



NORMATIVA DEL SERVEI D'INTÈRPRETS

1. DADES GENERALS

1.1. Definició del Servei

❖ Denominació

Servei d'intèrprets de llengua de signes per a persones sordes i sordcegues de Catalunya.

❖ Com sol·licitar un servei?

Es pot sol·licitar personalment, per correu, per e-mail o per fax/centre d'intermediació/telèfon, indicant clarament el dia, l'hora i el lloc on s'haurà de presentar l'intèrpret per a realitzar el servei, així com facilitar les dades personals del sol·licitant (Nom complet, número de DNI, Fax/Centre d'intermediació/Telèfon de contacte i adreça), posant-se en contacte amb:

FEDERACIÓ DE PERSONES SORDES DE CATALUNYA

Hotel d'Entitats La Pau

C/ Pere Vergés 1

08020 - BARCELONA

e-mail: interpretes@fesoca.org

Fax: 93 305 51 04- Tel: 93 498 76 52

Centre d'intermediació: 901 55 88 55 (oient)

Centre d'intermediació: 610 444 991 (SMS)

2. NORMES DE FUNCIONAMENT INTERN DEL SERVEI

2.1. Funcionament general

❖ Com sol·licitar el servei

▪ Caldrà que es sol·licitin els serveis amb un mínim de **2 setmanes d'antelació**. En cas contrari, la FESOCA no podrà assegurar la presència de l'intèrpret. Cal tenir en compte que es pot utilitzar el fax, el correu electrònic, el centre d'intermediació i presencialment per aquesta finalitat.

▪ La petició dels serveis es farà per part dels usuaris, contactant amb la FESOCA, mai a través dels propis intèrprets de LSC. En el cas de que un intèrpret de LS hagi d'actuar com a intermediari per sol·licitar el servei, mai podrà sol·licitar-lo per a ell mateix. S'establiran prioritats en el cas de que els serveis coincideixin en data i hora i siguin de caràcter urgent (serveis mèdics, jutjats, i serveis d'una gestió ja iniciada).

❖ Horaris

L'horari d'atenció al públic és de dilluns a divendres de 09:00 a 15:00h i les dimarts i dijous de 09:00 a 18:00. Durant els mesos de juliol i agost i l'els períodes de vacances de Pasqua i Nadal, l'horari d'atenció al públic serà de 09:00 a 14:00 hores.

❖ Jutjats

En el cas dels serveis relacionats amb **Jutjats** (Judicis, Jutjats de Guàrdia, Casaments Civils, Detencions, etc.) caldrà que sol·liciti el servei el mateix jutjat. Per aquells casos en els que es requereixi la presència d'un intèrpret de LSC en casos de judicis i/o

declaracions al cap de setmana serà el Jutjat pertinent el que s'encarregarà de contactar amb l'interpret de LSC de FESOCA que estigui de guàrdia, a través del Servei d'Emergències 112.

2.3. Gestió del Servei

❖ Serveis ordinaris

▪ FESOCA recollirà la sol·licitud de serveis rebuts i prendrà nota en un fitxer que conté les dades següents:

- DIA - MES - LABORABLES I FESTIUS
- Nom del/ la sol·licitant
- Dades personals
- Lloc i hora de prestació del servei
- Objecte del servei
- Nom del professional

3. DRETS I DEURES DEL PROFESSIONAL

3.1. Drets del Professional

- ❖ Té dret a rebre una remuneració justa per la seva feina dintre d'un termini de 90 dies. Quan la Federació no pugui assumir el pagament en aquest termini hauran de comunicar-ho per escrit a tots els professionals implicats, en el qual es justifiqui el motiu i s'informi de la previsió de pagament prevista.
- ❖ Les minutes pels serveis realitzats com a intèrpret o guia-intèrpret seran presentades a la Federació de Persones Sordes de Catalunya **entre l'1 i el 10 del mes següent com a data límit.**
- ❖ Per motius de comptabilitat anual, les factures corresponents al mes de desembre es presentaran com a **data límit el 15 de desembre.** En el cas de presentar-se posteriorment a la data indicada, caldrà facturar-ho amb data de gener de l'any següent.
- ❖ Té dret a rebutjar qualsevol encàrrec que no sigui de la seva competència com a intèrpret.
- ❖ Té dret a exigir unes condicions de treball adequades per a l'exercici de les seves funcions.
- ❖ A partir d'1h 30 min durada servei (actes, conferències, cursos, reunions...) treballen 2 ILS els quals faran torns de 20/30 min cadascú.
- ❖ L'intèrpret té dret a sol·licitar a la FESOCA una reunió per poder tenir un intercanvi d'impressions quan, per diverses causes, es vegi afectat el funcionament de la seva feina.
- ❖ Té dret a negociar qualsevol punt de les Condicions Laborals d'aquesta normativa a través de reunions periòdiques amb els professionals implicats i l'interlocutor designat per ambdues entitats.
- ❖ Té dret a ser respectat com a professional.

- ❖ Podrà comunicar a la FESOCA les situacions en les que no quedi satisfet. Un tribunal neutral comprovarà la veracitat dels informes i començarà les gestions oportunes per al bon funcionament del Servei. Aquests informes hauran de quedar per escrit a l'Atenció del Tècnic del Servei d'Intèrprets designat i a l'Atenció dels professionals, especificant la incidència i signat amb les dades del professional afectat.
- ❖ L'intèrpret de LS que accepti un servei i en cas d'extrema urgència o davant qualsevol incidència d'última hora, s'encarregarà de buscar el seu substitut. La FESOCA no es responsabilitzen de les complicacions que puguin sorgir al respecte.

3.2. Deures del Professional

- ❖ Tots els que es derivin del Codi Ètic.
- ❖ Esperar mitja hora a que es presenti el sol·licitant del servei.
- ❖ Reservar el temps necessari per a la prestació del servei.
- ❖ Assistir als serveis puntualment i estar en tot moment degudament identificat tant en el que fa referència a la documentació personal com a la acreditació com a intèrpret de LS.
- ❖ No acudir a un servei acompanyat per persones alienes al servei, excepte quan es tracti d'intèrprets en pràctiques, amb la conformitat de l'usuari.
- ❖ No acceptar ninguna compensació econòmica per part de l'usuari.
- ❖ No permetre que l'usuari aprofiti la presència de l'intèrpret per a cobrir altres serveis d'interpretació que no hagin estat sol·licitats.
- ❖ Utilitzar un vestuari adequat per a la situació d'interpretació.
- ❖ Respectar absolutament el caràcter confidencial de la seva activitat, com dret constitucional que es.
- ❖ L'intèrpret de LS mantindrà sempre una actitud respectuosa i crítica amb els seus companys en favor de la honorabilitat i prestigi de la professió.
- ❖ Respectarà al màxim les normes de puntualitat.
- ❖ Reservarà el temps necessari i es prepararà adequadament per realitzar el servei d'interpretació.

4. DRETS I DEURES DELS USUARIS DEL SERVEI

4.1. Drets dels usuaris del servei

- ❖ Podran indicar la seva preferència sobre un determinat professional dependent de la disponibilitat de la persona requerida, encara que s'ha de tenir en compte que els

serveis subvencionats estan a càrrec d'un grup concret de professionals contractats a l'efecte. En cas de que l'usuari insisteixi en escollir a un altre professional fora d'aquest grup, assumirà la despesa del servei.

- ❖ Podran sol·licitar el mateix intèrpret, sempre que estigui disponible, quan aquest ja hagi iniciat els seus serveis per temes concrets de notari, metge, laborals, etc.... que encara estigui en procés i sempre que l'intèrpret continui contractat per FESOCA.
- ❖ Podran comunicar a la FESOCA les situacions en les que no quedin satisfets. Un Tribunal neutral comprovarà la veracitat dels informes i iniciarà les gestions oportunes per al bon funcionament del servei. Aquests informes negatius hauran quedat reflectits al **full d'incidències** a disposició dels usuaris. Les reclamacions sempre es realitzaran per escrit i sense mantenir l'anonimat de la persona que la realitzi.
- ❖ Tenen dret a conèixer les tarifes del servei d'intèrprets de la FESOCA.
- ❖ Qualsevol usuari o Associació afiliada a FESOCA té dret a demanar la normativa vigent.

4.2. Deures dels usuaris del servei

- ❖ Sol·licitar els serveis amb l'antelació establerta en aquesta normativa. En cas de que pugui ser major, es tindran més garanties de prestació.
- ❖ Avisar amb un mínim de **48 hores** en cas d'anul·lació amb l'objectiu de que es pugui comunicar als intèrprets i cobrir un altre servei d'interpretació.
- ❖ Respectar la figura del professional i el seu treball.
- ❖ Facilitar en tot el possible que les condicions de la situació d'interpretació siguin les més adequades, respectant els descansos, així com la normativa en respecte a l'organització de conferències.
- ❖ No exigir al professional que realitzi tasques que estiguin fora de la seva competència ni aprofitar la presència de l'intèrpret, per a realitzar altres gestions.
- ❖ En cas de que l'usuari no es presenti sense causa justificada **3 cops** durant un any, se'l posarà a la cua en l'ordre d'assignació de serveis.
- ❖ Esperar un màxim de **mitja hora** a que es presenti l'intèrpret, que portarà l'acreditació pertinent.