



LA RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA GARANTÍA DE LA ACCESIBILIDAD IDIOMÁTICA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, COMO FORMA DE FACILITAR A LA POBLACIÓN INMIGRANTE EL PLENO EJERCICIO DE SUS DERECHOS

1. La importancia de una interpretación de calidad en los Servicios Públicos

La necesidad de hacer posible la igualdad en el acceso a los Servicios Públicos representa un reto en un contexto de multiculturalidad, y exige organizar con agilidad y eficacia la interpretación plurilingüe para posibilitar la interacción de las personas inmigrantes con la Administración. Puede decirse que una adecuada accesibilidad idiomática de los mismos condiciona, en toda sociedad que pretenda ser integradora, el efectivo ejercicio de sus derechos por parte de la población inmigrante que desconoce los idiomas oficiales.

Sin embargo, las iniciativas mediante las que nuestros poderes públicos vienen atendiendo las necesidades de traducción e interpretación que presentan los usuarios de sus servicios siguen adoleciendo en ocasiones, de acuerdo con las quejas que venimos recibiendo y con las noticias que aparecen periódicamente en los medios de comunicación, de cierto grado de voluntarismo e improvisación. Ello pondría en riesgo, según nuestros reclamantes, la imparcialidad, la confidencialidad, la fidelidad lingüística y la sensibilidad cultural necesarias para que las personas inmigrantes, con independencia de su conocimiento de los idiomas oficiales de nuestra Comunidad, tengan en ella garantizado el pleno ejercicio de sus derechos.

Entre las carencias que se denuncian en este sentido, y que pondrían de manifiesto la necesidad de una intervención decidida por parte de la Administración, cabe mencionar las siguientes:

- *muchos de los proveedores de servicios públicos desconocen la necesidad e importancia de contar con un sistema de interpretación adecuado.*
- *la Administración desconoce e ignora la importancia que tiene el enfoque multicultural del que habría que dotar a los servicios que presta.*
- *a la hora de prestar atención a la cuestión lingüístico-cultural, la desidia administrativa ha fomentado que parte de la población extranjera no tenga derecho ni autonomía para comunicarse con total libertad, de manera que la misma se ve obligada a depender de personas que van a mermar tanto el contenido del mensaje a comunicar, como su libertad de expresión.*





- *nos hallamos a la cola de otros muchos países desarrollados en lo que se refiere a la formación del personal de los Servicios Públicos en cuestiones lingüístico-culturales.*

2. Experiencias y recomendaciones internacionales

Otros países de nuestro entorno cultural y de valores como Australia, Canadá, Suecia y Reino Unido han debido de enfrentarse antes que nosotros al mismo reto, que resulta de la máxima actualidad también en el ámbito de la Unión Europea, cuya Comisión, en el Punto III.6 de su Comunicación *“Una nueva estrategia marco para el multilingüismo” (COM (2005) 596 final)* vincula directamente la accesibilidad idiomática de los Servicios Públicos con las posibilidades reales con que cuentan las personas inmigrantes de ejercer los Derechos Humanos:

“Los intérpretes colaboran asimismo con el funcionamiento de las instituciones en las sociedades multilingües. Asisten a las comunidades inmigrantes en juzgados, hospitales, servicios policiales y de inmigración. Los intérpretes, cuando están debidamente formados, contribuyen así a salvaguardar los derechos humanos y democráticos”.

Partiendo de esta filosofía, el Comisario de la UE en materia de multilingüismo, Leonard Orban, viene impulsando un “Foro de reflexión sobre multilingüismo y formación de intérpretes” que reúne a las personas expertas de mayor prestigio y experiencia en la materia en el ámbito de la Unión Europea. Sus conclusiones y recomendaciones resultan de la máxima actualidad - han sido hechas públicas en marzo de 2009 – y en ellas, además de insistir en la necesidad de un control público de la acreditación de los y las intérpretes, su formación, su actuación conforme a un código ético y profesional y la evaluación de la calidad del sistema, los expertos y expertas de la Unión subrayan la importancia de que el diseño del sistema de interpretación en el ámbito de los Servicios Públicos parta de una estimación rigurosa, tanto de la demanda existente en la actualidad, como de la demanda previsible (05/03/2009- *Reflection Forum on Multilingualism and Interpreter Training: Final Report*).

A efectos de adaptar todo ello a nuestro contexto específico, la Universidad del País Vasco viene trabajando desde hace años para acercarnos tales experiencias y reflexiones, extrayendo de ellas enseñanzas de las que, en nuestra opinión, los poderes públicos vascos no pueden permitirse prescindir. De hecho, la calidad y utilidad social de tales investigaciones viene avalada por la propia actuación del Departamento, que a través de su Dirección de Inmigración promovió y subvencionó estudios y cursos que ahondan en la problemática existente y aportan vías de solución. Entre ellos destacan los celebrados en septiembre de 2007, en el marco de los XXVI Cursos de Verano de la UPV/EHU, sobre la *“Importancia y*



desarrollo de la traducción e interpretación en los servicios públicos”, y en septiembre de 2008, una vez más en el contexto de los XXVII Cursos de Verano de la UPV/EHU, sobre “Traducción e interpretación en los ámbitos jurídico y sanitario”.

Sería incoherente, en nuestra opinión, que los mismos poderes públicos que han promovido todo este esfuerzo investigador no pusieran sus resultados al servicio del diseño y desarrollo en la práctica de su labor.

3. Formación, código ético y evaluación de la calidad del servicio

Una de las ideas que con más insistencia aparecen mencionadas a lo largo de dicha tarea de intercambio y reflexión es la que apela a la necesidad de introducir una dimensión social en la labor de traducción e interpretación en el ámbito de los Servicios Públicos.

Partiendo de las grandes líneas que, según hemos señalado más arriba, recomienda en este sentido el citado Foro de la Unión Europea, creemos necesario en primer lugar que la propia Administración garantice la calidad del servicio de interpretación, y que ello supone un sistema de acreditación de la cualificación de las personas que formen parte del mismo. Sin olvidar que, en opinión de los mencionados expertos y expertas, un intérprete estará cualificado para prestar un servicio a la ciudadanía en sus relaciones con la Administración en la medida en que, junto a su solvencia lingüística, disponga además de una adecuada formación en interculturalidad.

Por otra parte, la necesidad de formación que implica el enfoque social de la interpretación no sólo se refiere a las personas que ejerzan como intérpretes. Es imprescindible que el personal de los Servicios Públicos que trabajará junto a ellas asuma un enfoque multicultural en el desempeño de su labor, por lo que es tarea de la Administración facilitar los medios necesarios a tal efecto. Sin ánimo de exhaustividad, y por mencionar tan sólo algunos de los que aparecen reflejados en las recomendaciones del citado Foro sobre Multilingüismo y Formación de Intérpretes, citaremos los cursos sobre multiculturalidad en los centros de trabajo, talleres y coloquios con colegas extranjeros experimentados en el trato con usuarios de orígenes y entornos culturales diversos, así como cursos para aprender a trabajar con intérpretes, con el fin de hacer un uso correcto y óptimo de los servicios de asistencia lingüística. El Instituto Vasco de Administración Pública ofrece cursos de formación en inmigración e interculturalidad que podrían jugar un papel relevante a este respecto.

Esta labor, naturalmente, debe tener su correlato en el ámbito educativo superior, mediante la introducción de asignaturas de multiculturalismo en las diplomaturas y



licenciaturas relacionadas con los distintos sectores de la actividad administrativa. En otros países se trata de una práctica habitual en la que su importancia se refleja en los planes de estudios.

Como segundo eje de actuación que se desprende de las investigaciones y experiencias mencionadas, hemos señalado la necesidad de que los profesionales encargados de llevarlo a cabo asuman un código ético, en el que se establezcan los parámetros ético-profesionales que ha de tener en cuenta un profesional de la traducción-interpretación. Herramientas de este tipo han sido desarrolladas en países como Canadá y Australia, y representan una referencia fundamental para el trabajo en red que desarrollan, con el fin de adaptarlas a nuestra realidad, diversas universidades del Estado Español (Salamanca, Alicante, Granada, Alcalá de Henares, Vigo, Universidad Autónoma de Madrid, Vic, etc.), con las que viene colaborando también la del País Vasco por medio de un observatorio permanente de la comunicación entre lenguas y culturas. De acuerdo con las mismas, el trabajo de los intérpretes-traductores debería tener presente los siguientes aspectos:

- 1.- **Confidencialidad**: El intérprete no divulgará la información escuchada y/o transmitida, a menos que todas las partes implicadas muestren su consentimiento expreso, o la ley se lo requiera.
- 2.- **Respeto a las personas**: El intérprete tratará con respeto a todas las personas, y no discriminará a ninguna de las partes por razón de sexo, raza, edad, color, género, orientación sexual, religión, nacionalidad, ideología política, estado socioeconómico o creencias culturales.
- 3.- **Imparcialidad**: El intérprete no mostrará preferencia alguna o predisposición hacia ninguna de las partes. No dará opiniones personales acerca de los que intervienen en la comunicación, ni hará gestos que puedan sembrar duda en sus declaraciones.
- 4.- **Fidelidad**: El intérprete traducirá el mensaje con exactitud, tanto el contenido lingüístico y cultural, así como el espíritu del hablante. Intentará reflejar de la forma más fiel posible el registro, nivel idiomático, etc.
- 5.- **Conflicto de intereses**: El intérprete informará a las partes sobre cualquier conflicto de intereses que suceda, o sea probable que suceda. Tratando con total objetividad el caso. Nunca deberá dar una imagen de predisposición, prejuicio o parcialidad.
- 6.- **Competencia**: El intérprete aceptará únicamente aquellos trabajos para los cuales está capacitado, en las lenguas en las que ha sido seleccionado, evaluado y formado. Si considerase que no está suficientemente capacitado se abstendrá.





7.- Sensibilidad Cultural: Los intérpretes deben identificar las diferencias culturales y transmitir el impacto de éstas en la comunicación. Se recomienda que asistan a cursos de cultura.

8.- Profesionalidad: Los intérpretes deberán esforzarse en mantener su competencia profesional mediante la participación en la mejora de destrezas, programas de formación, investigación y cursos de reciclaje.

En cuanto a los proveedores de los servicios públicos, cuando se necesite la intervención de un intérprete, deberán recabar los máximos datos posibles sobre la identidad, origen, cultura, religión, idioma o dialecto específico de la persona que necesita sus servicios para poder dar con el intérprete adecuado.

Por último, y como tercer eje a tener en cuenta, sería vano el esfuerzo de ofrecer un servicio de traducción eficaz y de calidad si, una vez adjudicado el servicio, la Administración no habilitara mecanismos específicos que controlen y lleven a cabo un seguimiento de los problemas que vayan surgiendo y de sus resultados.

Corresponde a la Administración determinar el modo concreto de implementarlos. Es deber de esta institución, no obstante, poner de manifiesto la necesidad de mantener una política coherente en la materia: del mismo modo que hemos sostenido la necesidad de recurrir a las investigaciones financiadas por el Departamento y llevadas a cabo en nuestra universidad pública a efectos de contar con un diagnóstico acertado y unas herramientas efectivas, también por lo que se refiere a la evaluación y seguimiento de sus resultados será necesario, en nuestra opinión, introducir en el diseño del sistema canales de comunicación y colaboración con la labor que la UPV/EHU desarrolla en este campo.

4. La red de intérpretes prevista en el Plan Vasco de Inmigración

Entre las distintas líneas específicas previstas del II Plan Vasco de Inmigración, se encuentra la necesidad de diseñar una estructura que facilite la accesibilidad idiomática, por parte de la población inmigrante, a los diversos ámbitos de la Administración.

En concreto, en el nº 10 de las medidas en que se plasma la directriz 1ª del Área de Organización Institucional, el citado Plan asigna a la Dirección de Inmigración la *tarea de impulsar la creación de una red de intérpretes que preste sus servicios a las administraciones públicas en su relación con personas usuarias inmigrantes que desconozcan los idiomas oficiales de la CAV*. Todo ello, además de las previsiones de la Directriz 4ª del Área de Garantías Jurídicas, que en sus medidas 1ª y 2ª se refieren a los servicios de traducción e interpretación en los ámbitos de la Administración de Justicia y de Interior.





En el marco de las actuaciones llevadas a cabo para su seguimiento, el Ararteko ha venido interesándose por los medios con los que cuentan los poderes públicos vascos para atender dicha necesidad. Por parte de los anteriores Departamentos de Vivienda y Asuntos sociales y de Sanidad se nos ha venido informando de que, a tal efecto, se había decidido crear una estructura común a todas las áreas de actuación del Gobierno, habida cuenta de los costes que supondría su organización en cada Departamento. Con fecha 30 de enero de 2007, el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales nos escribió indicando que dicha estructura común se concretaría en una red de intérpretes cuyo impulso y planificación correspondería a su Dirección de Inmigración.

En el mismo escrito el Director de Inmigración nos manifestaba que ya había dado los primeros pasos para implementar dicha red, con el encargo de un estudio sobre la manera más adecuada y viable de prestar este servicio, que calculaba estaría en marcha en 2008. Dicha previsión, sin embargo, no se cumplió.

Teniendo en cuenta las quejas planteadas y la problemática existente, el Ararteko, en escrito de 7 de noviembre de 2008, solicitó la colaboración del citado Departamento para obtener información en torno a la red de intérpretes a la que se refería en su escrito de 30 de enero, planteando una serie de interrogantes:

- modalidad de contratación para la gestión y prestación del servicio.
- sistema de acreditación para formar parte del mismo.
- modo de optimizar la cantidad de los profesionales disponibles mediante su asignación a los servicios que los vayan demandando: itinerancia, cantidad en función de las lenguas más demandadas, etc.
- sistemas de control de la formación lingüística y preparación en interculturalidad de los/as traductores e intérpretes contratados. Papel de la Universidad en este sentido.
- formación de los profesionales de los servicios públicos para la interacción con sus usuarios a través de intérpretes.

Nuestra petición de colaboración no obtuvo respuesta, por lo que fue necesario enviar un requerimiento, tras el que recibimos un informe relativo al modo en que las necesidades apuntadas serían cubiertas en el área de los servicios sociales. Nada se nos decía, en cambio, del resto de ámbitos de la actuación administrativa en que la eficacia y calidad de los sistemas de traducción condiciona el ejercicio de derechos por parte de la ciudadanía inmigrante.

El Departamento nos indicaba que, tras la valoración que había llevado a cabo, la manera más adecuada y viable de prestar este servicio era a través de un convenio de colaboración entre él mismo y la Asociación de Municipios Vascos EUEDEL, por



el cual se financiaría la puesta en marcha y desarrollo de un servicio de traducción-interpretación no presencial en tiempo real vía teléfono móvil, únicamente para los servicios sociales de los ayuntamientos con mayor afluencia de inmigración.

En respuesta a nuestras preguntas relativas a los sistemas de acreditación y control de la formación y calidad de los servicios, el Departamento nos indicaba que sería la empresa adjudicataria la encargada de la acreditación necesaria para formar parte del equipo de traductores-intérpretes, así como de optimizar la cantidad de profesionales disponibles y de su calidad.

El proyecto desarrollado se limita, por tanto, a un aspecto de la acción administrativa a la que se refería nuestra intervención: la relacionada con la red de servicios sociales gestionada en parte del ámbito municipal. Renuncia con ello a una planificación integral de las necesidades que presentan las personas inmigrantes, cuya relación con la Administración en modo alguno se limita a los servicios sociales. Supone por tanto un incumplimiento del compromiso asumido en su día por el anterior Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales, tanto en el Plan Vasco de Inmigración como en el escrito remitido a esta institución el 30 de enero de 2007.

Tan importantes o más que las que se observan en el aspecto cuantitativo, constituyen para esta institución motivo de grave preocupación las carencias de naturaleza cualitativa que se desprenden de la respuesta recibida

Dichas carencias no se refieren en sí al modo de organizar el servicio de interpretación-traducción, que de acuerdo con la mencionada respuesta será a tiempo real y vía teléfono móvil. En principio, y a salvo de los cambios que sea necesario introducir a la vista de su funcionamiento en la práctica, no hay motivo para suponer que este tipo de interpretación, diseñado para optimizar unos medios económicos siempre limitados, conlleve necesariamente una merma en la calidad del servicio prestado.

Dicha calidad, a nuestro entender, dependerá ante todo de los tres factores cuyas implicaciones hemos expuesto más arriba: una correcta selección del personal, el ajuste de su labor a una serie de criterios éticos y profesionales, así como un adecuado sistema de control y evaluación de sus resultados.

El proyecto del Departamento, por el contrario, al dejar en manos de la empresa adjudicataria el establecimiento de los criterios mínimos profesionales a exigir, carecería de los mecanismos adecuados para el control de estos tres indicadores fundamentales de la calidad del servicio de traducción-interpretación.

Si bien el referido Convenio ha sido firmado ya en febrero del presente año, no se ha convocado aún el concurso público que adjudicará el servicio. No nos cabe



duda del compromiso de EUDEL por facilitar a los Ayuntamientos vascos su tarea de remover, como corresponde a todos los ámbitos de la Administración, aquellos obstáculos que impidan a la ciudadanía el efectivo ejercicio de sus derechos, lo que le obliga , en nuestra opinión, a establecer directrices claras en todos estos sentidos. Debe por tanto incorporarlas, y así se lo recomendaremos, bien a las condiciones del referido concurso público, bien a las bases del correspondiente contrato, pero sin delegar en ningún caso tan importante tarea en la empresa adjudicataria, cuyo funcionamiento puede verse guiado por pautas de mera rentabilidad económica que no tienen por qué coincidir con las mismas.

Por todo ello, esta institución considera necesario formular las siguientes

RECOMENDACIONES

Al Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco que, en cumplimiento de las tareas que contempla la Directriz 1ª del II Plan Vasco de Inmigración y de los compromisos adquiridos al respecto por la Dirección de Inmigración, disponga las medidas necesarias para impulsar la creación de una red de intérpretes que preste sus servicios a las administraciones públicas en su relación con personas usuarias inmigrantes que desconozcan los idiomas oficiales de la CAV. Dicha red debería concebirse de modo que incorpore los criterios de la interpretación social, en los términos reflejados en la presente resolución, a su diseño, su ejecución y al seguimiento y control de su calidad.

A la Asociación de Municipios Vascos EUDEL para que, en ejercicio de las tareas que le asigna el Convenio de Colaboración firmado con la Dirección de Inmigración del Gobierno Vasco, aplique esos mismos criterios a la implementación y al seguimiento del sistema de interpretación que se habilite para facilitar la accesibilidad idiomática, por parte de la población inmigrante, a los servicios de bienestar social en el ámbito de la administración local.

A los Departamentos de Interior y Justicia y Administración Pública para que incorporen los mismos criterios a las medidas que adopten en cumplimiento de la Directriz 4ª del mencionado II Plan Vasco de Inmigración.

