


Entrevista a Carmen las Heras, Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR)

Carmen Valero-Garcés

Universidad de Alcalá, España

 <https://orcid.org/0000-0001-5960-0236>



Carmen las Heras es licenciada en Filología Semítica en la UCM en la especialidad de arabística e islamología. Es profesora de español en el High Institute for Tourism and Hotels de El Cairo. Ha colaborado como traductora e intérprete, principalmente en la combinación árabe-español y, en ocasiones, en francés-español, con varias organizaciones no gubernamentales. Es la responsable estatal del Servicio de Traducción e Interpretación de CEAR desde 2007 y ha supervisado a alumnos del Máster de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares desde 2007. Ha publicado algunos artículos sobre traducción e interpretación en el ámbito del asilo y ha participado como ponente en varias mesas en jornadas

especializadas y seminarios en la Universidad de Alcalá de Henares, la Universidad Carlos III, la Universidad Autónoma de Barcelona, la Universidad Jaume I, la Universidad Rey Juan Carlos, la Universidad Europea de Madrid y la Universidad Nebrija. Ha participado como revisora en el equipo editorial de la revista SENDEBAR. También ha sido coorganizadora de las jornadas *La traducción y la interpretación contra la exclusión social*, cuyas actas coeditó en colaboración con la Dirección General de Traducción (DGT) de la Comisión Europea. Como responsable del Servicio de Traducciones, coordinó la organización del Encuentro de Comunicación Interlingüística en Servicios Públicos de 2019, financiado por la Comisión Europea. En 2019 el Servicio de Traducciones de CEAR recibió el Premio Internacional Gerardo de Cremona.

How to cite this article / ¿Cómo citar este artículo?

Valero-Garcés, C. (2025). Entrevista a Carmen las Heras, Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR). *FITISPos International Journal*, 12(1), 241-247. <https://doi.org/10.37536/FITISPos-IJ.2025.12.1.435>

CVG. La migración es una de las principales preocupaciones de la UE. Sin embargo, la cuestión de la comunicación con la población extranjera no suele abordarse abiertamente. ¿Qué opina de la política lingüística de la UE con respecto a las lenguas de la migración? ¿Existen directrices claras? ¿Es un tema que preocupe a la Comisión Europea?

No conozco en profundidad la política lingüística de la UE a este respecto, pero creo que hay una diferencia clara entre las lenguas de los migrantes comunitarios y extracomunitarios y que no hay una política uniforme para todos los países. Cada país aborda las necesidades de traducción e interpretación a su manera.

CVG. La Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias (Consejo de Europa 1992, en vigor desde 1998) excluye explícitamente a las lenguas de la migración, pese a que son muchas las lenguas de la migración que se hablan hoy en día en la UE. ¿Cuál es su opinión al respecto? ¿Debería revisarse el concepto de multilingüismo en la UE? ¿Considera que es un problema fundamentalmente económico? ¿O hay otros motivos?

Entiendo que dicho documento se elaboró para proteger las lenguas regionales originarias de Europa y evitar que desaparezcan, absorbidas por las lenguas mayoritarias. Creo que las lenguas de la migración responden a una realidad diferente. Por una parte, Europa siempre ha sido multilingüe y multicultural. Por otra parte, desde finales del siglo pasado, se ha producido un aumento de la población procedente de países extracomunitarios que a su vez ha contribuido a que haya un incremento en el número de hablantes de lenguas no comunitarias. Para facilitar la convivencia entre todas las personas residentes en la UE, creo que es necesario plantearse políticas encaminadas a facilitar la acogida de estas personas y a crear condiciones más favorables que propicien dicha convivencia. Por supuesto, estas políticas deben tener como objetivo facilitar la comunicación con las administraciones públicas y fomentar el aprendizaje de las lenguas de la sociedad de acogida por parte de las personas llegadas. Las políticas comunitarias no deben priorizar los intereses económicos; su objetivo principal debe ser mejorar las condiciones de vida de toda la ciudadanía, independientemente de su origen o nivel económico.

Creo que también sería conveniente reflexionar y replantearse la nomenclatura utilizada, ya que, en realidad, muchas de estas son lenguas que pueden considerarse minoritarias en un contexto geográfico concreto, en este caso, Europa, pero no en sus países de origen. Por tanto, la denominación "lenguas minoritarias" puede tener ciertos matices que lleven a equiparar estas lenguas a lenguas marginales, porque es una denominación que generalmente se aplica a las lenguas de colectivos asociados a la inmigración económica y, por tanto, con un nivel económico menor, y colectivos de a países extracomunitarios. En mi opinión, sería importante reflexionar sobre esto, ya que puede ser un reflejo más de ciertos planteamientos eurocentristas. Por ejemplo, según el INE, a fecha de 01/01/24, el número de personas de nacionalidad alemana que residen en España (aproximadamente 128.000) no es particularmente alto. Sin embargo, cuando se habla de lenguas minoritarias, no se suele incluir el alemán. En contraste, el chino, por ejemplo, que cuenta con más de novecientos millones de hablantes nativos en el mundo y tiene a más de 226.000 personas chinas residiendo en España, sí se suele incluir entre las "lenguas minoritarias" o "lenguas de menor difusión". También ocurre con el árabe. En España residen aproximadamente 921.000 personas de nacionalidad marroquí, sin siquiera tener en cuenta personas procedentes de otros países arabófonos, ya que la marroquí es la más numerosa. Sin embargo, en ocasiones, también se incluye el árabe en el grupo de "lenguas minoritarias".

CVG. Existe una extensa investigación en el área de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (TISP) que subraya la falta de comunicación de calidad o la violación de los derechos humanos en la atención a la población hablante de lenguas de menor difusión (LMD). Sin embargo, en la práctica las soluciones que se dan a dicha situación son pocas, o parciales. ¿Cuál es su opinión al respecto? ¿Tiene alguna sugerencia?

Es muy importante garantizar que todas las personas que residan en un país puedan conocer sus derechos y ejercerlos, igual que conocer sus obligaciones y cumplirlas, sin que el desconocimiento de la lengua suponga un obstáculo. Para ello, es fundamental que puedan comunicarse en una lengua en la que sean capaces de expresarse sin problemas y de comprender la información que se les transmite de forma clara.

En mi opinión, no es una situación para la que haya una solución sencilla, como nos demuestra la experiencia de otros países. Creo que, más bien, podrían implementarse medidas que contribuyan a ir mejorando la situación de forma progresiva. De hecho, ya se han implementado algunas, aunque todavía habría mucho margen de mejora. Sería muy importante establecer unos requisitos para poder ejercer la traducción y la interpretación en los servicios públicos, además de implementar un sistema de acreditación. También sería importante que la formación y la cualificación estuvieran al alcance de los profesionales que tengan un perfil adecuado y que la remuneración económica y el resto de condiciones laborales fueran acordes a la importancia, responsabilidad y complejidad de este trabajo y a la inversión que previamente han tenido que realizar para alcanzar los requisitos formativos. También sería importante dar más visibilidad a su trabajo, aunque creo que esto es algo que las instituciones tienen cada vez más en cuenta.

CVG. Es habitual que la declaración del derecho a usar las lenguas minoritarias venga matizada con expresiones como “siempre que sea posible”, “cuando sea necesario” u “otros medios adecuados”, entre otras. Esto limita la reivindicación de un multilingüismo real y de gran alcance. ¿Qué opina al respecto? ¿Sería necesario redefinir el concepto o revisar las aportaciones del Derecho Internacional?

Creo que estas matizaciones normalmente recogen la posibilidad de recurrir a idiomas vehiculares cuando no exista la opción o no resulte fácil proporcionar intérpretes de la lengua de la persona que necesita comunicarse. Entiendo que, en ocasiones, ante la imposibilidad de utilizar dichas lenguas, se pueda recurrir a lenguas vehiculares, pero me parece una opción arriesgada. Creo que es difícil definir claramente el nivel comunicativo de las personas en una lengua vehicular y se dan situaciones ambiguas en las que, aunque parezca que la persona está entendiendo, exista un margen de error en la comprensión que, en determinados ámbitos, tenga consecuencias graves para dicha persona.

A esto hay que añadir que, ante determinadas circunstancias, como el estrés, la inseguridad o el miedo, los malentendidos se exageran, con lo que aumenta la posibilidad que se cometan errores en la comprensión.

CVG. Es frecuente que desde la profesión se critique el uso de traductores e intérpretes ad hoc no profesionales, personas bilingües sin formación (por ejemplo, familiares, niños, amigos, vecinos) que desconocen la(s) lengua(s) y la cultura del país de recepción. Sin embargo, gracias a estas personas, es posible establecer algún tipo

de comunicación. ¿Cuál es su opinión al respecto? ¿Debe respetarse el código ético? ¿Debe flexibilizarse y formar también sobre ello a los profesionales? ¿Cómo puede comprobarse la calidad de las intervenciones de estos traductores e intérpretes no profesionales? ¿Merecen un reconocimiento?

En mi opinión, recurrir a intérpretes *ad hoc* supone un riesgo muy elevado para la comunicación, la confidencialidad y la integridad de las personas usuarias. También pone en riesgo el derecho a la intimidad y, en algunos ámbitos, puede suponer una vulneración de sus derechos. Además, puede suponer que se esté exponiendo al intérprete no profesional, sobre todo en el caso de menores, a un daño psicológico grave, por la naturaleza de la información que no debería estar escuchando o por la inadecuada carga de responsabilidad que se le está imponiendo.

En todo caso, solo debería recurrirse a esta solución en situaciones en las que la comunicación sea totalmente imprescindible, en las que el no establecer dicha comunicación suponga un alto riesgo para la vida de la persona usuaria. También, se debería recurrir a esta solución siempre y cuando sea materialmente imposible conseguir un intérprete profesional. Creo que, al igual que nadie plantearía la posibilidad de que a un enfermo lo atienda un “médico *ad hoc*”, es decir, un familiar o cualquier otra persona que tenga algún conocimiento de medicina, salvo que se encuentren en un entorno aislado sin ninguna otra posibilidad y que la vida de esa persona corra riesgo, tampoco debería encargarse la comunicación a un intérprete no profesional. Tampoco creo que a nadie le parezca conveniente presentarse en un juicio con un “abogado *ad hoc*”.

CVG. ¿Cree que los proveedores de servicios públicos (profesionales de la salud, educadores, trabajadores sociales, personal de la administración) carecen a menudo de las competencias interculturales necesarias para atender a esta población que habla lenguas de menor difusión (LMD)? ¿Se está avanzando hacia una mayor concienciación?

No tengo datos oficiales en los que basar mi opinión, pero creo que casi no existe oferta de formación intercultural para estos profesionales. Tampoco creo que sea necesaria en todos los ámbitos de la administración, si bien sí creo que sería útil para los profesionales que se comunican de forma recurrente con colectivos multiculturales, aunque es evidente que resulta imposible que un profesional conozca todas las variantes culturales. Lo más importante es que tenga una mente abierta que le permita darse cuenta de que hay cuestiones que, aunque para uno puedan resultar evidentes, quizás no sean tan evidentes para una persona de otra cultura, o que pueden ser interpretables. Este nivel de conciencia evitará que el profesional dé determinados aspectos por supuestos y le instigará a pedir las explicaciones necesarias a la persona a la que está atendiendo, lo que mejorará la comunicación y fomentará una atención participativa, más que impositiva. En todo caso, esto no solo aplica a la atención a personas que hablan LMD, sino a cualquier colectivo multicultural.

CVG. ¿Qué opina de la digitalización de las LMD y el uso de la traducción automática en las instituciones?

Creo que la digitalización y las herramientas de traducción automática están ligadas a intereses económicos y tienen un mayor desarrollo en aquellas lenguas habladas en países con un mayor peso económico y político, como ocurre con el inglés. Desarrollar herramientas tecnológicas tiene un coste y, en la mayoría de los casos, el desarrollo lo llevan a cabo

empresas privadas que basan sus decisiones de inversión en el beneficio económico que puedan obtener.

CVG. ¿Qué opina de la sustitución de traductores e intérpretes humanos por un dispositivo electrónico? ¿Qué principios éticos pueden verse vulnerados? ¿Qué reflexiones deberían plantearse?

Creo que, en cualquier caso, las tecnologías se van a desarrollar cada vez más, igual que ha ocurrido en otros campos. En el campo de la traducción, la automatización ya está ampliamente implementada y, posiblemente, los traductores terminarán por convertirse en revisores. No obstante, si la traducción literaria, especialmente la traducción de poesía, ya resulta muy difícil cuando la realiza un traductor humano, hasta tal punto que la traducción se convierte en una nueva obra, me parece complicado que pueda terminar haciéndola una herramienta automática. En el caso de la interpretación, en mi opinión, dependiendo del ámbito, el reemplazo tecnológico tardará más porque para los humanos la interacción con otra persona es fundamental en determinados contextos. Además, considero que, en el caso de la interpretación, hay más margen de improvisación, suele ocurrir que el intérprete tenga que tomar decisiones sobre la marcha. En la interpretación, las emociones están más presentes y pueden influir en el significado del mensaje. También creo que es más difícil para un sistema automático interpretar los diversos tonos, las intenciones y la información que aporta el lenguaje no verbal. También creo que en una interpretación las diferencias culturales tienen más peso a la hora de descodificar el mensaje.

Como en otros ámbitos, considero que el mayor problema ético sobre el que debemos reflexionar es que el desarrollo de estas nuevas tecnologías no se está utilizando para mejorar la calidad del servicio que se presta a las personas, sino para abaratar costes. En el caso de la traducción, la automatización podría servir para ahorrar tiempo a los traductores y mejorar su calidad de vida, pero, en su lugar, probablemente está sirviendo para que, de nuevo, las mejoras obtenidas beneficien solo a las empresas que demandan los servicios, quienes exigirán que los traductores realicen un número mayor de traducciones para obtener la misma retribución, con lo que se abaratará el coste de cada una.

CVG. ¿Cuál es su opinión sobre la brecha digital que los expertos anuncian y que, sin duda, ya percibimos? ¿Qué soluciones o recomendaciones daría en relación con las LMD?

Resulta muy complicado encontrar soluciones para problemas complejos. Creo que la solución podría empezar por concienciar a la sociedad del hecho de que invertir para mejorar la comunicación con las personas que residen en nuestro país y que no hablan la lengua redonda en un beneficio para el conjunto de sociedad, no solo para dichas personas. De esta forma, será más fácil conseguir los recursos públicos necesarios para aumentar la formación, la investigación y el desarrollo de materiales y herramientas electrónicas, también en LMD.

El acceso a los servicios de traducción e interpretación en LMD o con garantías de calidad en los espacios públicos sigue siendo un desafío complejo. La distancia entre teoría y práctica (normativa y su aplicación) es considerable. La población migrante sigue creciendo y, aunque existe una mayor concienciación sobre la importancia de las lenguas, al hilo de estas reflexiones, surgen una serie de preguntas relativas a las LMD y a la traducción e interpretación como estrategia para garantizar la protección de los derechos lingüísticos. Nos gustaría saber su opinión sobre el lugar que ocupa el proceso de comunicación intercultural en el que se sitúa la traducción y la interpretación, si solo se considera situaciones *ad hoc*.

Creo que es inconcebible que la comunicación entre las personas usuarias y los servicios públicos se plantee con soluciones *ad hoc*. De hecho, las administraciones destinan fondos públicos a garantizar dichos servicios. Otro tema es si estos fondos son suficientes para ofrecer servicios de la calidad necesaria y si cubren todos los ámbitos necesarios.

CVG. ¿Qué hace que el interés se concentre en situaciones menos recurrentes (como los contextos penales o las situaciones de emergencia), en lugar de en situaciones cotidianas para los hablantes de las LMD o minoritarias? ¿Qué criterios determinan que alguien necesite o no necesite asistencia lingüística a través de la traducción y la interpretación?

Hay que diferenciar entre los contextos en los que la persona tiene derecho a la asistencia de un intérprete o a la traducción de su documentación y los contextos los que no aplica dicho derecho. En los contextos en los que es un derecho, el criterio es que la persona manifieste que para comunicarse necesita la intervención de un intérprete. En los contextos en los que no es un derecho, entiendo que depende de los recursos disponibles.

CVG. La provisión de asistencia lingüística a través de la traducción y la interpretación, ¿puede verse condicionada por el grado de bilingüismo? ¿Cómo puede garantizarse la calidad de los textos (orales o escritos) en lenguas de trabajo tan diferentes?

En mi opinión, la mejor forma de garantizar la calidad de los servicios de traducción e interpretación es que los presten profesionales con suficiente formación y capacitación y que se disponga de los recursos necesarios para garantizar una óptima gestión de las necesidades y una remuneración adecuada.

CVG. Desde su experiencia, ¿pueden contarnos brevemente cuál es la situación en España con respecto al volumen de LMD que se usan y los recursos para solventar el problema de la comunicación?

Mi experiencia me permite principalmente hablar del servicio de traducción e interpretación de CEAR.

La Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) lleva desde 1979 defendiendo el derecho de asilo y los derechos humanos, promoviendo el desarrollo integral de las personas refugiadas que huyen de conflictos bélicos o de violación de DD. HH., de las personas solicitantes de asilo, de las personas apátridas y de las personas migrantes que necesitan protección internacional o que se encuentran en riesgo de exclusión social. El servicio de traducción e interpretación de CEAR garantiza que las personas refugiadas que necesitan información para acceder a la ayuda y a la protección, así como para reclamar sus derechos, puedan comunicarse sin que el desconocimiento de la lengua de la sociedad de acogida suponga un obstáculo. Estas personas también necesitan comunicarse con los profesionales de diversos organismos, áreas y dispositivos que las atienden en relación con su situación, igual que necesitar traducir su documentación para poder realizar diferentes gestiones.

En 2023 CEAR atendió a más de 43.000 personas que alegaron 123 nacionalidades diferentes. El servicio de traducción e interpretación, en concreto, atendió a más de 6.655 personas en 22 lenguas diferentes, principalmente en ucraniano (19 %), árabe occidental (17 %) y wólof (14 %). En 2023 el servicio de traducción e interpretación recibió cerca de 30.000 solicitudes de traducción e interpretación. Ese año, cerca de un 56 % de las solicitudes de interpretación recibidas se hicieron en LMD. En 2024, las solicitudes en LMD fueron aproximadamente un 68 %. En cuanto a la traducción, en 2023 fueron un 13 % del total y en 2024, un 51 % aproximadamente.

Me parece muy importante, en especial en ciertos ámbitos, que las personas a las que atendemos tengan la posibilidad de expresarse en su lengua materna. Uno de estos ámbitos es el de la atención psicológica y psiquiátrica, en la que el discurso sirve para expresar emociones y sentimientos. Si ya de por sí resulta complicado expresar y entender las emociones y los sentimientos con el suficiente nivel de matización para que el profesional que las atiende pueda proporcionar una terapia eficaz, resulta todavía más complicado que la persona se comunique en una lengua que no domina totalmente. En 2023 un 27 % del total de solicitudes de interpretación correspondieron a citas en atención psicológica o psiquiátrica y en 2024 estas constituyeron aproximadamente el 28 %.

CVG. Para terminar, ¿puede compartir alguna experiencia o idea interesante que le haya impactado o que quiera compartir?

Mi experiencia como responsable del servicio de traducción e interpretación de CEAR me ha hecho darme cuenta del profundo desconocimiento que tenemos en España, incluso entre lingüistas, de la realidad lingüística de los países geográficamente próximos a España, pero que no pertenecen a Europa, así como de su cultura e historia. Creo que, de alguna forma, vivimos de espaldas a los países que están al otro lado del Estrecho, aunque convivimos con muchas personas que proceden de ellos.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN