

Herramienta de garantía de calidad

Examen de la solicitud de protección internacional

Herramienta de garantía de calidad de la EUAA

Examen de la solicitud de protección internacional

1. Contenido de la solicitud

- Entrevista personal
- Resolución en primera instancia

2. Procedimiento de admisibilidad: concepto de tercer país seguro

- Entrevista personal
- Resolución en primera instancia



Manuscrito finalizado en febrero de 2024

Actualización de 2024

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

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2025

Print	ISBN 978-92-9403-421-2	doi:10.2847/1516	BZ-09-23-289-ES-C
PDF	ISBN 978-92-9403-422-9	doi:10.2847/98210	BZ-09-23-289-ES-N

© Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA), 2025

Ilustración de portada: D3Damon, © iStock, 2019

Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica. Para cualquier uso o reproducción de elementos que no sean propiedad de la EUAA, podrá ser necesario solicitar la autorización directamente de los respectivos titulares de derechos.





Sobre esta herramienta

¿Por qué se ha desarrollado esta herramienta? El **objetivo** de la presente herramienta de garantía de calidad es proporcionar a los Estados miembros de la UE y a los países asociados (países EU+) un marco común de evaluación y garantía de calidad interna.

La herramienta proporciona el marco de criterios objetivos y comúnmente acordados para una revisión sistemática de la calidad de las entrevistas personales y las resoluciones adoptadas sobre las solicitudes de protección internacional. Puede utilizarse para diferentes fines, como la evaluación del rendimiento, las revisiones periódicas de calidad, las auditorías temáticas, etc. También puede utilizarse para evaluar el nivel de calidad a nivel individual, así como a nivel de proceso.

¿Cómo se ha desarrollado esta herramienta? Esta herramienta de garantía de calidad ha sido desarrollada por la Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA) junto con expertos de los Estados de la EU+. Antes de su finalización, la herramienta y los estándares e indicadores que incluye fueron objeto de consulta con todos los países EU+, la Comisión Europea y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.

¿Cuál es el alcance de esta herramienta? Esta herramienta incluye estándares e indicadores relativos a la entrevista personal y a la resolución en primera instancia para la evaluación de los casos en cuanto al fondo y sobre los motivos de admisibilidad (lo que se conoce como concepto de tercer país seguro).

Examen sobre el fondo

Procedimiento
de admisibilidad (terceros
países seguros)

En función de la evaluación de los estándares e indicadores existentes y de las necesidades identificadas, se pueden desarrollar estándares e indicadores adicionales en el marco de las actividades de gestión de la calidad que lleva a cabo la EUAA.

En 2022, la herramienta fue objeto de desarrollos ulteriores orientados a incluir un conjunto de estándares e indicadores para el examen de admisibilidad en el marco del concepto de tercer país seguro, de conformidad con el artículo 38 de la Directiva (2011/32/UE) ⁽¹⁾. También se aportaron aclaraciones adicionales sobre la metodología de evaluación y los ejemplos de evaluación de los indicadores. Este desarrollo ha contado con el apoyo de expertos de los países EU+, así como con la valiosa aportación de la Comisión Europea y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. Damos las gracias a los miembros del grupo de trabajo que se encargaron de preparar la redacción de esta guía, en particular Evdokia Gouma, Daniel Kaspar y Anja Siebert. La EUAA ha facilitado y coordinado su elaboración. Antes de finalizarla, la herramienta se consultó con todos los países EU+ a través de la Red de procesos de asilo de la EUAA. La herramienta refleja los estándares comúnmente acordados y adoptados por el Consejo de Administración de la EUAA el 2 de abril de 2024.

⁽¹⁾ [Directiva 2013/32/UE](#) 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 (refundición) (DO L 180/60 de 29.6.2013).





¿Quién debe utilizar esta herramienta? La herramienta está destinada a todas las personas encargadas de realizar evaluaciones de calidad. Hace referencia al usuario en tanto que «**evaluador de calidad**». En el contexto nacional, este término puede incluir a los supervisores, a los especialistas en calidad o a cualquier otro tipo de personal que tenga atribuidas las funciones relevantes. Asimismo, la herramienta es útil para el personal funcionario encargado del examen de los casos y cualquier otra persona que trabaje o esté implicada en el reconocimiento de la protección internacional en el contexto de la UE.

¿Cuáles son los elementos de la herramienta?

Esta herramienta incluye varios elementos diferenciados.

En primer lugar, describe los **estándares e indicadores** aplicables en relación con la entrevista personal y la resolución en primera instancia sobre el fondo de una solicitud de protección internacional y cuándo aplicar el procedimiento de admisibilidad para los casos comprendidos dentro del concepto de tercer país seguro.

En segundo lugar, proporciona **la metodología** sobre cómo evaluar dichos estándares e indicadores en la práctica.

La herramienta también proporciona **orientaciones adicionales** basadas en descripciones de situaciones en las que los indicadores podrían ser evaluados como errores leves o importantes o marcados como «No aplicables».

¿Qué formatos de la herramienta están disponibles?

La herramienta está disponible en diferentes formatos.

1. **Formularios de evaluación en formato PDF** para notas manuscritas.
2. **Aplicación de la herramienta de garantía de calidad:** una aplicación que proporciona a los países EU+ una herramienta de garantía de calidad integrada y de fácil manejo, para un proceso interno de garantía de calidad más ágil y eficiente y con funciones de elaboración de informes que proporcionan una visión de la calidad general de los procesos de entrevista y toma de decisiones.

¿Qué relación guarda la herramienta con otras herramientas de la EUAA? Esta herramienta y sus dos módulos se basan en las normas comunes acordadas en las siguientes guías prácticas de la EUAA y deben considerarse en conjunción con las mismas:

- [Guía práctica: Entrevista personal](#)
- [Practical Guide on Evidence and Risk Assessment \(Guía práctica sobre valoración de pruebas y evaluación de riesgos\)](#)
- [Guía práctica: Requisitos para el reconocimiento de la protección internacional](#)
- [Guía práctica sobre Exclusión por delitos \(comunes\) graves](#)

Estas guías prácticas deben considerarse documentos orientativos y herramientas de autoevaluación útiles para el personal funcionario encargado del examen de los casos.

Para más información sobre otros productos pertinentes de la EUAA, visite <https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides>





Índice

1. Estándares e indicadores sobre el fundamento de una solicitud	7
Entrevista personal	7
Inicio de la entrevista	7
Realización de la entrevista.....	8
Contenido de la entrevista	9
Conclusión de la entrevista	10
Registro de la entrevista.....	11
Resoluciones en primera instancia.....	11
Introducción.....	12
Fundamento de la solicitud	12
Evaluación de la credibilidad	12
Evaluación del riesgo	13
Análisis jurídico	14
Formato.....	15
Eficiencia.....	15
2. Estándares e indicadores para el procedimiento de admisibilidad: concepto de tercer país seguro.....	17
Entrevista personal sobre la admisibilidad.....	17
Inicio de la entrevista	17
Realización de la entrevista.....	18
Contenido de la entrevista	19
Conclusión de la entrevista	21
Registro de la entrevista.....	21
Resolución en primera instancia sobre la admisibilidad.....	22
Introducción.....	22
Fundamento de la solicitud	22
Evaluación de la credibilidad	22
Evaluación del riesgo	24
Análisis jurídico	24
Formato.....	25
Eficiencia.....	26





3. Metodología de evaluación	27
Aplicación de estándares e indicadores.....	27
Conclusión	28
Estructura y procesos de evaluación de la calidad.....	28
4. Retroinformación individual	30
5. Información general.....	32
6. Guía de situación.....	34
Examen fundamentado de la solicitud	34
Evaluación fundamentada de la entrevista personal	35
Evaluación fundamentada de la resolución en primera instancia	52
Procedimiento de admisibilidad: concepto de tercer país seguro	69
Evaluación de la entrevista personal sobre la admisibilidad: concepto de tercer país seguro	70
Evaluación de la resolución en primera instancia sobre la admisibilidad: concepto de tercer país seguro	87
Anexo I. Formularios de evaluación de notas manuscritas	101
Formularios de evaluación para el examen en cuanto al fondo	101
Formularios de evaluación para el examen de admisibilidad (concepto de tercer país seguro).....	101





1. Estándares e indicadores sobre el fundamento de una solicitud

Entrevista personal

Los estándares e indicadores utilizados para evaluar la calidad de una entrevista personal sobre el fundamento de la solicitud se dividen conforme a los siguientes temas.



Para determinar si se han cumplido los estándares, los evaluadores de calidad deberán tener siempre en cuenta el caso específico de que se trate.

Inicio de la entrevista

Estándar	1.	Se tienen en cuenta las necesidades especiales anteriormente identificadas.
Indicadores	1.1.	<p>Cuando se concierta la entrevista, se tienen en cuenta las necesidades especiales que se han identificado anteriormente.</p> <p><i>Por ejemplo:</i></p> <p><i>género adecuado de la persona encargada de la entrevista o la interpretación;</i></p> <p><i>los menores no acompañados tienen un representante presente;</i></p> <p><i>se adoptan medidas prácticas para las personas con discapacidades; y</i></p> <p><i>se establecen otras garantías procedimentales pertinentes.</i></p>

Estándar	2.	Se facilita la información necesaria a la persona solicitante.
Indicadores	2.1.	Se facilita información sobre la finalidad de la entrevista.
	2.2.	Se facilita información acerca de la confidencialidad.
	2.3.	Se facilita información sobre la función de todas las personas presentes.
	2.4.	Se facilita información sobre la obligación de colaborar por parte de la persona solicitante.
	2.5.	Se facilita información sobre las pausas y la posibilidad de solicitar una pausa.
	2.6.	Se facilitan otras informaciones obligatorias con arreglo a la legislación y las políticas nacionales.



Estándar	3.	Se garantiza que la persona solicitante y la persona encargada de la interpretación puedan entenderse.
Indicadores	3.1.	Se pregunta a la persona solicitante si entiende al intérprete y viceversa y se le anima a que señale si no entiende una pregunta durante la entrevista o si existe algún problema de comunicación.

Estándar	4.	Se garantiza que la persona solicitante se encuentra en buenas condiciones para ser entrevistado.
Indicadores	4.1.	Se pregunta a la persona solicitante y esta confirma que se encuentra en buenas condiciones físicas y psíquicas para ser entrevistado.
	4.2.	La persona encargada de la entrevista observa signos claros de que la entrevista no puede continuar.

Realización de la entrevista

Estándar	5.	La persona encargada de la entrevista actúa con profesionalidad durante toda la entrevista.
Indicadores	5.1.	La persona encargada de la entrevista entabla una buena relación con la persona solicitante.
	5.2.	La persona encargada de la entrevista utiliza un lenguaje adecuado, sensible y objetivo.
	5.3.	La persona encargada de la entrevista habla a la persona solicitante directamente (en segunda persona).

Estándar	6.	La persona encargada de la entrevista se asegura de que todas las personas presentes actúan de acuerdo con sus funciones y gestiona la entrevista eficazmente.
Indicadores	6.1.	La persona encargada de la entrevista mantiene el control de la situación durante toda la entrevista.
	6.2.	Si se produce una situación difícil durante la entrevista, la persona encargada de la entrevista la maneja eficazmente dentro de lo posible.
	6.3.	La persona encargada de la entrevista se asegura de que la persona encargada de la interpretación actúa de manera acorde con su función y sus responsabilidades.
	6.4.	Se permite que el representante legal u otras personas presentes ejerzan sus derechos con arreglo a la normativa nacional y se autoriza su intervención, como mínimo, al final de la entrevista personal.
	6.5.	Se hace una pausa si es necesaria o si se solicita y es procedente.



Estándar	7.	La persona encargada de la entrevista aplica técnicas de interrogación adecuadas.
Indicadores	7.1.	Se anima a la persona solicitante a facilitar una relación libre de las razones por las que solicita la protección internacional.
	7.2.	Se presenta a la persona solicitante cada nuevo tema abordado en la entrevista.
	7.3.	La persona encargada de la entrevista utiliza preguntas abiertas o cerradas adecuadamente.
	7.4.	Las preguntas se adaptan a las capacidades, las circunstancias individuales y el perfil de la persona solicitante.
	7.5.	La persona encargada de la entrevista evita preguntas vanas, como por ejemplo: preguntas capciosas; preguntas de respuesta múltiple; varias preguntas en una; preguntas innecesariamente repetitivas; o preguntas irrelevantes.

Contenido de la entrevista

Estándar	8.	Se identifican todos los hechos sustanciales y se analizan suficientemente.
Indicadores	8.1.	Se establece suficientemente la identidad (incluido el país de origen) de la persona solicitante y se analizan suficientemente las circunstancias personales.
	8.2.	Se analizan suficientemente problemas o amenazas anteriores (qué, quién, cuándo, dónde y por qué).
	8.3.	Se analiza el miedo futuro.
	8.4.	Se analiza suficientemente la disponibilidad de protección en la zona de procedencia del país de origen.
	8.5.	Se analiza suficientemente la disponibilidad de una alternativa de protección interna.

Estándar	9.	Los documentos y otros elementos de prueba presentados en apoyo de la solicitud son objeto de un trato adecuado.
Indicadores	9.1.	La persona encargada de la entrevista explora la pertinencia y el origen de los documentos o elementos de prueba presentados en apoyo de la solicitud.
	9.2.	Todas las pruebas documentales o de otro tipo pertinentes presentadas por la persona solicitante se incorporan al expediente.



Estándar	10.	Se ofrece a la persona solicitante la oportunidad efectiva de aclarar incoherencias y discrepancias.
Indicadores	10.1.	Se plantean a la persona solicitante todas las incoherencias y discrepancias significativas y se le ofrece la oportunidad de aclararlas.

Estándar	11.	Si procede, se analizan debidamente las consideraciones relativas a la exclusión.
Indicadores	11.1.	Se identifican correctamente las posibles consideraciones relativas a la exclusión.
	11.2.	Se analizan con la suficiente profundidad las posibles consideraciones relativas a la exclusión.

Estándar	12.	Las políticas y directrices específicas se siguen correctamente.
Indicadores	12.1.	En su caso, se sigue correctamente la política nacional relativa al perfil específico de la persona solicitante. <i>A modo de ejemplo, algunos perfiles específicos podrían incluir a menores, víctimas de la trata de seres humanos, posibles víctimas de mutilación genital femenina, solicitudes relacionadas con la orientación sexual y la identidad de género, etc.</i>
	12.2.	En su caso, se siguen correctamente las directrices específicas del país para la realización de entrevistas.
	12.3.	Cuando procede, se siguen correctamente las políticas relativas a la aplicación de motivos de protección adicionales (p. ej., razones humanitarias y protección de las víctimas de la trata de seres humanos con arreglo a la legislación y las políticas nacionales).

Conclusión de la entrevista

Estándar	13.	La persona encargada de la entrevista sigue los pasos necesarios al poner fin a la entrevista.
Indicadores	13.1.	La persona encargada de la entrevista confirma si la persona solicitante ha entendido todas las preguntas que se le han formulado.
	13.2.	La persona encargada de la entrevista pregunta a la persona solicitante si tiene algo que añadir.
	13.3.	La persona encargada de la entrevista explica las siguientes fases del procedimiento de asilo con claridad.





Registro de la entrevista

Estándar	14.	Se siguen las normas de transcripción/elaboración del informe de la entrevista.
Indicadores	14.1.	Se elabora un informe exhaustivo y objetivo que contenga todos los elementos esenciales, o una transcripción, de la entrevista personal. Contiene elementos adicionales, si procede, conforme a la legislación y las políticas nacionales.
	14.2.	Si procede, se realiza una grabación sonora o audiovisual conforme a la legislación y las políticas nacionales.
	14.3.	Se ofrece a la persona solicitante una oportunidad efectiva de realizar comentarios o aclaraciones, verbales o por escrito, con respecto a cualquier error de traducción o error de concepto que aparezca en el informe/transcripción de la entrevista.

Los estándares e indicadores descritos no aspiran a ser exhaustivos. Para evaluar la calidad general de la entrevista, puede ser necesario tener en cuenta circunstancias adicionales, en función de los procedimientos nacionales o las particularidades del caso.

Aspectos nacionales específicos

Indique en este espacio otras orientaciones que puedan ser necesarias para los evaluadores de calidad con respecto a los estándares e indicadores aplicables a la entrevista personal.

Resoluciones en primera instancia

Los estándares e indicadores utilizados para evaluar la calidad de una resolución en primera instancia sobre el fundamento de la solicitud de protección internacional se dividen conforme a los siguientes temas.



Para determinar si se han cumplido los estándares, los evaluadores de calidad deberán tener siempre en cuenta el caso específico de que se trate.

Introducción

Estándar	1.	La resolución recoge correctamente los datos de la persona solicitante.
Indicadores	1.1.	La resolución recoge correctamente el nombre, el país de origen y la zona de procedencia, la fecha de nacimiento y el número de expediente, así como otros datos requeridos por la política nacional.

Estándar	2.	Si procede, la resolución incluye un resumen conciso y preciso del historial de inmigración de la persona solicitante.
Indicadores	2.1.	La resolución incluye un resumen conciso y preciso de posibles solicitudes anteriores y del historial de inmigración de la persona solicitante, con arreglo a la política nacional.

Fundamento de la solicitud

Estándar	3.	El fundamento de la solicitud describe correctamente todos los hechos sustanciales, el miedo futuro y las pruebas.
Indicadores	3.1.	Todos los hechos sustanciales están correctamente identificados y declarados.
	3.2.	El fundamento de la solicitud especifica correctamente a quién y qué teme la persona solicitante o por qué no puede regresar a su país de origen o residencia habitual.
	3.3.	Las pruebas (documentales o de otro tipo) aportadas por la persona solicitante se describen correctamente conforme a la práctica nacional.

Evaluación de la credibilidad

Estándar	4.	Se evalúa correctamente la credibilidad de cada hecho sustancial, incluidos la identidad y el país de origen de la persona solicitante.
Indicadores	4.1.	Cada hecho sustancial está correctamente formulado.
	4.2.	Las pruebas (declaraciones de la persona solicitante, pruebas documentales u otras pruebas) están correctamente vinculadas a cada hecho sustancial.
	4.3.	Los indicadores de credibilidad interna se aplican y analizan correctamente, incluidas la evaluación y las explicaciones de los indicadores.



Estándar	4.	Se evalúa correctamente la credibilidad de cada hecho sustancial, incluidos la identidad y el país de origen de la persona solicitante.
	4.4.	Los indicadores de credibilidad externa se aplican y analizan correctamente, incluidas la evaluación y las explicaciones de los indicadores.
	4.5.	El concepto de credibilidad se aplica objetivamente.
	4.6.	En la resolución solo se utilizan incoherencias/discrepancias que se han planteado a la persona solicitante para que las aclare.
	4.7.	La IPO es pertinente, está actualizada y se ha referenciado correctamente.

Estándar	5.	Se alcanza una conclusión clara sobre cada hecho sustancial.
Indicadores	5.1.	Para cada hecho sustancial, la resolución establece claramente si ha sido aceptado o rechazado.
	5.2.	En caso necesario, se aplica correctamente el artículo 4, apartado 5, de la Directiva de reconocimiento ⁽¹⁾ .

Estándar	6.	Se aplican el criterio de prueba y la carga de la prueba correctos.
Indicadores	6.1.	En la evaluación de los hechos sustanciales, se aplica el criterio de prueba correcto, conforme a las directrices nacionales.
	6.2.	En la evaluación de los hechos sustanciales, se aplica correctamente la carga de la prueba.
	6.3.	Las circunstancias individuales y los factores individuales, como la edad, el género, la educación y el tipo de trauma, se identifican correctamente y se tienen en cuenta al evaluar la capacidad de la persona solicitante para fundamentar su solicitud.

Evaluación del riesgo

Estándar	7.	El riesgo tras el retorno se evalúa de manera plena y exhaustiva.
Indicadores	7.1.	La resolución identifica y evalúa correctamente el riesgo tras el retorno (quién, qué, por qué y en qué circunstancias) y tiene en cuenta las circunstancias individuales de la persona solicitante.
	7.2.	Si procede, la resolución toma correctamente en cuenta la persecución en el pasado a la hora de evaluar el riesgo tras el retorno.
	7.3.	Se aplica el criterio de prueba correcto (grado razonable de probabilidad) al evaluar el riesgo tras el retorno.
	7.4.	La IPO es pertinente, está actualizada y se ha referenciado correctamente.

(1) [Directiva 2011/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, por la que se establecen normas relativas a los requisitos para el reconocimiento de nacionales de terceros países o apátridas como beneficiarios de protección internacional, a un estatuto uniforme para los refugiados o para las personas con derecho a protección subsidiaria y al contenido de la protección concedida](#) (Directiva de reconocimiento).



Análisis jurídico

Estándar	8.	Se evalúa correctamente el temor fundado de ser perseguido.
Indicadores	8.1.	Se evalúa correctamente la solidez del riesgo identificado.
	8.2.	Se evalúa correctamente si el trato declarado equivale a persecución o no.

Estándar	9.	Se identifican y evalúan correctamente los motivos de persecución.
Indicadores	9.1.	La resolución identifica y evalúa correctamente todos los motivos de persecución aplicables.
	9.2.	Se evalúa correctamente la relación (nexo) entre la persecución y los motivos.

Estándar	10.	Se identifica y evalúa correctamente el riesgo real de sufrir daños graves en virtud del artículo 15 de la Directiva de reconocimiento ⁽²⁾.
Indicadores	10.1.	La resolución evalúa correctamente la aplicabilidad del artículo 15, letra a): «la condena a la pena de muerte o su ejecución».
	10.2.	La resolución evalúa correctamente la aplicabilidad del artículo 15, letra b): «la tortura o las penas o tratos inhumanos o degradantes».
	10.3.	La resolución evalúa correctamente la aplicabilidad del artículo 15, letra c): «las amenazas graves e individuales contra la vida o la integridad física de un civil motivadas por una violencia indiscriminada en situaciones de conflicto armado internacional o interno».

Estándar	11.	Se evalúa correctamente la disponibilidad y accesibilidad de la protección en el país de origen.
Indicadores	11.1.	Se evalúa correctamente la disponibilidad y accesibilidad de la protección en la zona de procedencia de la persona solicitante.
	11.2.	Se evalúa correctamente la aplicabilidad de una alternativa de protección interna, incluida su razonabilidad.

Estándar	12.	En su caso, se identifican y evalúan correctamente los motivos de exclusión.
Indicadores	12.1.	Los motivos de exclusión se identifican y evalúan correctamente.
	12.2.	La responsabilidad individual se evalúa correctamente.
	12.3.	Se aplican el criterio de prueba y la carga de la prueba correctos.

⁽²⁾ [Directiva 2011/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, por la que se establecen normas relativas a los requisitos para el reconocimiento de nacionales de terceros países o apátridas como beneficiarios de protección internacional, a un estatuto uniforme para los refugiados o para las personas con derecho a protección subsidiaria y al contenido de la protección concedida](#) (Directiva de reconocimiento).



Estándar	13.	En su caso, los motivos de protección adicionales se aplican correctamente.
Indicadores	13.1.	En su caso, se aplican correctamente los motivos de protección adicionales (p. ej., razones humanitarias).

Formato

Estándar	14.	La resolución sigue una estructura correcta e incluye todos los elementos requeridos.
Indicadores	14.1.	La resolución sigue una estructura y un formato correctos conforme a las políticas nacionales.
	14.2.	Se facilita a la persona solicitante información sobre la forma de impugnar una resolución por escrito o por medios electrónicos.

Estándar	15.	La resolución está redactada con profesionalidad.
Indicadores	15.1.	La motivación no es especulativa.
	15.2.	El lenguaje de la resolución es adecuado, sensible y objetivo.
	15.3.	Se aplican las normas gramaticales y ortográficas.

Eficiencia

Estándar	16.	La resolución se adopta dentro de los plazos estipulados.
Indicadores	16.1.	La resolución se adopta dentro de los plazos estipulados conforme a la legislación y las políticas nacionales.

Los estándares e indicadores no pretenden ser exhaustivos. Para evaluar la calidad general de la resolución en primera instancia, puede ser necesario tener en cuenta circunstancias adicionales, en función de los procedimientos nacionales o las particularidades del caso.





Aspectos nacionales específicos

Indique en este espacio orientaciones adicionales que puedan ser necesarias para los evaluadores de calidad con respecto a los estándares e indicadores aplicables a la resolución en primera instancia sobre el fundamento de la solicitud.





2. Estándares e indicadores para el procedimiento de admisibilidad: concepto de tercer país seguro

Entrevista personal sobre la admisibilidad



Inicio de la entrevista

Estándar	1.	Se tienen en cuenta las necesidades especiales anteriormente identificadas.
Indicadores	1.1.	Cuando se concierta la entrevista, se tienen en cuenta las necesidades especiales que se han identificado anteriormente. Por ejemplo: género adecuado de la persona encargada de la entrevista o la interpretación; los menores no acompañados tienen un representante presente; se adoptan medidas prácticas para las personas con discapacidades; y se establecen otras garantías procedimentales pertinentes.

Estándar	2.	Se facilita la información necesaria a la persona solicitante.
Indicadores	2.1.	Se facilita información sobre el objetivo de la entrevista de admisibilidad, sobre el concepto de tercer país seguro y sobre la posibilidad de impugnarlo.
	2.2.	Se facilita información acerca de la confidencialidad.
	2.3.	Se facilita información sobre la función de todas las personas presentes.
	2.4.	Se facilita información sobre la obligación de colaborar por parte de la persona solicitante.
	2.5.	Se facilita información sobre las pausas y la posibilidad de solicitar una pausa.
	2.6.	Se facilita otra información obligatoria sobre el procedimiento de admisibilidad con arreglo a la legislación y las políticas nacionales.



Estándar	3.	Se garantiza que la persona solicitante y la persona encargada de la interpretación puedan entenderse.
Indicadores	3.1.	Se pregunta a la persona solicitante si entiende al intérprete y viceversa y se le anima a que señale si no entiende alguna pregunta durante la entrevista o si existe algún problema de comunicación.

Estándar	4.	Se garantiza que la persona solicitante se encuentra en buenas condiciones para ser entrevistado.
Indicadores	4.1.	Se pregunta a la persona solicitante y este confirma que se encuentra en buenas condiciones físicas y psíquicas para ser entrevistado.
	4.2.	La persona encargada de la entrevista observa signos claros de que la entrevista no puede continuar.

Realización de la entrevista

Estándar	5.	La persona encargada de la entrevista actúa con profesionalidad durante toda la entrevista.
Indicadores	5.1.	La persona encargada de la entrevista entabla una buena relación con la persona solicitante.
	5.2.	La persona encargada de la entrevista utiliza un lenguaje adecuado, sensible y objetivo.
	5.3.	La persona encargada de la entrevista habla a la persona solicitante directamente (en segunda persona).

Estándar	6.	La persona encargada de la entrevista se asegura de que todas las personas presentes actúan de acuerdo con sus funciones y gestiona la entrevista eficazmente.
Indicadores	6.1.	La persona encargada de la entrevista mantiene el control de la situación durante toda la entrevista.
	6.2.	Si se produce una situación difícil durante la entrevista, la persona encargada de la entrevista la maneja eficazmente dentro de lo posible.
	6.3.	La persona encargada de la entrevista se asegura de que la persona encargada de la interpretación actúa de manera acorde con su función y sus responsabilidades.
	6.4.	Se permite que el representante legal u otras personas presentes ejerzan sus derechos con arreglo a la normativa nacional y se autoriza su intervención, como mínimo, al final de la entrevista personal.
	6.5.	Se hace una pausa si es necesaria o si se solicita y es procedente.



Estándar	7.	La persona encargada de la entrevista aplica técnicas de interrogación adecuadas.
Indicadores	7.1.	Se anima a la persona solicitante a proporcionar un relato libre de los motivos por los que el tercer país no es seguro para que regrese.
	7.2.	Se presenta a la persona solicitante cada nuevo tema abordado en la entrevista.
	7.3.	La persona encargada de la entrevista utiliza preguntas abiertas o cerradas adecuadamente.
	7.4.	Las preguntas se adaptan a las capacidades, las circunstancias individuales y el perfil de la persona solicitante.
	7.5.	La persona encargada de la entrevista evita preguntas vanas, como por ejemplo: preguntas capciosas; preguntas de respuesta múltiple; varias preguntas en una; preguntas innecesariamente repetitivas; o preguntas irrelevantes.

Contenido de la entrevista

Estándar	8.	Se identifican y exploran los hechos sustanciales sobre si el tercer país es seguro o no para la persona solicitante.
Indicadores	8.1.	Se establece suficientemente la identidad (incluido el país de origen) de la persona solicitante y se analizan suficientemente las circunstancias personales.
	8.2.	Se le da a la persona solicitante la oportunidad de explicar por qué el tercer país no es seguro debido a sus circunstancias particulares.
	8.3.	Se estudian suficientemente los problemas pasados o las amenazas a la vida y la libertad por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas (qué, quién, cuándo, dónde y por qué) con respecto al tercer país.
	8.4.	Se analiza suficientemente el riesgo de daños graves (qué, quién, cuándo, dónde y por qué) en relación con el tercer país.
	8.5.	Se exploran los hechos relativos al respeto del principio de no devolución y a la prohibición de expulsión, en violación del derecho a no sufrir torturas ni tratos crueles, inhumanos o degradantes.
	8.6.	Se estudian los hechos relacionados con la posibilidad de solicitar el estatuto de refugiado y recibir protección de conformidad con la Convención de Ginebra.
	8.7.	Se estudia una relación entre la persona solicitante y el tercer país de que se trate por la que sería razonable que la persona solicitante fuera a ese país.
	8.8.	Se analiza el miedo futuro.



Estándar	9.	Los documentos y otros elementos de prueba presentados en apoyo de la solicitud son objeto de un trato adecuado.
Indicadores	9.1.	La persona encargada de la entrevista explora la pertinencia y el origen de los documentos o elementos de prueba presentados en apoyo de la solicitud.
	9.2.	Todas las pruebas documentales o de otro tipo pertinentes presentadas por la persona solicitante se incorporan al expediente.

Estándar	10	Se ofrece a la persona solicitante la oportunidad efectiva de aclarar incoherencias y discrepancias.
Indicadores	10.1.	Se plantean a la persona solicitante todas las incoherencias y discrepancias significativas y se le ofrece la oportunidad de aclararlas.

Estándar	11.	Si procede, se analizan debidamente las consideraciones relativas a la exclusión.
Indicadores	11.1.	Se identifican e indican correctamente las posibles consideraciones relativas a la exclusión (que se estudiarán más a fondo en el contenido de la entrevista que puede seguir de acuerdo con las prácticas nacionales).

Estándar	12.	Las políticas y directrices específicas se siguen correctamente.
Indicadores	12.1	En su caso, se sigue correctamente la política nacional relativa al perfil específico de la persona solicitante. <i>A modo de ejemplo, algunos perfiles específicos podrían incluir menores no acompañados, víctimas de la trata de seres humanos, posibles víctimas de mutilación genital femenina, solicitudes relacionadas con la orientación sexual y la identidad de género, directrices sobre la reunificación familiar / aplicación del Reglamento de Dublín III, etc.</i>
	12.2	En su caso, se siguen correctamente las directrices específicas del país para la realización de entrevistas.
	12.3.	Cuando procede, se siguen correctamente las políticas relativas a la aplicación de motivos de protección adicionales (p. ej., razones humanitarias y protección de las víctimas de la trata de seres humanos con arreglo a la legislación y las políticas nacionales).





Conclusión de la entrevista

Estándar	13.	La persona encargada de la entrevista sigue los pasos necesarios al poner fin a la entrevista.
Indicadores	13.1.	La persona encargada de la entrevista confirma si la persona solicitante ha entendido todas las preguntas que se le han formulado.
	13.2.	La persona encargada de la entrevista pregunta a la persona solicitante si tiene algo que añadir.
	13.3.	La persona encargada de la entrevista explica las siguientes fases del procedimiento de asilo con claridad.

Registro de la entrevista

Estándar	14.	Se siguen las normas de transcripción/elaboración del informe de la entrevista.
Indicadores	14.1.	Se elabora un informe exhaustivo y objetivo que contenga todos los elementos esenciales, o una transcripción, de la entrevista personal. Contiene elementos adicionales, si procede, conforme a la legislación y las políticas nacionales.
	14.2.	Si procede, se realiza una grabación sonora o audiovisual conforme a la legislación y las políticas nacionales.
	14.3.	Se ofrece a la persona solicitante una oportunidad efectiva de realizar comentarios o aclaraciones, verbales o por escrito, con respecto a cualquier error de traducción o error de concepto que aparezca en el informe/transcripción de la entrevista.

Los estándares e indicadores descritos no aspiran a ser exhaustivos. Para evaluar la calidad general de la entrevista, puede ser necesario tener en cuenta circunstancias adicionales, en función de los procedimientos nacionales o las particularidades del caso.

Aspectos nacionales específicos

Indique en este espacio otras orientaciones que puedan ser necesarias para los evaluadores de calidad con respecto a los estándares e indicadores aplicables a la entrevista personal.



Resolución en primera instancia sobre la admisibilidad



Introducción

Estándar	1.	La resolución recoge correctamente los datos de la persona solicitante.
Indicadores	1.1.	La resolución recoge correctamente el nombre, el país de origen y la zona de procedencia, la fecha de nacimiento y el número de expediente, así como otros datos requeridos por la política nacional.

Estándar	2.	Si procede, la resolución incluye un resumen conciso y preciso del historial de inmigración de la persona solicitante.
Indicadores	2.2.	La resolución incluye un resumen conciso y preciso de posibles solicitudes anteriores y del historial de inmigración de la persona solicitante, con arreglo a la política nacional.

Fundamento de la solicitud

Estándar	3.	El fundamento de la solicitud describe correctamente todos los hechos sustanciales, el miedo futuro y las pruebas.
Indicadores	3.1.	Todos los hechos sustanciales pertinentes para determinar si el tercer país es seguro para la persona solicitante están correctamente identificados y declarados.
	3.2.	El fundamento de la solicitud especifica correctamente quién y qué teme la persona solicitante, y por qué, en el contexto del tercer país.
	3.3.	Las pruebas (documentales o de otro tipo) aportadas por la persona solicitante se describen correctamente conforme a la práctica nacional.

Evaluación de la credibilidad

Estándar	4.	Se evalúa correctamente la credibilidad de cada hecho sustancial, incluidos la identidad y el país de origen de la persona solicitante.
Indicadores	4.1.	Cada hecho sustancial está correctamente formulado.
	4.2.	Las pruebas (declaraciones de la persona solicitante, pruebas documentales u otras pruebas) están correctamente vinculadas a cada hecho sustancial.



Estándar	4.	Se evalúa correctamente la credibilidad de cada hecho sustancial, incluidos la identidad y el país de origen de la persona solicitante.
	4.3.	Los indicadores de credibilidad interna se aplican y analizan correctamente, incluidas la evaluación y las explicaciones de los indicadores.
	4.4.	Los indicadores de credibilidad externa se aplican y analizan correctamente, incluidas la evaluación y las explicaciones de los indicadores.
	4.5.	El concepto de credibilidad se aplica objetivamente.
	4.6.	En la resolución solo se utilizan incoherencias/discrepancias que se han planteado a la persona solicitante con objeto de que las aclare.
	4.7.	La IPO es pertinente, está actualizada y se ha referenciado correctamente.

Estándar	5.	Se alcanza una conclusión clara sobre cada hecho sustancial.
Indicadores	5.1.	Para cada hecho sustancial, la resolución establece claramente si ha sido aceptado o rechazado.
	5.2.	En caso necesario, se aplica correctamente el artículo 4, apartado 5, de la Directiva de reconocimiento (3).

Estándar	6.	Se aplican el criterio de prueba y la carga de la prueba correctos.
Indicadores	6.1.	En la evaluación de los hechos sustanciales, se aplica el criterio de prueba correcto, conforme a las directrices nacionales.
	6.2.	En la evaluación de los hechos sustanciales, se aplica correctamente la carga de la prueba.
	6.3.	Las circunstancias individuales y los factores individuales, como la edad, el género, la educación y el tipo de trauma, se identifican correctamente y se tienen en cuenta al evaluar la capacidad de la persona solicitante para fundamentar su solicitud.

(3) [Directiva 2011/95/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, por la que se establecen normas relativas a los requisitos para el reconocimiento de nacionales de terceros países o apátridas como beneficiarios de protección internacional, a un estatuto uniforme para los refugiados o para las personas con derecho a protección subsidiaria y al contenido de la protección concedida.



Evaluación del riesgo

Estándar	7.	El riesgo tras el retorno al tercer país se evalúa de forma precisa y completa.
Indicadores	7.1.	La resolución identifica y evalúa correctamente el riesgo tras el retorno (quién, qué, por qué y en qué circunstancias), en el contexto del tercer país.
	7.2.	Se aplica el criterio de prueba correcto (grado razonable de probabilidad) al evaluar el riesgo tras el retorno.
	7.3.	La IPO con respecto al tercer país es pertinente, está actualizada y se ha referenciado correctamente.
	7.4.	Las circunstancias particulares de la persona solicitante se tienen en cuenta y se evalúan correctamente en lo que respecta a la seguridad del país y la relación con la persona solicitante.

Análisis jurídico

Estándar	8.	La amenaza para la vida y la libertad o el riesgo de daños graves se identifican y evalúan correctamente.
Indicadores	8.1.	Se evalúa correctamente la solidez del riesgo identificado.
	8.2.	La resolución identifica y evalúa correctamente todos los motivos aplicables de la amenaza para la vida y la libertad (por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas), si procede.
	8.3.	La resolución evalúa correctamente el riesgo real de daños graves (p. ej., tortura y tratos o penas inhumanos y degradantes), si procede.

Estándar	9.	Se respetan el principio de no devolución de conformidad con la Convención de Ginebra y la prohibición de expulsión.
Indicadores	9.1.	El respeto del principio de no devolución de conformidad con la Convención de Ginebra se identifica y evalúa correctamente.
	9.2.	La prohibición de expulsión en caso de violación del derecho a no ser sometido a torturas ni a tratos crueles, inhumanos o degradantes, establecido en el Derecho internacional, se identifica y evalúa correctamente.



Estándar	10.	La existencia de la posibilidad de solicitar el estatuto de refugiado y, si se considera que es un refugiado, de recibir protección de conformidad con la Convención de Ginebra se aplica en el tercer país de que se trate.
Indicadores	10.1.	La existencia de la posibilidad de solicitar el estatuto de refugiado se evalúa correctamente.
	10.2.	Si se determina que es un refugiado, se evalúa correctamente la posibilidad de recibir protección de acuerdo con la Convención de Ginebra.

Estándar	11.	Se estudia una relación entre la persona solicitante y el tercer país de que se trate por la que sería razonable que la persona solicitante fuera a ese país.
Indicadores	11.1.	Se identifica y se evalúa correctamente una relación entre la persona solicitante y el tercer país de que se trate por la que sería razonable que la persona solicitante fuera a ese país.

Estándar	12.	En su caso, los motivos de protección adicionales se aplican correctamente.
Indicadores	12.1.	En su caso, se aplican correctamente los motivos de protección adicionales (p. ej., la protección de las víctimas de la trata de seres humanos con arreglo a la legislación y las políticas nacionales).

Formato

Estándar	13.	La resolución sigue una estructura correcta e incluye todos los elementos requeridos.
Indicadores	13.1.	La resolución sigue una estructura y un formato correctos conforme a las políticas nacionales.
	13.2.	Se facilita a la persona solicitante información sobre la forma de impugnar una resolución por escrito o por medios electrónicos.

Estándar	14.	La resolución está redactada con profesionalidad.
Indicadores	14.1.	La motivación no es especulativa.
	14.2.	El lenguaje de la resolución es adecuado, sensible y objetivo.
	14.3.	Se aplican las normas gramaticales y ortográficas.



Eficiencia

Estándar	15.	La resolución se adopta dentro de los plazos estipulados.
Indicadores	15.1.	La resolución se adopta dentro de los plazos estipulados conforme a la legislación y las políticas nacionales.

Los estándares e indicadores no pretenden ser exhaustivos. Para evaluar la calidad general de la resolución en primera instancia, puede ser necesario tener en cuenta circunstancias adicionales, en función de los procedimientos nacionales o las particularidades del caso.

Aspectos nacionales específicos

Indique en este espacio otras orientaciones que puedan ser necesarias para los evaluadores de calidad con respecto a los estándares e indicadores aplicables a la resolución en primera instancia sobre la admisibilidad de la solicitud.



3. Metodología de evaluación

Corresponde a cada autoridad nacional decidir sobre la finalidad y la metodología de la evaluación de calidad que lleva a cabo, por ejemplo, la forma en que se institucionaliza y se organiza, la muestra de casos evaluados, el momento y la frecuencia de las revisiones de calidad, la forma en que se elabora el informe de resultados, etc.

La herramienta pretende ser una solución flexible que pueda aplicarse en diferentes estructuras nacionales. En la siguiente sección se describe la metodología de evaluación propuesta para la aplicación de los estándares e indicadores antes mencionados. Además, se ponen de relieve algunos ejemplos de buena práctica identificados por expertos en el ámbito de la garantía de calidad.

Aplicación de estándares e indicadores

Las listas de estándares e indicadores representan orientaciones relativas a elementos clave que hay que analizar cuando se evalúa la calidad de una entrevista o una resolución en primera instancia. No pueden considerarse exhaustivas y, para evaluar la calidad general de una entrevista o resolución, los evaluadores de calidad deberán tener en cuenta los elementos adicionales que sean aplicables.

La evaluación de cada **indicador** se inscribe en las cuatro categorías siguientes.

Correcto	Error leve	Error importante	No aplicable
Un indicador debe marcarse como «Correcto» cuando se cumplen los requisitos de calidad.	Un indicador debe marcarse como «Error leve» cuando el error detectado no devalúa la calidad general de la entrevista o resolución y no afecta al resultado de la solicitud. Además, no hay riesgos o efectos negativos aparentes para la persona solicitante, para la autoridad decisoria o para el Estado.	Un indicador debe marcarse como «Error importante» cuando el error detectado devalúa la calidad general de la entrevista o resolución o puede afectar al resultado de la solicitud. Además, hay riesgos o efectos negativos potenciales para la persona solicitante, para la autoridad decisoria o para el Estado.	Un indicador podría marcarse como «No aplicable» en función del sistema nacional, del método de evaluación o del caso específico.

Puede ocurrir que un indicador determinado tenga las opciones de evaluación limitadas debido a su naturaleza y aplicabilidad. Por ejemplo, hay algunos indicadores cuya calidad general siempre va a quedar seriamente afectada por un error. Por tanto, la opción «Error leve» no estaría disponible para esos indicadores. Por otra parte, algunos aspectos siempre tendrán un efecto mínimo sobre la calidad general. La opción «Error importante» no estaría disponible para esos indicadores. Algunos indicadores solo se aplicarían en algunos casos



(p. ej., necesidades especiales y consideraciones relativas a la exclusión); para aquellos, la opción «No aplicable» estaría disponible. Esto se refleja en los formularios de evaluación incluidos en el **anexo I**.

En lo que respecta a la entrevista personal en particular, el alcance de la evaluación puede variar en función de cómo se estructure la evaluación de calidad. Algunos indicadores solo serán medibles cuando el evaluador de calidad esté presente durante la entrevista o sobre la base de una grabación sonora o audiovisual y será difícil o imposible evaluarlos únicamente con la transcripción de la entrevista.

Conclusión

Además de la evaluación de cada indicador, el evaluador de calidad debe presentar sus **conclusiones sobre los errores leves e importantes** de la entrevista o la resolución, así como **recomendaciones en caso de que sea necesario un seguimiento**. Esto debería reflejarse en las dos casillas disponibles en la herramienta.

Conclusión

Se presenta una conclusión sobre la calidad general, señalando las buenas prácticas, las deficiencias y las recomendaciones identificadas, cómo podría mejorarse aún más la entrevista personal o la resolución en primera instancia.

Seguimiento

Si la conclusión determina que la entrevista no permite adoptar una resolución eficaz y correcta o que la resolución probablemente no es correcta, puede ser necesario realizar un seguimiento de forma inmediata [p. ej., realizando otra entrevista, modificando (la propuesta) la resolución o incluso retirando la resolución si el sistema nacional lo permite].

Estructura y procesos de evaluación de la calidad

El contexto de la evaluación de la calidad en los países EU+ puede variar. Puede haber una configuración permanente con un equipo de auditores de calidad, la función también puede compartirse con los supervisores, o bien pueden organizarse ejercicios ad hoc de evaluación de la calidad. En cualquier caso, es vital asegurarse de que los estándares e indicadores de calidad se apliquen de manera coherente en todo el sistema.



Buena práctica: coherencia en la aplicación de estándares e indicadores

Es importante velar por que exista coherencia en la evaluación de los distintos indicadores. A continuación, se presentan algunos ejemplos de cómo puede hacerse esto en la práctica.

- ▶ Al comenzar un nuevo ejercicio de evaluación de calidad, los evaluadores de calidad revisan la misma muestra de casos, los evalúan y a continuación comparan y analizan los resultados para llegar a un entendimiento común de cómo se aplican los distintos indicadores.
- ▶ En el marco de un ejercicio de evaluación de la calidad continuo, se pueden celebrar reuniones adicionales periódicamente para garantizar la coherencia en la aplicación de los estándares e indicadores de calidad.
- ▶ También puede ser positivo mantener consultas periódicas entre diferentes miembros del personal con funciones de evaluación de calidad (p. ej., supervisores y auditores de calidad) de cara a la aplicación coherente de los estándares e indicadores cuando haya más partes implicadas.
- ▶ Esta herramienta ofrece algunos ejemplos de lo que podría calificarse como «Error leve» o «Error importante» a fin de facilitar una interpretación coherente de los estándares e indicadores (capítulo 6). Se anima a los Estados a desarrollar estos ejemplos basándose en los requisitos y prácticas nacionales específicos a fin de proporcionar orientaciones personalizadas y adaptadas a sus evaluadores de calidad.

En función de los procesos de calidad establecidos, es posible revisar las entrevistas y resoluciones conjuntamente como parte del mismo expediente o revisar la entrevista por separado, especialmente cuando sea evaluada por un evaluador de calidad que esté presente en el momento de celebrarla.

Buena práctica: evaluar la entrevista con independencia (del resultado) de la resolución

Cuando hayan de evaluarse ambos elementos de un caso, se recomienda evaluar la entrevista independientemente de la resolución a fin de no sesgar la evaluación con información adicional o con el resultado de la solicitud.

Dicho esto, no se puede completar la evaluación de la resolución sin familiarizarse con la información disponible y, en particular, la entrevista personal.



4. Retroinformación individual

La herramienta de garantía de calidad proporciona información individual al personal funcionario encargado del examen de los casos y fomenta el aprendizaje en el empleo. En lo que respecta a la retroinformación individual, hay que resaltar que lo importante es mejorar el desempeño de la persona, más que simplemente identificar los errores. En este sentido, los formularios de evaluación incluidos en esta herramienta proporcionan espacio para insertar comentarios en cada indicador. A través de los comentarios específicos, el evaluador de calidad puede proporcionar orientación personalizada al personal funcionario encargado del examen de los casos.

Buena práctica: facilitar comentarios

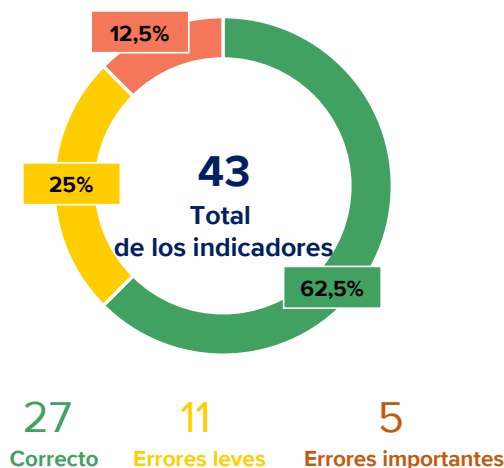
A continuación, se indican buenas prácticas para dejar comentarios en la evaluación de calidad:

- ▶ resaltar buenas prácticas identificadas en la entrevista/resolución;
- ▶ proporcionar consejos y orientaciones sobre elementos susceptibles de mejora y sobre cómo llevarla a cabo;
- ▶ en los comentarios relativos a los errores, explicar por qué el indicador se ha evaluado como un error «Leve» o «Importante» y proporcionar orientaciones sobre cuál habría sido el enfoque correcto; y
- ▶ en algunos casos, puede ser útil explicar por qué un determinado error ha sido evaluado como «Leve» o «Importante».

Cuando se facilite retroinformación para mejorar el desempeño individual, es especialmente importante que se haga de forma inmediata y que se proporcionen orientaciones adicionales sobre la forma de aplicar los estándares correctamente a fin de evitar errores similares en el futuro.

Los formularios de evaluación incluidos con esta herramienta generan automáticamente la evaluación de la calidad de la entrevista o la resolución calculando el número de indicadores evaluados como «Correcto», el número de indicadores con la calificación de «Error leve» y el número total de indicadores con la calificación «Error importante». Además, estos se presentan como porcentaje del total de indicadores aplicables, tal como se muestra en el ejemplo del gráfico 1.

Gráfico 1. Ejemplo de los resultados de la evaluación








Corresponde al país EU+ determinar qué representaría esto para la evaluación de la calidad general de la entrevista o de la resolución.

La EUAA recomienda la siguiente escala de evaluación de la calidad general.

Gráfico 2. Escala de evaluación

ALTA		Menos de un 20 % de errores leves y ningún error importante entre todos los indicadores aplicables.
MODERADA		Un 20 % o más de errores leves y ningún error importante entre todos los indicadores aplicables.
BAJA		Uno o varios errores importantes.

Esta escala de evaluación está integrada en los formularios, pero se puede eliminar y sustituir por una conclusión diferente o formulada de manera diferente con arreglo a la práctica nacional.



5. Información general

Cuando se comunique retroinformación a la organización y a escala sistémica, es importante poder seleccionar una muestra adecuada. La «información del expediente» incluida en los formularios de evaluación puede ser un mecanismo de filtrado útil para seleccionar los expedientes adecuados para elaborar informes.

Los informes pueden centrarse, por ejemplo, en casos relativos a solicitantes de un determinado país de origen, o pueden abordar un perfil específico o un resultado específico de la resolución, etc. Además, podrían abordar la aplicación de todos los estándares e indicadores o centrarse en un tema concreto, como «la evaluación de la credibilidad» en las resoluciones en primera instancia revisadas.

Las evaluaciones completadas pueden utilizarse con el fin de elaborar informes generales periódicos (mensuales, trimestrales, anuales, etc.) o auditorías temáticas, como informes de auditoría de seguimiento, informes breves sobre determinados problemas identificados, etc.

La solución técnica desarrollada por la EUAA tiene por objeto facilitar este tipo de informes automatizando el filtrado y tratamiento de los datos y su presentación.

En función del sistema nacional y de la finalidad de la evaluación, los evaluadores de calidad podrían basarse en la evaluación generada para realizar análisis y recomendaciones de seguimiento.

Es preciso reflexionar sobre la manera de responder a diversos errores, especialmente cuando se observen errores importantes. Si estos errores importantes indican problemas sistemáticos, deberán compartirse inmediatamente con el personal adecuado (p. ej., a nivel de dirección, responsables de formular y aplicar políticas y responsables de formación) para buscar soluciones.

Buena práctica: análisis y seguimiento

El análisis de las conclusiones de la evaluación de calidad podría incluir lo siguiente:

- ▶ análisis de los problemas más comunes y, si es pertinente, de sus posibles causas; y
- ▶ recomendaciones relativas a cambios en los procesos, nuevas directrices, formación y otras medidas específicas que deban adoptarse.

Cada país EU+ deberá decidir además cómo distribuir los informes de evaluación de calidad y cómo se van a utilizar en la organización.



Buena práctica: distribución de los informes

- ▶ Compartir con el personal las conclusiones generales de la evaluación de la calidad puede ser beneficioso para el sistema. Es una oportunidad de aprender de los errores y de las buenas prácticas identificadas.
- ▶ Cuando sea posible, deberán combinarse los informes de la evaluación con recomendaciones o con un plan de acción que proponga medidas para mejorar la calidad del proceso.
- ▶ Podría ser útil poner los informes de evaluación de la calidad a disposición del personal pertinente con la ayuda de una herramienta de comunicación interna. Por ejemplo, se podrían incluir determinadas conclusiones y recomendaciones en un boletín interno, que llegase rápidamente al personal funcionario encargado del examen de los casos.





6. Guía de situación

Examen fundamentado de la solicitud

En los cuadros que figuran a continuación se ofrecen orientaciones sobre las situaciones a las que se enfrenta el evaluador de calidad. Las orientaciones se basan en los escenarios más frecuentes que pueden darse durante la evaluación de un caso. Su objetivo es esbozar una manera práctica de evaluarlos correctamente y con uniformidad entre los evaluadores en lo que respecta a lo que constituye una solicitud correcta, un error leve o un error importante. Las situaciones descritas no son exhaustivas ni concluyentes y el evaluador de calidad debe tener siempre en cuenta las circunstancias individuales en el caso que nos ocupa.

Además, es recomendable elaborar orientación de ámbito nacional.





Evaluación fundamentada de la entrevista personal

Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
INICIO DE LA ENTREVISTA	1.	Se tienen en cuenta las necesidades especiales anteriormente identificadas.			
	1.1.	Cuando se concierta la entrevista, se tienen en cuenta las necesidades especiales que se han identificado anteriormente. <i>Por ejemplo: género adecuado de la persona encargada de la entrevista o la interpretación; los menores no acompañados tienen un representante presente; se adoptan medidas prácticas para las personas con discapacidades; y se establecen otras garantías procedimentales pertinentes.</i>	No se tienen del todo en cuenta las necesidades especiales, pero las omisiones no afectan seriamente a la entrevista.	Es probable que no tener en cuenta las necesidades especiales perjudique la capacidad de la persona solicitante para presentar sus motivos. Se identificaron necesidades especiales, pero no se proporcionó el apoyo adecuado para realizar la entrevista.	Indicar N/A si no se han identificado necesidades especiales antes de la entrevista.
	2.	Se facilita la información necesaria a la persona solicitante.			
	2.1.	Se facilita información sobre la finalidad de la entrevista.	Se facilita información, pero no se confirma que la persona solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información a la persona solicitante.	[opción no disponible]
	2.2.	Se facilita información acerca de la confidencialidad.	Se facilita información, pero no se confirma que la persona solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información a la persona solicitante.	[opción no disponible]





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
INICIO DE LA ENTREVISTA	2.3.	Se facilita información sobre la función de todas las personas presentes.	Se facilita información, pero no se confirma que la persona solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información a la persona solicitante.	[opción no disponible]
	2.4.	Se facilita información sobre la obligación de colaborar por parte de la persona solicitante.	Se facilita información, pero no se confirma que la persona solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información a la persona solicitante.	[opción no disponible]
	2.5.	Se facilita información sobre las pausas y la posibilidad de solicitar una pausa.	Se facilita información, pero no se confirma que la persona solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información a la persona solicitante.	[opción no disponible]
	2.6.	Se facilitan otras informaciones obligatorias con arreglo a la legislación y las políticas nacionales.	Se facilita información, pero no se confirma que la persona solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información a la persona solicitante.	Indicar N/A si no es obligatorio facilitar ninguna otra información.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»
INICIO DE LA ENTREVISTA	3.	Se garantiza que la persona solicitante y la persona encargada de la interpretación puedan entenderse.		
	3.1.	Se pregunta a la persona solicitante si entiende al intérprete y viceversa y se le anima a que señale si no entiende una pregunta durante la entrevista o si existe algún problema de comunicación.	No se plantea la pregunta concreta al principio de la entrevista, pero se confirma posteriormente que la persona solicitante y la persona encargada de la interpretación se entienden. No se informa a la persona solicitante de que debe señalar si no entiende una pregunta durante la entrevista o si existen problemas de comunicación.	No se confirma que la persona solicitante y la persona encargada de la interpretación pueden entenderse.
	4.	Se garantiza que la persona solicitante se encuentra en buenas condiciones para ser entrevistado.		
	4.1.	Se pregunta a la persona solicitante y este confirma que se encuentra en buenas condiciones físicas y psíquicas para ser entrevistado.	[opción no disponible]	No se pregunta a la persona solicitante sobre su bienestar.
	4.2.	La persona encargada de la entrevista observa signos claros de que la entrevista no puede continuar.	[opción no disponible]	No se observan posibles indicadores o no son atendidos.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»
REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA	5.	La persona encargada de la entrevista actúa con profesionalidad durante toda la entrevista.		
	5.1.	La persona encargada de la entrevista entabla una buena relación con la persona solicitante.	La persona encargada de la entrevista no establece una buena relación con la persona solicitante de forma proactiva, pero esto apenas afecta a la calidad o eficiencia general de la entrevista.	Indicar N/A si no es posible evaluar este indicador sobre la base de la información disponible, por ejemplo, si la evaluación no puede hacerse mediante la lectura únicamente de la transcripción/informe.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»
REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA	5.2.	<p>La persona encargada de la entrevista utiliza un lenguaje adecuado, sensible y objetivo.</p> <p>Algunas preguntas son vagas / no específicas / no neutrales; pero esto no afecta negativamente a la eficiencia general de la entrevista. La elección de palabras, el tono o el lenguaje corporal se desvían ligeramente de la buena práctica, pero esto probablemente ha afectado poco o nada a la relación entre la persona encargada de la entrevista y la persona solicitante.</p>	<p>Se formulan preguntas inadecuadas o provocadoras o sesgadas que afectan negativamente a la persona solicitante o a la calidad general de la entrevista. Se formulan preguntas inapropiadas a la persona solicitante sin tener en cuenta un lenguaje apropiado y sensible al género, lo que afecta negativamente a la persona solicitante o a la calidad general de la entrevista. La elección de palabras, el tono o el lenguaje corporal son inapropiados hasta el punto de que probablemente han afectado a la relación entre la persona encargada de la entrevista y la persona solicitante.</p>	[opción no disponible]
	5.3.	<p>La persona encargada de la entrevista habla a la persona solicitante directamente (en segunda persona).</p> <p>En algunas ocasiones, la persona encargada de la entrevista habla a la persona solicitante en tercera persona, pero en general las preguntas se dirigen a la persona solicitante.</p>	<p>La persona encargada de la entrevista se refiere reiteradamente a la persona solicitante en tercera persona, lo que probablemente ha afectado a la relación entre la persona encargada de la entrevista y la persona solicitante.</p>	[opción no disponible]



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA	6.	La persona encargada de la entrevista se asegura de que todas las personas presentes actúan de acuerdo con sus funciones y gestiona la entrevista eficazmente.			
	6.1.	La persona encargada de la entrevista mantiene el control de la situación durante toda la entrevista.	Se permite a la persona solicitante extenderse sobre asuntos que no son sustanciales para la solicitud.	Se permite al representante legal hacerse cargo de partes de la entrevista o ignorar las normas de procedimiento.	[opción no disponible]
	6.2.	Si se produce una situación difícil durante la entrevista, la persona encargada de la entrevista la maneja eficazmente dentro de lo posible.	La persona encargada de la entrevista tarda en reconocer y resolver una situación difícil, pero al final lo hace de manera adecuada.	La persona encargada de la entrevista no aborda una situación difícil. La situación se agrava y resulta perjudicial para el bienestar de las personas presentes o compromete significativamente la eficacia de la entrevista. No se abordan las indicaciones de que la persona solicitante no entiende una o más preguntas (p. ej., la respuesta facilitada no es pertinente para la pregunta planteada).	Indicar N/A si no se producen situaciones difíciles dignas de mención durante la entrevista.



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA			Durante una entrevista a distancia se producen problemas técnicos, pero la persona encargada de la entrevista no los aborda y pone en peligro la comprensión por parte de la persona solicitante de las preguntas formuladas.		
	6.3.	La persona encargada de la entrevista se asegura de que la persona encargada de la interpretación actúa de manera acorde con su función y sus responsabilidades.	La persona encargada de la interpretación emplea un tono o un lenguaje (incluido un lenguaje corporal) que se desvía ligeramente de la buena práctica y la persona encargada de la entrevista no lo ataja de inmediato. La persona encargada de la interpretación hace un comentario indebido y la persona encargada de la entrevista no lo aborda con prontitud. Esto no afecta a la calidad general de la interpretación.	La persona encargada de la entrevista no interviene, aunque la persona encargada de la interpretación habla mucho tiempo con la persona solicitante sin traducir la conversación. Durante la entrevista, se permite a la persona encargada de la interpretación realizar reiteradamente comentarios relativos a la persona solicitante o al caso en cuestión.	Indicar N/A si no hubo intérprete.
	6.4.	Se permite que el representante legal u otras personas presentes ejerzan sus derechos con arreglo a la normativa nacional y se autoriza su intervención, como mínimo, al final de la entrevista personal.	La persona encargada de la entrevista no explica con detalle a otras personas presentes cuáles son sus derechos con arreglo a la normativa nacional.	No se permite al representante legal hablar de acuerdo con las normas de procedimiento aplicables.	Indicar N/A si no hay otras personas presentes además de la persona solicitante, la persona encargada de la entrevista y la persona encargada de la interpretación, si procede.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA	6.5.	Se hace una pausa si es necesaria o si se solicita y es procedente.	La persona encargada de la entrevista permite o hace demasiadas pausas o demasiado largas.	Las solicitudes de pausa se ignoran o no se hace ninguna pausa en absoluto, aunque por la duración de la entrevista esto se hubiera revelado necesario.	Indicar N/A si la entrevista fue corta y no hizo falta ninguna pausa.
	7.	La persona encargada de la entrevista aplica técnicas de interrogación adecuadas.			
	7.1.	Se anima a la persona solicitante a facilitar una relación libre de las razones por las que solicita la protección internacional.	Aunque la narración libre es limitada, la persona encargada de la entrevista no anima a la persona solicitante a continuar con ella y explicarse con más detalle.	No se ofrece a la persona solicitante la oportunidad de realizar una narración libre.	[opción no disponible]
	7.2.	Se presenta a la persona solicitante cada nuevo tema abordado en la entrevista.	Se inician algunos temas sin una introducción (suficientemente clara), pero la entrevista en general sigue una estructura lógica.	Se inician nuevos temas sin una introducción o sin una introducción sugerente, lo cual compromete la estructura de la entrevista y la capacidad de la persona solicitante para presentar su caso de manera efectiva.	Indicar N/A en las entrevistas en las que no haya nuevos temas adicionales que requieran introducción.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA	7.3.	La persona encargada de la entrevista utiliza preguntas abiertas o cerradas adecuadamente.	Se utilizan preguntas abiertas de manera adecuada, pero es probable que se obtuvieran mejores resultados con un mayor número de preguntas abiertas.	Se utiliza un número excesivo de preguntas cerradas, lo que impide que la persona solicitante facilite un relato completo.	[opción no disponible]
	7.4.	Las preguntas se adaptan a las capacidades, las circunstancias individuales y el perfil de la persona solicitante.	La formulación de algunas preguntas no es suficientemente clara, teniendo en cuenta las circunstancias individuales de la persona solicitante, sin que ello afecte a la eficiencia general de la entrevista.	Aunque es evidente que la persona solicitante no entiende algunas preguntas, por ejemplo, debido a circunstancias o perfiles individuales, la persona encargada de la entrevista no reformula en consecuencia.	[opción no disponible]
	7.5.	La persona encargada de la entrevista evita preguntas vanas, como, por ejemplo: preguntas capciosas; preguntas de respuesta múltiple; varias preguntas en una; preguntas innecesariamente repetitivas; o preguntas irrelevantes.	Se utilizan preguntas improductivas en uno o varios casos, pero esto no afecta negativamente a la eficiencia general de la entrevista.	Se utilizan múltiples preguntas improductivas que perjudican notablemente la eficiencia de la entrevista.	[opción no disponible]





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
FUNDAMENTO DE LA ENTREVISTA	8.	Se identifican todos los hechos sustanciales y se analizan suficientemente.			
	8.1.	Se establece suficientemente la identidad (incluido el país de origen) de la persona solicitante y se analizan suficientemente las circunstancias personales.	Se establece la identidad de la persona solicitante, pero no se abordan cuestiones que podrían haber reforzado la resolución.	No se establece suficientemente la identidad de la persona solicitante.	Indicar N/A si la identidad de la persona solicitante se establece antes de la entrevista y esto no es relevante en esta fase, por ejemplo, la identidad se exploró durante una entrevista previa.
	8.2.	Se analizan suficientemente problemas o amenazas anteriores (qué, quién, cuándo, dónde y por qué).	Se identifican y exploran todos los hechos sustanciales, pero no se abordan cuestiones que podrían haber reforzado la resolución.	Algunos hechos sustanciales se identifican pero no se exploran suficientemente, o bien, algunos hechos sustanciales no se identifican como tales y, por lo tanto, no se exploran.	[opción no disponible]





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
CONTENIDO DE LA ENTREVISTA	8.3.	Se analiza el miedo futuro.	Se estudia en cierta medida el miedo futuro de la persona solicitante y, en su caso, de las personas dependientes, pero otras cuestiones podrían haber reforzado la resolución.	No se explora el miedo futuro de la persona solicitante o, cuando es relevante, el miedo diferente de las personas dependientes. El miedo futuro de la persona solicitante no se explora suficientemente y no permite la evaluación de los hechos sustanciales en relación con él.	[opción no disponible]
	8.4.	Se analiza suficientemente la disponibilidad de protección en la zona de procedencia del país de origen.	Se explora en cierta medida la disponibilidad de protección en la zona de procedencia, pero se podría haber reforzado la resolución con preguntas adicionales.	No se explora la disponibilidad de protección en la zona de procedencia del país de origen, cuando podría ser una opción viable. La disponibilidad de protección en la zona de origen del país de origen no se explora suficientemente y no permite la evaluación de los hechos sustanciales en relación con ella.	Indicar N/A si, en vista de la situación general existente en el país de origen y de las circunstancias particulares de la persona solicitante, está suficientemente establecido que no hace falta o no existe protección.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
FUNDAMENTO DE LA ENTREVISTA	8.5.	Se analiza suficientemente la disponibilidad de una alternativa de protección interna.	Se exploran en cierta medida la disponibilidad de una alternativa de protección interna y las circunstancias individuales de la persona solicitante, pero se podría haber reforzado la resolución con preguntas adicionales.	No se explora la disponibilidad de una alternativa de protección interna, cuando podría ser una opción viable. No se examinan las circunstancias individuales de la persona solicitante. La disponibilidad de una alternativa de protección interna no se explora suficientemente y no permite la evaluación de los hechos sustanciales en relación con ella.	Indicar N/A si, en vista de la situación general existente en el país de origen y de las circunstancias particulares de la persona solicitante, está suficientemente establecido que no hace falta o no existe una alternativa de protección interna.
	9.	Los documentos y otros elementos de prueba presentados en apoyo de la solicitud son objeto de un trato adecuado.			
	9.1.	La persona encargada de la entrevista explora la pertinencia y el origen de los documentos o elementos de prueba presentados en apoyo de la solicitud.	Se emplea demasiado tiempo en hablar de documentos o elementos de prueba que carecen de importancia para la solicitud.	El contenido, la fuente, la pertinencia de las pruebas documentales o de otro tipo, etc., no se exploran o no se exploran suficientemente durante la entrevista, aunque estas sean esenciales para la solicitud.	Indicar N/A si no se han presentado pruebas documentales o de otro tipo en el caso.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
FUNDAMENTO DE LA ENTREVISTA	9.2.	Todas las pruebas documentales o de otro tipo pertinentes presentadas por la persona solicitante se incorporan al expediente.	Todos los documentos o elementos de prueba pertinentes se incorporan al expediente, pero no se registran con arreglo a la práctica nacional.	No se añaden al expediente pruebas documentales o de otro tipo pertinentes.	Indicar N/A si no se han presentado pruebas documentales o de otro tipo durante la entrevista.
	10.	Se ofrece a la persona solicitante la oportunidad efectiva de aclarar incoherencias y discrepancias.			
	10.1.	Se plantean a la persona solicitante todas las incoherencias y discrepancias significativas y se le ofrece la oportunidad de aclararlas.	Las incoherencias o discrepancias que no están relacionadas con los hechos sustanciales se exploran en profundidad innecesariamente.	Las incoherencias, la falta de detalles o las discrepancias importantes no se confrontan con la persona solicitante.	Indicar N/A si no hay incoherencias o discrepancias importantes.
	11.	Si procede, se analizan debidamente las consideraciones relativas a la exclusión.			
	11.1.	Se identifican correctamente las posibles consideraciones relativas a la exclusión.	[opción no disponible]	No se identifican las posibles consideraciones relativas a la exclusión.	Indicar N/A si no surgen consideraciones relativas a la exclusión.
	11.2.	Se analizan con la suficiente profundidad las posibles consideraciones relativas a la exclusión.	Se emplea demasiado tiempo en explorar posibles consideraciones relativas a la exclusión cuando obviamente son irrelevantes para el caso en cuestión.	No se exploran suficientemente las posibles consideraciones relativas a la exclusión.	Indicar N/A si no surgen consideraciones relativas a la exclusión.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
FUNDAMENTO DE LA ENTREVISTA	12.	Las políticas y directrices específicas se siguen correctamente.			
	12.1.	Cuando proceda, se seguirá correctamente la política nacional relativa al perfil específico de la persona solicitante. Por ejemplo, los perfiles específicos podrían incluir niños, víctimas de la trata de seres humanos, víctimas potenciales de la mutilación genital femenina, solicitudes relacionadas con la orientación sexual y la identidad de género, etc.	La persona encargada de la entrevista sigue en general la política nacional, pero no sigue ciertos pasos del procedimiento, si bien ello no tiene efectos importantes para el resultado de la solicitud, para la persona solicitante, para la autoridad decisoria o para el Estado.	La persona encargada de la entrevista no sigue la política nacional, lo que puede comprometer el resultado de la solicitud o pone en riesgo a la persona solicitante o la reputación de la autoridad decisoria.	Indicar N/A cuando la persona solicitante no tenga un perfil específico de este tipo o cuando no exista una política nacional.
	12.2.	En su caso, se siguen correctamente las directrices específicas del país para la realización de entrevistas.	La persona encargada de la entrevista sigue en general las directrices del país en la entrevista, pero omite algunos elementos, sin que ello tenga efectos importantes para el resultado de la solicitud.	La persona encargada de la entrevista no sigue las directrices específicas, lo que puede comprometer el resultado de la solicitud.	Indicar N/A cuando no exista ninguna directriz de país pertinente para la entrevista.
	12.3.	Cuando procede, se siguen correctamente las políticas relativas a la aplicación de motivos de protección adicionales (p. ej., razones humanitarias y protección de las víctimas de la trata de seres humanos con arreglo a la legislación y las políticas nacionales).	Se identifican y exploran todos los motivos de protección adicionales, pero no se abordan cuestiones que podrían haber reforzado la resolución.	Algunos motivos de protección adicionales conforme a la política nacional no se identifican como tales y, por tanto, no se exploran.	Indicar N/A cuando la autoridad decisoria no sea competente para adoptar resoluciones sobre motivos de protección adicionales o cuando no haya motivos adicionales.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
CONCLUSIÓN DE LA ENTREVISTA	13.	La persona encargada de la entrevista sigue los pasos anecesarios al poner fin a la entrevista.			
	13.1.	La persona encargada de la entrevista confirma si la persona solicitante ha entendido todas las preguntas que se le han formulado.	No se le pregunta explícitamente a la persona solicitante sobre ello al final de la entrevista, pero su comprensión se confirma a lo largo de la entrevista.	No se confirma la comprensión. La persona solicitante afirma no haber comprendido y la persona encargada de la entrevista no realiza un seguimiento en consecuencia.	[opción no disponible]
	13.2.	La persona encargada de la entrevista pregunta a la persona solicitante si tiene algo que añadir.	[opción no disponible]	No se ofrece a la persona solicitante una oportunidad efectiva de agregar algo.	[opción no disponible]
	13.3.	La persona encargada de la entrevista explica las siguientes fases del procedimiento de asilo con claridad.	A la persona solicitante solo se le facilitan partes de esta información.	No se informa a la persona solicitante acerca de los siguientes pasos del procedimiento de asilo.	Indicar N/A si, con arreglo a la práctica nacional, la persona encargada de la entrevista no tiene obligación de facilitar esta información o de incorporarla al registro de la entrevista.



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
REGISTRO DE LA ENTREVISTA	14.	Se siguen las normas de transcripción/elaboración del informe de la entrevista.			
	14.1.	Se elabora un informe exhaustivo y objetivo que contenga todos los elementos esenciales, o una transcripción, de la entrevista personal. Contiene elementos adicionales, si procede, conforme a la legislación y las políticas nacionales.	El registro de la entrevista contiene numerosos errores ortográficos o es ligeramente difícil de leer. Las pausas que se han solicitado o realizado no se registran en la transcripción de la entrevista, cuando es algo que cabe esperar conforme a la práctica nacional.	El informe no es legible o está claro que faltan algunos elementos sustanciales o que su significado ha cambiado o se ha perdido debido a una paráfrasis excesiva.	[opción no disponible]
	14.2.	Si procede, se realiza una grabación sonora o audiovisual conforme a la legislación y las políticas nacionales.	La grabación se realiza conforme a la práctica nacional, pero la persona encargada de la entrevista no sigue ciertos pasos del procedimiento (p. ej., entregar una copia a la persona solicitante inmediatamente o almacenar la grabación inmediatamente conforme a las normas técnicas), sin que ello afecte significativamente al procedimiento o a los derechos de la persona solicitante.	La entrevista no se graba o se graba solo en parte cuando la grabación es obligatoria. La calidad de la grabación es inaudible. La persona encargada de la entrevista no informa a la persona solicitante de que se está grabando la entrevista.	Indicar N/A si no se realiza ninguna grabación sonora/ audiovisual de acuerdo con la práctica nacional.



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»
REGISTRO DE LA ENTREVISTA	<p>14.3. Se ofrece a la persona solicitante una oportunidad efectiva de realizar comentarios o aclaraciones, verbales o por escrito, con respecto a cualquier error de traducción o error de concepto que aparezca en el informe/transcripción de la entrevista.</p>	[opción no disponible]	No se ofrece a la persona solicitante la oportunidad de realizar correcciones o aclaraciones o bien se pasan por alto (aunque sea en parte).	No es necesariamente aplicable si se realiza una grabación que constituya una prueba admisible en los procedimientos de recurso.





Evaluación fundamentada de la resolución en primera instancia

Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
INTRODUCCIÓN	1.	La resolución recoge correctamente los datos de la persona solicitante.			
	1.1.	La resolución recoge correctamente el nombre, el país de origen y la zona de procedencia, la fecha de nacimiento y el número de expediente, así como otros datos requeridos por la política nacional.	[opción no disponible]	La persona solicitante está nombrada/identificada de forma incorrecta o incompleta.	Indicar N/A si los datos no son accesibles debido a la práctica nacional.
	2.	Si procede, la resolución incluye un resumen conciso y preciso del historial de inmigración de la persona solicitante.			
	2.1.	La resolución incluye un resumen conciso y preciso de posibles solicitudes anteriores y del historial de inmigración de la persona solicitante, con arreglo a la política nacional.	Se incluyen datos irrelevantes, que devalúan los puntos esenciales del historial de inmigración.	Se registran datos totalmente incorrectos o no se registra el historial, lo que afecta a la posterior consideración o la hace susceptible de impugnación.	Indicar N/A si no es necesario el historial de inmigración en la resolución.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
FUNDAMENTO DE LA SOLICITUD	3.	El fundamento de la solicitud describe correctamente todos los hechos sustanciales, el miedo futuro y las pruebas.			
	3.1.	Todos los hechos sustanciales están correctamente identificados y declarados.	Se incluyen detalles incorrectos en el resumen de los hechos sustanciales, sin que ello afecte al resultado. Se incluyen datos innecesarios que no tienen importancia para la consideración.	Se omiten o se tergiversan uno o varios hechos sustanciales, lo que compromete la resolución. El resumen de hechos incoherente, que incluye hechos irrelevantes, ocasiona fallos en la consideración posterior de la solicitud.	[opción no disponible]
	3.2.	El fundamento de la solicitud especifica correctamente a quién y qué teme la persona solicitante o por qué no puede regresar a su país de origen o residencia habitual.	Se incluyen demasiados detalles, que devalúan los puntos esenciales.	El miedo futuro se describe incorrectamente o se omite, lo que compromete la posterior consideración.	[opción no disponible]
	3.3.	Las pruebas (documentales o de otro tipo) aportadas por la persona solicitante se describen correctamente conforme a la práctica nacional.	Se utilizan citas incorrectas en puntos menores, sin que ello afecte negativamente a la posterior consideración.	Se registra información inexacta o se citan fuentes cuya revelación no ha sido autorizada, lo que compromete la resolución. Las pruebas presentadas no se citan en absoluto.	[opción no disponible]





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD	4.	Se evalúa correctamente la credibilidad de cada hecho sustancial, incluidos la identidad y el país de origen de la persona solicitante.			
	4.1.	Cada hecho sustancial está correctamente formulado.	Se incluyen detalles incorrectos e innecesarios o riesgos futuros en la formulación de hechos sustanciales o una combinación de hechos sustanciales en lugar de formularlos por separado, sin que ello afecte a la consideración posterior.	Se hace una formulación inexacta de hechos sustanciales o riesgos futuros incluidos en la formulación de hechos sustanciales o combinación de hechos sustanciales en lugar de formularlos por separado, lo que da lugar a fallos en la consideración posterior.	[opción no disponible]
	4.2.	Las pruebas (declaraciones de la persona solicitante, pruebas documentales u otras pruebas) están correctamente vinculadas a cada hecho sustancial.	Las fuentes de las pruebas no se citan con claridad/ exactitud.	Se omiten pruebas esenciales o se trata información en la que no se puede confiar como si fueran pruebas, lo que compromete la consideración.	[opción no disponible]





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD	4.3.	Los indicadores de credibilidad interna se aplican y analizan correctamente, incluidas la evaluación y las explicaciones de los indicadores.	Se da muy poca o demasiada importancia a un indicador de credibilidad interna sin que ello afecte al resultado. Podrían proporcionarse más análisis (argumentación) para reforzar la evaluación de la credibilidad interna.	La aplicación incorrecta de los indicadores de credibilidad interna o la falta de análisis dan lugar a una conclusión incorrecta sobre la credibilidad interna.	[opción no disponible]
	4.4.	Los indicadores de credibilidad externa se aplican y analizan correctamente, incluidas la evaluación y las explicaciones de los indicadores.	Podría facilitarse una mayor IPO de apoyo o explicaciones sobre la forma en que la IPO apoya o contradice las declaraciones de la persona solicitante para reforzar la evaluación de la credibilidad externa.	Falta IPO de apoyo o explicaciones sobre el modo en que la IPO apoya o contradice las declaraciones de la persona solicitante, lo que da lugar a una conclusión incorrecta sobre la credibilidad externa.	[opción no disponible]
	4.5.	El concepto de credibilidad se aplica objetivamente.	Se aplica innecesaria o incorrectamente la credibilidad en un punto, sin que ello afecte a la conclusión relativa a este hecho sustancial.	La interpretación subjetiva de la credibilidad da lugar al rechazo infundado de un hecho sustancial.	Indicar N/A si no se aplica el concepto de credibilidad.



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD	4.6.	En la resolución solo se utilizan incoherencias/discrepancias que se han planteado a la persona solicitante para que las aclare.	No se tiene en cuenta la respuesta de la persona solicitante a una objeción, o se utiliza un punto menor que no presenta objeciones, sin que ello afecte al resultado en relación con este hecho sustancial.	Puntos que no se han aclarado con la persona solicitante se utilizan contra él en la consideración de su credibilidad, lo que debilita la conclusión.	Indicar N/A si no hay incoherencias o discrepancias.
	4.7.	La IPO es pertinente, está actualizada y se ha referenciado correctamente.	No se utiliza la IPO más actual, pero la fuente elegida sigue siendo aplicable. Falta la IPO relativa a la situación general en el país de origen que sería pertinente, sin que ello repercuta en el resultado.	Se utiliza IPO irrelevante, poco fiable o anticuada y se le da una importancia indebida, lo que debilita la conclusión. Falta la IPO relativa a la situación general en el país de origen que sería pertinente y esto conduce a una conclusión incorrecta sobre la credibilidad.	[opción no disponible]
	5.	Se alcanza una conclusión clara sobre cada hecho sustancial.			
	5.1.	Para cada hecho sustancial, la resolución establece claramente si ha sido aceptado o rechazado.	La conclusión puede deducirse del texto, pero no está formulada expresamente.	No hay una conclusión discernible en relación con uno o varios hechos sustanciales, por lo que la resolución es susceptible de impugnación.	[opción no disponible]



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD	5.2.	En caso necesario, se aplica correctamente el artículo 4, apartado 5, de la Directiva de reconocimiento ⁽⁴⁾ .	[opción no disponible]	Indicar N/A cuando el artículo 4, apartado 5, de la Directiva de reconocimiento no sea pertinente para el caso.	
	6.	Se aplican el criterio de prueba y la carga de la prueba correctos.			
	6.1.	En la evaluación de los hechos sustanciales, se aplica el criterio de prueba correcto, conforme a las directrices nacionales.	Se utiliza una formulación incorrecta cuando se describe el estándar o la capacidad de la persona solicitante para cumplirlo, pero la conclusión es correcta.	Se aplica un estándar excesivamente alto o bajo, lo que resulta en una conclusión incorrecta o deficientemente justificada.	[opción no disponible]
	6.2.	En la evaluación de los hechos sustanciales, se aplica correctamente la carga de la prueba.	Se utiliza una formulación confusa con respecto a la carga de la prueba sin que ello afecte a la conclusión.	La carga recae exclusivamente sobre la persona solicitante cuando la organización no ha cumplido con su obligación de investigar, lo que arroja dudas sobre la resolución.	[opción no disponible]

(⁴) [Directiva 2011/95/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, por la que se establecen normas relativas a los requisitos para el reconocimiento de nacionales de terceros países o apátridas como beneficiarios de protección internacional, a un estatuto uniforme para los refugiados o para las personas con derecho a protección subsidiaria y al contenido de la protección concedida.



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD	6.3.	Las circunstancias individuales y los factores individuales, como la edad, el género, la educación y el tipo de trauma, se identifican correctamente y se tienen en cuenta al evaluar la capacidad de la persona solicitante para fundamentar su solicitud.	Los factores subyacentes no se tienen explícitamente en cuenta, sin que ello afecte a la conclusión.	Los factores subyacentes no se tienen en cuenta al evaluar la capacidad de la persona solicitante para fundamentar su solicitud, lo que arroja dudas sobre el resultado.	Indicar N/A si no hay factores pertinentes que considerar.
	7.	El riesgo tras el retorno se evalúa de manera plena y exhaustiva.			
EVALUACIÓN DEL RIESGO	7.1.	La resolución identifica y evalúa correctamente el riesgo tras el retorno (quién, qué, por qué y en qué circunstancias) y tiene en cuenta las circunstancias individuales de la persona solicitante.	Se tienen en cuenta cuestiones irrelevantes, lo que compromete la claridad o la eficiencia sin ningún impacto en el resultado.	Se omiten puntos pertinentes o se utilizan argumentos inadecuados, lo que arroja dudas sobre la conclusión relativa al riesgo tras el retorno.	[opción no disponible]
	7.2.	Si procede, la resolución toma correctamente en cuenta la persecución en el pasado a la hora de evaluar el riesgo tras el retorno.	La persecución en el pasado se identifica, pero no se evalúa adecuadamente en relación con el riesgo tras el retorno, sin que ello afecte a la conclusión.	La persecución en el pasado no se identifica o no se tiene en cuenta en relación con la evaluación del riesgo tras el retorno.	Indicar N/A cuando la persecución en el pasado no sea aplicable en este caso.
	7.3.	Se aplica el criterio de prueba correcto (grado razonable de probabilidad) al evaluar el riesgo tras el retorno.	Se utiliza una formulación poco clara para describir el criterio de prueba, pero la conclusión es correcta.	Se aplica un criterio de prueba incorrecto, que da lugar a una conclusión incorrecta o injustificada sobre el riesgo.	[opción no disponible]



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
EVALUACIÓN DEL RIESGO	7.4.	La IPO es pertinente, está actualizada y se ha referenciado correctamente.	La IPO no está adaptada a la solicitud o se cita de forma demasiado prolija, desviándose de lo esencial. Una explicación más detallada sobre la manera en que la IPO apoya la evaluación de riesgos podría haber reforzado la resolución.	Se omite IPO pertinente e importante, lo que arroja dudas sobre la conclusión o la hace susceptible de impugnación.	Indicar N/A si no se dispone de IPO pertinente.
	8.	Se evalúa correctamente el temor fundado de ser perseguido.			
ANÁLISIS JURÍDICO	8.1.	Se evalúa correctamente la solidez del riesgo identificado.	Hay una justificación poco clara del fundamento del riesgo identificado sin impacto en el resultado.	Hay una conclusión incorrecta respecto de si el riesgo identificado es fundado o no.	Indicar N/A si es posible omitir esta evaluación en determinadas resoluciones de acuerdo con la práctica nacional. Indicar N/A si, basándose en la evaluación anterior y en la información disponible, no se identifica ningún riesgo.
	8.2.	Se evalúa correctamente si el trato declarado equivale a persecución o no.	Se llega a la conclusión correcta, pero no se explica claramente.	La naturaleza, la gravedad y el impacto de cada tipo de daño identificado no se evalúan correctamente, lo que da lugar a una conclusión incorrecta.	Indicar N/A si es posible omitir esta evaluación en determinadas resoluciones de acuerdo con la práctica nacional. Indicar N/A si no se identifica ningún riesgo.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
ANÁLISIS JURÍDICO	9.	Se identifican y se evalúan correctamente los motivos de persecución.			
	9.1.	La resolución identifica y evalúa correctamente todos los motivos de persecución aplicables.	La consideración de la solicitud es confusa o excesivamente prolija, lo que compromete la claridad pero no afecta al resultado.	Se determina erróneamente un motivo de persecución, cuyo resultado es que se rechaza o se acepta incorrectamente que la persecución temida está basada en un motivo de la Convención.	Indicar N/A si es posible omitir esta evaluación en determinadas resoluciones de acuerdo con la práctica nacional. Indicar N/A si no se identifica ninguna persecución.
	9.2.	Se evalúa correctamente la relación (nexo) entre la persecución y los motivos.	La consideración de la solicitud es confusa o excesivamente prolija, lo que compromete la claridad pero no afecta al resultado.	Se hace una evaluación inadecuada de la relación que lleva a una conclusión incorrecta.	Indicar N/A si es posible omitir esta evaluación en determinadas resoluciones de acuerdo con la práctica nacional. Indicar N/A si no se identifica ninguna persecución.
	10.	El riesgo real de sufrir daños graves, en virtud del artículo 15 de la Directiva de reconocimiento ⁽⁵⁾, se identifica y evalúa correctamente.			
	10.1.	La resolución evalúa correctamente la aplicabilidad del artículo 15, letra a): «la condena a la pena de muerte o su ejecución».	La consideración de la solicitud es confusa o excesivamente prolija, lo que compromete la claridad pero no afecta al resultado.	El artículo 15, letra a), de la Directiva de reconocimiento no se toma en consideración o se toma de forma inadecuada, lo que arroja dudas sobre la resolución.	Indicar N/A si se otorga el estatuto de refugiado a la persona solicitante.

⁽⁵⁾ [Directiva 2011/95/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, por la que se establecen normas relativas a los requisitos para el reconocimiento de nacionales de terceros países o apátridas como beneficiarios de protección internacional, a un estatuto uniforme para los refugiados o para las personas con derecho a protección subsidiaria y al contenido de la protección concedida.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
ANÁLISIS JURÍDICO	10.2	La resolución evalúa correctamente la aplicabilidad del artículo 15, letra b): «la tortura o las penas o tratos inhumanos o degradantes».	La consideración de la solicitud es confusa o excesivamente prolija, lo que compromete la claridad pero no afecta al resultado.	El artículo 15, letra b), de la Directiva de reconocimiento no se toma en consideración o se toma de manera inadecuada, lo que arroja dudas sobre la resolución.	Indicar N/A si se otorga el estatuto de refugiado a la persona solicitante.
	10.3.	La resolución evalúa correctamente la aplicabilidad del artículo 15, letra c): «las amenazas graves e individuales contra la vida o la integridad física de un civil motivadas por una violencia indiscriminada en situaciones de conflicto armado internacional o interno».	La consideración es poco clara o excesivamente larga, lo que compromete la claridad. Las circunstancias individuales de la persona solicitante no se tuvieron en cuenta, sin ninguna repercusión en el resultado.	El artículo 15, letra c), de la Directiva de reconocimiento no se toma en consideración o se toma de manera inadecuada, lo que arroja dudas sobre la resolución.	Indicar N/A si se otorga el estatuto de refugiado a la persona solicitante.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»
ANÁLISIS JURÍDICO	11.	Se evalúa correctamente la disponibilidad y accesibilidad de la protección en el país de origen.		
	11.1.	Se evalúa correctamente la disponibilidad y accesibilidad de la protección en la zona de procedencia de la persona solicitante.	Se citan pruebas muy extensas e innecesarias que se desvían de los puntos esenciales.	Hay una falta de consideración o una evaluación insuficiente de la protección o de si la protección es eficaz, lo que arroja dudas sobre el resultado. No se toman en consideración las circunstancias particulares de la persona solicitante o el perfil de los agentes de persecución o daños graves.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»
ANÁLISIS JURÍDICO	<p>11.2. Se evalúa correctamente la aplicabilidad de una alternativa de protección interna, incluida su razonabilidad.</p>	<p>La consideración de la solicitud es confusa o excesivamente prolija, lo que compromete la claridad pero no afecta al resultado. Se aplica la carga de la prueba correcta, pero no se explica claramente en la resolución.</p>	<p>El responsable de la resolución no estipula un lugar concreto. No se evalúan la seguridad, el viaje y la admisión, las circunstancias de la persona solicitante ni la razonabilidad de la reubicación en vista de la IPO pertinente, lo que arroja dudas sobre la conclusión o hace que sea vulnerable a la impugnación cuando esto sea clave para la resolución. Se aplica una carga de la prueba incorrecta, lo que da lugar a una conclusión incorrecta o a una conclusión que podría suscitar la impugnación de una alternativa de protección interna.</p>	<p>Indicar N/A cuando no sea adecuado evaluar alternativas de protección interna.</p>





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»
ANÁLISIS JURÍDICO	12.	En su caso, se identifican y evalúan correctamente los motivos de exclusión.		
	12.1.	Los motivos de exclusión se identifican y evalúan correctamente.	[opción no disponible]	No se identifican ni evalúan los motivos de exclusión, o no se aplican ni la política nacional ni orientaciones específicas en la consideración de la exclusión, lo que se traduce en una conclusión incorrecta o que podría suscitar la impugnación con respecto a la exclusión.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
ANÁLISIS JURÍDICO	12.2.	La responsabilidad individual se evalúa correctamente.	[opción no disponible]	La responsabilidad individual no se evalúa o se evalúa incorrectamente, lo que se traduce en una conclusión incorrecta o en una conclusión que podrían ser objeto de impugnación en relación con la exclusión.	Indicar N/A cuando no existan motivos de exclusión.
	12.3.	Se aplican el criterio de prueba y la carga de la prueba correctos.	Se aplican el criterio de prueba y la carga de la prueba correctos, pero no se explican claramente en la resolución.	Se aplica un criterio de prueba o una carga de la prueba incorrectos, lo que da lugar a una conclusión o a una conclusión incorrecta o a una conclusión que podría ser objeto de impugnación en relación con la exclusión.	Indicar N/A cuando no existan motivos de exclusión.
	13.	En su caso, los motivos de protección adicionales se aplican correctamente.			
	13.1.	En su caso, se aplican correctamente los motivos de protección adicionales (p. ej., razones humanitarias).	No se incluyen argumentos adicionales que podrían reforzar la consideración.	La consideración de los motivos de protección adicionales se basa en pruebas inadecuadas o no se tienen en cuenta aspectos esenciales de la solicitud, lo que arroja dudas sobre la resolución.	Indicar N/A cuando no se planteen motivos de protección adicionales o cuando, de acuerdo con la práctica nacional, no se apliquen motivos de protección adicionales.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
FORMATO	14.	La resolución sigue una estructura correcta e incluye todos los elementos requeridos.			
	14.1.	La resolución sigue una estructura y un formato correctos conforme a las políticas nacionales.	El formato es adecuado pero no está totalmente adaptado a la solicitud. Se utilizan ligeras variaciones de los párrafos/ estructura estándar sin que ello resulte en una presentación poco profesional de la resolución.	Se utilizan párrafos estándar incorrectos o inadecuados, lo que se traduce en una presentación carente de profesionalidad y en un riesgo para la reputación de la organización.	[opción no disponible]
	14.2.	Se facilita a la persona solicitante información sobre la forma de impugnar una resolución por escrito o por medios electrónicos.	La información sobre los derechos de recurso no se presenta en el formato estándar nacional.	La información sobre el derecho de recurso no se facilita a la persona solicitante o se facilita con instrucciones incorrectas, de modo que la persona solicitante está mal informada.	Indicar N/A si no existe derecho de recurso o si se ha concedido a la persona solicitante el estatuto de refugiado.
	15.	La resolución está redactada con profesionalidad.			
	15.1.	La motivación no es especulativa.	No está claro/plenamente justificado que un pequeño número de argumentos no comprometan la estructura y la fundamentación de la resolución.	Se utilizan argumentos especulativos que arrojan dudas sobre la resolución.	[opción no disponible]





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
FORMATO	15.2.	El lenguaje de la resolución es adecuado, sensible y objetivo.	Algunas frases son vagas o no específicas; no obstante, no afectan a la calidad general de la resolución.	Se utiliza un lenguaje ofensivo o inapropiado, lo cual genera un riesgo para la reputación de la organización. La resolución incluye detalles innecesarios e inapropiados sin tener en cuenta el lenguaje apropiado en función del género, lo que crea un riesgo para la reputación de la organización.	[opción no disponible]
	15.3.	Se aplican las normas gramaticales y ortográficas.	Se constatan algunos errores de gramática, ortografía o puntuación en la presentación.	Se comete un número importante de errores gramáticos y ortográficos, que devalúan notablemente la calidad de la resolución, lo cual crea un cierto grado de riesgo para la reputación de la organización.	[opción no disponible]





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»
EFICIENCIA	16.	La resolución se adopta dentro de los plazos estipulados.		
	16.1.	La resolución se adopta dentro de los plazos estipulados conforme a la legislación y las políticas nacionales.	La resolución se retrasa innecesariamente a la espera de pruebas que obviamente no iban a influir en la resolución.	No se da tiempo suficiente a la persona solicitante para presentar pruebas esenciales para la solicitud cuando aporta una explicación razonable para el periodo de tiempo solicitado, lo que se traduce en una resolución susceptible de impugnación. Hay un retraso innecesario sin razones justificables.





Procedimiento de admisibilidad: concepto de tercer país seguro

En los cuadros que figuran a continuación se ofrecen orientaciones sobre las situaciones a las que se enfrenta el evaluador de calidad. Las orientaciones se basan en los escenarios más frecuentes que pueden darse durante la evaluación de un caso. Su objetivo es esbozar una manera práctica de evaluarlos correctamente y con uniformidad entre los evaluadores en lo que respecta a lo que constituye una solicitud correcta, un error leve o un error importante. Las situaciones descritas no son exhaustivas ni concluyentes y el evaluador de calidad debe tener siempre en cuenta las circunstancias individuales en el caso que nos ocupa.

Además, es recomendable elaborar orientación de ámbito nacional.



Evaluación de la entrevista personal sobre la admisibilidad: concepto de tercer país seguro

Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
INICIO DE LA ENTREVISTA	1.	Se tienen en cuenta las necesidades especiales anteriormente identificadas.			
	1.1.	Cuando se concierta la entrevista, se tienen en cuenta las necesidades especiales que se han identificado anteriormente. <i>Por ejemplo:</i> <i>género adecuado de la persona encargada de la entrevista o la interpretación;</i> <i>los menores no acompañados tienen un representante presente;</i> <i>se adoptan medidas prácticas para las personas con discapacidades; y se establecen otras garantías procedimentales pertinentes.</i>	No se tienen del todo en cuenta las necesidades especiales, pero las omisiones no afectan seriamente a la entrevista.	Es probable que no tener en cuenta las necesidades especiales perjudique la capacidad de la persona solicitante para presentar sus motivos. Se identificaron necesidades especiales, pero no se proporcionó el apoyo adecuado para realizar la entrevista.	Indicar N/A si no se han identificado necesidades especiales antes de la entrevista.
	2.	Se facilita la información necesaria a la persona solicitante.			
	2.1.	Se facilita información sobre el objetivo de la entrevista de admisibilidad, sobre el concepto de tercer país seguro y sobre la posibilidad de impugnarlo.	Se facilita información, pero no se confirma que la persona solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información a la persona solicitante.	[opción no disponible]
	2.2.	Se facilita información acerca de la confidencialidad.	Se facilita información, pero no se confirma que la persona solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información a la persona solicitante.	[opción no disponible]



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
INICIO DE LA ENTREVISTA	2.3.	Se facilita información sobre la función de todas las personas presentes.	Se facilita información, pero no se confirma que la persona solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información a la persona solicitante.	[opción no disponible]
	2.4.	Se facilita información sobre la obligación de colaborar por parte de la persona solicitante.	Se facilita información, pero no se confirma que la persona solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información a la persona solicitante.	[opción no disponible]
	2.5.	Se facilita información sobre las pausas y la posibilidad de solicitar una pausa.	Se facilita información, pero no se confirma que la persona solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información a la persona solicitante.	[opción no disponible]
	2.6.	Se facilita otra información obligatoria sobre el procedimiento de admisibilidad con arreglo a la legislación y las políticas nacionales.	Se facilita información, pero no se confirma que la persona solicitante la ha entendido.	No se facilita esta información a la persona solicitante.	Indicar N/A si no es obligatorio facilitar ninguna otra información.
	3.	Se garantiza que la persona solicitante y la persona encargada de la interpretación puedan entenderse.			
	3.1.	Se pregunta a la persona solicitante si entiende al intérprete y viceversa y se le anima a que señale si no entiende alguna pregunta durante la entrevista o si existe algún problema de comunicación.	No se plantea la pregunta concreta al principio de la entrevista, pero se confirma posteriormente que la persona solicitante y la persona encargada de la interpretación se entienden.	No se confirma que la persona solicitante y la persona encargada de la interpretación pueden entenderse.	[opción no disponible]



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
INICIO DE LA ENTREVISTA		No se informa a la persona solicitante de que debe señalar si no entiende una pregunta durante la entrevista o si existen problemas de comunicación.			
	4.	Se garantiza que la persona solicitante se encuentra en buenas condiciones para ser entrevistado.			
	4.1.	Se pregunta a la persona solicitante y esta confirma que se encuentra en buenas condiciones físicas y psíquicas para ser entrevistado.	[opción no disponible]	No se pregunta a la persona solicitante sobre su bienestar.	[opción no disponible]
	4.2.	La persona encargada de la entrevista observa signos claros de que la entrevista no puede continuar.	[opción no disponible]	No se observan posibles indicadores o no son atendidos.	Indicar N/A si no existen tales indicadores.
REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA	5.	La persona encargada de la entrevista actúa con profesionalidad durante toda la entrevista.			
	5.1.	La persona encargada de la entrevista entabla una buena relación con la persona solicitante.	La persona encargada de la entrevista no establece una buena relación con la persona solicitante de forma proactiva, pero esto apenas afecta a la calidad o eficiencia general de la entrevista.	La persona encargada de la entrevista no establece una buena relación con la persona solicitante por deficiencias en su técnica de entrevista que afectan negativamente a la persona solicitante o a la calidad general de la entrevista.	Indicar N/A si no es posible evaluar este indicador sobre la base de la información disponible, por ejemplo, si la evaluación no puede hacerse mediante la lectura únicamente de la transcripción/informe.



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»
REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA	5.2.	<p>La persona encargada de la entrevista utiliza un lenguaje adecuado, sensible y objetivo.</p> <p>Algunas preguntas son vagas / no específicas / no neutrales; pero esto no afecta negativamente a la eficiencia general de la entrevista.</p> <p>La elección de palabras, el tono o el lenguaje corporal se desvían ligeramente de la buena práctica, pero esto probablemente ha afectado poco o nada a la relación entre la persona encargada de la entrevista y la persona solicitante.</p>	<p>Se formulan preguntas inadecuadas o provocadoras o sesgadas que afectan negativamente a la persona solicitante o a la calidad general de la entrevista.</p> <p>Se formulan preguntas inadecuadas a la persona solicitante sin tener en cuenta un lenguaje sensible y adecuado al género, lo que afecta negativamente a la persona solicitante o a la calidad general de la entrevista.</p> <p>La elección de palabras, el tono o el lenguaje corporal son inapropiados hasta el punto de que probablemente han afectado a la relación entre la persona encargada de la entrevista y la persona solicitante.</p>	[opción no disponible]
	5.3.	<p>La persona encargada de la entrevista habla a la persona solicitante directamente (en segunda persona).</p> <p>En algunas ocasiones, la persona encargada de la entrevista habla a la persona solicitante en tercera persona, pero en general las preguntas se dirigen a la persona solicitante.</p>	<p>La persona encargada de la entrevista se refiere reiteradamente a la persona solicitante en tercera persona, lo que probablemente ha afectado a la relación entre la persona encargada de la entrevista y la persona solicitante.</p>	[opción no disponible]





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»
REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA	6.	La persona encargada de la entrevista se asegura de que todas las personas presentes actúan de acuerdo con sus funciones y gestiona la entrevista eficazmente.		
	6.1.	La persona encargada de la entrevista mantiene el control de la situación durante toda la entrevista.	Se permite a la persona solicitante extenderse sobre asuntos que no son sustanciales para la solicitud.	Se permite al representante legal hacerse cargo de partes de la entrevista o ignorar las normas de procedimiento.
	6.2.	Si se produce una situación difícil durante la entrevista, la persona encargada de la entrevista la maneja eficazmente dentro de lo posible.	La persona encargada de la entrevista tarda en reconocer y resolver una situación difícil, pero al final lo hace de manera adecuada.	La persona encargada de la entrevista no aborda una situación difícil. La situación se agrava y resulta perjudicial para el bienestar de las personas presentes o compromete significativamente la eficacia de la entrevista. No se abordan las indicaciones de que la persona solicitante no entiende una o más preguntas (p. ej., la respuesta facilitada no es pertinente para la pregunta planteada).





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»
REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA			Durante una entrevista a distancia se producen problemas técnicos, pero la persona encargada de la entrevista no los aborda y pone en peligro la comprensión por parte de la persona solicitante de las preguntas formuladas.	
	6.3.	La persona encargada de la entrevista se asegura de que la persona encargada de la interpretación actúa de manera acorde con su función y sus responsabilidades.	La persona encargada de la interpretación utiliza un tono o un lenguaje (lo que incluye el lenguaje corporal) que se desvía ligeramente de la buena práctica y la persona encargada de la entrevista no lo ataja de inmediato. La persona encargada de la interpretación hace un comentario indebido y la persona encargada de la entrevista no lo aborda con prontitud. Esto no afecta a la calidad general de la interpretación.	La persona encargada de la entrevista no interviene, aunque la persona encargada de la interpretación habla mucho tiempo con la persona solicitante sin traducir la conversación. Durante la entrevista, se permite al intérprete realizar reiteradamente comentarios relativos a la persona solicitante o al caso en cuestión.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA	6.4.	Se permite que el representante legal u otras personas presentes ejerzan sus derechos con arreglo a la normativa nacional y se autoriza su intervención, como mínimo, al final de la entrevista personal.	La persona encargada de la entrevista no explica con detalle a otras personas presentes cuáles son sus derechos con arreglo a la normativa nacional.	No se permite al representante legal hablar de acuerdo con las normas de procedimiento aplicables.	Indicar N/A si no hay otras personas presentes además de la persona solicitante, la persona encargada de la entrevista y la persona encargada de la interpretación, si procede.
	6.5.	Se hace una pausa si es necesaria o si se solicita y es procedente.	La persona encargada de la entrevista permite o hace demasiadas pausas o demasiado largas.	Las solicitudes de pausa se ignoran o no se hace ninguna pausa en absoluto, aunque por la duración de la entrevista esto se hubiera revelado necesario.	Indicar N/A si la entrevista fue corta y no hizo falta ninguna pausa.
	7.	La persona encargada de la entrevista aplica técnicas de interrogación adecuadas.			
	7.1.	Se anima a la persona solicitante a proporcionar un relato libre de los motivos por los que el tercer país no es seguro para que regrese.	Aunque la narración libre es limitada, la persona encargada de la entrevista no anima a la persona solicitante a continuar con ella y explicarse con más detalle.	No se ofrece a la persona solicitante la oportunidad de realizar una narración libre.	[opción no disponible]





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA	7.2.	Se presenta a la persona solicitante cada nuevo tema abordado en la entrevista.	Se inician algunos temas sin una introducción (suficientemente clara), pero la entrevista en general sigue una estructura lógica.	Se inician nuevos temas sin una introducción o sin una introducción sugerente, lo cual compromete la estructura de la entrevista y la capacidad de la persona solicitante para presentar su caso de manera efectiva.	Indicar N/A en las entrevistas en las que no haya nuevos temas adicionales que requieran introducción.
	7.3.	La persona encargada de la entrevista utiliza preguntas abiertas o cerradas adecuadamente.	Se utilizan preguntas abiertas de manera adecuada, pero es probable que se obtuvieran mejores resultados con un mayor número de preguntas abiertas.	Se utiliza un número excesivo de preguntas cerradas, lo que impide que la persona solicitante facilite un relato completo.	[opción no disponible]
	7.4.	Las preguntas se adaptan a las capacidades, las circunstancias individuales y el perfil de la persona solicitante.	La formulación de algunas preguntas no es suficientemente clara, teniendo en cuenta las circunstancias individuales de la persona solicitante, sin que ello repercuta en la eficacia general de la entrevista.	Aunque es evidente que la persona solicitante no entiende algunas preguntas, por ejemplo, debido a circunstancias o perfiles individuales, la persona encargada de la entrevista no reformula en consecuencia.	[opción no disponible]



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»
REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA	7.5. La persona encargada de la entrevista evita preguntas vanas, como por ejemplo: preguntas capciosas; preguntas de respuesta múltiple; varias preguntas en una; preguntas innecesariamente repetitivas; o preguntas irrelevantes.	Se utilizan preguntas improductivas en uno o varios casos, pero esto no afecta negativamente a la eficiencia general de la entrevista.	Se utilizan múltiples preguntas improductivas que perjudican notablemente la eficiencia de la entrevista.	[opción no disponible]
FUNDAMENTO DE LA ENTREVISTA	8. Se identifican y exploran hechos sustanciales sobre si el tercer país es seguro para la persona solicitante o no.			
	8.1. Se establece suficientemente la identidad (incluido el país de origen) de la persona solicitante y se estudian suficientemente las circunstancias personales.	Se establece la identidad de la persona solicitante, pero no se abordan cuestiones que podrían haber reforzado la resolución.	No se establece suficientemente la identidad de la persona solicitante.	Indicar N/A si la identidad de la persona solicitante está suficientemente establecida antes de la entrevista y esto no es pertinente en esta fase, por ejemplo, si la identidad se estableció durante la entrevista anterior.



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
FUNDAMENTO DE LA ENTREVISTA	8.2.	Se le da a la persona solicitante la oportunidad de explicar por qué el tercer país no es seguro debido a sus circunstancias particulares.	[opción no disponible]	No se da a la persona solicitante la oportunidad de explicar por qué el tercer país no es seguro para él. Las alegaciones pertinentes de la persona solicitante sobre por qué el país no es seguro no son objeto de seguimiento por parte de la persona encargada de la entrevista, lo que repercute en la eficiencia de la entrevista.	[opción no disponible]
	8.3.	Se estudian suficientemente los problemas pasados o las amenazas a la vida y la libertad por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas (qué, quién, cuándo, dónde y por qué) con respecto al tercer país.	Se identifican y exploran todos los hechos sustanciales, pero no se abordan cuestiones que podrían haber reforzado la resolución.	Algunos hechos sustanciales se identifican pero no se exploran suficientemente, o bien, algunos hechos sustanciales no se identifican como tales y, por lo tanto, no se exploran.	[opción no disponible]
	8.4.	Se analiza suficientemente el riesgo de daños graves (qué, quién, cuándo, dónde y por qué) en relación con el tercer país.	Se identifican y exploran todos los hechos sustanciales, pero no se abordan cuestiones que podrían haber reforzado la resolución.	Algunos hechos sustanciales se identifican pero no se exploran suficientemente, o bien, algunos hechos sustanciales no se identifican como tales y, por lo tanto, no se exploran.	[opción no disponible]



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
FUNDAMENTO DE LA ENTREVISTA	8.5.	Se exploran los hechos relativos al respeto del principio de no devolución y a la prohibición de expulsión, en violación del derecho a no sufrir torturas ni tratos crueles, inhumanos o degradantes.	Los incidentes/hechos relacionados con el respeto del principio de no devolución y con la prohibición de expulsión se identifican y se exploran en cierta medida, pero otras preguntas y la exploración de documentos podrían haber reforzado la resolución.	Los incidentes o hechos relacionados con el respeto del principio de no devolución y la prohibición de expulsión se ignoran o se identifican, pero no se estudian suficientemente.	[opción no disponible]
	8.6.	Se estudian los hechos pertinentes para la posibilidad de solicitar el estatuto de refugiado y de recibir protección de conformidad con la Convención de Ginebra.	Los hechos pertinentes para la posibilidad de solicitar el estatuto de refugiado y de recibir protección de conformidad con el Convenio de Ginebra se identifican y, en cierta medida, se examinan, pero no se abordan otras cuestiones que podrían haber reforzado la resolución.	Los hechos relacionados con la posibilidad de solicitar el estatuto de refugiado y de recibir protección de conformidad con el Convenio de Ginebra se ignoran o se identifican, pero no se exploran suficientemente.	[opción no disponible]



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
FUNDAMENTO DE LA ENTREVISTA	8.7.	Se estudia una relación entre la persona solicitante y el tercer país de que se trate por la que sería razonable que la persona solicitante fuera a ese país.	Se explora en cierta medida una relación entre la persona solicitante y el tercer país, pero no se abordan cuestiones que podrían haber reforzado aún más la resolución.	Una relación entre la persona solicitante y el tercer país, aunque tiene en cuenta las circunstancias personales de la persona solicitante, no se identifica como tal o se ignora y, por lo tanto, no se explora suficientemente.	[opción no disponible]
	8.8.	Se analiza el miedo futuro.	Se explora en cierta medida el miedo futuro de la persona solicitante y, si procede, de los miembros de la familia, pero otras preguntas podrían haber reforzado la resolución.	No se explora el miedo futuro de la persona solicitante o, cuando procede, no se exploran los diferentes miedos de los miembros de la familia.	[opción no disponible]





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
FUNDAMENTO DE LA ENTREVISTA	9.	Los documentos y otros elementos de prueba presentados en apoyo de la solicitud son objeto de un trato adecuado.			
	9.1.	La persona encargada de la entrevista explora la pertinencia y el origen de los documentos o elementos de prueba presentados en apoyo de la solicitud.	Se emplea demasiado tiempo en hablar de documentos que carecen de importancia para la solicitud.	El contenido, la fuente, la pertinencia de las pruebas documentales o de otro tipo, etc., no se exploran o no se exploran suficientemente durante la entrevista, aunque son esenciales para la solicitud.	Indicar N/A si no se ha presentado información por escrito en el caso.
	9.2.	Todas las pruebas documentales o de otro tipo pertinentes presentadas por la persona solicitante se incorporan al expediente.	Todas las pruebas documentales o de otro tipo pertinentes se incorporan al expediente, pero no se registran con arreglo a la práctica nacional.	No se añaden al expediente pruebas documentales o de otro tipo pertinentes.	Indicar N/A si no se han presentado pruebas documentales o de otro tipo durante la entrevista.
	10.	Se ofrece a la persona solicitante la oportunidad efectiva de aclarar incoherencias y discrepancias.			
	10.1.	Se plantean a la persona solicitante todas las incoherencias y discrepancias significativas y se le ofrece la oportunidad de aclararlas.	Las incoherencias o discrepancias que no están relacionadas con los hechos sustanciales se exploran en profundidad innecesariamente.	Las incoherencias, la falta de detalles o las discrepancias importantes no se confrontan con la persona solicitante.	Indicar N/A si no hay incoherencias o discrepancias importantes.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
FUNDAMENTO DE LA ENTREVISTA	11.	Si procede, se analizan debidamente las consideraciones relativas a la exclusión.			
	11.1.	Se identifican e indican correctamente las posibles consideraciones relativas a la exclusión (que se estudiarán más a fondo en el contenido de la entrevista que puede seguir de acuerdo con las prácticas nacionales).	[opción no disponible]	No se identifican las posibles consideraciones relativas a la exclusión. No se señalan las posibles consideraciones relativas a la exclusión para un posible seguimiento ulterior.	Indicar N/A si no surgen consideraciones relativas a la exclusión.
	12.	Las políticas y directrices específicas se siguen correctamente.			
	12.1.	Cuando procede, se sigue correctamente la política nacional relativa al perfil específico de la persona solicitante. <i>Por ejemplo, los perfiles específicos podrían incluir a menores no acompañados, víctimas de la trata de seres humanos, posibles víctimas de la mutilación genital femenina, solicitudes relacionadas con la orientación sexual y la identidad de género, directrices sobre unidad familiar/aplicación del Reglamento de Dublín III, etc.</i>	La persona encargada de la entrevista sigue en general la política nacional, pero no sigue ciertos pasos del procedimiento, si bien ello no tiene efectos importantes para el resultado de la solicitud, para la persona solicitante, para la autoridad decisoria o para el Estado.	La persona encargada de la entrevista no sigue la política nacional, lo que puede comprometer el resultado de la solicitud o pone en riesgo a la persona solicitante o la reputación de la autoridad decisoria.	Indicar N/A cuando la persona solicitante no tenga un perfil específico de este tipo o cuando no exista una política nacional.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
FUNDAMENTO DE LA ENTREVISTA	12.2.	En su caso, se siguen correctamente las directrices específicas del país para la realización de entrevistas.	La persona encargada de la entrevista sigue en general las directrices del país en la entrevista, pero omite algunos elementos, sin que ello tenga efectos importantes para el resultado de la solicitud.	La persona encargada de la entrevista no sigue las directrices específicas, lo que puede comprometer el resultado de la solicitud.	Indicar N/A cuando no exista ninguna directriz de país pertinente para la entrevista.
	12.3.	Cuando procede, se siguen correctamente las políticas relativas a la aplicación de motivos de protección adicionales (p. ej., razones humanitarias y protección de las víctimas de la trata de seres humanos con arreglo a la legislación y las políticas nacionales).	Se identifican y exploran todos los motivos de protección adicionales, pero no se abordan cuestiones que podrían haber reforzado la resolución.	Algunos motivos de protección adicionales conforme a la política nacional no se identifican como tales y, por tanto, no se exploran.	Indicar N/A cuando la autoridad decisoria no sea competente para adoptar resoluciones sobre motivos de protección adicionales o cuando no haya motivos adicionales.
CONCLUSIÓN DE LA ENTREVISTA	13.	La persona encargada de la entrevista sigue los pasos necesarios al poner fin a la entrevista.			
	13.1.	La persona encargada de la entrevista confirma si la persona solicitante ha entendido todas las preguntas que se le han formulado.	No se le pregunta explícitamente a la persona solicitante sobre ello al final de la entrevista, pero su comprensión se confirma a lo largo de la entrevista.	No se confirma la comprensión. La persona solicitante afirma no haber comprendido y la persona encargada de la entrevista no realiza un seguimiento en consecuencia.	[opción no disponible]
	13.2.	La persona encargada de la entrevista pregunta a la persona solicitante si tiene algo que añadir.	[opción no disponible]	No se ofrece a la persona solicitante una oportunidad efectiva de agregar algo.	[opción no disponible]





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
REGISTRO DE LA ENTREVISTA	13.3.	La persona encargada de la entrevista explica las siguientes fases del procedimiento de asilo con claridad.	A la persona solicitante solo se le facilitan partes de esta información.	No se informa a la persona solicitante acerca de los siguientes pasos del procedimiento de asilo.	Indicar N/A si, con arreglo a la práctica nacional, la persona encargada de la entrevista no tiene obligación de facilitar esta información o de incorporarla al registro de la entrevista.
	14.	Se siguen las normas de transcripción/elaboración del informe de la entrevista.			
	14.1.	Se elabora un informe exhaustivo y objetivo que contenga todos los elementos esenciales, o una transcripción, de la entrevista personal. Contiene elementos adicionales, si procede, conforme a la legislación y las políticas nacionales.	El registro de la entrevista contiene numerosos errores ortográficos o es ligeramente difícil de leer. Las pausas que se han solicitado o realizado no se registran en la transcripción de la entrevista, cuando es algo que cabe esperar conforme a la práctica nacional.	El informe no es legible o está claro que faltan algunos elementos sustanciales o que su significado ha cambiado o se ha perdido debido a una paráfrasis excesiva.	[opción no disponible]





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
REGISTRO DE LA ENTREVISTA	14.2.	Si procede, se realiza una grabación sonora o audiovisual conforme a la legislación y las políticas nacionales.	La grabación se realiza conforme a la práctica nacional, pero la persona encargada de la entrevista no sigue ciertos pasos del procedimiento (por ejemplo, entregar una copia a la persona solicitante inmediatamente o almacenar la grabación inmediatamente conforme a las normas técnicas), sin que ello afecte significativamente al procedimiento o a los derechos de la persona solicitante.	La entrevista no se graba o se graba solo en parte cuando la grabación es obligatoria. La calidad de la grabación es inaudible. La persona encargada de la entrevista no informa a la persona solicitante de que se está grabando la entrevista.	Indicar N/A si no se realiza ninguna grabación sonora/ audiovisual de acuerdo con la práctica nacional.
	14.3.	Se ofrece a la persona solicitante una oportunidad efectiva de realizar comentarios o aclaraciones, verbales o por escrito, con respecto a cualquier error de traducción o error de concepto que aparezca en el informe/ transcripción de la entrevista.	[opción no disponible]	No se ofrece a la persona solicitante la oportunidad de realizar correcciones o aclaraciones o bien se pasan por alto (aunque sea en parte).	No es necesariamente aplicable si se realiza una grabación que constituya una prueba admisible en los procedimientos de recurso.





Evaluación de la resolución en primera instancia sobre la admisibilidad: concepto de tercer país seguro

Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
INTRODUCCIÓN	1.	La resolución recoge correctamente los datos de la persona solicitante.			
	1.1.	La resolución recoge correctamente el nombre, el país de origen y la zona de procedencia, la fecha de nacimiento y el número de expediente, así como otros datos requeridos por la política nacional.	[opción no disponible]	La persona solicitante está nombrada/identificada de forma incorrecta o incompleta.	Indicar N/A si los datos no son accesibles debido a la práctica nacional.
	2.	Si procede, la resolución incluye un resumen conciso y preciso del historial de inmigración de la persona solicitante.			
	2.1.	La resolución incluye un resumen conciso y preciso de posibles solicitudes anteriores y del historial de inmigración de la persona solicitante, con arreglo a la política nacional.	Se incluyen datos irrelevantes, que devalúan los puntos esenciales del historial de inmigración.	Se registran datos totalmente incorrectos o no se registra el historial, lo que afecta a la posterior consideración o la hace susceptible de impugnación.	Indicar N/A si no es necesario el historial de inmigración en la resolución.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
FUNDAMENTO DE LA SOLICITUD	3.	El fundamento de la solicitud expone correctamente todos los hechos sustanciales, el miedo futuro y las pruebas.			
	3.1.	Todos los hechos sustanciales pertinentes para determinar si el tercer país es seguro para la persona solicitante están correctamente identificados y declarados.	Se incluyen detalles incorrectos en el resumen de los hechos sustanciales, sin que ello afecte al resultado. Se incluyen datos innecesarios que no tienen importancia para la consideración.	Se omiten o se tergiversan uno o varios hechos sustanciales, lo que compromete la resolución. El resumen de hechos incoherente, que incluye hechos irrelevantes, ocasiona fallos en la consideración posterior de la solicitud.	[opción no disponible]
	3.2.	El fundamento de la solicitud especifica correctamente quién y qué teme la persona solicitante, y por qué, en el contexto del tercer país.	Se incluyen demasiados detalles, que devalúan los puntos esenciales.	El miedo futuro se describe incorrectamente o se omite, lo que compromete la posterior consideración.	[opción no disponible]
	3.3.	Las pruebas (documentales o de otro tipo) aportadas por la persona solicitante se describen correctamente conforme a la práctica nacional.	Se utilizan citas incorrectas en puntos menores, sin que ello afecte negativamente a la posterior consideración.	Se registra información inexacta o se citan fuentes cuya revelación no ha sido autorizada, lo que compromete la resolución. Las pruebas presentadas no se citan en absoluto.	[opción no disponible]





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD	4.	Se evalúa correctamente la credibilidad de cada hecho sustancial, incluidos la identidad y el país de origen de la persona solicitante.			
	4.1.	Cada hecho sustancial está correctamente formulado.	Se incluyen detalles incorrectos e innecesarios o riesgos futuros en la formulación de hechos sustanciales o una combinación de hechos sustanciales en lugar de formularlos por separado, sin que ello afecte a la consideración posterior.	Se hace una formulación inexacta de hechos sustanciales o riesgos futuros incluidos en la formulación de hechos sustanciales o una combinación de hechos sustanciales en lugar de formularlos por separado, lo que da lugar a fallos en la consideración posterior.	[opción no disponible]
	4.2.	Las pruebas (declaraciones de la persona solicitante, pruebas documentales u otras pruebas) están correctamente vinculadas a cada hecho sustancial.	Las fuentes de las pruebas no se citan con claridad/ exactitud.	Se omiten pruebas esenciales o se trata información en la que no se puede confiar como si fueran pruebas, lo que compromete la consideración.	[opción no disponible]
	4.3.	Los indicadores de credibilidad interna se aplican y analizan correctamente, incluidas la evaluación y las explicaciones de los indicadores.	Se da muy poca o demasiada importancia a un indicador de credibilidad interna. Deberían proporcionarse más análisis (argumentación) para reforzar la evaluación de la credibilidad interna.	La aplicación incorrecta de los indicadores de credibilidad interna o la falta de análisis dan lugar a una conclusión incorrecta sobre la credibilidad interna.	[opción no disponible]





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD	4.4.	Los indicadores de credibilidad externa se aplican y analizan correctamente, incluidas la evaluación y las explicaciones de los indicadores.	Debe facilitarse una mayor IPO de apoyo o explicaciones sobre la forma en que la IPO apoya o contradice las declaraciones de la persona solicitante para reforzar la evaluación de la credibilidad externa.	Falta IPO de apoyo o explicaciones sobre el modo en que la IPO apoya o contradice las declaraciones de la persona solicitante, lo que da lugar a una conclusión incorrecta sobre la credibilidad externa.	[opción no disponible]
	4.5.	El concepto de credibilidad se aplica objetivamente.	Se aplica innecesaria o incorrectamente la credibilidad en un punto, sin que ello afecte a la conclusión relativa a este hecho sustancial.	La interpretación subjetiva de la credibilidad da lugar al rechazo infundado de un hecho sustancial.	Indicar N/A si no se aplica el concepto de credibilidad.
	4.6.	En la resolución solo se utilizan incoherencias/discrepancias que se han planteado a la persona solicitante para que las aclare.	No se tiene en cuenta la respuesta de la persona solicitante a una objeción, o se utiliza un punto menor que no presenta objeciones, sin que ello afecte al resultado en relación con este hecho sustancial.	Puntos que no se han aclarado con la persona solicitante se utilizan contra él en la consideración de su credibilidad, lo que debilita la conclusión.	Indicar N/A si no hay incoherencias o discrepancias.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD	4.7.	La IPO es pertinente, está actualizada y se ha referenciado correctamente.	No se utiliza la IPO más actual, pero la fuente elegida sigue siendo aplicable. Falta la IPO relativa a la situación general en el tercer país que sería pertinente, sin que ello repercuta en el resultado.	Se utiliza IPO irrelevante, poco fiable o anticuada y se le da una importancia indebida, lo que debilita la conclusión. Falta la IPO relativa a la situación general en el tercer país que sería pertinente y esto conduce a una conclusión incorrecta sobre la credibilidad.	[opción no disponible]
	5.	Se alcanza una conclusión clara sobre cada hecho sustancial.			
	5.1.	Para cada hecho sustancial, la resolución establece claramente si ha sido aceptado o rechazado.	La conclusión puede deducirse del texto, pero no está formulada expresamente.	No hay una conclusión discernible en relación con uno o varios hechos sustanciales, por lo que la resolución es susceptible de impugnación.	[opción no disponible]
	5.2.	En caso necesario, se aplica correctamente el artículo 4, apartado 5, de la Directiva de reconocimiento.	[opción no disponible]	El hecho sustancial se rechaza a pesar de que se cumplen todas las condiciones del artículo 4, apartado 5, de la Directiva de reconocimiento.	Indicar N/A cuando el artículo 4, apartado 5, de la Directiva de reconocimiento no sea pertinente para el caso.



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD	6.	Se aplican el criterio de prueba y la carga de la prueba correctos.			
	6.1.	En la evaluación de los hechos sustanciales, se aplica el criterio de prueba correcto, conforme a las directrices nacionales.	Se utiliza una formulación incorrecta cuando se describe el estándar o la capacidad de la persona solicitante para cumplirlo, pero la conclusión es correcta.	Se aplica un estándar excesivamente alto o bajo, lo que resulta en una conclusión incorrecta o deficientemente justificada.	[opción no disponible]
	6.2.	En la evaluación de los hechos sustanciales, se aplica correctamente la carga de la prueba.	Se utiliza una formulación confusa con respecto a la carga de la prueba sin que ello afecte a la conclusión.	La carga recae exclusivamente sobre la persona solicitante cuando la organización no ha cumplido con su obligación de investigar, lo que arroja dudas sobre la resolución.	[opción no disponible]
	6.3.	Las circunstancias individuales y los factores individuales, como la edad, el género, la educación y el tipo de trauma, se identifican correctamente y se tienen en cuenta al evaluar la capacidad de la persona solicitante para fundamentar su solicitud.	No se han tenido en cuenta explícitamente los factores individuales subyacentes y las circunstancias individuales, sin que ello afecte a la conclusión.	Hay una falta de evaluación de las circunstancias de la persona solicitante. No se han tenido en cuenta los factores individuales subyacentes, lo que pone en duda el resultado.	Indicar N/A si no hay factores pertinentes que considerar.



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
EVALUACIÓN DEL RIESGO	7.	El riesgo tras el retorno se evalúa de manera plena y exhaustiva.			
	7.1.	La resolución identifica y evalúa correctamente el riesgo tras el retorno (quién, qué, por qué y en qué circunstancias) en el contexto del tercer país.	Se tienen en cuenta cuestiones irrelevantes, lo que compromete la claridad o la eficiencia sin ningún impacto en el resultado.	Se omiten puntos pertinentes o se utilizan argumentos inadecuados, lo que arroja dudas sobre la conclusión relativa al riesgo tras el retorno.	[opción no disponible]
	7.2.	Se aplica el criterio de prueba correcto (grado razonable de probabilidad) al evaluar el riesgo tras el retorno.	Se utiliza una formulación poco clara para describir el criterio de prueba, pero la conclusión es correcta.	Se aplica un criterio de prueba incorrecto, que da lugar a una conclusión incorrecta o injustificada sobre el riesgo.	[opción no disponible]
	7.3.	La IPO con respecto al tercer país es pertinente, está actualizada y se ha referenciado correctamente.	La IPO no está adaptada a la solicitud o se cita de forma demasiado prolija, desviándose de lo esencial. Una explicación más detallada sobre la manera en que la IPO apoya la evaluación de riesgos podría haber reforzado la resolución.	Se omite IPO pertinente e importante, lo que arroja dudas sobre la conclusión o la hace susceptible de impugnación.	Indicar N/A si no se dispone de IPO pertinente.
	7.4.	Las circunstancias particulares de la persona solicitante se tienen en cuenta y se evalúan correctamente en lo que respecta a la seguridad del país y la relación con la persona solicitante.	Algunos aspectos de las circunstancias de la persona solicitante no han sido objeto de una evaluación exhaustiva, pero sin influir en el resultado de la resolución.	Hay una falta de evaluación de las circunstancias de la persona solicitante. No se han tenido en cuenta las circunstancias particulares de la persona solicitante, lo que hace dudar del resultado.	Indicar N/A si no se han identificado circunstancias particulares en este caso.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»
ANÁLISIS JURÍDICO	8.	La amenaza para la vida y la libertad o el riesgo de daños graves se identifican y evalúan correctamente.		
	8.1.	Se evalúa correctamente la solidez del riesgo identificado.	Hay una justificación poco clara del fundamento del riesgo identificado sin impacto en el resultado.	Hay una conclusión incorrecta respecto de si el riesgo identificado es fundado o no.
				Indicar N/A si es posible omitir esta evaluación en determinadas resoluciones de acuerdo con la práctica nacional. Indicar N/A si, basándose en la evaluación anterior y en la información disponible, no se identifica ningún riesgo.





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
ANÁLISIS JURÍDICO	8.2.	La resolución identifica y evalúa correctamente todos los motivos aplicables de la amenaza para la vida y la libertad (por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas), si procede.	La consideración de la solicitud es confusa o excesivamente prolija, lo que compromete la claridad pero no afecta al resultado.	Se determina erróneamente un motivo de persecución, cuyo resultado es que se rechaza o se acepta incorrectamente que la persecución temida está basada en un motivo correspondiente.	Indicar N/A si es posible omitir esta evaluación en determinadas resoluciones de acuerdo con la práctica nacional. Indicar N/A si, sobre la base de la evaluación anterior, no se identifica ningún riesgo.
	8.3.	La resolución evalúa correctamente el riesgo real de daños graves (p. ej., tortura y tratos o penas inhumanos y degradantes), si procede.	Se hace una evaluación globalmente correcta, aunque una evaluación más exhaustiva o clara podría haber reforzado la resolución.	Se hace una evaluación inadecuada del riesgo real de perjuicio grave que pone en peligro la conclusión.	Indicar N/A si es posible omitir esta evaluación en determinadas resoluciones de acuerdo con la práctica nacional. Indicar N/A si, sobre la base de la evaluación anterior, no se identifica ningún riesgo.
	9.	Se respetan el principio de no devolución de conformidad con la Convención de Ginebra y la prohibición de expulsión.			
	9.1.	El respeto del principio de no devolución de conformidad con la Convención de Ginebra se identifica y evalúa correctamente.	Se llega a una evaluación correcta, aunque unas explicaciones más detalladas y claras podrían haber reforzado la resolución.	Los incidentes (hechos sustanciales) relacionados con el principio de no devolución no se identifican y, en consecuencia, no se evalúan.	[opción no disponible]



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
ANÁLISIS JURÍDICO	9.2.	La prohibición de expulsión en caso de violación del derecho a no ser sometido a torturas ni a tratos crueles, inhumanos o degradantes, establecido en el Derecho internacional, se identifica y evalúa correctamente.	La consideración de la solicitud es confusa o excesivamente prolija, lo que compromete la claridad pero no afecta al resultado. Se extrae una conclusión correcta pero no se le da una explicación clara o suficiente.	La consideración sobre la prohibición de expulsión en caso de violación del derecho a no ser sometido a torturas ni a tratos crueles, inhumanos o degradantes, establecido en el Derecho internacional, es inadecuada o no existe.	[option not available]
	10.	La existencia de la posibilidad de solicitar el estatuto de refugiado y, si se considera que es un refugiado, de recibir protección de conformidad con la Convención de Ginebra se aplica en el tercer país de que se trate.			
	10.1.	La existencia de la posibilidad de solicitar el estatuto de refugiado se evalúa correctamente.	Hay algunos elementos poco claros en el razonamiento, sin repercusiones en el resultado.	Se hace una evaluación inadecuada de la existencia de la posibilidad de solicitar el estatuto de refugiado, lo que pone en peligro la conclusión.	[opción no disponible]
	10.2.	Si se determina que es un refugiado, se evalúa correctamente la posibilidad de recibir protección de acuerdo con la Convención de Ginebra.	Hay algunos elementos poco claros en el razonamiento, que no afectan a la conclusión del resultado.	Se hace una evaluación inadecuada de la posibilidad de recibir protección de conformidad con la Convención de Ginebra que compromete la conclusión.	[opción no disponible]



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»
ANÁLISIS JURÍDICO	11.	Se establece una relación entre la persona solicitante y el tercer país de que se trate por la que sería razonable que la persona solicitante fuera a ese país.		
	11.1.	Se identifica y se evalúa correctamente una relación entre la persona solicitante y el tercer país de que se trate por la que sería razonable que la persona solicitante fuera a ese país.	Se ha llegado a la evaluación correcta en relación con la capacidad razonable de la persona solicitante para regresar al tercer país propuesto, pero no se ha explicado de forma clara o se ha explicado de forma demasiado general. Se identifican las circunstancias generales y los elementos relativos a la relación de la persona solicitante con el tercer país, pero no se evalúan en su totalidad, sin que ello repercuta en la resolución.	No se han tenido en cuenta las circunstancias personales ni los elementos que establecen la relación con el tercer país. La conclusión se basa únicamente en el uso de una argumentación normalizada sin ningún razonamiento relativo a las circunstancias personales de la persona solicitante. Los elementos relativos a la relación de la persona solicitante con el tercer país no se tienen en cuenta o se pasan por alto y no se abordan correctamente. La resolución sigue el modelo sin ninguna evaluación individual.



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
ANÁLISIS JURÍDICO	12.	En su caso, los motivos de protección adicionales se aplican correctamente.			
	12.1.	En su caso, se aplican correctamente los motivos de protección adicionales (p. ej., la protección de las víctimas de la trata de seres humanos con arreglo a la legislación y las políticas nacionales).	No se incluyen argumentos adicionales que podrían reforzar la consideración.	La consideración de motivos de protección adicionales se basa en pruebas inadecuadas o no se tienen en cuenta aspectos esenciales de la solicitud, lo que arroja dudas sobre la resolución.	Indicar N/A cuando no se planteen motivos de protección adicionales o cuando, de acuerdo con la práctica nacional, no se apliquen motivos de protección adicionales.
FORMATO	13.	La resolución sigue una estructura correcta e incluye todos los elementos requeridos.			
	13.1.	La resolución sigue una estructura y un formato correctos conforme a las políticas nacionales.	El formato es adecuado pero no está totalmente adaptado a la solicitud. Se utilizan ligeras variaciones de los párrafos/ estructura estándar sin que ello resulte en una presentación poco profesional de la resolución.	Se utilizan párrafos estándar incorrectos o inadecuados, lo que se traduce en una presentación carente de profesionalidad y en un riesgo para la reputación de la organización.	[opción no disponible]
	13.2.	Se facilita a la persona solicitante información sobre la forma de impugnar una resolución por escrito o por medios electrónicos.	La información sobre los derechos de recurso no se presenta en el formato estándar nacional.	La información sobre el derecho de recurso no se facilita a la persona solicitante o se facilita con instrucciones incorrectas, de modo que la persona solicitante está mal informada.	Indicar N/A si no hay derecho a interponer recurso, por ejemplo, si la solicitud era admisible.



Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»	
FORMATO	14.	La resolución está redactada con profesionalidad.			
	14.1.	La motivación no es especulativa.	No está claro/plenamente justificado que un pequeño número de argumentos no comprometan la estructura y la fundamentación de la resolución.	Se utilizan argumentos especulativos que arrojan dudas sobre la resolución.	[opción no disponible]
	14.2.	El lenguaje de la resolución es adecuado, sensible y objetivo.	Algunas frases son vagas o no específicas; no obstante, no afectan a la calidad general de la resolución.	Se utiliza un lenguaje ofensivo o inapropiado, lo cual genera un riesgo para la reputación de la organización. La resolución incluye detalles innecesarios e inadecuados sin tener en cuenta un lenguaje sensible y adaptado al género, lo cual genera un riesgo para la reputación de la organización.	[opción no disponible]
	14.3.	Se aplican las normas gramaticales y ortográficas.	Se constatan algunos errores de gramática, ortografía o puntuación en la presentación.	Se cometen un número importante de errores gramaticales y ortográficos, que devalúan notablemente la calidad de la resolución, lo que crea un cierto grado de riesgo para la reputación de la organización.	[opción no disponible]





Estándares e indicadores		Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error leve»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede calificarse como «Error importante»	Ejemplos de situaciones en que el indicador puede marcarse como «No aplicable»
EFICIENCIA	15.	La resolución se adopta dentro de los plazos estipulados.		
	15.1.	La resolución se adopta dentro de los plazos estipulados conforme a la legislación y las políticas nacionales.	La resolución se retrasa innecesariamente a la espera de pruebas que obviamente no iban a influir en la resolución.	No se da tiempo suficiente a la persona solicitante para presentar pruebas esenciales para la solicitud cuando aporta una explicación razonable para el periodo de tiempo solicitado, lo que se traduce en una resolución susceptible de impugnación. Hay un retraso innecesario sin razones justificables.
				Indicar N/A cuando la información no está disponible.



Anexo I. Formularios de evaluación de notas manuscritas

Formularios de evaluación para el examen en cuanto al fondo



For notes –
Interview.pdf



For notes –
Decision.pdf

Formularios de evaluación para el examen de admisibilidad (concepto de tercer país seguro)



For notes –
Interview.pdf



For notes –
Decision.pdf



PONERSE EN CONTACTO CON LA UNIÓN EUROPEA

En persona

En la Unión Europea existen cientos de centros Europe Direct. Puede encontrar en línea la dirección del centro más cercano (european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_es).

Por teléfono o por escrito

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

- marcando el número gratuito: 00 800 6 7 8 9 10 11 (algunos operadores pueden cobrar por las llamadas);
- marcando el número de la centralita: +32 22999696;
- utilizando el siguiente formulario: european-union.europa.eu/contact-eu/write-us_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 (european-union.europa.eu).

Publicaciones de la Unión Europea

Puede ver o solicitar publicaciones de la Unión Europea en: op.europa.eu/es/publications. Si desea obtener varios ejemplares de las publicaciones gratuitas, puede contactar con Europe Direct o con su centro de documentación local (european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_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 1951 en todas las versiones lingüísticas oficiales, puede consultar EUR-Lex (eur-lex.europa.eu).

Datos abiertos de la Unión Europea

El portal data.europa.eu permite acceder a conjuntos de datos abiertos de las instituciones, órganos y organismos de la Unión Europea, que pueden descargarse y reutilizarse gratuitamente tanto para fines comerciales como no comerciales. El portal también permite acceder a un gran número de conjuntos de datos procedentes de los países europeos.



Oficina de Publicaciones
de la Unión Europea

