

**Inmigración y gestión de la comunicación:  
¿logística humanitaria vs logística comercial?**

**(Migration and communication management:  
humanitarian vs. commercial logistics?)**

CARMEN VALERO-GARCÉS

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

[carmen.valero@uah.es](mailto:carmen.valero@uah.es)

*Universidad de Alcalá-FITISPos* <https://ror.org/04pmn0e78>

Fecha de recepción: 20 de mayo de 2023

Fecha de aceptación: 12 de julio de 2023

**Resumen:** La acción humanitaria es a menudo un esfuerzo multifacético y multilingüe en la que una comunicación deficiente puede tener consecuencias vitales. Los traductores e intérpretes profesionales (Tr&In), así como el personal multilingüe de organizaciones internacionales, nacionales o locales desempeñan un papel fundamental a la hora de garantizar una comunicación eficaz. El objetivo principal de este artículo es analizar críticamente la consideración de la actuación de los agentes de la comunicación en entornos multilingües en dos elementos fundamentales en las sociedades: los organismos oficiales (administración del Estado) y la sociedad civil (ONG) con el fin de averiguar si van en la misma dirección o si existen diferencias entre ellos en la consideración del papel(es) de la lengua en situaciones de crisis y emergencia para la construcción de una sociedad más inclusiva y cosmopolita.

**Palabras clave:** Ética. Crisis y emergencia. Sociedad civil. Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. TISP.ONG.

**Abstract:** Humanitarian action is often a multifaceted and multilingual endeavour in which miscommunication can have life-saving consequences. Humanitarian action is often a multilingual effort in which translation and interpreting between different languages and cultures can have life-saving consequences. Professional translators and interpreters (Tr&In) as well as multilingual staff from international, national or local organisations play a critical role in ensuring effective communication. The main objective of this article is to critically analyse the consideration of the performance of communication agents

in multilingual environments in two fundamental elements in societies: official bodies (state administration) and civil society (NGOs) in order to find out if they go in the same direction or if there are differences between them in the consideration of the role(s) of language in situations of crisis and emergency for the construction of a more cosmopolitan and inclusive society.

**Keywords:** Ethics. Crisis and Emergency. Civil society. Public Service Interpreting and Translation. PSIT. NGOs.

### 1. Introducción

Pandemias como la COVID 19, los conflictos armados, las catástrofes naturales o las migraciones tienen consecuencias sanitarias, sociales, económicas y medioambientales que los países intentan afrontar con medidas institucionales tanto a nivel local como nacional o internacional. Desde el cambio de siglo, la migración ha adquirido proporciones sin precedentes y también cambios profundos motivados en gran medida por el COVID-19 (OIM 2022). El desplazamiento de la población se ha convertido en un reto global al que ningún organismo internacional existente ha dado solución o respuesta más allá de propuestas políticas o económicamente interesadas. A su vez, la sociedad civil (ONG y organizaciones internacionales de ayuda) reclaman cada vez soluciones más inclusivas (OCDE 2020 Development Matters) y una mayor participación para abordar este reto como una exigencia de justicia social dirigida a todos los países con el fin de construir una sociedad más cosmopolita (Cortina 2021) y comprometida con la tarea de defender los intereses universales y en la que nadie quede excluido (Monzó y Wallace 2020: 14).

El punto de partida de nuestro estudio se halla en la consideración de que, en este mundo globalizado, existen diferencias significativas en las respuestas a los retos del multilingüismo en las crisis humanitarias, tanto por parte de las instituciones como de la sociedad civil (ONG). El objetivo es analizar acciones llevadas a cabo por entidades que participan en dichas situaciones en su manejo de la comunicación multilingüe con el fin de comprobar el tratamiento que recibe dicho tema y contribuir a crear un mayor concienciación de su importancia en línea con los ODS de la Agenda 2030. En primer lugar, se contextualizará la investigación repasando brevemente el papel de la comunicación y de sus agentes en un mundo globalizado. En segundo lugar, se presentará la metodología, fundamentalmente cualitativa, basada en la aplicación de los presupuestos de estudios sobre gestión empresarial en situaciones de crisis y emergencia que precisan de ayuda humanitaria. En tercer lugar, se aplicará dicho marco a través

Inmigración y gestión de la comunicación: ¿logística humanitaria vs logística comercial?

de un análisis crítico contrastivo de algunos elementos o acciones llevadas a cabo, por un lado, en las instituciones o la Administración, y, por otro lado, en la sociedad civil (ONG). Finalmente, se extraerán algunas conclusiones y se perfilarán algunas recomendaciones en línea con la tímida política de organismos internacionales como la ONU para la construcción de una sociedad más justa y cosmopolita.

## 2. Contextualización del estudio

En entornos de crisis en un mundo globalizado y necesariamente multilingüe, la presencia de la traducción y/o interpretación en su sentido más amplio, es fundamental. Muchos traductores e intérpretes (Tr&In) profesionales y no profesionales participan en la tarea de hacer posible la comunicación lingüística. El debate sobre la actuación (ética) de estos comunicadores sigue abierto y, si cabe, aún más intenso tras el COVID-19, como lo demuestra el creciente número de congresos, publicaciones y números monográficos sobre temas y enfoques diversos en publicaciones periódicas como FITISPos IJ 2020, 2021, 2022, o 2023; BRIDGES, *Trends and Traditions in Translation and Interpreting Studies* 2020, 2021; *Translation & Interpreting*, 2022; *The Interpreters' Newsletter* 2021; o *Current Trends in Translation Teaching and Learning*, 2021, entre otros. Estos trabajos ofrecen vías para profundizar sobre el papel de la comunicación (multilingüe) en la gestión de crisis y emergencias humanitarias desde enfoques interdisciplinarios y puntos de vista diferentes.

Las notables diferencias en las respuestas a los retos del multilingüismo en crisis humanitarias por parte de instituciones y ONG indican que son necesarias y urgentes determinadas acciones y leyes. Sin embargo, esto por sí solo no garantiza que se produzca el cambio y que los Tr&In (agentes de la comunicación) obtengan el reconocimiento que ya tienen otros agentes actuantes (jueces, médicos o trabajadores sociales). La actual guerra en Ucrania es un ejemplo de ello.

La Unión Europea dio una respuesta sin precedentes al éxodo ucraniano tras el estallido de la guerra en febrero de 2022. La Directiva Europea de Protección Temporal, activada el 4 de marzo de 2022 por primera vez desde su redacción hace 20 años, determinaba y hacía única la respuesta solidaria de sus socios comunitarios, entre ellos España. Tras el estallido de la guerra, muchos gobiernos de la UE reaccionaron rápidamente con el despliegue de recursos de acogida, procedimientos exprés, centros de recepción, teléfonos de información y anuncios diarios comprometidos con el bienestar de los que huían de la guerra a las puertas de la UE, incluyendo un llamamiento a Tr&In profesionales y/o voluntarios *ad-hoc* y bilingües para ayudar en la comunicación (EU Migration and

Home Affairs 2022). Como consecuencia, diferentes países europeos simplificaron sus procedimientos de acogida de refugiados ucranianos.

La guerra continua en el momento de escribir este artículo, como nos lo recuerdan las noticias en los medios de comunicación y redes sociales cada día mientras siguen estallando nuevos conflictos que derivan en crisis humanitarias, como el terremoto de Turquía y Siria del 6 de febrero de 2023 que, según Reuters (Reuters 21/2/2023), el terremoto produjo al menos 47 095 muertos y más de 2,4 millones de personas desplazadas. El estallido de guerra en Sudán, el 15 de abril de 2023 es un episodio más de crisis humanitarias que ha provocado una de las peores crisis de refugiados de África con más de 4 millones de desplazados, la mayoría mujeres y niños (Acción contra el hambre, ACNUR Sudán 2023)

España, desde finales del siglo XX, ha sido un país enfrentado a una situación de refugiados continua. Incluso durante el confinamiento del COVID-19, en 2020, se vivieron episodios migratorios como la crisis de las Islas Canarias, con un repunte de llegadas a las islas y la consiguiente crisis humanitaria en plena pandemia. Algunas de las carencias constatadas por el Defensor del Pueblo fueron la falta de asistencia jurídica y de intérpretes que, sin duda, pudo influir en la deportación de inmigrantes protegidos por el derecho internacional (p. ej. malienses —procedentes de un país asolado por la violencia de los grupos armados desde 2012) (*El País* 2021).

En mayo de 2021 España vivió una llegada masiva de migrantes desde Ceuta, como consecuencia de la crisis con Marruecos por la soberanía del Sáhara Occidental. La mayoría de los migrantes —más de 10 000 personas—, procedían de Marruecos, pero también hubo afluencia de refugiados yemeníes, entre otros. Algunos fueron expulsados sin poder ejercer su derecho a solicitar protección. Un año después, marzo de 2022, se produjo un salto histórico en la valla de Melilla, al mismo tiempo que el recrudecimiento de la ofensiva rusa en Ucrania. Se produjeron multitud de “devoluciones en caliente” y, según las autoridades, una violencia “sin precedentes” por parte de los migrantes. El Relator Especial sobre los derechos humanos de los migrantes instó a que se aclarara la situación y se impusieran sanciones. Las noticias en la prensa reflejaban el malestar de la sociedad que llegó a pedir el cese del ministro del Interior.

En agosto de 2021, la crisis afgana llevó al gobierno español a tomar nuevas medidas para la evacuación de refugiados que fueron recibidos con todos los honores en la base militar de Torrejón de Ardoz (Madrid). Una vez más, el Gobierno también se implicó, priorizando su acogida y agilizando sus peticiones de asilo y permisos de trabajo. Sin embargo, la adaptación de los afganos al sistema de acogida español no ha sido fácil. Algunos aspiraban a vivir en grandes ciudades para ganarse la vida, pero acabaron en pueblos de 400 habitantes. Otros

Inmigración y gestión de la comunicación: ¿logística humanitaria vs logística comercial?

decidieron irse a países donde tenían familiares y otros siguen trabajando por su integración como lo demuestra la reciente creación de la Asociación de Mujeres Afganas en España (AMAE) (7/5/2023) o su participación en los proyectos VOCINARES (2022) o *Conocer para no olvidar*–UAH (Valero 2022).

Esta creciente complejidad multilingüe y multicultural ha traído consigo nuevos retos: necesidad (e imposibilidad) de que las instituciones contraten Tr&In profesionales en un abanico cada vez más amplio de lenguas; necesidad de utilizar (como excusa o consecuencia) de Tr&In no profesionales, migrantes bilingües (niños, familiares); necesidad de adaptar (a veces, obviar, otras, revisar) códigos deontológicos y guías de buenas prácticas; necesidad de diseñar programas de formación adecuados (Valero-Garcés 2019).

### 3. Metodología de la investigación

La metodología utilizada se basa en una aproximación interdisciplinaria de conceptos derivados de los estudios de gestión empresarial sobre la actuación de acciones de gestión humanitaria siguiendo la clasificación de Larson (2014) de logística empresarial y humanitaria. Desde esa perspectiva, tal y como ya se ha comentado, el objetivo es llevar a cabo un análisis crítico de acciones llevadas a cabo por dos entidades que participan en situaciones de crisis y emergencia: Administración y ONG tomando en consideración la importancia de la comunicación multilingüe y la forma de manejar dicho tema, en consonancia con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU y los principios expresados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su guía Comunicación de riesgos en emergencias de salud pública: directrices de la OMS sobre políticas y prácticas para la comunicación de riesgos en emergencias (OMS 2017: ix). Al principio de la guía leemos:

Durante las emergencias de salud pública, las personas necesitan saber a qué riesgos sanitarios se enfrentan y qué medidas pueden adoptar para proteger su salud y sus vidas. Si se les facilita pronta y frecuentemente información precisa en un idioma que entiendan y por medio de cauces que les resulten familiares y dignos de confianza, podrán tomar decisiones y defenderse a sí mismas, así como a sus familias y comunidades, contra los peligros sanitarios que puedan estar amenazando su vida y su bienestar.

Y añade: “La comunicación de riesgos es parte integrante de cualquier respuesta de emergencia”.

Acomodar la lengua a las necesidades de los usuarios no es, pues, un lujo, sino más bien un derecho humano en crisis humanitarias en contextos multilingües (Federici y O’Brien 2019). Fomentar la cooperación y las relaciones va más allá de proporcionar traducción o interpretación o algún tipo de ayuda por parte de personas bilingües o cualquiera que esté disponible y sepa algo de las lenguas en uso. Hay modos de prevención para acomodar las necesidades lingüísticas en contextos más o menos estables, pero no es tan fácil en contextos de emergencia o crisis. La experiencia y conocimiento acumulado de los organismos internacionales, ONG y gobiernos cuentan con ciertas herramientas para salir en ayuda de las personas. Ello exige un alto nivel de compromiso y trabajo en equipo y colaboración en el que la comunicación juega —como hemos leído y refleja la investigación— un papel clave.

La calidad del servicio, incluida la prestación puntual, pero también la comunicación eficaz, puede significar la diferencia entre la vida y la muerte. Los estudios de gestión suelen referirse a diversas herramientas y técnicas de apoyo para mejorar la gestión de procesos si bien la mayoría se han originado en el sector comercial (Bocken y Prabhu 2016; Chliova y Ringov 2017). Larson (2014: 201) distingue entre el sector comercial/empresarial y el humanitario y establece algunas diferencias al comparar la logística comercial frente a la logística humanitaria (Tabla 1).

<b>Aspect</b>	<b>Commercial</b>	<b>Humanitarian</b>
<b>Purpose</b>	Economic profit	Social impact
<b>Context</b>	Uninterrupted	Interrupted
<b>Perspectives</b>	‘Time is money’	Time is life (or death)
<b>People served</b>	Paying customers	Beneficiaries
<b>Source of funds</b>	Paying customers	Donors
<b>Workforce</b>	Paid staff	Volunteers; staff

Fuente: Tabla 1. Commercial logistics versus humanitarian logistics (Larson 2014: 201)

El punto de partida de nuestro estudio es la consideración de que el tratamiento de la cuestión comunicativa por parte de la Administración

Inmigración y gestión de la comunicación: ¿logística humanitaria vs logística comercial?

(organismos e instituciones oficiales) se identifica más con la gestión de procesos comerciales, mientras que las ONG lo hacen con la gestión de procesos humanitarios. En palabras del propio Larson, mientras que “el tiempo es dinero” en la lógica empresarial, el “tiempo es vida (o muerte)” en la logística humanitaria, en la cual se busca el impacto social más que el beneficio económico; suelen ser más flexibles y rápidos a la hora de reaccionar ante acontecimientos imprevisibles; más eficientes y capaces de maximizar el alcance de unos servicios escasos.

Por otro lado, en la logística humanitaria, los recursos proceden de los donantes, no son fijos y el objetivo es ayudar al mayor número posible de beneficiarios, contando con la ayuda de voluntariado y personal local como fuentes de información. En las acciones comerciales, los fondos proceden de los clientes y el objetivo es servir a esos clientes y obtener el mayor beneficio económico posible. En ambos casos, una prestación más eficaz puede salvar el día; sin embargo, en el caso de las acciones humanitarias “una mayor eficacia significa servir a más personas necesitadas” (Larson 2014: 202).

Al comparar la logística comercial con la humanitaria, se observa que ésta se enfrenta a mayores retos a la hora de trabajar con diversos grupos de partes interesadas (beneficiarios, donantes, socios de ejecución, gobiernos anfitriones, militares, proveedores, etc.), lo cual requiere la coordinación de agencias de ayuda, proveedores y actores locales y regionales diferentes, cada uno de ellos con sus propias formas de operar, misiones y culturas únicas. Combinar todos estos esfuerzos en circunstancias de crisis en contextos multilingües y multiculturales hace necesario el uso de estrategias de comunicación eficaces (O’Brien y Federicci 2023: 11).

#### **4. Datos y resultados. Agentes en acción**

Teniendo en cuenta el marco metodológico establecido anteriormente, a continuación, se realizará un análisis crítico de algunas actuaciones llevadas a cabo, por un lado, por la Administración y, por otro, por ONG como agentes de la sociedad civil.

##### *4.1. Actuaciones de la Administración*

Las Administraciones cuentan con procesos burocráticos para atender a sus usuarios, que suelen aplicarse también en caso de crisis, con ciertos cambios que les permitan seguir actuando en favor de sus fines. En España, como en muchos otros países, los trámites de inmigración y asilo y refugio se realizan de forma presencial en las oficinas de extranjería. Ciertos trámites se pueden también realizar de forma telemática. Dicho procedimiento ha ido en aumento tras la

pandemia y ha generado quejas de la ciudadanía por la falta de información y formación en gestión digital, como muestran con frecuencia las noticias en los medios de comunicación o informes (BRECHAS 2017; CEAR 2022). Investigaciones previas (Acuyo Verdejo 2009; Sabate Dalmau, Garrido Sarda y Codo Olsina 2017; Foulquié *et al.* 2018; Sanz Moreno 2018; Monzó y Valero 2018) y recientes (Fernández de Casadevante 2021: 47-48) ya demuestran que los proveedores de servicios reconocen problemas de comunicación, tanto lingüísticos como culturales (desconocimiento tanto del español como de otros idiomas utilizados como lengua franca (inglés-francés), falta de servicios de traducción e interpretación, desconocimiento del papel de Tr&In por parte de los funcionarios u otros agentes implicados en la gestión de las migraciones en un contexto multilingüe. Tras la pandemia, los mismos problemas —incluso agudizados— se repiten. Basta mirar los últimos números de publicaciones como BRIDGES, FITISPos IJ o JUST. Digamos que son males endémicos difíciles de erradicar.

En cuanto a los recursos institucionales que la Administración pone a disposición de los inmigrantes, Ruiz-Cortés (2019: 229-232; 2021), identificó que el Portal de Inmigración del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (en adelante, el Ministerio) pone a disposición de los inmigrantes diferentes recursos digitales relacionados con los trámites migratorios en España (formularios de solicitud, folletos informativos). Se observaron tres tendencias que continúan en 2022: 1. No se traducen todos los documentos relacionados con un mismo trámite no ciudadano. 2. En aquellos casos en los que se decide traducir, los idiomas a los que se ponen a disposición los recursos en la web del ministerio son desiguales. 3. Los textos que más se benefician de la traducción son los procedimientos relacionados con la Ley 14/2013 (Ley 14/2013) de apoyo a los emprendedores y su internacionalización (comúnmente conocida como Ley de Emprendedores), una ley que permite a las grandes fortunas invertir en España (Ruiz-Cortés 2019). Esta marcada disparidad en el uso de la traducción parece sugerir que, aunque el Ministerio es consciente de que la traducción favorece la comprensión de los trámites de extranjería por parte de los inmigrantes, sus políticas sólo favorecen a aquellos inmigrantes que aportan más ingresos a las arcas públicas (la de los inversores en la ley de emprendedores).

En cuanto a la comunicación oral, la escasa o inexistente planificación lingüística multilingüe en la comunicación entre la Administración y el administrado no siempre facilita la superación de las barreras idiomáticas de forma satisfactoria, lo que hace que, en muchas ocasiones, los usuarios migrantes sigan teniendo que recurrir a la interpretación espontánea no profesional (amigos, familiares, etc.) (Valero-Garcés y Alcalde 2022), dado que el modelo utilizado por



la Administración de subcontratación a empresas de prestación de servicios lingüísticos no siempre cumple con las expectativas de prestación o resolución eficaz de los problemas de comunicación (García-Beyaert 2015).

Así, la gestión de los procesos de comunicación por la que optan las instituciones indica cierta falta de sensibilidad hacia la colaboración entre los diferentes profesionales que deben trabajar juntos, tema que ya reclamaba Corsellis (2003) hace más de una década. Esta forma de gestión también indica una falta crónica de reconocimiento de los Tr&In en diferentes ámbitos (hospitales, juzgados, colegios). El uso de “bilingües” —incluso niños— para acompañar a sus madres al médico y hacer de intérpretes, o de amigos o personas sin conocimientos lingüísticos o de la materia que asisten en juicios está también constatado con demasiada asiduidad.

A su vez, los recortes financieros en la previsión de servicios lingüísticos, la privatización y externalización a agencias externas muestran quiénes son los interlocutores y cuáles son sus objetivos: se maximiza el beneficio económico o el bienestar de una “mayoría” y se excluye a los más vulnerables. En definitiva, una política enemiga del cambio que sigue en vigor tras casi una década de práctica, como demuestran las palabras de García-Beyaert (2015: 53):

(...) outsourced management by a private company has not proved ideal, but policymakers have shown little sensitivity. Despite criticism of the lack of guarantees for quality in the original contract (which focused on language ability and devoted little attention to interpreting), the requirement for competence in interpreting completely disappeared from the new request for tenders in 2012.

Como consecuencia, la aceptación de estas (malas) prácticas queda legitimada por los responsables locales, nacionales e internacionales, y normalizada mediante el uso de un código ético desarrollado para cubrir sus necesidades, y la aplicación de estrategias por parte de los Estados que les permite cumplir con la normativa y limitar el acceso a la traducción o interpretación o a recursos lingüísticos mediante formulaciones como “siempre que sea posible” (OSCE, Recomendaciones de Oslo 1998, artículo 14), “en la medida en que sea razonablemente posible” (*Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias*, artículo 10, apartado 1), y “cuando sea factible” (Relator Especial de las Naciones Unidas sobre cuestiones de las minorías 2017: 13, 18, 19, 23, 27, 35, 36).

El temá ético es otro punto a tener en cuenta. Una rápida ojeada a los comités que elaboran los códigos éticos y las guías de buenas prácticas indica que suelen ser Tr&In profesionales que ya trabajan para instituciones y/o Tr&In autónomos

y formadores de Tr&In, pero apenas hay rastro de otras profesiones. Como ejemplo, *el Libro blanco de la traducción e interpretación institucional* (RITAP 2011 (Libro Blanco de aquí en adelante). Dicho libro se elaboró como un proyecto conjunto —como se anuncia en el prólogo— del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (MAEC), la Comisión Europea, la Dirección General de Traducción y Representación de la Comisión Europea en España, la Red de Intérpretes y Traductores Públicos de la Administración (RITAP) y la Asociación Profesional de Intérpretes y Traductores Judiciales y Jurados (APTJJ). Se dedica un capítulo al código deontológico y a las buenas prácticas. Sin embargo, un análisis más detallado de estos principios puede llevarnos a la conclusión de que el objetivo es proteger la profesión o las acciones de los Tr&In, dado que no colaboran, ni se les da voz a profesionales de otros ámbitos (médicos, abogados, trabajadores sociales) con los que colaboran a diario. En la misma línea, los Tr&In no tienen voz en el código deontológico o guía de buenas prácticas de estos profesionales con los que trabajan casi a diario y, especialmente, en crisis humanitarias multilingües.

El código deontológico del Libro Blanco no incluye alusiones a las situaciones de crisis y conflicto, ni al uso de las lenguas de la migración o lenguas de menor difusión (LMD), lenguas comunes en episodios de crisis y ayuda humanitaria. Por ejemplo, la interpretación durante el rescate de inmigrantes, donde es difícil mantener el principio de fidelidad y neutralidad definido en el código deontológico. Estos factores no se contemplan y ello indica falta de cooperación interprofesional (Moreno-Rivero 2020).

Esta actitud a la hora de gestionar la comunicación refleja la idea “oficial” de que las personas que viven en un país extranjero son las responsables de comunicarse con las autoridades. Esta idea suele contar con el apoyo de los gobernantes para limitar su acceso a los servicios públicos. También revela cierto grado de etnocentrismo y desconocimiento ya que el lenguaje que se habla en la vida cotidiana no es el mismo que el de la jerga jurídica o médica, donde se utiliza un registro lingüístico elevado y expresiones técnicas, y cuya comprensión se ve dificultada por la situación de estrés que viven los sospechosos y pacientes. Existen propuestas y acciones que reclaman el uso de un lenguaje sencillo y el uso de herramientas que faciliten el acceso a la información (Jiménez-Andrés y Orero 2023: 165-182; Morado Vázquez y Torres del Rey 2023: 273-296), pero aún queda mucho camino por recorrer.

Poco hemos avanzado. Corsellis en 2008 escribía: “Management of change requires a clear analysis of an existing situation, identification of targets and the development of practical incremental steps to cover the gap within agreed timescales” (Corsellis 2008: 9). Para lograr este objetivo, la autora ya señalaba que

el primer paso exige decisiones políticas comprometidas y consensuadas con la sociedad, porque un enfoque fragmentario conlleva retos y riesgos asociados.

#### 4.1. Actuaciones de las ONG

En cuanto a la sociedad civil, existen iniciativas emergentes de ONG para las que la colaboración entre distintos profesionales es la clave de su eficacia y parte de su reconocimiento internacional más allá de la Administración. Ejemplos que maximizan el beneficio de todas las partes, aún a costa de apartarse de los principios prescriptivos o normativos recomendados por los códigos éticos son aportados, a nivel nacional, por ONG como CEAR, Salud entre Culturas, ACCEM o Red Acoge, como evidencia una ojeada a sus páginas web oficiales. Durante la pandemia, se desarrollaron materiales en LLD (Álvaro Aranda 2020), se hicieron llamamientos y se formaron a Tr&In en LMD (De las Heras 2021); se intensificó el uso y preparación de intérpretes telefónicos (ACCEM 2022), se crearon microcharlas en YouTube para responder a las dudas e inquietudes planteadas por la ciudadanía sobre los refugiados (ACNUR, *Atrévete a preguntar: conversaciones sobre refugio* 2022). Estas ONG reconocen el papel fundamental de la cooperación y actúan resolviendo las barreras lingüísticas y culturales junto con el reconocimiento recíproco de todos los profesionales implicados (arquitectos, médicos, trabajadores sociales, profesores, intérpretes, ingenieros). A nivel internacional, actuaciones de ONG como Médicos del Mundo (Pirola 2019), Traductores sin Fronteras (Sotile 2019) o equipos de profesionales en situaciones de emergencia (Sutherland 2019; Federici y O'Brien 2019) así lo vienen constatando. Son iniciativas que muestran una postura socialmente más progresista en la que los agentes de la comunicación multilingüe son tenidos en cuenta como ciudadanos socialmente comprometidos reivindicando un papel más interactivo, y en la que la empatía y la compasión se convierten en parte integral del papel que deben desempeñar, tema que suele quedar fuera de los códigos éticos de asociaciones de Tr&In.

Esta actitud nos lleva a plantearnos algunas cuestiones sobre la gestión de la comunicación y el reconocimiento de la actuación de los Tr&In en situaciones de crisis frente a la Administración. Según Sotile (2019), en situaciones de crisis y emergencia, la cuestión fundamental es eliminar la brecha lingüística que obstaculiza los esfuerzos humanitarios y el acceso a la información, y evitar la actual disociación entre las prácticas y los objetivos por alcanzar. Farias (2021) —cooperante internacional y miembro de Médicos sin Fronteras— señala que lo importante es salvar vidas, ayudar. En su entrevista, denuncia la falta de sensibilidad y de acción por parte de gobiernos e instituciones, que dejan morir a la gente en el mar o en campos de refugiados sin hacer nada, exculpándose

porque dicen no poder hacer nada más dentro de la legalidad, cuando el más mínimo detalle puede ayudar.

Amnistía Internacional también reconoce el papel de la lengua y el multilingüismo como herramientas necesarias para poder hacer realidad los derechos humanos. En 2007 publicó *Amnesty International Language Policy and Strategy* donde refuerzan la necesidad de un uso estratégico de la lengua, que explican del siguiente modo:

At its simplest level, the new approach to language needs to ensure that we get the right information in the right format in the right language to the right people at the right time. The strategy is a response to the movement's need for adequate tools for [Amnesty]'s internal democracy and external impact on human rights (AI 2007).

Y en 2010, creó *Amnesty International's Language Resource Center*, una red virtual de apoyo que opera a nivel global, como “a language service provider and strategic language advisor” (Combeaud Bonaalck 2018).

En esa misma línea, en 2021, TWB se transformó en CLEAR GLOBAL /TWB con el fin de ampliar su labor combinando lengua, tecnología e investigación y lograr un mayor impacto social. El objetivo, como indican sus siglas, CLEAR, (en inglés, *community, language, engagement, accountability, and reach*; en español: comunidad, lenguaje, compromiso, responsabilidad y alcance) parte de la convicción de que todo el mundo tiene derecho a dar y recibir información en un idioma y formato que entienda. Tal y como indican en su página web, CLEAR GLOBAL/TWB también pretende concienciar a las instituciones y a todos los agentes que colaboran en la ayuda humanitaria sobre la importancia de las barreras lingüísticas y de la comunicación a través de la investigación y desarrollo de soluciones como glosarios multilingües, tecnología y recursos para ayudar al sector humanitario a ser más inclusivo con las lenguas (TWB We need to talk 2019). Estos ejemplos indican que las iniciativas civiles de las ONG y las organizaciones humanitarias tienden a adoptar un enfoque menos fragmentado y a buscar una política común más allá de las decisiones de los Estados.

La complejidad de los contextos y las situaciones es tan diversa que las soluciones también lo son. En una sociedad en la que los medios de comunicación difunden a diario imágenes de personas en campos de refugiados, embarcaciones con migrantes rescatados como último recurso y cooperantes internacionales o incluso migrantes “bilingües” que tienen que actuar como *Tr&In* son habituales. Estas prácticas no se cuestionan en tiempos de crisis y se legitiman poco a poco en nuestras conciencias (O'Brien y Federicci 2023) y, sin

embargo, no parecen conducir a una política de universalización de las buenas prácticas de cooperación.

En definitiva, volviendo a la tabla de elementos que caracterizan la logística comercial frente a la humanitaria, se observa que la gestión de la comunicación por parte de las ONG se acerca más a la logística humanitaria. Estas buscan el impacto social, trabajan en tiempos de crisis para salvar vidas, sus fondos dependen de diferentes donantes y su distribución se apoya con frecuencia en el voluntariado, alejándose del utilitarismo económico en favor de sus beneficiarios, lo que sugiere un control y una regularidad de los fondos más complejos, si bien sus niveles de estandarización de los procedimientos son menores que en el caso de la Administración, lo cual puede repercutir en la calidad del servicio visto desde una perspectiva utilitarista; sin embargo, lo principal es ayudar a un mayor número de beneficiarios.

### **Conclusiones**

La acción humanitaria es a menudo un esfuerzo multifacético y multilingüe en el que la comunicación es fundamental para garantizar éxito en sus intervenciones. La gran diversidad de contextos, la inmediatez de la respuesta requerida y la variedad de lenguas y culturas que convergen en las sociedades actuales permiten una gran variedad de respuestas.

El análisis crítico de algunas acciones llevadas a cabo, por un lado, por las instituciones y partes interesadas y, por otro, por organizaciones internacionales y ONG, a partir de conceptos extraídos de los estudios de gestión y sin perder de vista los ODS de la Agenda 2030 de la ONU, ha puesto de manifiesto diferencias significativas en las respuestas a los retos del multilingüismo y en cuanto al reconocimiento de los agentes de la comunicación (Tr&In) como miembros del equipo multilingüe.

El punto de partida del artículo se basó en la idea de que las instituciones oficiales y las partes interesadas se identifican más con la gestión de procesos comerciales, mientras que las ONG se identifican con la gestión de procesos humanitarios. Estas actitudes diferentes tienen consecuencias y demuestran que las declaraciones y los reglamentos, aunque necesarios y urgentes, no son suficientes cuando la comunicación es un factor crucial en una crisis humanitaria multilingüe. Tal y como reclama una parte de la sociedad, la revisión del papel o papeles del intérprete y del traductor es un requisito para reforzar la idea de que ambos son actores clave en la creación de una sociedad más justa y democrática basada en una ética cosmopolita.

En definitiva, el estudio realizado hasta el momento nos lleva a las siguientes conclusiones: la filosofía imperante en muchos ámbitos institucionales es más

bien la de maximizar el beneficio a toda costa sin pensar en el apoyo mutuo entre las instituciones y los usuarios e intermediarios (muchas veces Tr&In que ayudan a estos usuarios). Por su parte, en la sociedad civil, surgen voces de ONG y asociaciones dedicadas a la cooperación internacional que denuncian la falta de compromiso de los gobiernos a la hora de resolver los retos de la comunicación, y apuestan por un enfoque más humanitario en el que estos profesionales de la comunicación multilingüe formen parte del equipo de crisis con la misión de favorecer una comunicación eficaz en una carrera por salvar vidas.

La acción institucional, por su parte, favorece la estandarización, múltiples revisiones y aprobaciones que implican una duplicación de esfuerzos, mayor coste y deficiente calidad en la gestión de la comunicación multilingüe. El trabajo de las ONG es, en cambio, más complejo, impredecible e intensamente orientado a las personas, con la toma de decisiones que favorece la autonomía local frente a la centralización, no tienen ánimo de lucro, reconocen la importancia de la lengua y de los Tr&IN, son más flexibles a la hora de aplicar un código ético, reconociendo la necesidad de empatía y del trabajo en equipo o actuación de otros miembros del equipo como sus canales de comunicación con funciones flexibles dedicados a ayudar a sus beneficiarios.

Esta investigación coincide con la literatura existente sobre justicia social y la aceptación de que la sociedad civil reclama cada vez soluciones más integradoras (OCDE 2020 Development Matters). Poco a poco se presta más atención al hecho de que los protagonistas del orden mundial no son sólo los Estados y las diversas formas de organización política, sino también la emergente sociedad civil comprometida con la tarea de defender los intereses universales. Un buen ejemplo es el proyecto Co-VAL, financiado por la UE, cuyo objetivo es encontrar nuevas formas de examinar la cocreación de valor y su integración para transformar los servicios y procesos de la administración pública. Como reconocía en una entrevista el coordinador del proyecto Co-VAL, Rubalcaba-Bermejo, para mejorar las administraciones públicas hay que hacer muchas cosas, pero una muy importante es pasar de la mentalidad de hacer política y trabajar en el sector público “para” los ciudadanos, que sin duda es necesaria, a hacer política y trabajar en el sector público “con” los ciudadanos, que es un paso adicional (Co-VAL 2020).

En resumen, los análisis realizados —con las limitaciones— indican que existen diferencias entre la Administración y las ONG en la consideración de la importancia de la lengua y la comunicación multilingüe en situaciones de crisis y de emergencia con ciertas implicaciones éticas. Se ha llamado la atención sobre el hecho de que la gran diversidad de contextos, la inmediatez de la respuesta requerida y la variedad de lenguas y culturas que confluyen en las sociedades

Inmigración y gestión de la comunicación: ¿logística humanitaria vs logística comercial?

actuales hacen necesario revisar el papel de la comunicación lingüística con el fin de reforzar la constatación de que su papel es clave en la creación de una sociedad más justa y democrática, tendiendo puentes entre la teoría y la práctica y haciendo extensiva esta realidad que la investigación demuestra. Todo esto sugiere la necesidad de más sinergias entre los tres sectores: institucional, social y económico. Surgen preguntas abiertas para la reflexión y futuras investigaciones: ¿Quiénes son los interlocutores que toman decisiones sobre cómo gestionar la comunicación? ¿Quién interviene en las decisiones sobre cómo se habilitan presupuestos y recursos para superar las barreras lingüísticas y culturales? ¿Quién elabora los códigos y directrices de buenas prácticas? ¿Quiénes participan de forma activa en los equipos interprofesionales?

### Referencias bibliográficas

- ACCEM. INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN. Disponible en línea en:  
<https://www.accem.es/interpretacion-y-traduccion/>
- ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE. Disponible en línea en:  
<https://www.accioncontraelhambre.org/en/node/6563>.
- ACNUR-SUDAN. Agencia de la ONU para refugiados. Disponible en línea en:  
[https://eacnur.org/es/actualidad/noticias/emergencias/sudan-del-sur-historia-y-recorrido-por-el-pais-mas-joven-del-mundo?\\_ga=2.20651000.1157043963.1683192644-1386082805.1683192644](https://eacnur.org/es/actualidad/noticias/emergencias/sudan-del-sur-historia-y-recorrido-por-el-pais-mas-joven-del-mundo?_ga=2.20651000.1157043963.1683192644-1386082805.1683192644), (Accedido 4/5 2023).
- ACUYO VERDEJO, María del Carmen, “El idioma como elemento de integración de la población inmigrante en Andalucía: Visión práctica de la Administración Pública”. En: Sánchez Lorenzo, Sixto (ed.), *La integración de los extranjeros: Un análisis transversal desde Andalucía*. Granada: Atelier, Libros Jurídicos, 2009, pp. 215-240.
- AGUILAR-SOLANO, María, “Non-professional volunteer interpreting as an institutionalized practice in healthcare: A study on interpreters’ personal narratives”. En: *Translation & Interpreting*, 17, 3, 2015, pp. 132-148.
- ALVARO ARANDA, Cristina, “La traducción de materiales sanitarios sobre la COVID-19 para población inmigrante: análisis exploratorio de propuestas en España”. En: *TRANS*, 24, 2020, pp. 455-468.
- BOCKEN, Nancy M. P.; FIL, Alison; PRABHU, Jaideep, “Scaling up social businesses in developing markets”. En: *Journal of Cleaner Production*, 139, 2016, pp. 295-308.
- BRECHAS. Impacto de las Brechas Digitales en la Población Extranjera. 2017. ACCEM. Disponible en línea en:  
<https://www.inclusion.gob.es/oberaxe/ficheros/documentos/Brechas.pdf>.

- CARTA EUROPEA DE LAS LENGUAS REGIONALES O MINORITARIAS. 1992. Disponible en línea en: <https://rm.coe.int/16806d355d>.
- CHLIOVA, Myrto; RINGOV, Dimo, “Scaling impact: template development and replication at the base of the pyramid”. En: *Academy of Management Perspectives*, 31, 2017, pp. 44-62.
- CODÓ OLSINA, Eva, *Immigration and Bureaucratic Control: Language Practices in Public Administration*. Berlín: Walter de Gruyter, 2008.
- COMBEAUD BONALLACK, Patricia, “Amnesty International Language Resource Centre. Overview of current context and vision for the future”. En: *Translation Spaces*, 7, 1, 2018, pp. 92-105.
- CORSELLIS, Anne, “Formación de los proveedores de servicios públicos para trabajar con intérpretes y traductores. Habilidades y competencias interculturales”. En: Valero-Garcés, Carmen (ed.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares, 2003, pp. 71-89.
- , *Public Service Interpreting. The Firsts Steps*. UK: Palgrave, 2008.
- CORTINA, Adela, *Ética cosmopolita. Una apuesta por la cordura en tiempos de pandemia*. Barcelona: Paidós, 2021.
- CO-VAL, European Union’s Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 770356. Disponible en línea en: <https://www.co-val.eu/>.
- DE LAS HERAS NAVARRO, Carmen, “Traducción e Interpretación en contextos de asilo”. En: Fernández de Casadevante, María; Izquierdo, Elvira (eds.), *Los grandes retos en torno a la traducción e interpretación en la era actual*. Granada: Comares, 2021, pp. 59-69.
- EL PAÍS. 2021. “Crisis migratoria Canarias”. Disponible en línea en: <https://elpais.com/espana/2021-12-03/canarias-la-crisis-migratoria-un-ano-despues.html>.
- EU MIGRATION AND HOME AFFAIRS. *Temporary Protection*. 2022. Disponible en línea en: [https://home-affairs.ec.europa.eu/policies/migration-and-asylum/common-european-asylum-system/temporary-protection\\_en](https://home-affairs.ec.europa.eu/policies/migration-and-asylum/common-european-asylum-system/temporary-protection_en).
- FARIAS, Paula, “Somos unos privilegiados con mayúsculas por poder confinarnos”. Disponible en línea en: [https://www.lasexta.com/programas/el-intermedio/mujer-tenia-que-ser-sandra-sabates/paula-farias-de-medicos-sin-fronteras-somos-unos-privilegiados-con-mayusculas-por-poder-confinarnos\\_20210406606cc7c749666c00015e3105.html#:~:text=Paula%20Farias%2C%20m%C3%A9dica%2C%20escritora%20y,ha%20tocado%20t rabajar%20en%20Espa%C3%B1a](https://www.lasexta.com/programas/el-intermedio/mujer-tenia-que-ser-sandra-sabates/paula-farias-de-medicos-sin-fronteras-somos-unos-privilegiados-con-mayusculas-por-poder-confinarnos_20210406606cc7c749666c00015e3105.html#:~:text=Paula%20Farias%2C%20m%C3%A9dica%2C%20escritora%20y,ha%20tocado%20t rabajar%20en%20Espa%C3%B1a).



Inmigración y gestión de la comunicación: ¿logística humanitaria vs logística comercial?

- FEDERICCI, Federico; O'BRIEN, Sharon, *Introduction. Translation in Cascading Crises*. London: Routledge, 2019, pp. 6-15.
- FERNÁNDEZ DE CASADEVANTE, María, *Inmigración y traducción en el ámbito educativo y sanitario*. Granada: Comares, 2020.
- FITISPOS. Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Disponible en línea en: <https://fitisposgrupo.web.uah.es/>
- FOULQUIÉ RUBIO, Ana Isabel; VARGAS URPI, Mireia; FERNÁNDEZ PÉREZ, María Magdalena, *Panorama de la traducción y la interpretación en los servicios públicos españoles. Una década de cambios, retos y oportunidades*. Granada: Comares, 2018.
- JIMÉNEZ-ANDRES, María; ORERO, Pilar, "Digital Multilingual Practices in Third-Sector Organisations". En: O'Brien, Sharon; Federici, Federico (eds.), *Translating Crises*. London: Bloomsbury Publishing, 2023, pp. 165-182.
- LARSON, Paul, "An improvement process for process improvement quality and accountability in humanitarian logistics". En: Tatham, P.; Christophe, M. (eds.), *Humanitarian Logistics*. London: Kogan Page, 2014.
- LEY 14/2013, DE 27 DE SEPTIEMBRE, DE APOYO A LOS EMPRENDEDORES Y SU INTERNACIONALIZACIÓN. En: *Boletín Oficial del Estado*, núm. 233, de 28 de septiembre de 2013. Disponible en línea en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2013/09/27/14>.
- LÓPEZ, David, "Inmigración. Cuestión de justicia social. Una triste realidad". En: *The Economy Journal*, 25 October 2021. Disponible en línea en: <https://www.theeconomyjournal.com/texto-diario/mostrar/591609/inmigracion-cuestion-justicia-social-triste-realidad.content/uploads/2021/11/Declaracio%CC%81n-XXVII-Cumbre-Andorra-ES.pdf>.
- MONZÓ-NEBOT, Esther; WALLACE, Melisa, "New societies, new values, new demands. Mapping non-professional interpreting and translation, remapping translation and interpreting ethics". En: *Translation and Interpreting Studies*, 15, 1, 2020, pp. 1-14.
- MORADO VÁZQUEZ, Lucía; TORRES DEL REY, Jesús, "Universal Access through Mobile Devices in Multilingual Websites on the COVID-19 Pandem". En: O'Brien, Sharon; Federici, Federico (eds.), *Translating Crises*. London: Bloomsbury Publishing, 2023, pp. 273-296.
- MORENO-RIVERO, Javier, "Translation as social policy: quality management in public service interpreting and translation", *Languages, Society and Policy*". 2020. Disponible en línea en: <http://www.meits.org/policy-papers/paper/translation-as-social-policy-quality-management-in-public-service-interpreting-and-translation>.

- O'BRIEN, Sharon; FEDERICCI, Federico (eds.), *Translating Crises*. London: Bloomsbury Publishing, 2023.
- OECD. 2020. Development Matters. "7 thoughts on 'From aid to Global Public Investment: an evolution in international co-operation'". Disponible en línea en: <https://oecd-development-matters.org/2018/10/18/from-aid-to-global-public-investment-an-evolution-in-international-co-operation/>
- OIM. Informe sobre las migraciones en el mundo 2022 Organización Internacional para las Migraciones. Disponible en línea en: <https://publications.iom.int/books/informe-sobre-las-migraciones-en-el-mundo-2022>
- OSCE. Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE). Oslo Recommendations Regarding the Linguistic Rights of National Minorities (1 February 1998).
- PIROLA, Angelo, "Las lenguas de cooperación internacional". En: Valero-Garcés, Carmen (ed.), *Tecnología al Servicio de la TISP en situaciones de crisis*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 2019.
- RELATOR ESPECIAL DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE CUESTIONES DE LAS MINORÍAS. 2017.
- RITAP. *Libro Blanco de la traducción y la interpretación institucional: conocer para reconocer*. Madrid: Ministerio de Asuntos Exteriores, 2011.
- RUIZ CORTES, Elena, "Los servicios de traducción: ¿Los grandes olvidados en el proceso de integración de la población inmigrante?". En: Castillo Bernal, M.<sup>a</sup> Pilar; Estévez Grossi, Marta (eds.), *Translation, Mediation and Accessibility for Linguistic Minorities*. Berlin: Frank&Timme, 2021, pp. 257-274.
- , "Comparación de la traducción de recursos digitales en un procedimiento de extranjería en España y en el Reino Unido: un estudio de caso". En: *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, 71, 2019, pp. 223-237.
- SABATÉ DALMAU, María; GARRIDO SARDÀ, Rosa; CODÓ OLSINA, Eva, "Language Services for Migrants: Top-down Monolingualist Nation-State Policies and Bottom-up Multilingual Practices". En: Canagarajah, Suresh (ed.), *Routledge Handbook of Migration and Language*. London: Routledge, 2017, pp. 558-576.
- SANZ MORENO, Raquel, "La percepción del personal sanitario sobre la interpretación en hospitales. Estudio de caso". En: *Panace@*, XIX, 47, 2018, pp. 67-74.
- SOTILE, Ambra, "Traducción y tecnología en las crisis humanitarias: el trabajo de TWB/Translation and Technology in Humanitarian Crises: TWB's Work". En: Valero-Garcés, Carmen (ed.), *Tecnología al Servicio de la TISP en*

Inmigración y gestión de la comunicación: ¿logística humanitaria vs logística comercial?

*situaciones de crisis Experiencias y Perspectivas*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 2019.

SUTHERLIN, W., “Losing Twice: Impacts of Computer Assisted Translation for Crisis-affected Populations”. En: Valero-Garcés, Carmen (ed.), *Tecnología al Servicio de la TISP en situaciones de crisis Experiencias y Perspectivas*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 2019.

TWB. CLEAR GLOBAL. We need to talk. 2019. Disponible en línea en: <https://translatorswithoutborders.org/assessment-effective-ebola-communication-requires-respect-and-transparency/>

TWB. CLEAR GLOBAL. The words between us. 2018. Disponible en línea en: [https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2018/12/TWB\\_Nigeria\\_EnumeratorComprehension\\_No v2018-1.pdf](https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2018/12/TWB_Nigeria_EnumeratorComprehension_No v2018-1.pdf). P 7.

UN. Agenda 2030. Disponible en línea en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>.

VALERO-GARCÉS, Carmen; MONZÓN, Sofía, “El presente de la traducción e interpretación en los Servicios Públicos en la zona centro”. En: Foulquié Rubio, Ana Isabel; Vargas Urpi, Mireia; Fernández Pérez, María Magdalena (eds.), *Panorama de la traducción y la interpretación en los servicios públicos españoles. Una década de cambios, retos y oportunidades*. Granada: Comares, 2018, pp. 125-137.

VALERO-GARCÉS. Carmen, *Conocer para no olvidar. Conversaciones con mediadores, traductores e intérpretes* (30/09/2022). Disponible en línea en: <https://www.youtube.com/watch?v=CmQKujm-818>

———, “Training public service interpreters and translators: facing challenges”. En: *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, 71, 2019, pp. 88-105.

———, “Ética, instituciones y sociedad civil. Hacia una ética cosmopolita en TISP”. En: Bourne, Julian; Fernández Sánchez, M. Manuela; Gutiérrez Artacho, Juncal; Portnova, Tatjana; Pradas Macías, E. Macarena; Quero Gervilla, Enrique F. (eds.), *Reflexiones sobre ética profesional de traductores e intérpretes y buenas prácticas*. Granada: Comares, 2023.

VOCINARES. 2022. Disponible en línea en: <https://www.aria-e.org/proyecto-vocinares-2-universidad-de-alcala-de-henares/> y <https://biblioteca.uah.es/conoce-la-biblioteca/la-biblioteca/laboratorio-ciudadano/>.