



Australian Government
**Department of Immigration
and Border Protection**



Preguntas más frecuentes para personas que no hablan inglés

Español

¿Qué servicios brinda TIS National?

TIS National brinda servicios de interpretación telefónica inmediata, con reserva previa y en persona a personas que no hablan inglés y a agencias y empresas que necesitan comunicarse con clientes que no hablan inglés. Estos servicios le permiten a las personas que no hablan inglés tener acceso independiente a servicios e información en Australia.

Las personas que no hablan inglés pueden tener acceso inmediato a intérpretes telefónicos a través de TIS National marcando el 131 450. Alternativamente, si contacta a una organización directamente, es posible que ellos puedan organizarle un intérprete.

¿A quién puedo contactar a través de TIS National?

Más de 20.000 agencias clientes, incluyendo el Departamento de Inmigración y Protección de Fronteras, están registrados con TIS National. Algunos de nuestros otros clientes incluyen:

- departamentos gubernamentales estatales y federales
- municipios locales
- practicantes médicos y de salud
- farmaceutas
- empresas de servicio público
- empresas de telecomunicación
- servicios de emergencia
- servicios legales
- proveedores de servicios comunitarios y para establecerse

TIS National no puede garantizar que la organización que usted necesita contactar acepte llamadas asistidas por intérprete de TIS National.

¿Cuándo puedo llamar a TIS National?

El servicio de interpretación telefónica inmediata de TIS National está disponible las 24 horas del día, todos los días del año.

La organización que usted contacte puede sólo estar disponible durante su horario habitual de trabajo y las horas de trabajo varían entre las organizaciones. La mayoría de las organizaciones en Australia funcionan durante el horario comercial, entre las 9 de la mañana y las 5 de la tarde, de lunes a viernes. Muchas organizaciones no están disponibles los días feriados.

¿Qué debería esperar al marcar el 131 450?

Cuando llame a TIS National le responderá un operador de habla inglesa de TIS National que le preguntará el idioma del intérprete que necesita. Luego de que usted haya solicitado el idioma, lo colocarán en espera mientras el operador busca un intérprete disponible. Por favor manténgase en la línea aun si no hay música de espera.

Si hay un intérprete en su idioma disponible, el operador lo conectará con el intérprete y le preguntará a qué organización necesita contactar. Cuando llame a TIS National por favor tenga listo el nombre de la organización, el número telefónico de la organización y el número de cliente o cuenta que usted tenga con la organización.

Nuestros operadores deberán permanecer imparciales y no le pueden recomendar a qué organización usted debe contactar. Cuando lo conecten con el intérprete, el intérprete no podrá entablar una conversación informal con usted ya que los intérpretes deben permanecer imparciales durante todas las sesiones de interpretación.

El intérprete le dirá al operador de TIS National a quién usted debe contactar y el operador procederá a llamar y conectarlo a usted y al intérprete con la organización requerida.

Si no hay un intérprete disponible en su idioma, el operador le pedirá a usted que vuelva a llamar un poco más tarde. Si usted habla más de un idioma, tal vez desee solicitar un intérprete en otro idioma.

¿Qué deberé hacer si conozco al intérprete con el cual TIS National me ha conectado?

Si usted se percató de que conoce al intérprete, usted debe decidir si desea continuar con la sesión de interpretación. Si no desea continuar con el mismo intérprete, comuníquese al operador de TIS National o a la organización y termine la llamada.

¿Puedo solicitar a un intérprete de sexo masculino o femenino?

Sí. Si usted prefiere a un intérprete de determinado sexo, indíquese al operador de TIS National o a la organización a la cual está contactando lo más antes posible. TIS National procurará brindarle un intérprete del sexo que ha solicitado.

¿Puedo solicitar a un intérprete de una determinada religión o etnia?

No. Los operadores de TIS National asignan trabajos a intérpretes en base a su nivel de acreditación y disponibilidad y no pueden elegir a un intérprete en base a su religión o etnia.

Prefiero utilizar a un intérprete en persona. ¿Es posible esto?

Sí. TIS National brinda servicios de interpretación en persona. Si necesita un intérprete en persona, contacte a la organización con la cual se debe comunicar por medio de TIS National usando un intérprete telefónico y solicite que le organicen un intérprete en persona.

Necesito contactar a los servicios de emergencia. ¿Qué debo hacer?

Siempre llame el 000 directamente si usted necesita ponerse en contacto con los servicios de emergencia de la ambulancia, policía o bomberos. La línea 000 de servicios de emergencia llamarán a TIS National y lo conectarán con un intérprete por medio de una línea prioritaria que funciona las 24 horas al día, 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 interpretación son gratuitos para las personas que no hablan inglés. Normalmente la organización a la cual usted está contactando acepta los cargos por el servicio. Algunas organizaciones y practicantes médicos tienen derecho a servicio de interpretación gratuito a través de TIS National.

Es posible que algunas organizaciones no acepten llamadas de TIS Nacional, sin embargo, si usted llama a la organización directamente, es posible que ellos lo llamen de vuelta con un intérprete telefónico.

Si necesita contactar a una organización que no es cliente de TIS National y la organización no está dispuesta a aceptar los cargos por el servicio, usted puede decidir crear una cuenta personal y pagar por el servicio. Para hacer esto, comuníquese al intérprete y nuestros operadores le ayudarán a crear una cuenta con TIS National. Para crear una cuenta necesitará una tarjeta de crédito.

¿Puedo traducir mis documentos a través de TIS National?

No. TIS National no brinda servicios comerciales de traducción de documentos.

El Department of Immigration and Border Protection (Departamento de Inmigración y Protección de Fronteras) brinda un servicio gratuito de traducción de documentos a ciudadanos australianos e inmigrantes establecidos permanentemente en Australia que reúnan una serie de requisitos. Para consultar sobre este servicio, contacte a su proveedor local del AMEP, Adult Migrant English Program (Programa de Inglés para Inmigrantes Adultos).

Puede hallar información sobre otras opciones de traducción contactando a NAATI, National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (Autoridad Nacional de Acreditación de Traductores e Intérpretes).

¿Cuál es el papel de un intérprete de TIS National?

El papel del intérprete es interpretar la palabra oral en su idioma con la mayor exactitud posible.

Los intérpretes no otorgan asesoramiento y no deben hacer preguntas que no hayan sido formuladas por el operador de TIS National o la persona con la que usted se está comunicando.

Los intérpretes de TIS National se rigen por un estricto código ético. Dicho código ético regula su comportamiento profesional y cubre una variedad de obligaciones que incluyen:

- conducta profesional
- confidencialidad
- competencia
- imparcialidad
- exactitud
- claridad de los límites del rol
- mantener relaciones profesionales
- desarrollo profesional
- solidaridad profesional.

Para más información sobre el código de ética consulte con el AUSIT, Australian Institute of Interpreters and Translators (Instituto Australiano de Intérpretes y Traductores).

¿Cómo puedo utilizar un intérprete de la manera más eficaz?

Usted puede utilizar un intérprete de TIS National de la manera más eficaz:

- preparando toda la información que necesita para su llamada antes de llamar a TIS National
- siendo paciente y esperando a que el intérprete termine de interpretar antes de hablar otra vez
- utilizando oraciones cortas
- evitando el uso de jerga o argot que pueda ser difícil de traducir
- comprendiendo el papel del intérprete
- no pidiéndole al intérprete que lo asesore o que abogue por usted
- comunicándose al intérprete, a la organización o a TIS National inmediatamente si le es difícil comprender al intérprete.

¿Cómo le otorgo retroacción a TIS National?

Para brindar retroacción sobre un servicio de TIS National, un intérprete u operador, por favor llame a TIS National marcando el 131 450. Cuando lo conecten con un intérprete, comuníquese al operador que desea brindarle retroacción a TIS National. Su retroacción será grabada y remitida al equipo correspondiente en TIS National para su consideración.