esos estudios pues debería formarse mejor. Debería haber cursillos de formación mínima en cuanto a los ámbitos. Luego la remuneración, cierto es que la mitad de tu trabajo, aunque depende de la subcontrata, se lo

	lleva la subcontrata solo por ofrecer el servicio. En cuanto a valoración, el trabajo es muy interesante porque cada día te encuentras con cosas nuevas. Lo único que no me gusta es que la subcontrata se lleve ese dinero que tú ganas solamente por tener el contacto, tú no.
30. ¿Cómo valoraría su experiencia de trabajo como intérprete con la policía? ¿Cree que los policías actuaron de forma adecuada o cambiaría algo?	Con la policía yo podría decir que unos señores muy amables que te atienden muy bien, de sobresaliente.
31. ¿Cree que los policías deberían estar formados para saber cómo trabajar conjuntamente con intérpretes? ¿Por qué?	Opino que sí deberían estar un poco más al tanto, al menos un poco, de nuestro trabajo. De este modo el servicio gana calidad y todos trabajamos más cómodamente.
32. Y, por lo tanto, ¿cree que los intérpretes también deberían recibir formación para saber cómo trabajar conjuntamente con la policía?	Por supuesto que sí. Si uno trabaja en ese ámbito debe conocer hasta el mínimo detalle para no meter la pata.
33. ¿Considera que los intérpretes con los que ha trabajado tenían un buen nivel de formación y especialización en el	Al no haber trabajado con ninguno no puedo opinar.

ámbito policial?	
34. ¿Cree que los intérpretes están bien valorados por parte de la sociedad?	Supongo que sí que están muy bien valorados. He oído opiniones sobre la gente: «uh, saben muchos idiomas y eso es muy bueno» o «tiene que ser muy listo o lista». Yo pienso que la sociedad valora, lo que pasa es que debería estar reglamentado.

Entrevista Intérprete 3[8]:

1. ¿Cuál es su lengua materna?	El catalán y el castellano, pero más el catalán.
2. Además del español, ¿qué otras lenguas domina?	Francés, inglés y alemán.
3. ¿Qué estudios previos tiene?	Tengo el Grado en Turismo y certificados de idiomas: C1 de inglés, C1 de francés (ahora me estoy sacando el C2) y B2 de alemán.
4. ¿Cuál es su profesión actual? En el caso de que sea intérprete, ¿está especializado en la interpretación policial?	Soy profesora de instituto y, a más a más, hago de intérprete en la policía, aunque en julio y agosto solo hago interpretación policial.
5. ¿Ha recibido algún tipo de formación específica en interpretación policial?	No.
6. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando como intérprete para la policía?	Tres años.
7. ¿Cómo ha accedido a prestar sus servicios en	A través de la empresa que presta los servicios de interpretación a la policía.

[8] La traducción al español de esta entrevista en catalán ha sido efectuada por la autora de este Trabajo de Fin de Grado.

la policía?	
8. ¿Para qué empresa/institución trabaja?	Es una empresa que se llama SeproTec.
9. ¿Para qué cuerpos policiales trabaja o ha trabajado?	Para los Mossos d'Esquadra y alguna vez para juzgados.
10. ¿Cómo se requieren habitualmente sus servicios?	Las interpretaciones esporádicas por teléfono. Nos llaman, nos dicen lo que hay y si la puedes atender pues vas. En cambio, la presencial, que es en julio y agosto y es la que yo más hago, la empresa nos avisa un mes y medio antes y nos comprometemos a estar trabajando esos dos meses.
11. Cuando se requieren sus servicios de interpretación, ¿considera que la policía avisa con el tiempo suficiente como para poder prepararse su trabajo? ¿Y para poder desplazarse hasta el lugar en el que tiene que interpretar?	Para prepararse el trabajo no. Si te tuvieras que preparar el tema no hay tiempo, pero para desplazarse sí. En algunos casos, si son para declaraciones que tienen que dar hora incluso se puede hasta acordar: «mira, en dos horas puedo llegar y te dicen: vale, pues me espero dos horas».
12. ¿Podría describirme en qué consiste su jornada laboral?	Te explico la que es la de presencia física cuando estoy en verano en comisaría. Yo tengo un horario. Un año que estuve en el municipio X y era de 9 de la mañana a 8 de la tarde y en el municipio Y de 9 a 13h. Yo llego, tengo un sitio normalmente

	asignado para que pueda estar durante el día y conforme va llegando la gente que quiere poner denuncias o luego si tienen cosas de policía judicial me van avisando y yo voy haciendo lo que me dicen.
13. ¿Cuáles son las dificultades con las que se enfrenta con más frecuencia en su trabajo a la hora de interpretar?	Alguna vez falta de vocabulario, pero con el tiempo, claro, ya vas cogiendo lo que son las palabras que más se usan. Pero, por ejemplo, con los robos te quieren explicar lo que le han robado, que son cosas que aquí a veces ni existen. Y situaciones de tensión emocional en algún momento sí que con algún delincuente un poco violento, pero como siempre está la policía pues te mantienes un poco al margen y no tienes que tener ningún problema.
14. ¿Podría explicarme un caso en el que se haya encontrado que fuese especialmente complicado?	Hubo una vez que hubo un detenido que se puso muy violento y lo tuvieron que sujetar dos o tres policías. Entonces claro, te sorprende un momento, pero como que tampoco estás al lado del detenido y siempre hay policía, pues no hay ningún problema. Esa persona se puso muy violenta, empezó a dar golpes a la silla, pero la policía se ocupó de él. Lo cogieron para que no hiciese daño a nadie.
15. ¿Tiene contacto con otros intérpretes que trabajen en la policía con su misma combinación lingüística u otras? ¿Cuáles?	En verano, normalmente como yo hago de lunes a viernes y luego hay otra persona que hace de sábado a domingo, pues normalmente sí que estamos en contacto y vamos hablando de cómo van las cosas.
16. ¿Considera que entre su	Depende, ya que el trabajo de intérprete policial de

trabajo y el de otros compañeros hay diferencias laborales? ¿Por qué? ¿Cuáles?	presencia física es esperar lo que vaya saliendo. Como yo digo muchas veces: ¡si no tengo faena mejor! Eso quiere decir que menos robos y menos faena. Supongo que el que es intérprete literario es diferente. Nosotros no sabemos si ese día vamos a hacer cuatro interpretaciones, diez o ninguna. Es difícil comparar.
17. ¿Cree que para que un intérprete pueda trabajar en el ámbito policial antes debería formarse como intérprete y luego especializarse en este ámbito? O, por lo contrario, ¿cree que cualquier persona puede trabajar como intérprete?	A ver, formarse se tiene que formar. No puede trabajar cualquiera. No porque hables un idioma puedes traducirlo, pero especializarse en este ámbito supongo que sí, que lo suyo sería especializarse en este ámbito, pero claro, la gente se especializa en interpretación en general.
18. ¿En qué situaciones ha tenido que interpretar para la policía? Y, ¿cuál es la más habitual?	En detenciones. Bueno, en detenciones no porque están en la calle. Cuando el detenido tiene que declarar con el abogado. Interrogatorios también y tomas de declaraciones y cuando los turistas van a poner las denuncias por robos y pérdidas, que esta es la más habitual, que un turista vaya y ponga una denuncia. Sobre todo, porque estoy en una zona de costa.
19. En su trabajo como intérprete policial, ¿en alguna ocasión ha tenido que adaptar el nivel del lenguaje (rebajar o subir el registro utilizado por	Del idioma en si no, lo único que, por ejemplo, si tienes que hacer una traducción del inglés y con la persona que hablas no es inglés, sí que tienes que rebajar el nivel de inglés. O, por ejemplo, si un polaco que está de vacaciones viene a poner una denuncia por robo no se avisa al intérprete de

los interlocutores) de la persona para la cual interpretaba? ¿Por qué lo hizo?	polaco, sino que se le pregunta qué idiomas habla, entonces claro, te puedes encontrar hablando con él en inglés como los indios. Esto es porque un detenido tiene derecho a un intérprete de su idioma, pero si el señor polaco que quiere denunciar un robo no le entra dentro de sus derechos ser asistido por un intérprete.
20. ¿Qué tipo de interpretación suele utilizar habitualmente?	La consecutiva.
21. ¿En alguna ocasión se ha encontrado que desconocía los equivalentes de la terminología especializada o los argots? ¿Qué ha hecho para salvar la situación?	Sí, alguna vez alguna palabra no sabía y le dicho que me explicara qué era y luego ya lo he entendido. Es decir, le he dicho a la persona: ¿esto qué quiere decir? Y luego ya como te explica lo que es lo entiendes.
22. ¿En alguna ocasión ha tenido que interpretar en una lengua que conoce pero que no es su lengua de trabajo?	Sí, en italiano.
23. En caso afirmativo, ¿cuál fue el motivo?	Como era por la denuncia de un robo nos entendimos y se pudo hacer.
24. ¿Tiene constancia de que en ocasiones los policías cuando interactúan con un	Si son denuncias de gente que va a poner una denuncia de turistas, yo sé que a partir del 31 de agosto se tienen que espabilar ellos. Y antes del 1 de julio lo mismo, porque el intérprete está del 1

extranjero acuden a un compañero que supuestamente sabe idiomas en lugar de acudir a un intérprete? ¿Podría darme un ejemplo?	de julio al 31 de agosto. Por lo tanto, lo que son denuncias de robos y de turistas sí, ya que si es inglés o francés casi todos los policías dominan el uno o el otro. Lo que son declaraciones, investigaciones o los detenidos, automáticamente acuden a un intérprete.
25. En caso afirmativo, ¿cree que esa manera de proceder por parte del policía es correcta o todo lo contario, puesto que se ha puesto en riesgo la calidad de la interpretación y se ha quebrantado algún pilar del código deontológico de los intérpretes (imparcialidad, fidelidad, confidencialidad y profesionalidad)?	Como solo son en casos de denuncias de robos y perdidas, en principio no, pero si fuese lo contrario sí. Además, normalmente el turista ya viene con la lista de cosas que le han robado y simplemente tiene que explicar dónde, cuándo y cómo.
26. ¿Conoce cuál es la situación del intérprete policial en España?	No, aunque aquí en las comisarías si son de costa suele haber intérprete en verano y luego van a demanda. Entonces no sé si hay intérpretes policiales especializados.
27. ¿Cree que la figura del intérprete en el ámbito policial en España está lo suficientemente regulada?	No, no está como los traductores jurados. No hay una regulación. Simplemente para entrar en una empresa tienes que acreditar un nivel de idiomas y si les va bien te cogen y sino no, pero no es como un traductor jurado. No sé cómo funciona en otros países.

¿Sabe si en otros países pasa lo mismo?	
28. ¿Conoce el modelo de contratación de intérpretes en el ámbito policial en España? **¿Qué opina al respecto?** **¿Sabe si dista mucho del de otros países?**	Sí. La Generalitat tiene un contrato con SeproTec. Hacen los servicios y luego facturan. Mi opinión al respecto es que solo pueden trabajar empresas grandes para la Generalitat, porque como pagan como pagan, una persona autónoma no puede ser intérprete para ellos ni una empresa pequeña. Solo pueden afrontar ser intérpretes de las policías o las instituciones las empresas grandes, porque ellos tienen que pagar a los intérpretes, pero ellos pueden tardar meses en cobrar. No sé cómo funciona en el resto de países.
29. ¿Qué mejoraría en su trabajo?	La formación. Cuando empezó la pandemia teníamos que ir a Barcelona a hacer unas formaciones especializadas y luego se anularon los cursos, pero yo los reanudaría.
30. ¿Cómo valoraría su experiencia de trabajo como intérprete con la policía? **¿Cree que los policías actuaron de forma adecuada o cambiaría**	Muy interesante. A mí me gusta el trabajo. Todo bien.

algo?	
31. ¿Cree que los policías deberían estar formados para saber cómo trabajar conjuntamente con intérpretes? ¿Por qué?	No. Ellos ya hacen su trabajo y simplemente el intérprete es la persona que tienes ahí para que te traduzca lo que dice la persona que estás interrogando. Necesitamos nosotros más formación que ellos. El intérprete sí que tiene que estar formado para saber lo que tiene que hacer. El policía no.
32. Y, por lo tanto, ¿cree que los intérpretes también deberían recibir formación para saber cómo trabajar conjuntamente con la policía?	Hombre, no vendría de más formación, pero simplemente si te limitas a estar ahí, traducir y cuando algo no entiendes preguntar, no hay mucho más. La policía no te tiene porqué estar dando un cursillo de policía, hay cosas que solo tienen que saber ellos.
33. ¿Considera que los intérpretes con los que ha trabajado tenían un buen nivel de formación y especialización en el ámbito policial?	Hay de todo como en todos los trabajos. Especialización en el ámbito policial me parece que no tenemos ninguno. Lo que vas adquiriendo trabajando más que formación es experiencia.
34. ¿Cree que los intérpretes están bien valorados por parte de la sociedad?	Sí, en principio sí, pero como hay mucha gente que habla idiomas pues puede ser la contraposición a esto, pero el intérprete está bien valorado. Creo yo.

Entrevista Intérprete 4:

1. ¿Cuál es su lengua materna?	Mi lengua materna es el georgiano.
2. Además del español, ¿qué otras lenguas domina?	Georgiano, español, catalán, francés, alemán, un poco de ruso e inglés.
3. ¿Qué estudios previos tiene?	Tengo el Grado en Traducción e Interpretación de francés y alemán.
4. ¿Cuál es su profesión actual? En el caso de que sea intérprete, ¿está especializado en la interpretación policial?	Trabajo como intérprete, intérprete judicial y policial y asimismo traductora, entre otras profesiones. Trabajo como intérprete en los servicios públicos.
5. ¿Ha recibido algún tipo de formación específica en interpretación policial?	La empresa para la que actualmente trabajo no hace ni un año nos enviaron como a un curso online de una hora con una formación mínima, pero que yo esto no lo considero como formación.
6. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando como intérprete para la policía?	Pues hará tres años ya.
7. ¿Cómo ha accedido a prestar sus servicios en la policía?	Estoy subcontratada por una empresa de traducción e interpretación bastante importante aquí en España, que está en primer lugar digamos, y ellos son los que me mandan los servicios. Así que gracias a ellos he podido acceder a los servicios en la policía. Yo para esta

	empresa estoy contratado, pero trabajo por cuenta propia y para cuenta ajena. Luego trabajo para otras empresas con los que soy *freelance*.
8. ¿Para qué empresa/institución trabaja?	Estoy contratada por SeproTec y además colaboro con agencias de traducción e interpretación como Voze, Interpret Solutions, Ofilingua, entre otras. Y, además, soy autónoma y tengo mis propios clientes en los servicios públicos como en los servicios sociales, ayuntamientos, etc.
9. ¿Para qué cuerpos policiales trabaja o ha trabajado?	Policía Nacional y Mossos de Esquadra.
10. ¿Cómo se requieren habitualmente sus servicios?	Normalmente suele por primero por teléfono y luego se oficializa por correo electrónico.
11. Cuando se requieren sus servicios de interpretación, ¿considera que la policía avisa con el tiempo suficiente como para poder prepararse su trabajo? ¿Y para poder desplazarse hasta el lugar en el que tiene que interpretar?	No, no siempre, ni mucho menos. Por un lado, a veces la policía no lo hace a tiempo o lo hace a tiempo y la empresa nos lo comunica un poquito tarde, o simplemente no tienen ese margen de tiempo. Por lo que a mí me concierne, nunca, jamás tienes tiempo de preparar un servicio en la policía. 99 % de las veces, nunca sabes qué servicio vas a realizar. Por mucho que insistas y llames a la empresa, la empresa llama a los Mossos pero no a todas las personas les gusta dar detalles por protección de datos y es comprensible. La policía o todas las personas que trabajan con los intérpretes normalmente no sabe en qué consiste nuestro trabajo; piensan que nosotros sabemos absolutamente de todo y que tú solo tienes que traducir y no es así. Nosotros no hemos

	estudiado ni derecho, ni medicina, ni psicología, nosotros nos hemos formado como intérpretes y tenemos bases de la lengua en la que traducimos, pero no estamos preparados terminológicamente, ni en el ámbito en el que vamos a trabajar. Por eso a veces es tan difícil; primero tenemos que entender lo que nos están diciendo y luego traducir a la persona y luego, si no sabes ese idioma salirte adelante.
12. ¿Podría describirme en qué consiste su jornada laboral?	En teoría yo tengo un contrato y tengo que estar disponible de 10 a 12 h del mediodía (estoy contratada 25 %), pero esto nunca se tiene en cuenta, porque si se tuviera en cuenta nunca trabajaría. Normalmente, se suele avisarme el día anterior del servicio y si es guardia o es algo urgente pues el mismo día. Así que no tengo horarios y estoy disponible siempre. Hubo un caso en el que me llamaron a las 4 h de la mañana que tenía que acudir a urgencias de Figueres por un caso de violencia de género para asistir a una víctima. En este caso dije que no podía ir, ya que no podía asistir a una persona a las 5 h de la mañana que era una víctima. En este caso la gestor me comentó: «cariño, pero este tu trabajo» y no, no es mi trabajo. Yo tengo un horario estipulado, si es fuera de ese horario y yo no acepto no me pueden decir nada, lo único que si no fuera entonces no trabajaría, pero yo no estoy obligada a las 5 h de la mañana a ir. Nos suelen enviar bastante lejos. Yo trabajo en la provincia de Gerona, pero doy apoyo a la provincia de Barcelona, voy a Lleida… Mi horario de trabajo de 10 a 12 h es difícil de

	cumplir, porque hay jueves que empiezan a las 9 h, otros que empiezan a las 12 h y acaban a la 13 h. Si no nos adaptamos un poco a la situación no trabajaríamos.
13. ¿Cuáles son las dificultades con las que se enfrenta con más frecuencia en su trabajo a la hora de interpretar?	Un poco de todo. Cuando eres nueva hay falta de vocabulario especializado muy amplio. Cada vez que asistes a un servicio vas con ese miedo de no saber qué tema se tratará hoy. Aunque te prepares mucho en casa y te mires los delitos que pueden existir es muy difícil saber lo que va a salir. Lo bueno en la policía es que en los cuerpos policiales no suelen declarar los detenidos, las víctimas de violencia de género sí, aunque es más bien una situación de tensión emocional. Si comparamos interpretación judicial y policial, al menos tienes esa parte leve en la que no tienes que adentrar tanto en el vocabulario especializado. En la policial con lo que vas con más tranquilidad es que realmente es agradable trabajar en los cuerpos policiales, me parecen más humanos, porque en el caso judicial los jueces son mucho más rígidos y, además, hasta algunas veces te da vergüenza pedir que repitan algo. En cambio, con los policías te tratan como un compañero o una compañera, les puedes decir si te lo pueden repetir o esto a qué se refiere; eres como si fueras una compañera más. En el caso de juicios pues muchas veces te suelen juzgar, lo que pasa raramente en la policía. A veces piensas que estás como de parte de y que no somos imparciales.
14. ¿Podría explicarme un caso en el que se haya encontrado que fuese	Me marcó muchísimo un caso de violencia de género que estuve un mes muy mal hasta que me agoté. Aparte de haberla asistido dos veces en las

especialmente complicado?	dependencias policiales, luego tuve que asistir en los servicios sociales y me agotó; tuve que renunciar a los servicios porque no podía, fue realmente muy fuerte. Las cosas que relataba la víctima eran muy impactantes y sobrecogedoras. Tú eres intérprete y te quedas imparcial, pero al mismo tiene eres humana y lo sufres, y te lo llevas a casa. En este caso en concreto al cabo de dos días volvimos porque hubo una agresión de nuevo y cuando ves a la persona que tiene la cara deformada no se te olvida. Y nosotros, los y las intérpretes, no estamos preparadas emocionalmente, no tenemos ningún apoyo. Yo no sabía lo que me iba a encontrar ahí y creo que debería de tener apoyo psicológico. Yo por mí creo que la empresa debería ofrecer este servicio y darnos pautas. Por ejemplo, a mí me ayudaron muchísimo los abogados, porque a los primeros servicios que fui a mí me daba vergüenza; me daba vergüenza que los georgianos hicieran cualquier cosa por el simple hecho de ser georgiana. A mí me ayudaron a comprender que yo no tenía nada que ver con eso. Por otro parte me dijeron: «no sea tan empática». Realmente, yo me encontrado con policías, con abogados que me ayudaron a comprender que no debía llevarme las cosas a casa. Hoy en día después de tres años hay cosas que todavía me cuestan, pero no hay nadie que nos diga: «te vas a encontrar con esto y tienes que actuar de esta forma». No tenemos ningunas pautas y yo creo que llega un momento que te afecta tanto que quise renunciar el trabajo por el estrés emocional que me causaba. Además de impotencia, porque no estás prepara, nadie te prepara terminológicamente en el ambiente. Yo creo que estaría muy bien introducir una asignatura

	de interpretación en los servicios públicos y explicar en cada ambiente qué es lo que se trata y es que hay intérpretes en todas partes: el 112, el 061, en urgencias, en servicios sociales, es que a todas partes y no es conocido; la gente no lo sabe y no puede usarlo. También he tenido algún caso con problemas terminológicos, pero siempre me he podido defender.
15. ¿Tiene contacto con otros intérpretes que trabajen en la policía con su misma combinación lingüística u otras? ¿Cuáles?	Sí que conozco.
16. ¿Considera que entre su trabajo y el de otros compañeros hay diferencias laborales? ¿Por qué? ¿Cuáles?	Sí, por supuesto. Primero de todo porque yo estoy al 25 % de la jornada y la mayoría de mis compañeros están al 40 %, que acaban haciendo más de 160 horas al mes, o también por cuestiones de antigüedad, por ejemplo.
17. ¿Cree que para que un intérprete pueda trabajar en el ámbito policial antes debería formarse como intérprete y luego especializarse en este ámbito? O, por lo contrario, ¿cree que cualquier persona puede trabajar como intérprete?	No, yo creo que no cualquier persona puede trabajar como intérprete porque de hecho y por desgracia, me he encontrado con personas que trabajan como intérpretes y no son intérpretes y no conocen los valores de la interpretación como, por ejemplo, la imparcialidad, confidencialidad, código deontológico… y esto es muy importante, el hecho de que tú no seas la tercera persona en la conversación. Tú solo eres intérprete, las dos personas se tienen que dirigirse el uno al otros, hablar en primera persona y nunca incluirte en la

	conversación. Yo creo que una persona primero tiene que formarse como intérprete y luego en el ámbito en el que vaya a trabajar. En compañías como SeproTec trabaja gente que no es intérprete y que tampoco tiene un conocimiento amplio sobre la lengua. Me consta y sé que hay muchos compañeros míos que no son intérpretes ni eran intérpretes y empezaron a trabajar en SeproTec. Luego conozco a otros muy bueno intérpretes que llevan quince o veinte años trabajando con SeproTec que no eran intérpretes en su momento pero que se formaron con ellos, porque antes en SeproTec ofrecían un curso de un par de semanas de formación en interpretación en los servicios públicos, pero ahora ya no se hace; antes sí que se les formaba y empezaban de ahí. Yo he conocido muchos que no son intérpretes, nunca han estudiado y simplemente por saber un idioma los han contratado; nadie te hace una prueba. A mí no me hicieron ninguna prueba para empezar a trabajar.
18. ¿En qué situaciones ha tenido que interpretar para la policía? Y, ¿cuál es la más habitual?	He trabajado en varias, pero el 90 % son detenciones, sobre todo, y asistencia a las víctimas. Alguna investigación y luego también he asistido a entradas policiales a domicilios. Cuando hacen la entrada yo estoy con ellos. Por ejemplo, en 2018 o principios de 2019 hicimos un desahucio muy, muy, muy grande donde participaron 300 Mossos d'Esquadra junto con Policía Nacional y realmente para mí fue muy impactante; yo temblaba de los nervios y del miedo y no estás preparada para eso tampoco. Fue una gran experiencia, pero lo pasas mal. Algunas personas amenazaron a los intérpretes diciéndoles que, aunque tuvieran la cara tapada conocían su voz. A

	mí personalmente me atacaron y eso me puso nerviosa y estuve al borde de la desesperación. A los intérpretes lo que más nos afecta es que nos ataquen pensando que estamos del lado de la policía. En ese momento ellos no tuvieron en cuenta que si yo no hubiera estado allí no los entenderían, no sabrían por qué han ido. Hay las dos partes que a veces nos juzgan por parte de policía o juzgados o quien sea que prestamos el servicio y piensan que por ser de la misma cultura o del mismo país nos decantamos por ayudarles, cosa que no pasa. Luego por otra parte son los detenidos, por ejemplo, que piensan que estamos de parte de la policía. Y otro error que no he mencionado y que se comete en la interpretación es que no sea hace una presentación oficial. Hay algunas empresas que lo hacen y que te obligan, pero por ejemplo en SeproTec no. Yo creo que es muy importante cuando te sientes te presentes: «Hola, buenos días, soy su intérprete y voy a traducir de forma confidencial, neutral e imparcial y todo lo que se diga lo voy a traducir. Si hay algo que no quiere decir no lo mencione, porque yo estoy obligada y no me haga preguntas directas a mi persona, porque yo solo vengo a interpretar». Esto se tiene que hacer. A partir de ahí empieza la profesionalidad. Si esto no se hace, o no te lo toman enserio o piensan que estás a favor. Y, por otra parte, luego piensan: «ay, es georgiana, es de mi cultura y nos tiene que ayudar». También tienden a eso, como a obligarte y pensar que tú les vas a ayudar, pero no. O por ejemplo cuando nos hablan en la sala de espera, nosotros solemos estar callados o no respondemos. A veces tienden a entrar en tu vida privada. En las dependencias policiales esto no pasa, porque el detenido está en

	los calabozos. Esto pasa más bien en la interpretación judicial antes de que se celebre el juicio tu compartes el sitio con la persona que tiene que declarar. Hubo casos en los que la jueza o el juez me hizo salir por otra puerta porque no quería que esas personas me intimidaran o me pidieran algo. Por ejemplo, en la policía ha pasado muchas veces que cuando han liberado a un detenido la policía me ha acompañado hasta mi coche y yo se lo agradezco o me han hecho esperar o me han llevado a algún sitio, porque saben que yo soy una intérprete que cuando salga y me encuentre con ellos, ellos van a venir hacia mi porque saben que yo soy su única solución y se encuentran perdidos y no saben qué hacer.
19. En su trabajo como intérprete policial, ¿en alguna ocasión ha tenido que adaptar el nivel del lenguaje (rebajar o subir el registro utilizado por los interlocutores) de la persona para la cual interpretaba? ¿Por qué lo hizo?	Sí, muy rara vez, pero sí que lo he tenido que hacer. Cuando son personas mayores que no entendían o tenían problemas auditivos o, por ejemplo, me encontré con una persona que era un abogado y en ese caso te estresas muchísimo. O también en el caso de alemán me encontré con un maltratador que había maltratado a su mujer y la pregunta de los Mossos d'Esquadra, en este caso, era si había maltratado a su mujer o no. Literalmente le dije palabra por palabra en alemán, que se puede entender, pero como que él vio que yo no era nativa y que mi lenguaje no era tan bueno, intento maltratarme hasta a mí. En ese momento le dije a los Mossos d'Esquadra que yo no iba a interpretar, que él me había entendido perfectamente y en ese momento me perdí y mi alemán se quedó en blanco; ya no sabía qué hacer. Por suerte fue por teléfono, la policía salió a mi defensa, le leí sus derechos y no quise continuar. Por suerte como no declaró acabamos

	ahí. Eso me afectó, porque me habían criticado como persona, habían criticado mi nivel de lenguaje y eso te afecta muchísimo. Aparte de la persona lo que antepones es el idioma, así que este fue uno de los casos que más me afectó.
20. ¿Qué tipo de interpretación suele utilizar habitualmente?	Consecutiva y susurrada muy rara vez. Simultánea casi nunca.
21. ¿En alguna ocasión se ha encontrado que desconocía los equivalentes de la terminología especializada o los argots? ¿Qué ha hecho para salvar la situación?	Sí, muchísimas veces sobre todo al principio cuando no estas familiarizada con la terminología. Por ejemplo, yo no sabía qué era VIDO y en estos casos siempre he preguntado y los abogados o la policía me han aclarado. Cuando no sabes en el idioma de partida es mucho más fácil de solucionar porque tienes a los agentes o al abogado que te lo explica, pero cuando no sabes un término en el idioma de llegada tienes que hacer el esfuerzo de explicarlo. En este caso explicas a los agentes que vas a hablar más. Esto también es muy importante, porque si te dicen tres palabras y ti dices cincuenta pues dudan de ti. Entonces antes de que duden pues tú les anuncias que no lo sabes y lo vas a intentar. O, por ejemplo, cuando les explicas y no entienden te giras hacia los agentes y les dices: «mire agente, no me ha entendido y podría ser mi culpa que no me he explicado bien en el idioma de llegada». Alguna vez he llegado a utilizar el móvil o el diccionario, aunque muy pocas veces. En ese momento le puedes pedir permiso al abogado o al agente.
22. ¿En alguna ocasión ha tenido que interpretar en	Sí.

una lengua que conoce pero que no es su lengua de trabajo?	
23. En caso afirmativo, ¿cuál fue el motivo?	Yo hacía asistencia física en los Mossos d'Esquadra, que en verano suelen ofrecer este servicio, y vino una pareja que hablaban inglés y como yo hablo un poquito el inglés pues los ayude a interpretar. Otro caso me ocurrió en ruso. Me entró una llamada de la Policía Nacional que pensaban que las personas que habían detenido eran georgianas y resultaron que eran rusas. Entonces yo me comuniqué con ellos, me dijeron que no eran georgianas, sino que eran rusas, pero nos entendimos perfectamente. Así que como yo no me sé los derechos en ruso les aconseje que se esperasen, que avisaría al agente para que llamase a un intérprete de ruso para que quedasen claros los derechos que les iban a leer y la pena por lo que habían hecho.
24. ¿Tiene constancia de que en ocasiones los policías cuando interactúan con un extranjero acuden a un compañero que supuestamente sabe idiomas en lugar de acudir a un intérprete? ¿Podría darme un ejemplo?	Sí, eso no me ha pasado directamente a mí, pero yo tengo compañeros, por ejemplo, que trabajan en las comisarías haciendo presencia física y se me habían quejado de que cuando entraba alguien ellos mismos los atendían (los policías) cuando ellos estaban sentados allí. Esto pasa muchas veces porque en esta parte de Gerona hay muchas personas que hablan en francés y por ello muchos policías hablan francés.
25. En caso afirmativo, ¿cree que esa manera	Si una persona viene a preguntarte algo, si el policía puede responder en el idioma que sea le

de proceder por parte del policía es correcta o todo lo contario, puesto que se ha puesto en riesgo la calidad de la interpretación y se ha quebrantado algún pilar del código deontológico de los intérpretes (imparcialidad, fidelidad, confidencialidad y profesionalidad)?	responde. Aquí hay un dilema: si yo tengo que ir a hacer un servicio a otra ciudad por diez minutos es que no voy. Muchas veces he tenido que viajar a Barcelona por veinte minutos. En esos casos leves donde vienen solo a preguntar debería hacerse interpretación telefónica. Si vienen a preguntar dónde pueden pagar una multa yo no creo necesario que tengan que llamar a un intérprete. Si hablamos de una detención, una víctima o una denuncia ahí sí, sino no. Esa misma pregunta se la podrían haber hecho a alguien por la calle. Con lo que no estoy de acuerdo es que traigan a los parientes, a los amigos o a los niños como intérpretes. No me gusta que se acuda a los propios hijos para que hagan de intérpretes, ya sea en la policía o en las consultas médicas. Si es una mera consulta el policía puede responder, pero no estoy de acuerdo en que se acuda a terceras personas que no son profesionales y que pueden distorsionar la información y puede haber también un poco de confusión. Por ejemplo, en caso de violencia de género una mujer trajo a una amiga y esa mujer puede tener simpatía por el marido o incluso ser la hermana del marido.
26. ¿Conoce cuál es la situación del intérprete policial en España?	Sí. Mis compañeros siempre han dicho que antes las cosas funcionaban mejor, así que me encantaría saber cómo funcionaba. Actualmente hay mucho descontrol entre la policía y la empresa; la policía avisa y la empresa nos avisa tarde, etc.
27. ¿Cree que la figura del intérprete en el ámbito policial en España está lo	No sé si está suficientemente regulada, pero hay muchas cuestiones que podrían mejorar. Sé que en otros países no es como aquí, es muchísimos

suficientemente regulada? ¿Sabe si en otros países pasa lo mismo?	más serio y para poder acceder hay que tener una carrera o un master. Por ejemplo, en Alemania es muy difícil acceder en el ámbito policial como intérprete. De hecho, en el caso judicial para poder acceder tienes que tener incluso la nacionalidad y tienes que llevarles tus antecedentes penales; es algo mucho más serio. Por ejemplo, si yo ahora me voy a Alemania tengo posibilidad cero para acceder como intérprete en al ámbito policial, tendría que luchar muchísimo. De hecho, si en su día a mí me hubieran hecho una prueba de nivel con el vocabulario y terminología que tenía, no sé si hubiera pasado.
28. ¿Conoce el modelo de contratación de intérpretes en el ámbito policial en España? ¿Qué opina al respecto? ¿Sabe si dista mucho del de otros países?	El modelo actual de contratación es el de SeproTec y hay un poco de desbarajuste. Me parece muy injusto, creo que los intérpretes son explotados. A mí me gusta trabajar en el ámbito policial porque mes siento a gusto, me gusta, voy sin miedo y seguridad. Yo renuncié a trabajar con el ámbito judicial con el alemán. Cuando asisto a hacer un servicio con el ámbito policial con el alemán sé que no será un servicio en el que me aparezca algo que yo no pueda controlar. En cambio, además, tengo apoyo de mis compañeros policías y el abogado; sé que puedo apoyarme en ellos y en cualquier caso puedo salir adelante, no perder nervios, no ponerme histérica y no tener ansiedad, porque en alguna ocasión en medio de un juicio me ha dado un ataque de ansiedad. Por otra parte, ¿por qué he renunciado a trabajar en el ámbito judicial? Porque tú cuando llegas allí no sabes con lo que te vas a encontrar, no tienes tiempo de preparación ni de buscar. Además, cada cuatro o cinco meses iba una vez, no hacia este servicio a menudo y no podía adquirir

	práctica.
29. ¿Qué mejoraría en su trabajo?	La formación, la valoración, la remuneración, pero, sobre todo, las condiciones laborales con las que trabajamos, ya que son pésimas. Un intérprete también necesita, aunque nos guste muchísimo nuestro trabajo, también necesita sentirse realizado. Cuando vas a realizar un servicio y realmente ves que la remuneración es tan poca, pues no te sientes valorada. Yo cuando comparo que voy a hacer un servicio como freelance y puedo ganar entre 40 y 64 euros y cuando voy a trabajar para otras empresas no estoy siendo bien remunerada. El Estado paga muy bien a SeproTec, unos 40 euros la hora y a los intérpretes les paga entre 8 o 10. El desplazamiento es una cosa complicada. Los quilometrajes siempre se pagan y luego algunas veces te pagan las horas de desplazamiento, otras veces no. Me gusta mucho trabajar en los servicios públicos, por este motivo trabajo con SeproTec, pero no podría vivir solo de esta empresa. Yo trabajo como intérprete *freelance*, hago traducciones para los juzgados y, además, trabajo de administrativa y en un centro de menores alemanes. Hago todas esas cosas, porque si no las hiciera no podría sobrevivir. Con SeproTec la faena no es estable, un mes puedes ganar 500 €, otro mes 700 € y al otro a lo mejor 1000 €. Tenemos mucha inestabilidad, pero cuando te gusta te vas adaptando.
30. ¿Cómo valoraría su experiencia de trabajo	Muy bien, ya que entre otras cosas han llegado a defenderme cuando ven que el detenido me está

como intérprete con la policía? ¿Cree que los policías actuaron de forma adecuada o cambiaría algo?	intimidando o molestando. Yo personalmente, según mi experiencia, trabajar en las dependencias policiales a mí me gusta. Sí que me he encontrado con algún policía que no me dejaba hacer mi trabajo y he tenido que marcar como límites diciendo: «yo he venido aquí a leerle sus derechos y si el señor te dice que sin gafas no puede ver y usted le ha dado los derechos en georgiano por algo estoy aquí; déjeme hacer mi trabajo». Pero muy pocas veces ha pasado esto, pero cuando ha pasado he actuado y les he dicho que para qué me han llamado. 95 % no tengo quejas.
31. ¿Cree que los policías deberían estar formados para saber cómo trabajar conjuntamente con intérpretes? ¿Por qué?	Yo creo que sí. Igual que los intérpretes deberían tener una formación en el ámbito policial, pues los policías también deberían tener formación en cuanto al ámbito de interpretación. Estos policías deberían tener una mini formación para saber en qué consiste la traducción y en qué consiste la interpretación, para poder saber diferenciar bien. Luego en qué consiste el trabajo del intérprete, que esto también se confunde muchísimo, ya que cuando vean que el intérprete no hace su labor le podrán decir que no está cumpliendo los códigos del intérprete y así se evitará toda confusión. Otro aspecto sería que aprendan a hablarle directamente a la persona y no al intérprete. Una formación básica para que tengas las ideas claras para facilitar el trabajo.
32. Y, por lo tanto, ¿cree que los intérpretes también deberían recibir formación para saber	Sí, ya se ha comentado antes.

cómo trabajar conjuntamente con la policía?	
33. ¿Considera que los intérpretes con los que ha trabajado tenían un buen nivel de formación y especialización en el ámbito policial?	Ya se ha comentado antes que en algunos casos sí, pero la mayoría la han ganado con experiencia porque no la tenían previamente.
34. ¿Cree que los intérpretes están bien valorados por parte de la sociedad?	Sinceramente creo que no, no se valora la labor del intérprete en términos generales. Luego hay personas que te lo agradecen y saben la labor que estás haciendo, que a veces es complejo y que a veces es fácil.

Entrevista Intérprete 5:

1. ¿Cuál es su lengua materna?	Georgiano.
2. Además del español, ¿qué otras lenguas domina?	Un poquito ruso, pero hace tiempo que como no tengo practica no sé hasta qué nivel estoy ahora mismo. Además, el español y un poquito el catalán.
3. ¿Qué estudios previos tiene?	El bachillerato y algún curso.
4. ¿Cuál es su profesión actual? En el caso de que sea intérprete, ¿está especializado en la interpretación policial?	Yo me considero como que estoy especializada y soy intérprete, más que nada porque llevo trabajando de esto en SeproTec desde el 2009.
5. ¿Ha recibido algún tipo de formación específica en interpretación policial?	No, lo que he recibido ha sido lo que me he ido encontrando en el trabajo y el SITEL, el programa que utilizamos para la transcripción de las escuchas telefónicas.
6. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando como intérprete para la policía?	Desde el 2009.
7. ¿Cómo ha accedido a prestar sus servicios en la policía?	A través de un conocido policía, pues me comentó que existía una empresa de interpretaciones y que fuera para dejar el curriculum y pues que igual me iría bien y así fue. Para empezar, me hicieron un pequeño test, no me acuerdo cuántas preguntas

	eran, tal vez cincuenta o setenta, pero más que nada en castellano, porque ya con la lengua materna que tú llegas habiendo acabado bachillerato pues ya se entiende que como es tu lengua materna pues ya la dominas. Para que respondas bien las preguntas y puedas traducir un poquito medianamente bien, pero no sé si actualmente se sigue haciendo esto.
8. ¿Para qué empresa/institución trabaja?	SeproTec y Alarabi, lo que pasa ahora mismo es que Alarabi no tiene la competencia. Lo que tiene competencia con las instituciones más sociales.
9. ¿Para qué cuerpos policiales trabaja o ha trabajado?	La mayoría de veces que he tenido todo el trabajo, digamos, 98 %, son para el cuerpo de los Mossos y sí es verdad que he trabajado también para Policía Nacional y luego para los juzgados, hospitales, para servicios sociales, también, aunque poco.
10. ¿Cómo se requieren habitualmente sus servicios?	A través de la empresa SeproTec o la empresa que en ese momento tengan el contrato o estén colaborando. Siempre es a través de la empresa, luego dependiendo del trabajo pues, claro, la empresa se pone en contacto conmigo directamente, aunque luego también tengo contacto directo con la policía para no ir llamando todos los días. Como normalmente yo trabajo para intervenciones es más fluido la comunicación que tengan directamente conmigo que todos los días a través de la empresa.
11. Cuando se requieren sus servicios de interpretación,	Eso depende, si es ya organizado para una intervención telefónica y ya se me asigna el servicio, pues ya la organización se lleva muy bien,

¿considera que la policía avisa con el tiempo suficiente como para poder prepararse su trabajo? ¿Y para poder desplazarse hasta el lugar en el que tiene que interpretar?	pero si es, por ejemplo, tienes que ir a leer los derechos a un detenido a cualquier comisaría, pues eso se te avisa y tienes que ir ya y este ya, evidentemente, no es viable.
12. ¿Podría describirme en qué consiste su jornada laboral?	Los horarios, por ejemplo, comento lo mismo. Si ya se me asigna un servicio, los horarios ya los organiza directamente el grupo, pues dependiendo, evidentemente, el grupo criminal que están organizando, pues eso depende mucho de este grupo. Si hay un grupo criminal que están actuando por las mañanas, mis horarios, evidentemente, serán por las mañanas, aunque igual de repente sale una conversación que tienen que actuar y salir por la noche a las dos de la noche, pues el horario será este. Donde yo tengo el trabajo es en dependencias policiales, luego a través de mí ellos si hay posibilidad que yo les ayude, porque ellos evidentemente no entienden georgiano, yo escuchando la intervención y lo que dicen, pues a través de mí ellos tienen posibilidad de saber exactamente cómo actuar. Y mis horarios siempre dependen del grupo criminal que están investigando y del grupo policial, que tiene su horario y es un grupo formado por agentes con sus horarios de mañana y de tarde.
13. ¿Cuáles son las dificultades con las que se enfrenta con más frecuencia en su trabajo	Las traducciones literales, por ejemplo, a veces de la lengua mía, el georgiano, al castellano carece de sentido. Tienes que adaptarlo y es puramente la interpretación, es decir, cuando por ejemplo un

a la hora de interpretar?	grupo criminal pues utiliza las jergas, porque yo lo conozco, pero aquí no tiene sentido que traduzcas. Tienes que explicarlo lo que significa y es pura, pura interpretación. Igual es eso, solamente la dificultad con la que como yo se pueden encontrar los otros intérpretes. Lo más dificultoso es interpretar algo y explicar algo que aquí no existe.
14. ¿Podría explicarme un caso en el que se haya encontrado que fuese especialmente complicado?	No es ni cultural ni nada, pero había un caso que llevaban los Mossos del grupo que investigaba y yo escuchando hay mucha gente que cuando se droga se cambia totalmente la voz y yo escuchando una voz, pues la voz era de mujer todo el rato. Y cuando empezamos la investigación, cuando no sabemos todavía los nombres de las personas, ponemos «hombre 1», «hombre 2» o «mujer 1», «mujer 2» y luego vamos completando a lo largo del tiempo y había una persona que todo el rato la escuchaba como mujer. Al final, dentro de un mes, nos hemos enterado que todo el rato cuando escuchaba a esa persona estaba drogado y cambiaba la voz. Claro, yo todo el rato iba diciendo: «mira, la mujer está yendo a tal sitio, está cruzando el semáforo» y los agentes que estaban en el seguimiento estaban buscando a una mujer y era un hombre. ¡Eso me quedó marcadísimo! Claro, porque yo estoy a través de todas las pantallas y no veo nada más que la voz, y esa voz hay que interpretarlo. Realmente durante mucho tiempo, muchos días haciendo el seguimiento buscamos a una mujer y eso hacía que las cosas no encajasen.
15. ¿Tiene contacto con otros intérpretes que	No, ninguno, con nadie por motivos de seguridad.

trabajen en la policía con su misma combinación lingüística u otras? ¿Cuáles?	
16. ¿Considera que entre su trabajo y el de otros compañeros hay diferencias laborales? ¿Por qué? ¿Cuáles?	Tampoco lo sé, aunque hay algunos que tienen como contratos y yo tengo más relación colaboradora, no estoy con el contrato. A mí, por ejemplo, requieren mi servicio y me dan alta y baja, alta y baja, y si es, por ejemplo, pues necesitamos que me asignen un servicio de tres meses pues son tres meses de alta y luego se me da de baja; son colaboraciones, no estoy en plantilla. Tienen personal en plantilla y primero siempre llamaran a ellos para cubrir sus servicios y luego ya tiran de los colaboradores si necesitan algo que los otros no pueden.
17. ¿Cree que para que un intérprete pueda trabajar en el ámbito policial antes debería formarse como intérprete y luego especializarse en este ámbito? O, por lo contrario, ¿cree que cualquier persona puede trabajar como intérprete?	Yo, desde mi punto de vista, yo diría que cualquier persona puede trabajar como intérprete, pero es verdad, más que nada por la experiencia que yo estoy observando, cuando ya entramos en los servicios policiales, yo creo que ahí debería haber una pequeña formación para intérpretes desde la empresa como dentro de la policía, aunque fuera algo pequeño, porque yo creo que es mucho más mayor la responsabilidad que llevas colaborando con ellos. Y no es lo mismo ir a las dependencias policiales y leer unos derechos, que es una ayuda a los detenidos, que ya llegas dentro y ya estás trabajando con ellos. Esto debería ser un poquito enfocado desde otra forma. Yo creo que es mucho mayor el compromiso de un intérprete con la policía, no puedes meter ahí cualquier persona y que sepa cómo funciona y la información. Una vez

	te entrevistan ahí y saben cómo trabajas, ya le piden a la empresa que seas siempre tú, porque saben que no vas a fallar y siempre tiran de ti, pero cuando una persona va por primera vez creo que deberían tener una entrevista seria.
18. ¿En qué situaciones ha tenido que interpretar para la policía? Y, ¿cuál es la más habitual?	He tocado todos los ámbitos, pero los más habitual investigaciones e intervenciones telefónicas.
19. En su trabajo como intérprete policial, ¿en alguna ocasión ha tenido que adaptar el nivel del lenguaje (rebajar o subir el registro utilizado por los interlocutores) de la persona para la cual interpretaba? ¿Por qué lo hizo?	Sí, sí, siempre pasa esto, porque llegas ahí con tu certificado del derecho, de las leyes y hay personas que por mucho que expliques el lenguaje formal pues necesitan un lenguaje más coloquial y lo adaptas y no problema.
20. ¿Qué tipo de interpretación suele utilizar habitualmente?	Simultánea y consecutiva, aunque quizás más consecutiva. En los juzgados es verdad que quizás es más simultánea.
21. ¿En alguna ocasión se ha encontrado que desconocía los equivalentes de la terminología especializada o los argots? ¿Qué ha hecho para salvar la situación?	Sí, las jergas, los argots. Hay muchos argots que utilizan los integrantes de los grupos criminales. Todo su lenguaje es de la calle, son argots, son jergas y es lo que hay que interpretar. Hay que explicar cada jerga y cada argot lo que quieren decir, porque si lo traduces literalmente carece totalmente de sentido.

22. ¿En alguna ocasión ha tenido que interpretar en una lengua que conoce pero que no es su lengua de trabajo?	Sí.
23. En caso afirmativo, ¿cuál fue el motivo?	Por ejemplo, algunas veces en intervenciones telefónicas normalmente se mezcla. Los georgianos hay muchas personas dependiendo de la edad lo mezcla. Los georgianos tienen muchas veces contacto con los armenios y se comunican en ruso. El vocabulario que ellos utilizan entre ellos yo puedo dominar, porque es algo aprendido, no es un vocabulario formal y este tipo de interpretaciones siempre lo he hecho, porque puedo dominarlo.
24. ¿Tiene constancia de que en ocasiones los policías cuando interactúan con un extranjero acuden a un compañero que supuestamente sabe idiomas en lugar de acudir a un intérprete? ¿Podría darme un ejemplo?	No lo sé exactamente, aunque quizá eso pase más con el inglés. Eso sí que sé que lo hacen, porque con los georgianos si alguno hablaba inglés y algún policía sabe ingles pues se comunican y más o menos se entiende.
25. En caso afirmativo, ¿cree que esa manera de proceder por parte del policía es correcta o todo lo contario, puesto	No, yo creo que es algo positivo, porque en este momento tanto el detenido, la persona que está necesitado de cualquier cosa, necesita comunicar con alguien, yo creo que es muy positivo desde mi punto de vista.

que se ha puesto en riesgo la calidad de la interpretación y se ha quebrantado algún pilar del código deontológico de los intérpretes (imparcialidad, fidelidad, confidencialidad y profesionalidad)?	
26. ¿Conoce cuál es la situación del intérprete policial en España?	No, no es un horario estable ni muchos menos. De hecho, todos los intérpretes siempre se quejan de eso, yo no me quejo porque es algo que me gusta y no depende exclusivamente de eso. Y tampoco está bien pagado, la persona que se implica o se mueve, ahora vete ahí o al juzgado o a la policía y luego por ahí, pues todo esto no está bien pagado. Donde yo trabajo en las intervenciones telefónicas sí que está un poquito mejor valorado, porque es un horario fijo y si tu excedes al horario, pues ya son horas extras. Al principio, cuando empecé en SeproTec en 2009 no teníamos ni contrato, ni alta y baja en Seguridad Social, sino que éramos como medio autónomos y facturábamos nosotros. Entonces era totalmente distinto lo que tú facturabas la hora, facturabas el desplazamiento, etc. y estaba mucho mejor pagado, estoy hablando del triple de lo que se está pagando ahora. Ahora, aunque una interpretación sea de cinco minutos, se cuenta una hora, es el mínimo, y luego va por cuartos de hora. Eso siempre cuando empiece la traducción y si no empieza la traducción y es simplemente la espera, por ejemplo, hay muchas veces que estás en el juzgado esperando y no aparece la persona citada, pues ese tiempo de espera te cuenta como

	una espera de una hora. Siempre el mínimo es una hora, aunque sea de espera o interpretación.
27. ¿Cree que la figura del intérprete en el ámbito policial en España está lo suficientemente regulada? ¿Sabe si en otros países pasa lo mismo?	Yo creo que aquí lo que es el trabajo de intérprete dentro ya de dependencias policiales, ellos mismos lo tienen regulado lo que puede hacer un intérprete dentro, los permisos que dan y lo que puede hacer o lo que no puede hacer. Lo que yo veo no hay una regulación, claro tú vas ahí y interpretas, das servicio y ya. En otros países no sé cómo funciona, la verdad.
28. ¿Conoce el modelo de contratación de intérpretes en el ámbito policial en España? ¿Qué opina al respecto? ¿Sabe si dista mucho del de otros países?	A través de SeproTec.
29. ¿Qué mejoraría en su trabajo?	Yo tiraría de la formación, primero, y luego la remuneración.
30. ¿Cómo valoraría su experiencia de trabajo como intérprete con la policía? ¿Cree que los policías actuaron de forma adecuada o cambiaría algo?	No, yo siempre encantada de lo que veo. Ellos siempre trabajan al máximo de todo lo que pueden, los medios que tiene y si pueden hacer algo más pues siempre lo hacen.
31. ¿Cree que los policías deberían estar formados para saber cómo	Yo creo que esto ya con la práctica todos lo saben. Ahí la formación es un poquito subjetiva, ya viene de por sí que es otra lengua que puede

trabajar conjuntamente con intérpretes? ¿Por qué?	ser que no exista una traducción literal y que no exista una traducción lógica entre un idioma y otro. Así que una formación específica para ellos yo no lo veo, ya saben de qué va mi trabajo.
32. Y, por lo tanto, ¿cree que los intérpretes también deberían recibir formación para saber cómo trabajar conjuntamente con la policía?	Sí, los intérpretes deberían recibir formación. Ahí sí que lo veo un poquito más necesario.
33. ¿Considera que los intérpretes con los que ha trabajado tenían un buen nivel de formación y especialización en el ámbito policial?	He trabajado varias veces con un intérprete de armenio, porque la investigación que se hacía entre dos grupos criminales que se mezcla se necesitaba el idioma armenio. Este intérprete no tenía ninguna práctica, es más, era la primera vez que lo hacía, pero cuando surgía georgianos con armenios siempre venía ese intérprete. Más que nada por la confianza y porque ya sabes cómo trabaja. De hecho, yo la primera vez tampoco tenía ninguna formación ni ninguna experiencia y me decían: «esto funciona así, tienes que escuchar e ir diciendo» y luego ya con el tiempo pues aprendes un montón de cosas.
34. ¿Cree que los intérpretes están bien valorados por parte de la sociedad?	Sí, yo creo que sí, siempre se ve bien cualquier ayuda en la sociedad, aunque no seas un intérprete de verdad. Al menos en ese sentido yo me he sentido siempre así.

Entrevista Intérprete 6:

1. ¿Cuál es su lengua materna?	Árabe.
2. Además del español, ¿qué otras lenguas domina?	Árabe, francés y algo de inglés.
3. ¿Qué estudios previos tiene?	Título de Técnico Superior.
4. ¿Cuál es su profesión actual? En el caso de que sea intérprete, ¿está especializado en la interpretación policial?	Intérprete especializado.
5. ¿Ha recibido algún tipo de formación específica en interpretación policial?	No, parte de mi formación la he adquirido con la experiencia y a través de conocimientos personales.
6. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando como intérprete para la policía?	Tres años.
7. ¿Cómo ha accedido a prestar sus servicios en la policía?	A través del curriculum y de la entrevista personal.
8. ¿Para qué empresa/institución	Ofilingua.

trabaja?	
9. ¿Para qué cuerpos policiales trabaja o ha trabajado?	Policía Nacional.
10. ¿Cómo se requieren habitualmente sus servicios?	Mi trabajo es presencial.
11. Cuando se requieren sus servicios de interpretación, ¿considera que la policía avisa con el tiempo suficiente como para poder prepararse su trabajo? ¿Y para poder desplazarse hasta el lugar en el que tiene que interpretar?	La policía avisa con el suficiente tiempo, salvo alguna actuación puntual en la que se requiere interpretación momentánea (detención de última hora para saber los datos personales básicos de la persona detenida).
12. ¿Podría describirme en qué consiste su jornada laboral?	Mi jornada laboral es de ocho horas diarias de lunes a viernes, salvo casos urgentes en horario extra (fuera del horario laboral y fin de semana). Las tareas a realizar parten desde labores de traducción e interpretación en redes sociales, documentos, fotos, escuchas telefónicas, etc.
13. ¿Cuáles son las dificultades con las que se enfrenta con más frecuencia en su trabajo	Alguna que otra dificultad en cuanto al dialecto que cambia según la región en países como Marruecos, Argelia, Siria, que disponen de dialectos diferentes según la situación geográfica de la persona que se le toma declaración o se la

a la hora de interpretar?	entrevista.
14. ¿Podría explicarme un caso en el que se haya encontrado que fuese especialmente complicado?	Un caso especialmente conflictivo fue el que tuve con una mujer en el ámbito de la violencia de género debido a la delicadeza con la que había que tratar a esa mujer a nivel emocional y humano. Fue duro tener que escuchar un testimonio desgarrador según los detalles que iba contando.
15. ¿Tiene contacto con otros intérpretes que trabajen en la policía con su misma combinación lingüística u otras? ¿Cuáles?	No tengo ningún contacto directo con ninguno.
16. ¿Considera que entre su trabajo y el de otros compañeros hay diferencias laborales? ¿Por qué? ¿Cuáles?	Lo desconozco.
17. ¿Cree que para que un intérprete pueda trabajar en el ámbito policial antes debería formarse como intérprete y luego especializarse en este ámbito? O, por lo contrario, ¿cree que cualquier persona puede trabajar como intérprete?	Sí, la persona debería estar formada y especializada en este ámbito para facilitar la labor que la policía requiere y ofrecer un buen servicio.

18. ¿En qué situaciones ha tenido que interpretar para la policía? Y, ¿cuál es la más habitual?	Situaciones de traducción de textos, interpretaciones de páginas en redes sociales, toma de declaraciones de detenidos, inmigrantes ilegales e investigaciones. No obstante, la más habitual son las detenciones.
19. En su trabajo como intérprete policial, ¿en alguna ocasión ha tenido que adaptar el nivel del lenguaje (rebajar o subir el registro utilizado por los interlocutores) de la persona para la cual interpretaba? ¿Por qué lo hizo?	Sí, he tenido que adaptar el nivel del lenguaje según el nivel cultural e intelectual de la persona interrogada. Bien porque no tenía estudios o bien porque no entendía el dialecto utilizado, ya que tal vez el dialecto con el que yo le hablaba era diferente al de su lugar de origen.
20. ¿Qué tipo de interpretación suele utilizar habitualmente?	Suelo utilizar la simultánea y la consecutiva.
21. ¿En alguna ocasión se ha encontrado que desconocía los equivalentes de la terminología especializada o los argots? ¿Qué ha hecho para salvar la situación?	En alguna ocasión, ya que algunos dialectos son difíciles de entender y en consecuencia la terminología también, por lo que para salvar la situación he recurrido al árabe clásico, que es el que predomina en el mundo árabe, y así salir airosa de la situación y entender con otras palabras lo que en un principio era difícil de entender.
22. ¿En alguna ocasión ha tenido que interpretar en una lengua que conoce pero que no es su	Sí.

lengua de trabajo?	
23. En caso afirmativo, ¿cuál fue el motivo?	En una ocasión se dio el caso de un detenido de nacionalidad francesa con el que tuve que actuar y ayudar para poder recabar datos, ya que el detenido no hablaba nuestro idioma (español).
24. ¿Tiene constancia de que en ocasiones los policías cuando interactúan con un extranjero acuden a un compañero que supuestamente sabe idiomas en lugar de acudir a un intérprete? ¿Podría darme un ejemplo?	Sí, en los casos en los que los policías trabajan fuera y han tenido que recurrir a algún compañero que tiene conocimientos básicos sobre el idioma. Esto lo hacen para ganar tiempo, porque en esos casos llamar a un intérprete tarda unos cuarenta minutos.
25. En caso afirmativo, ¿cree que esa manera de proceder por parte del policía es correcta o todo lo contario, puesto que se ha puesto en riesgo la calidad de la interpretación y se ha quebrantado algún pilar del código deontológico de los intérpretes (imparcialidad, fidelidad, confidencialidad y profesionalidad)?	Me parece correcta su actuación, ya que el objetivo final era actuar y salvar la situación en el momento. Además, no ha actuado de forma oficial como intérprete por lo cual no ha quebrantado ningún código. Ha sido una actuación puntual y operativa en la que el policía ha utilizado sus propios recursos.
26. ¿Conoce cuál es la	La situación del intérprete en España está

situación del intérprete policial en España?	delicada, ya que está ante una situación de presión bajo las grandes empresas que prestan este servicio y que en algunos casos contratan a personas sin haber analizado su historial de antecedentes penales y el puesto lo requiere en cuanto a confidencialidad de la información.
27. ¿Cree que la figura del intérprete en el ámbito policial en España está lo suficientemente regulada? ¿Sabe si en otros países pasa lo mismo?	En mi caso, trabajo para una empresa a nivel nacional que tiene a sus trabajadores bien regulados. Desconozco la situación de otros países.
28. ¿Conoce el modelo de contratación de intérpretes en el ámbito policial en España? ¿Qué opina al respecto? ¿Sabe si dista mucho del de otros países?	Sí, opino que se podrían mejorar algunos aspectos. Desconozco el modelo de contratación de intérpretes en el ámbito policial en otros países.
29. ¿Qué mejoraría en su trabajo?	En líneas generales, las condiciones laborales son buenas. No obstante, hay algunos aspectos que se podrían mejorar como las condiciones personales: vacaciones, días de asuntos propios, etc.
30. ¿Cómo valoraría su experiencia de trabajo como intérprete con la policía? ¿Cree que los policías actuaron de forma adecuada o	Mi experiencia como intérprete para la policía es muy buena. Creo que actúan de manera adecuada según cada circunstancia que se les presenta.

cambiaría algo?	
31. ¿Cree que los policías deberían estar formados para saber cómo trabajar conjuntamente con intérpretes? ¿Por qué?	No lo creo, porque hay buena conexión, ya que se alcanza el objetivo deseado por parte del policía: trasladar la información y traducción correcta.
32. Y, por lo tanto, ¿cree que los intérpretes también deberían recibir formación para saber cómo trabajar conjuntamente con la policía?	Sería conveniente recibir una formación básica sobre protocolos, cómo actuar en distintas operaciones según la gravedad, gestión del estrés (en los casos en los que tengas que tratar con personas conflictivas, terroristas, etc.).
33. ¿Considera que los intérpretes con los que ha trabajado tenían un buen nivel de formación y especialización en el ámbito policial?	No he tenido contacto con ningún otro intérprete.
34. ¿Cree que los intérpretes están bien valorados por parte de la sociedad?	Creo que sí, hacen una labor muy grande siempre con el fin de ayudar a los demás y facilitar la comunicación y fluidez de la misma. Los intérpretes únicamente queremos solventar las diferentes situaciones que se nos presentan de manera justa, ofreciendo nuestros conocimientos y experiencia, sin olvidar nuestro lado humano.

Anexo 6. Transcripción de la entrevista realizada a un responsable de Dualia

Entrevista Responsable 1:

1. ¿Cuál es su lengua materna?	Mi lengua materna en primer lugar es el español.
2. Además del español, ¿qué otras lenguas domina?	Mis lenguas de trabajo son el portugués, el inglés, el francés y el eslovaco.
3. ¿Qué estudios previos tiene?	Soy Licenciado en Traducción e Interpretación por la Universidad de Granada y además también soy diplomado en Ciencias Empresariales en Eslovaquia.
4. ¿Cuál es su profesión actual? En el caso de que sea intérprete, ¿está especializado en la interpretación policial?	Soy intérprete. No puedo decir que estoy especializado en la policial. Podría decir que estoy especializado en la interpretación en los servicios públicos.
5. ¿Para qué empresa trabaja?	La empresa para la que yo trabajo es Dualia Teletraducciones S.L., que es una empresa dedicada exclusivamente a la interpretación telefónica principalmente en servicios públicos, aunque también tiene clientes de empresa privada.
6. ¿Para qué cuerpos policiales trabaja o ha trabajado?	Principalmente, Policía Nacional y Local, la Guardia Civil y la Ertzaintza. Actualmente, quizás por volumen, andaría a la par Nacional y Guardia Civil. Con Local menos, también es verdad que como no depende de nosotros que depende de la

	frecuencia de lo que ocurra en las llamadas, va a depender muchísimo de porqué llama la gente. A lo mejor llama alguien porque le han forzado la puerta de la casa, pues ya es el 112 quien se encarga de si esto va para Nacional o para Local. Nosotros ahí no tenemos nada que ver, pero vemos que por frecuencia principalmente atendemos temas de Policía Nacional o Guardia Civil, y Guardia Civil casi siempre va a ser tráfico o aquellos incidentes que ocurren en pueblos pequeños que no tienen comisaría.
7. ¿Cree que para que un intérprete pueda trabajar en el ámbito policial antes debería formarse como intérprete y luego especializarse en este ámbito? O, por lo contrario, ¿cree que cualquier persona podría trabajar como intérprete?	Yo considero que deberían de formarse primero como intérpretes y luego ya especializarse en los servicios públicos y añadir ahí lo policial, pero la realidad nos dice que hay muchísimas lenguas en las que no hay formación. Y ahí tenemos que trabajar con intérpretes *ad hoc* y estos intérpretes *ad hoc*, muchos de ellos, que es la realidad que yo vivo, se dejan formar mientras están ya trabajando. Entonces, eso es un tándem muy positivo. Es muy diferente de aquellos *ad hoc* que son intérpretes naturales porque son hijos de inmigrantes o porque siempre interpretaron para sus padres o cosas así, pero no tienen ningún interés en formarse en la profesión. En cambio, hay algunos que de un tiempo a esta parte están muy interesados en la formación para convertir esta situación que ellos tienen como intérpretes naturales y convertirlo en una profesión. De hecho, es muy gratificante cuando de verdad se dejan formar y cuando aquí los tenemos en las sesiones de formación, porque evidentemente para los contratos que firmamos a mí me exigen tener intérpretes formados en inglés, francés,… pero no me pueden exigir, aunque me lo piden, es irreal conseguir a un intérprete de wólof o

	de bambara. Entonces esta gente se debe formar por desgracia *a posteriori*. De hecho, un nicho de intérpretes son muchas veces los propios centros de inmigrantes. Cuando tienes personas que han llegado a través de inmigración irregular, principalmente, que han solicitado asilo, que con el tiempo han seguido, por ejemplo, el programa de Cruz Roja, se han formado en español y tienen una lengua muy, muy minoritaria y le das la oportunidad y la acepta, ha encontrado un trabajo. Y muchas veces cuando hay oleadas de inmigración que a mí me deja sin intérpretes es interesante decirles a las trabajadoras de Cruz Roja que en cuanto despunte uno dímelo y yo lo contrato, le hago contrato y lo pongo a trabajar.
8. ¿Cuáles son las dificultades con las que se enfrenta con más frecuencia en su trabajo a la hora de interpretar?	Dentro de nuestra realidad como intérpretes telefónicos tenemos algunas dificultades que son distintas a los presenciales. Para empezar, tenemos una carencia visual, pero esto también hay que entender que en las producciones académicas ya se está abandonando la idea de que los intérpretes telefónicos tienen una carencia de aporte visual como un hándicap. Sino que nosotros por la naturaleza de nuestro trabajo nunca hemos visto, así que no es que nos falte; este medio no tiene aporte visual. Entonces aquí trabajamos meramente con las descripciones, con la voz y con los ruidos que tenemos alrededor. Tenemos otras salidas, otras formas de hacer el trabajo. También por estar trabajando con ciertas autoridades, si nos queremos meter en el asunto policial, hay una tensión añadida. Aunque queramos siempre considerar al agente de policía como alguien que te va a ayudar hay una tensión

	que se traslada a todas las partes. Y esa tensión en ocasiones genera un ruido que afecta a la interpretación. El mero hecho de saber que tienes en la línea a un agente de policía ya añade una carga de estrés. A veces en la interpretación telefónica cuando vas teniendo autoridades, jerarquías, se crea un estrés y a veces ese estrés, hay ocasiones que los propios profesionales no contribuyen en disminuir.
9. ¿Tiene constancia de que en ocasiones en la policía cuando necesitan interactuar con un extranjero recurren a intérpretes no profesionales? ¿Qué opina al respecto?	Te puedo decir que yo tengo plena constancia de que eso era así y, tengo la sensación, de que cada vez es menos. Desde la irrupción de los contratos de licitaciones públicas, ya lo veo mucho menos. Yo ejerzo como intérprete presencial en la policía en Extremadura, esto es muy rural, entonces aquí tradicionalmente se tenía un listado de intérpretes y ya está. Y gran parte de esos intérpretes eran de los bazares o cosas así, hasta que empezaron los contratos de licitación. Es como que ya lo han derivado a la empresa, ya no se encargan ellos. Yo veo que esto había sido así, pero voy viendo que con aquello de haber contratado una empresa para hacer todo ya lo dejan en manos de la empresa. Esa es mi sensación. En telefónica es distinto porque no tenemos tanto contacto directo con los policías. Principalmente, creo, que si la policía tiene contrato con una empresa, si llaman al del bazar no le pueden pagar, porque es obligatorio que el cobro venga por la empresa, que para algo ganó la licitación y el del bazar no cobraría nunca.
10. ¿Cree que los policías deberían estar formados para saber cómo trabajar conjuntamente con intérpretes? ¿Por qué?	Hombre, es un precioso desiderátum, pero probablemente tiene más de deseo que realidad. Deber deberían, pero hay comisarias como la de Yorkshire que tienen videos que a los agentes le explicar cómo trabajar con intérpretes. Hay otras

	acciones, por ejemplo, aquí en España se hizo el proyecto SOS-VICS, imagino que lo habrás encontrado para tu TFG, que tiene un manual para que los agentes sepan cómo trabajar en contextos de violencia de género. Dudo mucho que nadie se lo haya leído. Es muy bonito, pero poco práctico. Ahora sí, aquello que yo vi de los videos de un minuto en aquella comisaría me parecieron una gran idea. Yo sería feliz si la policía entendiese a los intérpretes como una herramienta más dentro de todas las herramientas que tienen y cómo utilizar esa herramienta. Ya aspirar a que nos consideren un perito, no lo han hecho nunca, ojalá, que es realmente lo que somos. Igual que el abogado de oficio, pero por algún motivo al abogado se le respeta muy bien pero no al intérprete. Ahora bien, aquí con esto también cargo las tintas con los intérpretes, ya que no se hacen respetar. Tengo muchos compañeros, por ejemplo, que en comisaría les han negado utilizar la libreta de toma de notas. A mí también me han intentaron negar en una ocasión y le dije: «perdona, pero es que esta es mi herramienta de trabajo y voy a trabajar con ella». Además, yo cogí y le enseñé cómo se hacía la toma de notas. Cuando yo le explico a un agente qué es la toma de notas y en qué consiste, entonces entiende que yo la necesite para trabajar y entonces me dice: «ah, pues continua». Esa parte docente muchos intérpretes no la hacen. También es verdad que la interpretación policial a nivel de empresa licitada tiende a tener intérpretes que no son intérpretes formados.
11. ¿Cree que la figura del intérprete en España está lo suficientemente	No, no creo que te encuentres a nadie que te diga que sí. Esto atañe a los policías, cuando tienen esta norma que creo que era del 1882. Esta que

regulada? ¿Sabe si en otros países pasa lo mismo?	decía que se buscará a un intérprete jurado y si no lo hubiera o hubiere a un maestro de escuela y si no lo hubiera o hubiere… ya con eso te dice que la legislación española mucha consideración no le da al intérprete. Y luego volvemos a lo mismo, cualquiera en nuestro país puede interpretar. Además, la Directiva Europea del 2010 no se ha transpuesto. Pero piensa que cuando se iba a votar el hemiciclo estaba vacío, solo estaba Gaspar Llamazares que fue el que se comprometió con el grupo de intérpretes jurados de APTIJ a estar y no había nadie más. Yo sí creo en los registros de traductores e intérpretes según lo que se vaya a hacer y quizás no haga falta que sean jurados. Aparte, una realidad que tenemos en España es que la inmensa mayoría de los traductores e intérpretes jurados que aparecen en el listado del ministerio no interpretan. Entonces, la Directiva lo que proponía era hacer dos listados, uno de traductores y otro de intérpretes, para servicios públicos que pudieran pasar un examen o que pudieran demostrar su formación, pero aquí se produjo una trampa. En la última redacción del documento decía que el listado se compondrá de personas físicas y jurídicas. ¿Por qué en un listado de traductores e intérpretes hay empresas? Y ahí fue donde se produjo la gran discusión y nunca más se ha avanzado ni una coma más. Además, eso ocurrió de un día para otro aparece eso de «y jurídica» y ya tienes en el listado a SeproTec, por ejemplo. Y entonces ya cualquiera que SeproTec, Ofilingua o cualquier empresa pueda enviar bajo su paraguas, se entendería como que está amparado por la Directiva, lo cual no es cierto. Entonces, claro, con esa trampa no

	nos vamos a hacer respetar nunca. Ahí hubo un movimiento político para que apareciese eso ahí. Sí es cierto que ha habido algunas ocasiones en la que algunos profesionales han respetado muchísimo la labor de los intérpretes. Hay dos famosos. Uno de ellos es la fallecida Pilar de Luna, por ejemplo, que es una de las pocas juezas que expulsaba a intérpretes y era famosa por eso. Cuando ella veía que el intérprete no ofrecía la calidad necesaria lo quitaba. Y el juez Bermúdez, el que se encargó del asunto del atentado de Atocha también, de hecho, se le dio un premio por el respeto que le tenía a los intérpretes. Hasta la fecha han despuntado estos dos. Bermúdez continua y Pilar de Luna falleció.
12. ¿Cómo seleccionan a los intérpretes que trabajan en su empresa? ¿Les piden formación? ¿Les hacen alguna prueba de nivel?	Aquí hay todo un proceso que va a depender del tipo de idioma que estemos buscando. Cuando buscamos un idioma de gran impacto (inglés, alemán, francés), de esto que hay gente formada y que hay formación reglada, entonces en estos casos vamos a existir el Grado en Traducción e Interpretación, más que exigir, te va a dar más puntos. Y luego uno de los másteres de los varios que hay de interpretación en los servicios públicos. Digamos que esto te va a poner por delante en la base de datos. Cuando hablamos de otros idiomas en los que todo esto no existe, prácticamente das gracias con que hable español. Entonces aquí va distinto, pero ambos van a requerir pasar por un proceso de mentorazco que consiste en que empiezan a interpretar, cuando tú ya has seleccionado a alguien, ha hecho la entrevista y consideras que es apto, incluso tiene que firmar que va a seguir la formación de la empresa, porque la empresa cuenta con su propia

	área de formación. Cuando yo contrato a alguien es estos casos es porque tengo prisa porque necesito a alguien, así que de poco me sirve darte toda la formación y luego ponerte a interpretar. Prefiero que, si te he cogido porque tiene el grado en traducción, porque tienes el máster de interpretación en servicios públicos, te pongo a interpretar en mentorazgo y luego ya te termino de formar. En ese mentorazgo vas a coger llamadas de interpretación, pero va a haber alguien escuchando (otro intérprete). Muchas veces lo hago yo mismo cuando son lenguas que yo controlo y cuando no son mis lenguas lo hace otro compañero que lleva ya tiempo en la empresa, que además a ese compañero le cuenta como si hubiera interpretado (cobra igualmente el trabajo). Y luego tenemos un aula virtual en donde vamos actualizando los contenidos. A veces hacemos cursos únicamente relacionados con la interpretación, los protocolos, muchas píldoras formativas cómo qué hacer, por ejemplo, si me piden el DNI, si alguien llora. Y luego hay otras cosas sobre momentos o crisis que aparecen. Por ejemplo, cuando apareció lo del mosquito del Nilo empezamos a recibir llamadas sobre ese bicho y los compañeros no sabían de qué iba, así que yo preparo una formación y la dejo en el aula virtual, que es como un Moodle, y ahí van pasando el Moodle, hacen un pequeño examen y les cuenta como formación dentro de la empresa.
13. ¿Tiene constancia de que hay empresas subrogadas que trabajan para la policía y que contratan a intérpretes	Se ha hablado antes.

sin formación?	
14. ¿La empresa les ofrece formación específica? ¿De qué tipo?	Sí, lo hemos hablado anteriormente.
15. ¿Cómo hacen un seguimiento de la calidad? ¿Contactan con el cliente después de los servicios o de forma periódica y aleatoria para hacer este seguimiento?	Sí, hay un sistema de grabaciones parciales, porque está prohibido grabar todo, para poder controlar la calidad de las llamadas. Luego sé que los compañeros de contabilidad se encargan de las encuestas, de hablar con los clientes y saber su satisfacción (si están contentos con el trabajo de los intérpretes, qué cambiarían, etc.). Yo sí les pregunto también a los intérpretes, que me parece interesante, cómo están contentos con los clientes. Y ahí también sacamos muchas veces problemas que hay y les hemos tenido que dar el toque y trasladar la queja de nuestros intérpretes. Dentro de nuestro departamento también tenemos unas sesiones que están dentro del plan de formación y lo que hacemos es reunirnos una vez al mes, antes de la pandemia incluso presencialmente, y nos juntábamos en un entorno seguro en el que hablar del trabajo sin los jefes. Y esto además está copiado de enfermería. Es tener una habitación del pánico en la que se puede hablar con igual. Según está actualmente estudiado es la única forma de reducir el trauma vicario y el desgaste por empatía.