

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN DE LA FUNDACIÓN INTERNACIONAL Y PARA IBEROAMÉRICA DE ADMINISTRACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS (FIIAPP, F.S.P)

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato la prestación de servicios de traducción, tanto en modalidad de traducción directa (otro idioma/español-inglés o francés) como de traducción inversa (español-inglés-francés/otro idioma), servicios de traducción de la web y redes sociales y servicios de interpretación que requiera la FIIAPP, F.S.P.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR

Los servicios a prestar serán de traducción e interpretación, sin carácter de exclusividad, que resulten necesarios con motivo de los textos y eventos que puedan acontecer, siempre solicitados por personal autorizado de la FIIAPP, F.S.P. Asimismo, la empresa adjudicataria proporcionará el material técnico necesario para los fines descritos y que los comisionados consideren conveniente encomendar al adjudicatario.

Las operaciones objeto del presente contrato serán las siguientes:

➤ **Traducción** en diferentes opciones:

- Traducción directa (**otro idioma/español-inglés o francés**)
- Traducción inversa (**español-inglés o francés/otro idioma**)

➤ **Interpretación** con o sin apoyo logístico en cualquier área geográfica donde se desarrollen proyectos de FIIAPP, F.S.P. La empresa adjudicataria deberá adscribir a la prestación del servicio todos los elementos necesarios para el buen desempeño de la acción: megafonía, auriculares, cabinas... etc. en función de las siguientes modalidades:

- Interpretación simultánea y consecutiva
- Intérprete de enlace (interprete personal para asistencias a reuniones)
- Interpretación/ traducción a la vista (traducción a la vista).

➤ **Subtitulación y Doblaje** de videos corporativos y de proyectos.

La ejecución del contrato se ajustará a las condiciones detalladas en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y el Pliego de Prescripciones Técnicas que revisten carácter contractual.

El adjudicatario deberá tener en cuenta la especialización que requiere la prestación del presente servicio de traducción, ya que los textos a traducir podrán ser de cualquier naturaleza: documentos jurídicos, institucionales, contenidos de página web. Además, los textos a traducir pueden incluir gráficos y cuadros en diferentes formatos.

3. CONDICIONES A CUMPLIR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Ofertas:

Los interesados ofertarán según las condiciones expuestas en el pliego administrativo en modo y forma para los servicios de traducción e interpretación.

La presentación de oferta implicará la prestación de los servicios de traducción e interpretación en cada uno de los idiomas especificados, así como, la prestación de las necesidades en traducción e interpretación que puedan darse dentro del ámbito geográfico independientemente del idioma o país.

IDIOMAS	ÁMBITO GEOGRAFICO
Inglés, francés, italiano, alemán, portugués, turco, árabe, ruso, bielorruso, birmano, polaco, ucraniano, albanes, bosnio, montenegrino, macedonio, serbio, georgiano, tailandés etc....	- América Latina - América del Norte - Europa - África - Asia

2. Especificaciones:

- Los servicios objeto de contrato serán solicitados con una periodicidad variable.
- Los trabajos ordinarios se podrán solicitar por dos vías, preferentemente, por correo electrónico, y en su defecto, retirándose y entregándose en la sede de la FIIAPP, F.S.P, calle Beatriz de Bobadilla, Nº 18, 4ª planta, 28040, Madrid. Siendo la primera más frecuente.
- La realización de los trabajos urgentes no supondrá en ningún caso aumento del precio ofertado.

- En caso de que el documento no se presente en formato electrónico, el recuento de palabras se realizará sobre el documento traducido.

Todos los trabajos se presentarán en tamaño A-4, respetando el formato del texto original, salvo en casos especiales en los que se haya de presentar en CD o por correo electrónico, cuyas características técnicas fijará la FIIAPP, F.S.P.

3. Medios Humanos a adscribir a la prestación del servicio:

La entidad adjudicataria deberá contar, para la ejecución del presente contrato, con intérpretes y traductores que tengan un dominio suficiente de la lengua castellana, inglés y francés, y que a su vez acrediten el conocimiento del idioma o idiomas a demanda de la FIIAPP F.S.P.

La empresa adjudicataria se compromete a seleccionar al traductor idóneo dependiendo del servicio que requiera la FIIAPP, F.S.P., preferentemente deberán ser nativos del país perteneciente al idioma de traducción, en caso contrario deberán ser bilingües.

En todo caso, los traductores, revisores y supervisores finales deberán tener formación y estar en posesión de,

-Licenciatura o grado de Traducción e Interpretación o titulaciones equivalentes.

-Experiencia de prestación del servicio de al menos 3 años, para garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad de este servicio.

-Los traductores e intérpretes deberán ser bilingües o multilingües en el idioma al cual se traduce el texto.

En los supuestos que FIIAPP, F.S.P precise traducciones juradas, éstas deberán estar firmadas y selladas por un traductor con título de Traductor e Intérprete Jurado, otorgado por el Ministerio de Asuntos Exteriores.

Los profesionales adscritos a cada servicio deberán acreditar si resulta necesaria experiencia profesional en la traducción de documentos y en interpretación en el ámbito de la cooperación en organismos internacionales (Comisión Europea, Banco Mundial, Naciones Unidas, etc.).

Una vez adjudicado este contrato la entidad adjudicataria comunicará a la FIIAPP, F.S.P, las variaciones que pudieran producirse respecto al personal adscrito a la prestación del servicio. La cualificación del sustituto habrá de cumplir con los mismos criterios que se establecieron en los pliegos para el empleado

originariamente adscrito al contrato a la del sustituido quedando la selección a la previa aceptación por parte de la FIIAPP F.S.P.

La entidad adjudicataria velará que las personas que realicen los trabajos de interpretaciones y traducciones no estén incurso/as en ninguna de las causas de prohibición para contratar con la Administración. Los/las intérpretes/traductores/as no podrán estar incurso/as tampoco en ninguno de los supuestos de incompatibilidad en lo que se refiere a la prestación profesional de sus trabajos.

Los profesionales designados por la Entidad adjudicataria para realizar los trabajos objeto del contrato actuarán bajo secreto profesional, estando obligados a guardar el más absoluto sigilo y confidencialidad sobre el contenido y naturaleza del trabajo realizado, respondiendo de forma personal y directa del incumplimiento de esta obligación. La misma obligación podrá exigirse, en su caso, a la entidad adjudicataria por la responsabilidad que le corresponda.

Los profesionales que realicen las labores de traducción/interpretación estarán vinculados/as a la entidad adjudicataria, no pudiendo alegar, en ningún momento, relación laboral alguna con la FIIAPP, F.S.P.

La entidad adjudicataria asumirá la dirección técnica del personal que aporte, así como la totalidad de las remuneraciones salariales, seguridad social y contribuciones sociales que correspondan conforme a la legislación y el Convenio Colectivo vigentes para el sector.

Los gastos imputables a los desplazamientos de los traductores y formadores serán por cuenta del adjudicatario en todo caso.

4. Calidad

Las características formales del documento una vez traducido deberán ser las mismas del documento original remitido por la FIIAPP, F.S.P. Antes de la entrega, las traducciones serán debidamente revisadas y corregidas de conformidad con el protocolo establecido en apartados sucesivos al presente.

Las traducciones se presentarán sin errores de formato, tipográficos, mecanográficos, lingüísticos o estilográficos. Deben contener un discurso natural y autónomo en la lengua de destino, de forma que no parezca una traducción.

En ningún caso se aceptará que ante la solicitud de un encargo la empresa adjudicataria alegue imposibilidad de realizar alguno de los trabajos solicitados, la misma debe disponer de los recursos técnicos y humanos suficientes sin que en ningún caso puedan solicitarse dichos medios a FIIAPP F.S.P.

Para el tratamiento adecuado de contenidos a traducir que hubieran sido enviados en ocasiones anteriores, al menos una vez, y que necesiten una modificación, con el objeto de reducir los costes de traducción y los tiempos de entrega, deberá existir una *memoria de traducción realizada*, que se actualizará con los nuevos datos que aporte la FIIAPP, F.S.P respecto a la nueva traducción, con el fin de evitar que un texto que ya fue traducido anteriormente, sea traducido de nuevo.

La empresa adjudicataria se compromete a la realización del siguiente **protocolo básico de calidad** en cada una de las traducciones una vez recibido el encargo:

- Traducción del encargo por un primer traductor.
- Revisión de la traducción por un segundo traductor. La empresa adjudicataria adscribirá al servicio un segundo traductor para la verificación de la calidad técnica y lingüística del trabajo realizado, este deberá estar especializado en materia de cooperación internacional o en el preciso objeto de la traducción. En su caso, atendiendo a las especiales circunstancias del encargo podrá sustituirse la figura del segundo traductor por la del asesor especializado en la materia objeto de traducción.
- Control Final por parte de un Director de Proyecto designado por la empresa durante el periodo de vigencia del contrato acordado por ambas Partes. Este Director deberá ser único y responsable de cara a FIIAPP, F.S.P de la ejecución técnica del objeto del contrato, actuando de interlocutor con absoluta capacidad decisoria.

La empresa adjudicataria acordará con la FIIAPP F.S.P. el método de verificación de dichas revisiones y controles internos que en todo caso deberán permitir a la FIIAPP F.S.P. la fiscalización de que las revisiones se han realizado materialmente.

- Utilizar el Glosario terminológico facilitado por FIIAPP, F.S.P: vocabulario clave y específico previamente identificado, traducido y validado que deberá ser utilizado en los servicios de traducción e interpretación.
- Guía de estilos específico.

Los incumplimientos de los parámetros de calidad desencadenarán los protocolos de actuación y la imposición de las penalidades establecidas en el apartado 8 del presente pliego.

5. Especificaciones de los proyectos Twinning

En los proyectos de “Twinning” o “Hermanamiento” las tarifas se ajustarán al presupuesto límite que la Comisión Europea establece para este tipo de servicios en dichos proyectos, se trata de cantidades máximas tasadas por cada proyecto y país, a efectos informativos las tarifas máximas serán las siguientes:

- Tarifas de traducción: entre 10 y 14 euros máximos por página.
- Tarifas del servicio de interpretación: entre 250 y 350 euros.

Los costes deben ser inherentes a las tarifas locales de los países en los que se preste el servicio de traducción e interpretación, conforme al Manual de Proyectos de “Twinning”. Ello implica que en estos independientemente de las tarifas ofertadas por el adjudicatario en su Oferta Económica por este tipo de servicios en todo caso la facturación deberá ajustarse a estos importes.

Los gastos de transferencia que realice la FIIAPP, F.S.P. serán gastos compartidos entre la empresa adjudicataria y el traductor e intérprete.

6. Horario y tramitación de las peticiones del servicio

Con respecto a las traducciones, se solicitarán en jornada de lunes a sábado, de 8:00h a 20:00 h.

En cuanto a las interpretaciones, los servicios podrán ser requeridos del siguiente modo:

- Jornada laboral completa ordinaria y festiva
- Media jornada
- Horas sueltas en días ordinarios y festivos

Se entenderá por Jornada laboral completa 8 horas presenciales con pausa de 1 hora para comer.

Se considera Media Jornada, 4 horas presenciales.

Los servicios de interpretación se prestarán tanto en el territorio nacional como internacional.

La FIIAPP, F.S.P. podrá necesitar los servicios de interpretación en acompañamiento de Visitas de Estudios en Madrid, a nivel nacional o internacional y aquellos servicios de traducción de la web y redes sociales de FIIAPP, F.S.P.

Las peticiones de servicio se llevarán a cabo desde diferentes departamentos de la FIIAPP, F.S.P. En el momento de realizar la petición:

- Cada departamento se identificará e indicará una referencia del documento a traducir.
- Título del proyecto.
- Idioma de origen/destino.
- Plazo límite para la entrega de la traducción.
- Si la traducción se enmarca dentro de un proyecto Twinning, se especificará claramente, indicando el precio máximo de la traducción.

7. Tiempos de traducción e interpretación

La empresa adjudicataria debe respetar los siguientes tiempos de trabajo para los servicios de traducción:

Trabajos urgentes: 24 horas

Trabajo de media urgencia: 2-5 días hábiles.

Trabajo baja urgencia: 6-10 días hábiles.

* Por días *hábiles* se consideran 24 horas naturales de un día laborable (De lunes a sábado de 8.00h a 20.00h).

Respecto a los encargos de interpretación, una vez comunicada por FIIAPP F.S.P. la necesidad de realizar un servicio de interpretación, la empresa adjudicataria estará obligada a suministrar los perfiles adecuados a la mayor brevedad posible, en todo caso, en un plazo no superior a 7 días naturales o en caso de imposibilidad por razones de urgencia el día antes del evento objeto de la necesidad.

8. Protocolo para seguir en caso de disconformidad con los servicios prestados y Penalidades:

- El incumplimiento de los tiempos establecidos en el anterior apartado conllevará una penalización en el precio del servicio, de tal modo que, si los trabajos urgentes o de media urgencia no se realizan en el tiempo referenciado más arriba, se facturarán como trabajo de baja urgencia. En ningún caso el cumplimiento de los tiempos de traducción puede implicar una merma en la calidad del servicio prestado.

- En caso de disconformidad con la calidad técnica de la traducción realizada el procedimiento a seguir será el siguiente:

- Tras la comunicación fehaciente por parte de FIIAPP F.S.P. de disconformidad con la traducción realizada, que en todo caso deberá detallar

las razones justificadas de la misma, la empresa adjudicataria deberá realizar una traducción alternativa en el plazo máximo de 24 horas.

-Si la nueva traducción adoleciese de los mismos defectos se comunicará este hecho a la empresa adjudicataria que no recibirá el importe correspondiente al trabajo realizado, no pudiendo en ningún caso presentar factura por estos servicios no conformes.

-La acumulación de 10 disconformidades tras la realización de la segunda revisión habilitará a la FIIAPP F.S.P. a resolver el contrato por dicha causa.

- En caso de disconformidad con el perfil profesional del interprete propuesto por la empresa adjudicataria o con la calidad técnica de la interpretación realizada, el procedimiento a seguir será el siguiente:

-Tras la comunicación fehaciente por parte de FIIAPP F.S.P. de disconformidad con el profesional o los profesionales propuestos para cubrir la necesidad, que deberá ser en todo caso por la falta de cumplimiento con los requisitos mínimos de solvencia técnica establecidos en el presente pliego, la empresa estará obligada a proponerle otro profesional o profesionales con el perfil adecuado en el plazo máximo de 24 horas y en todo caso antes de que tenga lugar el evento del que deviene la demanda de los servicios.

En ningún caso los profesionales considerados no aptos por incumplimiento de los requerimientos profesionales mínimos podrán volver a ser designados por la empresa adjudicataria para la prestación de los servicios de traducción e interpretación.

Los incumplimientos que se planteen durante la ejecución del contrato a causa de la falta de competencia profesional podrán ser motivo de rescisión del contrato.

4. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR:

4.1.1. Criterios evaluables de forma subjetiva (sobre nº2)

En este sobre se incluirán dos traducciones de cada uno de los dos textos establecidos en el Anexo I del presente pliego.

Del texto N.º 1 deberá presentarse una traducción al español y al ucraniano.

Del texto N.º 2 deberá presentarse traducción al francés y al árabe.

Los textos a traducir son los establecidos en el Anexo I del presente pliego.

4.1.1. Criterios evaluables de forma objetiva (sobre nº3)

Para su ponderación los licitadores deberán cumplimentar y firmar el **Anexo I** al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares **indicando los precios ofertados para cada uno de los conceptos establecidos** y los **plazos para la entrega de las traducciones**.

En todo caso, independientemente de los criterios ofertados, obligatoriamente los licitadores deberán tener la capacidad para prestar los servicios requeridos en las lenguas propias de los países incluidos en el ámbito geográfico descrito en el punto 3.1. del Pliego de Prescripciones Técnicas.

5. PRESTACIONES OFERTADAS.

Todas las prestaciones ofertadas por el licitador en su propuesta pasarán a integrarse como parte del contrato, siendo vinculantes en modo análogo a las establecidas en los pliegos rectores de la presente licitación.

6. ENTREGA Y FACTURACIÓN

La entrega de los servicios se realizará como queda especificado en el punto 3 apartado 2 del presente pliego.

La facturación se realizará contra los servicios concretos realizados previa presentación de la correspondiente factura debidamente conformada, especificando el proyecto de FIIAPP, F.S.P. para el que se ha realizado los servicios y acreditándose siempre la conformidad a la prestación por la Unidad o servicios correspondiente de la FIIAPP, F.S.P.

En determinados proyectos, cuando así venga requerido por la FIIAPP, F.S.P, las facturas que emita la empresa adjudicataria deberán ser desglosadas.

El abono se realizará mediante transferencia bancaria en un plazo no superior a treinta días, contados a partir de la presentación de la factura.

ANEXO I- TEXTOS A TRADUCIR PARA LA VALORACIÓN SUBJETIVA (SOBRE N.º 2)

Textos de traducción: Del texto N.º 1 deberá presentarse una traducción al español y al ucraniano. Del texto N.º 2 deberá presentarse traducción al francés y al árabe.

TEXTO N.º 1

THE LAW OF UKRAINE

«On Collective Management of Property Rights of Copyright and Related Rights Subjects»

The present Law defines legal and organizational framework of collective management of property rights of copyright and (or) related rights subjects.

I. General provisions

Article 1. Terms definitions

For the purposes of this Law:

user - any legal entity, person or private entrepreneur that is carrying out an act that, under the Law of Ukraine “On Copyright and Related Rights”, may only be carried out with the authorization of the subjects of copyright and (or) related rights, or that is otherwise has to pay remuneration or compensation to the subjects of copyright and (or) related rights;

collective management organization – an association to manage copyright or related rights on behalf of right holders and for their collective benefit, which is enlisted by the Institution;

right holder – subject of copyright and (or) related rights’, or another person other than a collective management organisation, that under an agreement for the exploitation of rights or by law, is entitled to a share of the remuneration, collected by the collective management organization;

Institution – the central executive body which implements the state policy in the field of intellectual property;

collective management organization members – right holders, which meet the requirements of collective management organization membership and are recognized by collective management organization as being its members.

Other terms used in the present Law are used in the definition as provided by the Law of Ukraine «On Copyright and Related Rights».

Article 2. Legislation of Ukraine in the field of collective management of property rights of copyright and (or) related rights subjects

Legislation of Ukraine in the field of collective management of property rights of copyright and (or) related rights subjects consists of the Constitution of Ukraine, the Civil Code of Ukraine, of the present and other Laws, relevant by-laws, which regulate relations in the field of collective management of property rights of copyright and (or) related rights subjects.

Article 3. Applying the rules of international agreement

If current international agreement ratified by the Verkhovna Rada of Ukraine establishes the rules other than those contained in the present Law, the rules of international agreement prevail.

Article 4. Competences of the central executive body which implements state policy in the field of intellectual property

1. The central executive body which implements state policy in the field of intellectual property ensures:

- 1) coordination of the Institution's activities;
- 2) control over the Institution's implementation of state policy in the field of intellectual property.

2. The central executive body which implements state policy in the field of intellectual property approves:

- 1) an application form for enlisting a legal entity as a collective management organization;
- 2) a form of Certificate on collective management organization's enlisting;
- 3) an application form for acquisition of competences on mandatory collective management;
- 4) a form of Certificate for mandatory collective management organization;
- 5) a form of decision on enlisting of a collective management organization;
- 6) a form of decision on refusal to enlist of a collective management organization;
- 7) a form of decision on granting to an organization the competences of mandatory collective management;
- 8) a form of decision on refusal to grant to an organization the competences of mandatory collective management;
- 9) a form of decision on revocation of Certificate for collective management organization's enlisting;
- 10) a form of decision on revocation of Certificate for mandatory collective management organization;
- 11) a form of annual report on collective management organization's activities;

12) a procedure for maintaining records in the Register of collective management organizations;

13) a form of decision on applying sanctions against a collective management organization.

Article 5. Competences of the Institution

The Institution ensures the implementation of the state policy in the field of copyright and related rights' protection by maintaining records and monitoring of collective management organization's activities, shall exercise its competences within the limits prescribed by law and performs the following functions:

- 1) ensures the enlistment of collective management organizations;
- 2) defines the collective management organizations, including those organizations, which will undertake the mandatory collective management;
- 3) issues collective management organization's certificates, extended collective management organization's certificates; duplicates of these certificates; reissues and cancels corresponding certificates;
- 4) ensures the management of the Register of collective management organizations, makes amendments to the Register on enlisting or removal of a collective management organization;
- 5) carries out monitoring of collective management organizations' activities;
- 6) applies sanctions to collective management organizations according to the procedure prescribed by the present Law;

II. Peculiarities of collective management organizations' activities

Article 6. The basic principles of collective management organizations' activities

1. The basic principles of collective management organizations are:

- 1) transparency – right holders, users and the general public shall be provided with due information on the activities of collective management organizations' activities;
- 2) accountability – collective management organizations shall be accountable to national and foreign right holders concerning their activities, according to the procedure foreseen by the present Law.
- 3) good governance – collective management organizations shall collect remuneration, allocate and pay it to right holders as quickly, efficiently and accurately as possible and only with reasonable costs.

2. Right holders can assign management of their property rights to collective management organizations.

Right holders have a right to freely choose a collective management organization which will manage their property rights, to choose which objects and

which property copyright and (or) related rights to assign for management, taking into account the peculiarities foreseen by the present Law.

Unless the collective management organization has objectively justified reasons to refuse management, it shall be obliged to manage such rights, provided that their management falls within the scope of its activity.

3. Collective management organizations shall receive competences for collective management from right holders on a basis of agreement on transfer of rights for collective management which is concluded in a written form indicating specific copyright and (or) related rights objects rights of which are transferred (assigned) for management, and specific rights for these objects.

According to the field of activities, foreseen by the point 1- 7 of the part 1 of Article 15 of the present Law, the collective management organizations shall not only act within the competences received directly from the right holders, but, with the exceptions provided in the present Law, shall also act at the benefit of all other right holders according to the category of rights on copyright and (or) related right objects, for which it has acquired competences of the extended collective management, in accordance with the provisions of the present Law.

4. Collective management organizations may manage within the territory of Ukraine the property rights of foreign right holders on the basis of contracts with the corresponding foreign organizations, including contracts on representation of rights.

Collective management organizations may, on the basis of contracts, entitle the correspondent foreign organizations to manage collectively outside of Ukraine the property rights of Ukrainian right holders, including contracts on representation of rights.

Collective management organizations, enlisted by the Institution, may also conclude contracts on representation of rights among them.

5. Collective management organization must notify the right holder on the conditions of membership in the collective management organization and sizes of deduction from amounts of collected remuneration, necessary for covering of current costs associated with carrying out of functions by the collective management organization, before starting to cooperate with him, except for the collective management in cases, foreseen by the point 1 – 7 of the part 1 of Article 15 of the present Law.

Article 7. Collective management organization's statute

1. Collective management organizations act on the basis of statutes approved in a prescribed manner and within the competences provided by right holders, taking into account the specific provisions of the present Law on extended collective management.

2. An appropriate and efficient mechanism of collective management organizations members' participation in organization's decisions making procedures shall be foreseen by the statute of the collective management organization. The representation of different categories of collective management organization

members in the decision making procedures of the organization shall be fair and balanced.

3. Conditions of membership in collective management organizations, rights of the right holders shall be approved by a dedicated document or by a statute.

TEXTO N.º 2

Qudra – Resilience for Syrian refugees, IDPs and host communities in response to the Syrian and Iraqi crises

Programme name: Qudra - Resilience for Syrian Refugees, IDPs and Host Communities in Response to the Syrian and Iraqi Crises

Commissioned by: German Federal Ministry for Economic Cooperation and Development (BMZ)

Co-funded by: EU Regional Trust Fund in Response to the Syrian Crisis (the 'Madad' Fund)

Countries: Jordan, Lebanon, Turkey and Kurdistan. Region of Iraq/KRI
Implementing organisations: GIZ in cooperation with Spanish Cooperation, EF and HIA

Duration: June 2016 to June 2019

Budget: Total: EUR 82.4 million (EUR 7.8 million from the BMZ; EUR 74.6 million from the EU)

The situation in and around Syria

The civil war in Syria have produced tragic statistics, with more than a quarter of a million dead and over 13.5 million forced to flee their homes from Syria. Among those who were displaced have sought refuge beyond Syria's borders, the majority in neighboring countries of Iraq, Jordan, Lebanon and Turkey. Even before the outbreak of the Syrian conflict, some countries such as Jordan and Lebanon were already hosting large numbers of refugees from the Palestinian territories. It is currently estimated that more than 15 million people (13,1 million in Syria and 2,1 million displaced in Iraq) are in need of humanitarian relief in the region, making this the biggest refugee crisis since the Second World War.

Qudra: Europe's response

Together, the EU and the German Government are responding this situation by jointly providing support for projects that aim to mitigate the realities of the region. One of them is 'Qudra - Resilience for Syrian Refugees, IDPs and Host Communities in Response to the Syrian and Iraqi Crises', funded by the EU Regional Trust Fund in Response to the Syrian Crisis, the 'Madad' Fund and the German Government. Qudra is an Arabic word meaning 'strength, 'ability' or 'resilience.'

The programme works with refugees, displaced persons and host communities in four countries bordering Syria: Jordan, Lebanon, North Iraq and Turkey. Roughly 80-90% of Syrian refugees and internally displaced persons (IDPs) in these countries are living out-of-camp, and their circumstances and status vary considerably.

Qudra aims to build the resilience of host communities, refugees and displaced persons in five key areas:

- Improving school infrastructure and access to extracurricular activities (e.g. sports);
- Expanding and improving basic vocational skills;
- Strengthening social cohesion through community-based services;
- Strengthening the capacities of local administrations;
- Promoting dialogue and exchange of experience among the key stakeholders of the action.

In all these areas, the programme draws on the experience of the Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (Spanish Cooperation), Expertise France (EF) and Hungarian Interchurch Aid (Ökumenikus Segélyszervezet/ HIA) to develop and implement shared European solutions.

Practical Actions

Iraq: Strengthening the Capacities of Local Administrations

In Iraq, following several decades of multiple crises and complex emergencies, 10 million people are in need of assistance with 3.1 million people internally displaced in the past two years alone. Northern Iraq hosts the majority of refugees and IDPs, estimated to be more than 1.8 million of people (Joint Crisis Coordination Centre, Ministry of Interior). In the Kurdistan Region of Iraq (KRI), about 230,000 Syrians are registered as refugees, in addition it hosts over 1 million Internally Displaced Persons (IDPs). Thus, today, the region is affected by a complex financial, political, security and humanitarian crisis that has turned protracted with new emergency peaks within the larger crisis.

The objective of Qudra's programme module in North Iraq is to contribute to transparent inclusive delivery capability of local administrations and other organizations with regard to basic services provision for IDPs, refugees and local populations. In this endeavour, Qudra is working on strengthening administrative structures at the level of governorates - Erbil, Dohuk, Halabja and Sulaymaniyah - and supporting quick impact projects with direct benefits to target groups. One such example is Qudra's support to the KRG in strengthening the Joint Crisis Coordination Centre (JCC) that operates as a coordination hub of the region's crisis response network. Also, jointly with KRG and with strong support from its political

partner, the Ministry of Planning, Qudra has set up a facility to provide funding and technical support for community-based projects benefiting refugees, IDPs and local populations in host communities in order to improve access to, and provision of, basic services guided by community participation and ownership principles. This action improves the living conditions of the local and displaced populations residing in hosting communities.

The Programme's institutional and human capacity development efforts target essentially the strategic and operational levels in priority areas of administration, management and leadership. The overall aim is to contribute to strengthen sustainable structures and capacities within the local administrations to better cope with the short and long- term effects of crises.

Jordan and Lebanon: Education and Employment

Jordan (population: 9.7 million) is currently hosting 1.3 million Syrian refugees, 81,6% of whom are living out-of-camp (UNHCR, May 2018). More than half are unregistered and lack sufficient access to the labour market and schooling. Social tensions are of concern due to increased labour market competition between refugees and the vulnerable Jordanians, in a country where unemployment levels are high as 18.2%, youth unemployment being over 30%.

Furthermore, many Syrian refugee children are out of school for various reasons: inadequate local transport, child labour, high costs of education, or lack of schools.

Lebanon (population: approximately 6 million; with 3,3 million people in need- Lebanon Crisis Response Plan 2017-2020) has a 'no camp' policy, hence the majority of Syrian refugees - of whom are estimated to be 1.5 million - live in the communities with over 350,000 registered with UNHCR. As for their status, the refugees are tolerated temporarily and generally live in makeshift accommodation, often in overpopulated areas. Since the crisis began, competition between local residents and refugees for jobs has intensified. As in Jordan, very few Syrian refugee children are able to attend school: two thirds of them - more than 400,000 of the estimated 570,000 Syrian children of school age - have no access to education.

Qudra activities in Jordan and Lebanon mainly aim to strengthen the local and national level by strengthening service delivery, supporting livelihoods and increasing employment opportunities for vulnerable men, women and young people.

Improving School Infrastructure and Access to Extracurricular Activities

In Jordan and Lebanon, Qudra seeks to increase access to good quality formal and non-formal education services for host communities and Syrian refugees through

rehabilitation of public schools, providing schools with sanitary facilities and facilities for extra-curricular activities (sports, playgrounds, labs, theatres). In Lebanon, these activities are conducted in close coordination with the Ministry of Education and Higher Education, and in Jordan with the Ministry of Education. In both of these countries, modules on how to use extra-curricular activities to develop social and personal competencies are jointly developed and implemented with respective governmental institutions and public authorities.

Expanding and improving basic vocational skills

The overarching objective of this component is to enhance and Syrian refugees in Jordan and Lebanon through skills training, in particular for youth and women. Activities focus on formal and non-formal short-term measures for the target groups. Tailor-made trainings are being offered in construction, services and agriculture-related skills that correspond to the demands of the labour market. In this endeavour, training-of-trainers programmes are being conducted and an awareness campaign on vocational and short-term training opportunities launched.

Turkey: Social Cohesion

Turkey is currently hosting more than 3.5 million Syrian refugees, the largest number in any neighbouring country. Half of them are children. Only 6% of the refugees live in camps; most of the remaining 94% are out-of-camp refugees living in towns and cities. This presents the Government, municipalities and public authorities with significant challenges in the provision of public services such as healthcare, education and social welfare. Turkey offers refugees protection, residence permits and access to medical care and education.

To foster social cohesion between refugees and local populations in Turkish host communities, Qudra's activities focus on improving and extending social services. Through multi-service centres, connected satellite centres (or subsidised transport to the multi-service centres) and a mobile unit, outreach will increasingly cover all the different groups living in the host communities. Needs-based services on offer range from nonformal education, health, livelihoods, sports and culture to specialized services such as psycho-social counselling, legal advice, skills training and certified language classes. The main aim is for all groups to have access to information and awareness raising on social services and cohesion, while intercultural activities addressing Syrian and Turkish youth, children and women in particular.

Promoting regional and national dialogue

Qudra brings refugees, IDPs, host communities and local, national and regional stakeholders together to define new options for action and prospects for the future. Various constructive dialogue formats are being utilized for interactive knowledge

sharing, best practices exchange and collaborative learning in a participatory approach. This plays an essential role in developing strategies and possible measures for an appropriate response to the region's refugee crisis. 'Madad Labs' provide a forum for such encounters: refugees and other stakeholders work together to identify key issues and jointly develop sustainable innovative solutions and initiatives. Through Labs, workshops, expert meetings, national and regional conferences, progressive policies conducive to enhanced economic resilience and future perspectives for Syrian refugees and host communities are developed, different dimensions of the refugee crisis are analysed, and best practices are communicated to relevant stakeholder.

Qudra in Jordan

Jordan is hosting some 1.3 million Syrians, of which around 671,428 are registered as refugees (UNHCR, September 2018). Of these, around 126,000 refugees live in a camp setting, either in Azraq, Emirati Jordanian Camp or Za'atari, while the vast majority — some 539,000 refugees, equivalent to 81.6 percent of all Syrian refugees in Jordan — lives in noncamp settings in rural and urban areas. The highest concentrations are in the northern and central Governorates.

Qudra's activities in Jordan are designed to strengthen resilience in education infrastructure, skills development, social cohesion and local administration for vulnerable men, women, young people and children. In compliance with the Jordan Response Plan for the Syria Crisis, Qudra assists refugees and host communities in Jordan in following areas:

Improving school infrastructure and access to extracurricular activities (GIZ)

Qudra seeks to increase access to good quality education services for Syrian and Jordanian students by rehabilitating 26 public schools, providing 21 schools with sanitary facilities and 17 schools with facilities for extra-curricular activities (e.g. sports and playgrounds). To safeguard the investment in school facilities Qudra, in cooperation with the Ministry of Education and other key stakeholders, works towards establishing facility management for public schools, including capacity development. As a joint effort with the Ministries of Transport and Education, Qudra supports the development of public school transportation services for vulnerable children. To boost extracurricular activities, Qudra is offering sport and art to children from host and refugee communities.

Expanding and improving basic vocational skills (GIZ)

This component enhances economic opportunities for Jordanians and Syrians through vocational training that responds to the demands of the labour market. Vocational training courses particularly target young people and seek to cater to women's needs. The focus is on providing trainees with an accredited training at a

semi-skilled level, for example in the areas of construction, hospitality and mobile phone maintenance. The courses are complemented by life skills training and career counselling. To ensure high quality vocational education, training centres are equipped, curricula adapted, and management and teaching staff are trained.

Strengthening social cohesion through community-based services (EF)

Qudra aims to inform both Jordanians and Syrians on their rights and responsibilities as well as about accessible public services. Information campaigns using social media and TV provide clarity, particularly in areas that have the potential to lead tensions amongst refugees and host communities. Qudra's information campaigns inform (i) vulnerable Jordanians about governmental assistance programmes, (ii) refugees on how to obtain a work permits and (iii) both groups regarding their labour rights.

Building the capacities of local administrations (Spanish Cooperation)

In order to strengthen transparent, inclusive service delivery for refugees and host communities at the municipal level, Qudra is working with governmental administrations at all levels (municipalities, governorates and ministries) as well as with civil society. Through consultancies, peer-to-peer learning, on-the-job training and workshops, Qudra aims to improve municipal financial management, enhance civic participation for the provision of municipal public services, and strengthen coordination between levels of government in line with the decentralisation law.