Interpretación y traducción en Lengua de Señas Colombiana (LSC) - español

Síntesis: Fundamentos del servicio de interpretación



El proceso de evaluación dentro de cualquier tipo de proceso resulta fundamental, pues a partir de ciertos indicadores, instrumentos y métricas se puede determinar la calidad del servicio prestado y los elementos sobre los cuales se debe trabajar para mejorar.

El intérprete necesita conocer las habilidades y competencias que debe reforzar y trabajar en su desarrollo, esto garantizará, de cierta manera, que se preste un servicio con todas las garantías que permitan satisfacer las expectativas y las necesidades del usuario, por lo que este componente permite vislumbrar los elementos necesarios para realizar este proceso de validación.

Una breve revisión de los temas vistos, se encuentran en el siguiente esquema Proceso de verificación de la calidad del servicio Verificar la calidad Resolución de **Evaluación** Instrumentos de evaluación del servicio situaciones adversas Sistema de calidad **Definición** Definición **Concepto** Conjunto de procesos, Situación adversa - Suceso difícil de La evaluación es un instrumento que Fomentan la autorregulación y la se utiliza para determinar el grado de conciencia sobre el aprendizaje. procedimientos y recursos que gestionar. asimilación de la información. permiten administrar la calidad del servicio de interpretación y **Tipos de Instrumentos** Tipos de estrategias y traducción. herramientas Tipos de evaluación Listas de autoevaluación. Portfolios. Situaciones adversas internas -Política de calidad • De enfoque. Diarios del profesor. Dependen del intérprete. De finalidad. Pautas metacognitivas. La intención de orientar la prestación Situaciones adversas externas - De comparación. • Diarios de aprendizaje no guiados. del servicio de manera óptima Dependen del contexto de De momento. Diarios retrospectivos semiguiados. mediante la mejora del SGC interpretación. De agente evaluador. Parrillas y autoevaluación. establecido en la entidad para la cual Modelos. se presta el servicio. Hojas de evaluación. **Estrategias y herramientas** Matrices de valoración. Momentos de la evaluación para la resolución de Hojas de autoevaluación. situaciones adversas Evaluación del servicio Tutorías personalizadas. Evaluación inicial o diagnóstica. • Evaluación de proceso o formativa. Neutralizar las adhesiones Un instrumento que permite definir Evaluación final o sumativa. emocionales. parámetros o estándares frente a los Observar cualquier muestra de Diseño de instrumentos cuales se valora el proceso y los expresividad. resultados. Criterios de evaluación Utilizar el back interpretation. Contacto constante con la las herramientas para evaluar un comunidad sorda. Los criterios definen lo que se espera proceso; debe estar a cargo de Hacer adaptaciones a medida que del sujeto evaluado, analizándolo y expertos en el proceso a evaluar. se presta un servicio. comparándolo con un estándar de Mejorar la gestualidad y mantener desempeño de la labor realizada. un tono adecuado durante la

Tipos de usuarios.

- Logísticos.
- Según la capacidad laboral o la habilidad.
- Según los contenidos.
- A nivel grupal.
- A nivel individual.
- Según los objetivos.

emergencia.

Quejas y reclamos

Si es posible explicar al interlocutor

las dificultades de comunicación o

actuación según los protocolos de

• Seguir las normas generales de

interpretación.

del servicio.

El reclamo es la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos.

La queja es la manifestación de protesta, censura o descontento de una persona en relación con su conducta.

Procedimiento que permite elaborar