



# Protocolo de servicio

Interpretación, normativa y tipologías  
Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

## Protocolo de servicio

### Antes del evento es necesario:

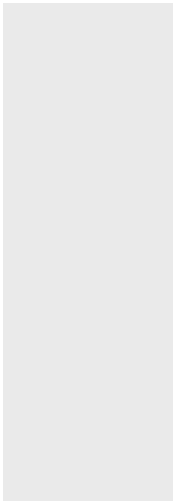


- Conocer el tema de presupuestos, remuneraciones y fechas de pagos.
- Tener claridad en el tipo de contratación que acordarán las partes.
- Definir el tipo de interpretación.
- Conocer el día, lugar y la hora del evento en que serán necesarios los servicios.
- Una vez confirmado el evento se debe enviar a los intérpretes un abstract o resumen de cada una de las ponencias en el caso de abordar una temática muy técnica.
- Si no fuera posible obtener el abstract, los organizadores deben poner en contacto al ponente con los intérpretes por email o por teléfono.
- Se puede hacer uso de internet para documentarse e investigar sobre los temas.
- En la modalidad consecutiva, el intérprete deberá acordar la frecuencia con la que el hablante deberá hacer pausas.
- Conocer de antemano la población sorda que asistirá, así como otro tipo de posibles asistentes al evento.
- Actualizar el vocabulario técnico de LSC.
- Establecer estrategias de soporte de apoyo.

### El día del evento es necesario:



- Hacer uso de las normas básicas de cortesía social y empresarial (puntualidad, saludar amablemente, sonreír, pedir permiso, ser discretos, no tomarse atribuciones que no corresponden, guardar la compostura en situaciones adversas, entre otros).
- Hacer buen uso de la llamada fórmula RES (respeto, educación y sentido común).
- Saber en qué momentos es adecuado un saludo de mano, de beso en la mejilla, una breve inclinación, una seña o una sonrisa; sobre todo en el momento en el que se está frente a un auditorio.
- Tener claro el rol del intérprete.
- Antes del comienzo del evento, es conveniente que algún organizador presente al intérprete con las personas que van a intervenir en la ponencia.
- Nunca se deben dejar frases ni ideas a medias y deben evitarse los circunloquios.
- Se intentará hablar siempre a la misma distancia del micrófono, en caso de que sea necesario utilizarlo.
- En caso de hablar frente a un público numeroso, no dirigirse solo a una persona del público.
- Mantener un ritmo adecuado.
- Tener clara la ubicación estratégica dependiendo del tamaño del evento.
- Asegurarse de que todos los usuarios de la lengua de señas puedan ver los gestos del intérprete.
- Tener espacio para la amplitud de movimientos.
- Es recomendable estar a una distancia prudente de los ponentes.
- Tener claro el espacio de interpretación a lengua de señas donde se utilizarán cámaras de video.
- En el caso del uso de video tener claro el código de vestimenta.
- Para los demás tipos de eventos se deben conocer los códigos de vestimenta que sean acordes (dresscode).

- 
- A solid gray rectangular area is positioned to the left of the first list of bullet points.
- La ubicación debe favorecer el sonido para el intérprete y la visibilidad para el público (evitar el contraluz).
  - Conocer la ubicación del intérprete de apoyo, así como la del resto del equipo de interpretación.
  - Conocer las rutas por donde se hacen los relevos y la manera correcta de hacerlos.
  - Acordar con antelación los tiempos para los turnos y relevos.
  - Conocer las responsabilidades de los intérpretes de apoyo.
  - Disponer de abastecimiento para la hidratación.
  - Respetar los descansos.
  - Monitorear el sentido del mensaje transferido.
  - En caso de interpretación por chuchotage, conocer la ubicación y los usuarios.
  - Guardar la confidencialidad en los servicios que se presten.
  - Tener cuidado de no realizar gestos de cansancio o aburrimiento (bostezar, dar cabezadas, mirar el reloj con insistencia, entre otros).
  - Tener claro el momento de salida y no esperar a que los organizadores sean quienes conviden.

**Postevento:**

- Agradecimientos y reconocimientos al grupo organizador.
- Conocer la persona con la que se tiene que hablar de la retribución económica.
- Comprobar la satisfacción del trabajo realizado con los organizadores del evento.
- Adaptar estrategias de mejoramiento y evaluación del servicio interpretación en categorías como: aptitudinales, cognitivas, sociales, y físicas.
- Aplicar estrategias de cualificación del servicio prestado.