

**ANEXO A- Términos de Referencia
RFP/2021/ACNUR/MEX/055**

**Para el Establecimiento Contrato Marco(s) para la provision de
Lote 1: Servicios de Interpretación Simultánea (servicio ordinario y
extraordinario) y**

**Lote 2: Traducción de Documentos (servicio ordinario y extraordinario)
en el marco del procedimiento para la determinación de la condición de
refugiado en México a través de una plataforma en línea (2+1)**

A. Antecedentes

La Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR, por su acrónimo) es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Gobernación de México, creada en 1980. Tiene la misión de efectuar recomendaciones en materia de asilo en México, así como otorgar la condición de refugiado o protección complementaria, a las personas extranjeras que se encuentren en cualquiera de los supuestos establecidos en la Ley Sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político de 2014.

Las personas extranjeras que solicitan la condición de refugiado provienen de diversos países del mundo; sin embargo, el procedimiento administrativo ante la COMAR se realiza enteramente en español. Cuando una persona solicitante no habla español, la COMAR necesita recurrir al apoyo de intérpretes para poder realizar la entrevista de elegibilidad y valoración legal, previo al otorgamiento o denegación del estatuto de refugiado.

En el último año, el número de solicitudes de asilo de personas de origen haitiano, camerunés y congolés, entre otras nacionalidades no hispanohablantes, ha aumentado significativamente. Ello ha representado un reto para la COMAR, ya que ha sido necesario encontrar intérpretes para los idiomas correspondientes y resolver dichas solicitudes en los plazos establecidos por la Ley.

En vista de estos antecedentes, la COMAR requiere de apoyo urgente para asegurar servicios de interpretación simultánea y traducción de documentos oficiales, para poder realizar las entrevistas de elegibilidad necesarias, previo al examen legal para otorgar el estatuto de refugiado o la protección complementaria, en los términos de la Ley anteriormente mencionada. Adicionalmente, dado que la COMAR tiene oficinas en distintas localidades de los Estados Unidos Mexicanos, es fundamental que estos servicios de interpretación y traducción sean accesibles en todas las delegaciones de COMAR de manera oportuna, eficiente y automatizada o electrónica.

En respuesta a lo anterior, la Organización Mundial para las Migraciones (OIM) ha desarrollado una plataforma en línea para facilitar el acceso a servicios de interpretación simultánea y traducción de manera expedita y homologada a través de todas las oficinas de la COMAR. Esta plataforma es un sistema de escritorio basado en la web y hospedado por Microsoft Azure Cloud, que permitirá solicitar servicios de interpretación y traducción, según se requiera, a un proveedor dado de alta en el sistema. Cuando las personas asistidas por la COMAR requieran entrevistas y presenten documentos en un idioma distinto al español, la COMAR solicitará los servicios requeridos a través de la plataforma. La empresa proveedora de servicios

de interpretación y traducción, por su parte, recibirá la solicitud de la COMAR a través de la misma plataforma, mediante la cual podrá confirmar el apoyo de intérpretes en las entrevistas y hacer envío electrónico de las traducciones al español que se requieran.

Como tal, esta plataforma está basada en la nube; sin embargo, toda la información recabada a través de ella será accesible para la COMAR solamente; es decir, ninguna información se quedará en la nube. Cada entrevista donde se prestará servicio de interpretación simultánea será grabada a través de la plataforma y descargada a finales del servicio por un oficial de COMAR para ser guardada en el archivo del caso. Ninguna otra copia de la grabación será posible. Las entrevistas y traducciones se registrarán por un principio de confidencialidad, es decir, la información recabada durante las entrevistas o interacciones oficiales con la COMAR no podrá ser divulgada ni compartida con terceros. Además, la propiedad intelectual de todos los documentos producidos en el marco de la prestación de servicios permanecerá bajo dominio de la COMAR. Asimismo, la empresa proveedora de servicios no podrá realizar ninguna grabación digital ni física del contenido de las entrevistas. Todos los intérpretes y traductores deberán firmar un Acuerdo de Confidencialidad antes de agendar y realizar una entrevista con COMAR o recibir documentos para traducción. La empresa proveedora del servicio garantizará el cumplimiento de este Acuerdo.

B. Descripción general de los servicios

B.1. Servicios requeridos

El objetivo de esta Solicitud de propuesta es invitar a proveedores de servicios calificados a hacer una oferta firme para el establecimiento de Acuerdo Marco(s) para la prestación de servicios de interpretación y traducción en el ámbito de las operaciones del ACNUR en México y apoyo a la COMAR para la implementación de una plataforma en línea para el apoyo y facilitación de la comunicación entre COMAR y personas de interés para sus trámites:

1. **Lote 1: Interpretación simultánea para las entrevistas de elegibilidad o de asistencia** que realice la COMAR en México con solicitantes de la condición de refugiado, refugiados y extranjeros que reciben protección complementaria.
2. **Lote 2: Traducción de escritos oficiales** otorgados y documentos oficiales de los solicitantes de la condición de refugiado, refugiados y/o personas que reciben protección complementaria asistidos por la COMAR. También el servicio podría incluir información relevante a la resolución del caso, o formularios de COMAR.

B.2. Idiomas para Lote 1: Interpretación y para Lote 2: Traducción

Los idiomas que solicitados para estas actividades son los siguientes:

B.2.1. Idiomas **OBLIGATORIOS**: La traducción para Lote 1 y Lote 2 deberá de ser en la modalidad: **De español a idioma indispensable y de idioma indispensable al español**

IDIOMAS indispensables

Árabe	Creole	Francés	Inglés	Portugués	Mandarín
-------	--------	---------	--------	-----------	----------

B2.2. Idiomas opcionales y que han sido necesarios en los últimos tres (3) años que deberán ser cotizados en la forma financiera.

De español a otro idioma deseable y de otro idioma deseable al español

IDIOMAS				
Turco	Suajili	Farsi	Bengalí	Somalí
Uzbeko	Twi	Hindi	Lingala	Punjabi
Tigrña	Urdu	Nepalí	Ruso	Tamil
Amhárico				

B.3. Certificación de proveedores de servicios

No es indispensable que los proveedores de servicio proporcionen intérpretes y traductores que sean peritos; sin embargo, ello es deseable en los casos de idiomas indispensables. Asimismo, es deseable que los proveedores de servicios de interpretación y traducción cuenten como mínimo formación universitaria en traducción o interpretación o certificación nacional o internacional que los avale.

B.4. Provisión de servicios

1. **El servicio de interpretación simultánea** se debe contabilizar por treinta minutos o/y por hora.
2. **El servicio de traducción de documentos** se debe contabilizar por cuartilla, considerando que una cuartilla equivale a la traducción de 250 palabras.

La verificación de servicios prestados contra facturas emitidas por la empresa proveedora de servicios la realizará la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR, en México.

B.5. Nivel de prioridad de servicios

De acuerdo con este criterio, los servicios requeridos a petición de la COMAR se clasificarán en:

1. **Servicios ordinarios.** Los servicios de interpretación simultánea ordinarios se solicitarán, mínimo, **con 48 horas de anticipación.**
2. **Servicios urgentes o extraordinarios.** Se considerarán urgentes o extraordinarios, cuando se soliciten en forma inmediata, en horario de 09:00 a 18:00 horas, tiempo de México.
3. **Servicios no entregables.** Si un solicitante de la condición de refugiado no acude a la entrevista programada con antelación, la empresa proveedora de servicio emitirá una factura por 30 minutos de servicios prestados.

B.6. Provisión remota de servicios y conectividad

La Plataforma Mexicana de Traducción (MTP), un sistema de escritorio basado en la web para la gestión de servicios de interpretación y traducción a pedido.

El servicio está destinado a ser proporcionado por la conectividad API (interfaz de programación de aplicaciones), pero se pueden hacer arreglos para usar el teléfono y grabarlo en la plataforma.

La solución web MTP consta de los siguientes componentes:

- 1) Azure Cloud
- 2) Microsoft Active Directory
- 3) Reunión virtual: seminario web de CISCO
- 4) Grabación de llamadas
- 5) Autenticación / Seguridad
- 6) Gestión de usuarios B2B (Business to Business)

Las empresas proveedoras de servicios, deben tener la capacidad y contar con los recursos necesarios para efectuar los servicios de traducción de documentos e interpretación a través de vía internet o vía telefónica (local o larga distancia).

Asimismo, las empresas proveedoras de servicios deberán hacer todos los esfuerzos posibles para garantizar la provisión de conectividad por interfaz de programación de aplicaciones (API por su sigla en inglés).

B.7. Formato de entrega

Los proveedores serán responsables de la entrega y recepción del trabajo de traducción en formato electrónico en word y/o PDF de acuerdo con el documento de licitación (por ejemplo, MS Office o Excel). Las interpretaciones ocurrirán por medio de una plataforma online.

De igual manera, los Proveedores de Servicios pueden solicitar aclaraciones sobre cualquier parte los términos de referencia. La solicitud debe enviarse por escrito o por correo electrónico estándar como se establece en el documento de licitación. ACNUR responderá por medios electrónicos estándar a dicha solicitud y la respuesta se pondrá a disposición de todos los proveedores de servicios preseleccionados, sin identificar la fuente de la consulta.

B.8. Preparación de la propuesta

Una propuesta tendrá dos (2) componentes:

- a) Propuesta técnica (*sin incluir precios en ella sino serán descalificados*); y
- b) Propuesta financiera.

La propuesta técnica deberá incluir, inter alia :

Además de la propuesta técnica donde se demuestre que la capacidad de su empresa en la provisión de los servicios requeridos

- Referencias de proyectos anteriores con Naciones Unidas, entidades gubernamentales, ONGs, empresas o entidades similares o comparables.
- Acta Constitutiva y Registro Federal de contribuyentes de la empresa (o equivalente), Copia de Identificación del Representante legal de la empresa, comprobante de domicilio y carátula del estado de cuenta bancario para corroborar cuenta CLABE, dirección y nombre. Para empresas que no estén constituidas en México el acta constitutiva, documentación representante legal etc. del país en que su empresa este legalmente constituida.
- Descripción detallada del sistema y/o procedimientos de control de calidad de las interpretaciones y traducciones.
- Currículum vitae, diplomas universitarios en traducción o interpretación, o certificación nacional o internacional que avale conocimientos en el área del equipo.

C. Código de conducta

Los proveedores de servicios de traducción de documentos e interpretación se asegurarán de que su personal se apegue estrictamente al siguiente código de conducta (Anexo G)

C.1. Comportamiento General

- La información relevante sobre el caso asignado se proporcionará el día de la entrevista.

C.2. Competencia

- El intérprete sólo deberá comprometerse a proveer servicios para los cuales cuente con la capacitación adecuada.
- Si, en cualquier momento, el intérprete considera que no tiene la capacidad requerida para hacer una traducción adecuada, este deberá informar de inmediato al servidor público de COMAR encargado del caso en cuestión.

C.3. Precisión

- Se espera que los traductores realicen investigaciones terminológicas (es decir, sobre el proceso de búsqueda de asilo en México y otros temas relevantes) y consulten los manuales de estilo COMAR, que serán facilitados a/los proveedores seleccionados, cuando estén disponibles, para garantizar la precisión y la idoneidad de todas las traducciones. Estos documentos serán sujetos al Acuerdo de Confidencialidad de la COMAR.

C.4. Cuidado, capacidad, diligencia y eficacia

- El intérprete/s deberán de tener el cuidado necesario para poder realizar una traducción precisa respetando principalmente el significado y posteriormente el estilo, sin parafrasear, agregar, omitir, explicar o expresar su opinión, ni influenciar al entrevistado de ninguna forma.

D. IMPORTANTE: El / los proveedores adjudicados posiblemente tendrán que firmar una vez adjudicados acuerdos de protección de datos y/o confidencialidad con la COMAR (institución que recibirá el apoyo) además de los ya adjuntados del ACNUR.