



# Preguntas Frecuentes

## Español

El Servicio de Traducción e Interpretación (TIS National) ha elaborado una serie de preguntas frecuentes dirigidas a responder en su propio idioma algunas de las interrogantes más comunes de las personas que no hablan inglés.

### ¿Qué servicios proporciona TIS National?

TIS National proporciona servicios de interpretación a las personas que no hablan inglés y a las agencias y empresas que necesitan comunicarse con estos clientes. Estos servicios permiten que las personas que no hablan inglés tengan acceso a los servicios e información disponibles en Australia de manera independiente.

TIS National contrata en Australia a más de 2500 intérpretes que ofrecen interpretación en más de 150 idiomas.

Las personas que no hablan inglés tienen acceso inmediato a un intérprete por teléfono a través de TIS National llamando al 131 450. Alternativamente, si se contacta directamente con una organización, se podrían encargar de organizar un intérprete.

### ¿Con quién me puedo contactar a través de TIS National?

Más de 60.000 organizaciones incluyendo al Ministerio del Interior (Department of Home Affairs), se encuentran registradas con TIS National. Dentro de los clientes de TIS National se encuentran también algunos de los siguientes:

- departamentos de los gobiernos federal y estatales
- municipalidades locales
- profesionales de la salud
- farmacéuticos
- empresas de servicios públicos
- compañías de telecomunicaciones
- servicios de emergencia
- servicios legales
- prestadores de servicios comunitarios y de asentamiento.

TIS National no puede garantizar que la organización que usted necesita contactar acepte las llamadas con la asistencia de un intérprete de TIS National.

### ¿Cuándo puedo llamar a TIS National?

TIS National proporciona servicios de interpretación las 24 horas del día, durante todos los días del año.

Puede que la organización que usted desee contactar se encuentre disponible solamente durante el horario habitual de atención al público. El horario de atención al público variará según la organización. La mayoría de las organizaciones en Australia operan durante un horario estándar, entre las 9 am y la 5 pm, de lunes a viernes. Muchas de las organizaciones no atienden durante los feriados públicos.

## ¿Qué sucederá cuando llame al 131 450?

1. Al llamar a TIS National al 131 450 escuchará la declaración de privacidad.
2. Le preguntarán qué idioma debe hablar el intérprete. Diga su idioma.
3. Le preguntarán si su empresa es cliente de TIS National. Usted debe decir 'no'.
4. Su llamada será transferida a un telefonista de habla inglesa de TIS National. Mientras espera, escuchará en su idioma: 'sírvese esperar mientras contactamos a un telefonista'.
5. El telefonista de TIS National confirmará una vez más su idioma.
6. El telefonista de TIS National le pondrá en espera mientras llama al intérprete y usted escuchará en su idioma el siguiente mensaje: 'Sírvese esperar mientras contactamos a un intérprete'.
  - Si se encuentra un intérprete disponible en su idioma, el telefonista de TIS National procederá entonces a conectarle con el intérprete y le preguntará con qué organización necesita contactarse.
    - Cuando llame a TIS National, se ruega tener listos el nombre de la organización, el número de teléfono del lugar que desea contactar y su número de cuenta o cliente con esa organización (de haber alguno).
    - El intérprete le dirá al telefonista de TIS National a quién desea contactar, el telefonista procederá a efectuar la llamada y le conectará con el intérprete y la organización que ha solicitado.
  - Si no se encuentra un intérprete disponible en su idioma, el telefonista le pedirá que vuelva a llamar dentro de un instante.

## ¿El telefonista de TIS National o el intérprete me pueden recomendar con qué organización debo comunicarme?

No. Los telefonistas de TIS National deben mantenerse imparciales y no pueden recomendar a qué organización debe contactar. Cuando esté en comunicación con el intérprete, este no podrá entablar una conversación informal con usted ya que debe mantenerse imparcial durante toda labor de interpretación.

Al llamar a TIS National, se ruega tener disponible el nombre de la organización, el número de teléfono y su número de cuenta o cliente con esa organización (de haber alguno).

## ¿Qué debo hacer si conozco al intérprete con el que me han comunicado?

Si se da cuenta que conoce al intérprete, tendrá que decidir si desea continuar con la sesión de interpretación. Si no desea continuar con el mismo intérprete, comuníquese al telefonista de TIS National o a la organización y termine la llamada.

## ¿Puedo solicitar un intérprete del sexo masculino o femenino?

Sí. Si prefiere un intérprete de un sexo determinado, comuníquese a la brevedad posible al telefonista de TIS National o a la organización con la cual se está poniendo en contacto.

## ¿Puedo solicitar un intérprete de una religión o cultura determinada?

No. Los telefonistas de TIS National asignan el trabajo a los intérpretes según el nivel de sus credenciales (cualificaciones) de [National Accreditation Authority for Translators and Interpreters \(NAATI, por sus siglas en inglés\)](https://www.naati.com.au/) (<https://www.naati.com.au/>) y disponibilidad, para garantizar que usted obtenga el intérprete más cualificado que se encuentre disponible. TIS National no puede asignar un intérprete en función de su origen cultural o su religión.

## Preferiría un intérprete en persona. ¿Es posible?

Sí. TIS National proporciona servicios de interpretación en persona. Si usted necesita un intérprete en persona, se debe poner en contacto a través de TIS National con la organización con la cual desea comunicarse, utilizando los servicios de un intérprete por teléfono y solicitarles que le organicen un intérprete en persona.

## Necesito ponerme en contacto con los servicios de emergencia. ¿Qué debo hacer?

Llamar siempre directamente al 000 para comunicarse con los servicios de emergencia de la ambulancia, policía o bomberos. La línea de los servicios de emergencia del 000 llamarán a TIS National y le comunicarán con un intérprete utilizando la línea de prioridad que funciona las 24 horas del día, durante todos los días del año.

## ¿Los servicios de TIS National son gratuitos para las personas que no hablan inglés?

Sí. La mayoría de los servicios de TIS National son gratuitos para las personas que no hablan inglés. Por lo general, la organización con la cual se está contactando se hará cargo de pagar por los servicios. Algunas organizaciones y profesionales médicos tienen derecho a obtener servicios de interpretación gratuitos, a través de TIS National.

Puede que algunas organizaciones no acepten las llamadas de TIS National, no obstante, si usted llama directamente, podrían volver a llamarle con un intérprete por teléfono.

Si desea contactarse con una organización que no es cliente de TIS National y la organización no está dispuesta a hacerse cargo de los costos del servicio, usted puede optar por crear una cuenta personal y pagar usted mismo por este servicio. Para llevarlo a cabo, debe comunicárselo al intérprete y el telefonista de TIS National le ayudará a crear una cuenta personal. Necesitará una tarjeta de crédito.

## ¿Puedo traducir documentos a través de TIS National?

No. TIS National no proporciona un servicio comercial de traducción de documentos.

El Departamento del Interior (Department of Home Affairs) proporciona un servicio gratuito de traducción de documentos para las personas que se están estableciendo de manera permanente en Australia. Los residentes permanentes y ciertos portadores de visas temporales o provisionales pueden hacer traducir al inglés un máximo de diez documentos que cumplan con los requisitos, en los primeros dos años de la fecha de otorgación de una visa.

Para mayor información sobre el servicio gratuito de traducción sírvase consultar la [página web del Departamento del Interior](https://translating.homeaffairs.gov.au/en) (<https://translating.homeaffairs.gov.au/en>).

Para obtener información sobre otras alternativas para traducción de documentos sírvase contactar a [National Accreditation Authority for Translators and Interpreters \(NAATI, por sus siglas en inglés\)](https://www.naati.com.au/) (<https://www.naati.com.au/>).

## ¿Proporcionan recursos que me facilitarán el acceso a un intérprete por teléfono?

Sí. TIS National proporciona una variedad de recursos traducidos para ayudar a que las personas que no hablan inglés puedan tener acceso a un intérprete. Ver los recursos disponibles para las personas que no hablan inglés en el [catálogo de materiales promocionales \(https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpreter\)](https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpreter).

## ¿Cuenta TIS National con videos útiles?

Sí. TIS National ha producido [videos instructivos \(https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx\)](https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx) para ayudar a los clientes a utilizar nuestros servicios.

## ¿Cuál es el rol de un intérprete de TIS National?

El rol del intérprete consiste en interpretar en su idioma y con la mayor exactitud posible lo que se habla.

Los intérpretes no proporcionan asesoramiento y deben limitarse a formular las preguntas efectuadas por el telefonista de TIS National o la persona con quien usted se está comunicando.

Los intérpretes de TIS National deben adherirse a un código de ética estricto que rige su conducta profesional y contempla una serie de obligaciones entre las que se incluyen:

- conducta profesional
- confidencialidad
- competencia
- imparcialidad
- exactitud y veracidad
- claridad con respecto a los límites de su rol
- mantener una relación profesional
- desarrollo profesional
- solidaridad profesional.

Para mayor información sobre el código de ética diríjase al sitio web del [Australian Institute of Interpreters and Translators \(AUSIT, por sus siglas en inglés\) \(https://ausit.org/code-of-ethics/\)](https://ausit.org/code-of-ethics/).

## ¿Qué debo hacer para utilizar el servicio de un intérprete de manera más eficaz?

Podrá utilizar los servicios de un intérprete de TIS National de manera más eficaz si:

- prepara toda la información que necesita para su llamada antes de comunicarse con TIS National
- tiene paciencia y espera que el intérprete termine de hablar antes de proseguir la conversación
- utiliza frases cortas
- no utiliza jerga o argot que pueda resultar difícil de traducir
- comprende el rol del intérprete
- no le pide al intérprete que le de consejos o lo represente
- notifica inmediatamente al intérprete, a la organización o a TIS National si tiene dificultades para entender al intérprete.

## ¿De qué manera puedo proporcionar retroalimentación a TIS National?

TIS National es el proveedor de servicios lingüísticos del Department of Home Affairs. La [Global Feedback Unit \(GFU\)](https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions) (<https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions>) es el punto central para recibir todos los comentarios sobre el departamento, que incluyen los servicios suministrados por TIS National.

En TIS National valoramos los comentarios de nuestros clientes porque nos ayudan a mejorar nuestro trabajo al igual que la calidad de los servicios de interpretación que suministramos al gobierno, las empresas y las comunidades, a través de servicios lingüísticos certificados, asequibles y seguros.

Los clientes de TIS National que no hablen inglés o que tengan un manejo limitado del idioma pueden enviar sus comentarios sobre los servicios de TIS National por Internet o por teléfono. Para enviar sus comentarios en línea, acceda al siguiente recurso del Departamento: [Cumplidos, quejas y sugerencias](https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions) (<https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions>). Si requiere un intérprete, llame a TIS National al 131 450 e indíquelo al telefonista que desea suministrar comentarios sobre TIS National. Nuestros telefonistas registrarán sus comentarios y los remitirán al equipo correspondiente de TIS National

## Necesito un intérprete para tratar un asunto de violencia familiar. ¿Existen recursos que puedan brindarme apoyo?

El gobierno australiano ha desarrollado un *Family Safety Pack* (paquete para la seguridad familiar) con información sobre las leyes australianas con respecto a la violencia doméstica e intrafamiliar, la agresión sexual y los matrimonios forzados, y los derechos de la mujer a sentirse segura. El paquete incluye cuatro folletos y un guion gráfico traducidos a 46 idiomas. El *Family Safety Pack* (<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>) se encuentra disponible en el sitio web del Departamento de Servicios Sociales.

Como complemento del Family Safety Pack se encuentran los folletos de interpretación en situaciones de violencia doméstica *Interpreting in domestic violence situations* (<https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations>) y los intérpretes y la seguridad familiar *Interpreters and family safety* (<https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety>) dirigidos a concientizar sobre el rol y las responsabilidades del intérprete en situaciones de violencia doméstica.

## ¿Soy elegible para estudiar inglés gratis?

El programa Adult Migrant English Program (AMEP) ofrece [clases de inglés gratis](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program) (<https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program>) a inmigrantes elegibles para ayudarles a integrarse y participar en la comunidad australiana.

El programa AMEP está disponible para inmigrantes mayores de 18 años de los grupos de visas familiares, calificadas y humanitarias, que incluye a titulares de visas permanentes y de ciertas visas temporales. Los dependientes incluidos en las visas elegibles podrán estudiar y los inmigrantes entre los 15 y 17 años también podrán participar en algunas circunstancias. Hay servicios gratuitos de guardería para clases presenciales para las personas con niños que no tengan la edad para ir a la escuela.

El programa AMEP tiene una serie de opciones de enseñanza flexible para ayudarle a aprender inglés, que incluyen clases presenciales (con medidas de precaución de COVID), clases en línea, programa con tutores voluntarios y enseñanza a distancia. Según el lugar donde viva, es posible que haya clases disponibles a tiempo completo, medio tiempo o los fines de semana.

Para obtener más información sobre cómo comenzar a aprender inglés gratis, contacte a su [proveedor de AMEP más cercano](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers) (<https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers>) o visite [www.homeaffairs.gov.au/amep](http://www.homeaffairs.gov.au/amep)