



# Guía práctica de la EASO: Suministro de información en el procedimiento de Dublín

*Serie de guías prácticas  
de la EASO*

2021







# **Guía práctica de la EASO: Suministro de información en el procedimiento de Dublín**

***Serie de guías prácticas  
de la EASO***

**2021**

Cláusula de exención de responsabilidad

Las autoridades nacionales competentes no han comprobado la calidad de esta traducción. Si considera que la traducción no cumple la terminología pertinente a nivel nacional, sírvase ponerse en contacto con la [EUAA](#).



Manuscrito terminado en noviembre de 2021

Ni la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) 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

Print	ISBN 978-92-9465-848-7	doi:10.2847/418980	BZ-02-21-616-ES-C
PDF	ISBN 978-92-9465-844-9	doi:10.2847/174384	BZ-02-21-616-ES-N

© Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO), 2021

Ilustración de portada, [SiberianArt](#), © [iStock](#), 2021

La presente guía práctica se ha diseñado utilizando recursos de [Flaticon.com](#). Esto afecta a los iconos de las páginas 17 y 78.

El mapa de la página 11 se ha elaborado mediante [mapchart.net](#).

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 Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) requerirá la autorización de sus titulares.

# Acerca de la guía

**¿Por qué se ha creado esta guía?** La misión de la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) consiste en apoyar a los Estados miembros de la Unión Europea y a los países asociados mediante una formación común, unas normas de calidad comunes y una información común sobre los países de origen, entre otros aspectos. La Oficina desarrolla herramientas y orientaciones prácticas comunes de conformidad con su objetivo general de apoyar a los Estados miembros en la consecución de normas comunes y procesos de alta calidad en el marco del Sistema Europeo Común de Asilo (SECA).

Facilitar información sobre el procedimiento de Dublín a los solicitantes de protección internacional forma parte integral del propio procedimiento. La guía se ha elaborado para ayudar a todos los funcionarios encargados de facilitar dicha información de manera eficaz. También se ha desarrollado como contribución al *Proyecto horizontal de suministro de información de la EASO: Let's Speak Asylum* (Hablemos del asilo).

**¿Cómo se ha elaborado esta guía?** La guía ha sido elaborada por expertos de las autoridades nacionales de Alemania, Eslovenia, Grecia, Letonia y Suecia. También han sido valiosas las aportaciones de la Comisión Europea, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, la Organización Internacional para las Migraciones, el Consejo Europeo para los Refugiados y los Exiliados, la Oficina de la Cruz Roja de la UE, el Consejo Danés para los Refugiados y METAdrsasi. La EASO ha facilitado y coordinado su elaboración. Antes de su finalización, se consultó con todos los Estados miembros a través de la Red de Unidades de Dublín de la EASO.

**¿Quién debe utilizar la presente guía?** Determinar qué Estado miembro es responsable de evaluar una solicitud de protección internacional constituye una de las primeras medidas que deben adoptarse en un procedimiento de asilo. Como resultado, muchas de las personas con diferentes antecedentes profesionales que trabajan en el ámbito del asilo podrían tener que facilitar información a un/una solicitante sobre el sistema de Dublín.

La guía se ha elaborado con el fin de proporcionar información útil a diferentes miembros del personal de las autoridades nacionales de asilo y personas ajenas a estas. Podría ser de utilidad para las siguientes funciones al facilitar información sobre el procedimiento de Dublín: los guardias fronterizos y la policía de inmigración, el personal que trabaja en las unidades de Dublín y los funcionarios competentes para el examen de los casos, el personal de los centros de acogida, las personas encargadas de planificar los traslados en el sistema de Dublín y las que facilitan información a los solicitantes, así como los mediadores culturales e intérpretes.

**Cómo utilizar esta guía.** La guía comienza con una breve explicación de las principales características del sistema de Dublín en el [capítulo 1. El sistema de Dublín](#), que ofrece una visión general básica de algunas de sus características clave pensada en particular para las personas menos familiarizadas con el sistema. El [capítulo 2. Metodologías para suministrar información](#) ofrece una breve introducción a los aspectos metodológicos del suministro de información en el contexto del procedimiento de Dublín. Este apartado metodológico no pretende ser una guía completa en relación con las metodologías de suministro de información, sino ofrecer al lector una comprensión básica de los conceptos clave, así como orientación práctica. En el [capítulo 3. El itinerario de Dublín](#) se facilitan más detalles sobre el procedimiento de Dublín y las necesidades de información de los solicitantes durante las diferentes etapas del procedimiento.

Con el fin de ofrecer ejemplos prácticos de las necesidades de información que tengan los diferentes solicitantes durante el procedimiento, el lector puede seguir todo el procedimiento por medio de cuatro solicitantes ficticios que se presentan en esta guía práctica.

La intención del documento es atender las necesidades de personas con distintos conocimientos y experiencia previos del Reglamento de Dublín III, o del suministro de información. Cada capítulo puede leerse de forma independiente o en relación con los otros, en función de la experiencia previa del usuario.

Siempre que sea necesario, las recomendaciones van precedidas por una referencia jurídica incluida en un recuadro situado encima de la parte pertinente del texto. Asimismo, en casos estratégicos se incluyen recuadros en los que figuran buenas prácticas, ejemplos prácticos u observaciones adicionales. Los ejemplos de buenas prácticas se utilizan para promover una determinada forma de trabajar de un Estado miembro y están destacados en verde. Para ilustrar y aclarar con mayor detalle ciertos aspectos se utilizan ejemplos prácticos, resaltados en amarillo. Los comentarios adicionales, en color azul, se utilizan para proporcionar más detalles y explicaciones. Los recuadros azules hacen referencia a productos existentes de la EASO, cursos de formación u otras sugerencias de lectura.

**¿Qué relación guarda esta guía práctica con la legislación y la práctica nacionales?** Se trata de una herramienta de convergencia moderada y no es jurídicamente vinculante. Refleja directrices y prácticas acordadas en común.

# Índice

<b>Acerca de la guía .....</b>	<b>3</b>
<b>Lista de abreviaturas y términos de uso frecuente .....</b>	<b>6</b>
<b>1. El sistema de Dublín .....</b>	<b>8</b>
1.1 El procedimiento de Dublín .....	8
1.2 Fundamento del Sistema Europeo Común de Asilo .....	8
1.3 Marco jurídico .....	9
1.4 Principios rectores del sistema de Dublín.....	9
1.5 ¿A quién se aplica el Reglamento de Dublín III? .....	11
1.6 Ámbito territorial del sistema de Dublín .....	11
1.7 Criterios utilizados para determinar la responsabilidad y su jerarquía.....	12
1.8 Unidad familiar en el marco del procedimiento de Dublín (artículos 8, 9 y 10).....	13
1.9 Las personas dependientes y las cláusulas discrecionales.....	14
1.10 Evitar movimientos secundarios.....	14
1.11 Plazos en el procedimiento de Dublín .....	15
1.12 Pruebas en el procedimiento de Dublín .....	15
<b>2. Metodologías para suministrar información.....</b>	<b>17</b>
2.1 Tipos de comunicación .....	17
2.2 Principios del suministro de información .....	23
2.3 Fomentar el entendimiento.....	28
<b>3. El itinerario de Dublín .....</b>	<b>32</b>
3.1 Conozca a Mahmoud, a Bakary, a Svetlana y a la familia Al Hamoud .....	33
3.2 Suministro de información en el primer contacto .....	34
3.3 Suministro de información al tomar las huellas dactilares.....	39
3.4 Suministro de información al presentar la solicitud.....	44
3.5 Suministro de información durante la entrevista personal y determinación del Estado miembro responsable .....	49
3.6 Suministro de información al notificar al solicitante la decisión de traslado .....	54
3.7 Suministro de información para el traslado .....	57
<b>4. Ideas erróneas comunes y discursos alternativos .....</b>	<b>61</b>
<b>5. Ideas inspiradoras: otros canales de información .....</b>	<b>65</b>
5.1 Poder localizar al solicitante o ponerse en contacto con él .....	65
5.2 Contacto directo adicional entre el solicitante y la autoridad .....	65
5.3 Proporcionar acceso digital a la información .....	67
<b>6. Ideas inspiradoras: cooperación con la sociedad civil .....</b>	<b>69</b>
6.1 Facilitar datos de contacto de las organizaciones de la sociedad civil a los solicitantes .....	70
6.2 Cooperación en materia de unidad familiar .....	70
6.3 Reducir los problemas en colaboración con la sociedad civil .....	71
<b>Anexo I. Listas de control.....</b>	<b>73</b>
1. De carácter metodológico .....	73
2. Etapas del procedimiento .....	74
3. Criterios de Dublín .....	78
<b>Anexo II. Posibilidades de reagrupación familiar .....</b>	<b>81</b>
<b>Anexo III. Plazos que establece el Reglamento de Dublín III .....</b>	<b>82</b>
<b>Anexo IV. Preguntas frecuentes.....</b>	<b>83</b>
1. Unidad familiar .....	84
2. Determinación del Estado miembro responsable.....	87
3. Plazos y espera .....	89
4. Traslados y recursos .....	91

# Listado de abreviaturas y términos de uso frecuente

<b>ACNUR</b>	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
<b>Beneficiario de protección internacional</b>	Cualquier persona que no sea ciudadano de la Unión Europea ni de un país asociado (Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza) a quien se haya concedido protección internacional (ya sea estatuto de refugiado o protección subsidiaria)
<b>EASO</b>	Oficina Europea de Apoyo al Asilo
<b>Estados miembros</b>	Unión Europea y países asociados (Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza) que aplican el Reglamento de Dublín III
<b>Eurodac</b>	Base de datos dactiloscópicos europea en materia de asilo, establecida en el Reglamento Eurodac (véase el Reglamento Eurodac II)
<b>MNA</b>	Menor no acompañado
<b>Nacional de un tercer país</b>	Cualquier persona que no sea ciudadano de la Unión Europea y que no sea nacional de un Estado que participe en el Reglamento (UE) n.º 604/2013 (Reglamento de Dublín III) en virtud de un acuerdo con la Unión Europea (Islandia, Liechtenstein, Noruega o Suiza)
<b>No devolución</b>	Este principio del Derecho internacional en materia de derechos humanos prohíbe a los Estados expulsar, deportar, devolver o trasladar de otro modo a una persona a otro país cuando existen motivos fundados para creer que corre un riesgo real de ser objeto de persecución, tortura, trato inhumano o degradante u otra violación grave de los derechos humanos
<b>OIM</b>	Organización Internacional para las Migraciones
<b>ONG</b>	organización no gubernamental
<b>OSC</b>	organización de la sociedad civil
<b>Petición de readmisión</b>	Los Estados miembros deben readmitir a un solicitante cuya solicitud de protección internacional se encuentra en fase de examen, ha sido retirada o denegada, si la persona presenta una solicitud en otro Estado miembro o se encuentra en el territorio de otro Estado miembro sin un documento de residencia. En estos casos, el Estado miembro en el que se encuentre la persona interesada podrá pedir al otro Estado miembro que readmita al solicitante enviándole la denominada petición de readmisión
<b>Petición de toma a cargo</b>	El Estado miembro ante el que se haya presentado una solicitud de protección internacional y que estime que otro Estado miembro es el responsable del examen de dicha solicitud podrá pedir que este último se haga cargo del solicitante. Se conoce como «petición de toma a cargo»
<b>Reglamento de Dublín III</b>	Reglamento (UE) n.º 604/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país o un apátrida (versión refundida)

<b>Reglamento de ejecución</b>	Reglamento (CE) n.º 1560/2003 de la Comisión, de 2 de septiembre de 2003, por el que se establecen las disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) n.º 343/2003 del Consejo, por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de asilo presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país, modificado por el Reglamento de ejecución de la Comisión (UE) n.º 118/2014, de 30 de enero de 2014
<b>Reglamento Eurodac II</b>	Reglamento (UE) n.º 603/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativo a la creación del sistema «Eurodac» para la comparación de las impresiones dactilares para la aplicación efectiva del Reglamento (UE) n.º 604/2013, por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país o un apátrida, y a las solicitudes de comparación con los datos de Eurodac presentadas por los servicios de seguridad de los Estados miembros y Europol a efectos de aplicación de la ley, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1077/2011, por el que se crea una Agencia europea para la gestión operativa de sistemas informáticos de gran magnitud en el espacio de libertad, seguridad y justicia (versión refundida)
<b>RGPD</b>	Reglamento General de Protección de datos
<b>SECA</b>	Sistema Europeo Común de Asilo
<b>UE</b>	Unión Europea
<b>UE+</b>	Estados miembros de la Unión Europea más los países asociados
<b>VIS</b>	Sistema de Información de Visados establecido por la Decisión 512/2004/CE del Consejo, de 8 de junio de 2004, por la que se establece el Sistema de Información de Visados (VIS) y definido en el Reglamento (CE) n.º 767/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008, sobre el Sistema de Información de Visados (VIS) y el intercambio de datos sobre visados de corta duración entre Estados miembros

# 1. El sistema de Dublín

## 1.1 El procedimiento de Dublín

Tan pronto como un nacional de un tercer país o un apátrida presente una solicitud de protección internacional en uno de los Estados miembros, dicho Estado miembro debe evaluar qué Estado miembro es responsable de examinar la solicitud. La norma fundamental del Sistema Europeo Común de Asilo (SECA) es que los Estados miembros examinarán cualquier solicitud de protección internacional presentada por nacionales de terceros países o apátridas en el territorio de los Estados miembros, y la solicitud será examinada por un único Estado miembro.

El procedimiento obligatorio para determinar el Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional presentada en un Estado miembro se establece en el Reglamento de Dublín III<sup>(1)</sup>. Este procedimiento describe los criterios que deben aplicarse para decidir qué Estado miembro examinará la solicitud. Estos criterios incluyen, por ejemplo, si el solicitante tiene un cónyuge que ya ha solicitado protección internacional en un determinado Estado miembro. Cuando no pueda determinarse el Estado miembro responsable del examen sobre la base de estos criterios, el primer Estado miembro en el que se haya presentado la solicitud de protección internacional será responsable de examinarla.

## 1.2 Fundamento del Sistema Europeo Común de Asilo

Cada Estado miembro tiene la responsabilidad de establecer procedimientos para proporcionar protección internacional a los nacionales de terceros países y a los apátridas que la necesiten. Aunque esta responsabilidad recae en las autoridades nacionales, el Parlamento Europeo y el Consejo han acordado normas comunes en una serie de directivas y reglamentos para armonizar los procedimientos y garantizar altos niveles de protección en todos los Estados miembros. En conjunto, estas directivas y reglamentos se denominan SECA. El sistema de Dublín constituye la piedra angular del SECA y tiene por objeto determinar eficazmente el Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional.

---

<sup>(1)</sup> [Reglamento \(UE\) n.º 604/2013](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país o un apátrida (versión refundida).



## 1.3 Marco jurídico

El sistema de Dublín consta de dos reglamentos y un reglamento de ejecución.

### Reglamento de Dublín III ([Reglamento 604/2013](#))

El Reglamento de Dublín III constituye el núcleo del sistema de Dublín y establece el procedimiento de Dublín. Contiene elementos tales como los criterios jerárquicos que deben aplicarse para determinar qué Estado miembro es responsable del examen de una solicitud de protección internacional, las normas de procedimiento, así como los derechos y obligaciones del solicitante en el marco de este procedimiento.

### Reglamento Eurodac II ([Reglamento 603/2013](#))

La base de datos Eurodac está regulada por el Reglamento Eurodac II. Eurodac contiene huellas dactilares de nacionales de terceros países o apátridas y se utiliza para facilitar el proceso de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional.

### Reglamento de ejecución ([Reglamento 1560/2003 de la Comisión](#), modificado por [\(UE\) n.º 118/2014](#))

El Reglamento de ejecución contiene disposiciones más detalladas para la aplicación del Reglamento de Dublín III por parte de los Estados miembros. Contiene asimismo los textos completos de los prospectos informativos comunes cuya finalidad es explicar el procedimiento de Dublín a los solicitantes, así como los formularios normalizados que deben utilizar los Estados miembros al aplicar el Reglamento de Dublín III.

## 1.4 Principios rectores del sistema de Dublín

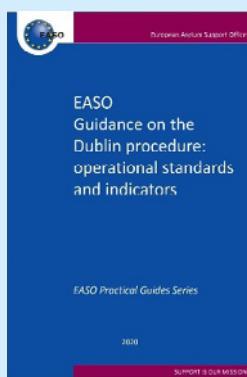
El sistema de Dublín se basa en la confianza y el respeto mutuos entre los Estados miembros. Todos los Estados miembros tienen la obligación jurídica de respetar el principio de no devolución y se consideran países seguros para los nacionales de terceros países y los apátridas.

El principio de no devolución establecido en el Derecho internacional sobre derechos humanos prohíbe a los Estados expulsar, deportar, devolver o trasladar de otro modo a una persona a otro país cuando existen motivos fundados para creer que corre un riesgo real de ser objeto de persecución, tortura, trato inhumano o degradante u otra violación grave de los derechos humanos.

Para garantizar un acceso eficaz al procedimiento de asilo, los Estados miembros tienen que cooperar entre sí para determinar lo antes posible cuál es el Estado miembro responsable. La cooperación es especialmente importante cuando se analizan las posibilidades de reagrupación familiar y en casos relacionados con menores de edad, a fin de identificar a sus familiares.

Los estrictos plazos y los claros criterios de responsabilidad establecidos en el Reglamento de Dublín III tienen por objeto garantizar un acceso rápido y equitativo al procedimiento de asilo para los solicitantes de protección internacional. Si un Estado miembro no cumple el plazo establecido para enviar o responder a una solicitud, o no realiza el traslado a tiempo, se convertirá en responsable de la solicitud de protección internacional. Cada caso es diferente, y cada caso de Dublín debe examinarse de forma individual, imparcial y objetiva.

### Orientaciones complementarias de la EASO sobre el sistema de Dublín



#### Guía de la EASO sobre el procedimiento de Dublín: estándares operativos e indicadores

El objetivo general de esta guía es apoyar a los Estados miembros en la aplicación de las disposiciones esenciales del Reglamento de Dublín III a fin de lograr una aplicación simplificada y, por consiguiente, reforzar el Sistema Europeo Común de Asilo (SECA). El propósito es orientar sobre el modo de hacer operativas las disposiciones jurídicas del Reglamento de Dublín III. Este documento constituye una herramienta de apoyo a las autoridades de los Estados miembros sobre el funcionamiento técnico de las unidades de Dublín. También sirve como herramienta de autoevaluación.

### Módulos de formación de la EASO sobre el sistema de Dublín



La EASO ofrece múltiples módulos de formación en el ámbito del asilo, dos de los cuales guardan relación directa con el Reglamento de Dublín III.

- Un curso de formación completo sobre el Reglamento de Dublín III, adaptado para los funcionarios competentes en materia de examen de los casos y para los administradores.
- Un curso de formación completo para la identificación de posibles casos de Dublín, adaptado para funcionarios de primera línea que puedan estar en contacto con posibles casos de Dublín.

Ambos cursos de formación están disponibles en tanto módulos de «formación de formadores», lo que significa que una vez superados los módulos, los propios participantes pueden formar al personal de su organización. Si desea recibir más información sobre estos u otros módulos de formación de la EASO, póngase en contacto con su centro nacional de formación o con la EASO en [training@easo.europa.eu](mailto:training@easo.europa.eu)

## 1.5 ¿A quién se aplica el Reglamento de Dublín III?

El Reglamento de Dublín III **se aplica a:**

- nacionales de terceros países o apátridas que hayan solicitado protección internacional en uno de los Estados miembros.

El Reglamento de Dublín III **puede aplicarse a:**

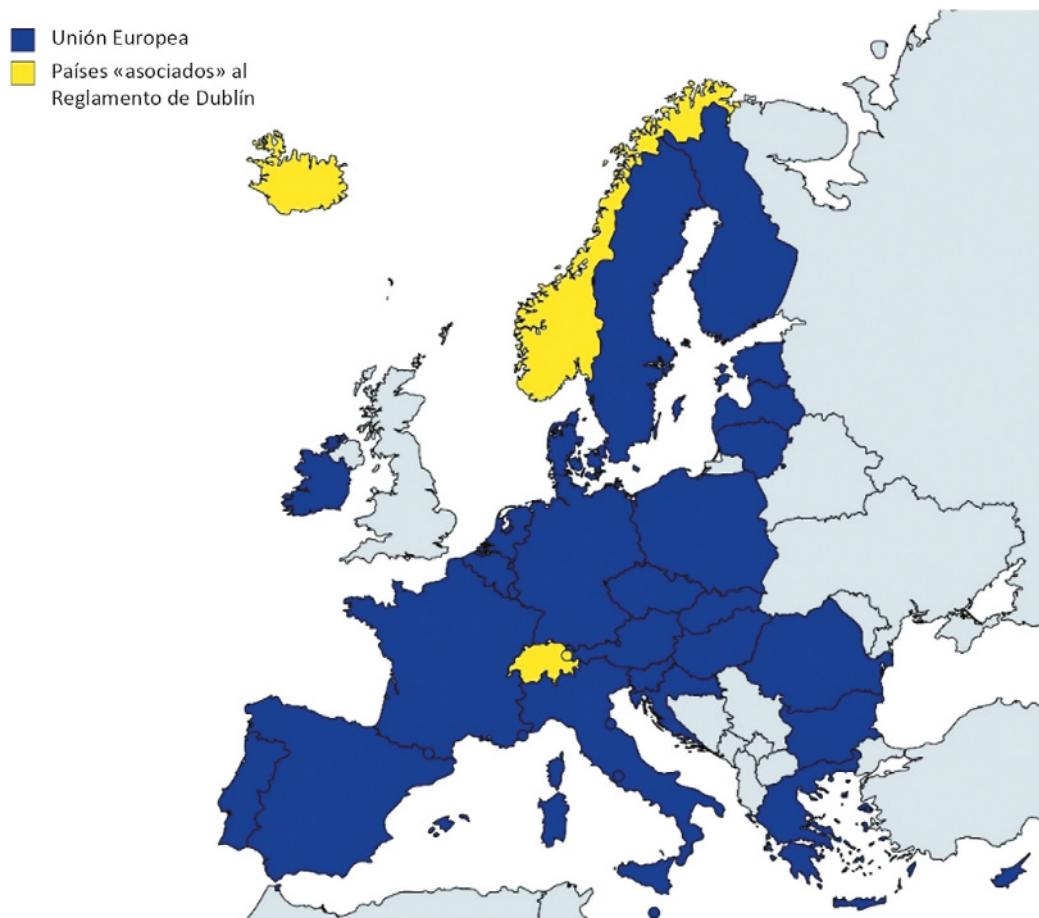
- nacionales de terceros países o apátridas que se encuentren en el territorio de un Estado miembro sin documento de residencia pero que hayan solicitado previamente protección internacional en otro Estado miembro.

El Reglamento de Dublín III **no se aplica a:**

- beneficiarios de protección internacional.

## 1.6 Ámbito territorial del sistema de Dublín

El sistema de Dublín se aplica en todos los Estados miembros de la Unión Europea así como en los cuatro países asociados (Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza) que aplican el Reglamento de Dublín III.



## 1.7 Criterios utilizados para determinar la responsabilidad y su jerarquía

El Reglamento de Dublín III establece los criterios para determinar qué Estado miembro es responsable del examen de una solicitud de protección internacional. Es importante explicar al solicitante que la responsabilidad puede establecerse basándose en los siguientes motivos:

- lazos familiares;
- entrada y estancia legales;
- entrada y estancia irregulares;
- solicitudes de asilo anteriores.

Estos criterios de responsabilidad deben aplicarse en un orden jerárquico, es decir, los lazos familiares prevalecen con respecto a la entrada y la estancia legales, etc.

### Lazos familiares

#### *Artículos 8, 9, 10, 11 y 16 del Reglamento de Dublín III*

La responsabilidad se determina en primer lugar sobre la base de la presencia legal de miembros de la familia en uno o más Estados miembros.

### Entrada y estancia legales

#### *Artículo 12 del Reglamento de Dublín III*

A continuación, puede determinarse la responsabilidad a partir de los documentos de residencia o visados expedidos por otros Estados miembros.

### Entrada y estancia irregulares

#### *Artículo 13 del Reglamento de Dublín III*

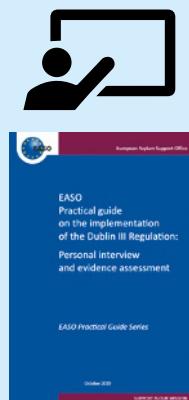
En caso de entrada irregular en el territorio de los Estados miembros o de estancia irregular prolongada de más de cinco meses.

La determinación de la responsabilidad del examen de una solicitud de protección internacional corresponderá al primer Estado miembro en el que se haya presentado una solicitud de protección internacional. En los casos en que el mismo solicitante presente una solicitud en un segundo Estado miembro, este segundo Estado miembro suele pedir al primer Estado miembro que readmita a la persona en cuestión dado que solicitó anteriormente protección internacional allí. En los casos en que el primer Estado miembro haya establecido que un tercer Estado miembro es el responsable en virtud de los criterios mencionados con anterioridad, como los lazos familiares o la entrada y estancia legales, la responsabilidad corresponderá generalmente a ese tercer Estado miembro.

Determinar qué Estado miembro es responsable del examen de una solicitud puede resultar difícil, en especial si se carece de un conocimiento exhaustivo del procedimiento de Dublín o si su trabajo no suele estar relacionado con el sistema de Dublín, por ejemplo, porque trabaja en un centro de acogida o realiza registros.

En consecuencia, es importante que se acuerde de recopilar adecuadamente cualquier información que pueda ayudarle a determinar cuál es el Estado miembro. La unidad de Dublín de su país sabrá cómo detectar las indicaciones de que otro Estado miembro puede ser el responsable.

### Lectura y formación complementarias



**El módulo de formación de la EASO para la identificación de posibles casos de Dublín** puede ayudarle a comprender los indicadores de los casos de Dublín y el modo de evaluarlos correctamente, así como a remitirse a la unidad de Dublín en su Estado miembro. Este tipo de formación será impartida por su autoridad nacional con la ayuda de la EASO.

**La Guía práctica de la EASO sobre la aplicación del Reglamento de Dublín III: Entrevista personal y evaluación de las pruebas** puede ayudarle a comprender mejor los indicadores de Dublín, cómo evaluarlos y cómo facilitar a los solicitantes información sobre los mismos, y cómo obtener de ellos a la vez la información que necesita.

## 1.8 Unidad familiar en el marco del procedimiento de Dublín (artículos 8, 9 y 10)

Es importante que el solicitante comprenda con qué personas podría reagruparse en virtud del Reglamento de Dublín III y qué personas quedan al margen de este ámbito de aplicación. El [anexo II. Posibilidades de reagrupación familiar](#) ofrece más información al respecto.

- Si el Estado miembro encargado de la determinación considera que otro Estado miembro es responsable del examen de la solicitud de protección internacional, puede enviar una petición a dicho Estado miembro para que se haga cargo del solicitante.
- El Estado miembro requerido debe aceptar que es responsable de que el solicitante se reagrupa con sus familiares en virtud del Reglamento de Dublín III.
- Es preciso explicar claramente a los solicitantes que cuanto más sólidos sean los elementos probatorios e indicios que puedan aportar para demostrar las relaciones o las dependencias familiares, más fácil será establecer la responsabilidad del Estado miembro en cuestión.
- Cuando el solicitante es un adulto, se requiere su consentimiento por escrito.
- Los casos relativos a la reagrupación familiar de menores no acompañados solo deben promoverse si redunda en el interés superior del menor, y el Estado miembro encargado de la determinación y el Estado miembro requerido deberán mantener una estrecha colaboración mutua para evaluar si la reagrupación familiar redunda en el interés superior del menor.

## 1.9 Las personas dependientes y las cláusulas discrecionales

El Reglamento de Dublín III ofrece a los Estados miembros otras posibilidades de reagrupación de familiares o parientes, o de no aplicar los criterios utilizados para determinar la responsabilidad. Se trata de los siguientes casos específicos.

### *Personas dependientes, artículo 16*

Es posible que los solicitantes dependan de la asistencia de sus hijos/as, hermanos/as o padre/madres que residan legalmente en un Estado miembro, o viceversa. Los Estados miembros normalmente mantendrán la unión o reunirán al solicitante con dichos hijos/as, hermanos/as o padre/madre en caso de embarazo, nacimiento reciente de un hijo/a, enfermedad grave, minusvalía importante o edad avanzada. Las personas interesadas deberán manifestar su deseo por escrito. El Reglamento de Dublín III exige además que los lazos familiares ya existieran en el país de origen y que la persona encargada de los cuidados pueda prestar la asistencia necesaria.

### *La cláusula de soberanía (artículo 17, apartado 1)*

Un Estado miembro podrá decidir en cualquier momento examinar una solicitud de protección internacional presentada por un solicitante en dicho Estado miembro, aunque dicho Estado miembro no sea responsable del examen de la solicitud.

### *La cláusula humanitaria (artículo 17, apartado 2)*

Un Estado miembro podrá en cualquier momento, antes de que se adopte una primera decisión en cuanto al fondo de una solicitud de protección internacional, solicitar a otro Estado miembro que asuma la responsabilidad de un solicitante a fin de agrupar a cualesquiera otros familiares, por motivos humanitarios. Estos motivos pueden basarse, en particular, en consideraciones familiares o culturales, aunque ese otro Estado miembro no sea responsable con arreglo a los criterios utilizados para determinar la responsabilidad o por razones de dependencia. Las personas interesadas deberán manifestar su consentimiento por escrito.

## 1.10 Evitar movimientos secundarios

El término «movimientos secundarios» se refiere a viajes realizados por nacionales de terceros países y apátridas de un país de la UE+ a otro sin el consentimiento previo de las autoridades nacionales y con el fin de obtener protección internacional o de permanecer ilegalmente (en cualquier país de la UE+).

Es importante garantizar que el solicitante comprenda que solo un Estado miembro será responsable de examinar su solicitud de protección internacional y que no existe libertad de elección por parte del solicitante respecto a cuál será dicho Estado miembro.

Reviste especial importancia en este contexto que el solicitante comprenda lo siguiente:

- la jerarquía de criterios para la determinación de la responsabilidad en el Reglamento de Dublín III;
- las posibilidades de reagrupación con los miembros de la familia a través del Reglamento de Dublín III;

- que todos los Estados miembros están sujetos a normas acordadas a escala de la UE o aplican normas nacionales similares en relación con los derechos del solicitante en aspectos como el alojamiento y otras necesidades básicas, así como en relación con las obligaciones de este;
- las condiciones en las que los solicitantes podrían recibir ayuda material en todos los Estados miembros.

Conviene que subraye lo siguiente:

- si el solicitante participa en movimientos secundarios, podría ser devuelto a otro Estado miembro, lo que podría retrasar su acceso al procedimiento de asilo.

## 1.11 Plazos en el procedimiento de Dublín

El Reglamento de Dublín III establece diferentes plazos para cada fase del procedimiento. Es muy importante que los solicitantes los conozcan, aunque no todos los plazos son igualmente importantes en todas las etapas del procedimiento.

No saber cuándo se dará a conocer la decisión puede inducir estrés en el solicitante. Para evitar esta situación, podría resultar útil explicar en general los plazos mencionados en el Reglamento. En función del caso, esto podría incluir: el plazo en el que a más tardar se tiene que enviar una petición de toma a cargo/readmisión a otro Estado miembro, y el plazo que este tiene para responder a la solicitud, así como el plazo para llevar a cabo el traslado. En cualquier caso, se debe informar al solicitante del plazo para presentar un recurso o solicitud de revisión contra la decisión de traslado una vez que esta sea notificada.

Garantizar que los solicitantes conocen los plazos pertinentes para su caso y ofrecerles expectativas realistas sobre el tiempo que pueden tardar las diferentes etapas de su procedimiento contribuirá a generar confianza. Es preciso señalar también que, para calcular correctamente los plazos, el solicitante debe comprender no solo la duración, sino el momento en que dan comienzo. Tómese el tiempo necesario para explicar los plazos pertinentes en su Estado miembro.

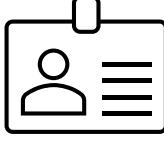
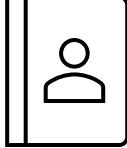
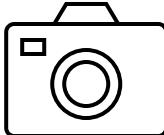
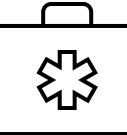
Como ilustración gráfica de los plazos del procedimiento de Dublín, consulte el [anexo III](#).  
[Plazos en el Reglamento de Dublín III](#).

**Anexo II – Reglamento de ejecución**

## 1.12 Pruebas en el procedimiento de Dublín

Es importante que el solicitante entienda que un Estado miembro al que se le pide que se haga cargo de su solicitud pedirá pruebas o indicios para confirmar si es efectivamente el Estado miembro responsable. En este sentido, es importante que el solicitante aporte cualquier elemento que pueda respaldar su solicitud ante las autoridades competentes. Ofrecer ejemplos prácticos al solicitante de aquello que podría constituir una prueba le ayudará a comprender mejor qué debe proporcionar a las autoridades competentes.

*Ejemplos de pruebas que es necesario destacar al solicitante*

<b>Documentos de identidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pasaporte</li> <li>■ Documento de identidad</li> <li>■ Permiso de conducción</li> </ul>		<b>Documentos familiares</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Certificado de nacimiento</li> <li>■ Certificado de matrimonio</li> <li>■ Libro de familia</li> </ul>	
<b>Documentos de viaje</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Billetes y facturas de hotel</li> <li>■ Visados</li> <li>■ Sellos de entrada/salida</li> </ul>		<b>Documentos oficiales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Permisos de residencia</li> <li>■ Documentos oficiales varios</li> <li>■ Extractos de informes de organizaciones internacionales</li> </ul>	
<b>Documentos personales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Facturas</li> <li>■ Fotografías</li> </ul>		<b>Documentos médicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Informes médicos</li> <li>■ Resultados de prueba de ADN</li> </ul>	

Es importante facilitar los elementos esenciales de información sobre todos los temas pertinentes en los que estime conveniente que un solicitante aporte pruebas. Por ejemplo, si un solicitante no conoce los criterios de dependencia, tal vez no se le ocurra informar de que tiene un familiar dependiente. Por otra parte, si el solicitante manifiesta claramente que no tiene un familiar dependiente, no necesitará información detallada sobre todos los aspectos de esta parte del procedimiento. El siguiente capítulo, sobre metodología, ofrece más información sobre cómo adaptar su mensaje al solicitante.

### Orientaciones complementarias de la EASO sobre el sistema de Dublín



#### Guía práctica de la EASO sobre la aplicación del Reglamento de Dublín III: Entrevista personal y evaluación de las pruebas

Esta guía ayuda al lector a realizar la entrevista personal de Dublín a solicitantes de protección internacional. También le ayuda a realizar una evaluación individual, objetiva e imparcial de las pruebas aplicando los criterios jurídicos y las normas comunes por igual. Está concebida fundamentalmente para ayudar al personal que trabaja en las unidades de Dublín, a los funcionarios de registro, a los funcionarios competentes para el examen de los casos y a los guardias fronterizos, que realizan entrevistas a los solicitantes y llevan a cabo la evaluación para determinar el Estado miembro responsable en nombre de las autoridades nacionales competentes.

## 2. Metodologías para suministrar información

Hay diversas maneras de suministrar información a los solicitantes con arreglo al procedimiento de Dublín. Puede que deba usted explicar el procedimiento de Dublín a una familia de seis miembros, o tal vez esté encargado de una línea de atención telefónica de llamadas espontáneas para obtener información actualizada sobre la situación del procedimiento de un solicitante concreto. También podría estar diseñando un cartel sobre la reagrupación familiar o una animación para su uso en un centro de acogida sobre las consecuencias de darse a la fuga de unas instalaciones. En todos estos casos, deseará facilitar información a los solicitantes sobre el procedimiento de Dublín. El presente capítulo describe las metodologías más comunes para hacerlo de una manera eficiente y eficaz.

### Formación complementaria sobre el suministro de información



En general, se considera que el suministro de información a los solicitantes exige unas aptitudes especiales. En este capítulo se explican brevemente las metodologías para el suministro de información, pero para comprender toda la complejidad de la cuestión y poder utilizar esos conocimientos en la práctica, la EASO recomienda seguir un módulo de formación específico sobre la materia.

En este sentido, la Oficina ofrece un módulo titulado **Comunicación con los solicitantes de asilo y suministro de información**, en el que se esbozan las destrezas necesarias para diseñar, planificar y ejecutar estrategias de comunicación intercultural. El objetivo de este módulo es permitir a los profesionales evaluar las necesidades de información de las personas que necesitan protección internacional, los solicitantes y los posibles beneficiarios de la protección internacional, lo que en última instancia les permitirá adaptar y difundir mensajes accesibles por los canales apropiados.

*Si está interesado en asistir a las sesiones de formación de la EASO, póngase en contacto con la persona responsable de las sesiones de formación dentro de la autoridad en la que trabaja para recibir más información.*

### 2.1 Tipos de comunicación

Este apartado describe las formas más comunes de comunicación con los solicitantes, con una descripción de los canales de comunicación más habituales, los puntos de atención, sugerencias y lo que debe y no debe hacer.

#### 2.1.1 Elección del canal de comunicación

Algunas formas de comunicación se adaptan mejor que otras a unos destinatarios concretos. Por consiguiente, es importante seleccionar el canal de comunicación adecuado. Cuando seleccione un canal, asegúrese de que este cumple los siguientes principios.



**Disponible**  
*asegúrese de que puede utilizar el canal que elija*



**Adecuado para sus objetivos**  
*asegúrese de elegir un canal que garantice la consecución de las metas de comunicación que se ha fijado*



**Fit for your audience**  
*make sure the channel you use is adapted to the person(s) you address*

### Ejemplo práctico

Suponga que tiene que explicar la fase siguiente del procedimiento de Dublín a un menor no acompañado. Usted decide mantener una conversación rápida y personal con el solicitante porque es importante que el menor le entienda bien. El encuentro se realiza en una sala de entrevistas adaptada para menores de edad.

Hay otros factores importantes que debe tener en cuenta al seleccionar un canal de comunicación, entre otros, los siguientes:

- **tiempo** que llevará transmitir su mensaje
- **complejidad** del mensaje
- **confidencialidad** del mensaje
- necesidad de **dejar constancia** de su mensaje

### Ejemplo práctico

Coloca carteles en la sala de espera porque quiere dar a conocer a todos los solicitantes la importancia de que informen sobre los miembros de la familia que se encuentran en Europa a fin de que pueda usted considerar su reagrupación.

### Combine sus formas de comunicación

En la práctica, es probable que utilice diferentes canales de comunicación para la misma actividad. En el procedimiento de Dublín utilizará prospectos, explicará en qué consiste la entrevista personal contemplada en el procedimiento de Dublín y es posible que disponga de carteles en la oficina sobre el procedimiento de reagrupación familiar. Esta combinación de canales de comunicación contribuye a potenciar la repercusión de su mensaje ya que:

- puede resultar difícil llegar a los solicitantes a través de una única vía de comunicación;
- los solicitantes pueden encontrar su mensaje difícil de entender.

En consecuencia, la mezcla de diversas formas de comunicación ayuda a reforzar el mensaje y su comprensión.

## 2.1.2 Comunicación verbal

La comunicación verbal es la forma más habitual de comunicación. Al facilitar información por vía oral sobre el procedimiento de Dublín, tal vez se encuentre ante un solo solicitante, pero también ante un grupo de solicitantes si se trata de una sesión informativa específica. Proporcionar información por vía oral es el método más utilizado, si bien puede resultar difícil. Cuando suministre información verbalmente, ya sea a un grupo o a una sola persona, considere atenerse a los puntos que figuran a continuación.

**Hable con un ritmo pausado y fácil de seguir**

- Cuando hable con una persona o un grupo, no hable demasiado rápido. Es probable que haya suministrado esa información muchas veces anteriormente, pero también es probable que sus destinatarios la escuchen por primera vez.
- Hablar despacio y con un ritmo pausado que resulte fácil de seguir permite a la audiencia prestar atención a lo que usted dice. Hablar a un ritmo más lento también puede ayudar a los intérpretes a entenderle, lo que, a su vez, mejora la calidad del mensaje.

**Elija el lenguaje correcto al hablar**

- Es mejor evitar palabras y oraciones complejas cuando facilite información. Esto no significa que deba simplificar demasiado el mensaje.
- Utilice frases relativamente cortas y claras. Comience por lo más importante y omita detalles irrelevantes.
- En caso necesario, explique (partes de) su mensaje un poco más detalladamente y con otras palabras.
- Repita los puntos principales de su mensaje. Dirija su discurso directamente al solicitante, por ejemplo, diga «usted debe hacer» en lugar de «se debe hacer».

**Utilice un volumen de voz adecuado al hablar**

- Es importante que sus interlocutores puedan escucharle correctamente cuando hable. Otra regla básica: utilice el volumen necesario para hacerse oír, pero no más alto.
- Hablar muy alto o gritar puede considerarse agresivo, en especial al dirigirse a una persona. No obstante, podría ser necesario al dar instrucciones a un grupo numeroso.
- Una pregunta como «¿Me oyen bien?» antes de empezar puede ayudarle a ajustar el volumen.

**Saque partido a los distintos tonos de su voz**

- El tono de voz importa, ya que ayuda a enfatizar un mensaje o a conectar con un solicitante.
- Por ejemplo, indicar que un mensaje es importante utilizando un tono serio. Si se dirige a un menor, un tono cordial puede ayudarle a conectar con él.

Incluso cuando utilice intérpretes o mediadores culturales en su procedimiento, lo mejor es mantener el enfoque anterior. Aunque, sin interpretación, su interlocutor tenga una comprensión limitada de lo que usted diga, la forma en que lo diga seguirá siendo importante, ya que fomenta la escucha activa y aumenta la comprensión.

### *Comunicaciones digitales*

Con la introducción de más formas de **comunicarse con los solicitantes digitalmente o por teléfono**, es posible que aumente la frecuencia con que se dirige a ellos por esta vía. Tenga en cuenta que, tanto en línea como por teléfono, es mucho más difícil detectar pistas a partir de la comunicación no verbal del solicitante. También es importante señalar que una atmósfera impersonal no ayuda a que el solicitante se sienta confiado.

Cuando opte por comunicarse únicamente por teléfono o en línea:

- compruebe la conexión para cerciorarse de que su mensaje llega al solicitante;
- verifique que el solicitante haya recibido su mensaje (consulte también el [apartado 2.3. Fomentar el entendimiento](#));
- hable despacio y deténgase a menudo para verificar si hay alguna señal de que el solicitante haya malinterpretado la información;
- respalte su mensaje con las señales no verbales idóneas (consulte también el [apartado 2.1.4. Comunicación no verbal](#)).

### **2.1.3 Comunicación a través de intérprete**

Si no domina usted una lengua que el solicitante comprenda deberá utilizar un intérprete. Cuando proporcione información a un solicitante a través de un/a intérprete, asegúrese de seguir los puntos siguientes.

- |   |  |
|---|--|
| Evite utilizar <b>palabras y frases complejas</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Evite palabras y frases complejas. Incluso intérpretes cualificados pueden confundirse con procedimientos y terminología complejos.</li><li>■ Asegúrese de que el intérprete se sienta cómodo y le da a conocer si tiene problemas para entender algo.</li></ul> |
| Hable <b>directamente</b> con el <b>solicitante</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Diríjase directamente al solicitante y a continuación permita que el intérprete realice la interpretación.</li><li>■ El solicitante debe comprender que el mensaje va dirigido a él y no al intérprete.</li></ul>  |

#### **Formación de la EASO sobre la interpretación en el contexto del asilo**



La EASO brinda un módulo de formación especializada titulado ***Interpretación en el contexto del asilo***, diseñado específicamente para los intérpretes que trabajan en este ámbito. El módulo proporciona una panorámica general del contexto del asilo desde la perspectiva de los intérpretes, así como de las principales técnicas de interpretación necesarias en los procesos de asilo.

## 2.1.4 Comunicación no verbal

Cuando se está en contacto directo con otra persona, el cuerpo también habla. Por consiguiente, siempre que facilite información a un solicitante, su lenguaje corporal será importante. Recuerde que el lenguaje corporal puede imprimir énfasis a lo que se está diciendo.

- |  |  |
|--|--|
| <b>Salude con una sonrisa</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuando salude a un solicitante, adopte una actitud positiva y empática.</li> <li>▪ Por ejemplo, puede saludar con una sonrisa. Al sonreír, les indica a otras personas que no hay enemistad por su parte y ello contribuye a generar confianza.</li> </ul>  |
| <b>Intente mantener expresiones faciales neutras</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comience por una expresión facial abierta y neutra. Esto contribuye a transmitir el mensaje sin confusión y abre margen para la respuesta del solicitante.</li> <li>▪ Por supuesto, puede adaptar su expresión facial a la respuesta obtenida, pero mantenga una actitud profesional.</li> </ul>  |
| <b>Tenga en cuenta su postura</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evite, por ejemplo, cruzar los brazos, sentarse en una mesa o dar la espalda al solicitante, ya que esto podría generar una impresión de escasa profesionalidad.</li> </ul>   |
| <b>Ofrezca señales no verbales al solicitante</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuando escuche a un solicitante, puede indicarle que escucha y entiende lo que está diciendo mediante gestos de asentimiento con la cabeza.</li> <li>▪ También puede levantar las cejas para indicar que no ha entendido.</li> </ul>  |
| <b>Utilice las manos</b>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los gestos neutros con las manos ayudan a explicar lo que se quiere dar a entender.</li> <li>▪ Por ejemplo, contar hasta seis con los dedos al explicar el plazo de seis meses para el traslado.</li> <li>▪ Evite gestos agresivos con las manos o señalar al solicitante con el dedo.</li> </ul> |

**Sea consciente de las diferencias culturales.** Las señales no verbales de un solicitante pueden indicar que ha entendido lo que usted ha dicho, por ejemplo, porque asentía mientras usted hablaba. No obstante, esto también pudo hacerlo por respeto, aunque el mensaje no lo entendiera.

Las señales no verbales que haga usted también importan. El mensaje que transmite puede parecerle positivo, pero a ojos del solicitante puede resultar negativo. Deje margen para la respuesta emocional del solicitante manteniendo una actitud profesional y neutra.

## 2.1.5 Comunicación escrita

Al escribir una carta, una notificación o una decisión, se utiliza un medio indirecto para comunicar y proporcionar información al solicitante. La comunicación por escrito puede utilizarse cuando un mensaje no requiere interacción cara a cara o retroalimentación inmediata. Aunque resulte muy eficaz transmitir grandes cantidades de información, también puede dar lugar a malinterpretaciones, en especial si no deja margen para formular preguntas de seguimiento.

Por consiguiente, se recomienda seguir los siguientes consejos.

- |  |   |
|--|---|
| <b>Utilice un lenguaje accesible</b>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cuando proporcione información por escrito, asegúrese de utilizar un lenguaje sencillo y directo.</li><li>▪ Las frases cortas y las palabras fácilmente comprensibles facilitan la transmisión de un mensaje.</li></ul>   |
| <b>Utilice elementos visuales para apoyar el texto</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Los elementos visuales pueden mejorar la comprensión del texto.</li><li>▪ Incluso cuando se proporciona a una persona analfabeta información por escrito, p. ej., información sobre el procedimiento, los elementos visuales facilitan la comprensión al explicar el contenido, porque el significado se puede aplicar a los elementos visuales en lugar de al texto.</li></ul>   |
| <b>Facilite traducciones</b>                           | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Asegúrese de tener listos los documentos que desea proporcionar al solicitante traducidos a una lengua que este pueda comprender, y tómese un tiempo para aclarar qué contienen los documentos que le va a facilitar.</li><li>▪ Aunque un solicitante le diga que habla inglés como segunda lengua, plantéese proporcionarle también la información escrita en la lengua materna para facilitar la comprensión.</li></ul> |
| <b>Deje tiempo para preguntas de seguimiento</b>       | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Puede ampliar la comprensión de la información que ha facilitado por escrito explicando el contenido, pero también dejando tiempo para que el solicitante pueda formular preguntas posteriormente, una vez que haya leído el documento.</li><li>▪ Se trata de una práctica habitual al entregar el prospecto sobre el procedimiento de Dublín, por ejemplo.</li></ul>   |

## 2.1.6 Audiovisuales

Otro canal de comunicación que tiende a pasarse por alto al suministrar información sobre el procedimiento de Dublín es la retransmisión. Puede efectuarse por medios audiovisuales o por medios de audio o de vídeo exclusivamente. Utilice vídeos, emisiones de radio, carteles estáticos o animaciones para explicar partes del procedimiento.

Un elemento que caracteriza estos tipos de comunicación con un solicitante es que la información se envía en un solo sentido, es decir, que no hay intercambio. El hecho de que la información se retransmita

significa que probablemente haya muchas distracciones, lo que hace que estos sistemas sean menos adecuados para transmitir mensajes intrincados y detallados.

En consecuencia, su mensaje debe seguir los consejos que figuran a continuación.

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Lo más <b>claro</b> posible      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evite los mensajes complicados que requieren mucha explicación.</li> <li>▪ Céntrese más bien en un solo mensaje, utilice una redacción clara y use elementos visuales.</li> </ul>  |
| Lo más <b>accesible</b> posible  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tenga en cuenta que parte de su mensaje podría perderse debido a factores externos o distracciones.</li> <li>▪ Por lo tanto, repita su mensaje, use subtítulos cuando sea posible y remita a una fuente donde su mensaje pueda volver a leerse con explicaciones complementarias.</li> </ul> |
| Lo más <b>específico</b> posible | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evite que su mensaje vaya dirigido a un grupo numeroso de solicitantes.</li> <li>▪ Por el contrario, debe tratar de adaptar su mensaje a grupos más pequeños para que puedan identificarse mejor con su mensaje y tengan más probabilidades de actuar.</li> </ul>                            |

#### **Ejemplo práctico**

La autoridad en la que usted trabaja desea aumentar el uso del procedimiento de reagrupación familiar en virtud del sistema de Dublín. En consecuencia, usted opta por realizar una campaña centrada en los menores no acompañados, con carteles, anuncios breves en pantallas del centro de acogida y anuncios en redes sociales con el mensaje: «Dinos si tienes familia en otro país». De esta manera, no es necesario explicar todo el procedimiento, solo un elemento del mismo, lo que garantiza que el mensaje llegue más fácilmente al público objetivo.

## **2.2 Principios del suministro de información**

Como se señala en el [apartado 2.1.6. Audiovisuales](#), hay dos principios que deben aplicarse al proporcionar información a los solicitantes. Debe prepararse bien, conocer a su interlocutor y adaptar su mensaje a él/ella tanto como sea posible. En este apartado se explican brevemente estos principios.

### **2.2.1 Conocimiento de la situación**

Al proporcionar información a un solicitante en persona, es importante crear el entorno adecuado para la conversación. Un entorno bien organizado puede ayudar al solicitante a sentirse más seguro al interactuar con usted, a sentirse menos distraído y a asimilar la información que usted proporciona en la medida de lo posible.

**Tranquilice al solicitante**

- Si es posible, no comience la sesión de información de inmediato.
- Deje un margen de tiempo para una introducción adecuada y una conversación trivial que rompa el hielo y genere confianza entre usted y el solicitante.

**Reúnase en un lugar que permita la confidencialidad**

- El solicitante tal vez desee revelarle información personal, por lo tanto, elija un lugar que permita una conversación privada de modo que el solicitante pueda hacer preguntas o compartir información sin ser escuchado.

**Diríjase a personas concretas en lugar de a grupos**

- Cuando proporcione información, procure no dirigirse a grupos grandes.
- En su lugar, divida a los solicitantes en grupos más pequeños para reducir al mínimo las distracciones y abordar adecuadamente las preguntas y circunstancias de cada uno.

#### Buena práctica

Para los solicitantes con ciertas vulnerabilidades se utilizan salas especializadas que permiten mantener una conversación privada. Por ejemplo, a los menores no acompañados se les informa en un entorno adaptado a la infancia y en presencia de un tutor. También puede ser una buena práctica tener en cuenta el género, por ejemplo, que sean mujeres las encargadas de la entrevista y de la interpretación, cuando ello sea pertinente y posible.

### 2.2.2 Sensibilización intercultural

Al proporcionar información, es importante cobrar conciencia de las diferencias culturales. Cuanto más conozca acerca de otras culturas, más fácil será evitar que malinterprete al solicitante o que este le malinterprete a usted. De este modo, el suministro de información será más eficaz.

**Sea consciente de su posición**

- Como proveedor de información, ocupa un puesto oficial en el sistema de asilo. Por consiguiente, a ojos del solicitante, usted se encuentra en una posición de poder.

**Evalúe las necesidades de los destinatarios de su información**

- Cada solicitante es diferente. Trate de ser proactivo para detectar cualquier necesidad especial que el solicitante pueda tener.
- No es raro que un solicitante no sea consciente de sus necesidades especiales y del apoyo que puede recibir.

- |  |  |
|--|--|
| <b>Mantenga una actitud abierta</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En caso de silencio, de lagunas en una respuesta o de una respuesta incomprendible, es fácil caer en la tentación de hacer suposiciones, algo propio de la naturaleza humana. No obstante, evite interpretar cosas que el solicitante no ha dicho ni ha puesto por escrito.</li> <li>▪ Recuerde que también usted puede malinterpretar al solicitante.</li> <li>▪ Clasificar a las personas inmediatamente después de conocerlas es una reacción normal. No obstante, trate de mantener una apertura mental, independientemente de su experiencia personal y profesional previa.</li> </ul> |
| <b>Evite las suposiciones</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aunque estadísticamente sería habitual que los solicitantes de determinados países pertenecieran, por ejemplo, a determinados grupos políticos, religiosos o sociales, evite hacer tales suposiciones sobre el solicitante que comparece ante usted sin conocer su caso concreto.</li> </ul>  |
| <b>Sea respetuoso</b>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aunque usted mismo no esté recibiendo un trato respetuoso, procure serlo, ya que es una de las pocas maneras de generar confianza y recibir respeto.</li> </ul>   |
| <b>Las palabras pueden tener diferentes significados</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tenga en cuenta que las palabras pueden adquirir diferentes significados en contextos culturales distintos o pueden utilizarse de diferentes formas.</li> <li>▪ Por ejemplo, si se están debatiendo términos como «familia», hermano, hermana, tía, tío, etc., asegúrese de que las dos partes entienden de la misma forma los términos utilizados.</li> </ul>  |

### 2.2.3 Preparación

La mejor manera de evitar sorpresas y proporcionar información eficazmente es estar preparados.

Es importante que siempre **se familiarice con el caso** para ajustar los puntos principales de la información facilitada de acuerdo con las necesidades y circunstancias personales del solicitante. Saber qué información es más crucial para el caso en cuestión puede marcar una gran diferencia, en especial si dispone de poco tiempo para preparar o suministrar la información. No obstante, tenga en cuenta que el solicitante podría no haber revelado todos los elementos pertinentes antes de reunirse con usted. Es importante no olvidarse de explicar el principio de la reagrupación familiar, por ejemplo, solo porque el solicitante no haya revelado anteriormente la presencia de miembros de la familia en un Estado miembro.

Por consiguiente, se recomienda seguir los siguientes consejos.

- |   |   |
|---|---|
| <b>Conozca a los destinatarios de su información</b>                | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Al prepararse para una sesión informativa, observe las necesidades de las personas a las que va dirigida.</li><li>▪ ¿Quiénes son, por qué están aquí y qué información es necesaria/útil para estas personas en esta etapa del procedimiento? ¿Qué buscan?</li><li>▪ Las preguntas orientativas anteriores pueden ayudarle a determinar qué dirá, por qué, cómo y cuándo.</li></ul> |
| <b>Utilice materiales de apoyo</b>                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Intente tener a mano todos los materiales que desee repartir y otras herramientas (en las versiones lingüísticas correctas).</li></ul>  |
| <b>Procure saber dónde se puede consultar información adicional</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Es posible que sus interlocutores tengan preguntas que no pueda responder de inmediato.</li><li>▪ Procure tener preparadas otras fuentes en las que el solicitante pueda buscar información adicional.</li><li>▪ También puede tener una lista de recomendaciones a las que el solicitante podría recurrir para recibir el apoyo adicional necesario.</li></ul>                     |

## 2.2.4 Adaptar el mensaje a sus destinatarios

La información facilitada debe ser lo más pertinente posible para el solicitante: un mensaje hecho a medida de su interlocutor será más fácil de retener. En consecuencia, si adapta el mensaje, el suministro de información será más eficaz.

### *Determinación de las personas destinatarias de la información*

Hay muchas formas de categorizar a las personas: por ejemplo, dividirlas en función de la edad, el sexo, el origen étnico, la educación, su situación jurídica, etc. Todos estos factores pueden determinar el modo en que se recibe y se comprende un mensaje, por lo que es importante evaluar bien a las personas destinatarias antes de suministrar la información. De este modo se optimiza el mensaje con arreglo a la(s) persona(s) que tiene ante usted, lo que aumenta la comprensión, la concentración y la confianza entre usted y el solicitante. También permite que el proceso le resulte más eficiente.

Al facilitar información sobre el procedimiento de Dublín, entre los factores más comunes que deben tenerse en cuenta al adaptar su mensaje figuran los siguientes.

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Etapa del procedimiento</b></li><li>■ <b>Edad</b></li><li>■ <b>Nivel de alfabetización</b></li><li>■ <b>Educación</b></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>p. ej., si se ha realizado ya el registro es menos pertinente explicar de nuevo esta etapa</li><li>p. ej., los niños necesitan un lenguaje adaptado a la infancia, y más tiempo</li><li>p. ej., utilice menos textos, o ninguno, y más elementos visuales en caso de que su interlocutor tenga un bajo nivel de alfabetización</li><li>p. ej., que el solicitante disponga de una titulación no significa que ya conozca el procedimiento de Dublín</li></ul> |
|--|---|

- **Idioma** p. ej., lleve un intérprete si usted no habla su lengua
- **Vulnerabilidades** p. ej., los solicitantes con una vulnerabilidad requieren un enfoque especializado y experto

### Ejemplo práctico

Supongamos que está planificando una sesión informativa para una familia con arreglo al procedimiento de Dublín. Dado que la familia ya está registrada, se centra en la siguiente etapa para ellos. La familia tiene hijos de diez y doce años y, pensando en ellos, se dota usted de algunos elementos visuales para apoyar su mensaje. Como la familia solo habla farsi, ha dispuesto usted que esté presente un intérprete. Habla usted brevemente con el/la intérprete antes de la sesión para explicar qué va a hacer.

### *Vulnerabilidad*

Las personas vulnerables deben tenerse especialmente en cuenta. Las personas pueden ser vulnerables si, por ejemplo, son menores, menores no acompañados, personas con discapacidad, personas mayores, mujeres embarazadas, padres/madres solteros/as con hijos/as menores, víctimas de trata de seres humanos, personas con trastornos mentales, víctimas de formas graves de violencia psicológica, física o sexual, o si tienen necesidades basadas en la orientación sexual y la identidad de género y la expresión de características sexuales (al identificarse).

Sea consciente de que la persona que tiene ante sí podría ser vulnerable y tener necesidades especiales que exijan particular atención. Su interlocutor puede necesitar información específica o un canal y una estrategia de comunicación diferentes. **No todas las vulnerabilidades son visibles.** Es posible que los colegas que le han precedido en el proceso no hayan advertido una vulnerabilidad.

### *Métodos de adaptación*

Existen diferentes formas de adaptar el enfoque del suministro de información a sus destinatarios. Tenga presentes los consejos que figuran a continuación.

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Adaptación del mensaje</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuando advierta que las personas destinatarias de su información tienen dificultades para seguir su mensaje, o cuando prevea, antes de dirigirse a ellas, que podrían tener dificultades para entender lo que pretende decir, plantéese reformular su mensaje.</li> <li>▪ Por ejemplo, utilice frases más cortas, utilice (más) materiales de apoyo, ponga (más) ejemplos y utilice más preguntas de comprobación. Véase también el punto 2.3. Fomentar el entendimiento.</li> </ul> |
| <b>Adaptación de su enfoque</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En caso de que las personas destinatarias de su información tengan necesidades especiales al suministrársela, considere la posibilidad de trasladarse a una sala de reuniones privada y haga que participen mediadores culturales para ayudar a transmitir el mensaje o mezcle varios canales de comunicación en su enfoque.</li> </ul>  |

<b>Adaptación del entorno</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tenga en cuenta el entorno en el que suministra información. Entre los factores que deben tenerse presentes figura el garantizar que la sala sea lo suficientemente luminosa y evitar un ambiente carcelario. Realizar algunos ajustes pequeños puede resultar muy útil.</li><li>▪ Si es posible y pertinente, considere las preferencias del solicitante respecto a que el personal sea de un determinado sexo.</li></ul>
<b>Necesidad de más tiempo o de realizar un descanso</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Es posible que sus interlocutores tengan dificultades para entenderle o que les resulte difícil permanecer concentrados durante mucho tiempo.</li><li>▪ Tomarse más tiempo para la sesión o hacer uno o más descansos durante su sesión con el solicitante puede ayudar a este a asimilar lo que ha dicho usted y aumentar su comprensión y confianza.</li></ul>

#### Ejemplo práctico

Se le ha informado de que va a registrar a un solicitante de edad avanzada. Dado que en esta etapa facilitará información preliminar sobre el procedimiento de Dublín, prepara folletos y material de apoyo adicional porque cree que el solicitante podría tener vulnerabilidades de las que aún no tiene usted noticia, como presentar deficiencias auditivas o ser analfabeto. También notifica a su superior que podría necesitar tiempo adicional con el solicitante para explicarle correctamente qué está sucediendo y cuáles serían las siguientes fases.

## 2.3 Fomentar el entendimiento

Para que su mensaje y sus esfuerzos al proporcionar información sean efectivos, es importante que compruebe si su interlocutor ha entendido lo que le ha dicho y que, en caso contrario, actúe en consecuencia. Esta parte cubre los métodos de verificación, las formas de obtener señales de sus interlocutores, las formas adicionales de hacer un seguimiento de los mismos después de haber proporcionado la información y la importancia de hacer frente a la información falsa.

### 2.3.1 Medios de comprobación

Para saber si el solicitante ha entendido lo que usted ha dicho, debe verificar **activamente** si ha sido así.

Los medios de comprobación que puede tener en cuenta incluyen:

<b>Anime a los solicitantes a tomar notas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Al comienzo de la sesión informativa, si el solicitante sabe escribir, puede animarle a que tome notas durante la conversación.</li><li>▪ Hacia el final de la sesión pueden repasar todas las notas que ha tomado para comprobar si algo no estaba claro o resultaba complicado.</li></ul>
<b>Resuma lo que ha dicho y compruebe que se ha entendido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Despues de la conversación, o despues de un apartado específico de información, resuma lo que ha dicho resaltando de nuevo los puntos principales y pregunte si el solicitante ha entendido lo que ha dicho.</li></ul>

- |   |  |
|---|--|
| Haga una <b>pregunta de prueba</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sin «interrogar» a su interlocutor sobre lo que ha asimilado, realice una pregunta más concreta para ver si un punto en particular se ha entendido. Por ejemplo, después de explicar cuál es la siguiente cita, pregunte: «¿Puede decirme dónde tiene que ir ahora?».</li> </ul>  |
| Deje que repitan lo dicho <b>con sus propias palabras</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puede pedir a su interlocutor que repita lo que usted acaba de decir pero con sus propias palabras.</li> <li>▪ De esta manera podrá determinar si hay algún malentendido o si el solicitante ha pasado por alto información importante.</li> <li>▪ Además, este método permitirá a su interlocutor recordar mejor lo que usted ha dicho.</li> </ul> |
| Deje <b>margen para más preguntas</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pregunte al solicitante si tiene alguna pregunta. Preguntar proactivamente al solicitante si tiene alguna pregunta es una buena manera de demostrar desde el principio que está interesado en sus comentarios y preguntas, y le permite a usted hacerse una idea de qué es lo que más preocupa a su interlocutor.</li> </ul>                        |

Evite verificar si el solicitante ha comprendido solo después de que usted haya terminado. Puede ser difícil volver a un punto determinado y tal vez no anime al solicitante a decirle que no ha entendido lo que usted dijo después de su prolífica explicación. Por consiguiente, **dívida su mensaje en segmentos y, después de cada segmento, pregunte si su interlocutor ha entendido lo dicho**. Deje tiempo también al final de la sesión para que el solicitante haga preguntas.

### 2.3.2 Reacciones de los solicitantes

Al verificar si su interlocutor ha entendido la información que acaba de darle, puede utilizar diversas formas menos explícitas que la mera respuesta recibida a una pregunta para comprobar si el solicitante ha entendido. Tanto las reacciones verbales como las no verbales de sus interlocutores contienen información de la que ha de ser consciente.

#### *Reacciones verbales*

Aunque un solicitante podría responder «sí» de manera veraz cuando se le pregunta si ha entendido lo que ha explicado, hay muchas razones por las que podría responder «sí» aunque en realidad no lo haya entendido. Esto podría deberse a que tal vez el solicitante:

- sea **tímido**;
- parezca tímido porque **está acostumbrado a formas de comunicación más indirectas**;
- dude en interactuar porque **a usted le percibe en una posición de poder**;
- tenga miedo de decirle que no ha entendido porque **no quiere que se perciba que comete errores**;
- **piense que ha entendido** la información que usted proporcionó, pero en realidad no la ha entendido;
- haya **comprendido parte pero no toda** la información;
- se sienta **cansado** y diga que sí para que termine lo antes posible la sesión de información.

### *Reacciones no verbales*

Al comunicarnos con otras personas utilizamos una combinación de señales verbales y no verbales. Para más información sobre este asunto, véase el [apartado 2.1.4. Comunicación no verbal](#). Procure estar alerta ante señales no verbales con las que el solicitante (sin saberlo) le hace saber que no ha entendido lo que usted ha dicho. Preste atención a las siguientes señales:

- **expresiones faciales** como fruncir el ceño o bostezar;
- **recorrer la sala con la mirada** o quedarse mirando fijamente;
- **cambio de humor** o cambio en el tono de voz;
- **brazos cruzados**;
- **negar con la cabeza**.

Véase el [apartado 2.3.1. Medios de comprobación](#) para conocer otros modos de detectar el nivel de comprensión del solicitante.

Especialmente en relación con el procedimiento de Dublín, circulan muchas falsedades que pueden salir a su encuentro en el contacto con un solicitante. Es importante que les haga frente, pero también es importante que lo haga con tacto.

No diga claramente al solicitante que está equivocado, dado que ello podría confirmar cualquier desconfianza que este tuviera ya. En su lugar, pídale que le diga lo que piensa del Reglamento de Dublín III, o pídale que le diga lo que haya oído contar sobre (un aspecto de) el Reglamento de Dublín III. A continuación, **refute las falsedades explicando la situación o el procedimiento reales** e intente apoyar lo que dice con materiales informativos como un prospecto, un mapa u otros materiales de apoyo.

### **2.3.3 Seguimiento**

Incluso después de haber terminado de suministrar información, merece la pena hacer un seguimiento con sus interlocutores para asegurarse de que han entendido su mensaje. Considere, por ejemplo, los siguientes puntos.

- Diríjase proactivamente al solicitante**
- Cuando haya terminado, puede dirigirse al solicitante para preguntar si tiene dudas y explicar algunos mensajes clave una vez más para asegurarse de que se han entendido.
  - En el caso de Dublín resulta útil debido a los plazos vigentes en determinadas etapas del procedimiento.
  - Dirigirse proactivamente a los solicitantes vulnerables en particular ayuda a reducir la ansiedad sobre el procedimiento.

**Pida ayuda a otros**

- En los casos de solicitantes vulnerables y solicitantes con dificultades para confiar en usted, resulta especialmente útil que una persona en la que confían repita lo que usted les ha explicado.
- Puede pedir a una organización de la sociedad civil (OSC) que le ayude, o pedir a otro solicitante del círculo social del solicitante en cuestión que repita sus mensajes clave para garantizar la comprensión.
- Esto es especialmente importante en caso de vencimiento de plazos y cuando sea necesario cumplirlos, p. ej., si está pendiente un traslado en el marco del sistema de Dublín.

**Proporcione un resumen por escrito**

- Una vez que haya terminado de suministrar información, puede proporcionar un breve resumen por escrito o con iconos para ayudar al solicitante a aumentar su comprensión de lo que usted ha dicho.
- No olvide explicar lo que aparece en el resumen escrito.

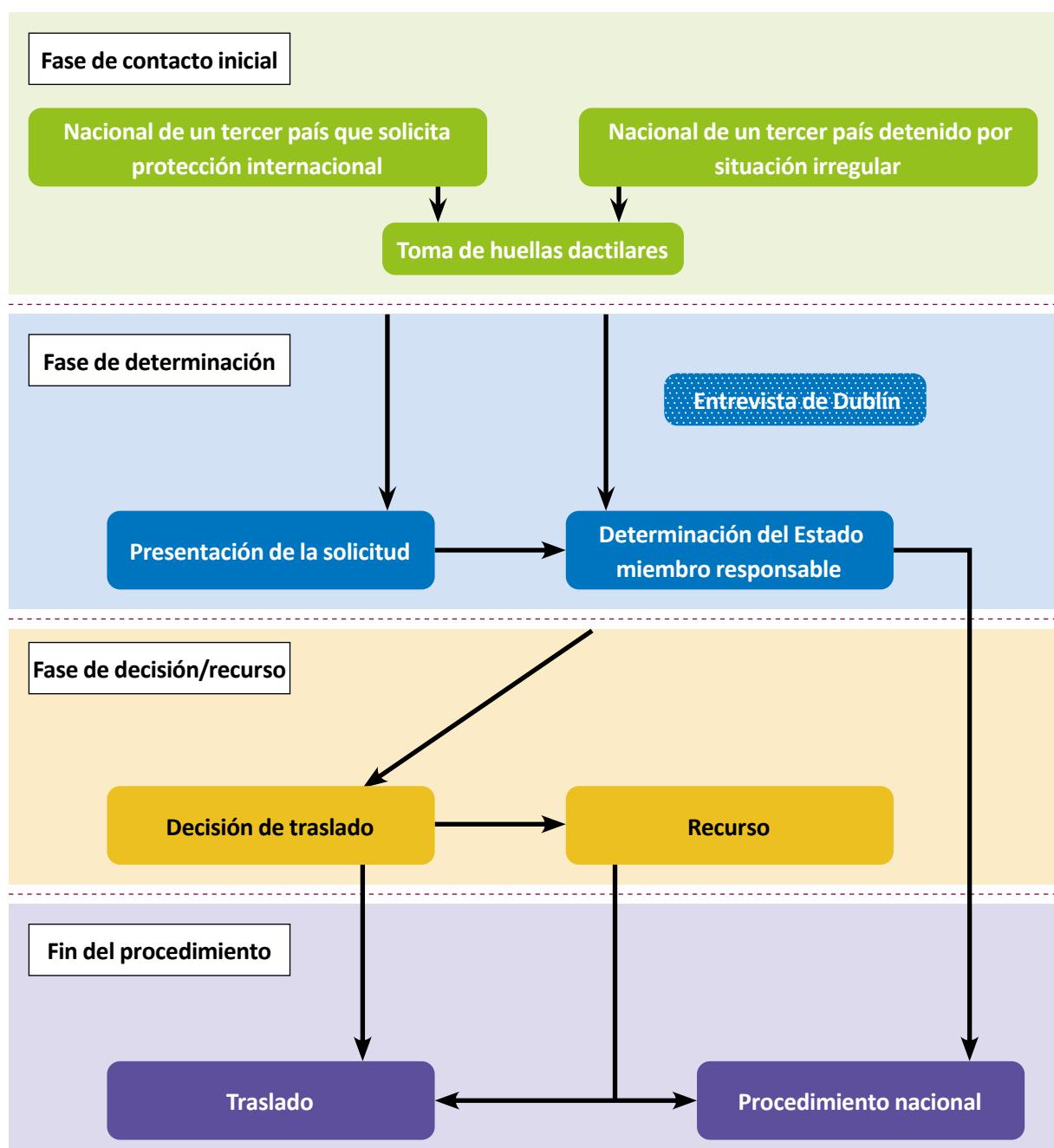
**Consulte otras fuentes**

- Durante su sesión informativa o en sus productos de comunicación, siempre puede hacer referencia a otras fuentes que pueda tener para información adicional.
- Por ejemplo, cree una página web con preguntas frecuentes (FAQ) y una dirección de contacto en la que los solicitantes puedan obtener más información y plantear cualquier pregunta que tengan más adelante.

### 3. El itinerario de Dublín

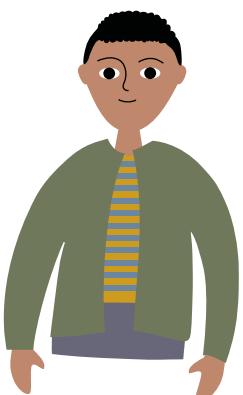
En este capítulo se examinan las necesidades de información de los solicitantes durante las distintas etapas del procedimiento de Dublín. Cabe señalar que las configuraciones de procedimiento y de organización de los Estados miembros pueden diferir ligeramente y no se debe asumir que sean uniformes. Por consiguiente, estas configuraciones podrían no seguir las fases exactas en todos los Estados miembros. También cabe señalar que el objetivo no es que la información sobre temas específicos se comunique una sola vez. La repetición de la información en las etapas pertinentes constituye una parte importante para garantizar que los solicitantes entienden y recuerdan la información.

*Diagrama de flujo del procedimiento de Dublín*



### 3.1 Conozca a Mahmoud, a Bakary, a Svetlana y a la familia Al Hamoud

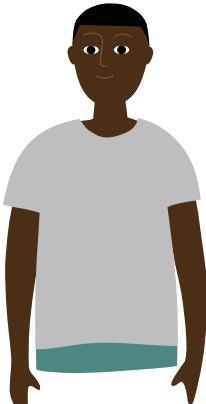
Este capítulo está protagonizado por varios solicitantes ficticios, tres de ellos individuales y el resto, una familia. Estos solicitantes ficticios ayudarán a ilustrar algunas de las consideraciones particulares que han de tenerse en cuenta en relación con el suministro de información sobre el procedimiento de Dublín a diferentes solicitantes. Tenga presente que los ejemplos no pretenden ser una recopilación exhaustiva de toda la información que debe suministrarse, sino más bien ofrecer algunos ejemplos de los aspectos en los que podría centrar sus esfuerzos. Dado que los procedimientos y las organizaciones cambian continuamente, los ejemplos no ofrecen descripciones exactas de los procedimientos que se usan en los distintos Estados miembros.



**Mahmoud**



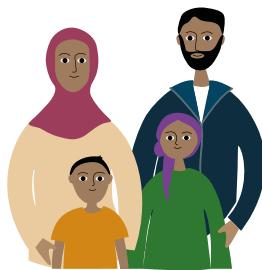
Mahmoud es un niño afgano de quince años. Ha abandonado su país de origen por el conflicto que está en curso y quiere estudiar en Europa. Ha llegado a Bulgaria procedente de Turquía tras cruzar irregularmente la frontera terrestre. Viaja a Europa junto a un pequeño grupo de amigos que conoció en el camino y quiere reunirse con su tío, que vive en Noruega.



**Bakary**



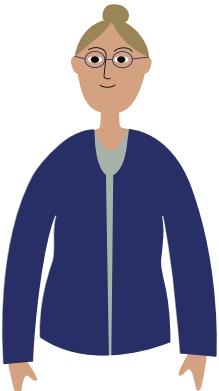
Bakary tiene treinta y dos años y procede de un pequeño pueblo en Costa de Marfil. Recientemente perdió su trabajo como mecánico. Sin medios para subsistir en su país y sin familia en la que apoyarse, Bakary no ve futuro en Costa de Marfil y busca desesperadamente un futuro mejor en Europa. Viajó en un barco desde Libia a Italia, donde entró de forma irregular y continuó su ruta hasta Austria, donde presentó una solicitud de protección internacional. Bakary se encuentra ahora en Suiza, donde ha sido detenido por las autoridades por estar en situación irregular. En la actualidad está recibiendo tratamiento médico por el asma grave que padece.



### La familia Al Hamoud

La familia Al Hamoud ha huido de la guerra civil en Siria.

El padre, Tariq, trabajaba como granjero a las afueras de Alepo, y su esposa, Fátima, era ama de casa. Tariq puede leer a nivel básico, pero Fátima no sabe leer ni escribir. Tienen dos hijos, un niño de cinco años llamado Samir y una niña de quince años llamada Amira. Acaban de llegar a Chipre procedentes de Turquía.



### Svetlana

Svetlana tiene cincuenta y seis años y procede de Minsk, en Bielorrusia, donde trabajaba como arquitecta. Ha abandonado Bielorrusia porque teme que la policía la arreste por participar en manifestaciones contra el Gobierno.

Ha llegado a Polonia con un visado de turista y tiene intención de solicitar protección internacional. Su madre lleva algunos años viviendo en Alemania y sufre una discapacidad grave tras sufrir recientemente un ictus.

## 3.2 Suministro de información en el primer contacto

Existen muchas categorías diferentes de funcionarios con posibilidad de ser los primeros en reunirse con un nacional de un tercer país o un apátrida a quien podría aplicarse el Reglamento de Dublín III. Es posible que la persona en cuestión acabe de llegar a la UE para solicitar protección internacional o que haya sido detenida por situación irregular después de haber pasado algún tiempo en diferentes Estados miembros, donde puede o no haber solicitado protección internacional.

Todos los nacionales de terceros países y apátridas que soliciten protección internacional, así como los nacionales de terceros países y apátridas detenidos por estar en situación irregular en un Estado miembro pero que hayan solicitado previamente protección internacional en otro Estado miembro, pueden estar sujetos al Reglamento de Dublín III. En consecuencia, es importante que se les facilite información sobre el procedimiento de Dublín en una etapa inicial.

### 3.2.1 Personas detenidas por estar en situación irregular

En estos casos es importante informar al nacional de un tercer país o apátrida sobre su situación, así como sobre los siguientes pasos que tomarán las autoridades competentes. Si existen indicios de que una persona podría querer solicitar protección internacional, es preciso suministrarle la información pertinente sobre cómo hacerlo y cómo acceder a asistencia jurídica independiente.

Si la persona no desea solicitar protección internacional en el Estado miembro en el que se encuentra en ese momento, podría seguir estando sujeta al Reglamento de Dublín III si ya ha presentado una solicitud de protección internacional en otro Estado miembro.

### 3.2.2 Personas que solicitan protección internacional

Los Estados miembros han organizado sus procedimientos de diferentes modos para situaciones en las que un nacional de un tercer país informa de que desea solicitar protección internacional. En algunos Estados miembros, la solicitud se registra y se presenta casi de inmediato, mientras que en otros puede haber una diferencia entre este momento y la presentación de la solicitud.

**Artículo 20, apartado 2, del Reglamento de Dublín III**

Siempre es conveniente facilitar al solicitante información básica sobre el procedimiento de Dublín lo antes posible, en especial si el registro formal y la presentación de la solicitud no tienen lugar simultáneamente.

**Guía práctica de la EASO: Acceso al procedimiento de asilo**



Puede encontrar más información sobre la diferencia entre formular, registrar y presentar una solicitud en la guía práctica de la EASO sobre el acceso al procedimiento de asilo (pág. 4), disponible [aquí](#).

### 3.2.3 Información esencial que debe proporcionarse en el contacto inicial

Conviene proporcionar cierta **información básica sobre el sistema de Dublín y el SECA** antes incluso de la presentación de una solicitud. En esta fase podría ser conveniente informar al solicitante de que el Reglamento de Dublín III establece los criterios y mecanismos que determinan **qué Estado miembro es responsable** de examinar una solicitud, y que no se puede elegir qué Estado miembro será responsable de ello.

También es recomendable informar al solicitante de que **todos los Estados miembros están sujetos a las normas acordadas a escala de la Unión o aplican normas nacionales similares** en relación con los derechos de los solicitantes en aspectos como el alojamiento y otras necesidades básicas, así como en relación con sus obligaciones. Hágale saber que es **importante que coopere** con las autoridades y que darse a la fuga o dañar los documentos no beneficiará al procedimiento ni ayudará al solicitante a evitar el proceso de determinación. Informar a los solicitantes de su **derecho de acceso a las ONG, a servicios de interpretación**, etc. es una buena manera de generar confianza.

E informarles con antelación de las disposiciones relativas a la unidad familiar del Reglamento de Dublín III **puede ayudar a garantizar que aporten** las pruebas o los indicios **necesarios de los lazos familiares que permiten la reagrupación**. Informe al solicitante de que, si tiene familiares en un Estado miembro, la aplicación del Reglamento de Dublín III permite que se reúna con ellos. También puede explicarle qué se entiende en el Reglamento de Dublín III por «miembro de la familia» y, en el caso de un menor no acompañado, también por «pariente» (véase el [anexo II. Posibilidades de reagrupación familiar](#)), y que ambas partes han de dar su consentimiento por escrito para la reagrupación. Ponga en conocimiento del solicitante la posibilidad de reunirse con personas específicas si depende de ellas o si ellas dependen de la asistencia del solicitante (véase el [capítulo 1.9. Las personas dependientes y las cláusulas discretionales](#)).

También es preciso que informe al solicitante de que el hecho de **no tener familiares en otros Estados miembros**, un permiso de residencia expedido, un visado, un registro de cruce de frontera o una estancia en un país específico puede influir sobre el hecho de cuál será el país responsable. Si tiene documentos o elementos que puedan servir como prueba en relación con su entrada, estancia o residencia, debe presentarlos a las autoridades competentes.

**Si el solicitante es un menor de edad**, es necesario que le informe de que el «interés superior del menor» es una consideración primordial de los Estados miembros al aplicar el Reglamento de Dublín III y de que un menor no acompañado tendrá derecho a un representante. Si el solicitante tiene una vulnerabilidad, infórmele de su derecho a garantías y protecciones específicas y de cómo acceder a ellas.

Recuerde que el modo en que se adapte a la situación en la que proporciona la información puede tener un efecto importante en el resultado. Se ofrece más información sobre la metodología en el [capítulo 2. Metodologías para facilitar información](#).

#### Recuerde



- Facilite información sobre el procedimiento de Dublín lo antes posible
- Subraye que todos los Estados miembros están sujetos a normas acordadas a escala de la UE o aplican normas nacionales similares
- Informe al solicitante de que tiene derechos y obligaciones y de que es importante que aporte pruebas de los miembros de la familia y parientes que tiene en otros Estados miembros
- Si el solicitante es una persona vulnerable, infórmele de las protecciones y garantías específicas que pueden aplicarse; por ejemplo, en el caso de un menor de edad, informe sobre el interés superior del menor y, si no va acompañado, dígale que se le asignará un representante



## Svetlana



*Tras llegar a Varsovia, Svetlana informa a las autoridades de que le gustaría solicitar protección internacional.*

### Facilite información general sobre el asilo y el procedimiento de Dublín

- Como funcionario de inmigración en el aeropuerto, informa a Svetlana sobre el procedimiento de asilo y explica que existe un sistema en la Unión Europea que se utiliza para determinar qué Estado miembro examinará su solicitud de protección internacional, denominado «procedimiento de Dublín».
- Le proporciona información general sobre los derechos de los solicitantes de protección internacional, incluido su derecho a alojamiento, asistencia jurídica, derecho de acceso a ONG, intérpretes, etc.
- Le aclara que no puede elegir qué país examinará su solicitud. Todos los Estados miembros aplican normas similares durante todo el proceso de examen de la solicitud de protección internacional y respetan las mismas garantías durante el procedimiento.

### Pregunte si tiene familiares o posibles vínculos de dependencia

- Pregunta a Svetlana sobre cualquier posible vulnerabilidad que tenga, y si tiene familiares o parientes en otros Estados miembros, o si tiene algún miembro de la familia o pariente que necesita cuidados.
- Por «miembro de la familia» se entiende cónyuge o hijos/as menores de edad. Si tiene familiares en la UE, o en Noruega, Islandia, Suiza o Liechtenstein, puede reunirse con ellos. Le explica que para ello es importante facilitar toda la información, de modo que las autoridades puedan localizar a estas personas. Svetlana debe dar su consentimiento a esta reagrupación por escrito.

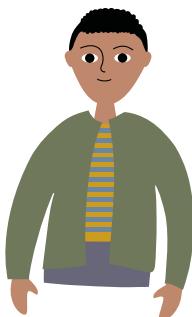
### Gestione las expectativas: informe sobre los siguientes pasos

- Svetlana le cuenta que su madre está en Alemania y que necesita cuidados porque ha sufrido un ictus y en la actualidad está discapacitada.
- Le indica a Svetlana que se le pedirá que proporcione más información sobre la relación con su madre y que presente documentos que demuestren dicha relación, o cualquier información o documento sobre la situación de su madre. Le explica que también tiene que dar información sobre el vínculo de dependencia: en qué medida depende su madre del cuidado de Svetlana.
- Asimismo le aclara los plazos aplicables en el procedimiento y le comunica que este podría demorarse un par de meses.

### Explique las obligaciones del solicitante

- Le dice a Svetlana que debería quedarse en Polonia. Dado que entró en Europa utilizando un visado y que está solicitando protección internacional en Polonia, es probable que en caso de que solicite protección internacional en otro país, sea enviada de vuelta a Polonia.

- Facilita a Svetlana un prospecto titulado «*He pedido asilo en la UE: ¿qué país se encargará de tramitar mi solicitud?*», en el que se detalla toda la información mencionada y dónde puede solicitar ayuda al ACNUR, la OIM o las ONG, en caso necesario.



## Mahmoud

*Mahmoud ha llegado a Bulgaria y le dice que quiere solicitar protección internacional. Usted es un agente de policía que trabaja en la frontera de Bulgaria. Se designa un representante para Mahmoud.*

### Se designa un representante

- Usted le explica a Mahmoud que, por ser menor de edad, se le designa un representante o tutor que le ayudará durante todo el procedimiento.
- El representante se asegurará de que siempre se respete el interés superior de Mahmoud. Esto significa que siempre permanecerá en un lugar seguro, siempre será escuchado y es importante que siempre comente lo que piensa al representante o al personal del centro de acogida. Su bienestar es una prioridad, puede estar con otros menores, como sus amigos, y también puede aprender.

### Averigüe si el solicitante tiene familiares en los Estados miembros

- Usted pregunta a Mahmoud si tiene algún familiar en algún Estado miembro, o en Noruega, Islandia, Suiza o Liechtenstein.
- Le explica que si tiene algún familiar, hermano/a o pariente que viva en la UE, es importante que lo diga, porque puede reunirse con él/ella. Por tanto, es importante facilitar los datos de esa persona y su lugar de residencia para que las autoridades puedan ponerse en contacto con ella.
- Le aclara que solo se reunirá con miembros de su familia o parientes si se considera que es lo mejor para él.

### Gestione las expectativas: informe sobre los siguientes pasos

- Mahmoud le dice que tiene un tío en Noruega. Tras registrar esta información, explica usted a Mahmoud que se le harán más preguntas sobre su tío, y es importante que cuente todo a los funcionarios porque esto contribuirá a que se reúna con su tío rápidamente.

### Explique las obligaciones y los derechos del solicitante

- Es importante que Mahmoud permanezca en el país, ya que puede ser peligroso que se vaya. Le asegura que las autoridades y su representante harán todo lo posible para que pueda reunirse con su tío en Noruega, pero que debería permanecer en Bulgaria mientras finaliza el procedimiento.
- También le comunica usted los derechos que tiene (por ejemplo, tener un representante, alojamiento, etc.).

### Entregue el prospecto adecuado

- Facilita usted a Mahmoud el prospecto «Niños que necesitan protección internacional», en el que figura toda la información que ha mencionado y la relativa a la ayuda que puede solicitar Mahmoud a los servicios sociales, el ACNUR, la OIM u ONG.
- También le entrega una copia al representante.

### 3.3 Suministro de información al tomar las huellas dactilares

#### Artículo 29 del Reglamento de Dublín III

Cuando un nacional de un tercer país o un apátrida, de catorce años o más, solicita protección internacional o es detenido por cruzar de manera irregular la frontera exterior o se encuentra en situación irregular en el territorio de un Estado miembro, las autoridades le toman las huellas dactilares.

La toma de huellas dactilares en este contexto está regulada por el Reglamento Eurodac II, que también estipula la información que las autoridades han de facilitar en estos casos, así como normas mínimas sobre cómo facilitarla.

#### Folleto elaborado por la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea



En 2019, la Agencia de los Derechos Fundamentales (FRA) elaboró un folleto titulado ***Derecho a la información – Guía práctica para las autoridades que toman las huellas dactilares para EURODAC***, con el fin de ayudar a funcionarios y autoridades a informar a los solicitantes de protección internacional y a los migrantes de un modo comprensible y accesible sobre el tratamiento de sus huellas dactilares en Eurodac.

El folleto especifica qué información debe facilitarse a los solicitantes y cómo facilitarla, además de brindar algunas consideraciones especiales sobre cómo informar a los menores de edad.

El folleto puede consultarse y descargarse a través de este [enlace](#).

#### Legislación aplicable de la UE sobre el derecho a la información en el tratamiento de datos biométricos para Eurodac



**Derecho a la información**  
(artículo 29 de Eurodac;  
artículo 12 del RGPD)

**Derecho de acceso**  
(artículo 8, apartado 2,  
de la Carta; artículo 29  
de Eurodac; artículo  
15 del RGPD)

**Derecho a corregir y suprimir**  
(artículo 8, apartado 2,  
de la Carta; artículo 29  
de Eurodac; artículo  
15 del RGPD)

**Derecho a una buena administración**  
(artículo 8, apartado 2,  
de la Carta; artículo 29  
de Eurodac; artículo  
15 del RGPD)

Fuente: FRA, [Derecho de información – Guía práctica para las autoridades que toman las huellas dactilares para Eurodac](#), 19 de diciembre de 2019.

La información sobre la toma de huellas dactilares debe facilitarse en el momento de prestarse a la toma en los casos de solicitantes de protección internacional y en el caso de nacionales de terceros países o de apátridas detenidos en relación con el cruce irregular de la frontera exterior. En el caso de una persona que se encuentre en situación irregular dentro del territorio, se facilitará, a más tardar, en el momento en que se transmitan al sistema central los datos relativos a esa persona.

Los solicitantes, los nacionales de terceros países y los apátridas que se encuentren en situación irregular en el territorio de los Estados miembros no siempre se someten a la toma de huellas dactilares, dado que esto depende del modo en que esté concebido el procedimiento nacional. El plazo de toma de huellas dactilares de los solicitantes puede posponerse o ampliarse por determinadas razones y, por ejemplo, efectuarse en una fase posterior.

La información que facilita la toma de huellas dactilares debe:

- ser concisa, transparente, comprensible y en un formato fácilmente accesible;
- estar escrita en un lenguaje claro y sencillo, adaptado a las necesidades de las personas vulnerables, como los menores de edad;
- suministrarse, siempre que sea necesario, oralmente;
- facilitarse en un idioma que la persona entienda o que se pueda esperar razonablemente que entienda.

### 3.3.1 Información clave que debe proporcionarse sobre la toma de huellas dactilares

#### Artículo 9 del Reglamento Eurodac II

Antes de iniciar la toma de huellas dactilares **asegúrese de que el solicitante comprende qué es una huella dactilar**, que todos tenemos huellas dactilares únicas y que se pueden utilizar imágenes de estas para identificarnos. Es preciso que informe al solicitante de que la toma de huellas dactilares es **obligatoria para las personas de catorce años o más** que solicitan protección internacional en los Estados miembros, que son detenidas en relación con el cruce irregular de fronteras o que se encuentran ilegalmente en el territorio de los Estados miembros. Informará también al solicitante de que las huellas dactilares han de tomarse y comprobarse aunque este tenga familiares o parientes en otro Estado miembro con los que desee reagruparse.

Es importante que el solicitante comprenda el destino que se dará a sus huellas dactilares. Explique que **sus huellas dactilares se transmitirán a «Eurodac», una base de datos de huellas dactilares** de la UE que permite a los Estados miembros comparar las huellas de los solicitantes de protección internacional y de las personas que se encuentran en situación ilegal en el territorio de los Estados miembros. Esto facilita la determinación del país responsable del examen de una solicitud.

Explique que las **huellas dactilares serán comprobadas por las autoridades para saber si el solicitante ha solicitado anteriormente protección internacional o si ya se han tomado sus huellas en una frontera**. Las huellas dactilares también pueden cotejarse con el Sistema de Información de Visados (VIS), una base de datos que contiene información sobre visados concedidos en el espacio Schengen.

Informe al solicitante de que **se conservarán las huellas dactilares de todos sus dedos y se registrará su sexo, el país que toma la huella dactilar y (si procede) el lugar y la fecha de su solicitud**. Si ha solicitado protección internacional, las huellas dactilares se conservarán durante diez años. Si se han tomado las huellas del solicitante tras una entrada irregular, las huellas dactilares se conservarán durante dieciocho meses. Transcurrido este periodo, el sistema elimina automáticamente los datos. No se almacenarán datos de las personas que se encuentran en situación irregular en el territorio.

También debe informar al solicitante de que **las autoridades** que determinan qué Estado miembro será responsable de examinar la solicitud de protección internacional pueden acceder a sus datos y, en condiciones estrictas, la policía y la Oficina Europea de Policía (Europol) si están investigando delitos graves. Asimismo, le explicará que la **información nunca se comparte con el país de origen** del solicitante.

Por último, ponga en conocimiento del solicitante que tiene **derecho a acceder** a sus datos, **obtener una copia** de los mismos y **corregirlos o eliminarlos** si son erróneos. Explíquele cómo puede ejercer estos derechos en el país en el que se encuentra.

Cuando proporcione información, procure utilizar un lenguaje conciso y materiales de apoyo (consulte más información sobre la metodología en el [capítulo 2. Metodologías para facilitar información](#)).

#### Buena práctica

Facilitar una copia de los datos de Eurodac al solicitante puede ayudarle a ejercer sus derechos de acceso y, en caso necesario, a eliminar y corregir datos. Explique al solicitante que no se trata de una copia de su solicitud de protección internacional.

#### Buena práctica

Cuando se tomen huellas dactilares de nacionales de terceros países en relación con el cruce irregular de una frontera exterior, asegúrese de informar a la persona interesada de que si posteriormente decide solicitar protección internacional en otro Estado miembro, podrá ser devuelta al Estado miembro en el que se encuentra para que su solicitud sea examinada aunque no haya solicitado protección internacional en este Estado.

#### Recuerde



- Asegúrese de que la persona entiende qué es una huella dactilar
- Asegúrese de que comprende que las huellas dactilares se almacenarán en una base de datos europea
- Si el caso se refiere a un solicitante a quien se han tomado las huellas dactilares con ocasión del cruce irregular de una frontera exterior, explique que las huellas se conservarán aunque no haya solicitado (aún) protección internacional
- Aclare que sus huellas dactilares serán comprobadas por las autoridades de otros Estados miembros si solicita en ellos protección
- Informe sobre el tiempo que se almacenan los datos y los derechos del solicitante en relación con ellos



## Bakary

*Bakary es detenido en Suiza por estancia ilegal. Al ser usted miembro de la policía de inmigración, toma sus huellas dactilares y realiza una búsqueda en Eurodac para comprobar si Bakary ha solicitado anteriormente protección internacional en otro Estado miembro.*

### Suministre información sobre la toma de huellas dactilares y Eurodac

- Para identificar a Bakary, toma sus huellas dactilares y realiza una búsqueda en Eurodac que le permite saber si ha solicitado protección internacional anteriormente en otro Estado miembro. Al tomar las huellas de Bakary, le informa de que es obligatorio hacerlo en el caso de personas de catorce años o más.
- También le explica que las huellas se transmitirán a una base de datos llamada Eurodac. Los Estados miembros pueden comparar las huellas dactilares de las personas detenidas en un Estado miembro para saber si la persona ya ha sido detenida por las autoridades de otros Estados miembros. Esto facilita a los Estados miembros la determinación de la responsabilidad de examinar una solicitud de protección internacional.

### Suministre información sobre la búsqueda en Eurodac

- También informa a Bakary de que, durante esta búsqueda en Eurodac, sus huellas dactilares no quedan registradas en el sistema, pero la búsqueda permite saber si ya ha solicitado protección internacional en otro Estado miembro.

### Suministre información sobre el procedimiento de Dublín

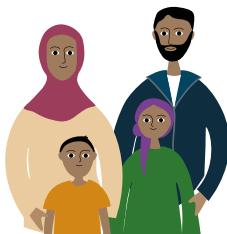
- La búsqueda en Eurodac muestra que Bakary solicitó protección internacional en Austria hace unos meses. Informa a Bakary sobre el resultado de la búsqueda en Eurodac y le dice que se le harán preguntas sobre su estancia en Austria.
- Le explica que, dado que solicitó protección internacional en un Estado miembro, Suiza podría ponerse en contacto con este país para consultar sobre su procedimiento. En consecuencia, podría ser trasladado a Austria para concluir el procedimiento. También le indica que su caso será remitido a la unidad de Dublín de Suiza y las autoridades de este país podrían iniciar consultas con Austria para determinar si Austria debe examinar su caso.

### Suministre información sobre el derecho a presentar una solicitud de protección internacional

- Informa a Bakary de que puede solicitar protección internacional en Suiza, si así lo desea. Le explica que, aunque presente su solicitud en Suiza, podría ser trasladado al Estado miembro responsable de su solicitud.

### Entregue el prospecto adecuado

- Facilita a Bakary el prospecto «*Información para nacionales de terceros países o apátridas que se encuentran en situación irregular en un Estado miembro*».



## La familia Al Hamoud

*Tras llegar a Chipre, la familia Al Hamoud quiere solicitar protección internacional ante las autoridades competentes del país. Dado que usted es funcionario encargado del examen de los casos en la oficina de asilo, explique a la familia Al Hamoud que se les tomarán las huellas dactilares.*

### Suministre información sobre la toma de huellas dactilares

- Les indica que cada persona tiene huellas dactilares únicas y que las imágenes de estas huellas se utilizan para identificarnos. La toma de impresiones dactilares es obligatoria para todos los mayores de catorce años, por lo que a Tariq, Fátima y Amira se les tomarán sus huellas.
- Les explica que a Samir no se le tomarán dado que es un menor de edad.
- El procedimiento de toma de huellas dactilares no es doloroso ni perjudicial, y no lleva demasiado tiempo.

### Suministre información sobre Eurodac

- Las huellas dactilares se almacenarán en la base de datos nacional y también se enviarán a una base de datos central europea denominada Eurodac, en la que los Estados miembros comparan las huellas dactilares de los solicitantes de protección internacional para facilitar la determinación del Estado miembro responsable del examen de la solicitud de la persona.

### Explique la finalidad de Eurodac

- Hágales saber que el objetivo de Eurodac es facilitar la aplicación del Reglamento de Dublín.
- Solo las autoridades competentes tienen acceso a la información de Eurodac para determinar el Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional.

### Explique qué datos se almacenan en Eurodac

- En Eurodac, solo se almacena la información mínima: diez huellas dactilares, el sexo de la persona, el país que realiza la toma de huellas dactilares y el lugar y la fecha de la solicitud de protección internacional. Las huellas dactilares se almacenan en Eurodac durante diez años y, transcurrido este plazo, se eliminarán automáticamente.

### Explique el acceso a los datos

- En condiciones estrictas, otras autoridades, por ejemplo la policía, también tienen acceso a la información de Eurodac. En todos los casos, la información del sistema nunca se compartirá con el país de origen, en este caso, Siria.
- La familia Al Hamoud tiene derecho a acceder a la información sobre ellos que se almacena en Eurodac y, si lo desea, puede disponer de una copia de la información almacenada. No obstante, este documento no es su solicitud de asilo. En caso de existir errores, los datos se suprimirán o corregirán.

### Entregue el prospecto adecuado

- Facilita a la familia Al Hamoud un prospecto titulado «*He pedido asilo en la UE: ¿qué país se encargará de tramitar mi solicitud?*», en el que se detalla toda la información mencionada y dónde pueden pedir ayuda. También le aclara a Fátima que, como no sabe leer, puede pedir ayuda a determinadas organizaciones. El prospecto incluye una lista.

## 3.4 Suministro de información al presentar la solicitud

### Artículo 4 del Reglamento de Dublín III

Este capítulo cubre la entrevista de registro que se realiza normalmente al registrar y presentar una solicitud de protección internacional en un Estado miembro. La toma de huellas dactilares del solicitante se cubre en el [apartado 3.3. Toma de huellas dactilares](#). El Reglamento de Dublín III también prevé una entrevista específica de este sistema de Dublín. En algunos Estados miembros, esta entrevista se combina con el registro y la presentación de la solicitud. En otros, tiene lugar algo más avanzado el procedimiento. En esta guía práctica, la entrevista en el marco de Dublín se aborda en el [apartado 3.5. Determinación del Estado miembro responsable](#).

Cuando una persona presenta una solicitud de protección internacional ha de ser exhaustivamente informada, como es natural, sobre el procedimiento de asilo, las condiciones de acogida, sus derechos y obligaciones, etc. No obstante, esta guía práctica cubre solo las necesidades de información específicas del procedimiento de Dublín. El artículo 4 del Reglamento de Dublín III establece la información que debe facilitarse al solicitante en cuanto presente la solicitud. Esta información figura en los prospectos comunes anexos al Reglamento de ejecución. Cabe señalar que existe un prospecto común para adultos y otro para menores no acompañados <sup>(2)</sup>.

#### **La presentación de una solicitud de protección internacional y el Reglamento de Dublín III**

El SECA marca la diferencia entre la formulación, el registro y la presentación de una solicitud de protección internacional. Puede encontrar más información sobre esta cuestión en la [Guía práctica de la EASO: Acceso al procedimiento de asilo](#) (pág. 4). Los Estados miembros han organizado sus procedimientos de formas ligeramente distintas y, en consecuencia, es importante que conozca los procedimientos que se utilizan en su Estado miembro.

El procedimiento de Dublín comienza cuando el solicitante presenta su solicitud con arreglo al artículo 20, apartado 2, del Reglamento de Dublín III. Se considerará que se ha presentado una solicitud de protección internacional a partir del momento en el que las autoridades competentes del Estado miembro de que se trate reciban un formulario presentado por el solicitante o un acta redactada por las autoridades. Según la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el asunto C-670/16, *Mengesteab* <sup>(3)</sup>, esto último significa que, en virtud de este Reglamento, la solicitud «se considera presentada cuando llegue a la autoridad encargada de la ejecución de las obligaciones derivadas de dicho Reglamento un documento escrito, redactado por una autoridad pública, que certifique que un nacional de un tercer país ha solicitado la protección internacional». También se considerará que se ha presentado cuando únicamente llegue a dicha autoridad la información principal que figure en tal documento, pero no este mismo o sus copias.

<sup>(2)</sup> [Reglamento \(CE\) n.º 1560/2003 de la Comisión](#), de 2 de septiembre de 2003, por el que se establecen las disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) n.º 343/2003 del Consejo, por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de asilo presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país, modificado por el Reglamento de Ejecución (UE) n.º 118/2014 de la Comisión, de 30 de enero de 2014; [Reglamento de Ejecución \(UE\) n.º 118/2014 de la Comisión](#), de 30 de enero de 2014, que modifica el Reglamento (CE) n.º 1560/2003, por el que se establecen las disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) n.º 343/2003 del Consejo, por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de asilo presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país.

<sup>(3)</sup> TJUE, sentencia de 26 de julio de 2017, [Tsegezab Mengisteab y Bundesrepublik Deutschland](#), EU:C:2017:587, apartado 76. En la [base de datos de jurisprudencia de la EASO](#) figura un resumen del caso.

### 3.4.1 Información clave que debe suministrarse cuando el solicitante presenta la solicitud

El artículo 4 del Reglamento de Dublín III incluye instrucciones claras sobre la información que es necesario facilitar en esta etapa. Asegúrese de **explicar los objetivos del Reglamento de Dublín III y las consecuencias de presentar otra solicitud en otro Estado miembro** (véase el [apartado 1.10. Evitar movimientos secundarios](#)).

Asegúrese de que el solicitante comprende **los criterios para determinar el Estado miembro responsable** (si desea más información, consulte el [anexo I. Listas de control](#)), la jerarquía de estos criterios y los diferentes pasos del procedimiento y su duración. También debe aclarar las **consecuencias de desplazarse de un Estado miembro a otro** durante las fases en las que se determina el Estado miembro responsable y se examina la solicitud de protección internacional.

Es preciso que informe al solicitante de que una solicitud de protección internacional presentada en un Estado miembro puede tener como consecuencia que ese Estado miembro se convierta en responsable con arreglo al Reglamento de Dublín III aun cuando esa responsabilidad no se base en dichos criterios. También debe facilitar información sobre la **entrevista personal prevista en el sistema de Dublín**, si esta tiene lugar en una etapa posterior del procedimiento.

Haga saber al solicitante la importancia de **presentar información relativa a la presencia de miembros de la familia, parientes o personas con cualquier otro tipo de relación familiar** en los Estados miembros, así como de los plazos en los que es necesario presentar una petición de toma a cargo. Además, anime al solicitante a informar al Estado miembro de si depende o no de cualquiera de estos miembros de la familia, parientes, etc., o de si cualquiera de estos depende de él. Por último, suministre información sobre los medios prácticos que permiten al solicitante presentar dicha información en caso de no estar inmediatamente disponible.

Informar al solicitante de la posibilidad de recibir ayuda de ONG y otras organizaciones contribuye a generar confianza. Tal información podría incluir la posibilidad de acceder a asistencia jurídica independiente que ayude al solicitante a recorrer todas las etapas del procedimiento, recabar información y prepararse para la entrevista del sistema de Dublín.

También debe informarle de que las autoridades competentes de los Estados miembros pueden intercambiar sus datos con el único fin de examinar la solicitud de protección internacional, determinar el Estado miembro responsable o cumplir sus obligaciones derivadas del Reglamento de Dublín III. Es preciso que el solicitante sepa que tiene **derecho a acceder a sus datos** y a solicitar que se corrijan si son inexactos o se supriman si han sido tratados ilegalmente.

Asimismo, recibirá información sobre los **procedimientos para ejercer los derechos relativos a sus datos personales**, incluidos los datos de contacto de las autoridades competentes y de las autoridades nacionales de protección de datos, que atenderán las reclamaciones relativas a la protección de datos personales.

Haga saber al solicitante que si no está de acuerdo con la decisión de traslado al Estado miembro que se determine como responsable, tiene la **posibilidad de impugnar una decisión de traslado** y, cuando proceda, de solicitar la suspensión del traslado hasta que se conozca el resultado del recurso o la revisión. Además, el solicitante debe saber que tiene derecho a asistencia jurídica en relación con el recurso.

## Información necesaria para determinar el Estado miembro responsable

Es especialmente importante asegurarse desde el principio de que el solicitante comprende la necesidad de facilitar a las autoridades toda la información y las pruebas de apoyo de las que disponga que puedan ayudar en el procedimiento de Dublín.

Resulta útil proporcionar al solicitante ejemplos concretos de los tipos de documentos o información que pueden servir durante el procedimiento de Dublín para que no pase por alto determinados documentos o no los facilite hasta una fase posterior. Aclare que los documentos no tienen que ser originales, ya que las autoridades aceptan también fotografías o copias de los mismos.

## Explicación de las pruebas de las bases de datos (Eurodac/VIS)

En la mayoría de los casos de Dublín basados en la entrada y la estancia, la unidad de Dublín dispone de pruebas como visados, permisos de residencia o «respuestas positivas» en las búsquedas en VIS o Eurodac. Las unidades de Dublín pueden utilizar la presentación de estos elementos como parte del suministro de información y explicar su pertinencia para determinar el Estado miembro responsable y la continuación del procedimiento. Al mismo tiempo, es importante aclarar al solicitante los criterios en materia de familia y dependencia que son pertinentes para la reagrupación familiar con arreglo al procedimiento de Dublín.

Cuando suministre información, tenga en cuenta su conocimiento de la situación y el método de comunicación elegido. Se ofrece más información sobre la metodología en el [capítulo 2. Metodologías para facilitar información](#).

## Prospectos informativos comunes para los solicitantes



El Reglamento de Dublín III y el Reglamento Eurodac II exigen a los Estados miembros que faciliten información a los solicitantes utilizando prospectos comunes anexos al Reglamento de ejecución. Cada prospecto ofrece además un espacio para que las autoridades nacionales incluyan la información específica pertinente del Estado miembro en cuestión. El contenido de todos estos prospectos figura en los anexos del Reglamento de ejecución (véanse las referencias que se ofrecen a continuación).

*He pedido asilo en la UE: ¿qué país se encargará de tramitar mi solicitud? (anexo 10, parte A)*

Este prospecto contiene información introductoria sobre el procedimiento de Dublín, incluida la toma de huellas dactilares, y se facilitará a todos los solicitantes adultos de protección internacional al inicio del procedimiento.

*Estoy en el procedimiento de Dublín, ¿qué significa esto? (anexo 10, parte B)*

Este prospecto contiene información más detallada sobre el procedimiento de Dublín y debe facilitarse a los solicitantes adultos que se encuentren en un procedimiento de Dublín.

*Niños que necesitan protección internacional (anexo XI)*

Este prospecto contiene información diseñada para los menores no acompañados, incluida la relativa a la toma de huellas dactilares, y se facilitará al inicio del procedimiento.

*Huellas dactilares y Eurodac (anexo XII)*

Este prospecto contiene información sobre las huellas dactilares que deben tomarse a personas detenidas con ocasión del cruce irregular de una frontera exterior.

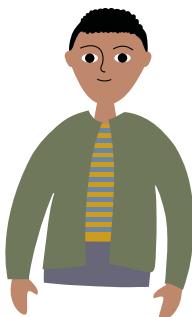
*Huellas dactilares y Eurodac (anexo XIII)*

Este prospecto contiene información sobre las huellas dactilares que deben tomarse a las personas que se encuentran en situación irregular en un Estado miembro.

**Recuerde**



- Explique cómo funciona el sistema de Dublín, incluidos los criterios de responsabilidad
- Aclare las consecuencias de darse a la fuga de conformidad con las disposiciones de su Estado miembro
- Informe al solicitante de sus derechos en relación con los datos
- Hágalele de la posibilidad de impugnar una decisión de traslado y la asistencia jurídica disponible



## Mahmoud

*Mahmoud presenta una solicitud de protección internacional. Su representante le acompaña durante el procedimiento. Dado que usted es el oficial encargado de la presentación de la solicitud de Mahmoud, procede al registro de todos sus datos personales y ve en el expediente que Mahmoud tiene un tío en Noruega.*

### Explore las posibilidades de reagrupación familiar

- Le pregunta a Mahmoud si le gustaría reunirse con su tío, si quiere vivir con él. También pregunta si hay otros miembros de la familia en Europa con los que podría querer unirse.

### Averigüe qué relación hay entre el menor y el pariente

- Explica usted a Mahmoud que es importante facilitar documentos o copias de documentos que puedan demostrar los lazos familiares con su tío. También pregunta si el tío sabe que Mahmoud está en Europa.

### Garantice el respeto del principio de «interés superior del menor»

- Aclara usted a Mahmoud que durante el procedimiento se valorará continuamente su interés superior y que el procedimiento de Dublín se llevará a cabo de acuerdo con este.

### Suministre información sobre el procedimiento de Dublín

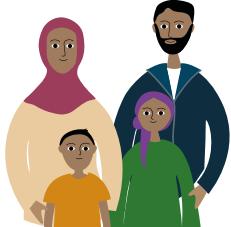
- Usted explica que, dado que Mahmoud desea encontrarse con su tío en Noruega, Bulgaria pedirá a Noruega que se responsabilice del examen de su solicitud, dado que decidir sobre una solicitud puede llevar mucho tiempo y es importante que Mahmoud no esté solo durante todo ese tiempo: se trata de que Mahmoud y su tío estén juntos lo antes posible. Esto se denomina procedimiento de Dublín.
- Para este procedimiento, toda la información que Mahmoud le ha proporcionado y el documento sobre los datos de su tío se enviarán a la unidad de Dublín. Esta unidad iniciará la consulta con Noruega y compartirá toda la información con la unidad de Dublín en Noruega para garantizar que su solicitud se examine allí.
- También le dice a Mahmoud que si cambia de opinión y no quiere reunirse con su tío, se lo comunique.

### Gestione las expectativas respecto a los plazos: priorización de los casos de menores de edad

- Como menor de edad, el procedimiento de Mahmoud será prioritario. Usted explica que la reagrupación puede llevar unos meses porque las autoridades examinarán todas las condiciones, y le indica un plazo aproximado aplicable en su caso.
- El procedimiento resulta más rápido si toda la información ya está disponible. En el caso de Mahmoud, es importante recopilar cualquier documento que tenga sobre su tío.

### Entregue el prospecto adecuado

- Explica a Mahmoud y a su representante que para que la reagrupación familiar avance con mayor rapidez, también pueden pedir la ayuda al ACNUR, la OIM u ONG. En el prospecto «Niños que necesitan protección internacional» figura una lista de estas organizaciones. Le pregunta a Mahmoud si ya lo ha recibido y, en caso contrario, le entrega uno nuevo a él y al representante. Le muestra dónde se encuentra la lista de organizaciones. También le explica que estas organizaciones ayudan a recopilar las pruebas necesarias para la reagrupación. Le indica, además, que hay una dirección de correo electrónico a la que pueden enviarse todos los documentos pertinentes, como la copia del documento de identidad de su tío o su documento de residencia en Noruega.



## La familia Al Hamoud

*La familia Al Hamoud presenta una solicitud de protección internacional. Dado que es usted funcionario encargado de la presentación de solicitudes, les comunica que serán entrevistados.*

### Explique el inicio del procedimiento de Dublín

- Indica que con la presentación de la solicitud se inicia también un procedimiento denominado Dublín.
- El procedimiento de Dublín precede al examen de la solicitud con arreglo a sus propias características. El procedimiento de Dublín determina qué Estado miembro debe examinar su solicitud de protección internacional. Aunque solicitaron protección internacional en Chipre, podría darse el caso de que otro Estado miembro examinara su solicitud, por ejemplo, si entraron antes en otro país, si se les concedió un visado o un permiso de residencia o si solicitaron protección internacional en otro Estado miembro.

### Suministre información sobre el procedimiento de Dublín

- Todas estas condiciones se examinarán antes de determinar qué país examinará su solicitud. Si se considera que otro Estado miembro debe examinar la solicitud, Chipre puede iniciar una consulta con ese país y organizar su traslado al mismo. Durante este procedimiento, la familia se mantendrá unida.

### Gestione las expectativas: entreviste a las personas por separado

- Explica usted los derechos y obligaciones que tienen en Chipre como solicitantes de protección internacional. También explica a los dos menores los derechos que tienen durante el procedimiento.
- Al realizar las entrevistas, aclara que los menores deben informarle de si hay alguna razón por la que no les gustaría que sus casos se tramitaran junto con los de sus progenitores. En caso de que el interés superior de los menores sea tramitar los casos por separado, podría darse este caso.

## 3.5 Suministro de información durante la entrevista personal y determinación del Estado miembro responsable

### Artículo 5 del Reglamento de Dublín III

El tiempo que se tarda en determinar el Estado miembro responsable puede variar considerablemente de un caso a otro, aunque el Reglamento establece que el proceso de determinación debe tener lugar lo antes posible. Este capítulo cubre el suministro de información durante la entrevista del sistema de Dublín, así como otras necesidades de información que el solicitante pueda tener durante el proceso de determinación. El capítulo también cubre la información facilitada al solicitante en los casos en que el Estado miembro encargado de la determinación se convierta en el Estado miembro responsable.

Cuando la entrevista del sistema de Dublín se realiza al mismo tiempo o poco después de la presentación de la solicitud, este capítulo y el capítulo anterior sobre la presentación pueden leerse conjuntamente. Es importante repetir la información para garantizar que el solicitante la comprende correctamente.

### 3.5.1 Materiales informativos

Si el solicitante es un adulto y recibió previamente la parte A de los prospectos comunes (*He pedido asilo en la UE: ¿qué país se encargará de tramitar mi solicitud?*), podría ser un buen momento para garantizar que también se le facilita la parte B de los prospectos comunes (*Estoy en el procedimiento de Dublín, ¿qué significa esto?*). La parte B de los prospectos comunes va dirigida a los solicitantes adultos incluidos en el procedimiento de Dublín.

Para más información sobre el uso de los prospectos, consulte el [capítulo 2. Metodologías para facilitar información](#).

### 3.5.2 Información clave que debe facilitarse durante la entrevista personal del sistema de Dublín

Durante la entrevista puede explicar cuál es su función y recordar al solicitante que el procedimiento de Dublín establece qué país es responsable de examinar una solicitud de protección internacional. Esto significa que un **solicitante podrá ser trasladado de un país en el que presente la solicitud a otro país responsable del examen de la misma**. Recuérdelle también que el ámbito territorial de aplicación del Reglamento de Dublín III abarca 31 países.

Dedique algún tiempo a aclarar al solicitante qué son las **necesidades especiales**, qué ayuda puede recibir, qué organizaciones o autoridades son responsables de la prestación de tales servicios y cómo acceder a ellas. Pida al solicitante que notifique a las autoridades cualquier necesidad especial que tenga.

También puede recordarle que el **objetivo del procedimiento de Dublín** es garantizar que la solicitud de protección internacional sea examinada en función de sus características concretas por la autoridad de uno de los países participantes en el sistema de Dublín, y garantizar que el solicitante no presente varias solicitudes en diferentes países con el fin de prolongar su estancia en los Estados miembros.

Indique al solicitante que **hasta que no se haya decidido qué país es responsable de examinar su solicitud, las autoridades no estudiarán los detalles de la misma**. Podría suceder que los solicitantes que estén deseando contarle lo que les sucedió en su país de origen se sientan defraudados porque no se les pregunte al respecto, de modo que asegúrese de explicar que esto se tratará en su totalidad una vez que se haya determinado el país responsable. Asegúrese también de facilitar información sobre los **plazos** previstos en el procedimiento de Dublín (véase el [anexo III. Plazos en el Reglamento de Dublín III](#)).

Recuerde al solicitante los **criterios para determinar el Estado miembro responsable** y su jerarquía, en particular los criterios relativos a familiares, dependencia y la cláusula humanitaria. Subraye que si no desea reunirse con miembros de su familia en otro Estado miembro, la solicitud no se tramitará necesariamente en el lugar donde resida el solicitante en ese momento. Podría ser otro Estado miembro, sobre la base de otros criterios.

Recuerde al solicitante la **importancia de facilitar a las autoridades toda la información** que tenga sobre la presencia de cualquier familiar o pariente en cualquiera de los Estados miembros. Recuérdelle también la importancia de facilitar cualquier otra información que considere pertinente para determinar el país responsable del examen de su solicitud. El solicitante también debe proporcionar cualquier documento o escrito en el que haya información relevante. Subraye que la cooperación con las autoridades beneficia a

ambas partes. Hágale saber la importancia de que sea honesto y responda todas las preguntas lo mejor que pueda.

### 3.5.3 Un proceso continuo de suministro de información

El tiempo que transcurre desde el inicio del procedimiento de Dublín hasta que se adopta una decisión de traslado o hasta que el Estado miembro encargado de la determinación asume la responsabilidad puede variar enormemente de un caso a otro. En este contexto, el registro y las entrevistas del sistema de Dublín ofrecen a las autoridades posibilidades estructuradas de comunicar información al solicitante y de responder a cualquier pregunta que este pueda plantear. Si en tales situaciones se genera confianza entre el solicitante y la autoridad, así como otras entidades que cooperen con las autoridades, es más probable que este recurra a fuentes de información oficiales. La capacidad de un solicitante para recurrir a las autoridades a fin de plantear sus dudas durante el procedimiento también puede depender de factores como si el solicitante se encuentra en un centro de acogida o no, si tiene acceso a otro tipo de ayuda a través de la asistencia jurídica, representantes u organizaciones de la sociedad civil (OSC).

Encontrará algunas ideas sobre cómo hacer un seguimiento de los solicitantes en el [capítulo 2. Metodologías para facilitar información](#).

### 3.5.4 Cuando el Estado miembro encargado de la determinación es el Estado miembro responsable

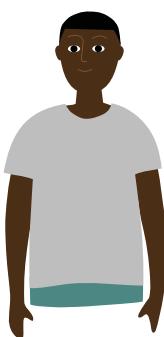
El procedimiento de Dublín no siempre termina con un traslado. Por diversas razones, el Estado miembro encargado de la determinación puede ser el Estado miembro responsable. Cuando es así, es importante informar al solicitante de esta evolución y de la continuación del procedimiento de examen de su solicitud de protección internacional. En tal caso también podría ser importante comunicar al solicitante las consecuencias de darse a la fuga con arreglo a las disposiciones del Estado miembro en el que ambos se encuentran.

Cuando proporcione información, procure utilizar un lenguaje conciso y adaptar el mensaje a su interlocutor/a. Puede consultar más información en el [capítulo 2. Metodologías para facilitar información](#).

#### Recuerde



- Explique la finalidad del procedimiento de Dublín, sus etapas principales y los criterios de responsabilidad
- Aclare que el examen de la solicitud de protección internacional comienza cuando se determina que un Estado miembro es responsable o cuando el solicitante llega al Estado miembro responsable tras un traslado
- Recuerde al solicitante la necesidad de facilitar información y pruebas a las autoridades, en especial sobre la unidad familiar
- Sea observador y proactivo con respecto a cualquier necesidad especial que el solicitante pueda tener



## Bakary

*El procedimiento de Dublín ya ha comenzado en el caso de Bakary. Bakary no solicitó protección internacional en Suiza. Se encuentra en un centro de acogida cerrado para repatriados. Está recibiendo tratamiento médico para el asma y tendrá que volver a revisión dentro de dos meses. Bakary sabe que su caso está en la unidad de Dublín.*

*Le gustaría saber en qué situación está su procedimiento.*

### Facilite información sobre la situación del caso

- Como funcionario en la unidad de Dublín, durante este encuentro le dice a Bakary que su caso aún está en curso y le explica que hay un plazo hasta que se recibe la respuesta.
- Le aclara que Suiza consultó a Austria, y que Austria informó a las autoridades suizas de que se había determinado que Italia era el Estado miembro responsable de examinar el caso de Bakary. Las autoridades suizas pidieron a Italia que readmitiera a Bakary y la respuesta de Italia está pendiente.
- Puede plantearse la posibilidad de compartir más información sobre el estado del caso de Bakary, teniendo en cuenta las necesidades de información del solicitante.

### Facilite información sobre el derecho a recibir tratamiento médico

- Examina el expediente de Bakary y le pregunta sobre el asma que padece y el tratamiento que está recibiendo. Después de escucharle, le explica que si va a ser trasladado a otro Estado miembro, su tratamiento debe continuar allí también porque los Estados miembros están obligados a respetar las mismas normas mínimas sobre los derechos de los solicitantes.
- También le explica que si él acepta que se compartan sus datos médicos con Italia, las autoridades italianas pueden preparar el tratamiento por adelantado para que reciba la atención adecuada desde el principio.
- Es importante que Bakary facilite información sobre sus datos médicos para que esto pueda ser tenido en cuenta.

### Gestione las expectativas: consecuencias del traslado a otro Estado miembro

- Bakary dice que quiere ir a Luxemburgo y no quiere quedarse en Suiza. Le aclara a Bakary que es importante esperar el resultado del procedimiento. Si Bakary se va a otro Estado miembro, podrá ser devuelto al Estado miembro responsable de su solicitud.

### Entregue el prospecto adecuado

- Le pregunta a Bakary si ha entendido la información. También le facilita el prospecto «*Estoy en el procedimiento de Dublín, ¿qué significa esto?*», y le explica que toda la información sobre el procedimiento está en el prospecto, así como la lista de organizaciones que prestan ayuda, mostrándole la página concreta.



## Svetlana



*Svetlana está en un centro de acogida en Polonia. Su madre ha sido ingresada recientemente en un hospital de Alemania. A través de su representante, Svetlana pudo recibir documentación sobre el estado de salud de su madre y la atención posterior que debe recibir una vez que salga del hospital. Svetlana pregunta sobre la situación en la que se encuentra su procedimiento y quiere saber cuándo podrá reunirse con su madre.*

### Facilite información sobre la situación del procedimiento de Dublín

- Como funcionario del centro de acogida, usted le explica a Svetlana que su caso se está tramitando con arreglo al procedimiento de Dublín. Polonia está ahora realizando consultas a Alemania, y pide a este país que se haga cargo del caso de Svetlana debido a la situación de la madre. Le pregunta a Svetlana por la salud de su madre y ella le dice que se encuentra en el hospital y necesitará cuidados una vez que salga.

### Colabore en la recopilación y presentación de documentos importantes

- Explica que la presentación del criterio médico a las autoridades alemanas facilitaría la tramitación del caso. Tendrán que examinar todas las circunstancias, y por eso necesitan todos los documentos que faciliten información sobre la salud de la madre, la relación entre ambas y la capacidad de Svetlana para cuidar de su madre.

### Verifique la comprensión

- Le pregunta a Svetlana si ha entendido la información. Svetlana asiente, pero usted advierte ciertos signos de duda en su cara. Repite toda la información, lentamente y con palabras más sencillas. Sugiere a Svetlana que elaboren juntos una lista sobre el tipo de documentos que puede presentar a las autoridades para ayudar con su caso.
- Le pregunta de nuevo si ha entendido la información. Svetlana se muestra más segura ahora y resume lo que se ha dicho; también le dice qué documentos va a presentar.

### Entregue el prospecto adecuado

- Facilita el prospecto «*Estoy en el procedimiento de Dublín, ¿qué significa esto?*» a Svetlana y describe toda la información mencionada por el funcionario competente para el examen del caso, y le indica dónde puede solicitar más información.

## 3.6 Suministro de información al notificar al solicitante la decisión de traslado

### Artículo 26 del Reglamento de Dublín III

La decisión de trasladar a un solicitante se adoptará una vez que otro Estado miembro haya aceptado la petición de tomar a cargo o readmitir a un nacional de un tercer país o a un apátrida con arreglo al Reglamento de Dublín III. En este apartado se examina el suministro de información en esta etapa y la notificación de la decisión al interesado.

El solicitante puede considerar la decisión de traslado como un paso positivo o negativo, dependiendo de su situación personal. Una persona que reciba una decisión de traslado que le permita reunirse con sus familiares probablemente esté contenta y desee un traslado rápido.

En función de las circunstancias, la decisión de trasladar a una persona al Estado miembro responsable podría verse con expectación o con decepción. Garantizar que los solicitantes dispongan de información suficiente para comprender la decisión y el procedimiento siguiente será crucial para garantizar un traslado satisfactorio y un acceso efectivo al procedimiento de asilo del solicitante en el Estado miembro responsable.

### 3.6.1 Información clave que debe facilitarse al notificar al solicitante la decisión de traslado

Asegúrese de que el solicitante comprende **por qué y en función de qué criterios se ha determinado que otro Estado miembro es responsable** de examinar su solicitud de protección internacional, y que este proceso comenzará una vez que haya sido trasladado al Estado miembro responsable.

Es importante **recordar al solicitante que todos los Estados miembros están sujetos a las normas acordadas a escala de la UE o aplican normas nacionales similares** en relación con sus derechos en aspectos como el alojamiento y otras necesidades básicas, así como en relación con sus obligaciones.

**Averigüe si el solicitante desea interponer un recurso contra la decisión de traslado** para obtener información sobre la posible continuación del caso. Siempre debe informar al solicitante sobre los recursos jurídicos de los que dispone, de los plazos y también del derecho a solicitar un efecto suspensivo, si procede. Deje claro que si el solicitante no recurre la decisión, esta será aplicable al vencimiento de los plazos relativos al recurso.

Asimismo, recordará al solicitante su **derecho a recibir asistencia jurídica**, los datos de contacto de las personas o entidades que pueden prestarla y las medidas prácticas necesarias para recibirla.

Con respecto a las **circunstancias prácticas** del traslado, informe al solicitante sobre los plazos para llevarlo a cabo y, si es posible, facilite un calendario de futuras reuniones. Subraye la importancia de cooperar con las autoridades y las posibles consecuencias de no hacerlo.

Recuerde tener presente la situación específica del solicitante y adaptar su mensaje en consecuencia. También es importante ser consciente del grado en que las diferencias culturales podrían influir en la comunicación. Se ofrece más información en el [capítulo 2. Metodologías para facilitar información](#).

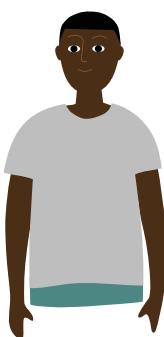
### Buena práctica

En ocasiones, un solicitante que está recibiendo tratamiento médico se inquieta por si podrá continuarlo después de un traslado a otro Estado miembro. Informar al solicitante con antelación de que es necesario su consentimiento para transferir información médica al Estado miembro receptor y de que esta disposición está destinada a que continúe recibiendo asistencia médica en el Estado miembro receptor puede ayudar a tranquilizarlo.

### Recuerde



- Explique los motivos de la decisión de traslado
- Recuerde al solicitante que todos los Estados miembros están sujetos a las disposiciones del SECA, acordadas en común
- Averigüe si el solicitante desea interponer un recurso contra la decisión de traslado
- Explique qué asistencia jurídica se ofrece y cómo puede acceder a ella
- Informe de los plazos y los elementos prácticos del traslado



## Bakary

Ya se ha tomado una decisión respecto al traslado en el caso de Bakary. Usted es un funcionario a cargo de notificar a Bakary la decisión de traslado.

### Explique la decisión de trasladar al solicitante al Estado miembro responsable

- Antes de notificar la decisión a Bakary, revisa su expediente para ver si tiene alguna necesidad especial y cómo debería atenderse. Le informa del resultado del procedimiento de Dublín, le aclara por qué se ha llevado a cabo y qué sucederá a continuación, así como cuáles son sus derechos y obligaciones.

### Explique el proceso de determinación del Estado miembro responsable

- Explica a Bakary que Italia ha sido el Estado miembro identificado como responsable del examen de su solicitud de protección internacional. Teniendo en cuenta las necesidades de información de Bakary, tal vez decida compartir con él más detalles sobre cómo se ha llevado a cabo el procedimiento de Dublín.

### Gestione las expectativas: traslado al Estado miembro responsable

- Explica que Suiza ha tomado la decisión de trasladar a Bakary a Italia. El traslado tendrá lugar en un plazo de seis meses. Italia examinará la solicitud de Bakary, y este debería recibir el alojamiento y la atención adecuados en Italia. Su tratamiento médico debería continuar también en Italia. Le pregunta a Bakary si quiere ir a Italia. Bakary dice que sí.

### Suministre información sobre el derecho a impugnar la decisión

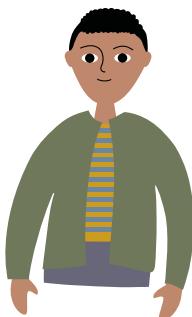
- Le dice a Bakary que puede interponer un recurso contra la decisión de ser trasladado a Italia y le indica el plazo para presentar dicho recurso.
- Le comunica cómo (y dónde) solicitar asistencia jurídica si desea interponer un recurso. Explica que la asistencia jurídica es gratuita y que un recurso contra la decisión de traslado puede suspender el plazo de ejecución del traslado. Si se concede el efecto suspensivo de la decisión de traslado, Bakary no puede ser trasladado a Italia mientras esté pendiente una decisión sobre el recurso. También le dice cuánto tiempo podría tardar un procedimiento de apelación en Suiza.

### Pida consentimiento para compartir los datos médicos

- Pregunta a Bakary si acepta que se compartan sus datos médicos con Italia. Le asegura que esto ayudará a que su tratamiento médico continúe en Italia y tal vez sea de utilidad a las autoridades italianas para prepararlo antes de su llegada. Bakary da su consentimiento.

### Suministre información sobre la organización del viaje

- Indica que el traslado es gratuito. Facilita toda la información sobre la hora del viaje de Bakary a Italia, así como todos los detalles sobre el traslado al aeropuerto con escolta. También le dice que es importante que coopere durante el traslado. Se expedirá un documento de viaje y las autoridades italianas le estarán esperando en el aeropuerto.
- También le da información práctica sobre qué puede llevar con él a bordo y le pide que lo tenga en cuenta al hacer su equipaje, por ejemplo, si tiene que llevar medicamentos que tenga que tomar durante el vuelo. Las autoridades suizas también se asegurarán de suministrar a Bakary medicación suficiente para el asma.
- Le dice a Bakary que准备 his luggage, taking into account the climate in Italy, where it will be transferred to a southern accommodation center where the climate is usually warm and sunny.



## Mahmoud

*Mahmoud y su tutor están esperando a que les notifique la decisión de traslado.*

### Explique el resultado del procedimiento de Dublín

- De una manera adaptada a menores de edad, usted explica a Mahmoud y a su tutor que Bulgaria pidió a Noruega que se hiciera cargo de su solicitud de protección internacional. Noruega aceptó la petición, lo que significa que Mahmoud viajará a Noruega, donde está su tío, y allí se examinará su solicitud.
- Pregunta a Mahmoud si entiende lo que esto significa.

### Suministre información sobre el derecho a impugnar la decisión de traslado

- Mahmoud parece muy emocionado de reencontrarse con su tío. La felicidad se refleja en su cara, pero usted le hace preguntas indirectas para confirmar que quiere ir con su tío. Mahmoud dice que sí. También le dice que si cambia de opinión más adelante puede presentar un recurso contra la decisión y luego le indica el plazo para presentar un recurso.

### Gestione las expectativas: organización del viaje

- A continuación, explica a Mahmoud cómo viajará de Bulgaria a Noruega. El viaje será en avión. Bulgaria comprará un billete de avión para él, y no viajará solo, porque su tutor le acompañará desde el centro de acogida hasta Noruega. Volarán de Sofía a Oslo. Será un vuelo largo, así que Mahmoud puede llevar un libro o un teléfono para leer o escuchar música durante el viaje.

### Gestione las expectativas: llegada al Estado miembro responsable

- Le indica que cuando llegue a Oslo, su tío le estará esperando en el aeropuerto. También estarán los representantes de la policía y de la autoridad de asilo noruegas. Mahmoud tendrá otro tutor en Noruega que también le esperará en el aeropuerto. La policía estará allí para garantizar la seguridad de Mahmoud. Lo llevarán a la oficina de asilo, donde podrá presentar su solicitud y se le tomarán las huellas dactilares. Le explica que este procedimiento será el mismo que el que ya ha vivido en Bulgaria. Estará acompañado de su tío y de su nuevo representante, que podrá ayudarle durante el procedimiento y responder a sus preguntas.

## 3.7 Suministro de información para el traslado

### Artículo 29 del Reglamento de Dublín III

El último paso del procedimiento de Dublín es el traslado de un solicitante a otro Estado miembro. Este apartado abarca la información facilitada a los nacionales de terceros países y a los apátridas durante esta última etapa del procedimiento. El Reglamento de Dublín III establece un plazo de seis meses desde la aceptación de la toma a cargo o de la readmisión hasta que se ejecuta el traslado. En algunos casos este plazo puede ser incluso mayor.

En función de las circunstancias del caso, un traslado al Estado miembro responsable podría verse con expectación o con decepción. Garantizar que los solicitantes dispongan de información suficiente sobre el traslado será crucial para garantizar el éxito del mismo y un acceso efectivo al procedimiento de asilo en el Estado miembro responsable.

### 3.7.1 Información clave que debe proporcionarse al preparar un traslado

Cuando prepare el traslado en sí mismo, una vez que la decisión se pueda ejecutar, asegúrese de **facilitar cuanto antes tantos detalles prácticos** como sea posible sobre las disposiciones relativas al traslado.

Considere la posibilidad de proporcionar al solicitante consejos prácticos sobre qué llevar en una bolsa de mano durante el traslado. Recuérdelle que el Estado miembro cubrirá el coste del traslado.

En especial en los casos en que el solicitante es reacio o se opone al traslado, recuérdelle que **se le va a trasladar a un país en el que rigen las mismas normas mínimas** sobre protección. Informe al solicitante de las consecuencias de darse a la fuga con arreglo a la práctica nacional.

Recuerde verificar que el solicitante haya comprendido la información que le ha proporcionado. Se ofrece más información en el [capítulo 2. Metodologías para facilitar información](#).

#### Buena práctica

##### Continuidad de los cuidados y los datos sanitarios de los solicitantes

La información sobre cualquier necesidad especial de la persona que vaya a ser trasladada —por ejemplo, información sobre su salud física o mental— deberá comunicarse al Estado miembro receptor siempre que el solicitante dé su consentimiento explícito.

Los solicitantes pueden estar preocupados por si la asistencia médica que reciben en el Estado miembro en el que están continuarán recibiéndola también después del traslado. Informar a los solicitantes en una etapa temprana sobre la necesidad de dar su consentimiento para comunicar datos médicos al Estado miembro receptor es una buena oportunidad de explicar también que estos datos se intercambiarán precisamente para garantizar la continuidad de la atención médica. Esto contribuye a generar confianza y a reducir la ansiedad de los solicitantes.

##### Información sobre lo que debe incluir el equipaje

Dar algunos consejos básicos sobre qué incluir en el equipaje y, en especial, qué llevar en el bolso de mano durante el viaje puede resultar útil para el solicitante: por ejemplo, medicamentos, ropa apropiada para el clima del país de destino y cosas similares.

##### Información sobre lo que cabe esperar después del traslado

Informar al solicitante sobre qué esperar en el Estado miembro al que se le trasladará contribuye a reducir su estrés y ansiedad y a generar confianza. Esto es importante en especial en casos excepcionales de traslados voluntarios en los que el solicitante no será atendido por las autoridades del Estado miembro receptor, sino que se espera que sea él quien las busque para acceder al procedimiento de asilo.

**Recuerde**



- Suministre tanta información práctica como sea posible
- Recuerde al solicitante que va a ser trasladado a un país sujeto a las mismas normas mínimas de protección



## Mahmoud



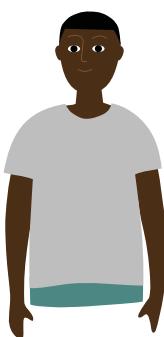
*Dado que usted es funcionario en el centro de acogida, el día anterior al traslado recuerda a Mahmoud los preparativos de su viaje a Noruega.*

**Asegúrese de que el solicitante desea realizar el viaje**

- Mahmoud está muy emocionado y contento por el traslado. Le muestra su equipaje, que está lleno de ropa de abrigo. Dice que su tío se la ha enviado por el frío que hace en Noruega.

**Recuerde los detalles del viaje: vuelo, horarios, equipaje**

- Le recuerda a Mahmoud que será llevado al aeropuerto por la mañana y que su representante le acompañará. Durante el vuelo le ofrecerán desayuno y algunos refrigerios. Puede llevar juguetes y libros, o puede jugar con su teléfono en el avión.



## Bakary



*El día antes del traslado a Italia, Bakary le dice que quiere verle. Le explica que no quiere ir a Italia, sino quedarse en Suiza.*

### Asegúrese de que el solicitante desea realizar el viaje

- Le pregunta por qué no quiere ir a Italia. Ve en el expediente de Bakary que no ha interpuesto un recurso contra la decisión de traslado a Italia y que no había mostrado ninguna preocupación hasta ahora. Por lo tanto, ante este cambio de parecer usted quiere entender lo que ha sucedido. También observa en el comportamiento de Bakary que está nervioso y parece muy desconcertado.

### Pida al solicitante que le cuente sus inquietudes

- Bakary repite que quiere quedarse en Suiza. Le asegura que es normal estar un poco nervioso antes de cualquier viaje, pero sería de ayuda que Bakary le contara qué le preocupa.
- Bakary dice que un amigo que tiene en Italia le ha asustado, y por eso ahora no quiere ir. Su amigo le ha dicho que no recibirá alojamiento y que no le darán comida. Su amigo vive en la calle. Bakary también está preocupado por su asma, porque cree que empeorará y que no recibirá ningún tratamiento.

### Escuche al solicitante y trate de entender sus inquietudes

- Escucha usted atentamente a Bakary y le hace preguntas sobre el amigo y su situación en Italia. Anota las inquietudes de Bakary y reflexiona sobre ellas.
- Por el relato que cuenta Bakary, usted entiende que el amigo está viviendo ilegalmente en Italia y se esconde de las autoridades. Le explica a Bakary que ha comprendido su preocupación.

### Gestione las expectativas: llegada al Estado miembro responsable

- Le explica a Bakary que, como solicitante de protección internacional, tiene derecho a acceder a alojamiento y comida.
- También tendrá derecho a asistencia sanitaria, y le muestra el formulario normalizado que se usa para el intercambio de datos de salud antes de un traslado de Dublín. El de Bakary se ha transmitido ya a las autoridades italianas.

### Observe y responda al lenguaje corporal

- Observa el lenguaje corporal de Bakary y ve que parece menos nervioso. Le asegura que todo va a salir bien. Le facilita una copia de estos documentos a Bakary y le indica que también tendrá derecho a un representante legal, a sus expensas, que pueda ayudarle con el proceso en Italia, y que tiene derecho a información jurídica y procesal gratuita en los procedimientos en primera instancia.

### Verifique la comprensión

- Le pregunta a Bakary si ha entendido toda la información y si tiene alguna pregunta. También le pregunta si ahora le apetece ir a Italia. Le indica asimismo que si tiene alguna otra duda, vuelva a ponerse en contacto con usted. Bakary dice que ahora está relajado y le agradece su ayuda.

## 4. Ideas erróneas comunes y discursos alternativos

El sistema de Dublín es bastante complejo y depende de la cooperación entre autoridades de diferentes Estados miembros para su aplicación práctica. Como se ha establecido en esta guía en los capítulos anteriores, hay muchos agentes, en todos los Estados miembros, que participan en el suministro de información sobre el sistema de Dublín. Estos factores, combinados con los rumores y el intercambio de información entre los solicitantes, ya sea en persona, ya sea a través de las redes sociales, pueden hacer que la información que tengan sobre el funcionamiento del sistema sea incorrecta o engañosa.

En el presente capítulo se examinan algunas de las ideas erróneas habituales que ha de tener presente, junto con **discursos alternativos** que le permitan garantizar que los solicitantes reciben información precisa sobre estos temas. Tenga en cuenta que no debe esperar a que se produzca una idea errónea, sino tratar de ser previsor y asegurarse de que el solicitante ha comprendido correctamente los elementos en cuestión.

### Ideas erróneas relacionadas con la determinación del Estado miembro responsable

#### Dublín significa volver a casa

El Reglamento de Dublín III significa el traslado directo al país de origen.

- Debe dejar claros los objetivos del Reglamento de Dublín III y sus principios básicos. Algunos Estados miembros pueden parecer «puertos de retorno» simplemente por su ubicación geográfica o incluso por acontecimientos históricos. Si habla con el solicitante antes de la entrevista del sistema de Dublín, es especialmente importante que le explique las etapas del procedimiento, incluido el que está en curso en ese momento. Asegúrese de que el solicitante comprende que los trasladados con arreglo al Reglamento de Dublín solo se producen entre Estados miembros y que todos ellos se rigen por normas comunes para satisfacer las necesidades básicas de protección internacional.

#### Las autoridades utilizan nuestra información en nuestra contra

Las autoridades nacionales interrogan a los solicitantes y recopilan información con el fin de utilizarla en contra de ellos.

- Explique que el procedimiento de Dublín no es una herramienta para devolver a los solicitantes a sus países de origen. Asegúrese de que aclara al solicitante qué función desempeña usted y para quién trabaja. Explique por qué se recopila la información. La recogida de información tiene por objeto proporcionar la ayuda y asistencia que el solicitante necesita, así como una determinación correcta del Estado miembro responsable. La desconfianza en las autoridades genera conductas reservadas y complica el procedimiento.

**Sin documento de identidad no hay traslado**

Si el solicitante no dispone de sus documentos de identidad no podrá ser trasladado al Estado miembro responsable.

- Explique que los documentos de identidad pueden ser útiles para establecer lazos familiares, por ejemplo, y para determinar el Estado miembro responsable. El traslado del solicitante a otro Estado miembro sigue siendo posible aunque las autoridades del Estado miembro no dispongan de sus documentos de identidad.

**Dublín sirve solo para la reagrupación familiar**

El Reglamento de Dublín III se aplica únicamente a la reagrupación de las familias.

- Aclare que la determinación del Estado miembro responsable de examinar una solicitud es el objetivo principal del Reglamento de Dublín III, así como los criterios que se utilizan.

**El sistema de Dublín se aplica a los beneficiarios de protección**

El Reglamento de Dublín III se aplica también a las personas a las que se ha concedido protección internacional.

- Explique que el Reglamento de Dublín III no es aplicable a las personas que ya han recibido protección internacional en otro Estado miembro. No obstante, esto no significa que el beneficiario de la protección internacional tenga un derecho ilimitado a viajar o residir en otros Estados miembros.

**Como mis hermanos viven aquí, puedo quedarme automáticamente**

Mis hermanos ya viven en el Estado miembro en el que estoy en este momento, por lo que este Estado miembro es responsable, con independencia de lo que haya sucedido.

- Explique el procedimiento de Dublín y, en particular, los criterios familiares pertinentes.

**El plazo comienza cuando facilito información a las autoridades**

El plazo para que la unidad de Dublín solicite a otro Estado miembro que se haga cargo de mi solicitud empieza cuando yo (el solicitante) facilito a las autoridades la información que demuestra dónde se encuentran los miembros de mi familia.

- Informe al solicitante de que los plazos establecidos en el Reglamento de Dublín se calculan a partir de la fecha de presentación de la solicitud. Indique al solicitante cuál es la fecha de presentación en su caso y cuándo vencen los respectivos plazos.

## Ideas erróneas en relación con los aspectos organizativos

### Autoridades y tribunales son lo mismo

No hay diferencia entre las autoridades que se encargan de los casos de asilo y los tribunales.

- Explique lo que significa la oportunidad de obtener una tutela judicial efectiva ante un órgano jurisdiccional y la diferencia entre una autoridad y los tribunales. Recuerde que en países de todo el mundo donde la independencia judicial es débil o inexistente, el concepto de tribunales independientes puede necesitar alguna aclaración. Explique que el solicitante tendrá acceso a asistencia jurídica durante el procedimiento judicial.

### Solo los Estados de la UE forman parte de Dublín

Solo los Estados miembros de la Unión Europea forman parte del sistema de Dublín.

- En realidad, todos los Estados miembros de la Unión Europea forman parte del sistema de Dublín, pero este también incluye cuatro países asociados: Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza.

### Todos los países europeos forman parte de Dublín

Todos los países europeos forman parte del sistema de Dublín.

- Aunque es cierto que todos los Estados miembros de la Unión Europea, así como cuatro países asociados (Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza), forman parte del sistema de Dublín, hay varios países europeos, en especial de los Balcanes occidentales, que no forman parte del sistema de Dublín. El Reino Unido, desde su retirada de la Unión Europea, ya no forma parte del sistema de Dublín.

## Ideas erróneas relacionadas con necesidades especiales

### Cuando cumpla dieciocho años me tratarán como a un adulto

En este momento soy menor de edad, pero estoy a punto de cumplir 18 años y luego me tratarán como a un adulto con arreglo al procedimiento de Dublín.

- Si el solicitante era menor de edad cuando presentó por primera vez una solicitud de protección en un Estado miembro, se le seguirá considerando menor de edad en relación con los criterios utilizados para determinar el Estado miembro responsable, aunque cumpla dieciocho años. Téngase en cuenta que esta disposición se aplica a los principales criterios de responsabilidad del capítulo III del Reglamento de Dublín III. En cambio, si se aplican la dependencia o el uso de la cláusula humanitaria, se tendrá en cuenta la edad del solicitante en ese momento. Aunque la determinación del Estado miembro responsable se basará en la edad del solicitante en el momento de la presentación de la solicitud, se le podría considerar como adulto con respecto a determinadas garantías de procedimiento, así como a aspectos prácticos durante un traslado, por ejemplo.

## 5. Ideas inspiradoras: otros canales de información

Mantener el contacto con el solicitante durante todo el procedimiento de Dublín es importante para poder recopilar todas las pruebas disponibles directa o indirectamente, cumplir los plazos, determinar el Estado miembro responsable y organizar el traslado. Garantizar que el solicitante reciba respuestas a sus preguntas durante todo este tiempo también es un elemento importante para reducir el estrés, fomentar la confianza en las autoridades y garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

En este capítulo se ofrecen ideas y consejos inspiradores sobre las distintas formas en que las autoridades de los Estados miembros pueden mantenerse en contacto con el solicitante o ser accesibles para él durante el procedimiento de Dublín, y los aspectos que podrían considerarse para las distintas opciones.

### 5.1 Poder localizar al solicitante o ponerse en contacto con él

Informar a un solicitante lo antes posible de que sus datos de contacto y su ubicación actual han de ser exactos, estar disponibles para las autoridades y renovarse después de cada cambio puede facilitar el contacto con él. Explicar al solicitante por qué las autoridades necesitan poder ponerse en contacto con él también podría ayudar a garantizar que comprenda por qué es importante que facilite esta información. Es preciso, asimismo, facilitar al solicitante una forma sencilla de ponerse en contacto con las autoridades para que suministre información actualizada en caso necesario.

El modo en que cada Estado miembro mantiene contacto con los solicitantes dependerá de la estructura de la autoridad nacional competente, del modo en que se dé alojamiento a los solicitantes, del personal disponible, del equipo técnico y de los recursos.

También cabe señalar que algunos solicitantes no tienen acceso a un teléfono móvil, y menos aún a uno con acceso a Internet, correo electrónico, redes sociales o aplicaciones. La búsqueda de métodos prácticos para superar estos obstáculos a la comunicación entre autoridades y solicitantes también puede contribuir a facilitar el contacto.

### 5.2 Contacto directo adicional entre el solicitante y la autoridad

Permitir que el solicitante pida una reunión con las autoridades responsables de su procedimiento de Dublín podría ser una forma de intercambiar información adicional y responder a las preguntas que tenga. Las reuniones organizadas tanto en formato presencial en las instalaciones de la autoridad como por medios digitales probablemente requerirán la presencia de intérpretes. Esto permitirá al solicitante expresarse plena y adecuadamente ante las autoridades. Al planificar una reunión ha de prestarse atención a las necesidades especiales que pueda tener el solicitante. Esto requeriría, por tanto, cierto grado de planificación y programación, y podría exigir bastantes recursos.

Otra cuestión que debe considerarse si se ofrece esta posibilidad a los solicitantes es si la persona que representa a la autoridad en estas reuniones tendrá acceso al expediente del solicitante y lo conocerá. Esto determinaría si el solicitante puede formular principalmente preguntas de carácter general u otras directamente relacionadas con su caso.

Encontrará más información sobre este tema en el [capítulo 2. Metodologías para facilitar información](#).

### *Reuniones presenciales con las autoridades*



Brindar al solicitante la oportunidad de reunirse en persona en las instalaciones de la autoridad o del centro de acogida puede ser una forma de mantener el contacto durante el procedimiento de Dublín. Es probable que una reunión personal breve sea suficiente para intercambiar información sobre el caso, permitir al solicitante presentar pruebas adicionales o aclarar cualquier incoherencia. Durante la estancia del solicitante en las instalaciones de la autoridad, la utilización de vídeos y otros materiales audiovisuales podría aportar información adicional. Naturalmente, estas reuniones presenciales también requieren que el solicitante pueda llegar a las dependencias de la autoridad. La instalación de servicios de asistencia técnica en los centros regionales en los que muchos solicitantes se alojan podría ser una forma de atenuar los problemas relacionados con la distancia respecto a la autoridad central.

#### **Ejemplo práctico**

Una forma de organizar estas reuniones presenciales es ofrecer días y horarios específicos (por ejemplo, todos los jueves de 10 a 11 de la mañana) para facilitar información. Tal vez los solicitantes no se atrevan a pedir cita para una reunión personal, ya que puede resultar intimidante. Los tramos horarios específicos les dan un poco más de libertad y flexibilidad, ya que les permiten decidir ir de manera espontánea. La información sobre estos tramos horarios puede facilitarse a los solicitantes cuando presenten su solicitud de protección internacional. También deberá haber intérpretes disponibles.

### *Reuniones digitales con las autoridades*



Permitir la organización de reuniones digitales es una forma de superar algunas de las dificultades prácticas asociadas a las reuniones presenciales tradicionales. Este tipo de reuniones podrían organizarse por teléfono o por videoconferencia, en función de las soluciones técnicas disponibles. Como se describe en el [capítulo 2. Metodologías para facilitar información](#), también hay algunos problemas que deben tenerse en cuenta en relación con el suministro de información verbal en reuniones digitales. Cabe señalar asimismo que las soluciones digitales requieren que los solicitantes tengan acceso a dispositivos que les permitan interactuar con las autoridades o que puedan acceder a ellos en un centro de acogida, por ejemplo.

Si se llama a los solicitantes a través de números de teléfono privados del personal de las autoridades, que puedan identificarse y guardarse, el solicitante o su red de apoyo podrían intentar volver a llamar más tarde para plantear cualquier duda, aunque no esté relacionada con el procedimiento de Dublín. Durante estas llamadas de seguimiento no programadas, es probable que no haya un intérprete disponible y que la persona que responda no tenga tiempo ni capacidad para responder preguntas, lo que podría resultar frustrante para los solicitantes. Por lo tanto, podría ser beneficioso, tanto para el personal de las autoridades como para los solicitantes, que hubiera un sistema estructurado y transparente que permitiera que los solicitantes plantearan a las autoridades sus dudas. De este modo, los solicitantes serían conscientes de las limitaciones prácticas, como, por ejemplo, la necesidad de concertar una cita.

### *Línea telefónica directa*



Destinar una línea telefónica directa para que los solicitantes planteen sus dudas es una manera eficaz de proporcionar información. El horario de servicio de esta línea puede adaptarse a los recursos disponibles en la autoridad y permite programar intérpretes en las lenguas más comunes habladas por los solicitantes. Otra posibilidad sería, por ejemplo, dedicar distintas horas de servicio a diferentes idiomas.

Una cuestión que ha de tenerse en cuenta en este contexto es el tipo de información que se facilitaría a través de dicha línea directa, por ejemplo, si se dedicaría principalmente a facilitar información de carácter general o si los solicitantes también podrían acceder, en caso necesario, a funcionarios competentes para el examen de los casos que puedan responder a preguntas relacionadas con su situación concreta.

### *Correo electrónico*



Brindar al solicitante la oportunidad de comunicarse con la autoridad por correo electrónico podría ser una solución práctica para ambas partes. No obstante, las barreras lingüísticas y el acceso limitado a dispositivos digitales podrían dificultar esta opción. Las posibles formas de superar tales dificultades podrían implicar la prestación de ayuda para plantear estas dudas por parte de los propios centros de acogida o por las organizaciones de la sociedad civil.

Proporcionar a los solicitantes una respuesta automática es una manera fácil de que la autoridad también pueda recordarles que deben suministrar información para identificarlos. De este modo, el solicitante podrá facilitar sin demora cualquier información que falte.

## **5.3 Proporcionar acceso digital a la información**

Permitir a los solicitantes acceder en línea a la información sobre el procedimiento de Dublín también puede ser una forma eficaz de mantenerlos informados. En la medida en que las autoridades ofrezcan vías para que el solicitante se ponga en contacto con ellas para plantear sus dudas, también podrán facilitarse los datos de contacto, junto con instrucciones prácticas. Las autoridades podrían considerar la posibilidad de facilitar el acceso a esta información también a través de dispositivos móviles. Cabe señalar que tal suministro de información supone un nivel de alfabetización digital y de acceso a dispositivos digitales del que tal vez no dispongan todos los solicitantes. En este contexto, un ejemplo de herramienta digital que puede utilizarse son los vídeos o animaciones creados para explicar el procedimiento de Dublín.

### *Información facilitada en páginas web o aplicaciones digitales*

Reunir toda la información pertinente sobre el procedimiento de Dublín en un único lugar del sitio web de la autoridad competente es un modo de facilitar el acceso. También se puede ofrecer información a la que accedan los solicitantes en aplicaciones descargables, disponibles en diferentes lenguas. Estas aplicaciones también podrían ofrecer algunas posibilidades de interacción entre las autoridades y los solicitantes, en función de su complejidad. Cuando se facilita información utilizando, por ejemplo, folletos o carteles que incluyan un código QR, se puede redirigir al solicitante a sitios web pertinentes con información complementaria.

### Buena práctica

Las preguntas frecuentes (FAQ) pueden automatizarse utilizando lo que se conoce comúnmente como «*chatbots*» (robots que conversan con los usuarios) que dan respuesta a las preguntas más comunes de los solicitantes sobre el procedimiento de Dublín. Los *chatbots* pueden programarse en diferentes lenguas. Funcionan las 24 horas del día y los 7 días de la semana, en el momento y lugar que elija el solicitante. Podrían instalarse en espacios públicos de los centros de acogida o en la zona de espera del servicio de asilo.

### *Información en los canales de las redes sociales*

Las redes sociales de la unidad de Dublín podrían utilizarse para comunicar anuncios importantes, datos de contacto e información similar. Si la autoridad observa que entre los solicitantes circula información falsa sobre un tema concreto, las redes sociales también podrían utilizarse para publicar la información correcta.

## 6. Ideas inspiradoras: cooperación con la sociedad civil

La sociedad civil ha demostrado un sólido compromiso a la hora de prestar asistencia a los solicitantes de protección internacional y a los refugiados a su llegada, de garantizar el acceso a los derechos fundamentales, el alojamiento, la protección internacional y los servicios médicos y sociales, y de promover la integración a largo plazo. El modo en que los Estados miembros organizan su sistema de asilo y acogida, las diferencias en la disponibilidad de las organizaciones de la sociedad civil (OSC) establecidas y las consideraciones prácticas respecto a la naturaleza de los flujos migratorios afectarán a la cooperación entre las unidades de Dublín y las OSC que existan en los distintos Estados miembros. Aquí se presentan algunas ideas y prácticas que pueden servir de inspiración para diferentes acuerdos que promuevan la cooperación y la participación con la sociedad civil.

Varias partes del marco jurídico del SECA implican específicamente a la sociedad civil en el procedimiento de asilo.

### Disposiciones jurídicas relativas al papel de las OSC en el SECA

Varias partes del marco jurídico del SECA<sup>(4)</sup> implican específicamente a la sociedad civil en el procedimiento de asilo:

- Todos los solicitantes deben tener, entre otras cosas, oportunidad de ponerse en contacto con un representante del ACNUR y con organizaciones que presten asistencia jurídica o asesoramiento a los solicitantes de protección internacional [artículo 12, apartado 1, letra c), de la Directiva sobre procedimientos de asilo].
- Los solicitantes tienen la posibilidad de comunicarse con familiares, consejeros o asesores jurídicos, con personas que representen al ACNUR y a otras organizaciones y organismos nacionales/internacionales y no gubernamentales pertinentes [artículo 18, apartado 2, letra c), de la Directiva sobre las condiciones de acogida].
- Los Estados miembros podrán disponer que las organizaciones no gubernamentales, entre otras, faciliten de manera gratuita información jurídica y procedimental en los procedimientos en primera instancia (artículos 19 y 21, apartado 1, de la Directiva sobre procedimientos de asilo).
- Los Estados miembros podrán permitir que las ONG presten asistencia jurídica y representación legal a los solicitantes en todas las etapas del procedimiento (artículo 22, apartado 2, de la Directiva sobre procedimientos de asilo).
- Los Estados miembros velarán por que se proporcione a los solicitantes información sobre las organizaciones o grupos de personas que proporcionan asistencia jurídica específica y sobre las organizaciones que puedan ayudarlos o informarlos por lo que respecta a las condiciones de acogida disponibles, incluida la atención sanitaria (artículo 5, apartado 1, de la Directiva sobre las condiciones de acogida).

<sup>(4)</sup> Directiva sobre procedimientos de asilo: [Directiva 2013/32/EU](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre procedimientos comunes para la concesión o la retirada de la protección internacional (versión refundida); Directiva sobre las condiciones de acogida: [Directiva 2013/33/EU](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por la que se aprueban normas para la acogida de los solicitantes de protección internacional (refundición).

## 6.1 Facilitar datos de contacto de las organizaciones de la sociedad civil a los solicitantes

Un paso relativamente fácil que puede promover la participación de la sociedad civil es proporcionar a los solicitantes información sobre las OSC establecidas lo antes posible. Podría tratarse de, por ejemplo, información sobre los servicios que las distintas organizaciones prestan a los solicitantes, junto con los datos de contacto.

Los servicios pueden destacarse utilizando iconos/pictogramas explicativos y, si hay prospectos disponibles en diferentes lenguas habladas por los solicitantes, aumentaría su utilidad. Esta información también podría ponerse a disposición de los solicitantes mediante plataformas digitales, aplicaciones para teléfonos móviles, etc.

Los prospectos comunes elaborados por la Comisión Europea para informar a los solicitantes sobre el procedimiento de Dublín incluyen un espacio al final destinado a que cada país añada este tipo de información, que también puede destacarse y explicarse verbalmente a los solicitantes cuando se les faciliten los prospectos.

## 6.2 Cooperación en materia de unidad familiar

Las OSC colaboran en particular en relación con los casos de Dublín en los que un solicitante desea reunirse con un familiar que reside en otro Estado miembro. El Reglamento de Dublín III prevé esta cooperación, por ejemplo, en lo que atañe a la localización de familiares.

### Ejemplo práctico

En Grecia, como primer país de llegada, con muchos solicitantes repartidos por sus islas y una unidad de Dublín (UD) central en Atenas, la cooperación entre las OSC y la UD griega significa una gran ayuda, en particular, en los procedimientos de reagrupación familiar con arreglo al Reglamento de Dublín III.

Durante la etapa de selección del procedimiento de Dublín, la UD identifica las necesidades especiales de cada caso para localizar de inmediato a los solicitantes a través de sus representantes. Por lo general, las OSC también se ponen en contacto con la UD para garantizar que el caso se remite oportunamente a la UD.

Dependiendo de la ubicación del solicitante, la UD sabe qué OSC actúan en el campamento o refugio específico y puede ponerse fácilmente en contacto con ellas, por regla general en griego o inglés (sin necesidad de intérpretes). A continuación, las OSC proceden a localizar al solicitante para seguir evaluando las circunstancias del caso e informarle oportunamente de las medidas que deben adoptarse.

Las OSC ayudan al solicitante a recopilar la documentación necesaria, traducen los documentos con sus propios intérpretes, organizan sesiones para recopilar más pruebas, facilitan la concertación de citas, presentan los documentos a la autoridad competente, notifican al solicitante si el Estado miembro requerido rechaza una petición de toma a cargo y le recuerdan los plazos que tiene que cumplir.

En el caso de solicitantes que no viven en un campamento y que necesitan más ayuda en relación con su caso de Dublín, la Oficina de Asilo regional responsable les proporciona una lista de OSC (incluidas en un registro nacional). También se les facilita un prospecto que contiene los requisitos específicos relacionados con la unidad familiar en virtud del procedimiento de Dublín del Estado miembro en el que residen los familiares del solicitante. De este modo, en el momento del registro se informa oportunamente al solicitante de que tienen que recopilar los documentos necesarios (por ejemplo, documentos familiares, traducciones, documentos médicos, etc.).

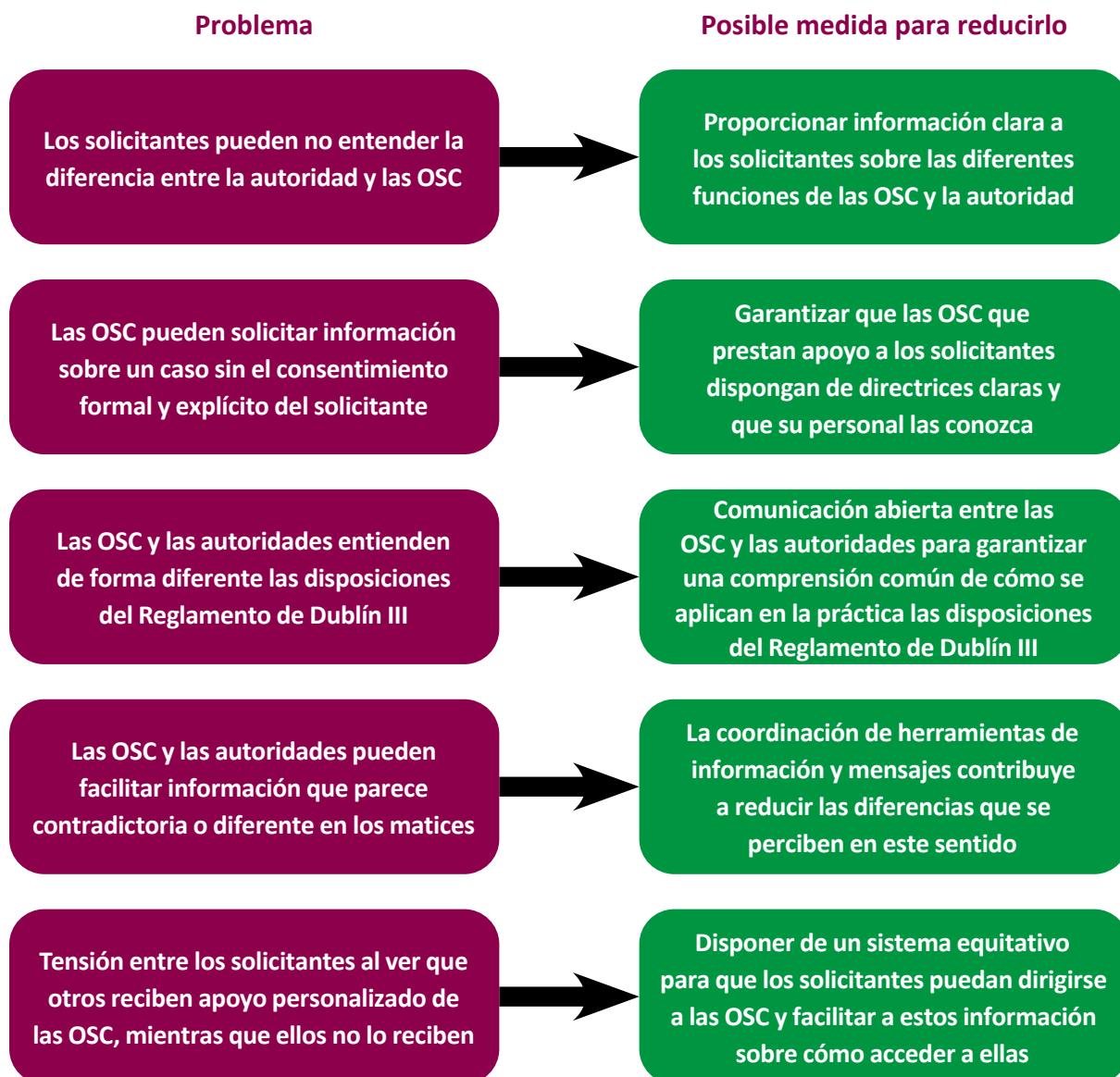
La unidad de Dublín griega también ha cooperado con el ACNUR, la EASO, la OIM y diversas OSC en la elaboración y utilización de un formulario de evaluación del interés superior del menor con el fin de aplicar el Reglamento de Dublín III<sup>(5)</sup>.

### 6.3 Reducir los problemas en colaboración con la sociedad civil

Aunque la cooperación entre las unidades de Dublín y la sociedad civil aporta beneficios tanto a las autoridades como a los solicitantes, es importante reflexionar sobre los problemas que pueden plantearse. Las autoridades en materia de asilo y las OSC desempeñan funciones diferentes y tienen distintas responsabilidades, y es importante que estén claras tanto para las partes interesadas como para los solicitantes.

---

<sup>(5)</sup> Para más información, consulte el informe del Consejo de Europa «[Family reunification for refugee and migrant children](#)», págs. 70-71.



# Anexo I. Listas de control

## 1. De carácter metodológico

<b>Lista de control: preparación para una sesión de información verbal</b>
<b>Objeto de la información</b>
<input type="checkbox"/> Compruebe que se comunica al solicitante la información exacta en la etapa concreta de suministro de información.
<input type="checkbox"/> Familiarícese con los aspectos pertinentes del sistema de Dublín en relación con el caso para ajustar los puntos principales de la información facilitada a las necesidades y circunstancias individuales del solicitante.
<b>Herramientas y productos de información</b>
<input type="checkbox"/> Asegúrese de tener a mano todos los materiales que desee repartir y otras herramientas (en las versiones lingüísticas correctas).
<input type="checkbox"/> Prepare fuentes adicionales para consultar información en caso de que el solicitante solicite más información.
<input type="checkbox"/> Tenga una lista de referencias a las que el solicitante pueda recurrir para recibir el apoyo adicional necesario.
<b>Planificación práctica</b>
<input type="checkbox"/> Si la sesión es presencial, procure que el lugar en el que va a facilitar información le permita generar confianza y mantener una conversación tranquila con el solicitante.
<input type="checkbox"/> Si la sesión es en línea, asegúrese de que la configuración tecnológica funciona bien y de que podrán comunicarse bien entre sí.
<input type="checkbox"/> Asegúrese de disponer de un intérprete.

## 2. Etapas del procedimiento

<b>Lista de control: información clave en el contacto inicial</b>	
<b>Aspectos básicos del sistema de Dublín y del SECA</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> El procedimiento de Dublín es un sistema europeo utilizado para determinar qué Estado miembro será responsable de la solicitud de protección internacional de un solicitante.</li><li><input type="checkbox"/> El solicitante no puede elegir qué Estado miembro será responsable del examen de su solicitud. Solo un Estado miembro será responsable.</li><li><input type="checkbox"/> Todos los Estados miembros están sujetos a las mismas normas mínimas acordadas a escala europea (derechos fundamentales, alojamiento y otras necesidades básicas).</li><li><input type="checkbox"/> Derechos y obligaciones del solicitante, incluida la obligación de cooperar con las autoridades.</li><li><input type="checkbox"/> Darse a la fuga o dañar los documentos no beneficiará el procedimiento y no ayudará al solicitante a evitar el proceso de determinación.</li></ul>	
<b>Información básica sobre la unidad familiar</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Si un solicitante tiene familiares que residan en otro Estado miembro, el procedimiento de Dublín puede utilizarse para reagruparlos.</li><li><input type="checkbox"/> ¿Quién se considera miembro de la familia y pariente en el procedimiento de Dublín (véase el <a href="#">anexo II. Posibilidades de reagrupación familiar</a>)?</li><li><input type="checkbox"/> Si el solicitante y sus familiares desean reunirse nuevamente, tendrán que manifestarlo por escrito.</li><li><input type="checkbox"/> Es muy importante que el solicitante informe a las autoridades de la ubicación de cualquier familiar o pariente.</li><li><input type="checkbox"/> El solicitante debe presentar cualquier prueba que pueda servir para demostrar los lazos familiares.</li><li><input type="checkbox"/> El concepto de dependencia (véase el <a href="#">anexo II. Posibilidades de reagrupación familiar</a>).</li></ul>	
<b>Residencia o entrada</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> El hecho de que el solicitante no tenga familiares en otros Estados miembros, un permiso de residencia expedido, un visado, un registro de cruce de frontera o una estancia en un país específico puede incidir en cuál será el país responsable.</li><li><input type="checkbox"/> Si el solicitante tiene documentos o elementos que puedan servir como indicio o prueba en relación con su entrada, estancia o residencia, debe presentarlos a las autoridades.</li></ul>	
<b>Menores de edad</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> El interés superior del menor es una consideración primordial de los Estados miembros al aplicar el Reglamento de Dublín III.</li><li><input type="checkbox"/> Los menores no acompañados no tienen que dar su consentimiento por escrito.</li><li><input type="checkbox"/> Un menor no acompañado tiene derecho a un representante.</li></ul>	

### **Lista de control: información clave sobre la toma de huellas dactilares**

#### **Asegúrese de que el solicitante entiende lo que es una huella dactilar**

- Todos tenemos huellas dactilares únicas y se pueden utilizar imágenes de estas para identificarnos.

#### **¿A quién se debe tomar las huellas dactilares?**

- La toma de huellas dactilares es obligatoria para las personas de catorce años o más que soliciten protección internacional en Europa, que sean detenidas con ocasión del cruce irregular de una frontera exterior o que se encuentren en situación irregular en el territorio de un Estado miembro.
- Las huellas dactilares han de tomarse y comprobarse aunque el solicitante tenga familiares o parientes en otro Estado miembro con los que desee reunirse.

#### **¿Qué se hace con las huellas dactilares de los solicitantes?**

- Las huellas dactilares se transmitirán a «Eurodac».
- Eurodac es una base de datos de huellas dactilares de la UE que permite a los Estados miembros comparar las huellas dactilares de los solicitantes de protección internacional.
- Las autoridades comprobarán las huellas dactilares para saber si el solicitante ha solicitado anteriormente protección internacional o si ha sido detenido con ocasión del cruce irregular de las fronteras exteriores de la UE.
- Las huellas dactilares también pueden cotejarse con el Sistema de Información de Visados, una base de datos que contiene información sobre los visados concedidos dentro del espacio Schengen.

#### **¿Qué se almacenará y durante cuánto tiempo?**

- Diez huellas dactilares (digitales), el sexo del solicitante, el país que realiza la toma de huellas dactilares, y el lugar y la fecha de la solicitud de protección internacional (si procede).
- Las huellas dactilares se conservarán durante diez años (en el caso de solicitudes de protección internacional) o durante dieciocho meses (si se trata de un cruce irregular de fronteras).
- El sistema elimina automáticamente los datos después de este tiempo.

#### **¿Quién puede acceder a las huellas dactilares del solicitante?**

- Las autoridades que determinan qué Estado miembro será responsable del examen de la solicitud de protección internacional.
- La policía y la Oficina Europea de Policía (Europol) pueden acceder, con condiciones estrictas, a los datos si están investigando delitos graves.
- La información nunca se compartirá con el país de origen del solicitante.

#### **¿Cuáles son los derechos de los solicitantes?**

- El solicitante tiene derecho a acceder a los datos.
- El solicitante tiene derecho a obtener una copia de los datos.
- El solicitante tiene derecho a corregir y eliminar los datos si son erróneos.

### **Lista de control: información clave durante la presentación de la solicitud y la entrevista personal en el sistema de Dublín**

#### **Información básica sobre el sistema de Dublín**

- El ámbito territorial del Reglamento de Dublín III abarca 31 países.
- El procedimiento de Dublín establece qué país único es responsable de examinar la solicitud de protección internacional de un solicitante. El solicitante podrá ser trasladado de un país a otro país que es responsable del examen de la solicitud.
- El Reglamento de Dublín III tiene por objeto garantizar que una solicitud de protección internacional sea examinada en función de sus características concretas por un Estado miembro. Garantiza que el solicitante no presente múltiples solicitudes en varios países con el fin de prolongar su estancia en los países que aplican el sistema de Dublín.
- Hasta que se decida qué país es responsable de examinar la solicitud de un solicitante, las autoridades no tendrán en cuenta los detalles de la solicitud.
- Plazos aplicables (véase el [anexo III. Plazos en el Reglamento de Dublín III](#)).

#### **Criterios de responsabilidad**

- Son los criterios para determinar el Estado miembro responsable y la jerarquía de tales criterios.
- Si el solicitante no desea reunirse con miembros de su familia en otro Estado miembro, la solicitud no se tramitará necesariamente en el lugar donde resida el solicitante en ese momento. Podría ser otro Estado miembro el que se determine como responsable en función de los demás criterios.

#### **Proporcionar indicios y pruebas a las autoridades**

- Importancia de facilitar a las autoridades toda la información de la que disponga el solicitante sobre la presencia de cualquier familiar o pariente en cualquiera de los países del sistema de Dublín.
- Importancia de facilitar cualquier otra información que pueda ser pertinente para determinar el país responsable del examen de la solicitud de protección internacional.
- El solicitante también debe proporcionar cualquier documento o escrito en el que haya información relevante.
- La cooperación con las autoridades redonda en beneficio tanto de estas como del solicitante.

#### **Necesidades especiales**

- Explique al solicitante qué son las necesidades especiales, la ayuda disponible, qué organizaciones o autoridades son responsables de prestar dichos servicios y cómo puede acceder a ellas.
- Es preciso pedir proactivamente al solicitante que informe a las autoridades de cualquier necesidad especial que pueda tener.

### **Lista de control: notificación al solicitante de la decisión de traslado**

#### **Explicar la decisión y las razones subyacentes**

- Aclare por qué y en función de qué criterios se ha determinado que otro Estado miembro es responsable del examen de su solicitud de protección internacional.
- El examen se realizará una vez que el solicitante haya sido trasladado al Estado miembro responsable.

#### **Normas comunes en toda Europa**

- Todos los Estados miembros están obligados a aplicar las normas mínimas establecidas en las disposiciones del SECA, o normas nacionales similares relativas a los derechos del solicitante en aspectos como el alojamiento y otras necesidades básicas.
- El solicitante tendrá acceso a una audiencia imparcial en relación con su solicitud de protección internacional en el Estado miembro responsable.

#### **Recursos disponibles**

- Pregunte al solicitante si desea impugnar la decisión de traslado para obtener información sobre la posible continuación del caso.
- Proporcione información sobre los recursos jurídicos disponibles.
- Indique los plazos aplicables, incluido el derecho a solicitar un efecto suspensivo, cuando proceda.
- Deje claro al solicitante que, si no recurre la decisión, esta será aplicable al vencimiento de los plazos.

#### **Asistencia letrada**

- Recuerde al solicitante su derecho a recibir asistencia jurídica.
- Datos de contacto de las personas o entidades que pueden prestar dicha asistencia jurídica.
- Pasos prácticos necesarios para recibir dicha asistencia.

#### **Circunstancias prácticas del traslado**

- Plazos para realizar el traslado.
- Calendario de las próximas reuniones (si es posible).
- Dónde y en qué fecha debe personarse el solicitante en el Estado miembro receptor.
- Importancia de cooperar con las autoridades y posibles consecuencias de no hacerlo.

### **Lista de control: información clave que debe facilitarse al preparar un traslado**

#### **Circunstancias prácticas del traslado**

- Facilite cuanto antes tantos detalles prácticos como sea posible sobre las disposiciones relativas al traslado.
- Consejos prácticos sobre qué llevar en el equipaje de mano para el traslado.
- Recuerde al solicitante que va a ser trasladado a un país sujeto a las mismas normas mínimas de protección.

### 3. Criterios de Dublín

#### **Lista de control: suministro de información sobre los criterios de responsabilidad del Reglamento de Dublín III**

##### **Miembros de la familia para solicitantes adultos**

- Cónyuge o pareja de hecho con una relación estable.
- Cualquier menor de dieciocho años.

##### **Miembros de la familia y parientes para menores no acompañados**

- Progenitores
- Un adulto responsable del menor
- Hermanas/os
- Tías/os
- Abuelas/os

##### **Criterios generales de responsabilidad que se asignan en función de criterios familiares**

- Las personas con las que el solicitante desea reunirse han de encontrarse en el Estado miembro como solicitantes o beneficiarios de protección internacional. En el caso de menores no acompañados, estas personas deben encontrarse legalmente en el Estado miembro.
- El solicitante no tiene que reunirse con un familiar con el que no desea reunirse.
- La persona con la que desea reunirse también debe dar su consentimiento por escrito.

##### **Interés superior de los menores no acompañados**

- Explique la finalidad de la evaluación del interés superior del menor y lo que implica.
- Un traslado a otro Estado miembro con arreglo al Reglamento de Dublín III solo puede producirse si redunda en el interés superior del menor.
- El Estado miembro encargado de la determinación evalúa lo que redunda en el interés superior del menor en cooperación con el otro Estado miembro.

#### **Cuando los miembros de la familia o hermanos/as menores solteros/as presenten solicitudes de protección internacional en el mismo Estado miembro simultáneamente y cuando la aplicación de los criterios establecidos en el Reglamento de Dublín III dé lugar a su separación, el Estado miembro responsable se determinará sobre la base de lo siguiente**

- El Estado miembro al que los criterios designen responsable de hacerse cargo del mayor número de ellos.
- En su defecto, el Estado miembro al que los criterios designen responsable del examen de la solicitud del de mayor edad.

##### **Documentos de residencia y visados**

- La concesión de un documento de residencia o un visado al solicitante puede ser importante para establecer el Estado miembro responsable.

**Los documentos de residencia no afectan a la determinación del Estado miembro responsable si se expediten durante el periodo necesario para llevar a cabo lo siguiente**

- Determinar el Estado miembro responsable para examinar una solicitud de protección internacional.
- Examinar una solicitud de protección internacional.
- Examinar una solicitud de permiso de residencia.

**En cuanto al criterio relativo a la entrada, debe explicarse**

- Que es de aplicación si no concurren el resto de criterios, como lazos familiares, residencia previa, visados, etc.
- Qué constituye una entrada irregular.
- Que esta responsabilidad concluye a los doce meses de la fecha en la que se produjo el cruce irregular de fronteras.

**En relación con la dispensa de la obligación de visado, debe tenerse en cuenta**

- Que es importante comunicar a las autoridades si se ha permitido al solicitante entrar legalmente en el territorio de los Estados miembros sin visado.

**En relación con las solicitudes en la zona de tránsito internacional de un aeropuerto**

- Es importante informar a las autoridades si el solicitante presentó la solicitud de protección internacional al llegar al aeropuerto.

**Lista de control: suministro de información sobre dependencia**

**Se puede tener en cuenta la dependencia si**

- El solicitante depende de la asistencia de su hijo/a, hermano/a o padre/madre que reside legalmente en uno de los Estados miembros.
- El hijo/a, hermano/a o parente del solicitante depende de la asistencia de este.

**Criterios generales de responsabilidad que se asignan en función de la dependencia**

- Los lazos familiares existían ya en el país de origen.
- El solicitante y el familiar/parente manifiestan por escrito que ambos desean reunirse.
- El/la menor, hermano/a o parente es capaz de cuidar de la persona dependiente.

**El Reglamento de Dublín III enumera las siguientes razones de una posible dependencia**

- Embarazo
- Hijo/a recién nacido/a
- Enfermedad grave
- Discapacidad grave
- Vejez

### **Lista de control: suministro de información sobre las cláusulas discrecionales**

#### **General considerations when providing information**

- Explain to the applicant that for a transfer to be possible under this clause it requires not only a request from the determining Member State but also an acceptance from the requested Member State.
- Take particular care to manage the expectations of applicants when providing information on these provisions.

#### **With regards to the sovereignty clause (Article 17(1) Dublin III regulation)**

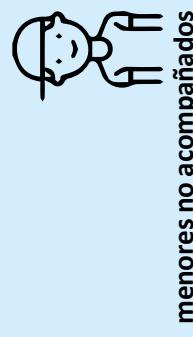
- A Member State may decide to assume the responsibility to examine an application for international protection that has been lodged with it even though it is not its responsibility under the criteria laid down in the Dublin III regulation.

#### **A request to apply the humanitarian clause (Article 17(2) Dublin III regulation) can be submitted to another Member State**

- Before a first instance decision on the substance of that application.
- To bring together any family relations on humanitarian grounds based in particular on family or cultural considerations, even where that other Member State is not responsible under the criteria laid down in the articles relating to family and dependency.
- If both parties consent to this procedure.

## Anexo II. Posibilidades de reagrupación familiar

Serie de guías prácticas | Suministro de información en el procedimiento de Dublín



### menores no acompañados

reagrupación con  
miembros de la familia o  
hermanos/as

Artículo 8, apartado 1, del  
Reglamento de Dublín III

- Los MNA pueden reunirse **con un miembro de la familia** (padre/madre o hermanos/as en otro Estado miembro)
- El familiar ha de **encontrarse legalmente allí**
- La familia ya existía en el país de origen
- Esta reagrupación debe redundar en el **interés superior del menor**

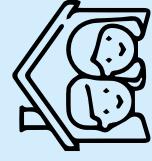


### menores no acompañados

reagrupación con  
parientes

Artículo 8, apartado 2, del  
Reglamento de Dublín III

- Los MNA pueden reunirse **con un pariente** (tío/a o abuelo/a) en otro Estado miembro
- El pariente ha de **encontrarse legalmente allí**
- El familiar debe poder **ocuparse del MNA**
- Esta reagrupación debe redundar en el **interés superior del menor**

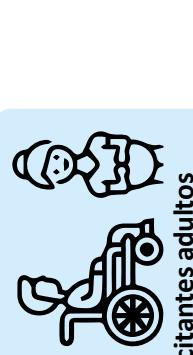


### solicitantes adultos

reagrupación con un  
solicitante de protección  
internacional

Artículo 10 del Reglamento de  
Dublín III

- El solicitante puede reunirse **con un miembro de la familia** [véase el artículo 2, letra g), del Reglamento de Dublín III] que sea **solicitante de protección internacional en otro Estado miembro** y que aún no ha recibido una decisión sobre su solicitud
- Es necesario que tanto el solicitante como el miembro de la familia manifiesten su **consentimiento por escrito**



### solicitantes adultos

en situación de  
dependencia

Artículo 16 del Reglamento de  
Dublín III

- El solicitante y un hijo/a, hermano/a o padre/madre pueden reunirse en otro Estado miembro
- Si el solicitante **depende de la asistencia de estas personas**, o viceversa
- Se necesita asistencia por embarazo, niño/a recién nacido/a, enfermedad grave, discapacidad grave o edad avanzada
- El/a niño/a, el/la hermano/a o el/la madre deben tener **residencia legal y los lazos familiares debían existir ya en el país de origen**
- Es necesario que todas las personas interesadas manifiesten su **consentimiento por escrito**

## Anexo III. Plazos que establece el Reglamento de Dublín III

### Plazos en caso de registrarse una respuesta positiva de Eurodac

Envío de petición  
de toma a cargo  
(2 meses)

Respuesta a  
petición de toma  
a cargo (2 meses)

Envío de petición  
de readmisión  
(2 meses)

Respuesta a  
petición de  
readmisión  
(2 semanas)

### Plazos en caso de registrarse una respuesta negativa de Eurodac

Envío de petición  
de toma a cargo  
(3 meses)

Respuesta a  
petición de toma  
a cargo (2 meses)

Envío de petición  
de readmisión  
(3 meses)

Respuesta a  
petición de  
readmisión  
(1 mes)

### Plazos en relación con el traslado

Ordinario  
(6 meses)

Solicitante  
está internado  
(12 meses)

Solicitante se ha  
dado a la fuga  
(18 meses)

## Anexo IV. Preguntas frecuentes

En este capítulo se presentan preguntas o afirmaciones relacionadas con el procedimiento de Dublín que suelen formular los solicitantes, acompañadas de sugerencias de respuestas.

Téngase en cuenta que no todas las preguntas del siguiente apartado serán comunes en todos los Estados miembros, ya que estos se enfrentan a dificultades diferentes según su ubicación geográfica y otras variables.

<b>1. Unidad familiar</b>	
<a href="#">1.1</a>	Quiero reunirme con la persona X en el país Y, ¿pueden ayudarme?
<a href="#">1.2</a>	¿Con quién puedo reagruparme?
<a href="#">1.3</a>	¿Por qué no puedo reunirme con mis hijos/as adultos/as?
<a href="#">1.4</a>	¿Qué tipo de información necesito para demostrar que tengo lazos familiares?
<a href="#">1.5</a>	Perdí mis documentos durante el viaje, ¿cómo puedo aportar pruebas de los lazos familiares?
<a href="#">1.6</a>	Si aún no he solicitado la protección internacional, ¿puedo reunirme con mi familia?
<a href="#">1.7</a>	He recibido una resolución en primera instancia, ¿puedo reunirme aún con mi familia en otro Estado miembro?

<b>2. Determinación del Estado miembro responsable</b>	
<a href="#">2.1</a>	¿Qué sucederá después de la entrevista del sistema de Dublín?
<a href="#">2.2</a>	Puede que tenga un visado del país X, pero nunca quise ir a este país y nunca lo visité de camino hacia aquí. ¿Por qué iba a ser ese país el responsable de mi solicitud?
<a href="#">2.3</a>	¿Qué ocurre si el otro Estado miembro rechaza la petición de hacerse cargo de mi solicitud?
<a href="#">2.4</a>	A nadie parece importarle aquí por qué tuve que dejar mi país para pedir protección, ¿por qué no me hacen preguntas sobre lo que me pasó en mi país?
<a href="#">2.5</a>	Ya no seré menor de edad cuando ustedes envíen la petición, ¿es un problema?

<b>3. Plazos y espera</b>	
<a href="#">3.1</a>	¿Cuánto tiempo tengo que esperar hasta que se decida qué Estado miembro será responsable de mi solicitud?
<a href="#">3.2</a>	¿Cuándo enviarán la petición al otro país para que se haga cargo de mi solicitud? ¿Cómo se cuentan los plazos?
<a href="#">3.3</a>	¿Cómo se cuenta el plazo de traslado de seis meses?
<a href="#">3.4</a>	¿Cuánto tiempo tengo que esperar para ser trasladado al Estado miembro X?

<b>4. Traslados y recursos</b>	
<a href="#">4.1</a>	¿Puedo pagar el billete por mi cuenta para irme antes?
<a href="#">4.2</a>	No deseo ser trasladado al Estado miembro X, ¿cómo puedo recurrir esta decisión?
<a href="#">4.3</a>	No deseo ser trasladado al Estado miembro X, ¿es posible regresar voluntariamente a mi país de origen?
<a href="#">4.4</a>	No quiero volver al Estado miembro X. La persona X no ha tenido que ir y mi caso es idéntico, ¿por qué tengo que volver yo?
<a href="#">4.5</a>	Mi solicitud ha sido rechazada en el Estado miembro X y, si me trasladan, me devolverán a mi país de origen. Yo no puedo volver a mi país de origen, ¿me van a enviar allí?
<a href="#">4.6</a>	El Estado miembro responsable tiene relaciones amistosas con el Gobierno de mi país de origen, que me persiguió. ¿Tengo que ir allí?
<a href="#">4.7</a>	El Estado miembro X no me ha facilitado nada. Yo no puedo volver allí

## 1. Unidad familiar



### 1.1. Quiero reunirme con la persona X en el país Y, ¿pueden ayudarme?



Sí. El Reglamento de Dublín III puede utilizarse para reagrupar a las personas en determinadas condiciones. En el [anexo II. Posibilidades de reagrupación familiar](#) se ofrece un esquema de las posibilidades de reagrupación familiar con arreglo al Reglamento de Dublín III.

Explique

- Definiciones familiares y funcionamiento de los criterios familiares del Reglamento de Dublín III.
- Qué pruebas podrían ser necesarias para establecer el vínculo familiar.
- Que la autoridad para la que usted trabaja debe facilitar esta información a las autoridades del otro Estado miembro.



### 1.2. ¿Con quién puedo reagruparme?



El Reglamento de Dublín III establece normas específicas en relación con las personas con las que puede reunirse. Esto dependerá de si usted es un adulto o un menor no acompañado. En el [anexo II. Posibilidades de reagrupación familiar](#) se ofrece un esquema de las posibilidades de reagrupación familiar con arreglo al Reglamento de Dublín III.

Explique

- Los criterios familiares, así como las distintas personas con las que el solicitante puede reagruparse en función de su situación personal.
- Si el solicitante depende de alguno de estos miembros de la familia, parientes u otras relaciones familiares, o si alguno de ellos depende de él, es importante comunicárselo a las autoridades para que pueda tenerse en cuenta.
- Que la autoridad para la que usted trabaja debe facilitar esta información a las autoridades del otro Estado miembro.

Tenga en cuenta lo siguiente

- Si se facilita información sobre la reagrupación familiar a través de las cláusulas discretionales, hay que tener especial cuidado en la gestión de las expectativas del solicitante.



### 1.3. ¿Por qué no puedo reunirme con mis hijos/as adultos/as?



*El Reglamento de Dublín III establece normas específicas sobre las personas con las que puede reunirse y, en la mayoría de los casos, no ofrece la posibilidad de reunirse con hijos/as adultos/as. En el [anexo II. Posibilidades de reagrupación familiar](#) se ofrece un esquema de las posibilidades de reagrupación familiar con arreglo al Reglamento de Dublín III.*

Explique

- La definición de «miembro de la familia» recogida en el Reglamento de Dublín III, y que estas son las normas acordadas entre el Parlamento Europeo y el Consejo.
- Si el solicitante depende de sus hijos/as adultos/as o si estos/as dependen de él, es importante que lo comunique a las autoridades para que pueda tenerse en cuenta. Asegúrese de gestionar las expectativas del solicitante al respecto.

Tenga en cuenta lo siguiente

- Si facilita información sobre la reagrupación familiar a través de las cláusulas discrecionales, tenga especial cuidado en la gestión de las expectativas del solicitante.



### 1.4. ¿Qué tipo de información necesito para demostrar que tengo lazos familiares?



*El Reglamento de Dublín III establece normas sobre el uso de indicios y pruebas en el procedimiento de Dublín. El Reglamento (CE) n.º 1560/2003 de la Comisión establece, en el anexo II, listas de indicios y pruebas. En el [apartado 1.12. Pruebas en el procedimiento de Dublín](#) se ofrece un esquema con ejemplos de los tipos de pruebas que pueden utilizarse en el procedimiento de Dublín.*

Explique

- Con ejemplos prácticos lo que puede constituir una prueba.
- Cómo presentar las pruebas a la autoridad competente.
- Cómo acceder a cualquier apoyo disponible para recopilar pruebas o localizar a familiares.

Tenga en cuenta lo siguiente

- Si facilita información sobre la reagrupación familiar a través de las cláusulas discrecionales, tenga especial cuidado en la gestión de las expectativas del solicitante.



**1.5. Perdí mis documentos durante el viaje, ¿cómo puedo aportar pruebas de los lazos familiares?**



*El Reglamento de Dublín III establece normas sobre el uso de indicios y pruebas en el procedimiento de Dublín. El Reglamento (CE) n.º 1560/2003 de la Comisión establece, en el anexo II, listas de indicios y pruebas. En el apartado 1.12. Pruebas en el procedimiento de Dublín se ofrece un esquema con ejemplos de los tipos de pruebas que pueden utilizarse en el procedimiento de Dublín.*

Explique

- Que hay diferentes formas de demostrar los lazos familiares. Dé ejemplos concretos de las posibles pruebas que puede aportar el solicitante.
- Que aunque lo mejor es presentar documentos originales, también sirven copias o fotografías de los documentos pertinentes si ya no se dispone de originales.



**1.6. Si aún no he solicitado la protección internacional, ¿puedo reunirme con mi familia?**



*La reagrupación familiar con arreglo al Reglamento de Dublín III solo es posible si el interesado ha presentado una solicitud de protección internacional.*

Explique

- Que el procedimiento de Dublín se inicia cuando la persona presenta su solicitud de protección internacional y que, por tanto, no puede reunirse con un familiar a través del procedimiento de Dublín a menos que haya solicitado protección internacional.



**1.7. He recibido una resolución en primera instancia, ¿puedo reunirme aún con mi familia en otro Estado miembro?**



*Si su caso ya ha sido examinado en el país en el que se encuentra, no podrá reunirse con miembros de su familia en otro Estado miembro mediante el procedimiento de Dublín.*

Explique

- Que si el caso del solicitante ya ha sido examinado en el país en el que se encuentra, no podrá reunirse con miembros de su familia en otro Estado miembro mediante el procedimiento de Dublín.
- Los miembros de la familia que residan legalmente en otro Estado miembro podrían preguntar a las autoridades de este si cumplen los requisitos para otras formas de reagrupación familiar no relacionadas con Dublín.
- En general, el proceso de reagrupación familiar no es válido en combinación con un procedimiento nacional u otro programa europeo (por ejemplo, el programa de reubicación voluntaria).

## 2. Determinación del Estado miembro responsable



### 2.1. ¿Qué sucederá después de la entrevista del sistema de Dublín?



*La autoridad del Estado miembro determinará si este u otro Estado miembro es responsable de examinar la solicitud de protección internacional.*

Explique

- Las siguientes etapas del procedimiento, incluida la posibilidad de un procedimiento judicial.

Tenga en cuenta lo siguiente

- Es posible que tenga que explicar la diferencia entre la decisión de la autoridad y un proceso judicial.
- Facilitar información sobre los plazos previstos para los procedimientos ayuda a gestionar las expectativas de los solicitantes. En el [anexo III](#) se ofrece un esquema de los plazos que establece el Reglamento de Dublín III.



### 2.2. Puede que tenga un visado del país X, pero nunca quise ir a este país y nunca lo visité de camino hacia aquí. ¿Por qué iba a ser ese país el responsable de mi solicitud?



*Por lo que respecta a los visados, el Estado miembro que hizo posible la entrada en el espacio Schengen se considera responsable sobre la base de criterios objetivos.*

Explique

- No importa si el solicitante tiene previsto ir a ese país o quiere ir a ese país; el Estado miembro que hizo posible la entrada en el espacio Schengen se considera responsable basándose en criterios objetivos.



### 2.3. ¿Qué ocurre si el otro Estado miembro rechaza la petición de hacerse cargo de mi solicitud?



*El solicitante no puede recurrir la denegación del otro Estado miembro de hacerse cargo de su solicitud. Si el solicitante no es trasladado a otro Estado miembro, el Estado miembro en el que reside actualmente examinará su solicitud de protección internacional.*

Explique

- Que el solicitante no puede recurrir la denegación del otro Estado miembro de hacerse cargo de su solicitud.
- Si el Estado miembro solicitante considera que la negativa del otro Estado miembro a la toma a cargo o la readmisión de un solicitante se basa en un error de valoración, o si dispone de pruebas adicionales para presentar una petición de reexamen, podrá hacerlo si los plazos lo permiten.
- Si el solicitante no es trasladado a otro Estado miembro, el Estado miembro en el que haya presentado su solicitud de protección internacional examinará esta.



#### 2.4. A nadie parece importarle aquí por qué tuve que dejar mi país para pedir protección, ¿por qué no me hacen preguntas sobre lo que me pasó en mi país?



*Lo primero que tienen que hacer las autoridades es establecer cuál es el Estado miembro responsable del examen de la solicitud de protección internacional.*

Explique

- Que el solicitante tendrá ocasión de narrar su historia completa; subraye el objetivo de la interacción que está manteniendo con él.
- En primer lugar, se debe determinar qué país será responsable de la solicitud antes de que las autoridades comiencen a examinar en detalle lo ocurrido en el país de origen.

Tenga en cuenta lo siguiente

- Los solicitantes que están esperando a poder contar toda la historia de lo que les sucedió en su país de origen pueden sentirse defraudados si no se les brinda la oportunidad de hacerlo. Esto podría crear la sensación de que a las autoridades no les importa lo que podría haber sucedido y generar desconfianza.



#### 2.5. Ya no seré menor de edad cuando ustedes envíen la petición, ¿es esto un problema?



*Si el solicitante era menor de edad cuando presentó por primera vez una solicitud de protección en un Estado miembro, seguirá siendo considerado menor de edad en relación con los criterios utilizados para determinar el Estado miembro responsable, aunque cumpla dieciocho años. No obstante, esto no sería aplicable en lo que respecta a la dependencia, la cláusula humanitaria y determinadas garantías de procedimiento.*

Explique

- Si el solicitante era menor de edad cuando presentó por primera vez una solicitud de protección en un Estado miembro, se le seguirá considerando menor de edad en relación con los criterios utilizados para determinar el Estado miembro responsable, aunque cumpla dieciocho años.
- Esta disposición se aplica a los principales criterios de responsabilidad del capítulo III del Reglamento de Dublín III. En cambio, si se aplican la dependencia o el uso de la cláusula humanitaria, se tendrá en cuenta la edad del solicitante en ese momento.
- Aunque la determinación del Estado miembro responsable se basará en la edad del solicitante en el momento de presentar la solicitud, se le podría considerar como adulto con respecto a determinadas garantías de procedimiento, así como a aspectos prácticos durante un traslado, por ejemplo.

### 3. Plazos y espera

	<p><b>3.1. ¿Cuánto tiempo tengo que esperar hasta que se decida qué Estado miembro será responsable de mi solicitud?</b></p>
	<p><i>Los plazos para enviar una petición a otro Estado miembro y el plazo de respuesta de este se indican en el Reglamento de Dublín III. Existen diferentes plazos para diferentes tipos de peticiones. En el <a href="#">anexo III. Plazos en el Reglamento de Dublín III</a> se ofrece un esquema de los plazos que dicta el Reglamento de Dublín III.</i></p>
<p><b>Explique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ El plazo del que dispone usted para pedir un traslado con arreglo al Reglamento de Dublín III y el plazo de respuesta del Estado miembro requerido, así como el plazo para el traslado si el Estado miembro requerido acepta la petición de traslado.</li> <li>■ Que el procedimiento de Dublín no solo depende de la Administración para la que usted trabaja, sino también de la cooperación con las autoridades de otros Estados miembros.</li> </ul> <p><b>Tenga en cuenta lo siguiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Que puede ser beneficioso proporcionar al solicitante una estimación más precisa de su caso basada en la experiencia que tenga usted y en los tiempos que tarda en ese momento la gestión de los casos. Que dar al solicitante información realista de los plazos del procedimiento ayuda a que no se cree falsas expectativas.</li> </ul>	

	<p><b>3.2. ¿Cuándo enviarán la petición al otro país para que se haga cargo de mi solicitud? ¿Cómo se cuentan los plazos?</b></p>
	<p><i>El plazo para enviar la petición comienza a partir de la presentación de la solicitud de protección internacional, y el plazo para la respuesta comienza a partir del momento en que el otro Estado miembro recibe la petición. En el <a href="#">anexo III. Plazos en el Reglamento de Dublín III</a> se ofrece un esquema de los plazos que establece el Reglamento de Dublín III.</i></p>
<p><b>Explique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Las etapas y los plazos del procedimiento de Dublín, adaptados al caso concreto del solicitante (si hay alguna respuesta positiva de Eurodac, por ejemplo).</li> <li>■ Los plazos para el Estado miembro requeriente comienzan cuando el solicitante presenta la solicitud, y el plazo para el Estado miembro requerido comienza en el momento en que recibe la petición.</li> </ul>	

<b>?</b>	<b>3.3. ¿Cómo se cuenta el plazo de traslado de seis meses?</b>
	<p><i>El plazo se calcula a partir de la fecha en que el otro Estado miembro acepta la petición. Si la decisión de traslado fue objeto de recurso o de revisión, el plazo de traslado comienza a partir de la decisión final sobre el recurso o la revisión, si se ha concedido un efecto suspensivo. En el <a href="#">anexo III. Plazos en el Reglamento de Dublín III</a> se ofrece un esquema de los plazos que rigen en el Reglamento de Dublín III.</i></p>
Explique	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Que el plazo se calcula a partir de la fecha en que el otro Estado miembro acepta la petición de tomar a cargo o readmitir al solicitante.</li><li>■ Que si el solicitante recurrió la decisión de traslado, el plazo de traslado comienza a partir de la decisión final sobre el recurso o la revisión, si se ha concedido un efecto suspensivo.</li></ul>
Tenga en cuenta lo siguiente	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Debe proporcionarse al solicitante la fecha aplicable en su caso, si se conoce.</li></ul>
<b>?</b>	<b>3.4. ¿Cuánto tiempo tengo que esperar para ser trasladado al Estado miembro X?</b>
	<p><i>El plazo para efectuar el traslado es de seis meses, ampliable a doce meses para solicitantes internados o hasta dieciocho meses para los fugados. El plazo se calcula a partir de la fecha en que el otro Estado miembro acepta la petición. En el <a href="#">anexo III. Plazos en el Reglamento de Dublín III</a> se ofrece un esquema de los plazos que rigen en el Reglamento de Dublín III.</i></p>
Explique	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Que el plazo de traslado es de seis meses, ampliable a doce o dieciocho meses en condiciones específicas.</li><li>■ El procedimiento de Dublín no solo depende de la Administración para la que usted trabaja, sino también de la cooperación con las autoridades de otros Estados miembros.</li></ul>
Tenga en cuenta lo siguiente	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Que puede ser beneficioso proporcionar al solicitante una estimación más precisa de su caso basada en la experiencia que tenga usted y en los tiempos necesarios en ese momento para la gestión de los casos.</li><li>■ Que dar al solicitante una expectativa realista de los plazos del procedimiento puede ayudar a que no se cree falsas expectativas.</li></ul>

## 4. Traslados y recursos



### 4.1. ¿Puedo pagar el billete por mi cuenta para irme antes?



*El traslado debe organizarse entre las autoridades de los dos Estados miembros. Si el solicitante desea marcharse antes, puede ponerse en contacto con las autoridades y comunicarles que desea hacerlo voluntariamente para que las autoridades puedan organizar el traslado lo antes posible y en cooperación con el solicitante. En el [anexo III. Plazos en el Reglamento de Dublín III](#) se ofrece un esquema de los plazos que rigen en el Reglamento de Dublín III.*

Explique

- Que el traslado debe organizarse entre las autoridades de los dos Estados miembros y tendrán que intercambiarse información, por ejemplo.
- Los aspectos prácticos que se aplicarán en su caso concreto con respecto a si se supervisará o no la salida, cómo se organizarán los documentos de viaje, etc.



### 4.2. No deseo ser trasladado al Estado miembro X, ¿cómo puedo recurrir esta decisión?



*El Reglamento de Dublín III establece el derecho a una tutela judicial efectiva en forma de recurso o de revisión. Cada Estado miembro decidirá las modalidades y los plazos específicos aplicables.*

Explique

- Las normas nacionales aplicables en relación con los recursos, los plazos pertinentes en el país en el que se encuentra el solicitante y, si procede, el procedimiento para solicitar un efecto suspensivo.
- El derecho a recibir asistencia jurídica, los datos de contacto de las personas o entidades que la prestan y las medidas prácticas necesarias para recibir dicha asistencia.



### 4.3. No deseo ser trasladado al Estado miembro X, ¿es posible regresar voluntariamente a mi país de origen?



*Deben explicarse las normas aplicables a los retornos voluntarios en el Estado miembro en el que se encuentra el solicitante, y si puede ser una opción en su caso concreto.*

Explique

- Las consecuencias de retirar la solicitud de protección internacional; pregunte al solicitante si realmente desea seguir adelante con la decisión.
- Las normas pertinentes que se aplican a los retornos voluntarios en el Estado miembro en el que se encuentra y si pueden ser o no una opción en el caso del solicitante.



**4.4. No quiero volver al Estado miembro X. La persona X no ha tenido que ir y mi caso es idéntico, ¿por qué tengo que volver yo?**



*Los criterios para determinar el Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional deben examinarse individualmente en cada caso.*

Explique

- Que las circunstancias difieren de un caso a otro y que se examinan individualmente.
- Que lo mejor es centrarse en el propio caso, ya que puede parecer que otro caso es igual al nuestro, pero una pequeña modificación tal vez lo haga completamente distinto.

Tenga en cuenta lo siguiente

- No se preste a hablar sobre casos aparentemente «idénticos» que afectan a otros solicitantes: todos los solicitantes tienen derecho a la privacidad y a la protección de datos.
- Si se trata de una respuesta afirmativa de Eurodac, explique la categoría y lo que significa, de la manera más sencilla posible.



**4.5. Mi solicitud ha sido rechazada en el Estado miembro X y, si me trasladan, me devolverán a mi país de origen. Yo no puedo volver a mi país de origen, ¿me van a enviar allí?**



*Los trasladados con arreglo al Reglamento de Dublín son únicamente entre Estados miembros.*

Explique

- Las partes pertinentes del SECA, y que cuando llegue el solicitante, este Estado miembro tramitará una nueva solicitud de protección internacional (si se presenta) con arreglo a las normas pertinentes.
- Los trasladados con arreglo al Reglamento de Dublín son únicamente entre Estados miembros.



**4.6. El Estado miembro responsable tiene relaciones amistosas con el Gobierno de mi país de origen, que me persiguió. ¿Tengo que ir allí?**



*Todos los Estados miembros tienen la obligación jurídica de respetar el principio de no devolución y se consideran países seguros para los nacionales de terceros países y los apátridas. La política exterior de un Estado miembro no afecta a la determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional ni al examen de dicha solicitud.*

Explique

- Que todos los Estados miembros han suscrito el principio de no devolución y están obligados a respetarlo.
- Las autoridades del Estado miembro responsable examinarán la solicitud de protección internacional con objetividad y de conformidad con las normas europeas comunes, independientemente de la relación diplomática entre los dos países.



#### 4.7. El Estado miembro X no me ha facilitado nada. Yo no puedo volver allí



*Todos los Estados miembros están sujetos a las normas acordadas a nivel de la UE o aplican normas nacionales similares en relación con los derechos del solicitante en aspectos como el alojamiento y otras necesidades básicas.*

##### Explique

- Que todos los Estados miembros están sujetos a las normas acordadas a escala de la UE o aplican normas nacionales similares en relación con los derechos del solicitante en aspectos como el alojamiento y otras necesidades básicas.
- Si se concede protección internacional al solicitante, este tendrá derechos adicionales.

##### Tenga en cuenta lo siguiente

- Pregunte al solicitante qué quiere decir más concretamente con esta afirmación y qué situación ha vivido anteriormente.







## **Ponerse en contacto con la Unión Europea**

### **En persona**

En la Unión Europea existen cientos de centros de información Europe Direct. Puede encontrar la dirección del centro más cercano en [https://europa.eu/european-union/contact\\_es](https://europa.eu/european-union/contact_es)

### **Por teléfono o por correo electrónico**

Europe Direct es un servicio que responde a sus preguntas sobre la Unión Europea. Puede acceder a este servicio:

- marcando el número de teléfono gratuito: 00 800 6 7 8 9 10 11 (algunos operadores pueden cobrar por las llamadas);
- marcando el siguiente número de teléfono: +32 22999696; o
- por correo electrónico: [https://europa.eu/european-union/contact\\_es](https://europa.eu/european-union/contact_es)

## **Buscar información sobre la Unión Europea**

### **En línea**

Puede encontrar información sobre la Unión Europea en todas las lenguas oficiales de la Unión en el sitio web Europa: [https://europa.eu/european-union/index\\_es](https://europa.eu/european-union/index_es)

### **Publicaciones de la Unión Europea**

Puede descargar o solicitar publicaciones gratuitas y de pago de la Unión Europea en: <https://op.europa.eu/es/publications>

Si desea obtener varios ejemplares de las publicaciones gratuitas, póngase en contacto con Europe Direct o su centro de información local ([https://europa.eu/european-union/contact\\_es](https://europa.eu/european-union/contact_es)).

### **Derecho de la Unión y documentos conexos**

Para acceder a la información jurídica de la Unión Europea, incluido todo el Derecho de la Unión desde 1952 en todas las versiones lingüísticas oficiales, puede consultar el sitio web EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu>

### **Datos abiertos de la Unión Europea**

El portal de datos abiertos de la Unión Europea (<http://data.europa.eu/euodp/es>) permite acceder a conjuntos de datos de la Unión. Los datos pueden descargarse y reutilizarse gratuitamente con fines comerciales o no comerciales.



Oficina de Publicaciones  
de la Unión Europea