

Normas procedimentales para determinar la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR

2.5 Participación de intérpretes en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado

Tabla de Contenidos

2.5 Participación de intérpretes en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado	2
2.5.1 Acceso a intérpretes.....	2
2.5.2 Calificaciones y formación de los intérpretes del ACNUR.....	3
2.5.3 Interpretación a cargo de personas externas al ACNUR.....	4
2.5.4 Reservas sobre la participación de intérpretes.....	6
2.5.5 Participación remota de intérpretes en entrevistas.....	7
2.5.6 Imparcialidad de los intérpretes del ACNUR.....	9
2.5.7 Deber de confidencialidad.....	10
2.5.8 Acceso de los intérpretes a los expedientes individuales de los solicitantes.....	10
2.5.9 Supervisión y control de los intérpretes.....	10
Anexo 2.5-1: Lista de recursos del ACNUR (diciembre de 2015)	12
Anexo 2.5-2: Compromiso de confidencialidad e imparcialidad del intérprete del ACNUR	13

2.5 Participación de intérpretes en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado¹

2.5.1 Acceso a intérpretes

Todas las comunicaciones entre el solicitante y el ACNUR deben tener lugar en un idioma que el solicitante comprenda y en el que pueda comunicarse claramente. En muchos casos, este será la lengua materna del solicitante, pero en muchos otros esto no será posible. Los solicitantes deben tener acceso a los servicios de **intérpretes capacitados y calificados** en todas las etapas del procedimiento para la determinación de la condición de refugiado, incluso durante los procedimientos de registro, primera instancia, apelación, cancelación, revocación, cesación y reapertura (para información sobre las calificaciones de los intérpretes, ver §2.5.2 – *Calificaciones y formación de los intérpretes del ACNUR*).

Los servicios de interpretación para los procedimientos de determinación de la condición de refugiado² deben ser provistos por **intérpretes del ACNUR**, a menos que se especifique lo contrario en este capítulo. Los intérpretes del ACNUR deben entenderse como personas contratadas por el ACNUR para trabajar como intérpretes con el fin de comunicarse con personas de interés, independientemente de si trabajan a tiempo completo o parcial, o si además son requeridos o no para realizar traducciones, así como intérpretes contratados mediante servicios de interpretación profesional o mediante acuerdos con agencias implementadoras designadas (ver §2.5.2 – *Calificaciones y formación de los intérpretes del ACNUR*). Excepcionalmente, cuando no haya intérpretes del ACNUR calificados, puede ser necesario realizar una entrevista para utilizar los servicios de un intérprete que no sea del ACNUR, incluido el propio intérprete del solicitante (ver §2.5.3 – *Interpretación a cargo de personas externas al ACNUR*).

Siempre que sea posible, los solicitantes deben tener la opción de comunicarse con los intérpretes del **sexo** que prefieran. Cada Oficina del ACNUR deberá realizar todos los esfuerzos posibles para garantizar que se encuentren disponibles un número suficiente de intérpretes capacitados, de ambos sexos, para hacer frente a las necesidades de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado. Cuando los recursos de interpretación son escasos, debe darse prioridad a las solicitudes de intérpretes para solicitantes con necesidades o vulnerabilidades específicas, incluidos niños y niñas, sobrevivientes de tortura, personas con discapacidades físicas y mentales, y personas con diversas orientaciones sexuales e identidades de género.

Todo el personal del ACNUR que realice entrevistas en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado bajo mandato debe recibir capacitación y orientación sobre cómo comunicarse eficazmente con las personas solicitantes a través de intérpretes.

¹ Esta unidad actualiza y reemplaza la Unidad 2.5 – La participación de intérpretes en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado de las normas procedimentales para determinar la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR, 23 de noviembre de 2003, www.acnur.org/fileadmin/scripts/doc.php?file=fileadmin/Documentos/Publicaciones/2012/8944

² A los efectos de esta unidad y a menos que se especifique lo contrario, el término “procedimiento para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR” incluye el procedimiento (primera instancia y apelación), así como los procedimientos de cancelación, revocación, cesación y reapertura llevados a cabo bajo el mandato del ACNUR.

2.5.2 Calificaciones y formación de los intérpretes del ACNUR

Los intérpretes contratados para brindar servicios en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR deben contar con las **destrezas lingüísticas y de interpretación apropiadas** y la **formación necesaria**. Siempre que sea posible, el ACNUR debe contratar a intérpretes certificados. Para obtener orientación sobre los procedimientos de contratación de intérpretes del ACNUR, favor consultar las *Directrices para el terreno sobre procedimientos de contratación, condiciones de servicio, formación y supervisión de intérpretes*, ACNUR, OIM-FOM 005/2009.

Como regla general, las personas refugiadas, solicitantes de asilo y solicitantes de asilo cuyas solicitudes fueron rechazadas, no deben contratarse para brindar servicios de interpretación en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR. Cuando una Oficina del ACNUR no disponga de la cantidad adecuada de intérpretes para los idiomas requeridos, podrá recurrir a **personas refugiadas reconocidas**, siempre y cuando dispongan de la **formación y las destrezas requeridas**. En tales situaciones, las Oficinas del ACNUR deben hacer todo lo posible por emplear personas refugiadas que tengan un estatus legal en el país de acogida/asilo que les permita trabajar, o personas refugiadas que hayan sido aceptadas para ser reasentadas a un tercer país y que están a la espera de viajar. Si el ACNUR no tiene otra opción viable que seleccionar como intérprete a una persona que no tiene el derecho de trabajar en el país de acogida, la Oficina debe hacer todos los esfuerzos posibles para negociar la expedición de un permiso de trabajo a la persona en cuestión por motivos excepcionales a la luz de la normativa nacional vigente. Los servicios de interpretación de las personas refugiadas que no tienen derecho a trabajar en el país de acogida/país de asilo sólo pueden utilizarse como un mecanismo excepcional y temporal hasta que se pueda hacer frente a la escasez de intérpretes del ACNUR.

Las Oficinas del ACNUR podrán recurrir a los servicios de **intérpretes provistos mediante acuerdos con sus agencias implementadoras**, siempre y cuando estos intérpretes reciban formación relativa a los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, con apego a los criterios descritos a continuación, y los servicios brindados estén sujetos a la supervisión y el control efectivos del personal de protección del ACNUR (ver § 2.5.9 – *Supervisión y control de los intérpretes*).

El oficial de elegibilidad debe asegurarse de que el intérprete domine el idioma y dialecto del solicitante, así como el idioma del oficial de elegibilidad. Cuando la interpretación debe realizarse en un dialecto distinto al del solicitante debido a la falta de recursos, esto debe tenerse en cuenta al evaluar la credibilidad del testimonio del solicitante.

Toda persona contratada por el ACNUR para brindar servicios en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado bajo el mandato deberá firmar el **Compromiso de Confidencialidad e Imparcialidad del Intérprete del ACNUR (Anexo 2-1)**, al igual que el **Código de Conducta para el Personal no Perteneciente a la ONU** del ACNUR, antes de asumir sus responsabilidades.

Todos los intérpretes del ACNUR deben recibir una formación de inducción sobre el mandato del ACNUR y el procedimiento para la determinación de la condición de refugiado.

FORMACIÓN DE INDUCCIÓN PARA LOS INTÉRPRETES DEL ACNUR

- ▶ El mandato de protección y las operaciones del ACNUR
- ▶ Procedimientos de registro y para la determinación de la condición de refugiado y Procedimientos Operativos Estándar relevantes en la Oficina del ACNUR pertinente
- ▶ Terminología esencial sobre personas refugiadas de uso frecuente durante las entrevistas
- ▶ Objetivos de la entrevista y responsabilidades como intérprete, incluyendo el tipo de interpretación que se requerirá para las entrevistas, así como la importancia de una interpretación completa y precisa de lo que dice el solicitante y el oficial de elegibilidad
- ▶ Función imparcial y neutral del intérprete del ACNUR, incluido el no responder en nombre del solicitante o del oficial de elegibilidad
- ▶ La obligación de mantener la confidencialidad en todos los procedimientos del ACNUR
- ▶ La sensibilidad relativa al género, edad, diversidad y cultura al realizar las tareas de interpretación
- ▶ Los posibles indicadores de trauma que puedan surgir durante la entrevista y cómo llevar a cabo las responsabilidades de interpretación en tales circunstancias
- ▶ Procedimientos y riesgos de seguridad, tales como la familiaridad con el entorno físico, así como otros asuntos relevantes con respecto al contexto operativo particular de la Oficina del ACNUR.

Además de la formación de inducción, las Oficinas del ACNUR deben proporcionar, en la medida de lo posible, oportunidades para que los intérpretes mejoren sus conocimientos y aptitudes, incluso fomentando la participación en **capacitaciones periódicas** sobre aspectos pertinentes a la labor del ACNUR. Las Oficinas del ACNUR pueden explorar con instituciones u organizaciones locales, en particular universidades, la posibilidad de colaborar en la formación de intérpretes del ACNUR, así como en el desarrollo de materiales de referencia y glosarios lingüísticos.

2.5.3 Interpretación a cargo de personas externas al ACNUR

Cuando no se disponga de intérpretes del ACNUR debido a escasez de recursos o éstos no posean las habilidades lingüísticas requeridas y/o perfiles apropiados y cuando otros medios de interpretación, tales como servicios de interpretación remota (ver § 2.5.5 – *Participación remota de intérpretes en entrevistas*), no sean factibles o resulten en largos retrasos de procesamiento para el solicitante, la interpretación podrá llevarse a cabo de manera excepcional por personas distintas de los intérpretes del ACNUR. Estos pueden incluir al intérprete del propio solicitante, solicitantes de asilo o personas refugiadas que no sean intérpretes del ACNUR, otro personal de protección del ACNUR (incluidos los oficiales de elegibilidad), así como intérpretes proporcionados mediante arreglos *ad hoc* con agencias implementadoras, organizaciones no gubernamentales, institutos lingüísticos, u otros medios de esta índole.

Cuando sea necesaria la interpretación por parte de personas distintas de los intérpretes del ACNUR, el personal del ACNUR debe tomar las medidas apropiadas para **verificar y promover la eficiencia de la interpretación** provista y para **resguardar la confidencialidad e integridad de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado**.

CONSIDERACIONES ESENCIALES

El miembro del personal del ACNUR que conduzca la entrevista debe tomar las siguientes medidas para evaluar la capacidad del intérprete y garantizar la calidad de la interpretación:

- ▶ Interrogar brevemente al intérprete sobre su preparación y experiencia lingüística y en el campo de la traducción;
- ▶ Valorar la relación que existe entre el intérprete y el solicitante;
- ▶ Explicar al intérprete la índole y el propósito de la entrevista y el tipo de interpretación que se espera, así como la obligación de preservar la confidencialidad de los procedimientos, y solicitarle que firme el *Compromiso de Confidencialidad e Imparcialidad del Intérprete* del ACNUR (Anexo 2.5-2);
- ▶ Incluir una nota escrita en el expediente sobre cualquier otro detalle que pueda ser relevante para la calidad o fiabilidad de la interpretación, incluyendo la competencia lingüística del intérprete y cualquier posible conflicto de intereses o relación abusiva entre el intérprete y el solicitante;
- ▶ Preguntar al solicitante si acepta este esquema de interpretación, y siempre que sea posible mientras el intérprete propuesto no esté presente, y registrar en el expediente su consentimiento o cualquier razón para oponerse a dicho esquema.

Cuando el solicitante no consienta que la interpretación sea realizada por un intérprete externo al ACNUR, o cuando surjan serias preocupaciones en cuanto a las aptitudes y la capacidad del intérprete propuesto para brindar una interpretación eficaz, imparcial y exacta, incluso cuando exista un conflicto de intereses o relación abusiva entre el intérprete y el solicitante, el personal del ACNUR puede rechazar la participación del intérprete externo al ACNUR en la entrevista. El solicitante y el intérprete deben ser informados sobre las razones de la denegación y, a este efecto, debe incluirse una nota en el expediente del solicitante.

Como regla general, no se debe solicitar a las personas solicitantes de asilo o refugiadas que no sean intérpretes calificadas y capacitadas del ACNUR brindar servicios de interpretación en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR, a menos que no existan otros medios para comunicarse con el solicitante. Cuando se recurra a los servicios de interpretación de otras personas solicitantes de asilo o refugiadas externas al ACNUR, tal interpretación deberá limitarse a las comunicaciones realizadas durante los procesos iniciales de recepción y se deberán explorar todas las vías posibles para procurar los servicios de un intérprete calificado del ACNUR para cualquier otra asistencia necesaria, al igual que para las entrevistas de registro y de determinación de la condición de refugiado. El personal del ACNUR que se comunique con los solicitantes de asilo según este esquema debe tomar todas las medidas factibles para conservar la confidencialidad de la solicitud, por ejemplo, limitando la formulación de preguntas cuya respuesta revele datos personales básicos o detalles de la solicitud.

Excepcionalmente, cuando no esté disponible un intérprete del ACNUR calificado y sea necesario realizar la entrevista, se podrá permitir a los solicitantes utilizar los servicios de su **propio intérprete**. En consideración de la renuencia de algunos solicitantes a revelar hechos pertinentes a su solicitud en presencia de parientes, y la dificultad de valorar si el solicitante consiente verdaderamente la presencia de sus parientes en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, deberá hacerse todo lo posible para hallar **alternativas a la interpretación por parte de parientes**.

Las personas que se desempeñen como **representantes legales** de un solicitante no deben brindar servicios de interpretación en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR.

Cuando la interpretación es realizada por un intérprete externo al ACNUR, el oficial de elegibilidad debe estar especialmente atento a la calidad y exactitud de la interpretación. Cualquier reserva con respecto a la calidad de la interpretación o a la conducta del intérprete debe ser abordada inmediatamente (para más información, ver § 2.5.4 – *Reservas sobre la participación de intérpretes*) y ser tomada en cuenta al evaluar la credibilidad de la declaración del solicitante.

2.5.4 Reservas sobre la participación de intérpretes

Los solicitantes de asilo que expresen reservas sobre la asignación de intérpretes (sean o no intérpretes del ACNUR) durante la entrevista, deben tener la oportunidad de plantear y explicar sus preocupaciones, de manera confidencial, al personal del ACNUR que conduce la entrevista.

Al inicio de la entrevista, el oficial de elegibilidad debe asegurarse de que el solicitante entienda perfectamente el idioma o dialecto en el que se proporciona la interpretación e informar al solicitante sobre su derecho a plantear reservas relacionadas con la calidad de la interpretación o el intérprete asignado en cualquier momento durante la entrevista. Todas las reservas planteadas por el solicitante y las medidas adoptadas para hacerles frente deben figurar en el expediente del solicitante.

Si el solicitante plantea reservas después del inicio de una entrevista, la entrevista debe ser detenida y el oficial de elegibilidad debe tratar esas reservas de inmediato. Las reservas no relacionadas con el idioma o dialecto de interpretación no deben ser discutidas en presencia del intérprete.

Si un solicitante plantea serias reservas con respecto a la participación de un intérprete (tales como un conflicto de intereses, la existencia de una relación abusiva, prejuicios culturales, religiosos o étnicos o el sexo del intérprete) que no pueden ser abordadas por el oficial de elegibilidad y que es probable que resulten en problemas con la revelación de información durante la entrevista, la entrevista debe ser detenida y debe realizarse una evaluación en consulta con el Supervisor de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, con respecto a las reservas planteadas, su impacto en el proceso y si debe utilizarse un intérprete diferente. Cuando se considere apropiado sustituir a un intérprete en un caso particular, la entrevista puede reanudarse con un intérprete calificado distinto, si se encuentra disponible, o ser reprogramada lo antes posible. Debe hacerse todo esfuerzo posible para garantizar que las asignaciones de intérpretes en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR anticipen y se ajusten a las preocupaciones razonables de los solicitantes.

Si el solicitante no comprende el idioma o el dialecto de la interpretación o si el oficial de elegibilidad tiene reservas sobre la calidad de la interpretación, la conducta/comportamiento del intérprete o cualquier otro factor que pueda afectar la revelación de información durante la entrevista, el oficial de elegibilidad debe detener la entrevista y abordar dichas reservas con el intérprete y el solicitante inmediatamente. Si las reservas son serias, incluyendo cuando se relacionan con la conducta/comportamiento del intérprete, puede ser apropiado abordar estas reservas fuera de la presencia del solicitante. El oficial de elegibilidad puede, previa consulta con el Supervisor de procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, solicitar que un intérprete diferente sea asignado y reprogramar la entrevista si es necesario. Cualquier comunicación que el oficial de elegibilidad pueda tener con el intérprete en presencia del solicitante debe ser interpretada para el beneficio del solicitante y registrada en el expediente. Cuando las reservas no sean discutidas en presencia del solicitante, tales reservas deben ser resumidas para él/ella y registradas en el expediente. Las pausas y razones para interrumpir la entrevista, así como el cambio de intérprete, si procede, se anotarán en el expediente del solicitante y se explicarán al solicitante las razones del cambio de intérprete.

El oficial de elegibilidad debe **permanecer alerta a cualquier señal de posibles problemas con la calidad de la interpretación** durante toda la entrevista y resolver cualquier reserva inmediatamente.

ESTÁNDARES Y DIRECTRICES

ALGUNOS INDICADORES DE PROBLEMAS POTENCIALES CON LA CALIDAD DE LA INTERPRETACIÓN

- ▶ La respuesta del solicitante no corresponde a la pregunta planteada, o sólo la responde parcialmente;
- ▶ La interpretación de una pregunta o respuesta es significativamente más larga o corta de lo que parece necesario;
- ▶ Palabras reconocibles sin interpretación (por ejemplo, nombres propios o palabras en un idioma que el oficial de elegibilidad comprende) no están siendo interpretadas;
- ▶ Intercambios entre el intérprete y el solicitante no se interpretan;
- ▶ Existen señales no verbales de que el solicitante no comprende o no se siente cómodo respondiendo a una pregunta en presencia del intérprete.

2.5.5 Participación remota de intérpretes en entrevistas

En los casos en que una Oficina del ACNUR no pueda cumplir con los requisitos en materia de idiomas, **puede ser necesario gestionar servicios de interpretación remota para permitir la participación de intérpretes calificados en las entrevistas de procedimientos para la determinación de la condición de refugiado u otras entrevistas de protección** (para trámites sobre entrevistas remotas, ver § 4.3 – *Entrevista para la determinación de la condición de refugiado*). Se pueden considerar servicios de interpretación remota excepcionalmente, por ejemplo, en aquellos casos en que los intérpretes presentes localmente no posean las destrezas lingüísticas necesarias y/o los perfiles apropiados, o para evitar largos retrasos en el procesamiento y atrasos debido a escasez de recursos de interpretación presentes localmente. Los factores expuestos en los párrafos siguientes deben tenerse en cuenta al considerar la aplicación de servicios de interpretación a distancia.

Teniendo en cuenta los retos y limitaciones técnicas conexos, los servicios de interpretación remota deben, como regla general, ser invocados como medida excepcional cuando no se puedan identificar recursos de intérpretes cualificados en el lugar donde se celebrará la entrevista.

La **tecnología utilizada para apoyar la participación de intérpretes remotos debe permitir un audio claro, fiable e ininterrumpido y, cuando sea pertinente, la transmisión de vídeo**. La tecnología empleada debe ser adecuada para evitar deficiencias en la comunicación y/o la pérdida de información en la transmisión de audio y/o vídeo. Si no se pueden lograr arreglos técnicos confiables, la interpretación remota generalmente no será apropiada, ya que podría comprometer seriamente la eficiencia, efectividad y exactitud de la comunicación en la entrevista.

La tecnología utilizada en los servicios de interpretación remota también debe permitir una **comunicación confidencial y segura**. La evaluación de si pueden obtenerse los niveles adecuados de confidencialidad y de qué manera pueden lograrse, deberá basarse en los sistemas de comunicación existentes y otros factores en el contexto operacional específico. Debe buscarse asesoramiento técnico cuando sea apropiado.

Siempre que sea posible, el intérprete debe participar en la entrevista desde un lugar dispuesto por el ACNUR, a fin de garantizar que los servicios de interpretación sean prestados en un entorno que preserve la confidencialidad de los procedimientos y que esté libre de ruido de fondo e interrupciones. Cuando no puedan

gestionarse tales instalaciones, las directrices y compromisos relevantes de los intérpretes establecen que el intérprete debe trabajar desde un espacio donde esté libre de interrupciones, ruido y de la presencia de cualquier otra persona. Es necesario disponer de comunicaciones de audio y/o video seguras.

El solicitante debe ser informado sobre las condiciones bajo las cuales el intérprete remoto se encuentra trabajando y recibir una explicación sobre la confidencialidad del servicio, incluyendo, cuando sean utilizadas, aquellas gestiones relacionadas con el uso y almacenamiento de los registros electrónicos de la entrevista, así como el rol, obligaciones y compromisos del intérprete en el desempeño de sus funciones. Debe darse al solicitante la oportunidad, al inicio de la entrevista, de hacer preguntas o expresar cualquier reserva con respecto al servicio de interpretación remota. Si un solicitante plantea serias reservas sobre el uso de los servicios de interpretación remota, que puedan resultar en problemas en la revelación de información durante la entrevista y que no puedan ser resueltas por el oficial de elegibilidad, deberá realizarse una evaluación en consulta con el Supervisor del procedimiento para la determinación de la condición de refugiado, con respecto a las reservas planteadas, su impacto en el proceso y la conveniencia de proceder con los servicios de interpretación remota.

Para los servicios de interpretación remota, ya sea a través de la transmisión de audio o video, se debe buscar idealmente el consentimiento del solicitante. Dada la importancia de establecer una relación de confianza y de asegurar que el solicitante se sienta cómodo con el entorno de la entrevista para fomentar la revelación plena y veraz de información, si el solicitante plantea objeciones respecto a la utilización de videoconferencia, generalmente sería preferible gestionar la participación del intérprete sólo con audio y sin transmisión de video.

El oficial de elegibilidad debe, al igual que cuando el intérprete está físicamente presente, asegurarse de que el intérprete y el solicitante comprendan el idioma y el dialecto de cada uno y, adicionalmente, que **la calidad de la transmisión de audio y/o video sea adecuada a lo largo de la entrevista** tanto para el solicitante como para el intérprete. El oficial de elegibilidad debe solicitar a ambos señalar cualquier problema con la calidad del sonido y/o video o la transmisión que puedan surgir durante la entrevista, y tratar de remediarlo inmediatamente. En caso de que persistan problemas técnicos que comprometan la calidad y exactitud de la comunicación entre el intérprete y el solicitante, la entrevista generalmente debe suspenderse hasta que se pueda lograr la interpretación apropiada.

Dados los desafíos específicos planteados por los servicios de interpretación remotos, generalmente no serán apropiados para entrevistas con **solicitantes en detención o solicitantes que tengan necesidades o vulnerabilidades específicas**, en particular niños y niñas solicitantes, personas con discapacidad auditiva y otras discapacidades mentales o físicas y personas que sufren los efectos de traumas o tortura.

2.5.6 Imparcialidad de los intérpretes del ACNUR

El **papel imparcial y neutral del intérprete** debe mantenerse a lo largo del procedimiento para la determinación de la condición de refugiado. Las siguientes directrices deben ser acatadas por los intérpretes y todo el personal del ACNUR:

ESTÁNDARES Y DIRECTRICES

DIRECTRICES PARA CONSERVAR LA IMPARCIALIDAD Y CALIDAD DE LA INTERPRETACIÓN

- ▶ Los intérpretes deben interpretar de manera literal, completa y exacta todas las comunicaciones entre el oficial de elegibilidad y el solicitante e informar inmediatamente al oficial de elegibilidad y al solicitante cuando no sea posible una interpretación precisa.
- ▶ Los oficiales de elegibilidad no deben solicitar a los intérpretes evaluar la credibilidad de la declaración de un solicitante, o que investiguen o comenten sobre la confiabilidad de la evidencia proporcionada por el solicitante, excepto en lo que se refiere al uso del idioma y dialecto por el solicitante. A este respecto, el aporte del intérprete debe limitarse generalmente a las cuestiones que surgen en el proceso de interpretación, tales como explicar el significado cultural de una palabra u otros matices en el idioma, e indicar dónde un término o una frase no tiene un significado exacto equivalente en el lenguaje de interpretación. Cuando la información relativa al idioma o dialecto del solicitante pone en entredicho su nacionalidad, etnicidad, lugar de origen u otro hecho material, ello debería inducir a un examen más detallado del aspecto pertinente en la declaración del solicitante y la credibilidad del hecho particular debe ser evaluada a la luz de toda la prueba disponible.
- ▶ Los intérpretes no deben permitir que prejuicios personales o factores culturales influyan en la calidad de la interpretación y deben tratar a los solicitantes en todo momento con dignidad y respeto y mantener una actitud profesional.
- ▶ Los intérpretes nunca deben tratar de incidir en las decisiones del ACNUR en nombre de solicitantes ni deben intentar socavar las alegaciones de los solicitantes.
- ▶ Los intérpretes del ACNUR no deben aceptar solicitudes para reunirse con personas solicitantes de asilo o refugiadas fuera de la Oficina del ACNUR, ni relacionarse de ninguna manera que pueda afectar su imparcialidad en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR. Si se presentan circunstancias urgentes en las que la asistencia del intérprete se requiere fuera de la Oficina del ACNUR en relación con la solicitud del solicitante, el intérprete debe obtener autorización previa por escrito por parte del personal del ACNUR pertinente.
- ▶ Se debe instruir a los intérpretes para que notifiquen sin demora al funcionario del ACNUR a quien presten servicios o al Supervisor del procedimiento para la determinación de la condición de refugiado, si procede, los factores que puedan afectar su imparcialidad, incluido el conocimiento personal previo o contacto con un solicitante de asilo, o cualquier otro potencial conflicto de intereses, así como haber recibido amenazas u ofertas de soborno.
- ▶ Los intérpretes no deben seleccionar a los solicitantes para prestarles servicios de interpretación y no deben ser informados de la identidad de los solicitantes antes del día en que proporcionan los servicios de interpretación. Se pueden hacer excepciones en los casos en que el intérprete pueda necesitar prepararse en cuanto a lenguaje técnico específico que pueda usarse durante la entrevista o cuando el solicitante presente riesgos de seguridad y que así el intérprete tenga la posibilidad de renunciar a proporcionar interpretación debido a tales riesgos.
- ▶ Siempre que sea posible, los intérpretes deben ser asignados a diferentes oficiales de elegibilidad y al programar entrevistas se debe evitar la participación repetida de un intérprete en un caso particular. Sin embargo, para solicitantes con necesidades o vulnerabilidades específicas, puede ser

apropiado emplear al mismo intérprete si se lleva a cabo más de una entrevista para la determinación de la condición de refugiado, siempre y cuando esto propicie la construcción de una relación de confianza y fomente la revelación de información plena y veraz.

- ▶ Siempre que sea posible, los intérpretes no deben ser asignados a casos de solicitantes de la misma nacionalidad, etnia o pertenencia a la misma comunidad de personas refugiadas.
- ▶ Debe evitarse cualquier contacto entre los intérpretes y los solicitantes fuera del curso de la interpretación. No debe dejarse a los intérpretes a solas con los solicitantes antes, durante o después de la entrevista para la determinación de la condición de refugiado
- ▶ Como regla general, las Oficinas del ACNUR deben evitar el uso de intérpretes para proporcionar asesoría a los solicitantes o asignarles otras tareas no relacionadas con la interpretación cuando esto pueda socavar, aunque sea en apariencia, su imparcialidad con respecto al procedimiento para la determinación de la condición de refugiado.

2.5.7 Deber de confidencialidad

Los intérpretes deben guardar estricta confidencialidad de la información recibida al trabajar para el ACNUR. No han de relevar ni comentar tal información ante quienes no pertenecen al personal del ACNUR encargado de la determinación de la condición de refugiado. Esta obligación de confidencialidad con respecto a la información adquirida durante su trabajo con el ACNUR se extiende más allá de la duración de su contrato.

Todos los intérpretes del ACNUR deben firmar el **Compromiso de Confidencialidad e Imparcialidad del Intérprete del ACNUR (Anexo 2.5-2)**, confirmando expresamente que entienden y aceptan su obligación de confidencialidad e imparcialidad.

2.5.8 Acceso de los intérpretes a los expedientes individuales de los solicitantes

Los intérpretes no deben tener acceso a las áreas de almacenamiento de los expedientes o bases de datos electrónicas que contengan información personal relacionada con las personas de interés. Como regla general, tampoco deben manejar los expedientes personales de las personas de interés. Si, excepcionalmente, se ha asignado a algún intérprete tareas adicionales que requieran el acceso a expedientes individuales, su acceso deberá limitarse a sus necesidades relativas a estas tareas, bajo una supervisión estricta. No está permitido a los intérpretes mantener registros de sus comunicaciones/interacciones con personas solicitantes y refugiadas, y se les debe solicitar que entreguen al oficial de elegibilidad sus notas al final de la entrevista. Las notas del intérprete deben mantenerse en el expediente en caso de que puedan ser útiles para propósitos de revisión en el futuro.

2.5.9 Supervisión y control de los intérpretes

Cada Oficina del ACNUR designará a un miembro del personal de protección que supervise la labor de los intérpretes en los procedimientos del ACNUR. El Supervisor de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado es el responsable de vigilar la calidad de los servicios de interpretación en dichos procedimientos del ACNUR. Este **Supervisor de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado**, o el miembro del personal de protección designado por el Supervisor para tal fin, deberá participar de lleno en la contratación, formación y supervisión de los intérpretes del ACNUR, asegurándose de que éstos cuenten con las destrezas y la formación necesarias, así como la actitud apropiada para la interpretación eficaz en el curso de los procedimientos.

Las Oficinas del ACNUR realizan evaluaciones regulares sobre el desempeño de los intérpretes (el formulario de *Informe de evaluación del intérprete* del Anexo 3 puede utilizarse con este fin) y también deben realizar controles ad hoc, incluso cuando existan reservas sobre la integridad, confidencialidad o calidad del trabajo de uno o más intérpretes. Dichos controles podrían consistir en escuchar la grabación de ciertas comunicaciones o entrevistas para asegurarse de que la interpretación proporcionada haya sido exacta y se haya llevado a cabo de manera profesional y neutral.

Los procedimientos para efectuar reclamaciones establecidos en cada Oficina del ACNUR para brindar a las personas de interés la oportunidad de reportar la mala conducta del personal del ACNUR también deben utilizarse para canalizar los **comentarios y quejas sobre el servicio de los intérpretes**. Tales procedimientos deben comunicarse claramente a todos los solicitantes y personal del ACNUR. Toda queja relativa a la calidad, imparcialidad o confidencialidad de los intérpretes, u otros asuntos relativos a la conducta de éstos, debe remitirse al funcionario de protección encargado de supervisar la calidad de la interpretación en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado y otros procedimientos. Los procedimientos de reclamos relativos a los servicios de intérpretes deben especificar responsabilidades para dar seguimiento a las quejas recibidas y para emitir informes sobre las medidas tomadas, de conformidad con los principios establecidos en § 2.6 – *Procedimientos para efectuar reclamos*.

Las Oficinas del ACNUR siempre deben prestar la debida consideración al **bienestar psicosocial y físico** de los intérpretes para prevenir el agotamiento y para ayudar a limitar el fraude y los riesgos de seguridad. Dada la alta probabilidad de exposición al trauma, los intérpretes deben al menos someterse a una preparación sobre seguridad y trauma, incluyendo la comprensión de los conceptos básicos sobre la prevención del estrés y el trauma, y deben ser incluidos en las capacitaciones sobre bienestar del personal. Las Oficinas deben facilitar su acceso al apoyo psicosocial constante que está a disposición del equipo de protección en la operación. En cada Oficina se deben introducir mecanismos de manejo del estrés y mecanismos de asimilación para afrontar el nivel de trauma indirecto de los intérpretes. Estos pueden incluir el alternar los trabajos de interpretación y traducción y rotar intérpretes entre procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, reasentamiento y servicios comunitarios, siempre que sea posible.

Para más información sobre el entrenamiento y supervisión de intérpretes, favor referirse a las *Directrices para el terreno sobre procedimientos de contratación, condiciones de servicio, formación y supervisión de intérpretes* anexas a OIM-FOM 005/2009.

Anexos

Anexo 2.5-1: Lista de recursos del ACNUR (diciembre de 2015)

Aviso: La siguiente lista destaca los recursos y directrices de la política del ACNUR que son relevantes para la representación legal en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR. Todo el personal de protección responsable de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado debe tener acceso a estos documentos y estar familiarizado con ellos. Los directores deben procurar que los documentos se difundan al personal responsable de su implementación y que las instrucciones en estos documentos se reflejen en los procedimientos y práctica de la determinación de la condición de refugiado en la Oficina del ACNUR en cuestión.

Directrices para el terreno sobre procedimientos de contratación, condiciones de servicio, formación y supervisión de intérpretes, ACNUR, OIM-FOM 005/2009, 19 de enero de 2009.

Módulo autoinformativo 3: Interpretación en el contexto de los refugiados, ACNUR, 1 de enero de 2009, disponible en inglés, www.refworld.org/docid/49b6314d2.html.

Política sobre la protección de datos personales de las personas de interés del ACNUR, mayo de 2015, www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2016/10909.pdf.

Anexo 2.5-2: Compromiso de confidencialidad e imparcialidad del intérprete del ACNUR

ALTO COMISIONADO DE
LAS NACIONES UNIDAS
PARA LOS REFUGIADOS



NATIONS UNIES
HAUT COMMISSARIAT
POUR LES RÉFUGIÉS

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD DEL INTÉRPRETE DEL ACNUR

Nombre del intérprete:

Adicionalmente de mi acuerdo de acatar los principios estipulados en el Código de Conducta del ACNUR, asumo los siguientes compromisos con respecto al desempeño de mi papel como intérprete del ACNUR:

Obligación a la confidencialidad

Me comprometo a no revelar ni discutir información alguna sobre personas solicitantes de asilo, refugiadas, desplazadas internas, repatriadas, apátridas (todas estas categorías son en lo sucesivo denominadas personas de interés del ACNUR), colegas u otros asuntos relativos al trabajo que lleguen a mi conocimiento como resultado de mi papel como intérprete con el ACNUR. Entiendo y acepto que mi obligación de mantener la confidencialidad de la información que he recibido en el ACNUR persistirá indefinidamente incluso después de que haya terminado de trabajar con el ACNUR.

Obligación de imparcialidad

Me comprometo a cumplir con mis responsabilidades y conducirme en todo momento, tanto fuera como dentro de las instalaciones del ACNUR, de forma plenamente consistente de mi obligación de imparcialidad como intérprete del ACNUR. En particular:

- ▶ Daré lo mejor de mí por brindar interpretaciones fieles y completas;
- ▶ Brindaré mis servicios de interpretación de manera neutral y libre de prejuicios;
- ▶ Me abstendré de abogar a favor de personas de interés del ACNUR;

- ▶ No aceptaré pagos o favores ni actuaré en nombre de las personas de interés del ACNUR;
- ▶ No tendré contacto ni interactuaré con personas de interés del ACNUR u otros terceros que puedan menoscabar, o dar la impresión de menoscabar, o bien mi imparcialidad como intérprete o bien la equidad e integridad de los procedimientos del ACNUR;
- ▶ Llevaré a cabo mis responsabilidades de manera coherente con las normas del ACNUR sobre sensibilidad cultural, de edad y de género en los procedimientos del ACNUR.

Obligación de reportar

Me comprometo a informar al funcionario del ACNUR a quien brindo servicios de interpretación, y reportar a mi supervisor directo, cualquier hecho o incidente que pueda menoscabar, o parecer que menoscaba, mi imparcialidad y eficacia en el cumplimiento de mis responsabilidades. Específicamente, me comprometo a reportar sin demora:

- ▶ Cualquier vínculo, profesional o personal, que tenga con una persona de interés del ACNUR a quien se me haya asignado para brindar servicios de interpretación;
- ▶ Cualquier empleo, asociación o interés privado que pueda ser incompatible o que pueda dar la impresión de ser incompatible con mi papel como intérprete del ACNUR;
- ▶ Cualquier otro elemento que pueda afectar negativamente mi habilidad para brindar los servicios de interpretación a mí asignados.

Consecuencia del incumplimiento del compromiso del intérprete

Entiendo que este Compromiso de Confidencialidad e Imparcialidad del Intérprete del ACNUR, firmado por mí, se guardará en mi expediente personal, y que cualquier incumplimiento de los compromisos previamente descritos, sin una excusa razonable, constituirá una falta y podrá llevar a procedimientos disciplinarios o acciones legales en mi contra.

He leído, entendido y aceptado cada uno de los compromisos citados

Firma del intérprete:.....

Date:

Place: