

# Nota orientativa sobre la comunicación a través de intérpretes





Ni la Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA) ni nadie que actúe en su nombre se responsabilizarán del uso que pudiera hacerse de esta información.

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2022

PDF ISBN 978-92-9487-100-8 doi:10.2847/16436 BZ-01-22-108-ES-N

© Agencia de Asilo de la Unión Europea, 2022

Ilustración de la cubierta: Irina\_Strelnikova, © iStock, 2021

Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica. Cualquier uso o reproducción de fotografías u otro material que no esté sujeto a los derechos de autor de la Agencia de Asilo de la Unión Europea requerirá la autorización de sus titulares.





# Introducción a esta herramienta

La información presentada en esta herramienta no es en modo alguno exhaustiva, sino que representa una recopilación de orientaciones y consejos prácticos sobre cuestiones relacionadas con la comunicación a través de intérpretes <sup>(1)</sup>. El objetivo es ayudar a los Estados miembros de la Unión Europea y los países asociados (EU+) en sus actividades en materia de reasentamiento.

## ¿Cuál es la finalidad de esta herramienta?

El presente documento tiene por objeto promover y garantizar la calidad de los servicios de interpretación para los países de reasentamiento. Ofrece orientaciones sobre las cuestiones que los profesionales del reasentamiento pueden querer abordar al comunicarse con los refugiados a través de intérpretes.

Contiene un ejemplo de código de conducta que puede utilizarse y comentarse con los intérpretes antes de la entrevista de selección. El propósito del código es proporcionar orientación a los intérpretes sobre cómo comportarse para garantizar la alta calidad de la interpretación en la entrevista. Asimismo, ofrece directrices para mantener una buena relación de trabajo entre los intérpretes, los entrevistados y el personal durante las misiones de entrevista. La herramienta también contiene una breve guía con una colección de temas que pueden tratarse a la hora de preparar o informar a los intérpretes para una jornada o un encargo de trabajo.

## ¿Por qué se ha creado?

Unos servicios de interpretación de alta calidad son fundamentales para el éxito de las misiones de selección. Por ello, es importante utilizar intérpretes con competencias profesionales de alto nivel en todas las fases del proceso de reasentamiento.

El presente documento plantea que los servicios de interpretación deben formar parte de la planificación de la misión de selección y estar sujetos a controles de calidad previamente acordados. Por consiguiente, presenta una serie de cuestiones que es necesario tener en cuenta cuando se trabaja con intérpretes de acuerdo con las prácticas de distintos países de reasentamiento.

## ¿Quién debe utilizar esta herramienta?

El presente documento tiene por objeto servir de orientación a los funcionarios encargados de los casos de reasentamiento y a los intérpretes que trabajan con ellos durante las entrevistas de reasentamiento.

<sup>(1)</sup> Esta herramienta se desarrolló originalmente en el marco del proyecto *Facilitar el reasentamiento y la admisión de refugiados mediante nuevos conocimientos* (EU-FRANK). El proyecto fue financiado por el Fondo Europeo de Asilo, Migración e Integración, dirigido por la Agencia Sueca de Migración. Como parte del proceso de traspaso de EU-FRANK, la Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA) ha llevado a cabo un ejercicio de aseguramiento de la calidad de las herramientas operativas de reasentamiento desarrolladas en este proyecto.





## ¿Qué otras herramientas y fuentes de formación se pueden utilizar?

Esta guía práctica se complementa con la [Guía práctica para la planificación y ejecución de una misión de selección](#) y la [Guía práctica para la planificación y realización de una entrevista para el reasentamiento](#).





# Nota orientativa sobre la comunicación a través de intérpretes

## PARTE I. CÓDIGO DE CONDUCTA — HERRAMIENTA PARA LA INTERPRETACIÓN

En la mayoría de las entrevistas de reasentamiento será necesario utilizar intérpretes, ya que es probable que la mayoría de los refugiados carezcan de (suficientes) conocimientos de la lengua del país del entrevistador. También puede ser útil contar con un intérprete cuando hay que traducir documentos presentados por las personas entrevistadas.

Una tarea importante para que el equipo de la misión pueda llevar a cabo las entrevistas con éxito es contratar intérpretes y prepararles para que realicen su trabajo. Para describir las funciones y obligaciones de los intérpretes que trabajan en misiones de reasentamiento puede utilizarse un código de conducta. Este puede ofrecer también orientación a los intérpretes sobre cómo comportarse para garantizar la alta calidad de la entrevista. Asimismo, ofrece directrices para mantener una buena relación de trabajo entre los intérpretes, los entrevistados y el personal durante las misiones de selección.

A continuación se presenta una lista de puntos que se podrían tratar con los intérpretes para preparar las entrevistas de reasentamiento. Puede servir como lista de control o como inspiración para realizar una misión de selección en la que se utilicen intérpretes sea cual sea la manera en la que hayan sido contratados. Esta lista de control puede facilitarse a los intérpretes antes de una misión como documento de referencia o bien puede ser explicada verbalmente por el equipo o el jefe de misión. Algunos países también piden a los intérpretes que firmen una declaración en la que aceptan trabajar con arreglo a los principios del código de conducta.

### Servicio de interpretación

La tarea del intérprete es traducir los enunciados del entrevistador y del entrevistado de manera precisa, completa y objetiva, sin adiciones, omisiones ni modificaciones. También es posible que tengan que traducir sobre la marcha el contenido de un documento.

El intérprete ha de estar preparado para realizar una interpretación consecutiva bidireccional para transmitir con precisión las palabras y las intenciones de los interlocutores.

Cuando no sea posible realizar una traducción literal y sea necesaria una descripción para que el entrevistador y el entrevistado se entiendan, el intérprete deberá mencionar este extremo. El traductor/intérprete no puede, ni por iniciativa propia ni a instancias de parte, facilitar más información que la que deba traducir. El intérprete nunca debe comentar el contenido de la entrevista.

- Los intérpretes deben traducir todo lo que digan las partes de la entrevista, aunque sean palabras ofensivas, formas de hablar coloquiales chocantes o declaraciones desagradables. Ellos no son responsables del contenido de las palabras del interlocutor. Los intérpretes también deben traducir lo que les diga una de las partes a ellos directamente, así como comentarios que no guarden relación directa con la entrevista.
- Los intérpretes pueden tomar notas para facilitar su trabajo. Estas notas se entregarán al entrevistador al final de la entrevista. En particular, los nombres de





personas, lugares, partidos políticos, rangos militares, etc., deben reproducirse con sumo cuidado y deberán anotarse siempre que sea posible. En caso necesario, el intérprete pedirá al solicitante de asilo que confirme este tipo de información.

- El intérprete debe utilizar las mismas personas gramaticales que el interlocutor (por ejemplo, «yo hui de mi país» y no «el huyó de su país»).
- El intérprete debe hablar de manera clara y comprensible.
- El intérprete nunca debe interrumpir al interlocutor, salvo en el caso de que su declaración sea excepcionalmente larga y necesite interrumpirle para garantizar una traducción adecuada o cuando no entienda una palabra o una expresión.
- Solo es posible mantener un comportamiento profesional si el nivel de competencia lingüística, la aptitud física y mental, los posibles conflictos de intereses y los sentimientos personales del intérprete no representan un obstáculo para dicho comportamiento. En presencia de cualquiera de los obstáculos mencionados, se espera que el intérprete informe al Estado de reasentamiento y renuncie a su misión.

## Imparcialidad

- El intérprete está sujeto al secreto profesional y adopta una postura de objetividad, neutralidad e independencia plenas con respecto tanto al solicitante como al entrevistador.
- El intérprete nunca debe intentar influir en el proceso tomando partido y no debe permitir que sus propias opiniones, puntos de vista o sentimientos influyan en el proceso. Deben abstenerse de hacer comentario alguno, excepto cuando sea pertinente para la tarea de interpretación. En caso necesario, podrán intervenir refiriéndose a sí mismos como «el intérprete»:
  - para pedir aclaración si algo no está claro;
  - para indicar que una de las partes ha malinterpretado lo dicho o no lo ha entendido;
  - para indicar que ya no pueden seguir haciendo su labor correctamente, por ejemplo por fatiga o enfermedad o porque las frases sean excesivamente largas.

- Los intérpretes deben declarar cualquier conflicto de intereses (por ejemplo, que conocen personalmente a las personas entrevistadas).
- El intérprete nunca debe actuar como asesor de ninguna de las dos partes.
- El Estado de reasentamiento garantiza el anonimato del intérprete. A tal fin, nunca proporciona al solicitante a quien se va a entrevistar ningún dato personal relativo al intérprete.

## Confidencialidad

- El intérprete no podrá en ningún caso revelar o repetir verbalmente o por escrito la información que obtenga en el transcurso de su trabajo a terceros por ningún motivo, a menos que lo exijan las autoridades para el cumplimiento de la ley.
- El intérprete no revelará en ningún caso nada de lo que pueda conocer acerca del entrevistado en relación con su caso, antecedentes, posición, estatuto o similar.

## Integridad

- El intérprete debe comportarse de manera adecuada y respetuosa con el personal del país de reasentamiento, con otros intérpretes, con los solicitantes y con el resto de personas presentes durante la misión de selección, sea cual sea su nacionalidad, etnia, religión, sexo u orientación sexual. El intérprete siempre evitará cualquier tipo de actitud moralizante.
- El intérprete deberá respetar las horas de trabajo acordadas.





- El intérprete deberá tener un aspecto pulcro y llevar ropa adecuada, discreta y no provocativa.
- Los intérpretes no podrán en ningún caso beneficiarse de la posibilidad de recibir obsequios o compensaciones de ningún tipo de las partes implicadas.
- El intérprete deberá tener una conducta irreprochable y conocer las normas y disposiciones legales que regulan su profesión y sus funciones.
- Los intérpretes pueden pedir a los entrevistadores que hagan una pausa cuando consideren que la fatiga está empezando a afectar a la precisión con que realizan su trabajo.
- Aunque hayan de mostrar un cierto grado de empatía para llevar a cabo su tarea, los intérpretes mantendrán una distancia profesional adecuada hacia las diferentes partes y tratarán toda la información de forma confidencial.

## Limitaciones

- El intérprete acepta que es el entrevistador del Estado de reasentamiento quien lleva a cabo la entrevista y decide lo que es pertinente o no para el caso del solicitante. El intérprete no debe imponerse en este sentido en modo alguno. Tampoco debe intentar influir en el contenido ni orientar el desarrollo de la entrevista, por ejemplo, proponiendo preguntas al solicitante o pidiendo explicaciones adicionales.
- Los intérpretes nunca deben reaccionar por propia iniciativa ante observaciones desagradables, chocantes u ofensivas, ni mostrar sus emociones en modo alguno.
- Si un intérprete advierte que el solicitante es un pariente o un conocido suyo, o de que existe cualquier otro tipo de vínculo entre ambos, debe informar de ello inmediatamente al entrevistador. Esto podría ocurrir durante una entrevista o mientras se traduce un documento para un expediente. Por regla general, el intérprete debe apagar su teléfono móvil durante la entrevista. Previa consulta con el entrevistador, el

teléfono podrá mantenerse en modo de vibración en caso necesario. En principio, solo deberán realizarse llamadas telefónicas durante las pausas.

## Recordatorio: principios éticos para los intérpretes que trabajan en el ámbito del asilo

### Confidencialidad: como intérprete, usted:

- no debe revelar a terceros (por ejemplo, un representante del país de origen del solicitante, familiares, amigos, etc.) información sobre el solicitante o el funcionario responsable del caso;
- debe tener en cuenta que revelar información puede tener efectos negativos para la seguridad del solicitante.

### Imparcialidad: como intérprete, usted:

- debe ser neutral y objetivo;
- no debe tomar partido ni expresar su opinión personal;
- debe evitar involucrarse personalmente;
- debe declarar posibles conflictos de intereses y abstenerse de aceptar el trabajo en caso necesario;
- no debe burlarse de otras personas, ni ser irrespetuoso;
- debe abstenerse de juzgar la credibilidad de la demanda.

### Exactitud e integridad: como intérprete, usted:

- no debe resumir, omitir ni añadir contenido;





- debe interpretar todo lo que se dice, incluso conversaciones o comentarios aparte;
- no debe modificar el contenido ni el estilo de un mensaje
- solo debe intentar hacer paráfrasis si no hay palabras para un término concreto (y siempre debe informar de ello a los participantes);
- debe puntualizar o explicar términos que sean específicos de la cultura (y siempre debe informar de ello a los participantes);
- debe solicitar aclaración si no entiende algo (un término, concepto o dialecto).

## Integridad: como intérprete, usted:

- debe aceptar únicamente trabajos para los que tenga las competencias y los conocimientos lingüísticos necesarios;
- si comete un error durante la interpretación, debe informar a los participantes y corregir su error o pedir aclaraciones;
- no debe aceptar ni dar ningún tipo de premio, regalo o dinero;
- no debe comunicarse con el solicitante al margen del trabajo que le corresponde hacer en su procedimiento de asilo, y debe indicarle que remita cualquier pregunta a las autoridades nacionales competentes en materia de asilo.

## Conducta profesional: como intérprete, deberá hacer lo siguiente:

- ser puntual;

- vestir de forma adecuada;
- prepararse de antemano para realizar el trabajo (estar al tanto del tema y prepararse física y mentalmente);
- conocer sus propias competencias y limitaciones;
- informar a la autoridad nacional si no se siente cómodo interpretando al solicitante;
- informar al entrevistador de cualquier amenaza u oferta de soborno que reciba;
- pedir una pausa si la necesita;
- hablar con claridad y a una velocidad adecuada;
- mantener sus emociones bajo control;
- pedir ayuda al funcionario responsable del caso si el solicitante se muestra agresivo, no responde a la pregunta, rechaza su interpretación o cuestiona su objetividad.

## Código de conducta: declaración

Algunos países proporcionan a sus intérpretes un código de conducta como garantía de calidad. Si es posible, este documento debe enviarse a los intérpretes a través de la OIM o del ACNUR antes de la misión de selección. También se puede explicar o mencionar cuando el equipo o el jefe de misión se reúna con los intérpretes, preferiblemente durante la sesión informativa inicial. En esta ocasión, se podría preguntar a los intérpretes si han leído el documento. Algunos países piden a los intérpretes que firmen una declaración en la que confirmen que han leído el código y que están dispuestos a trabajar con arreglo a los principios que en él se describen. Encontrará un ejemplo de tal declaración en la página siguiente.





Ejemplo: Código de conducta: declaración

Confirmando que he leído el Código de conducta de interpretación y que entiendo los principios que en él se describen. Declaro que acepto los términos y condiciones de mi trabajo tal como se describen en dicho Código.

Me comprometo a que, mientras siga contratado como intérprete por

.....

interpretaré con fidelidad y precisión en ambas lenguas utilizando las mismas palabras siempre que sea posible y lo haré con imparcialidad y profesionalidad. Toda información de la que pueda tener conocimiento durante mi trabajo será tratada con la máxima confidencialidad.

.....

Nombre y apellidos (en mayúsculas):

.....

Datos de contacto:

.....

Firma:

.....

Fecha:

.....

Lugar:

.....





## PARTE II. SESIÓN INFORMATIVA PARA LOS INTÉRPRETES

Dado que el papel del intérprete es importante para el éxito de las entrevistas, algunos Estados facilitan ellos mismos los intérpretes o nombran a entrevistadores capaces de entrevistar directamente en la lengua de los refugiados. Otra opción es pedir al ACNUR o a la OIM que proporcionen intérpretes para la misión. Esto debería hacerse con suficiente antelación. Para la protección de los entrevistados, es fundamental que la comunicación entre el entrevistado, el entrevistador y el intérprete funcione bien.

En el caso de que el ACNUR o la OIM faciliten los intérpretes, se aconseja a los profesionales del reasentamiento que se aseguren de que sean debidamente informados antes de la entrevista y de que sepan lo que les corresponde hacer. Es importante dedicar tiempo suficiente para reunirse con ellos y presentarse. Normalmente, el jefe de misión puede facilitar la información necesaria durante una sesión informativa una vez que la misión está sobre el terreno.

El objetivo de una sesión informativa es informar a los intérpretes sobre el trabajo asignado, así como sobre cualquier rutina o consideración específica que sea importante para el estado o la misión de reasentamiento. Dado que los diferentes países de reasentamiento tienen diferentes formas de trabajar, puede ser conveniente hablar con los intérpretes de ciertos temas que sean importantes para el equipo de la misión. También es posible que interese asociar a un funcionario con un intérprete. Algunos países informan a los intérpretes de las normas de confidencialidad y profesionalidad que se espera que cumplan (como se ha explicado en la sección anterior).

Una sesión informativa es una buena oportunidad para abordar cualquier código de conducta que el equipo de la misión y los intérpretes deban cumplir. **Esta sesión informativa también puede cubrir** cualquier caso o tema sensible que pueda surgir durante el trabajo conjunto de ambas partes y para abordar problemas logísticos (horas de trabajo, pagos, horarios, etc.). También puede ser útil ofrecer algunas explicaciones sobre el proceso de determinación del estatuto de refugiado y la terminología de uso frecuente. En todos los casos, deberá proporcionar orientación sobre el código deontológico que el intérprete habrá de cumplir. Encontrará un ejemplo de sesión informativa con intérpretes en la página siguiente.





Ejemplo: sesión informativa con intérpretes

### *Introducción*

#### **Presentación a cargo del representante de la misión**

Mi nombre es

.....

Soy de ..... y trabajo en .....

Estoy aquí con el equipo de selección de ..... (país).

Nuestra misión es examinar casos relativos al posible reasentamiento de refugiados en ..... en colaboración con el ACNUR.

#### **Presentación de los intérpretes**

Intérpretes de la OIM, (nombres): .....

Intérpretes del ACNUR (nombres): .....

#### **□ Facilitar credenciales nominativas a los intérpretes y al equipo.**

### *Programa*

- Comenzamos cada mañana a las ..... horas con una sesión informativa para todas las personas que van a ser entrevistadas antes del almuerzo. Las entrevistas se realizan desde las ..... hasta las .....
- El almuerzo tendrá lugar de ..... a .....
- La sesión informativa para los casos de la tarde se celebra a las ..... (un intérprete)
- Las entrevistas de la tarde se realizan desde las ..... hasta las .....
- Estos horarios serán flexibles en función de la duración de las entrevistas. También se harán breves pausas entre los distintos casos/familias.

### *Expectativas*

#### **Las cosas más importantes que debe saber:**

- Tiene usted un deber de confidencialidad profesional, lo que significa que no tiene permitido hablar con nadie sobre lo sucedido durante la entrevista.





- Esperamos que traduzca las palabras exactas utilizadas por los refugiados. Si los refugiados no entienden la pregunta, no corresponde al intérprete dar explicaciones, sino al entrevistador repetir la pregunta o explicarla. No debe añadir ni omitir nada. Si el refugiado tiene alguna pregunta, es importante que las contestemos.
- Debe interpretar para todos los miembros de la familia, incluidos los niños. No entrevistaremos a los niños más pequeños, y el progenitor debe darnos su consentimiento para poder hablar con ellos.
- Usted actuará como intérprete para la misma persona/entrevistador durante días.

**Como intérprete, usted debe:**

- interpretar todo lo que se diga, sin añadir ni omitir información;
- ser neutral/imparcial;
- cumplir con su deber de confidencialidad;
- hablar en primera persona («yo», «mí», «me»).

Para más información sobre las expectativas relativas al código de conducta, véase la sección «PARTE I. Código de conducta — Herramienta para la interpretación».





## PARTE III. RECONOCIMIENTO DE LA CALIDAD DE LA INTERPRETACIÓN

Si la misión utiliza intérpretes locales, algunos países de reasentamiento proporcionan una carta de agradecimiento o un certificado a aquellas personas cuyos servicios se consideran satisfactorios. Esto puede ser útil como referencia para futuras tareas de interpretación.

Si el equipo de la misión no está satisfecho con el acuerdo de interpretación, deberá determinar, junto con el jefe de misión, si debe procederse a la entrevista. En caso necesario, el funcionario responsable del caso puede remitirse al código de conducta para puntualizar algunos principios. Si la

misión utiliza intérpretes proporcionados por socios operativos, deberá facilitarse información a estos socios sobre la calidad percibida de la interpretación. Esto puede hacerse al final de la misión verbalmente, durante una sesión de análisis final o por escrito. Naturalmente, la misión deberá buscar otros intérpretes si creen que alguna persona no ofrece una interpretación de alta calidad o que la relación laboral no funciona por otras razones.



ISBN 978-92-9487-100-8



Oficina de Publicaciones  
de la Unión Europea

