

Guía práctica sobre el suministro de información en el procedimiento de asilo



Guía práctica sobre el suministro de información

en el procedimiento de asilo

Diciembre de 2024

El 19 de enero de 2022, la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) pasó a denominarse Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA). Todas las referencias a la EASO y a sus productos y organismos deben entenderse como referidos a la EUAA.



Manuscrito finalizado en noviembre de 2024

Edición revisada

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, 2026

Print ISBN 978-92-9410-492-2

doi:10.2847/7801016

BZ-01-24-066-ES-C

PDF ISBN 978-92-9410-491-5

doi:10.2847/5600438

BZ-01-24-066-ES-N

© Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA), 2026

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. La EUAA no posee los derechos de autor de los siguientes elementos:

— cubierta, ilustración, modificada de SiberianArt, © iStock, 2021.



Acerca de la guía

¿Por qué se ha creado esta guía? La misión de la Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA) es facilitar y apoyar las actividades de los Estados miembros de la Unión Europea (UE) y los países asociados a Schengen [países de la UE+ ⁽¹⁾] en la aplicación del Sistema Europeo Común de Asilo (SECA). De conformidad con su objetivo general de promover una aplicación correcta y eficaz del SECA y permitir la convergencia, la EUAA desarrolla normas e indicadores operativos comunes, directrices y herramientas prácticas.

¿Cómo se ha elaborado esta guía? Esta guía es el resultado de un esfuerzo conjunto entre expertos de los países de la UE+, la EUAA y la Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y Costas. La Comisión Europea, la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, la Agencia de la Unión Europea para la Formación Policial, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y el Consejo Europeo para los Refugiados y los Exiliados ⁽²⁾ han contribuido con valiosas aportaciones. Antes de finalizarla, se llevó a cabo una consulta sobre la guía con todos los países de la UE+ a través de la Red de procesos de asilo de la EUAA. También queremos extender nuestro agradecimiento a los miembros del grupo de trabajo que prepararon el borrador de esta guía: Pavol Cích, Christina Kallergi, Konstantinos Koulaxidis, Lubomíra Mieresová, Nadine Santos de Brito, Daniela Stross, Gerfried Tschoegl, Marta Torralba Baraja, Sophie Amougou-Akaa-Hirth, Oscar Lehmann y Rebecka Siöland.

¿Quién debe utilizar la presente guía? Esta guía está dirigida principalmente a los agentes de primer contacto, los agentes de registro, los instructores de solicitudes de protección internacional y los responsables políticos de las autoridades nacionales. Además, esta guía es útil para cualquier otra persona u organización que trabaje o participe en el ámbito del suministro de información en el contexto del procedimiento de asilo en el ámbito de la UE.

¿Cómo utilizar esta guía? Esta guía se estructura en tres partes, que corresponden a tres capítulos. El capítulo 1 proporciona orientaciones sobre los principios básicos del suministro de información, las técnicas y los canales de comunicación. El capítulo 2 proporciona orientaciones sobre la configuración organizativa del suministro de información durante el procedimiento de asilo y el capítulo 3 ofrece orientaciones sobre la información que debe facilitarse a la persona solicitante de protección internacional durante el procedimiento de asilo.

Esta guía práctica sobre el suministro de información en el contexto del procedimiento de asilo se basa en las normas del SECA. Debe considerarse un complemento de otras

⁽¹⁾ Los veintisiete Estados miembros de la UE e Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza.

⁽²⁾ Obsérvese que la guía finalizada no refleja necesariamente las posiciones de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, la Agencia de la Unión Europea para la Formación Policial, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados ni del Consejo Europeo para los Refugiados y los Exiliados.



herramientas disponibles de la EUAA, en particular, las herramientas prácticas para el acceso al procedimiento de asilo ⁽³⁾ y la *Guía práctica sobre el registro: presentación de solicitudes de protección internacional* ⁽⁴⁾. La coherencia de esta guía con otras herramientas ha sido una consideración prioritaria, especialmente en relación con el módulo del plan de estudios de formación de la EUAA «Comunicación e información a los solicitantes de asilo» ⁽⁵⁾.

¿Qué relación guarda esta guía con la legislación y la práctica

nacionales? Se trata de una herramienta de convergencia moderada. No es jurídicamente vinculante y refleja las normas definidas de común acuerdo que adoptó el Consejo de Administración de la EUAA el 17 de diciembre de 2024.

Declaración de limitación de responsabilidad

Esta guía se ha elaborado sin perjuicio del principio de que solo el Tribunal de Justicia de la Unión Europea puede dar una interpretación autorizada del Derecho de la UE.

⁽³⁾ EUAA-Frontex, *Practical Tools for First-Contact Officials: Access to the Asylum Procedure* [«Acceso al procedimiento de asilo: Herramientas prácticas para funcionarios de primer contacto», disponible en inglés], 2024.

⁽⁴⁾ EASO, *Guía práctica sobre el registro: Presentación de solicitudes de protección internacional*, diciembre de 2021.

⁽⁵⁾ Véase EASO, *Training Catalogue* [«Catálogo de formación», disponible en inglés], 2021, p. 14.



Índice

Lista de abreviaturas	7
Introducción	9
1. Principios y competencias básicas para el suministro de información	11
1.1. Requisitos legales	11
1.2. Cómo comunicar información	15
1.2.1. Técnicas básicas de comunicación	15
1.2.2. Comunicación oral	20
1.2.3. Adaptar sus técnicas de comunicación a las circunstancias personales de la persona solicitante	26
1.3. Cómo transmitir información	35
1.3.1. Considerar qué canales de comunicación deben utilizarse	35
1.3.2. Utilizar varios canales al mismo tiempo	40
1.3.3. Apoyar el suministro de información con diferentes materiales informativos	41
2. Configuración organizativa del suministro de información	47
2.1. Cuándo proporcionar información	47
2.1.1. Acceso al procedimiento	48
2.1.2. Examen de una solicitud	51
2.1.3. Otras oportunidades durante el procedimiento de asilo	53
2.2. Dónde facilitar información	54
2.2.1. Suministro de información durante el primer contacto (formulación)	54
2.2.2. Facilitar información durante el registro, la presentación y el examen ..	60
2.3. ¿Quién facilita la información?	61
2.3.1. Determinar qué organizaciones deben proporcionar información	62
2.3.2. Coordinación entre las organizaciones que proporcionan información	63
3. Temas relativos al suministro de información	65
3.1. Conceptos básicos y principios del procedimiento de asilo	72
3.1.1. ¿Qué es la protección internacional?	72
3.1.2. ¿Qué es el procedimiento de asilo?	74
3.1.3. Confidencialidad	78
3.1.4. Principio del interés superior del menor	80
3.1.5. Mecanismo de reclamación	81
3.2. Procedimientos que han de seguirse	83
3.2.1. Procedimiento de registro	83
3.2.2. Registro de adultos dependientes	86
3.2.3. Registro de menores	88
3.2.4. Determinación de la edad	89
3.2.5. Entrevista personal	90





3.2.6. Notificación.....	95
3.2.7. Recurso.....	96
3.2.8. Plazo para el examen	98
3.2.9. Internamiento	100
3.2.10. Sigüientes fases si la solicitud se deriva a un procedimiento de examen especial.....	102
3.3. Derechos de las personas solicitantes de protección internacional.....	111
3.3.1. Derecho de permanencia.....	111
3.3.2. Acceso a servicios de interpretación.....	112
3.3.3. Información jurídica y procedimental gratuita	113
3.3.4. Asistencia y representación jurídica	114
3.3.5. Derecho a condiciones materiales de acogida	115
3.3.6. Retirar una solicitud de protección internacional.....	115
3.4. Derechos relativos a los menores (no acompañados)	116
3.4.1. Designación de un representante/tutor	116
3.4.2. Localización de familiares	118
3.5. Derechos relativos a las personas solicitantes con necesidades especiales.....	119
3.5.1. Apoyo adecuado para disfrutar de sus derechos y cumplir sus obligaciones durante el procedimiento de asilo	119
3.6. Obligaciones de la persona solicitante de protección internacional	120
3.6.1. Cooperar con las autoridades	121
3.6.2. Someterse a un registro personal	122
3.6.3. Toma de datos biométricos	123
3.6.4. Comunicar la dirección de contacto a las autoridades e informarlas en caso de cambio	124
3.6.5. Presentar los elementos para fundamentar la solicitud	125
3.7. Las posibles consecuencias del incumplimiento de sus obligaciones y de su falta de cooperación con las autoridades	129
3.7.1. La solicitud puede considerarse implícitamente retirada o desistida ...	129
3.7.2. La evaluación de los elementos pertinentes de la solicitud de asilo puede verse afectada	131
3.7.3. El procedimiento de asilo puede acelerarse.....	131
3.7.4. Las condiciones materiales de acogida pueden reducirse o retirarse	132
3.8. Temas adicionales	133
3.8.1. Derecho a comunicarse con el ACNUR u otras organizaciones que presten asesoramiento jurídico	133
3.8.2. Reagrupación familiar (en virtud de la Directiva de reagrupación familiar)	134
3.8.3. Retorno voluntario.....	135
3.8.4. Derecho al trabajo.....	136





Lista de abreviaturas

Abreviatura	Definición
ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
Convención sobre el Estatuto de los Refugiados	La Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados y su Protocolo de 1967 (mencionada en la legislación de la UE y por el TJUE como «Convención de Ginebra»)
DCA (refundición)	Directiva sobre las condiciones de acogida: Directiva 2013/33/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por la que se aprueban normas para la acogida de los solicitantes de protección internacional
Directiva de reagrupación familiar	Directiva 2003/86/CE del Consejo, de 22 de septiembre de 2003, sobre el derecho a la reagrupación familiar
DPA (refundición)	Directiva sobre procedimientos de asilo: 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
DR (refundición)	Directiva de reconocimiento: 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
EASO	Oficina Europea de Apoyo al Asilo
EUAA	Agencia de Asilo de la Unión Europea
Estados miembros	Estados miembros de la UE
LGBTIQ	lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexuales y <i>queer</i>
Países de la UE+	Estados miembros de la UE y países asociados a Schengen
Reglamento de Dublín III	Reglamento (UE) n.º 604/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país o un apátrida





Abreviatura	Definición
Reglamento Eurodac	Reglamento (UE) n.º 603/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativo a la creación del sistema «Eurodac» para la comparación de las impresiones dactilares para la aplicación efectiva del Reglamento (UE) n.º 604/2013, por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país o un apátrida, y a las solicitudes de comparación con los datos de Eurodac presentadas por los servicios de seguridad de los Estados miembros y Europol a efectos de aplicación de la ley, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1077/2011, por el que se crea una Agencia europea para la gestión operativa de sistemas informáticos de gran magnitud en el espacio de libertad, seguridad y justicia
SECA	Sistema Europeo Común de Asilo
TJUE	Tribunal de Justicia de la Unión Europea
TSH	trata de seres humanos





Introducción

Esta guía práctica se ha elaborado en el contexto del proyecto **Let's Speak Asylum** [«Hablemos de asilo»], disponible en inglés **de la EUAA**, cuyo objetivo es proporcionar un conjunto normalizado de herramientas prácticas para la ejecución de actividades de suministro de información durante los procedimientos de asilo, el procedimiento de Dublín, la acogida y el reasentamiento. Esta guía práctica se dirige a cualquier persona implicada en el suministro de información a las personas solicitantes de protección internacional y a los responsables políticos que coordinan las actividades de suministro de información durante el procedimiento de asilo.

De conformidad con la Directiva 2013/32/UE (DPA) (refundición) ⁽⁶⁾, la persona solicitante de protección internacional tiene derecho a ser informada oportunamente sobre el procedimiento de asilo. El suministro de información permite a las personas solicitantes disfrutar de sus derechos y cumplir con sus obligaciones. El derecho a la información es una de las garantías fundamentales de la DPA (refundición), cuyo objetivo es garantizar un procedimiento de asilo justo y eficaz. La entrega de información a la persona solicitante redunda tanto en su propio interés como en el de las autoridades.

El suministro de información es eficaz cuando la persona solicitante comprende lo que significa esta información en la práctica. Esta guía práctica tiene por objeto ayudar a los proveedores de información a alcanzar este objetivo.

En el capítulo 1. [Principios y competencias básicas para el suministro de información](#) se esbozan los principios básicos del suministro de información. Presenta técnicas de comunicación para transmitir información y adaptar el método de comunicación en función de la persona solicitante, con el fin de garantizar la comprensión. También presenta cómo es posible transmitir la información a través de canales de comunicación orales, impresos, digitales y audiovisuales.

En el capítulo 2. [Configuración organizativa del suministro de información](#) se analiza cuándo la persona solicitante necesita recibir determinada información para asistir plenamente al procedimiento y cómo es posible adaptar esto al contexto nacional. También presenta cómo pueden afectar las circunstancias a las actividades de suministro de información. Además, el capítulo presenta el método que debe seguirse para coordinar el suministro de información entre múltiples organizaciones.

En el capítulo 3. [Temas relativos al suministro de información](#) se describen en detalle los diferentes temas informativos que deben abordarse en el contexto del procedimiento de asilo. El capítulo proporciona información de referencia sobre cada uno de estos temas, centrándose en lo que el proveedor de información debe saber sobre el tema y en el mensaje

⁽⁶⁾ [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 (DO L 180/60 de 29.6.2013, p. 60).

que debe transmitir a la persona solicitante. La descripción de los temas informativos se complementa con una serie de recuadros en los que se ofrecen consejos prácticos acerca de cómo proporcionar esta información. La guía práctica no pretende proporcionar formulaciones específicas que deban transmitirse directamente a la persona solicitante. Más bien, esboza los mensajes que deben transmitirse.

Esta guía práctica forma parte de un kit de herramientas sobre el procedimiento de asilo que apoya el suministro eficaz de información en todos los países de la UE+. Además de la guía práctica, la colección de herramientas también incluye material informativo y plantillas para el suministro directo de información a las personas solicitantes de protección internacional en la fase inicial del procedimiento de asilo, durante la formulación, el registro y la presentación de una solicitud de protección internacional. Encontrará más ayuda e información en el portal [Let's Speak Asylum](#) [«Hablemos de asilo», disponible en inglés], que alberga todos los productos desarrollados en el marco del proyecto Let's Speak Asylum.



1. Principios y competencias básicas para el suministro de información

El objetivo principal del suministro de información es permitir a las personas solicitantes acceder y comprender plenamente el procedimiento de asilo, así como participar en él. Las personas solicitantes de protección internacional tienen, por lo general, conocimientos limitados sobre el asilo cuando acceden por primera vez al procedimiento. Al mismo tiempo, se espera de ellas que absorban una gran cantidad de nueva información como, por ejemplo, información jurídica relativa a los procedimientos administrativos. Su tarea, en tanto que proveedor de información, no consiste solo en proporcionar la información, sino también en garantizar que la persona solicitante entienda qué significa esta información en la práctica.

También redunda en interés de la administración responsable del asilo que la persona solicitante comprenda plenamente la información que se le facilita desde el inicio del procedimiento. Esta información le permite comprender qué se espera de ella en las diferentes fases del procedimiento, lo que, en consecuencia, mejora la calidad y la eficiencia generales del procedimiento de asilo. Es necesario garantizar que la persona solicitante reciba información correcta y coherente sobre los procedimientos de asilo, ya que puede haber recibido información errónea de otras personas, como los contrabandistas.

Este capítulo introduce los requisitos legales relacionados con el suministro de información y las técnicas básicas de comunicación que le permiten adaptar su mensaje en función de las circunstancias específicas de la persona solicitante y verificar su comprensión. También presenta cómo puede transmitirse la información a las personas solicitantes por vía oral, en documentos impresos, en plataformas digitales y a través de medios de radiodifusión.

1.1. Requisitos legales

El derecho a la información es una de las garantías fundamentales que contempla la DPA (refundición) para garantizar un procedimiento de asilo justo y eficaz. También es un requisito previo para el acceso efectivo al procedimiento: la persona solicitante debe comprender qué son la protección internacional y el procedimiento de asilo, para poder participar plenamente



en el procedimiento ⁽⁷⁾. Debe prestarse especial atención a la situación de las personas en situación de internamiento, a fin de garantizar que reciban la información necesaria ⁽⁸⁾.

La persona solicitante tiene derecho a ser informada oportunamente sobre el procedimiento de asilo ⁽⁹⁾. En consecuencia, debe ser informada permanentemente en momentos decisivos durante el procedimiento. En el contexto del acceso al procedimiento de asilo, esto implica facilitar información sobre el asilo en el momento mismo de acceder al procedimiento de asilo, y sobre los servicios de acogida, en un plazo de quince días a partir de la presentación de la solicitud ⁽¹⁰⁾.

La DPA (refundición) establece la información que debe facilitarse a la persona solicitante en relación con el procedimiento de asilo, en una lengua que comprenda, en los momentos decisivos del procedimiento.



Artículo 12, apartado 1, letra a), de la DPA (refundición): Garantías para las personas solicitantes

1. Los Estados miembros garantizarán, respecto de los procedimientos establecidos en el capítulo III, que todos los solicitantes disfruten de las siguientes garantías:

(a) ser informados, en una lengua que comprenden o que sea razonable suponer que comprenden, acerca del procedimiento que debe seguirse y de sus derechos y obligaciones durante el mismo, así como de las posibles consecuencias del incumplimiento de sus obligaciones y de su falta de cooperación con las autoridades. Ser informados de los plazos, de los medios de que disponen para cumplir con la obligación de presentar los elementos a que se refiere el artículo 4 de la Directiva 2011/95/UE, así como de las consecuencias de una retirada explícita o implícita de la solicitud. Se les impartirá dicha información con tiempo suficiente para que puedan ejercer los derechos garantizados en la presente Directiva y cumplir con las obligaciones descritas en el artículo 13;

⁽⁷⁾ Para más información, véase TEDH, sentencia de 20 de julio de 2021, [D. v Bulgaria](#), n.º 29447/17, ECLI:CE:ECHR:2021:0720JUD002944717, apartado 116 (disponible solo en francés). Puede consultarse un resumen en la [base de datos de jurisprudencia de la EUAA](#); TEDH, sentencia de 23 de febrero de 2012, [Hirsi Jamaa y otros v Italia](#), n.º 27765/09, ECLI:CE:ECHR:2012:0223JUD002776509, apartado 204. Puede consultarse un resumen en la [base de datos de jurisprudencia de la EUAA](#).

⁽⁸⁾ Véase el artículo 8, apartado 1, de la DPA (refundición), titulado «Información y asesoramiento en centros de internamiento y en puestos fronterizos»:

Cuando se presuma que nacionales de terceros países o apátridas ingresados en centros de internamiento o que se encuentren en puestos fronterizos, incluidas las zonas de tránsito, en las fronteras exteriores, pueden desear presentar una solicitud de protección internacional, los Estados miembros les facilitarán información sobre la posibilidad de hacerlo.

⁽⁹⁾ Para más información, véase la sentencia del TEDH de 21 de enero de 2011, [M.S.S. v Bélgica y Grecia](#), n.º 30696/09, ECLI:CE:ECHR:2011:0121JUD003069609, apartado 304. Puede consultarse un resumen en la [base de datos de jurisprudencia de la EUAA](#).

⁽¹⁰⁾ Artículo 5 de la [Directiva 2013/33/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por la que se aprueban normas para la acogida de los solicitantes de protección internacional, (DO L 180 de 29.6.2013, p. 96) [DCA (refundición)].



Además, especifica que esta información debe facilitarse de forma gratuita y en función de las circunstancias particulares de la persona solicitante.



Artículo 19, apartado 1, de la DPA (refundición): Puesta a disposición gratuita de información jurídica y procedimental en los procedimientos en primera instancia

En los procedimientos en primera instancia previstos en el capítulo III, los Estados miembros garantizarán que se facilite gratuitamente a los solicitantes que lo soliciten información jurídica y procedimental. Esta información incluirá, como mínimo, la relativa al procedimiento, a la luz de las circunstancias particulares del solicitante. En el supuesto de una resolución desestimatoria de una solicitud en primera instancia, los Estados miembros, previa petición, también facilitarán a los solicitantes, además de la información proporcionada con arreglo al artículo 11, apartado 2, y al artículo 12, apartado 1, letra f), información con objeto de clarificar los motivos de la resolución y cómo impugnarla.

La DCA (refundición) establece la información que debe facilitarse a la persona solicitante en relación con la acogida en un plazo de quince días a partir de su llegada al país.



Artículo 5 de la DCA (refundición): Información

1. Los Estados miembros informarán a los solicitantes, en un plazo razonable que no supere los quince días desde que hayan presentado su solicitud de protección internacional, al menos de los beneficios establecidos y de las obligaciones que deben cumplir en relación con las condiciones de acogida.

Los Estados miembros velarán por que se proporcione a los solicitantes información sobre las organizaciones o grupos de personas que proporcionan asistencia jurídica específica y sobre las organizaciones que puedan ayudarles o informarles por lo que respecta a las condiciones de acogida disponibles, incluida la atención sanitaria.

2. Los Estados miembros velarán por que la información mencionada en el apartado 1 se comunique por escrito y en una lengua que los solicitantes comprendan o cuya comprensión por los solicitantes sea razonable suponer. En caso necesario, dicha información se podrá facilitar asimismo oralmente.

En el contexto del acceso al procedimiento de asilo, esto significa que es de suma importancia que la persona solicitante comprenda qué es la protección internacional y qué se espera de ella durante la formulación, el registro y la presentación de su solicitud de protección internacional. Esto incluye el procedimiento a seguir, los derechos y obligaciones de la persona solicitante, las consecuencias del incumplimiento de dichas obligaciones y las consecuencias de retirar la solicitud.

Las personas que trabajan en el contexto del procedimiento de asilo o de acogida también deben informar a la persona solicitante sobre sus prestaciones y condiciones de acogida. Del mismo modo, deberá facilitarse información sobre el tratamiento de las huellas dactilares en el



sistema Eurodac cuando se tomen huellas dactilares de la persona solicitante ⁽¹¹⁾. Por último, la persona solicitante debe ser informada de las siguientes fases del procedimiento de asilo y del plazo aplicable.

El artículo 12, apartado 1, letra a), de la DPA (refundición) se aplica a todas las fases del procedimiento, incluida la entrevista personal.

En la preparación para la entrevista personal, las personas solicitantes deben comprender la finalidad de la entrevista y lo que se espera de ellas, incluidos los documentos que deben aportar o cómo presentar pruebas en apoyo de su solicitud. Se les debe proporcionar información práctica para que puedan asistir a su entrevista (por ejemplo, información sobre cuándo y dónde se va a celebrar la entrevista). Esto también incluye, por ejemplo, información sobre la disponibilidad de apoyo y garantías procedimentales especiales en caso necesario, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la DPA (refundición). También se les debe informar de que la entrevista se llevará a cabo en condiciones que garanticen una confidencialidad adecuada ⁽¹²⁾, sobre sus derechos, obligaciones y las consecuencias de no comparecer a la entrevista sin proporcionar una explicación válida a la autoridad.

Debe facilitarse información adicional al notificar una resolución negativa, sobre la base del artículo 11, apartado 2, de la DPA (refundición), además del aspecto obligatorio de comunicar la resolución por escrito, y las personas solicitantes deben ser informadas acerca de cómo pueden impugnar una resolución.



Artículo 11, apartado 2, de la DPA (refundición): Requisitos de la resolución de la autoridad decisoria

2. Los Estados miembros también procurarán que, cuando se desestime una solicitud respecto del estatuto de refugiado y/o del estatuto de protección subsidiaria, las razones de hecho y de derecho se detallen en la resolución y se informe por escrito sobre qué hacer ante una denegación.

No será preciso que los Estados miembros ofrezcan información escrita sobre cómo impugnar una resolución negativa, en relación con una resolución, cuando se haya informado de ello anteriormente al solicitante por escrito o por vía electrónica a la que tenga acceso el solicitante.

⁽¹¹⁾ Para obtener más información sobre el derecho a la información en relación con las huellas dactilares, véase el artículo 29, «Derechos del sujeto de los datos», del [Reglamento \(UE\) n.º 603/2013](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativo a la creación del sistema «Eurodac» para la comparación de las impresiones dactilares para la aplicación efectiva del Reglamento (UE) n.º 604/2013, por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país o un apátrida, y a las solicitudes de comparación con los datos de Eurodac presentadas por los servicios de seguridad de los Estados miembros y Europol a efectos de aplicación de la ley, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1077/2011, por el que se crea una Agencia europea para la gestión operativa de sistemas informáticos de gran magnitud en el espacio de libertad, seguridad y justicia (DO L 180 de 29.6.2013, p. 1) (Reglamento Eurodac).

⁽¹²⁾ Artículo 15, apartado 2, de la DPA (refundición), «Requisitos de una entrevista personal».



Además de esta información, que es aplicable a todos los perfiles de personas solicitantes, dependiendo de la situación individual de cada una de ellas, puede ser necesario proporcionar información adicional. Los Estados miembros están obligados a informar a los menores no acompañados sobre cuestiones relacionadas con el procedimiento y sus derechos, como su derecho a un representante y el papel de este durante el procedimiento, de conformidad con el artículo 25 de la DPA (refundición). Los Estados miembros también están obligados a informar a las personas solicitantes con necesidades procedimentales particulares sobre el apoyo que tienen a su disposición para poder beneficiarse de sus derechos y cumplir sus obligaciones de conformidad con el artículo 24 de la DPA (refundición).

La información debe proporcionarse de manera que se garantice su comprensión y se tengan en cuenta las circunstancias particulares de la persona solicitante, tales como su edad, género o nivel educativo, a fin de garantizar un acceso efectivo a los derechos y la capacidad de cumplir con las obligaciones ⁽¹³⁾. Por ejemplo, la información adaptada a los menores tiene en cuenta la edad y la madurez del menor con el fin de comunicarle la información de una manera que sea lo más comprensible posible.

Para permitir el acceso efectivo a la información, esta debe proporcionarse de forma gratuita y en una lengua que se suponga razonablemente que la persona solicitante comprende ⁽¹⁴⁾.

1.2. Cómo comunicar información

Se podría cubrir una larga lista de posibles temas al principio del procedimiento de asilo para explicarlo en su totalidad. A menudo, la persona solicitante no es especialmente receptiva a esta información. Podría haber llegado recientemente y tener otras necesidades más perentorias, como localizar a familiares desaparecidos y necesidades básicas insatisfechas, o dificultades para procesar nueva información por encontrarse bajo estado traumático. Si facilita toda la información a la persona solicitante a la vez, corre el riesgo de abrumarla. Sin embargo, si reduce excesivamente la cantidad de información, es posible que no pueda proporcionar a las personas solicitantes información suficiente para que puedan participar eficazmente en el procedimiento.

En esta sección se abordan las técnicas básicas de comunicación que puede utilizar para mitigar este riesgo.

1.2.1. Técnicas básicas de comunicación

(a) Reducir la complejidad

La reducción de la complejidad se refiere a comunicar el mensaje principal con claridad, utilizando un lenguaje accesible. Esto significa que todos los conceptos jurídicos y abstractos

⁽¹³⁾ Véase el considerando 22 de la DPA (refundición) sobre los motivos para facilitar información a las personas solicitantes de protección internacional.

⁽¹⁴⁾ Artículo 19 de la DPA (refundición).



deben explicarse en un lenguaje no técnico. También es posible relacionar la información con la persona solicitante utilizando ejemplos prácticos de su esfera vital para ilustrar qué significa un determinado elemento de información en la práctica. Sin embargo, reducir la complejidad no debe contribuir a que el mensaje sea incompleto o incorrecto.

Consideraciones prácticas

- Escriba mientras habla, y hable de conceptos abstractos utilizando un lenguaje sencillo.
- Concrete la información utilizando ejemplos y ayudas visuales.
- Empiece por lo más importante; elimine los detalles irrelevantes.
- Utilice frases relativamente cortas y claras que incluyan principalmente una sola idea.
- Utilice el lenguaje directo y verbos en voz activa.
- Evite los acrónimos.
- Explique las diferencias culturales, cuando sea necesario.
- Resuma la información de referencia.

(b) Considerar el número de temas de información

El hecho de limitar el número de temas diferentes que se tratan al mismo tiempo permite que la persona solicitante se centre en la información directamente relevante para ella en ese momento concreto. Por ejemplo, al inicio del procedimiento, es necesario que la persona solicitante comprenda qué significa la protección internacional y qué ocurre durante el procedimiento de asilo. Una vez entendido esto, se pueden añadir otros temas de información dentro de este marco básico.

Consideraciones prácticas

- En primer lugar, proporcione información que sea directamente relevante para las personas solicitantes en ese momento, incluida información sobre la fase del procedimiento de asilo en la que se encuentran y cómo prepararse para la siguiente.
- Agrupe los temas de información en torno a cuestiones relacionadas entre sí; por ejemplo, al hablar de las obligaciones de la persona solicitante, puede facilitar información sobre varios temas al mismo tiempo.
- Informe a la persona solicitante de que recibirá más información. Oriéntele sobre cómo encontrar más información por su propia cuenta. Informe a la persona solicitante de cuándo tendrá lugar la próxima sesión oral de suministro de información.

(c) Considerar el nivel de detalle

El nivel de detalle proporcionado corresponde a lo que es necesario para que la persona solicitante participe en el procedimiento de manera significativa y eficaz. Al inicio del procedimiento, el hecho de ofrecer un menor nivel de detalle sobre las fases posteriores del procedimiento facilitará que la persona solicitante absorba la información. Esta información



básica se complementará con más detalles posteriormente, una vez que la persona solicitante esté familiarizada con la información básica.

Consideraciones prácticas

- Proporcione información detallada solo sobre temas que sean directamente relevantes para la persona solicitante, teniendo en cuenta la fase del procedimiento en la que se encuentre y sus circunstancias personales.
- Proporcione información adicional detallada sobre otros temas después de asegurarse de que la persona solicitante ya ha recibido información básica en una fase anterior.

(d) Repetir la información

La repetición de la información durante el procedimiento de asilo ayuda a la persona solicitante a recordar el contenido básico. Identifique los mensajes fundamentales de cada tema informativo y repítalos varias veces, por ejemplo, a través de diferentes canales de suministro de información.

Consideraciones prácticas

- Utilice una terminología coherente a la hora de proporcionar información fundamental.
- Amplíe el mensaje fundamental proporcionando información adicional en una fase posterior.

(e) Utilizar un estilo visual para la comunicación escrita

Las técnicas de comunicación visual pueden ayudar a organizar el contenido de la información, facilitando así su comprensión y retención. Los formatos visualmente claros permiten a las personas solicitantes acceder a los mensajes clave relevantes y comprenderlos.

Consideraciones prácticas

- Divida textos largos en párrafos breves.
- Utilice encabezamientos y subtítulos.
- Utilice formatos destacados para resaltar los mensajes fundamentales.
- Resuma la información principal en viñetas al principio.
- Añada ayudas visuales claras, como imágenes, dibujos, pictogramas y diagramas de flujo.
- Siempre que sea posible, utilice colores y patrones como rayas o puntos en sus ayudas visuales, diagramas de flujo y gráficos.



**Consejo práctico: apoyo visual**

Utilice ayudas visuales, colores y patrones coherentes con la información fundamental que se repite a la persona solicitante. Reutilice la misma ayuda visual en diferentes materiales para referirse al mismo tema de información. Esto ayudará a la persona solicitante a recordar el contenido fundamental.

Evite utilizar letras, fechas o cualquier otro elemento temporal en las ayudas visuales. De este modo, sus ilustraciones no tendrán que modificarse para otros materiales y versiones lingüísticas.

Asegúrese de que sus ayudas visuales sean lo más claras posible. Esto facilitará la comprensión del mensaje.



Consejo práctico: formatos de fácil lectura ⁽¹⁵⁾

Utilice formatos de **fácil lectura** para garantizar que la información sea accesible a las personas con dificultades para leer y comprender la información escrita, incluidas las personas con un bajo nivel de alfabetización, una visión reducida, dificultades cognitivas y de aprendizaje, y un conocimiento limitado de una lengua determinada.

Los formatos de fácil lectura facilitan la comprensión de la información mediante el uso de un lenguaje simplificado y permiten acceder a la información utilizando imágenes y esquemas visuales.

El material informativo puede ponerse a disposición en un formato de fácil lectura, simplificando el contenido y aplicando el estilo visual adecuado.

Para un texto **fácil de entender**, siga las siguientes directrices:

- Utilice palabras sencillas.
- Utilice sustantivos propios en lugar de pronombres como «ello», «él» o «ellos».
- Inicie una nueva frase en una nueva línea.
- Incluya solo una idea por página.
- Siempre que sea posible, acompañe el texto con imágenes explicativas.

Para **facilitar el acceso** al texto, aplique un diseño visual específico.

- Alinee todo el texto a la izquierda y mantenga todas las imágenes a la izquierda de la redacción.
- Utilice un tipo de letra *sans-serif* simple, como Arial o Calibri.
- Utilice un tamaño de fuente grande: al menos 14 pt.
- Utilice un interlineado amplio: un espaciado de al menos 1,5 entre líneas.
- Evite el subrayado, la cursiva, la escritura en color y el diseño de escritura especial.
- Utilice márgenes amplios.
- Utilice un tamaño de página grande: al menos A4 siempre que sea posible.
- Utilice amplios espacios en blanco, incluyendo solo una cantidad limitada de contenido en cada página.

Dado que el material de fácil lectura suele ser mucho más largo que otro material debido a su formato, puede resultar útil abreviar el texto de los mensajes clave que la persona solicitante necesita conocer.

⁽¹⁵⁾ Para obtener más información sobre formatos de fácil lectura, véase, por ejemplo, Inclusion Europe, [Información para todos: Las reglas europeas para hacer información fácil de leer y comprender](#), disponible en inglés], 2010 e Inclusion Europe, [Easy-to-read Checklist: Checklist to make sure your document is easy to read](#) [«Lista de comprobación de lectura fácil: lista de comprobación para asegurarse de que su documento sea de fácil lectura», documento disponible en inglés], 2010.



Consejo práctico: traducción de material informativo

Las técnicas básicas de comunicación facilitan la traducción de la información a diferentes idiomas. Por ejemplo, la presentación sencilla de la información y la explicación de la terminología abstracta con palabras fáciles de entender facilitan una traducción precisa.

A la hora de traducir el material informativo, se recomienda proporcionar detalles a la persona que realiza la traducción sobre cómo se pretende utilizar el material. Por ejemplo, resulta útil informar al traductor(a) sobre el público destinatario, como cuando el material va dirigido a menores o personas con necesidades especiales, para asegurarse de que la traducción sea comprensible para ese grupo destinatario. Informe al traductor(a) sobre el estilo de lenguaje requerido, ya sea formal o informal, para garantizar que la traducción refleje el mismo estilo.

La corrección del material traducido por parte de hablantes nativos que estén familiarizados con el contexto del asilo ayuda a garantizar que las traducciones sean precisas y se entiendan correctamente.

1.2.2. Comunicación oral

La comunicación oral es la forma más antigua de intercambio de información entre los seres humanos. Esto la convierte, en muchos casos, en la opción preferida para el suministro de información. Se debe facilitar en la medida de lo posible la comunicación oral, incluso cuando se disponga de información escrita, ya que, por ejemplo, quizá no todo el mundo sepa leer.

Al mismo tiempo, debe tenerse en cuenta que el suministro de información oral no es adecuado para determinados grupos, como las personas solicitantes con discapacidad auditiva. En tales casos, debe darse prioridad a otros métodos de comunicación.

En esta sección se presentan las técnicas y métodos de comunicación oral que pueden utilizarse para verificar que la persona solicitante entiende correctamente la información que se le facilita.

Consideraciones prácticas

Generar confianza y garantizar un espacio confidencial para el suministro de información facilita el suministro eficaz de información. Permite a la persona solicitante formular preguntas que sean pertinentes para ella y que a veces pueden ser sensibles o personales. Informar a la persona solicitante sobre la configuración del suministro de información y la forma en que se garantiza la confidencialidad también contribuye a generar esta confianza.

(a) Técnicas de comunicación oral

Las técnicas básicas de comunicación presentadas [anteriormente](#) se aplican también a la comunicación oral.



Sin embargo, existen técnicas adicionales que ayudan a transmitir la información oralmente, de forma que el mensaje sea más fácil de entender.

Comenzar con una conversación informal

Empezar una sesión de suministro de información con una conversación informal ayuda a generar confianza y facilita que la persona solicitante haga preguntas durante la sesión.

Hablar con un ritmo pausado y fácil de seguir

Cuando hable con una persona o un grupo, **no hable demasiado rápido**.

Aunque es probable que haya suministrado esa información en muchas ocasiones anteriormente, la persona solicitante estará escuchándola por primera vez. Hablar a un ritmo más lento también puede ayudar a los intérpretes a entender lo que dice y esto, a su vez, repercute en una mayor calidad del mensaje. Hacer pausas durante el uso de la palabra también permite a la persona solicitante formular preguntas.

Utilizar un volumen adecuado

Es importante que la persona solicitante pueda oírle bien cuando hable.

Una regla básica es utilizar el volumen necesario para hacerse oír, pero no más alto. Hablar muy alto o gritar puede considerarse agresivo, en especial al dirigirse a una persona. Hacer la pregunta «¿Me oyen bien?», antes de comenzar a proporcionar información, puede ayudarle a ajustar el volumen.

Utilizar eficazmente la prosodia

El tono de su voz importa. Puede ayudarle a hacer hincapié en un mensaje o a conectar con la persona solicitante. Por ejemplo, puede transmitir que un mensaje es importante utilizando un tono serio. Un tono amistoso comunica empatía y respeto, lo que puede ayudar a que la persona solicitante se sienta más cómoda y segura al tratar con usted.

Planificar más tiempo o tomar un descanso

Es posible que la persona solicitante tenga dificultades para entenderle o que le resulte difícil mantener la concentración durante mucho tiempo. Reserve tiempo para formular preguntas y para hacer una o más pausas. Puede ayudar a la persona solicitante a procesar lo que usted ha dicho y mejorar la comprensión.

Trabajar con intérpretes

Sus técnicas de comunicación deben tener en cuenta el trabajo con intérpretes. Puede que tenga que explicar al intérprete la terminología que utiliza para garantizar una traducción correcta a otro idioma. También es posible que tenga que dedicar más tiempo al suministro de información para que el intérprete pueda traducir lo que se dice.



Debe explicar claramente su propio papel y el papel del intérprete a la persona solicitante al comienzo de la sesión informativa. Su función es facilitar la información, y la del intérprete se limita a traducir lo que usted y la persona solicitante dicen. También es importante indicar a la persona solicitante que el intérprete está obligado a mantener la confidencialidad, la imparcialidad, la neutralidad, la integridad y la conducta profesional, de la misma forma que lo está usted.

Cuando trabaja con un intérprete, usted es responsable del contexto en que tiene lugar la comunicación. Por ejemplo, no debe permitir que el intérprete interactúe con la persona solicitante en su propio nombre, ya que esto le llevaría a perder el control de la información que se le transmite. Si esto ocurre, es aconsejable recordar sin demora al intérprete su función.



Consejos prácticos al trabajar con intérpretes

- Sea consciente de cómo se entienden ciertos términos en un idioma determinado y explique claramente lo que quiere decir. Por ejemplo, el término «salud» debe entenderse en el sentido de que incluye tanto la salud mental como la física, el término «familia» debe entenderse como núcleo familiar más que como familia extensa y el término «hermanos y hermanas» se refiere únicamente a los hermanos y hermanas.
- Verifique verbalmente que la persona solicitante y el intérprete se entiendan mutuamente.
- Preste atención a las señales que indiquen que la persona solicitante y el intérprete no se entienden del todo o no confían el uno en el otro; por ejemplo, si la persona solicitante duda al responder a las preguntas u ofrece respuestas más largas de lo que el intérprete está traduciendo.
- Diríjase a la persona solicitante directamente cuando hable, mirándola y utilizando la segunda persona del singular («tú» o «usted»), incluso cuando no pueda comprender su idioma.
- Haga una pausa cada una, dos o tres frases para permitir una interpretación precisa.



Buena práctica

Es importante asegurarse de que el intérprete conoce la terminología correcta y adecuada que debe utilizar durante el suministro de información. Los glosarios multilingües pueden facilitar la correcta interpretación. Dichos glosarios deben incluir la terminología relacionada con el procedimiento de asilo que se utiliza habitualmente durante las sesiones de información, o la terminología especializada que se emplea al facilitar información a determinados grupos de solicitantes, por ejemplo, las personas solicitantes que son lesbianas, gais, bisexuales, transgénero, intersexuales y *queer* (LGBTIQ).

El proyecto de terminología de la EUAA tiene por objeto establecer un glosario multilingüe de términos y definiciones que sean pertinentes en el contexto del asilo. Se puede acceder al glosario aquí: <https://iate.europa.eu/search/collection/FC1BBC4EE1BB4CB4BA96C7146607554E>.



Formación de la EUAA relacionada

La EUAA ofrece un módulo de formación sobre la **interpretación en el contexto del asilo**, en el que se explica el papel del intérprete en el procedimiento de asilo y los principios de la interpretación en el contexto del asilo.

Si tiene interés en asistir a los cursos de formación de la EUAA, póngase en contacto con la persona responsable de la formación de su autoridad para recibir información adicional.

(b) Métodos de verificación para garantizar la comprensión

Hay que animar a la persona solicitante a hacer preguntas durante el suministro de información. Esto es especialmente importante para aclarar cualquier duda y disipar cualquier rumor o información falsa que pueda haber oído o recibido la persona solicitante.

Para asegurarse de que sus interlocutores han entendido la información que ha compartido con ellos, debe comprobar activamente que han entendido su mensaje correctamente.

Reacciones verbales de sus interlocutores

Aunque la persona solicitante podría responder «sí», sin faltar a la verdad, cuando se le pregunta si ha entendido lo que le ha explicado, por diversas razones podría responder «sí» aun sin haberlo entendido en realidad. Puede aplicar diferentes métodos de verificación para dilucidar este problema.



Hacer un resumen con sus propias palabras

Después de una sección de información, puede resumir su mensaje volviendo a resaltar los puntos principales y dividiendo la información en pequeñas unidades. Esto facilita el intercambio de breves conversaciones o preguntas antes de seguir adelante.

Hacer que la persona solicitante repita la información con sus propias palabras

Puede pedir a la persona solicitante que repita con sus propias palabras lo que usted acaba de decir. De esta manera podrá determinar si existe algún malentendido o si la persona solicitante ha omitido información importante. También ayudará a la persona solicitante a recordar mejor lo que ha dicho.

Formular una pregunta de prueba

Sin «preguntar» a la persona solicitante por sus conocimientos, puede formular una pregunta más detallada para comprobar si se ha abordado un punto concreto. Por ejemplo, después de explicar una cita próxima, puede preguntar: «¿Puede decirme dónde debe ir?».

Dejar margen para preguntas adicionales

Puede preguntar proactivamente a la persona solicitante si tiene alguna pregunta. Esta es una buena manera de demostrarle desde el principio que tiene interés en sus comentarios y preguntas y también puede darle una idea de las principales preocupaciones de la persona solicitante.

Desglosar la información en segmentos

Repita los métodos de verificación propuestos mientras la sesión de suministro de información está en curso. No deje todas las preguntas para el final de la sesión informativa. La persona solicitante podría desanimarse y decirle, al final de una larga explicación por su parte, que no lo ha comprendido todo. Por tanto, explique al principio de la sesión que las preguntas pueden formularse en cualquier momento del proceso de suministro de información y divida su mensaje en segmentos, seguidos de una sesión de preguntas y respuestas.



Consejo práctico: rebatir las ideas erróneas

Podría encontrarse con muchas informaciones falsas en relación con el procedimiento de asilo. Es importante que rebata estas ideas erróneas, pero también es importante que lo haga con tacto.

Evite decirle directamente a la persona solicitante que está equivocada, ya que esto podría reforzar la desconfianza que la persona solicitante ya pudiera sentir. En lugar de esto, invítela a explicar lo que ha oído sobre el procedimiento (o cualquier aspecto de este) e intente abordar la causa de la información falsa. A continuación, puede decir que la información que ha escuchado es errónea y **contrarrestar las informaciones falsas explicando la situación real o el procedimiento**. Puede utilizar material informativo de apoyo, como un folleto, un mapa u otro tipo de material de referencia.



Reacciones no verbales

Cuando se comunique con la persona solicitante, utilice una combinación de indicaciones verbales y no verbales. Permanezca alerta a las señales no verbales con las que la persona solicitante (de manera inconsciente) le da a conocer que no ha entendido lo que usted ha dicho. Preste atención a las siguientes señales:

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

Puede contrarrestar estas reacciones utilizando técnicas básicas de comunicación no verbal, como las siguientes:

Saludar con una sonrisa

Cuando salude a la persona solicitante, adopte una actitud positiva y empática.

Intentar mantener expresiones faciales neutras

Utilice expresiones faciales neutras y abiertas. Esto contribuye a transmitir el mensaje sin confusión y a dejar margen para la respuesta de la persona solicitante. Puede adaptar su expresión facial a la respuesta que obtenga, pero siga manteniendo una actitud profesional.

Ofrecer señales no verbales a la persona solicitante

Cuando escuche a la persona solicitante, puede indicarle que escucha y entiende lo que está diciendo mediante gestos de asentimiento con la cabeza.

Indicar con su lenguaje corporal que está prestando atención a la persona solicitante

Al comunicarse con la persona solicitante, asegúrese de mirarle de manera directa y distendida, y de que establece un contacto visual adecuado con ella. En la medida de lo posible, procure que no se interpongan objetos (como mesas) entre usted y la persona solicitante.

Utilizar las manos

La gestualidad neutra con las manos ayuda a explicar qué se quiere dar a entender. Debido a las posibles diferencias culturales, es recomendable explicar también verbalmente qué significan los gestos que se hacen con las manos.





Consejo práctico: ser consciente de las diferencias culturales

Las reacciones no verbales de la persona solicitante pueden indicar que ha entendido lo que usted ha dicho porque, por ejemplo, asentía mientras usted hablaba. No obstante, esto es algo que también puede hacer por respeto, aunque no haya entendido el mensaje.

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

Tenga en cuenta que sonreír, mantener el contacto visual o estrechar la mano son gestos que tienen connotaciones diferentes en las distintas sociedades. Si la persona solicitante no le devuelve la sonrisa o evita mirarle, ello puede ser un signo indicativo de respeto o modestia, no necesariamente de comportamiento no cooperativo. Además, como es bien sabido, en algunas culturas ladear la cabeza significa «sí».

1.2.3. Adaptar sus técnicas de comunicación a las circunstancias personales de la persona solicitante

Unas técnicas de comunicación adaptadas a las circunstancias específicas de la persona solicitante le permitirán comprender mejor el mensaje. Así pues, las técnicas de comunicación personalizadas permiten a la persona solicitante disfrutar plenamente de sus derechos y cumplir con sus obligaciones.

Al adaptar sus técnicas de comunicación, considere qué tipo de comunicación garantiza mejor la comprensión, a la luz de las circunstancias concretas de la persona solicitante. En el contexto del procedimiento de asilo, las circunstancias más comunes que deben tenerse en cuenta son las siguientes:

- [Cultura](#)
- [Educación y nivel de alfabetización](#)
- [Género](#)
- [Edad](#)
- [Dificultades cognitivas y de aprendizaje](#)
- [Deficiencias visuales y auditivas.](#)

(a) Cultura

La cultura afecta al estilo de comunicación de una persona: el modo en que entiende, interpreta y vuelve a relatar la información. Sin embargo, no debe darse por supuesto que todas las personas que forman parte de una determinada cultura se comportan o interactúan de un modo determinado. También influyen factores como la edad, el sexo o el estatus social.



La cultura puede afectar al estilo de comunicación de varias maneras.

- Determinados conceptos pueden tener diferentes significados: las fechas, las estaciones, las distancias y los conceptos de familia cercana o edad pueden variar en función de la cultura. Muchos conceptos abstractos también pueden resultar nuevos para la persona solicitante, como los derechos fundamentales o la asistencia jurídica.
- El lenguaje corporal y los gestos pueden expresar diferentes significados en función de la cultura.
- Las nociones relacionadas con el comportamiento adecuado, las costumbres o la participación en la vida pública pueden variar según la cultura.
- La comunicación en culturas basadas en la colectividad, como es el caso de África, suele hacer hincapié en las rutinas comunes, las relaciones sociales y la interacción, mientras que, en las culturas individuales, como es el caso de Europa, la comunicación se centra normalmente en las experiencias, los roles y las emociones individuales.

Consideraciones prácticas

- Explique concretamente cualquier concepto abstracto utilizado al suministrar información.
- Familiarícese con los diferentes estilos de comunicación de la cultura de la persona solicitante, incluido el nivel de franqueza, el modo de saludar, el lenguaje corporal, etc.



Buena práctica

Los mediadores culturales pueden facilitar la comprensión de los contextos culturales relativos tanto a su país como al país de origen de la persona solicitante. Pueden ayudar a explicar la terminología y a proporcionar ejemplos que pueden servir de referente para la persona solicitante. También pueden asesorar sobre el lenguaje corporal y sobre gestos que pueden tener diferentes significados en las distintas culturas. Los mediadores culturales actúan principalmente como complemento de los intérpretes formales, en contextos en los que no es necesaria una traducción precisa, caso, por ejemplo, de las actividades comunitarias. Los mediadores culturales no deben confundirse con los intérpretes, que están obligados a certificar conocimientos lingüísticos suficientes y están vinculados por una conducta profesional relacionada con su función en el procedimiento de asilo.

(b) Educación y nivel de alfabetización

El nivel de educación puede afectar al acceso a la información y a la capacidad para comprender la información relativa a determinados aspectos ajenos a su esfera vital personal. La limitación o la falta de educación (formal) pueden afectar a su estilo de comunicación de diferentes maneras, como se explica en los puntos siguientes:



- Dado que la mayoría de las personas aprenden a leer y escribir en la escuela, la falta de educación formal puede dar lugar a un nivel limitado o nulo de alfabetización y alfabetización digital. Esto limita las posibilidades de acceder a la información facilitada por escrito o a través de plataformas digitales.
- La educación formal desarrolla nuestra capacidad de pensamiento abstracto en secuencias lógicas y nuestra comprensión de conceptos como el tamaño, las distancias, las proporciones, el tiempo y la causalidad. Es posible que las personas solicitantes con una educación limitada no sean capaces de comprender la terminología abstracta.
- La educación formal nos proporciona conocimientos generales sobre el mundo como, por ejemplo, los conocimientos históricos, geográficos y científicos. La escasa o nula educación (formal) puede afectar a los conocimientos de la persona solicitante en materias ajenas al ámbito de su vida personal, caso, por ejemplo, del conocimiento sobre cómo funcionan los procedimientos administrativos.

Consideraciones prácticas

- Explique cualquier terminología abstracta.
- Proporcione información relacionada con el entorno vital o las experiencias de la persona solicitante, en lugar de conocimientos generales.
- Utilice material visual para ilustrar su mensaje y asegúrese de que las ayudas visuales utilizadas sean lo más claras y comprensibles posible, sin texto de acompañamiento.
- Asegúrese de que las personas solicitantes analfabetas y poco alfabetizadas tengan acceso a información oral y a material informativo visual y sonoro.
- Garantice que este material informativo visual y sonoro sea fácil de encontrar en las plataformas digitales, incluso para las personas con capacidades digitales limitadas. Muestre a la persona solicitante cómo puede encontrar este material utilizando un ordenador.

(c) Género

El género se refiere a los roles socialmente contruidos de mujeres y hombres. Estos roles sociales pueden excluir a las personas que se supone que son mujeres y niñas de la toma de decisiones dentro de su familia y su comunidad. Por lo tanto, estas funciones también repercuten en el suministro de información a las mujeres solicitantes, ya que es posible que no formulen preguntas de forma proactiva delante de los miembros de su familia o comunidad, sobre todo si estas preguntas están relacionadas con su propia situación personal.

Las mujeres y las niñas pueden tener un acceso más limitado a los canales de comunicación que los hombres y los niños. Los hombres solicitantes pueden tener un mejor acceso a la información digital a través de ordenadores o teléfonos móviles, si tienen más formación y conocimientos digitales que las mujeres. Por ello, el suministro de información oral es especialmente importante a la hora de comunicarse con las mujeres solicitantes.



Las mujeres y las personas cuya identidad de género (o sexual) no se ajusta a las normas pueden tener una necesidad particular de disponer de espacios seguros para las actividades de suministro de información. Sus preguntas y preocupaciones relacionadas con el procedimiento de asilo pueden ser especialmente sensibles y personales, por lo que requieren confidencialidad.

Consideraciones prácticas

- Proporcione información directamente a las mujeres solicitantes, ya sea de forma individual o en una sesión de grupo compuesta exclusivamente por mujeres.
- Organice sesiones informativas y ofrezca material informativo en los espacios donde las mujeres pasan su vida cotidiana, como en los espacios exclusivos para mujeres de los centros de acogida.
- Preste especial atención en garantizar la confidencialidad durante el suministro de información, por ejemplo, explicando qué significa la confidencialidad, ofreciendo información solo en pequeños grupos, ofreciendo una oportunidad para el suministro de información individual, etc.
- Proporcione intérpretes femeninos para las sesiones de suministro de información.



Buenas prácticas

Las mujeres y las niñas pueden tener un acceso limitado a la información debido a su rol social o pueden encontrarse en una situación de vulnerabilidad. Por este motivo, es una buena práctica ponerse en contacto con ellas en las zonas en las que los hombres tienen restringido el acceso, por ejemplo, mediante la colocación de carteles o folletos con información específica en los cuartos de baño para mujeres.

El material informativo que debe proporcionarse en la(s) zona(s) de espera puede recopilarse en un documento general que abarque todos los temas. Se aconseja recopilar la información en un único documento, en lugar de separar la información (sensible) en diferentes documentos, ya que la persona solicitante puede mostrarse reacia o temerosa de recopilar la información directamente relacionada con su situación (por ejemplo, cuestiones relativas a las personas LGBTIQ o a la violencia doméstica).

(d) Edad

La información adaptada a la infancia se refiere a la adaptación de la información a la edad, la madurez, el género y la cultura de un menor ⁽¹⁶⁾. Debe adaptar la complejidad de la información en función de la situación del menor, por ejemplo, utilizando palabras sencillas y concretas en lugar de conceptos abstractos. También debe ajustar su estilo de comunicación en función de la capacidad de atención del menor; por ejemplo, es preferible una serie de sesiones

⁽¹⁶⁾ Véase Consejo de Europa, Comité de Ministros, *Directrices del Comité de Ministros del Consejo de Europa para una justicia adaptada a los niños*, 2010, p. 21.



cortas con muchas pausas que una sesión larga. Su comunicación también debe tener en cuenta los antecedentes del menor, incluidos el sexo y la cultura, para que su lenguaje sea lo más comprensible posible. Cuanto más pequeño y menos maduro sea el menor, más deberá adaptar su estilo de comunicación ⁽¹⁷⁾.

La edad y el grado de madurez de un menor también influyen en su acceso a la información. Es posible que un menor no sepa leer o no tenga paciencia para concentrarse en un texto escrito. En el caso de menores acompañados, es necesario proporcionar información a todos los miembros de la familia, incluidos los menores que puedan tener sus propias solicitudes de asilo de sus familiares. Para los menores no acompañados, es importante señalar que necesitan recibir información específica que les resulte pertinente. También necesitan más apoyo para acceder al material informativo pertinente, ya que no tienen a sus padres (u otros tutores) continuamente a su disposición para ayudarles en el procedimiento o para explicarles la información.

En algunas culturas, los individuos se consideran y se ven a sí mismos como adultos a una edad inferior a los dieciocho años. Además, la experiencia de su viaje migratorio puede infundirles la sensación de que su grado de madurez supera lo que cabría esperar de su edad real. Por lo tanto, es necesario proporcionar información al menor utilizando un lenguaje ajustado a su madurez, explicando a la vez la información con el grado de detalle suficiente como para garantizar su comprensión.

Consideraciones prácticas

- Simplifique la información y emplee una terminología más sencilla de la que utilizaría normalmente.
- Explique las palabras difíciles y proporcione ejemplos.
- Repita la información central, verifique la comprensión y concédase más tiempo y descansos más frecuentes que los que se tomaría normalmente.
- Utilice material informativo que capte la atención del menor y que proporcione información a manera de juego, como un libro de actividades, para que la información sea interesante.
- Comparta información en formatos que los menores utilizan normalmente, como herramientas digitales, ayudas visuales y juegos.
- Cree un espacio seguro para proporcionar información evitando distracciones.
- Haga que el menor se sienta cómodo con usted, por ejemplo, iniciando la conversación con un tema sobre el que el menor hable sintiéndose cómodo.

⁽¹⁷⁾ Para más información sobre principios y consejos prácticos relacionados con el suministro de información adaptada a los menores, véase Comisión Europea, [*Creating Child-friendly Versions of Written Documents: A guide*](#) [«Guía sobre la creación de documentos escritos adaptados a los niños», disponible en inglés], 2021; Consejo de Europa, [*Cómo transmitir información adaptada a los niños en situación de migración: Un manual para profesionales de primera línea*](#), 2019, pp. 15-30; Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, [*Guía técnica: Procedimientos aptos para niños, niñas y adolescentes*](#), 2021, pp. 13-16.



- Considere el suministro de información a nivel individual en lugar de en un contexto de grupo.
- Conceda tiempo suficiente para el suministro de información y las pausas previstas.

Quizá deba adaptar sus técnicas de comunicación no solo al hablar con menores, sino también con personas mayores. En este último caso, las circunstancias personales pueden tener relación con una alfabetización digital limitada, una disminución de la audición o la vista, o dificultades cognitivas. Para obtener más información, consúltase la sección [1.2.3\(e\) Dificultades cognitivas y de aprendizaje](#) y la sección [1.2.3\(f\) Deficiencias visuales y auditivas](#).



Buena práctica

A la hora de proporcionar información a menores, es importante tener en cuenta su edad y su madurez. Se recomienda desarrollar materiales de suministro de información adecuados para diferentes grupos de edad, por ejemplo, para las categorías siguientes:

- menores en edad escolar (hasta los doce años); y
- adolescentes (de doce a dieciocho años).

Los materiales destinados al primer grupo deben basarse en aspectos visuales. Además, al desarrollar materiales dirigidos a menores, es necesario prestar atención al nivel de detalle facilitado y a la complejidad de la información suministrada.

Normalmente, los menores en edad preescolar reciben información de forma individualizada y adaptada a su edad por parte de sus tutores.

(e) Dificultades cognitivas y de aprendizaje

Las dificultades cognitivas y de aprendizaje pueden pasar desapercibidas a primera vista. Sin embargo, podría percatarse de que la persona solicitante tiene dificultades para formular declaraciones claras y coherentes, memorizar información o centrarse en el suministro de información. Las dificultades cognitivas y de aprendizaje pueden ser resultado de problemas médicos como, por ejemplo, discapacidades intelectuales, depresión, lesiones cerebrales o adicción a las drogas o el alcohol, o pueden ser un efecto secundario de medicamentos fuertes.

En función de la gravedad de las dificultades cognitivas y de aprendizaje, puede ser necesario facilitar la información de forma oral para garantizar que el mensaje se transmite. Dadas las dificultades que puede suponer proporcionar información a personas con dificultades cognitivas y de aprendizaje, también conviene considerar la posibilidad de contar con el apoyo de servicios especializados. También se recomienda el suministro de información individual.

Es importante **tener en cuenta que la exposición a acontecimientos traumáticos puede provocar estrés postraumático**, que también puede afectar a la memoria y al comportamiento de la persona solicitante. Las personas solicitantes marcadas por un trauma suelen tener poca memoria. Pueden encontrarse en un estado de alerta constante, lo cual reduce su capacidad



de concentración, y eludir la información que guarde relación con su trauma, que puede incluir cuestiones relacionadas con el asilo. También pueden sentirse aturridas, lo cual puede manifestarse como una falta de reacción. Así pues, las personas solicitantes marcadas por un trauma profundo pueden requerir técnicas de comunicación similares a las empleadas en personas con dificultades cognitivas y de aprendizaje, dependiendo del comportamiento y las reacciones de la persona solicitante.

Consideraciones prácticas

- Céntrese en los mensajes fundamentales utilizando frases cortas y un lenguaje sencillo.
- Repita la información con más frecuencia de lo que lo haría normalmente.
- Utilice formatos de fácil lectura para el material informativo.
- No proporcione demasiada información a la vez.
- Utilice técnicas para verificar la comprensión.
- Escuche activamente a la persona solicitante e involúcrela en la conversación, de manera que se concentre más.
- Utilice un tono neutro y una actitud carente de juicios de valor.
- Preste especial atención a proporcionar la información de manera segmentada y haga pausas con frecuencia, a fin de dar tiempo para procesar la información y hacer preguntas.
- Planifique más tiempo y más pausas de lo que haría normalmente.
- Permita que esté presente una persona de apoyo y de confianza, si así lo desea la persona solicitante.

(f) Deficiencias visuales y auditivas

Las deficiencias visuales o auditivas pueden variar, desde déficits leves hasta ceguera y sordera. Cualquier solicitante puede experimentar tales deficiencias, aunque sean más comunes entre las personas de edad avanzada. Las técnicas de comunicación deben adaptarse en función de la gravedad de la(s) deficiencia(s).

El suministro de información a solicitantes con deficiencias puede requerir competencias y conocimientos especializados. Dependiendo de la gravedad de la discapacidad, considere la posibilidad de recurrir a servicios especializados, tales como intérpretes de lengua de signos, para apoyar el suministro de información. Puede ser necesario facilitar información individual.

Es posible que la persona solicitante no pueda acceder a la información en determinados formatos, por ejemplo, la proporcionada oralmente, por escrito y en formatos visuales o sonoros. Así pues, es necesario que la información esté disponible en diversos formatos para garantizar que las personas solicitantes con distintos tipos de deficiencias reciban los mensajes relevantes.



Las deficiencias de elocución también pueden afectar a su comunicación si la persona solicitante no puede formular oralmente preguntas y expresar cuestiones pertinentes para el suministro de información. Los métodos de comunicación alternativos deben basarse en la forma habitual de expresión utilizada por la persona solicitante.

Consideraciones prácticas a la hora de comunicarse con personas solicitantes con discapacidad visual

En función del grado de discapacidad visual, pueden aplicarse las siguientes recomendaciones:

- Considere la posibilidad de grabar la sesión dedicada al suministro de información para que la persona solicitante tenga de nuevo acceso a la información.
- Facilite material informativo de fácil lectura con caracteres de tamaño suficientemente grande y ayudas visuales.
- Utilice otros canales, además de la comunicación en persona, para proporcionar información, incluido material de audio.

Consideraciones prácticas a la hora de comunicarse con personas solicitantes con discapacidad auditiva

En función del grado de discapacidad auditiva, pueden aplicarse las siguientes recomendaciones.

- Hable despacio y con claridad.
- Evite un tono agudo de voz, ya que resulta difícil de escuchar.
- Mire a la persona solicitante directamente a la altura de los ojos para que pueda leer los labios y captar las señales visuales.
- Al hablar, mantenga las manos alejadas de la cara.
- Tenga en cuenta que los ruidos de fondo pueden disminuir la capacidad auditiva.
- Utilice un bloc de notas para escribir lo que está diciendo. Anote los términos importantes/clave.
- Informe a la persona solicitante cuándo va a cambiar de tema, por ejemplo, haciendo una breve pausa.
- Cuando proceda, utilice un intérprete de lengua de signos.
- En lugar de la comunicación oral, utilice material escrito y visual junto con otros canales.

Asegúrese de adaptar los mensajes, además de las técnicas de comunicación

Aparte de adaptar sus técnicas de comunicación a las circunstancias específicas de la persona solicitante, también debe adaptar el contenido de la información a los mensajes que aquella necesita recibir.



Cuando facilite información sobre el procedimiento de asilo, deberá adaptar sus mensajes, como mínimo, a los siguientes perfiles de personas solicitantes:

- menores no acompañados;
- menores acompañados;
- adultos dependientes;
- solicitantes con necesidades especiales;
- solicitantes derivados a un procedimiento concreto, como el procedimiento de Dublín, el procedimiento acelerado, el procedimiento de admisibilidad o el procedimiento fronterizo;
- solicitantes detenidos.



Consejo práctico: proporcionar información a una familia mediante la adaptación tanto del mensaje como de las técnicas de comunicación

- Asegúrese de que todos los miembros de la familia reciban individualmente información que sea específicamente pertinente en su caso.
- Adapte sus técnicas de comunicación a los menores o a las mujeres, según proceda. Por ejemplo, la información debe facilitarse a los menores de una manera adaptada a su edad y madurez, a fin de garantizar su comprensión, mientras que, en el caso de las mujeres, tal vez sea necesario un espacio para el suministro de información que garantice la confidencialidad, a fin de asegurar que puedan formular todas las preguntas que sean pertinentes para su solicitud.
- Observe de forma proactiva otras posibles circunstancias a las que deba adaptarse la comunicación.



Consejo práctico: material y sesiones de información específicos

- Diseñe materiales y sesiones de información específicos para menores no acompañados y otros perfiles de solicitantes.

Para algunos perfiles de solicitantes, no solo tendrá que adaptar las técnicas de comunicación en función de las circunstancias personales, sino también proporcionar información específica en relación con el procedimiento de asilo. Por ejemplo, los menores no acompañados requieren técnicas de comunicación específicas y también deben recibir información específica sobre los procedimientos.

El contenido de los mensajes que deben transmitirse a las personas solicitantes se detalla en el capítulo 3. [Temas relativos al suministro de información.](#)



1.3. Cómo transmitir información

La información puede transmitirse a las personas solicitantes a través de diversos canales, como la comunicación oral, el material informativo impreso, el material digital y el material audiovisual. Dado que cada canal de comunicación llega a las personas solicitantes de manera diferente y comunica determinados tipos de información de manera más eficaz, es aconsejable transmitir la información a través de varios canales de comunicación simultáneamente. A menudo, también es necesario apoyar la transmisión de información mediante el uso de material informativo.

En esta sección se describen diferentes canales de comunicación para la transmisión de información, las ventajas de utilizar varios canales de comunicación simultáneamente y la manera en que el material informativo puede contribuir a la entrega de información.

1.3.1. Considerar qué canales de comunicación deben utilizarse

No todos los canales de comunicación son iguales. Un determinado canal puede ser más adecuado para una determinada categoría de personas solicitantes y, del mismo modo, otros canales pueden ser más adecuados para el mensaje específico que desea comunicar en un momento determinado. Por lo tanto, es importante elegir el canal o canales de comunicación más adecuados para proporcionar información.

Al elegir su canal o canales de comunicación, asegúrese de que es **adecuado para su finalidad** (por ejemplo, teniendo en cuenta lo detallado o complejo que sea su mensaje) y de que es **adecuado para la persona solicitante** (teniendo en cuenta sus circunstancias específicas).

(a) Comunicación oral

La comunicación oral le permite volver a comprobar que se ha entendido la información. Por este motivo, la información compleja debe comunicarse a las personas solicitantes oralmente, acompañada de las explicaciones oportunas.

Debe adaptar sus técnicas de comunicación a las circunstancias concretas de la persona solicitante y proporcionarle información que sea directamente relevante a su caso. También puede aplicar técnicas para verificar inmediatamente si la persona solicitante ha entendido correctamente su mensaje. Por estos motivos, se recomienda suministrar la información oralmente a cada solicitante al menos una vez durante el procedimiento de asilo.

Para más información sobre las técnicas de comunicación oral, véase la sección [1.2.2\(a\) Técnicas de comunicación oral](#).



Ventajas	Desventajas
• Llega a todas las personas solicitantes • Comunica información compleja • Comunica información personalizada • Adapta las técnicas de comunicación a las circunstancias específicas de la persona solicitante • Puede garantizar la confidencialidad de las conversaciones • Puede garantizar la comprensión	• Requiere mucho tiempo • Puede dirigirse solo a individuos o a grupos reducidos • Puede no estar siempre a disposición de las personas solicitantes • Requiere interpretación



Consejo práctico: crear grupos de personas solicitantes para el suministro de información

- Forme grupos de personas solicitantes para las sesiones de suministro de información oral estudiando sus circunstancias personales.

A veces pueden formarse grupos más grandes, por ejemplo, cuando se facilita información general a personas solicitantes con antecedentes similares en términos de idioma, nacionalidad y cultura. Otras veces hay que considerar la posibilidad de facilitar información a grupos más reducidos o incluso individualmente, por ejemplo, cuando las personas solicitantes necesitan recibir información específica o hay que comunicarles la información de una manera específica para garantizar su comprensión, por ejemplo, en el caso de menores o personas con dificultades cognitivas y de aprendizaje.

- Considere el tamaño y la composición del grupo para garantizar un suministro de información eficaz.

Conviene evitar que el tamaño del grupo sea tan grande que dificulte a una persona solicitante formular preguntas o a usted aplicar métodos de verificación para garantizar la comprensión. La composición del grupo debe tener en cuenta qué se necesita para que una persona solicitante sienta que puede plantear preguntas con seguridad. Por ejemplo, las mujeres pueden no hablar ni formular preguntas que sean personalmente relevantes para ellas mientras estén en presencia de hombres.

Durante el suministro de información en un contexto de grupo, se recomienda informar explícitamente a las personas solicitantes de que también pueden formular preguntas de manera privada y confidencial.



Consejo práctico: apoyar la información oral con materiales informativos

- Apoye las sesiones informativas orales con materiales impresos o enlaces a fuentes digitales para que la persona solicitante pueda revisar la información a su propio ritmo.

El suministro de información oral tiene muchas ventajas, pero es fugaz por naturaleza. Para la persona solicitante, puede resultar difícil absorber y retener grandes cantidades de nuevos contenidos en un periodo de tiempo determinado. Este es el motivo por el que debe apoyarse en material escrito para sus sesiones informativas orales.

(b) Material impreso

Las copias impresas incluyen principalmente información escrita, incluidas hojas informativas, folletos o cuadernillos, que pueden contar con el respaldo de ayudas visuales, como infografías, dibujos animados o diagramas de flujo. Por este motivo, los materiales impresos pueden comunicar mensajes detallados y una gran cantidad de información.

Las copias impresas constituyen un canal de comunicación unidireccional destinado principalmente a personas con alfabetización funcional. Al mismo tiempo, algunos de los mensajes básicos pueden ilustrarse mediante medios visuales de ayuda para comunicar contenidos limitados a las personas solicitantes analfabetas o con capacidades de lectura deficientes. Los materiales de comunicación impresos pueden ponerse a disposición de la persona solicitante en todo momento.

Ventajas	Desventajas
• Llega a grandes audiencias • Está siempre a disposición de las personas solicitantes • Puede estar en varios idiomas • Ahorra tiempo en el proceso de suministro de información	• Uso muy limitado para personas analfabetas o con bajo nivel de alfabetización • Difícil de hacer plenamente accesible en función de las circunstancias específicas de la persona solicitante • Necesidad de adaptación para comunicar información diferente a las distintas personas solicitantes • No es posible verificar la comprensión • Costoso imprimir y mantener la información actualizada

**Consejo práctico: personas analfabetas y con bajo nivel de alfabetización**

- Utilice resúmenes sencillos e ilustraciones claras

Las personas con capacidades de lectura limitadas comprenden la importancia de la información escrita y a menudo han desarrollado técnicas para utilizarla. A menudo pueden acceder al contenido del material escrito si incluye resúmenes sencillos, como un recuadro con breves resúmenes al principio de cada capítulo.

Una persona analfabeta tomará y guardará material impreso si reconoce que la información es relevante para ella. Esto puede lograrse utilizando ilustraciones claras para la portada.

Las personas con capacidades de lectura limitadas y las personas analfabetas a menudo pedirán a otras personas de sus comunidades que lean en voz alta textos más extensos.

(c) Comunicación digital

La información puede difundirse a través de plataformas digitales, de manera que esté siempre a disposición de la persona solicitante. Sin embargo, esto implica que la persona en cuestión posee las capacidades digitales necesarias para utilizar las plataformas de información y el acceso a los equipos pertinentes (es decir, una conexión a internet y un ordenador o teléfono móvil). Además, las plataformas de información deben ser accesibles en un idioma que la persona solicitante pueda entender.

Las plataformas digitales pueden utilizarse para almacenar distintos tipos de material informativo, incluido material con un alto nivel de detalle sobre una serie de temas de información. De este modo, la persona solicitante puede encontrar información detallada sobre todos los temas que le interesan.

La información puede distribuirse a través de diversas plataformas digitales, algunas de las cuales permiten la interacción con la persona solicitante.

Comunicación digital unidireccional

El material informativo que se difunde digitalmente se destina a menudo a la comunicación unidireccional. Sin embargo, puede adaptarse a las circunstancias personales de las personas solicitantes e incluir texto escrito, elementos de comunicación visual y audio.

**Consejo práctico: uso de herramientas digitales para facilitar información en distintos formatos**

- Utilice sistemas de conversión de texto a voz para que su información escrita esté disponible en formato audio.

Esto es útil tanto para las personas con capacidades de lectura limitadas como para aquellas con escasa fluidez de expresión oral.



Comunicación digital bidireccional

La comunicación digital puede implicar plataformas interactivas, como aplicaciones móviles consagradas al suministro de información, redes sociales y chats integrados en un sitio web. Estas plataformas permiten a la persona solicitante ponerse en contacto con el proveedor de información para recibir más información o aclaraciones.

Los servicios de atención telefónica y mensajería también pueden utilizarse para comunicarse directamente con la persona solicitante. Entre ellos se incluyen las líneas directas, los correos electrónicos, las llamadas telefónicas y las aplicaciones móviles como WhatsApp. Estos canales pueden utilizarse para difundir información o anuncios específicos. La interpretación o la traducción deben estar disponibles para garantizar una comunicación eficaz.

Aunque la interacción digital no puede sustituir al suministro de información oral de tipo presencial, los medios mencionados pueden responder a las preguntas o preocupaciones más acuciantes que puedan asaltar la persona solicitante en el decurso de las sesiones presenciales de suministro de información.

Ventajas	Desventajas
• Llega a grandes audiencias • El formato de suministro de información puede adaptarse a las necesidades de las personas solicitantes, incluido el texto, las ayudas visuales y el audio • Permite la interacción entre la persona solicitante y el proveedor de la información • Está disponible en todo momento • Puede estar disponible en varios idiomas • Puede proporcionar información específica y actualizada • Facilitar información no requiere mucho tiempo y no es costoso	• Solo para personas solicitantes con las capacidades digitales adecuadas • Solo para personas solicitantes que tengan acceso a una conexión a internet y al equipo pertinente • Es necesario elaborar materiales especializados para comunicar información de acuerdo con las circunstancias específicas de las personas solicitantes • Oportunidad limitada para garantizar la comprensión



**Consejo práctico: preguntas frecuentes**

- Prepare preguntas y respuestas frecuentes para cada tema informativo. Facilitará el suministro de información tanto para el proveedor como para la persona solicitante.

Las preguntas frecuentes pueden automatizarse en plataformas digitales utilizando chatbots que «hablan» con la persona solicitante sobre sus preguntas más frecuentes en el procedimiento de asilo y hacen referencia a materiales informativos pertinentes. Los chatbots pueden programarse en diferentes lenguas. Funcionan de manera ininterrumpida y también pueden estar disponibles en los espacios públicos de los centros de acogida o en la zona de espera del servicio de asilo.

(d) Comunicación audiovisual

La comunicación audiovisual se refiere a los medios de difusión, incluidos los altavoces, las pantallas de vídeo, la televisión o la radio. Este canal de comunicación unidireccional está destinado a comunicar mensajes simplificados o anuncios que deben llegar a las personas solicitantes en plazos breves. La información difundida a menudo se transmite en un entorno en el que hay distracciones, lo que hace que la difusión sea menos adecuada para mensajes detallados, complejos o personalizados.

Aunque los medios de difusión pueden llegar a grandes audiencias, este canal es más eficaz cuando se dirige a un público bien definido. Por ejemplo, los altavoces son un canal útil para transmitir anuncios y las pantallas de vídeo pueden utilizarse para difundir vídeos y animaciones en las instalaciones de acogida.

Ventajas	Desventajas
• Llega a grandes audiencias • Pueden ponerse a disposición de las personas solicitantes independientemente de sus circunstancias específicas • No requiere mucho tiempo facilitar información	• Solo para mensajes o anuncios específicos, no para información compleja, detallada o personalizada • Público destinatario accesible únicamente en determinados contextos, como operaciones, campos de refugiados y centros de acogida • Difícil de ofrecer en varios idiomas • No es posible verificar la comprensión

1.3.2. Utilizar varios canales al mismo tiempo

Es conveniente difundir la misma información a través de diferentes canales de comunicación por diversas razones.



- La información es más accesible cuando se ofrece en varios canales que pueden adaptarse a las circunstancias personales de cada persona solicitante, incluidos diversos grados de alfabetización, educación, capacidad cognitiva, madurez, etc.
- Al involucrar un mayor número de sentidos (el oído, la vista, el habla), es más fácil comprender y retener nueva información.
- La repetición del contenido aumenta la comprensión de la información que se facilita y la confianza en la misma.
- Al utilizar canales adicionales, aumenta la posibilidad de llegar realmente a la persona solicitante.

Por lo tanto, utilizar varios canales para distribuir la información le ayuda a llegar a la persona solicitante y a reforzar el mensaje.

Las personas solicitantes deben tener la posibilidad de recibir información personalizada. Esto puede lograrse a través de una comunicación oral que adapte las técnicas de comunicación en función de las circunstancias concretas de la persona solicitante y le permita enviar mensajes que le sean directamente pertinentes. La comunicación oral puede combinarse con otros canales de comunicación para garantizar que la información esté disponible para la persona solicitante en todo momento.

Cuando la información se pone a disposición en varios canales, es necesario garantizar su coherencia.



Consejo práctico: establecer un vínculo entre los canales impresos y digitales

- Utilice material impreso para indicar a la persona solicitante la información en línea. Para ello, siga estos pasos:
 - ponga a disposición todos sus materiales impresos en plataformas digitales;
 - incluya un enlace o un código QR en su material impreso.

1.3.3. Apoyar el suministro de información con diferentes materiales informativos

Para difundir la información a través de diferentes canales de comunicación, debe disponer de material informativo. Puede elegir entre numerosos tipos de material informativo para albergar información en formato escrito, visual o sonoro. La mayoría de los distintos tipos de materiales le permiten combinar diferentes formatos, lo que aumenta el acceso de las personas solicitantes a la información.

En el cuadro 1 se enumeran los tipos de materiales informativos más comunes, agrupados en categorías por su formato y acompañados de las respectivas ventajas y desventajas.



Cuadro 1. Ejemplos de tipos de material informativo

Tipo de material	Ventajas	Desventajas
Comunicación escrita que puede apoyarse en ayudas visuales		
Hoja informativa/folleto/ boletín informativo	• Permite mensajes dirigidos • Permite comunicar información general y detallada • Permite comunicar una serie de temas de información diferentes • Posibilidad de distribuir copias impresas y plataformas digitales a través de sesiones de suministro de información oral	• Se adapta a los mensajes complejos solo si pueden simplificarse • No es adecuado para dar explicaciones extensas o muchos detalles
Cuadernillo/guía	• Se adapta a los mensajes complejos y a la información sobre un tema específico • Permite comunicar información detallada • Permite comunicar muchos temas de información diferentes • Posibilidad de distribuir a través de sesiones de suministro de información oral, copias impresas y plataformas digitales	• Los principales destinatarios no son las personas solicitantes, sino los proveedores de información • Puede resultar difícil para la persona solicitante absorber información extensa y detallada • Su lectura requiere mucho tiempo



Tipo de material	Ventajas	Desventajas
Comunicación visual que puede apoyarse en información escrita		
Cartel	• Adecuado para mensajes o anuncios simplificados • Puede utilizarse para destacar o dar visibilidad a un tema informativo • Posibilidad de distribución a través de copias impresas y plataformas digitales	• Solo se adapta a los mensajes básicos simplificados • Espacio limitado para información; no para información detallada • Solo para un máximo de dos temas informativos • Los carteles impresos requieren un gran espacio en la pared
Diagrama de flujo	• Se adapta a mensajes que pueden ilustrarse como una línea cronológica o un proceso • Puede utilizarse para explicar o simplificar información compleja • Permite comunicar información detallada • Posibilidad de distribuir a través de sesiones de suministro de información oral, copias impresas y plataformas digitales	• Puede abarcar solo un tema de información o un número limitado de temas • Solo para información que puede presentarse como un proceso cronológico
Dibujos animados/ álbum ilustrado/libro para colorear/libro de actividades	• Se adapta a los mensajes principales • Permite comunicar mensajes con carga emocional • Permite comunicar varios temas de información • Formato adaptado a menores • Posibilidad de distribuir a través de sesiones de suministro de información oral, copias impresas y plataformas digitales	• Principalmente para mensajes simplificados; sin espacio para explicaciones • Solo para mensajes que puedan comunicarse a través de un número limitado de marcos de visualización • No sirve para información detallada



Tipo de material	Ventajas	Desventajas
Comunicación sonora que puede apoyarse en información escrita		
Archivo de audio/ pódcast	• Permite comunicar mensajes complejos • A menudo se adapta a la información sobre un tema específico • Permite comunicar información general y detallada • Puede contener varios temas de información • Se puede convertir desde el formato escrito • Posibilidad de distribución a través de diferentes canales de comunicación, como sesiones de suministro de información oral, pantallas en las zonas de espera y plataformas digitales	• Puede resultar difícil concentrarse en archivos de audio largos • Las explicaciones detalladas pueden ser difíciles de seguir sin visualización o guion • El audio no puede distribuirse como copia impresa (sí pueden imprimirse las transcripciones de los archivos de audio)



Tipo de material	Ventajas	Desventajas
Combinación de comunicación escrita, visual y sonora		
Presentación de PowerPoint	• Se adapta a mensajes específicos • Permite comunicar información general y detallada • Permite comunicar una serie de temas de información diferentes • Accesible para todas las personas solicitantes al combinar texto escrito, elementos visuales persistentes, audio e incluso vídeo • Capta la atención con facilidad • La información puede modificarse y actualizarse sin costes considerables • La producción es menos costosa que un vídeo o una animación • Posibilidad de distribuir a través de sesiones de suministro de información oral, copias impresas y plataformas digitales • Se puede doblar en muchos idiomas con poco coste adicional	• Principalmente para mensajes básicos con un nivel limitado de detalles • No sirve para explicaciones extensas o detalles • Solo para información que puede comunicarse a través de un número limitado de diapositivas
Vídeos/ animaciones	• Se adapta a mensajes básicos simplificados • Permite comunicar mensajes con carga emocional • Permite comunicar información general y detallada • Accesible a todas las personas solicitantes cuando se combinan texto escrito, visualización y audio • Capta la atención con facilidad • Posibilidad de distribución a través de sesiones de suministro de información oral y plataformas digitales • Se puede doblar en muchos idiomas con poco coste adicional	• Principalmente para un tema de información o un número limitado de temas • Principalmente para mensajes básicos con un nivel de detalle limitado • No se pueden distribuir como copias impresas • Requiere preparación tecnológica, incluido un ancho de banda suficiente • Costes de producción elevados; dificultad para actualizar los contenidos



Formación complementaria sobre el suministro de información

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



Formación de la EUAA relacionada

La EUAA ofrece el módulo «**Comunicación con los solicitantes de asilo y suministro de información**», en el que se esbozan las destrezas necesarias para diseñar, planificar y ejecutar estrategias de comunicación intercultural. El objetivo del módulo es permitir a los profesionales evaluar las necesidades informativas de las personas que necesitan protección internacional, personas solicitantes y posibles beneficiarios de protección internacional. Después de asistir a esta formación, podrá adaptar y difundir mensajes accesibles a través de los canales adecuados.

Si tiene interés en asistir a los cursos de formación de la EUAA, póngase en contacto con la persona responsable en materia de formación de su autoridad para recibir información adicional.



2. Configuración organizativa del suministro de información

Este capítulo presenta los entornos relativos a cuándo, dónde y quién puede entregar información a las personas solicitantes de protección internacional. Expone la manera en que los diferentes entornos pueden afectar al suministro de información en la práctica.

El acceso al procedimiento de asilo incluye a menudo dos entornos:

- la llegada, que incluye la fase procedimental consistente en formular una solicitud de protección internacional; y
- el registro o formalización de una solicitud de protección internacional.

Una vez presentada la solicitud, el suministro de información que sigue está relacionado con la entrevista personal, el resultado a nivel decisorio y, en su caso, la información sobre cómo impugnar una resolución negativa ⁽¹⁸⁾. Las autoridades son responsables de garantizar el suministro de información a las personas solicitantes de protección internacional ⁽¹⁹⁾. Así pues, son responsables de coordinar la transmisión de la información para que los mensajes pertinentes lleguen a la persona solicitante. La autoridad u organización que suministra la información varía en función de si el suministro de información está centralizado en una parte interesada o se realiza en cooperación con múltiples organizaciones.

Un suministro de información coherente puede garantizarse identificando, en el contexto de su país, qué información debe facilitarse, cuándo, dónde y por quién.

2.1. Cuándo proporcionar información

La DPA (refundición) estipula que los países de la UE+ deben facilitar información a las personas solicitantes con tiempo suficiente para que puedan ejercer los derechos y cumplir con las obligaciones que se describen en la DPA (refundición) ⁽²⁰⁾.

Algunos derechos y obligaciones se aplican desde el momento en que se presenta una solicitud de protección internacional. En relación con estos derechos y obligaciones, la información debe facilitarse al inicio del procedimiento.

Al mismo tiempo, es muy importante no abrumar a la persona solicitante con demasiada información al inicio del procedimiento.

⁽¹⁸⁾ Artículo 11, apartado 2, de la DPA (refundición).

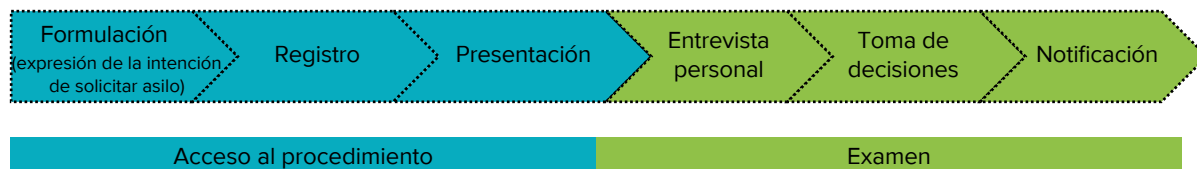
⁽¹⁹⁾ Artículo 12 de la DPA (refundición).

⁽²⁰⁾ Artículo 12, apartado 1, letra a), de la DPA (refundición).



Por lo tanto, la información que debe facilitarse, así como el nivel de detalle de esta, dependerán de la fase del procedimiento de asilo.

A continuación, figura un resumen de las fases del procedimiento de asilo en primera instancia (puede encontrarse una explicación de cada fase en las secciones [2.1.1. Acceso al procedimiento](#) y [2.1.2 Examen de una solicitud](#)).



En el proceso de suministro de información, se recomienda distinguir entre:

- cuándo se debe proporcionar información básica;
- cuándo se puede facilitar información más detallada.

Como la información puede proporcionarse de forma escalonada, se puede ofrecer en primer lugar información básica sobre cada tema y posteriormente complementarla con mayor detalle, como se indica a continuación:

- identificar los mensajes básicos relacionados con cada tema informativo;
- repetir los mensajes básicos durante las diferentes fases del procedimiento;
- cuando proceda, acompañar el mensaje o mensajes básicos con información más detallada.

2.1.1. Acceso al procedimiento

El acceso al procedimiento conlleva varias oportunidades de interactuar con la persona solicitante. El enfoque gradual le permite proporcionar información en diferentes momentos durante el acceso al procedimiento, sin sobrecargar a la persona solicitante con demasiada información o con información excesivamente detallada al mismo tiempo. También le permite repetir la información básica a la persona solicitante varias veces y complementar la información básica con detalles adicionales cada vez que interactúe con dicha persona.

Además del suministro gradual de información, la información puede ponerse a disposición de las personas solicitantes en todo momento a través de plataformas digitales y materiales impresos. Para más información, consulte la sección [1.3 Cómo transmitir información](#).

(a) Fases del procedimiento

Las fases procedimentales que se producen durante el acceso al procedimiento se refieren a las actividades seguidas por las autoridades para registrar las solicitudes de protección internacional. De conformidad con el artículo 6 de la DPA (refundición), existen tres fases en el acceso al procedimiento: la formulación, el registro y la presentación.



La **formulación** de una solicitud se refiere al acto de expresar ante una autoridad el deseo de solicitar protección internacional. Después de esta fase, la persona nacional de un tercer país o apátrida es considerada solicitante y disfruta de los derechos y obligaciones inherentes a este estatus.

El **registro** significa establecer un registro de la intención de la persona solicitante de solicitar protección, señalando así que la persona solicitante es solicitante de protección internacional. En algunos entornos nacionales, los datos básicos de la persona solicitante también se recogen durante la fase de registro.

El registro debe tener lugar dentro de determinados plazos tras la presentación de la solicitud [artículo 6 de la DPA (refundición)]:

- Un máximo de tres días laborables para las solicitudes presentadas a las autoridades responsables de su registro.
- Un máximo de seis días laborables para las solicitudes presentadas a otras autoridades que no sean responsables de su registro.
- Un máximo de diez días laborables para un gran número de solicitudes simultáneas que hacen muy difícil respetar un plazo de tres o seis días.

Presentación

La presentación suele referirse a una fase en la que se recopilan datos más completos de las personas solicitantes. A continuación, comienza el examen de la solicitud.



Recuerde

Dependiendo del Estado miembro, la **formulación** puede producirse antes que el **registro** o al mismo tiempo que este. Las fases de **registro** y **presentación** también pueden combinarse en una fase.

(b) Suministro de información a lo largo de las diferentes fases del procedimiento

Las fases del procedimiento ofrecen la oportunidad de proporcionar información, en particular, sobre el procedimiento que debe seguirse y los derechos y obligaciones de la persona solicitante. Las autoridades suelen llevar a cabo estas fases, proporcionando al mismo tiempo información a la persona solicitante y explicándole la información sobre el procedimiento en términos prácticos.



Las fases del procedimiento requieren a menudo que la persona solicitante comparezca en persona y ofrecen la oportunidad de facilitar información a dicha persona oralmente. Dado que a menudo se recoge información básica de las personas solicitantes durante el registro, esto permite adaptar el mensaje a la situación personal de cada solicitante. Este podría ser el caso, por ejemplo, de temas como el apoyo disponible en relación con posibles necesidades procedimentales o de acogida especiales, o de la necesidad de seguir un procedimiento de examen especial si la solicitud se deriva a un procedimiento concreto. Estas fases también brindan la oportunidad de verificar la comprensión y permiten a la persona solicitante formular preguntas y aclarar cualquier duda.

Las circunstancias relacionadas con **el momento** en que se proporciona la información a la persona solicitante varían en función de si las fases procedimentales de acceso al procedimiento —formulación, registro y presentación— se producen por separado o de forma simultánea, y si existen oportunidades adicionales de interactuar con la persona solicitante. En la práctica, normalmente hay dos fases importantes en lo que respecta al suministro de información. Se trata de:

- la fase de primer contacto (formulación);
- la fase posterior a la de primer contacto (registro/presentación).

El suministro de información en la fase de primer contacto a menudo tiene lugar en una situación en la que la persona que solicita asilo ha llegado recientemente al país y es posible que su conocimiento del procedimiento de asilo sea escaso. La persona puede tener una capacidad limitada para absorber información, ya que puede tener otras necesidades apremiantes. El estrés puede limitar su capacidad de absorber información. Por este motivo, se recomienda que solo se facilite información básica con un menor nivel de detalle. La fase de registro o presentación ofrece la oportunidad de proporcionar explicaciones y detalles adicionales.

En el [capítulo 3](#) se ofrecen más orientaciones sobre los temas de información y el nivel de detalle al suministrar información durante el primer contacto y después de este.



Publicaciones de la EUAA relacionadas

La *Guía práctica: Acceso al procedimiento de asilo*, elaborada por la EUAA y la Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y Costas (Frontex) en 2016, apoya a los funcionarios de primer contacto en su función de garantizar el acceso efectivo a la protección internacional en el contexto del primer contacto, por ejemplo, facilitando información.

Esta guía práctica proporciona información más detallada sobre las obligaciones esenciales de los agentes de primer contacto, los derechos de las personas que necesitan protección internacional, las garantías procedimentales y el apoyo que se presta en el contexto del primer contacto.

La *Guía práctica sobre el registro: Presentación de solicitudes de protección internacional* de la EASO (2021) apoya a los funcionarios en su trabajo diario de registro y presentación de solicitudes de protección internacional, mediante el cumplimiento de las normas comunes europeas de registro.

Esta guía práctica establece el marco jurídico relativo a las tres fases del acceso al procedimiento, incluida información detallada sobre los derechos y las obligaciones que se generan en las distintas fases del registro. La guía, entre otras cosas, describe las principales características del registro y la presentación, y proporciona información para la identificación de personas solicitantes con posibles vulnerabilidades o casos de Dublín.

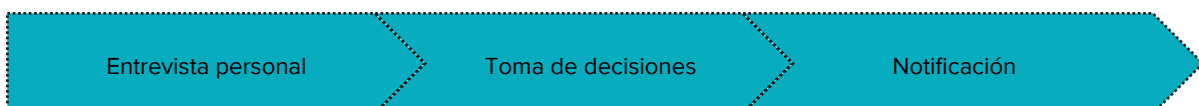
2.1.2. Examen de una solicitud

El examen es la fase durante la cual la autoridad decisoria evalúa si una persona solicitante puede optar a recibir protección internacional. La autoridad decisoria también puede decidir sobre la admisibilidad de la solicitud. Para obtener más información, véase el tema [3.2.10](#). [Siguientes fases si la solicitud se deriva a un procedimiento de examen especial.](#)

(a) Fases del procedimiento

Normalmente, la fase de examen consta de tres pasos:

- entrevista personal;
- toma de decisiones;
- notificación de la decisión en primera instancia.



Entrevista personal

Se ofrece a cada solicitante adulto y adulto dependiente la oportunidad de una entrevista personal antes de que la autoridad decisoria adopte una decisión sobre su solicitud, a menos que se aplique alguna de las excepciones siguientes ⁽²¹⁾.

La entrevista puede omitirse en dos situaciones ⁽²²⁾:

- cuando la autoridad decisoria pueda adoptar una resolución favorable respecto del estatuto de refugiado basada en las pruebas disponibles, o
- cuando la persona solicitante esté incapacitada o no sea apta para ser entrevistada debido a circunstancias ajenas a su control.

Dependiendo de la legislación nacional, también se puede dar a los menores la oportunidad de realizar una entrevista personal ⁽²³⁾.

Toma de decisiones

Tras la entrevista personal, la autoridad decisoria valorará las pruebas reunidas, establecerá las circunstancias de hecho y evaluará si se cumplen las condiciones para conceder la protección internacional. Antes de decidir si se cumplen las condiciones para otorgar la protección internacional, la autoridad decisoria también podrá decidir sobre la admisibilidad de la solicitud. Para más información, véase el tema [3.2.10. Siguiendo fases si la solicitud se deriva a un procedimiento de examen especial](#).

A continuación, la autoridad decisoria adoptará una resolución sobre la solicitud.

Notificación

La resolución debe comunicarse a la persona solicitante por escrito ⁽²⁴⁾. La resolución deberá notificarse a la persona solicitante en un plazo razonable ⁽²⁵⁾. La resolución se notifica a la persona solicitante o a su representante legal o asesor designado.

La notificación a la persona solicitante debe efectuarse en una lengua que comprenda o que sea razonable suponer que comprende, a menos que esté representada por un representante legal, y, si procede, deberá facilitarse a la persona solicitante información sobre cómo impugnar una resolución negativa por escrito ⁽²⁶⁾.

La notificación pone fin al procedimiento de asilo en primera instancia.

⁽²¹⁾ Artículo 14, apartado 1, de la DPA (refundición), «Entrevista personal».

⁽²²⁾ Artículo 14, apartado 2, de la DPA (refundición), «Entrevista personal».

⁽²³⁾ Artículo 14, apartado 1, de la DPA (refundición), «Entrevista personal».

⁽²⁴⁾ Artículo 11, apartado 1, de la DPA (refundición), «Requisitos de la resolución de la autoridad decisoria».

⁽²⁵⁾ Artículo 12, apartado 1, letra e), de la DPA (refundición), «Garantías para los solicitantes».

⁽²⁶⁾ Artículo 12, apartado 1, letra f), «Garantías para los solicitantes», y artículo 11, apartado 2, de la DPA (refundición), «Requisitos de la resolución de la autoridad decisoria».



(b) Suministro de información a lo largo de las diferentes fases del procedimiento

La información se facilita a la persona solicitante durante la entrevista personal y la notificación. Durante la entrevista personal, la autoridad decisoria proporciona la información directamente. Durante la notificación, las personas solicitantes recibirán la información directamente de la autoridad que notifique la resolución, o bien de manera indirecta, a través de su representante legal o asesor designado.

La fase de toma de decisiones no implica necesariamente una interacción entre la persona solicitante y las autoridades de asilo y, por lo tanto, la información no se facilitará necesariamente a la persona solicitante durante esta fase. No obstante, pueden producirse interacciones, por ejemplo, si la persona solicitante se dirige espontáneamente a las autoridades decisorias para solicitar información o aportar elementos o documentos adicionales. En tales ocasiones, puede facilitarse información a la persona solicitante.

2.1.3. Otras oportunidades durante el procedimiento de asilo

Además de las fases del procedimiento, hay otras oportunidades para proporcionar información a la persona solicitante.

Durante el acceso al procedimiento, estas oportunidades incluyen las siguientes:

- contexto de llegada, incluidas las actividades durante el primer contacto en la frontera;
- reconocimiento médico;
- toma de huellas dactilares;
- reunión con el asesor jurídico o el tutor;
- la remisión a agentes especializados para el apoyo de segunda línea;
- la prestación de servicios de asistencia.

Estas oportunidades le permiten proporcionar información más detallada sobre la fase en cuestión, por ejemplo, qué implica el reconocimiento médico o qué puede esperarse de un apoyo de segunda línea.

Además de lo anterior, puede facilitar cualquier información relacionada con el procedimiento de asilo, incluida la información general sobre el procedimiento o la información centrada en un tema concreto durante:

- la admisión en el centro de acogida;
- las actividades comunitarias;
- la estancia en el centro de acogida.

Puede utilizar estas oportunidades para complementar la información facilitada durante las fases del procedimiento, así como para repetir y explorar más información previamente compartida.





Consejo práctico: puesta a disposición de la información en todo momento durante el procedimiento de asilo

Además de estas oportunidades de suministro de información en persona, la información debe estar a disposición de la persona solicitante en todo momento a través de diferentes canales de comunicación. Para más información, véase la sección [1.2. Cómo comunicar información](#).

2.2. Dónde facilitar información

El presente capítulo se centra en los aspectos prácticos relacionados con el lugar en que se facilita la información.

Los contextos en los que se suministra la información varían en función de si se está en un entorno operativo que responde a un gran número de llegadas o en un entorno oficial que permite reuniones individuales con un número menor de solicitantes.

Las principales diferencias están relacionadas con la llegada al país, especialmente en situaciones de afluencia masiva, cuando existen consideraciones específicas que deben reflejarse al suministrar información. Entre ellas se incluyen la situación de la persona solicitante y el contexto en que se produce la llegada.

Por este motivo, este capítulo se divide en dos secciones: [2.2.1. Suministro de información durante el primer contacto \(formulación\)](#) y [2.2.2. Facilitar información durante el registro, la presentación y el examen](#).

2.2.1. Suministro de información durante el primer contacto (formulación)

El suministro de información durante el primer contacto a menudo tiene lugar en una situación en la que la persona que solicita asilo ha llegado recientemente al país y tiene escaso conocimiento del procedimiento de asilo. Estas situaciones de primer contacto pueden producirse en diferentes entornos, como:

- en la **frontera exterior**, como en los pasos fronterizos, las fronteras naturales, los puertos y las zonas de tránsito de un aeropuerto;
- en **el territorio** de un país de la UE+, cuando se reúna con las autoridades con la intención de solicitar protección internacional.

El primer contacto en la frontera exterior se caracteriza a menudo por un entorno operativo en el contexto de los movimientos transfronterizos. Puede incluir llegadas simultáneas regulares e irregulares, mientras que el primer contacto dentro del territorio suele producirse en un entorno oficial establecido.



Uno de los principales objetivos del suministro de información en el primer contacto es identificar a las personas que podrían necesitar protección internacional y proporcionarles información para garantizar el acceso efectivo al procedimiento de asilo.



Herramienta de la EUAA relacionada

Para obtener más información acerca de cómo reconocer a un posible solicitante de protección internacional, véase la [*Guía práctica: Acceso al procedimiento de asilo*](#) de EUAA y Frontex, 2016.

(a) Suministro de información en entornos operativos

Los aspectos prácticos del suministro de información están estrictamente relacionados con el entorno operativo en el que tiene lugar el acceso al procedimiento de asilo.

Por lo general, el suministro de información se inscribe dentro de un flujo de trabajo más amplio que regula las funciones y responsabilidades de todas las partes interesadas en paralelo a la aplicación de los procedimientos de asilo. Un flujo de trabajo de este tipo depende del entorno operativo. Por ejemplo, el flujo de información establecido en un lugar que recibe un gran número de solicitantes será diferente del que se produce en un espacio de oficinas en el que las solicitudes de protección internacional se tramitan de forma individual.

Cuando se trata de un gran número de llegadas, es importante distinguir entre:

- Entornos operativos en los que se supone que las personas solicitantes están alojadas en la misma ubicación hasta la conclusión del proceso en primera instancia (por ejemplo, en el contexto de una zona conflictiva).
- Situaciones en las que las personas solicitantes son trasladadas rápidamente desde el puerto de llegada a un primer centro de acogida.

En el primer caso, las autoridades afectadas y los socios operativos pueden aprovechar la estancia más prolongada de las personas solicitantes para transmitir mensajes más detallados a lo largo de las diversas fases de los procedimientos de asilo. Esto permitirá aclarar las dudas y activar las vías de remisión pertinentes.

En este último caso, debido a las limitaciones de tiempo y espacio, los funcionarios responsables de la primera toma de contacto deben asegurarse de que los mensajes fundamentales se transmiten de forma clara y eficaz a las personas solicitantes, especialmente en lo que respecta a las fases posteriores del procedimiento.

El entorno operativo es otro aspecto clave que debe tenerse en cuenta a la hora de garantizar un entorno confidencial para interactuar con la persona solicitante, en particular con aquellas que presenten determinados perfiles, como las personas LGBTIQ, las víctimas de violencia de género o las personas con problemas de salud o discapacidad. La confidencialidad es un requisito previo a la hora de interactuar con dichas personas, con el fin de garantizar su protección y fomentar la cooperación con las autoridades.



Para garantizar el suministro eficaz de información durante el primer contacto, debe tener en cuenta las dificultades particulares relacionadas con el suministro de información en este contexto.

Cuadro 2. Retos y posibles soluciones para garantizar un suministro eficaz de información

Retos	Posibles soluciones
Entorno de distracción La afluencia de personas solicitantes puede crear presiones de tiempo y problemas de coordinación a la hora de recibir a los recién llegados. Las zonas fronterizas exteriores pueden ser entornos abarrotados y de distracción, lo que limita los canales de comunicación disponibles para la difusión de información y el tiempo disponible para el suministro de información.	Coordinar y establecer flujos de trabajo Pueden establecerse niveles avanzados de coordinación y flujos de trabajo para proporcionar información de manera eficaz en momentos de elevado número de llegadas simultáneas, por ejemplo, tras las operaciones de búsqueda y rescate o las llegadas muy numerosas en las fronteras terrestres. Se puede contratar a los socios encargados de la ejecución para que proporcionen información.



Retos	Posibles soluciones
Capacidad limitada para absorber información Antes de su llegada, las personas solicitantes han realizado a menudo un viaje largo y en condiciones precarias, durante el cual pueden haberse visto expuestas a la explotación y a abusos u otros malos tratos. Esto puede afectar a su estado físico y mental. Pueden tener necesidades apremiantes que no están necesariamente relacionadas con el asilo. El estrés puede limitar su capacidad de absorber información. Las personas solicitantes también pueden tener poco o ningún conocimiento previo de la protección internacional y del procedimiento de asilo, o de cómo se llevan a cabo los procedimientos administrativos en Europa. Esta falta de conocimientos previos puede limitar su capacidad para absorber grandes cantidades de nueva información o comprender la terminología jurídica.	Proporcionar información menos detallada El suministro de información puede centrarse en proporcionar información básica y menos detallada en entornos que distraigan o cuando las personas solicitantes puedan tener una capacidad limitada para absorber la información. Esta información básica puede complementarse posteriormente con más detalles y temas informativos adicionales. Se puede entregar a las personas solicitantes material informativo impreso que puedan revisar posteriormente. El material puede incluir instrucciones sobre cómo acceder a más información en plataformas digitales o de forma oral.
Oportunidad limitada de proporcionar información personalizada Puede ser difícil identificar inmediatamente las circunstancias personales de cada solicitante, debido a la limitada interacción y la recogida de datos de las personas solicitantes a su llegada. Por lo tanto, la oportunidad de proporcionar información adaptada a la situación de la persona solicitante es limitada.	Animar a las personas solicitantes a presentar sus circunstancias personales Dada la dificultad que podría suponer el hecho de detectar circunstancias personales no evidentes durante el primer contacto, se puede animar a las personas solicitantes a señalar sus circunstancias a las autoridades. Por lo tanto, debe explicar claramente y de forma comprensible qué se entiende por necesidades especiales y cómo pueden plantearlas las personas solicitantes.



Retos	Posibles soluciones
Oportunidades limitadas para reunirse individualmente con cada persona solicitante, incluida la prestación de servicios de interpretación La llegada puede producirse dentro de un contexto que limite la capacidad para concertar citas individuales con las personas solicitantes. En el contexto de las nuevas llegadas, tampoco es posible predecir todos los idiomas que requerirían interpretación en un momento determinado.	Difundir información a través de diferentes canales de comunicación La información puede difundirse a través de diferentes canales de comunicación para aumentar la eficiencia del suministro de información. Por ejemplo, puede utilizar folletos que combinan texto escrito con detalles visuales claros sobre cómo encontrar más información en las plataformas digitales y cómo se producirá la interacción con las autoridades. Esta información puede traducirse a varios idiomas. Se puede poner a disposición un grupo de intérpretes a distancia para proporcionar información <i>ad hoc</i> en los idiomas menos comunes.



Consejo práctico: hacer frente a un gran número de llegadas

Desembarco: las personas solicitantes pueden ser seleccionadas a su llegada y posteriormente trasladadas a los centros de primera acogida.

- **Utilice materiales impresos y audiovisuales o códigos QR relacionados con material digital** a la hora de proporcionar información sobre el procedimiento de asilo. Este material puede complementar la información facilitada oralmente en el momento del desembarco.
- **Agrupe a las personas solicitantes por idioma**, con base en la información disponible sobre las nacionalidades presentes a bordo. Diríjase a los grupos para informarles sobre los procedimientos de asilo en el país de desembarco.
- **Busque vulnerabilidades.** Si se identifican previamente perfiles vulnerables sobre la base de los indicadores disponibles, asegúrese de que se facilite a las personas en cuestión la información pertinente. Tenga en cuenta los requisitos de confidencialidad en la medida de lo posible, por ejemplo, agrupando a esas personas en un grupo diferente.

Entornos similares a los de una zona conflictiva. Dado que las personas solicitantes pueden ser acogidas hasta finalizar el procedimiento de asilo, el flujo de información puede estructurarse teniendo en cuenta las recomendaciones metodológicas estándar descritas en el presente documento de orientación.

- **Preste atención a los puntos vulnerables.** Si están disponibles, utilice **zonas seguras o espacios adaptados a los menores** para proporcionar información sobre los procedimientos de asilo a perfiles vulnerables y menores no acompañados. Esto ayudará a cumplir los requisitos de confidencialidad y permitirá al mismo tiempo una interacción más participativa, ya que podría utilizar materiales informativos adaptados a las necesidades de comunicación de los perfiles vulnerables y los menores.





Consejo práctico: interacción individual

- **Ajuste sus flujos de trabajo para superar las limitaciones de espacio y garantizar la confidencialidad**

Las administraciones que participan en entornos operativos se enfrentan en ocasiones a limitaciones de espacio temporales o permanentes que pueden hacer difícil garantizar los requisitos de confidencialidad.

- **Programe un registro cada vez para garantizar la confidencialidad**

Podrían considerarse ajustes del flujo de trabajo para mitigar el riesgo de que una persona solicitante sea escuchada por terceros. Por ejemplo, podría considerar la posibilidad de programar un solo registro a la vez para garantizar que las personas solicitantes y los intérpretes respectivos no puedan reconocerse u oírse mutuamente.

- **Registre a las personas solicitantes que hablan diferentes idiomas al mismo tiempo**

Si no es posible realizar registros individuales debido a la acumulación de solicitudes, puede programar en la misma franja horaria a solicitantes que hablen distintos idiomas. De este modo se reducirá el riesgo de ser escuchado. Los funcionarios encargados del registro deben comprobar de antemano que las personas solicitantes a las que se vaya a registrar no entienden el idioma de las demás personas solicitantes y, por lo tanto, no pueden entender lo que relatan.

- **Instale barreras de visibilidad o realice registros en línea**

La confidencialidad puede reforzarse instalando barreras de visibilidad para que las personas solicitantes no puedan verse entre sí.

La tramitación a distancia, como los registros de asilo en línea, es otra opción en caso de que resulte problemático disponer de un espacio físico adecuado. No obstante, la autoridad competente debe asegurarse de que se dispone del equipo informático y los requisitos técnicos necesarios para la tramitación a distancia y de que se respete el principio de confidencialidad.

Un entorno seguro y tranquilo es especialmente importante, y es un factor que debe garantizarse para las personas solicitantes vulnerables y para aquellas que requieran garantías procedimentales especiales.

2.2.2. Facilitar información durante el registro, la presentación y el examen

Durante las fases de registro, presentación y examen de la solicitud, la información suele facilitarse en un entorno establecido, como una oficina o un centro de acogida .

Un entorno establecido permite un entorno potencialmente tranquilo en el que proporcionar información. Este contexto incluye a menudo una cita individual con la persona solicitante



en un entorno que garantiza la confidencialidad y la seguridad. No obstante, también puede incluir reuniones con grupos de personas solicitantes. El contexto a menudo permite que la información se distribuya a través de varios canales de comunicación, como la comunicación oral, las publicaciones impresas y las plataformas digitales.

Las personas solicitantes suelen asistir a **citas individuales** para la recogida de datos personales durante el registro y la presentación. Estas citas constituyen una buena oportunidad para proporcionar información individualizada a la persona solicitante en función de sus circunstancias específicas. También es posible determinar qué material informativo sería el más eficaz.



Publicación de la EUAA relacionada

Para más información sobre los entornos de registro/presentación, véase la [*Guía práctica sobre el registro: Presentación de solicitudes de protección internacional*](#) de la EASO, diciembre de 2021.

2.3. ¿Quién facilita la información?

Usted puede no ser la única persona que proporcione información a la persona solicitante. Otras autoridades y organizaciones que trabajan en el ámbito del asilo pueden también colaborar en el suministro de información. La responsabilidad de garantizar y coordinar el suministro de información recae en las autoridades. Al mismo tiempo, todas las partes interesadas implicadas tienen la responsabilidad de participar en la coordinación sobre el terreno y garantizar que su suministro de información sea coherente.



Consejo práctico: contrarrestar la información errónea recibida de fuentes informales

Las personas solicitantes procedentes de determinados entornos culturales pueden sentirse atraídas por la idea de pedir consejo a miembros de su propia comunidad, por ejemplo, porque no están acostumbradas a pedir información a las autoridades. Esto podría dar lugar a que la persona solicitante recibiera (de forma no intencionada) información inexacta o incompleta en la que basarse, en lugar de información institucional.

La desinformación también puede provenir de los intentos deliberados de los contrabandistas o traficantes de engañar a las personas solicitantes proporcionándoles información inventada y manipulada.

Esto puede contrarrestarse con la repetición frecuente y con la coherencia de la información procedente de fuentes autorizadas, a través de diferentes canales de comunicación.



2.3.1. Determinar qué organizaciones deben proporcionar información

La información la proporcionan principalmente las autoridades responsables de llevar a cabo las fases del procedimiento de asilo en su contexto nacional. Entre ellas pueden figurar las siguientes:

- la autoridad decisoria;
- las administraciones policiales;
- las administraciones responsables de la vigilancia de fronteras y costas;
- las oficinas locales de atención a la ciudadanía.

El suministro de información también puede correr a cargo de otras autoridades u organizaciones que interactúen con las personas solicitantes durante el acceso al procedimiento de asilo [artículo 21, apartado 1, de la DPA (refundición) ⁽²⁷⁾]. Por ejemplo:

- los agentes que gestionan los centros de acogida;
- las organizaciones de la sociedad civil;
- los consejeros jurídicos;
- las organizaciones internacionales, como el ACNUR o la Organización Internacional para las Migraciones;
- las agencias de la Unión Europea;
- los agentes encargados de gestionar centros de internamiento;
- las instituciones penitenciarias.

Las listas anteriores son generales. En su entorno nacional, las organizaciones que participan en el procedimiento de asilo pueden no ser siempre las mismas. Además, merece la pena destacar la valiosa contribución a la información facilitada por las organizaciones de la sociedad civil y las personas voluntarias de la comunidad.

También conviene tener en cuenta que no todas las organizaciones disponen necesariamente de capacidad para proporcionar información sobre una amplia variedad de temas que pueden ir más allá de su ámbito de especialización.

⁽²⁷⁾ Artículo 21, apartado 1, de la DPA (refundición): «Los Estados miembros podrán establecer que la información jurídica y procedimental gratuitas a que se refiere el artículo 19 sea facilitada por organizaciones no gubernamentales, profesionales de la Administración Pública o servicios especializados del Estado».



2.3.2. Coordinación entre las organizaciones que proporcionan información

Para garantizar la confianza de la persona solicitante en el procedimiento de asilo, es de máxima importancia que todas las autoridades, proveedores de servicios y organizaciones de la sociedad civil implicadas difundan un mensaje coherente.

Dado que varias organizaciones pueden participar en el suministro de información durante el acceso al procedimiento, puede resultar necesario coordinarse para garantizar que se imparten mensajes coherentes a todas las personas solicitantes y garantizar que la información llegue a todas ellas. Tenga en cuenta que puede ser necesaria una coordinación diferente para las situaciones de primer contacto (véase la sección [2.2.1\(a\) Suministro de información en entornos operativos](#)).

Al coordinar el suministro de información, deberá tener en cuenta, como mínimo, el contenido y la accesibilidad.

La **coordinación de los contenidos** se refiere al modo en que se envían sistemáticamente mensajes congruentes a las personas solicitantes. Puede considerar, por ejemplo, qué materiales informativos se utilizan, cuál es el material de referencia, quién redacta estos materiales y cómo es posible formar a los proveedores de información. También puede ser necesaria una coordinación para mantener la información actualizada y coherente a lo largo del tiempo.

La **coordinación de la accesibilidad** se refiere a la forma en que todas las personas solicitantes reciben información. Puede considerar, por ejemplo, qué organizaciones son responsables de facilitar determinada información en cada fase del procedimiento de asilo y cómo puede garantizarse un conjunto de competencias adecuado para que el estilo de comunicación esté adaptado a la audiencia.

La coordinación incluye, por ejemplo, los siguientes mecanismos:

- un sistema centralizado en el que la información es proporcionada por una organización;
- procedimientos normalizados de trabajo;
- mecanismos de derivación;
- asociaciones formales con autoridades;
- acuerdos marco.





Buena práctica

En contextos operativos complejos, el suministro de información puede coordinarse a través de grupos de trabajo temáticos. Cada grupo de trabajo coordinaría varias organizaciones que participan en actividades de suministro de información sobre el mismo tema. La coordinación diaria puede organizarse a través de puntos de enlace asignados a cada grupo de trabajo.

En contextos complejos, como los eventos de desembarco, las vías de derivación desempeñan un papel crucial para abordar adecuadamente las necesidades de protección y proporcionar a las personas solicitantes una respuesta oportuna, en particular en términos de servicio y apoyo especializados. Con este fin, los proveedores de información y servicios deben contribuir a mantener las vías de remisión funcionales y de fácil acceso.

Una o varias organizaciones pueden utilizar las siguientes disposiciones prácticas para transmitir información a diferentes lugares:

- Equipos móviles o itinerantes que se desplazan a los distintos lugares a los que llegan o en los que residen las personas solicitantes.
- Cabinas de información instaladas en lugares en los que se encuentra un elevado número de personas solicitantes.
- Líneas directas que permitan a las personas solicitantes ponerse en contacto con usted en múltiples lugares: asegúrese de difundir ampliamente los números de las líneas directas en lugares frecuentados por las personas solicitantes.

Si la información la facilitan múltiples organizaciones, asegúrese de que la persona solicitante comprende el papel de la organización que le proporciona la información. Si el proveedor de información no es la autoridad responsable de su solicitud, la persona solicitante debe recibir al menos información sobre cómo puede ponerse en contacto con la autoridad responsable en caso de que tenga preguntas sobre su solicitud personal.



3. Temas relativos al suministro de información

En este capítulo se ofrece una visión general de los temas relativos al suministro de información en el contexto del procedimiento de asilo.

Los temas se basan en las disposiciones legales del SECA, que pueden ser obligatorias («cláusulas de obligación») o discrecionales («cláusulas de posibilidad»). La pertinencia de los temas relacionados con las «cláusulas de posibilidad» dependerá de la incorporación de los respectivos artículos a la legislación nacional y de las circunstancias individuales de la persona solicitante.

Las orientaciones presentadas en este capítulo también incluyen puntos de información complementarios, en los casos en los que mejoran significativamente la comprensión del proceso administrativo por parte de la persona solicitante.

Los cuadros siguientes ofrecen una sinopsis de los temas relativos al suministro de información, considerada lo mínimo que debe proporcionarse a las personas solicitantes de protección internacional durante el procedimiento de asilo. Los países de la UE+ pueden complementar la información que se enumera a continuación con temas que sean pertinentes en su configuración nacional. Cada cuadro corresponde a una de las fases principales del procedimiento de asilo en primera instancia, es decir, el primer contacto, el registro y la presentación, la entrevista personal y la notificación.

Puede pulsar en los enlaces del cuadro para acceder a las orientaciones complementarias que acompañan a cada tema de información.

Las orientaciones para cada tema contienen:

1. **Información básica** sobre lo que el proveedor de información debe conocer sobre el tema;
2. **Un mensaje de suministro de información** sobre la información que debe facilitarse a la persona solicitante ⁽²⁸⁾.

La guía se complementa además con una serie de **recuadros en los que se ofrecen consejos prácticos** sobre cómo proporcionar esta información en la práctica: qué destacar, con qué ser precavido, cómo explicar la información y asegurarse de que se entiende, etc.

⁽²⁸⁾ Esta guía práctica no tiene por objeto proporcionar formulaciones específicas que deban comunicarse directamente a la persona solicitante. En su lugar, describe los mensajes de suministro de información. Para consultar ejemplos concretos de formulaciones que deben transmitirse directamente a la persona solicitante, véase la central de depósito de plantillas disponible en el portal [Let's Speak Asylum](#) [«Hablemos de asilo», disponible en inglés] de la EUAA.



Recuerde adaptar todos los temas relativos al suministro de información a su entorno nacional, de modo que sean compatibles con la legislación nacional y la práctica establecida.

Recuerde también adaptar el nivel de detalle de la información facilitada a cada fase específica del procedimiento y adaptar su estilo de comunicación a las circunstancias concretas de la persona solicitante.

PRIMER CONTACTO
Conceptos básicos y principios del procedimiento de asilo • ¿Qué es la protección internacional? • ¿Qué es el procedimiento de asilo? • Confidencialidad • Principio del interés superior del menor (solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
Información procedimental • Procedimiento de registro • Registro de adultos dependientes (solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante) • Registro de menores (solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante) • Plazo para el examen
Siguientes fases si la solicitud se deriva a un procedimiento de examen especial • Procedimiento de Dublín (solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
Derechos de una persona solicitante de protección internacional • Derecho de permanencia • Acceso a servicios de interpretación • Información jurídica y procedimental gratuita • Derecho a condiciones materiales de acogida • Retirar una solicitud de protección internacional
Derechos de los menores (no acompañados) • Localización de familiares (solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
Derechos relativos a las personas solicitantes con necesidades especiales • Apoyo adecuado para disfrutar de sus derechos y cumplir sus obligaciones durante el procedimiento de asilo (solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)



PRIMER CONTACTO

Obligaciones de la persona solicitante de protección internacional

- [Cooperar con las autoridades](#)
- [Someterse a un registro personal](#)
- [Toma de datos biométricos](#)
- [Presentar los elementos para fundamentar la solicitud](#)

Posibles consecuencias del incumplimiento de las obligaciones

- [La solicitud puede considerarse implícitamente retirada o desistida](#)

Temas adicionales

- [Derecho a comunicarse con el ACNUR u otras organizaciones que presten asesoramiento jurídico](#)

REGISTRO y PRESENTACIÓN

Conceptos básicos y principios del procedimiento de asilo

- [¿Qué es la protección internacional?](#)
- [¿Qué es el procedimiento de asilo?](#)
- [Confidencialidad](#)
- [Principio del interés superior del menor](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
- [Mecanismo de reclamación](#)



REGISTRO y PRESENTACIÓN**Información procedimental**

- [Procedimiento de registro](#)
- [Registro de adultos dependientes](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
- [Registro de menores](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
- [Determinación de la edad](#) (cuando proceda)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
- [Entrevista personal](#)
- [Plazo para el examen](#)
- [Internamiento](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)

Siguientes fases si la solicitud se deriva a un procedimiento de examen especial

- [Procedimiento de Dublín](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
- [Solicitud posterior](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
- [Procedimiento de admisibilidad](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
- [Procedimiento acelerado](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
- [Procedimiento fronterizo](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)

Derechos de una persona solicitante de protección internacional

- [Derecho de permanencia](#)
- [Acceso a servicios de interpretación](#)
- [Información jurídica y procedimental gratuita](#)
- [Asistencia y representación jurídica](#)
- [Derecho a condiciones materiales de acogida](#)
- [Retirar una solicitud de protección internacional](#)

Derechos de los menores (no acompañados)

- [Designación de un representante/tutor](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
- [Localización de familiares](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)



REGISTRO y PRESENTACIÓN
Derechos relativos a las personas solicitantes con necesidades especiales • Apoyo adecuado para disfrutar de sus derechos y cumplir sus obligaciones durante el procedimiento de asilo (solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
Obligaciones de la persona solicitante de protección internacional • Cooperar con las autoridades • Someterse a un registro personal • Toma de datos biométricos • Comunicar la dirección de contacto a las autoridades e informarlas en caso de cambio • Presentar los elementos para fundamentar la solicitud
Posibles consecuencias del incumplimiento de las obligaciones • La solicitud puede considerarse implícitamente retirada o desistida • La evaluación de los elementos pertinentes de la solicitud de asilo puede verse afectada • El procedimiento de asilo puede acelerarse • Las condiciones materiales de acogida pueden reducirse o retirarse
Temas adicionales • Derecho a comunicarse con el ACNUR u otras organizaciones que presten asesoramiento jurídico • Reagrupación familiar (en virtud de la Directiva de reagrupación familiar) (solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante) • Retorno voluntario • Derecho al trabajo (solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)

ENTREVISTA PERSONAL
Conceptos básicos y principios del procedimiento de asilo • Confidencialidad • Principio del interés superior del menor (solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
Información procedimental • Entrevista personal • Notificación • Plazo para el examen



ENTREVISTA PERSONAL**Siguientes fases si la solicitud se deriva a un procedimiento de examen especial**

- [Solicitud posterior](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
- [Procedimiento de admisibilidad](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
- [Procedimiento acelerado](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
- [Procedimiento fronterizo](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)

Derechos de una persona solicitante de protección internacional

- [Información jurídica y procedimental gratuita](#)

Derechos de los menores (no acompañados)

- [Localización de familiares](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)

Obligaciones de la persona solicitante de protección internacional

- [Cooperar con las autoridades](#)
- [Comunicar la dirección de contacto a las autoridades e informarlas en caso de cambio](#)
- [Presentar los elementos para fundamentar la solicitud](#)

Posibles consecuencias del incumplimiento de las obligaciones

- [La solicitud puede considerarse implícitamente retirada o desistida](#)
- [La evaluación de los elementos pertinentes de la solicitud de asilo puede verse afectada](#)

Temas adicionales

- [Reagrupación familiar \(en virtud de la Directiva de reagrupación familiar\)](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)

NOTIFICACIÓN**Información procedimental**

- [Notificación](#)
- [Recurso](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)



NOTIFICACIÓN

Siguientes fases si la solicitud se deriva a un procedimiento de examen especial

- [Solicitud posterior](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
- [Procedimiento de admisibilidad](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
- [Procedimiento acelerado](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
- [Procedimiento fronterizo](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)

Derechos de una persona solicitante de protección internacional

- [Derecho de permanencia](#)
- [Información jurídica y procedimental gratuita](#)
- [Asistencia y representación jurídica](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)

Derechos de los menores (no acompañados)

- [Localización de familiares](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)

Obligaciones de la persona solicitante de protección internacional

- [Cooperar con las autoridades](#)
- [Comunicar la dirección de contacto a las autoridades e informarlas en caso de cambio](#)

Temas adicionales

- [Reagrupación familiar \(en virtud de la Directiva de reagrupación familiar\)](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
- [Retorno voluntario](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)
- [Derecho al trabajo](#)
(solo si es relevante en las circunstancias específicas de la persona solicitante)



3.1. Conceptos básicos y principios del procedimiento de asilo

3.1.1. ¿Qué es la protección internacional?

(a) Información de referencia

La protección internacional es un sustituto de la protección nacional. Cuando un Estado no protege a sus propios ciudadanos contra la persecución o los daños graves o cuando el propio Estado es el actor de la persecución, surge la necesidad de protección internacional. La protección internacional incluye el estatus de refugiado ⁽²⁹⁾ y la protección subsidiaria ⁽³⁰⁾.

La Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados (Convención de Ginebra) ⁽³¹⁾, así como la Directiva 2011/95/UE [DR (refundición)] ⁽³²⁾ establecen cinco motivos de persecución sobre cuya base se reconoce el estatuto de refugiado. Estos motivos son la raza, la religión, la nacionalidad, la pertenencia a un determinado grupo social y la opinión política.

La protección subsidiaria se concede cuando las personas solicitantes se enfrentan a un riesgo real de sufrir daños graves que incluyen la pena de muerte o la ejecución, la tortura o los tratos o penas inhumanos o degradantes, o daños graves derivados de la violencia indiscriminada en situaciones de conflicto armado internacional o interno.

Las razones para solicitar asilo pueden ser muy sensibles y personales. Este puede ser el caso, por ejemplo, cuando la persona solicitante es víctima de violencia doméstica, trata de seres humanos (TSH), tortura, violación u otras formas graves de violencia psicológica, física o sexual, o si la persecución está relacionada con la expresión de la identidad de género o la orientación sexual. En tales casos, las personas solicitantes pueden dudar en compartir

⁽²⁹⁾ El concepto de «refugiado» se define en el artículo 2, letra d), de la DR (refundición):

«refugiado»: un nacional de un tercer país que, debido a fundados temores a ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad, opiniones políticas o pertenencia a determinado grupo social, se encuentra fuera del país de su nacionalidad y no puede o, a causa de dichos temores, no quiere acogerse a la protección de tal país, o un apátrida que, hallándose fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual por los mismos motivos que los mencionados, no puede o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él, y al que no se aplica el artículo 12.

⁽³⁰⁾ La definición de «persona con derecho a protección subsidiaria» figura en el artículo 2, letra f), de la DR (refundición):

«persona con derecho a protección subsidiaria»: un nacional de un tercer país o un apátrida que no reúne los requisitos para ser refugiado, pero respecto del cual se den motivos fundados para creer que, si regresase a su país de origen o, en el caso de un apátrida, al país de su anterior residencia habitual, se enfrentaría a un riesgo real de sufrir alguno de los daños graves definidos en el artículo 15, y al que no se aplica el artículo 17, apartados 1 y 2, y que no puede o, a causa de dicho riesgo, no quiere acogerse a la protección de tal país.

⁽³¹⁾ Asamblea General de las Naciones Unidas, [Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951](#), serie de Tratados de las Naciones Unidas, vol. 189, Ginebra, 28 de julio de 1951, p. 137; Asamblea General de las Naciones Unidas, [Protocolo relativo al estatuto de los refugiados](#), serie de Tratados de las Naciones Unidas, vol. 606, 31 de enero de 1967, p. 267 (al que se hace referencia en la legislación de la UE en materia de asilo y en el TJUE como «Convención de Ginebra»).

⁽³²⁾ Artículo 2, letra d), de la DR (refundición).



información abiertamente. Es importante ser consciente de estas posibles situaciones y tener esto en cuenta a la hora de proporcionar información.



Publicación de la EUAA relacionada

Para más orientación sobre la cualificación para la protección internacional, consulte la [*Guía Práctica de la EASO: Requisitos para el reconocimiento de la protección internacional*](#), abril de 2018.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el primer contacto (formulación) y el registro o la presentación:

- Todo el mundo tiene derecho a solicitar protección internacional ⁽³³⁾.
- La necesidad de protección internacional surge cuando una persona no puede regresar a su país de origen porque estaría expuesta a un riesgo de persecución ⁽³⁴⁾ o daños graves ⁽³⁵⁾, y su país no la protegería ⁽³⁶⁾. El riesgo de persecución o de daño grave incluye amenazas para la vida, la libertad o la integridad física.

Explique estos mensajes adicionales a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- Las formas de protección internacional: estatuto de refugiado y protección subsidiaria.
- Si es pertinente en su contexto nacional, facilite información sobre la protección humanitaria nacional aplicada por su administración nacional.



Consejo práctico: explicar la terminología pertinente a la persona solicitante

Las personas solicitantes pueden estar familiarizadas con los términos «asilo» o «protección de refugiados», pero quizá no con el de «protección internacional». Por lo tanto, al referirse a la protección internacional, es aconsejable explicar que la protección internacional es lo mismo que «asilo». Explique además que, en un sentido jurídico, la protección internacional puede significar el estatuto de refugiado o el estatuto de protección subsidiaria, tal como se establece en la DR (refundición). Una vez explicado este punto, es importante mantener la coherencia al utilizar las palabras.

⁽³³⁾ Convención sobre los Refugiados y Unión Europea, [Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea](#), 26 de octubre de 2012 (2012/C 326/02).

⁽³⁴⁾ Artículo 9 de la DR (refundición), «Actos de persecución».

⁽³⁵⁾ Artículo 15 de la DR (refundición), «Daños graves».

⁽³⁶⁾ Artículo 7 de la DR (refundición), «Agentes de protección».

3.1.2. ¿Qué es el procedimiento de asilo?

(a) Información de referencia

El procedimiento de asilo es el procedimiento administrativo mediante el cual un Estado miembro determina si una persona solicitante de protección internacional puede acogerse al estatuto de refugiado o a la protección subsidiaria. La autoridad decisoria también puede decidir sobre la admisibilidad de la solicitud. Para más información sobre la admisibilidad, consulte el tema [3.2.10. Siguiendo fases si la solicitud se deriva a un procedimiento de examen especial](#).

Para asegurarse de que se respeta el principio de no devolución ⁽³⁷⁾ y para que el derecho de asilo sea efectivo, todas las personas que necesiten protección internacional deben poder **acceder** al procedimiento de asilo ⁽³⁸⁾.

El acceso a los procedimientos de asilo comprende tres fases diferentes: la formulación de la solicitud, el registro y la presentación. Formular una solicitud es el acto de expresar, de cualquier forma y ante cualquier autoridad, el deseo de solicitar protección internacional. A continuación, se registra la solicitud. Por último, para la persona solicitante presentar una solicitud significa proporcionar información o documentos para completar el expediente creado en el momento de registrar la solicitud ⁽³⁹⁾. La presentación de una solicitud pone en marcha el inicio del examen en primera instancia. Estas tres etapas del procedimiento pueden llevarse a cabo simultáneamente o por separado, dependiendo de la configuración nacional o del lugar en el que se presente la solicitud. Incluso en estos casos, e incluso si los tres pasos se realizan al mismo tiempo, deben preservarse todas las garantías procedimentales.

A continuación, el procedimiento de asilo prosigue con la fase de examen, cuyo núcleo es la **entrevista personal**. Esta entrevista brinda a la persona solicitante la oportunidad de explicar por qué no puede regresar a su país de origen, incluso cuando no puede aportar pruebas documentales de la persecución o los daños graves que teme sufrir ⁽⁴⁰⁾. La persona solicitante puede presentar elementos adicionales, siempre y cuando aún no se haya tomado una decisión ni le haya sido notificada.

Tras la entrevista personal, se evalúa la solicitud y se adopta la **resolución** sobre ella.

La resolución puede consistir en:

- la concesión del estatuto de refugiado; o bien
- la concesión del estatuto de protección subsidiaria; o bien

⁽³⁷⁾ El principio de no devolución se refiere a la obligación de los Estados de no expulsar o devolver a una persona en modo alguno a una situación en la que pueda enfrentarse a persecución, tortura y otras penas o tratos inhumanos o degradantes.

⁽³⁸⁾ Artículo 6 de la DPA (refundición), «Acceso al procedimiento».

⁽³⁹⁾ Artículo 6 de la DPA (refundición), «Acceso al procedimiento».

⁽⁴⁰⁾ Artículo 14 de la DPA (refundición), «Entrevista personal».



- el rechazo de la solicitud; o bien ⁽⁴¹⁾
- la exclusión de la persona solicitante de la protección internacional ⁽⁴²⁾.

La resolución sobre la solicitud debe constar por escrito y en una resolución negativa se deben indicar los motivos de la resolución de hecho y de Derecho ⁽⁴³⁾.

Se notifica a la persona solicitante la resolución ⁽⁴⁴⁾, que pone fin al procedimiento de asilo en primera instancia.

Si se concede protección a la persona solicitante, se le ayudará a integrarse en la comunidad local o el país ⁽⁴⁵⁾.

En caso de resolución negativa, la persona solicitante tiene derecho a un **recurso efectivo** ante un juzgado o tribunal (apelación) ⁽⁴⁶⁾.

En caso de resolución definitiva negativa, se iniciará el procedimiento de retorno ⁽⁴⁷⁾.

⁽⁴¹⁾ Artículo 10 de la DPA (refundición), «Requisitos para el examen de las solicitudes».

⁽⁴²⁾ Artículos 12 y 17 de la DPA (refundición) «Garantías para los solicitantes» e «Informe y grabación de las entrevistas personales».

⁽⁴³⁾ Artículo 11 de la DPA (refundición), «Requisitos de la resolución de la autoridad decisoria».

⁽⁴⁴⁾ Artículo 12, apartado 1, de la DPA (refundición), «Garantías para los solicitantes».

⁽⁴⁵⁾ Artículo 34 de la DPA (refundición), «Normas especiales sobre una entrevista de admisibilidad».

⁽⁴⁶⁾ Artículo 46 de la DPA (refundición), «Derecho a un recurso efectivo».

⁽⁴⁷⁾ Para más información, véase la [Directiva 2008/115/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2008, relativa a normas y procedimientos comunes en los Estados miembros para el retorno de los nacionales de terceros países en situación irregular (DO L 348 de 24.12.2008, p. 98).



Figura 1. Infografía sobre el procedimiento de asilo



(b) Mensajes para facilitar información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el primer contacto (formulación) y el registro o la presentación:

- El procedimiento de asilo es un proceso que determina si se concederá o no protección internacional a una persona solicitante ⁽⁴⁸⁾.
- El procedimiento de asilo es gratuito.
- A menos que se aplique alguna excepción, informe a la persona solicitante de su derecho de permanencia tras la formulación de una solicitud de protección internacional ⁽⁴⁹⁾.

Primero hay que registrar y presentar la solicitud (para más información, consulte el tema [3.2.1. Procedimiento de registro](#)).

⁽⁴⁸⁾ En lo que respecta a las personas solicitantes derivadas a un procedimiento de examen especial, véase el tema [3.2.10. Sigüientes fases si la solicitud se deriva a un procedimiento de examen especial](#).

⁽⁴⁹⁾ Artículo 9, apartado 1, DPA (refundición), «Derecho de permanencia en el Estado miembro durante el examen de la solicitud».



Explique estos mensajes adicionales a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- Las autoridades evaluarán si ningún otro país de la UE+ es responsable del examen de la solicitud de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 604/2013 (Reglamento de Dublín III ⁽⁵⁰⁾) (para más información, véase el tema [3.2.10. I. Procedimiento de Dublín](#)).
- Una vez finalizado el proceso de registro, se invitará a la persona solicitante a una entrevista personal, en la que podrá explicar por qué abandonó su país (para obtener más información al respecto, consúltese el tema [3.2.5. Entrevista personal](#)).

Explique estos mensajes adicionales a la persona solicitante durante el registro o la presentación y la entrevista personal:

- Tras la entrevista personal, la autoridad evaluará toda la información disponible y decidirá si se concederá o no protección internacional a la persona solicitante. El resultado puede ser la concesión del estatuto de refugiado, la protección subsidiaria, el rechazo de la solicitud o la exclusión de la persona solicitante de la protección internacional.
- Se notificará la resolución a la persona solicitante y, si no está de acuerdo, podrá recurrirla (para ampliar la información y consultar mensajes adicionales de suministro de información, véanse los temas [3.2.6. Notificación](#) y [3.2.7. Recurso](#)).



Consejo práctico: presentar la información de forma gradual, empezando por una visión general del procedimiento

En la fase inicial del procedimiento de asilo solo se proporciona a la persona solicitante una visión general básica del procedimiento de asilo para que sea consciente de las fases que conlleva. No se le debe abrumar con información detallada durante el primer contacto. En cada fase del procedimiento de asilo se facilitará información más detallada. Por ejemplo, puede adaptar la información sobre las etapas del procedimiento y explicar en qué fase se encuentra actualmente la persona solicitante, qué fases se han realizado y cuál es la siguiente. Recuerde adaptar la información a las necesidades de la persona solicitante.

Es aconsejable apoyar el suministro de información con una ayuda visual que explique el procedimiento de asilo.

⁽⁵⁰⁾ [Reglamento \(UE\) n.º 604/2013](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país o un apátrida (DO L 180 de 29.6.2013, p. 31).



3.1.3. Confidencialidad

(a) Información de referencia

El principio de confidencialidad subyace en todo el procedimiento de asilo. Muchas personas solicitantes provienen de países en los que no existe la presunción de que el Gobierno protegerá la intimidad de sus ciudadanos. Por lo tanto, puede ser difícil para algunas de ellas comprender el concepto de «confidencialidad» ⁽⁵¹⁾.

Es importante que la persona solicitante entienda que las autoridades garantizan la confidencialidad: la información facilitada por dicha persona no se divulga sin su consentimiento a ninguna parte más allá de las autoridades competentes ⁽⁵²⁾. En la práctica, esto significa que los datos facilitados por la persona solicitante no se comparten con ninguna persona que no tenga derecho a acceder a ellos, que el sistema de gestión de casos está regulado por normas adecuadas de protección de datos y que las instalaciones en las que se escucha a la persona solicitante garantizan una privacidad adecuada.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el primer contacto (formulación), el registro o la presentación y la entrevista personal:

- Las autoridades tratan todos los datos facilitados por la persona solicitante con la máxima confidencialidad. Esto significa que los datos no se comparten fuera de la autoridad sin el consentimiento de la persona solicitante.
- Los datos facilitados por la persona solicitante no se comparten en ningún caso con las autoridades del país de origen.

Explique estos mensajes adicionales a la persona solicitante durante el registro o la presentación y la entrevista personal:

- El principio de confidencialidad también se aplica a la forma en que se gestionan y almacenan los datos.
- Los datos facilitados por la persona solicitante pueden compartirse con otras autoridades bajo determinadas circunstancias reguladas por su legislación nacional. Si procede, algunos datos pueden compartirse además con determinados servicios ⁽⁵³⁾ que prestan asistencia a la persona solicitante. Explique a la persona solicitante qué se

⁽⁵¹⁾ EASO, *Guía práctica de la EASO: Entrevista personal*, diciembre de 2014, sección 2.4.4. «Información sobre confidencialidad».

⁽⁵²⁾ Artículo 48 de la DPA (refundición): «Los Estados miembros asegurarán que las autoridades encargadas de la aplicación de la presente Directiva estén obligadas por el principio de confidencialidad, definido en el Derecho nacional, en relación con la información que obtengan en el curso de su trabajo».

⁽⁵³⁾ Por ejemplo, el artículo 29, apartado 1, letra b), de la DPA (refundición) implica que los Estados miembros deben permitir al ACNUR «tener acceso a la información sobre las solicitudes individuales de protección internacional, sobre el curso del procedimiento y sobre las resoluciones adoptadas, siempre que el solicitante esté de acuerdo con ello».



comparte, con quién, por qué y cómo (por ejemplo, si se necesita el consentimiento de la persona solicitante) de acuerdo con su práctica nacional.

- Los datos pueden compartirse con el representante legal de la persona solicitante, si procede.
- Si la persona solicitante solicitó asilo junto con los miembros de su familia, infórmele acerca de la práctica nacional sobre el uso de la información en las solicitudes de los miembros de la familia. Esto afecta a todos los miembros de la familia, incluidos los menores acompañados. En general, el examen tendrá en cuenta todas las razones para solicitar asilo expuestas por la persona solicitante y sus familiares. Es importante animar a la persona solicitante a que indique a las autoridades de asilo si existen razones para no compartir alguna información con sus familiares.



Consejo práctico: suministro de información sobre la confidencialidad

- Si hay una cámara en la sala, explique a la persona solicitante que la presencia de la cámara en la sala responde únicamente a razones de seguridad. Explique que el personal de seguridad solo puede ver a través de la cámara, pero no puede oír nada de lo que se dice.
- Explique que la transcripción (o grabación, si procede) de la entrevista se está realizando a efectos de la toma de decisiones. De la misma forma, la confidencialidad se garantiza mediante disposiciones específicas durante la entrevista, como salas de entrevista separadas.
- Al entrevistar a solicitantes que pertenecen a determinados grupos vulnerables, por ejemplo, personas que podrían haber sido objeto de TSH, persecución por motivos de género u otras formas de violencia doméstica, podría ser aconsejable repetir la información relativa a la confidencialidad durante el transcurso de la entrevista. Esto también sería importante cuando existan indicios de abusos previos contra una persona solicitante por parte de familiares que también estén solicitando protección internacional o se encuentren en el Estado miembro.
- Dado que la entrevista se lleva a cabo en presencia de un(a) intérprete, explique que el(la) intérprete también está sujeto(a) a la obligación de confidencialidad.
- El entrevistador(a) debe asegurarse plenamente de que la persona solicitante ha entendido la información sobre la confidencialidad, haciéndole preguntas a tal fin. Ofrezca a la persona solicitante la oportunidad de formular cualquier pregunta de seguimiento sobre la información facilitada.



3.1.4. Principio del interés superior del menor

(a) Información de referencia

Si la persona solicitante de protección internacional es un menor, su interés superior es una consideración primordial ⁽⁵⁴⁾. El principio del interés superior del menor significa que, en cada fase del procedimiento de asilo, deben tenerse en cuenta las circunstancias específicas de cada menor. Entre ellas figuran la protección y la seguridad del menor, el bienestar y el desarrollo social, la identidad y los antecedentes, la situación y la unidad familiares, así como las opiniones del menor en función de su edad y madurez. Deben establecerse salvaguardias y garantías de procedimiento específicas para garantizar la aplicación del principio del interés superior del menor ⁽⁵⁵⁾.

Esto significa que un menor solicitante debe recibir información específica relacionada con las garantías especiales que se ofrecen en aplicación del principio del interés superior del menor.



Publicación de la EUAA relacionada

Para más información, véase la [*Guía práctica de la EASO sobre el interés superior del niño en los procedimientos de asilo*, 2019.](#)

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el primer contacto (formulación) y el registro o la presentación:

- En Europa, todas las personas menores de dieciocho años se consideran menores y, por lo tanto, tienen derecho a una cierta protección y salvaguardias. Si la persona solicitante tiene menos de dieciocho años o no está segura de si tiene más edad, debe informar a los funcionarios para que reciba el apoyo adecuado.
- Toda persona no acompañada debe informar a las autoridades si es menor de dieciocho años (o si no está segura de si lo es). Los menores no acompañados tienen derecho a protección y asistencia especiales. Para más información, véase el tema [3.4. Derechos relativos a los menores \(no acompañados\)](#).
- Ofrezca orientaciones sobre el modo en que los menores solicitantes pueden expresar sus opiniones sobre su solicitud y cómo pueden denunciar cualquier incidente de daño, abuso o discriminación.

⁽⁵⁴⁾ Artículo 25, apartado 6, de la DPA (refundición), «Garantías para los menores no acompañados».

⁽⁵⁵⁾ Considerando 18 de la DR (refundición).



Explique estos mensajes adicionales a la persona solicitante durante el registro o la presentación y la entrevista personal:

- El interés superior y el bienestar del menor son las consideraciones primordiales durante todas las fases del procedimiento de asilo para garantizar su seguridad, bienestar, desarrollo social, etc.
- El menor tiene derecho a expresar sus puntos de vista y opiniones (preocupaciones, temores, deseos). Estas se tendrán en cuenta si redundan en su interés superior y en su bienestar.
- Al considerar las opiniones y puntos de vista del menor, se tendrán en cuenta su edad y madurez.
- El menor puede compartir puntos de vista y opiniones con la administración de asilo, ya sea a través de sus padres o tutores o directamente, de acuerdo con su práctica nacional.
- En el caso de los menores no acompañados, dependiendo de sus leyes y políticas nacionales, el menor puede estar obligado a participar en una entrevista personal con su representante legal. La entrevista es el momento en el que el menor puede compartir sus opiniones y puntos de vista.
- En el caso de los menores acompañados, dependiendo de la práctica nacional, pueden tener la posibilidad de mantener su propia entrevista personal.

Explique estos mensajes adicionales durante la entrevista personal:

- Si el entrevistador(a) tiene reservas sobre la edad de la persona solicitante (por ejemplo, sobre si esta es mayor de dieciocho años), debe facilitarse información a la persona solicitante sobre la posibilidad de declarar que es menor de dieciocho años.
- Los riesgos relacionados con la TSH a los que podría estar expuesta la persona solicitante y las señales de advertencia de la TSH. Al recibir información sobre este tema durante el proceso de entrevista, las personas solicitantes pueden estar mejor preparadas para protegerse y buscar ayuda si se enfrentan a cualquier comportamiento o situación sospechosa.

3.1.5. Mecanismo de reclamación

(a) Información de referencia

Los mecanismos de reclamación garantizan el respeto de los derechos fundamentales de las personas solicitantes. La persona solicitante puede presentar una reclamación si se ve afectada negativamente por las actuaciones de la UE o de las administraciones nacionales o de una persona que represente a la administración. Este es el caso, en particular, cuando una institución no actúa de conformidad con la ley o los principios de buena administración o viola sus derechos fundamentales. Dependiendo del carácter de la infracción y de la administración de que se trate, la persona solicitante puede presentar una reclamación, por ejemplo,



ante un defensor del pueblo regional o nacional ⁽⁵⁶⁾. En el caso de que la administración nacional cuente con el apoyo de una agencia de la UE, como la EUAA ⁽⁵⁷⁾ o Frontex ⁽⁵⁸⁾, y el comportamiento indebido afecte a los equipos de apoyo enviados por estas agencias, se prevén mecanismos de denuncia específicos. Para obtener más información sobre el mecanismo nacional de reclamaciones, siga la legislación y la práctica de su país.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- Las personas solicitantes pueden presentar una reclamación en diferentes situaciones, por ejemplo, si:
 - se han violado sus derechos fundamentales;
 - una autoridad estatal lo trató de manera inapropiada o poco ética.
- Cómo presentar la reclamación, ante quién y en qué formato e idioma, incluidas las direcciones o enlaces pertinentes.
- La presentación de las reclamaciones es gratuita.
- Qué información es necesario facilitar en la reclamación (por ejemplo, nombre, datos de contacto, número de expediente). No es posible realizar un seguimiento de las denuncias anónimas.
- Asegure a la persona solicitante que la presentación de una reclamación no influirá negativamente en el resultado de su solicitud.
- Una reclamación no es un recurso contra la resolución de la solicitud de protección internacional. Una reclamación se puede presentar antes de que se adopte la resolución relativa a la solicitud de asilo.
- Si procede, facilite información sobre los plazos.

⁽⁵⁶⁾ Defensor del Pueblo Europeo, [Miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo](#).

⁽⁵⁷⁾ Artículo 51 del [Reglamento \(UE\) 2021/2303](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 2021, relativo a la Agencia de Asilo de la Unión Europea y por el que se deroga el Reglamento (UE) n.º 439/2010 (DO L 468 de 30.12.2021, p. 1).

⁽⁵⁸⁾ Frontex, [«Frontex Complaints Mechanism»](#) [«Mecanismo de reclamaciones», página web disponible en inglés].



Consejo práctico: suministro de información sobre el mecanismo de reclamaciones

- **Garantice a la persona solicitante que es seguro presentar reclamaciones no anónimas**

Las personas solicitantes pueden dudar sobre si facilitar los datos personales y de contacto en la reclamación. Puede explicar que la información es necesaria para poder informarles sobre los resultados, en caso de que se necesite información adicional, etc.

- **Explique la diferencia entre una reclamación y un recurso**

Para evitar toda confusión, es útil explicar que los procedimientos de reclamación son distintos de los procedimientos de recurso. El procedimiento de reclamación no debe utilizarse para solicitar una revisión de la resolución.

3.2. Procedimientos que han de seguirse

3.2.1. Procedimiento de registro

(a) Información de referencia

Una vez que una persona solicitante ha expresado su intención de solicitar protección internacional, la solicitud se registra. El registro sienta las bases para el examen de la solicitud y garantiza que las solicitudes se dirijan eficazmente al procedimiento de examen correcto.

La DPA (refundición) especifica las tres fases del acceso al procedimiento ⁽⁵⁹⁾: la **formulación**, el **registro** y la **presentación** (para más detalles, véase la sección [2.1. Acceso al procedimiento](#)).

Dependiendo de la configuración nacional, el registro y la presentación de una solicitud pueden efectuarse al mismo tiempo o por separado, por diferentes autoridades.

El registro completo (formulación, registro de la formulación y presentación) se considera completo cuando se han completado las siguientes fases:

- Los datos de la persona solicitante se han registrado en bases de datos nacionales.
- Las autoridades nacionales han recibido el formulario o informe oficial presentado por la persona solicitante.
- Se han recogido datos biométricos. Las huellas dactilares de todas las personas solicitantes de protección internacional de al menos catorce años de edad se han

⁽⁵⁹⁾ Artículo 6 de la DPA (refundición), «Acceso al procedimiento».

tomado con prontitud y transmitido al sistema central de Eurodac ⁽⁶⁰⁾ lo antes posible y, a más tardar, 72 horas después de la presentación de la solicitud de protección internacional ⁽⁶¹⁾. Dependiendo de la legislación nacional, puede tomarse una fotografía. También puede realizarse un control de seguridad ⁽⁶²⁾.

Además, en un plazo de tres días a partir de la presentación, las personas solicitantes deberán recibir un **documento que certifique su condición de solicitante de protección internacional** ⁽⁶³⁾. Este documento demuestra que la persona está autorizada a permanecer legalmente en el territorio del Estado mientras su solicitud está siendo examinada.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el primer contacto (formulación) y el registro o la presentación:

- Una vez que una persona expresa el deseo de solicitar protección internacional, debe proporcionar información práctica sobre cómo se puede registrar la solicitud, en particular la siguiente:
 - lugar en el que se llevará a cabo el proceso de registro y cómo puede llegar la persona solicitante a él;
 - momento en que tendrá lugar la cita y horario de apertura de la oficina competente;
 - qué se puede esperar del proceso de registro (presentación de un formulario, una breve entrevista, etc.);
 - qué documentos llevar y quién debe acompañar a la persona solicitante si tiene familiares o personas a su cargo;

⁽⁶⁰⁾ [Reglamento \(UE\) n.º 603/2013](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativo a la creación del sistema «Eurodac» para la comparación de las impresiones dactilares para la aplicación efectiva del Reglamento (UE) n.º 604/2013, por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país o un apátrida, y a las solicitudes de comparación con los datos de Eurodac presentadas por los servicios de seguridad de los Estados miembros y Europol a efectos de aplicación de la ley, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1077/2011, por el que se crea una Agencia europea para la gestión operativa de sistemas informáticos de gran magnitud en el espacio de libertad, seguridad y justicia (DO L 180 de 29.6.2013, p. 1).

⁽⁶¹⁾ Artículo 9, apartado 1, del Reglamento Eurodac, «Toma, transmisión y comparación de impresiones dactilares».

⁽⁶²⁾ Artículo 13, apartado 2, de la DPA (refundición), «Obligaciones de los solicitantes».

⁽⁶³⁾ Artículo 6, apartado 1, de la DCA (refundición), «Documentación»:

«Los Estados miembros velarán por que, en un plazo de tres días después de la presentación de una solicitud de protección internacional, se proporcione al solicitante un documento expedido a su nombre que certifique su condición de solicitante o acredite que está autorizado a permanecer en el territorio del Estado miembro mientras su solicitud está en trámite o pendiente de examen.

Si el titular de dicho documento no goza de libertad para circular por la totalidad o parte del territorio del Estado miembro, el documento expedido deberá acreditar también esta situación».



- el hecho de que se tomarán datos biométricos (para más información sobre las obligaciones de la persona solicitante, véase el tema [3.6.3. Toma de datos biométricos](#));
- la posibilidad de que se realicen controles de seguridad (para más información sobre las obligaciones de la persona solicitante, véase el tema [3.6.2. Someterse a un registro personal](#));
- la posibilidad de que se realicen exámenes médicos.

Explique estos mensajes adicionales a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- La persona solicitante recibirá documentación acreditativa de su condición de solicitante de protección internacional. Este es un documento personal. No se puede compartir ni entregarse a nadie más. Facilite más información en consonancia con su práctica nacional, por ejemplo:
 - cómo se entregará el documento;
 - la duración de la validez del certificado y el procedimiento para renovarlo;
 - las consecuencias de que la persona solicitante no renueve el certificado;
 - qué pasos debe seguir la persona solicitante en caso de deterioro o pérdida del certificado;
 - la obligación, en función de la legislación nacional, de llevar el documento consigo en todo momento;
 - la persona solicitante debe comprobar si los datos personales que figuran en el documento son correctos;
 - cómo informar a las autoridades si los datos que figuran en el documento no son correctos.

Explique esta información adicional a la persona solicitante si el registro y la presentación se llevan a cabo por separado:

- Si las fases de registro y presentación se producen en diferentes momentos o lugares, la persona solicitante debe entender que el proceso no concluirá después del registro. Es necesario proporcionar información clara para garantizar que la persona solicitante pueda presentar la solicitud lo antes posible.
- Facilítele información práctica sobre la cita para la presentación de la solicitud, incluido el lugar y el momento en que debe presentarse la solicitud. Esto puede complementarse con información sobre si es posible modificar la cita y cómo hacerlo.





Consejo práctico: suministro de información sobre el procedimiento de registro

- **Haga preguntas de comprobación para asegurarse de que la persona solicitante ha entendido el mensaje**

Por ejemplo, puede pedir a la persona solicitante que repita dónde y cuándo tiene que presentarse para el registro o la presentación de la solicitud.

- **Recopile toda la información de contacto pertinente de la persona solicitante**

La información de contacto de la persona solicitante (por ejemplo, la dirección del alojamiento y el número de teléfono) puede utilizarse para ponerse en contacto con ella cuando sea necesario, a fin de completar la siguiente fase del procedimiento de manera oportuna.

- **Avise de la presencia de menores de dieciocho años al facilitar información a un grupo más amplio de solicitantes tras su llegada**

Durante las sesiones de información en grupo, se recomienda establecer que cualquier persona menor de dieciocho años se considere un menor. Por este motivo, las personas menores de dieciocho años sin padres ni un tutor presentes deben informar a las autoridades para asegurarse de que reciben el apoyo adecuado.

3.2.2. Registro de adultos dependientes

(a) Información de referencia

Cada solicitante tiene derecho a presentar una solicitud de protección internacional en su propio nombre.

Si la solicitud se presenta a través de un familiar de la persona solicitante en su nombre, el adulto dependiente debe ser informado, en privado, de su derecho a presentar una solicitud por separado. Con ello se pretende garantizar que todos los adultos (dependientes) tengan la oportunidad efectiva de presentar una solicitud independiente de protección internacional.

Si la solicitud se presenta a través del familiar de la persona solicitante, el adulto dependiente debe ser informado, en privado, de las consecuencias procedimentales de no presentar una solicitud por su cuenta. Estas consecuencias pueden incluir la emisión de una única resolución. El consentimiento del adulto dependiente debe solicitarse en el momento de presentar la solicitud o, como muy tarde, cuando se realice la entrevista personal con el adulto dependiente ⁽⁶⁴⁾.

⁽⁶⁴⁾ Artículo 7, apartado 2, de la DPA (refundición), «Solicitudes formuladas por cuenta de personas a cargo o de menores».



(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el primer contacto (formulación) y el registro o la presentación:

- Aunque sea posible (en función de la legislación nacional) que una persona solicitante presente una solicitud en nombre de adultos dependientes, cualquier persona solicitante adulta siempre puede solicitar protección internacional en su propio nombre.
- No es obligatorio presentar una única solicitud para toda la familia. Los adultos dependientes tienen derecho a presentar una solicitud de protección internacional aparte.
- Informe a la persona solicitante sobre cómo presentar una solicitud independiente.

Explique estos mensajes adicionales a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- Si una persona solicitante presenta una solicitud en nombre de adultos dependientes, estos deben dar su consentimiento a la presentación de la solicitud en su nombre. Debe facilitarse información sobre cómo dar el consentimiento.
- Independientemente de si la persona solicitante presenta la solicitud por sí misma o de si alguien lo hace en su nombre, se le dará la oportunidad de realizar una entrevista personal ⁽⁶⁵⁾. Esta debe llevarse a cabo normalmente sin la presencia de miembros de la familia, de modo que se garantice la confidencialidad ⁽⁶⁶⁾.
- Si la solicitud se presenta en nombre de adultos dependientes, normalmente se proporcionará una resolución que tenga en cuenta por qué los miembros de la familia temen volver a su país de origen.
- El examen tendrá en cuenta todas las razones para solicitar protección internacional expuestas por la persona solicitante y sus familiares. La persona solicitante debe indicar a las autoridades competentes en materia de asilo si existen razones fundadas para no compartir los motivos de la solicitud de protección internacional con los miembros de su familia.

⁽⁶⁵⁾ Artículo 14, apartado 1, de la DPA (refundición), «Entrevista personal».

⁽⁶⁶⁾ Artículo 15, apartados 1 y 2, de la DPA (refundición), «Requisitos de una entrevista personal».





Consejos prácticos sobre el suministro de información a las personas solicitantes dependientes de forma individual

- Adopte las disposiciones adecuadas para poder proporcionar información a la persona solicitante dependiente de forma individual y en un lugar que garantice una privacidad suficiente.
- Preste especial atención a la identificación activa de las personas solicitantes para las que esta información es pertinente, como las mujeres y las personas de edad avanzada. En estos casos, asegúrese de que la (supuesta) persona solicitante dependiente tiene la oportunidad de tomar una decisión independiente sin que nadie intervenga o hable en su nombre.

3.2.3. Registro de menores

(a) Información de referencia

Si quien solicita protección internacional es un menor, la solicitud de protección internacional puede presentarse al menos de una de las siguientes formas:

- en su propio nombre (si tiene capacidad jurídica);
- a través de sus padres;
- a través de un miembro adulto de la familia o de un adulto responsable de él o ella, si se ajusta a la legislación o a la práctica nacional;
- a través de un tutor legal ⁽⁶⁷⁾.

La legislación nacional especificará con más detalle las condiciones para presentar una solicitud en cada una de las formas enumeradas anteriormente ⁽⁶⁸⁾. Al mismo tiempo, debe tenerse en cuenta el interés superior del menor a la hora de examinar la posibilidad de presentar la solicitud en su propio nombre o a través de los padres ⁽⁶⁹⁾.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique los mensajes siguientes al menor solicitante durante el primer contacto (formulación) y el registro o la presentación:

En el caso de un menor acompañado, explique el mensaje siguiente:

- Los menores pueden solicitar protección internacional a través de sus padres, un miembro adulto de la familia, un adulto responsable de los mismos o en su propio

⁽⁶⁷⁾ Artículo 7, apartado 3, de la DPA (refundición), «Solicitudes formuladas por cuenta de personas a cargo o de menores».

⁽⁶⁸⁾ Artículo 7, apartado 5, de la DPA (refundición), «Solicitudes formuladas por cuenta de personas a cargo o de menores».

⁽⁶⁹⁾ Considerando 33 de la DPA (refundición).



nombre, si el menor tiene capacidad jurídica para hacerlo. Explique cualquier otra condición estipulada en la legislación nacional.

En el caso de un menor no acompañado, explique los mensajes siguientes:

- Si una persona menor de dieciocho años ha llegado por sí sola, sin un padre u otro adulto responsable, se la considera menor no acompañado ⁽⁷⁰⁾.
- La solicitud puede presentarse en su propio nombre, si el menor tiene capacidad jurídica para hacerlo, o a través de un tutor legal. Para más información, véase el tema 3.4.1. [Designación de un representante/tutor](#).

3.2.4. Determinación de la edad

(a) Información de referencia

Si, una vez considerada la información disponible, persisten dudas fundadas sobre la edad de un menor no acompañado, las autoridades pueden llevar a cabo una evaluación de la edad para determinar si la persona es un adulto o un menor. La evaluación de la edad puede incluir diversos métodos de examen. Siempre debe utilizarse el método menos intrusivo. Si los métodos menos intrusivos no son razonablemente indicativos, la evaluación de la edad puede incluir un examen médico. En este caso, la persona solicitante o su tutor deben dar su consentimiento para el examen ⁽⁷¹⁾.



Publicación de la EUAA relacionada

Para más información, véase la [Guía práctica de la EASO sobre evaluación de la edad](#), segunda edición, 2019.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- Se puede pedir a la persona solicitante que se someta a un procedimiento de determinación de la edad, si existen dudas al respecto.
- La evaluación de la edad no determina si una solicitud debe aceptarse o denegarse, sino que ayuda a determinar las garantías que debe establecer una administración.
- La evaluación de la edad corre a cargo de profesionales cualificados, respetando la dignidad de la persona solicitante. El procedimiento no resulta dañino ni doloroso.

⁽⁷⁰⁾ Artículo 2, letra l), de la DR (refundición), «Definiciones».

⁽⁷¹⁾ Artículo 25, apartado 5, de la DPA (refundición), «Garantías para menores no acompañados».



Si se realiza una evaluación de la edad, explique estos mensajes adicionales a la persona solicitante:

- Proporcione información sobre el método de examen y el procedimiento.
- Facilite información práctica relacionada con la cita (dirección, hora, etc.).
- Para la evaluación de la edad que implique un examen médico, informe a la persona solicitante o al tutor de la obligación de dar su consentimiento al examen y de las posibles consecuencias de una denegación, que en ningún caso podrá dar lugar por sí misma a una resolución negativa de la solicitud.
- Explique las posibles consecuencias que podrían producirse si a la persona solicitante se le considera un adulto como resultado del procedimiento de evaluación de la edad. Se levantarán las garantías para los menores no acompañados y se podrá aplicar un procedimiento especial. Véase la sección [3.2.10 Siguiendo las fases si la solicitud se deriva a un procedimiento de examen especial](#).

3.2.5. Entrevista personal

(a) Información de referencia

La entrevista personal es la siguiente fase del procedimiento una vez completado el registro de la solicitud. El Estado miembro selecciona a un intérprete para garantizar una comunicación adecuada durante la entrevista ⁽⁷²⁾. Antes de la entrevista, la persona solicitante puede expresar solicitudes específicas relativas a la entrevista, incluido el deseo de ser entrevistada por un instructor de solicitudes de protección internacional o un intérprete de su mismo sexo ⁽⁷³⁾. La persona solicitante también puede expresar su deseo de que determinadas terceras personas (representantes legales, trabajadores sociales, médicos, tutor, una persona de apoyo de confianza, etc.) asistan a la entrevista personal, en las condiciones establecidas en su práctica nacional ⁽⁷⁴⁾.

En circunstancias excepcionales, las autoridades nacionales pueden tomar la decisión de no celebrar una entrevista personal. Esto puede ocurrir cuando la información disponible se considera suficiente para que la autoridad conceda el estatus de refugiado a la persona solicitante. También puede ocurrir cuando la autoridad considere que la persona solicitante no puede asistir a la entrevista por razones médicas justificadas. En caso de duda, debe consultarse a un médico para determinar si se espera que la persona solicitante se recupere o si el trastorno médico es de carácter duradero ⁽⁷⁵⁾.

⁽⁷²⁾ Artículo 15, apartado 3, letra c), de la DPA (refundición), «Requisitos de una entrevista personal»; para más información, véase el tema [3.3.2. Acceso a servicios de interpretación](#).

⁽⁷³⁾ Artículo 15, apartado 3, letras b) y c), de la DPA (refundición), «Requisitos de una entrevista personal».

⁽⁷⁴⁾ Artículo 15, apartado 4, de la DPA (refundición), «Requisitos de una entrevista personal».

⁽⁷⁵⁾ Artículo 14, apartado 2, de la DPA (refundición), «Entrevista personal».



Durante la entrevista personal, la persona solicitante tiene la oportunidad de presentar todos los elementos necesarios para justificar su solicitud ⁽⁷⁶⁾. Dado que la entrevista ofrece a la persona solicitante una oportunidad importante de presentar los elementos pertinentes para fundamentar su solicitud, el instructor de la solicitud de protección internacional desempeña un papel importante durante la entrevista, al permitir que la persona solicitante cumpla esta obligación y, en consecuencia, que el Estado miembro también cumpla su obligación de cooperar con la persona solicitante para evaluar los elementos pertinentes ⁽⁷⁷⁾. Por lo tanto, también es importante proporcionar información durante la entrevista sobre los derechos y obligaciones de la persona solicitante, así como sobre el formato y el objetivo de la entrevista, para que dicha persona comprenda el proceso de asilo ⁽⁷⁸⁾.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- Una vez finalizados los procedimientos de registro, la persona solicitante recibirá una invitación para una entrevista personal. Debe especificarse cómo se informará a la persona solicitante con arreglo a la práctica nacional. Si se omite la entrevista, deberá facilitarse información a las personas solicitantes sobre los motivos de la omisión.
- Qué es una entrevista personal y el hecho de que, durante la entrevista, la persona solicitante tendrá la oportunidad de explicar detalladamente los motivos por los que abandonó su país y por qué no puede regresar a él.
- La entrevista se realizará en el idioma que prefiera la persona solicitante o, de lo contrario, en un idioma que la persona solicitante pueda comprender y en el que pueda comunicarse con claridad. Durante la entrevista habrá un intérprete disponible.
- La entrevista se organiza en condiciones que garantizan la confidencialidad y sin la presencia de miembros de la familia, a menos que su presencia se considere necesaria ⁽⁷⁹⁾. Si procede, informe a la persona solicitante de si tendrá que organizar servicios para el cuidado de sus hijos o si le serán prestados durante la entrevista, de acuerdo con las prácticas nacionales.

⁽⁷⁶⁾ Artículo 16 de la DPA (refundición), «Contenido de una entrevista personal» y artículo 4, apartado 2, de la DR (refundición), «Valoración de hechos y circunstancias»:

Los elementos (...) consistirán en las declaraciones del solicitante y en toda la documentación de la que disponga sobre su edad, pasado, incluido el de parientes relacionados, identidad, nacionalidad(es) y lugares de anterior residencia, solicitudes de asilo previas, itinerarios de viaje, documentos de viaje y motivos por los que solicita protección internacional.

⁽⁷⁷⁾ Artículo 16 de la DPA (refundición), «Contenido de una entrevista personal»; [Guía práctica de la EASO: Entrevista personal](#), diciembre de 2014, sección 2.4. «Facilitar información al solicitante».

⁽⁷⁸⁾ EASO, [Guía práctica de la EASO: Entrevista personal](#), diciembre de 2014, sección 2.4. «Facilitar información al solicitante».

⁽⁷⁹⁾ Artículo 15, apartado 2, de la DPA (refundición), «Requisitos de una entrevista personal»; artículo 15, apartado 1, de la DPA (refundición): «La entrevista personal discurrirá normalmente sin la presencia de miembros de la familia, a menos que la autoridad decisoria considere necesario que para llevar a cabo un examen adecuado es necesaria la presencia de otros miembros de la familia».



- La posibilidad de contar con un asesor jurídico durante la entrevista y el papel del asesor jurídico ⁽⁸⁰⁾.
- La posibilidad de solicitar disposiciones especiales, incluido el deseo de ser entrevistado por un instructor de solicitudes de protección internacional o un intérprete del mismo sexo.
- Las consecuencias de no presentarse a la entrevista sin dar una explicación válida a la autoridad, de acuerdo con la legislación o la práctica nacional ⁽⁸¹⁾.
- Si la información está disponible, informe a la persona solicitante sobre la hora y el lugar de la entrevista personal. Se puede incluir otra información práctica, por ejemplo, cómo llegar y la duración aproximada de la entrevista. Si no es posible indicar una fecha o un plazo exacto en su configuración nacional, proporcione al menos un plazo aproximado para que la persona solicitante pueda prepararse para la entrevista y recopilar los documentos pertinentes.
- La persona solicitante también deberá traer consigo y presentar los documentos pertinentes y cualquier otra prueba que pueda justificar la solicitud, incluidos los documentos relativos a la identidad y los antecedentes de la persona solicitante ⁽⁸²⁾. Para más información, véase el tema [3.6.5. Presentar los elementos para fundamentar la solicitud](#).
- A las personas solicitantes que necesiten garantías procedimentales especiales se les garantizará un apoyo adecuado ⁽⁸³⁾. Anime a la persona solicitante a declarar necesidades especiales adicionales que aún no conozca la autoridad. En función de la(s) necesidad(es) especial(es) de la persona solicitante, se puede adoptar una amplia gama de medidas de apoyo, por ejemplo, asistencia médica especial, disposiciones especiales para la entrevista y ampliación del plazo.

Explique estos mensajes a las personas solicitantes durante la entrevista personal:

- El objetivo de la entrevista con la persona solicitante. La entrevista personal es la oportunidad para que la persona solicitante explique detalladamente a la autoridad las razones por las que abandonó su país de origen y por qué no puede regresar. Cualquier tipo de violencia, daño o amenaza, física o psicológica, o restricción de sus libertades y derechos, por parte de las autoridades o de determinados grupos de la sociedad, o por parte de individuos o incluso familiares, puede ser relevante para su solicitud.
- La persona solicitante tiene la obligación de cooperar y decir la verdad durante la entrevista personal ⁽⁸⁴⁾.

⁽⁸⁰⁾ Artículo 23, apartado 3, de la DPA (refundición), «Alcance de la asistencia jurídica y de la representación legal». Para más información, véase el tema [3.3.4. Asistencia y representación jurídica](#).

⁽⁸¹⁾ Para más información, véase el tema [3.7.1. La solicitud puede considerarse implícitamente retirada o desistida](#).

⁽⁸²⁾ Artículo 4 de la DR (refundición), «Valoración de hechos y circunstancias».

⁽⁸³⁾ Artículo 24 de la DPA (refundición), «Solicitantes que necesitan garantías procedimentales especiales».

⁽⁸⁴⁾ Artículo 13, apartado 1, de la DPA (refundición), «Obligaciones de los solicitantes».



- Facilite información sobre la confidencialidad (para obtener más detalles, véase el tema [3.1.3. Confidencialidad](#)).
- Presente a las personas que vayan a asistir a la entrevista e informe sobre sus funciones; comparta información sobre posibles normas relativas a la presencia de terceros en la entrevista, si procede ⁽⁸⁵⁾.
- Informe y anime a la persona solicitante a que indique cualquier dificultad de comunicación o comprensión durante la entrevista. Con ello se pretende limitar los efectos potenciales de los factores de distorsión ⁽⁸⁶⁾.
- Informe a la persona solicitante sobre cómo se registrará la entrevista (por ejemplo, transcripción literal, grabación de audio, informe de la entrevista, etc.) y sobre la posibilidad de formular comentarios o aportar aclaraciones oralmente o por escrito con respecto a cualquier error de traducción o concepto erróneo que aparezca en el informe o la transcripción de la entrevista.
- Proporcione cualquier otra información práctica, como la posibilidad de pedir un descanso ⁽⁸⁷⁾.
- Al final de la entrevista, en función del material obtenido, proporcione información detallada sobre las siguientes fases del procedimiento. Esto puede incluir, por ejemplo, el tiempo necesario para que la autoridad evalúe las declaraciones de las personas solicitantes y cualquier otra información disponible, y para que emita una resolución, y cómo se comunicará esta. La persona solicitante recibirá una resolución por escrito. Si es denegatoria, en la propia resolución se indicarán los motivos y se explicará la forma de impugnarla (incluida la información relativa a los efectos suspensivos) ⁽⁸⁸⁾.
- Si, una vez finalizada la entrevista, la persona solicitante recuerda cualquier información que pueda considerar importante o tiene acceso a cualquier documentación que sea crucial para la resolución del caso, puede aportarla para que se tenga en cuenta.

⁽⁸⁵⁾ Artículo 15, apartado 4, de la DPA (refundición), «Requisitos de una entrevista personal».

⁽⁸⁶⁾ EUAA, *Guía práctica sobre valoración de pruebas y evaluación de riesgos*, enero de 2024.

⁽⁸⁷⁾ Artículo 15, apartado 3, de la DPA (refundición), «Requisitos de una entrevista personal».

⁽⁸⁸⁾ Artículo 11 de la DPA (refundición), «Requisitos de la resolución de la autoridad decisoria». Para más información, véanse los temas [3.2.6. Notificación](#) y [3.2.8. Plazo para el examen](#).





Consejo práctico: suministro de información sobre la entrevista personal

- En la fase de registro y presentación, es aconsejable compartir únicamente información básica y centrarse en temas que sean pertinentes en dicha fase, por ejemplo, cómo puede la persona solicitante prepararse para la entrevista. Al mismo tiempo, evite proporcionar detalles que no sean pertinentes en esta fase y que se elaborarán una vez que tenga lugar la cita para la entrevista, como información detallada sobre la fase posterior a la finalización de la entrevista personal.
- Al proporcionar información durante la entrevista, también debe utilizar un lenguaje adaptado a las circunstancias individuales y contextuales de la persona solicitante (por ejemplo, edad, género, educación, antecedentes sociales, etc.). Esto es importante para alcanzar una comprensión mutua de la situación de la entrevista y salvaguardar los derechos legales de la persona solicitante ⁽⁸⁹⁾.
- Durante una entrevista, es aconsejable informar a la persona solicitante sobre su duración.
- El instructor de la solicitud de protección internacional debe explicar por qué suministrar toda la información relevante y correcta resulta beneficioso para poder tomar una decisión apropiada. Al abordar la obligación de decir la verdad, el instructor de la solicitud de protección internacional podría subrayar el hecho de que esto se explica a todas las personas. De ese modo, evitará la percepción de que está insinuando que la persona solicitante tiene la intención de mentir. También es importante señalar que solo si la persona solicitante proporciona deliberadamente información falsa puede haber consecuencias negativas.
- El instructor de la solicitud de protección internacional también debe informar a la persona solicitante que, cuando no sepa la respuesta a una pregunta, debe decirlo y no tratar de dar una respuesta tentativa ⁽⁹⁰⁾.



Buena práctica

Debido al tiempo transcurrido entre una invitación y la realización de una entrevista, el envío de un recordatorio de la cita (por ejemplo, por SMS o correo electrónico) antes de la entrevista ayuda a la persona solicitante a recordarla. Es preferible enviar el recordatorio varios días antes de la entrevista, para que la persona solicitante tenga tiempo de hacer todos los preparativos de viaje necesarios.

⁽⁸⁹⁾ EASO, *Guía práctica de la EASO: Entrevista personal*, diciembre de 2014, sección 2.3.4. Anime a la persona solicitante a indicar cualquier dificultad de comunicación o comprensión.

⁽⁹⁰⁾ EASO, *Guía práctica de la EASO: Entrevista personal*, diciembre de 2014, pp. 8-9.



3.2.6. Notificación

(a) Información de referencia

La notificación es el siguiente paso del procedimiento después de la entrevista personal. Es la comunicación de la resolución de la autoridad en materia de asilo. La resolución deberá notificarse a la persona solicitante en un plazo razonable ⁽⁹¹⁾. La resolución se notifica a la persona solicitante o a su representante legal, asesor o representante designado (tutor). La resolución debe notificarse a la persona solicitante en una lengua que entienda o que se suponga razonablemente que comprende, a menos que esté representada por un representante legal ⁽⁹²⁾.

La fecha de la notificación de la resolución debe ser clara, en particular porque el plazo para interponer un recurso comienza a contar a partir de la fecha de la notificación. La notificación pone fin al procedimiento de asilo en primera instancia.

Para obtener más información sobre los tipos de resolución y la toma de decisiones, véanse los temas [3.1.2. ¿Qué es el procedimiento de asilo?](#) y [3.1.1. ¿Qué es la protección internacional?](#)

(b) Mensaje de suministro de información

Explique este mensaje a la persona solicitante durante la entrevista personal:

- El medio por el que se notificará la resolución a la persona solicitante (por ejemplo, por correo, en persona o en una cuenta digital).

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante la fase de notificación:

- El resultado de la resolución (positivo o negativo) y, en caso de resolución negativa, explique las razones.
- La posibilidad de recurrir y el plazo para hacerlo, y a partir de qué día se cuenta ⁽⁹³⁾.
- Cómo se devolverán a la persona solicitante, de conformidad con la práctica nacional, el pasaporte y otros documentos originales.
- Las siguientes fases del procedimiento, que incluyen los puntos que figuran a continuación relativos a una resolución positiva o negativa.
 - Resolución positiva. Proporcione información a la persona beneficiaria o remítala al lugar en que pueda obtener información sobre el procedimiento para obtener el permiso de residencia, información relativa a los derechos y las obligaciones vinculados al estatuto de protección de la persona, como, si procede, el derecho a la asistencia social, el acceso a la educación, el acceso al empleo y la reagrupación

⁽⁹¹⁾ Artículo 12, apartado 1, letra e), de la DPA (refundición), «Garantías para los solicitantes».

⁽⁹²⁾ Artículo 12, apartado 1, letra f), de la DPA (refundición), «Garantías para los solicitantes».

⁽⁹³⁾ Para más información sobre el procedimiento de recurso, véase el tema [3.2.7. Recurso](#).



familiar. Información sobre otras consecuencias relacionadas con el estatuto de protección.

- Resolución negativa. Proporcione información sobre los aspectos siguientes:
 - ▶ Procedimiento de recurso, especialmente en relación con los plazos y las consecuencias del incumplimiento de los mismos.
 - ▶ La posibilidad de beneficiarse de asistencia jurídica gratuita.
 - ▶ Explicaciones sobre el derecho a permanecer en el país y el efecto de la resolución a este respecto y, si procede, los efectos que tiene la resolución negativa en la asignación para gastos diarios y otras prestaciones económicas, así como en el acceso al alojamiento proporcionado.
 - ▶ Información sobre el retorno voluntario y la asistencia disponible.
 - ▶ El hecho de que el procedimiento no ha finalizado aún y, por lo tanto, se deben seguir cumpliendo las obligaciones. El hecho de que, si se producen cambios en los datos de contacto, se debe informar a las autoridades.
 - ▶ Para más información, véanse los temas [3.2.7. Recurso](#), [3.3.4. Asistencia y representación jurídica](#), [3.3.1. Derecho de permanencia](#), [3.3.5. Derecho a condiciones materiales de acogida](#) y [3.8.2. Reagrupación familiar \(en virtud de la Directiva de reagrupación familiar\)](#).



Buena práctica

En algunos Estados miembros, en caso de resolución positiva, cuando se haya concedido protección internacional por pertenencia a un determinado grupo social debido a que la persona solicitante corre el riesgo de sufrir mutilación o ablación genital femenina, se informa a la persona solicitante o a su(s) progenitor(es) de que la mutilación genital femenina es ilegal. Al mismo tiempo, se informa a la persona solicitante o a su(s) progenitor(es) que deben enviar un informe médico al cabo de cierto tiempo, y posteriormente, con la frecuencia requerida, para demostrar que la persona solicitante o sus hijas (en su caso) no han sufrido desde entonces mutilación o ablación genital femenina.

3.2.7. Recurso

(a) Información de referencia

La persona solicitante tiene derecho a un recurso efectivo ante un órgano jurisdiccional contra cualquier resolución adoptada sobre una solicitud de protección internacional. Esto incluye una resolución que considere infundada una solicitud en relación con el estatuto de refugiado o el estatuto de protección subsidiaria ⁽⁹⁴⁾.

⁽⁹⁴⁾ Artículo 46, apartado 1, de la DPA (refundición), «Derecho a un recurso efectivo».



Aunque es importante que una persona solicitante sea consciente en una fase temprana del derecho a recurrir una posible resolución negativa futura, es evidente que es importante facilitar información detallada sobre este derecho a la persona solicitante en la fase de notificación. Para obtener más información sobre la asistencia jurídica, los plazos y el derecho de permanencia, véanse las secciones [3.3.4. Asistencia y representación jurídica](#), [3.2.8. Plazo para el examen](#) y [3.3.1. Derecho de permanencia](#).

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante la fase de notificación:

- El derecho a recurrir una resolución.
- Cómo recurrir una resolución en el Estado miembro. Esto incluiría información sobre el plazo de presentación del recurso, los posibles requisitos relativos al formato del recurso y el lugar en que debe presentarse el recurso.
- El derecho a asistencia jurídica y representación legal en la fase de recurso, si no se ha asignado ya a la persona solicitante ⁽⁹⁵⁾.
- El derecho a permanecer en el territorio del Estado miembro durante el proceso de recurso ⁽⁹⁶⁾, a menos que se apliquen excepciones ⁽⁹⁷⁾.
- Si es pertinente en el caso de la persona solicitante, el proceso de retorno, así como los derechos y obligaciones de la persona solicitante en relación con el retorno ⁽⁹⁸⁾.
- Información básica sobre el proceso de recurso, por ejemplo, acerca de qué órgano jurisdiccional es responsable, cualquier información de contacto pertinente en esta instancia e información sobre los procedimientos generales en el órgano jurisdiccional de que se trate, así como los agentes implicados en este proceso.



Consejo práctico: explicación del concepto de recurso

Dado que el término «recurso» es de naturaleza jurídica y puede no ser fácil de entender, puede explicarlo de forma sencilla a la persona solicitante. Por ejemplo, «recurso» significa que, si la persona recibe una resolución y no está de acuerdo con ella, y cree que se ha cometido un error, puede solicitar a un órgano jurisdiccional que revise su caso (que vuelva a examinarlo) y dicte una resolución definitiva.

⁽⁹⁵⁾ Artículo 20 de la DPA (refundición), «Asistencia jurídica y representación legal gratuitas en los procedimientos de recurso».

⁽⁹⁶⁾ Artículo 46, apartado 5, de la DPA (refundición), «Derecho a un recurso efectivo».

⁽⁹⁷⁾ Artículo 46, apartado 6, de la DPA (refundición), «Derecho a un recurso efectivo».

⁽⁹⁸⁾ Para más información, consúltese la [Directiva 2008/115/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2008, relativa a normas y procedimientos comunes en los Estados miembros para el retorno de los nacionales de terceros países en situación irregular.

3.2.8. Plazo para el examen

(a) Información de referencia

El principio general es que el procedimiento de examen en primera instancia (es decir, sin incluir el recurso) concluye en un plazo de **seis meses** a partir de la presentación de la solicitud ⁽⁹⁹⁾. En determinadas circunstancias, que se explican en la sección siguiente, el plazo puede ampliarse.

El plazo de seis meses puede prorrogarse otros nueve meses, es decir, hasta un plazo total de quince meses, en los siguientes casos:

- Cuando se trate de cuestiones complejas de hecho o de Derecho.
- Cuando se haya presentado un gran número de solicitudes simultáneamente en un Estado miembro.
- Si el retraso puede atribuirse claramente a la falta de cooperación de la persona solicitante con la autoridad.

El plazo de quince meses podrá prorrogarse excepcionalmente otros tres meses, es decir, hasta alcanzar un total de dieciocho meses, cuando sea necesario y esté debidamente justificado, con el fin de garantizar el examen adecuado y completo de una solicitud.

Por último, debido a una situación incierta, pero momentánea en el país de origen, la conclusión del procedimiento de examen puede aplazarse cuando la autoridad decisoria no pueda decidir dentro de los plazos indicados anteriormente.

No obstante, en cualquier caso, incluso si se aplaza la conclusión del examen, este concluirá en un plazo de **veintiún meses** a partir de la presentación de la solicitud ⁽¹⁰⁰⁾.

Para los procedimientos acelerados u otros procedimientos especiales suele aplicarse un plazo diferente. Para más información, véase el tema [3.2.10. Siguiendo fases si la solicitud se deriva a un procedimiento de examen especial](#).

En casos específicos, se puede dar prioridad al examen de una solicitud y la resolución se emite en un plazo más breve ⁽¹⁰¹⁾. Entre ellas se incluyen las situaciones en las que es probable que la solicitud esté bien fundada y se conceda el estatus de asilo o la protección subsidiaria, o en las que la persona solicitante sea vulnerable y necesite garantías procedimentales especiales, en particular los menores no acompañados.

⁽⁹⁹⁾ Artículo 6, apartado 4, de la DPA (refundición), «Acceso al procedimiento»: «[...] una solicitud de protección internacional se considerará presentada a partir del momento en el que el solicitante presente el formulario o, cuando así lo prevea el Derecho nacional, las autoridades competentes del Estado miembro de que se trate reciban un informe oficial».

⁽¹⁰⁰⁾ Artículo 31, apartados 3, 4, 5 y 9, de la DPA (refundición), «Procedimiento de examen».

⁽¹⁰¹⁾ Artículo 31, apartado 7, de la DPA (refundición), «Procedimiento de examen».



(b) Mensaje de suministro de información

Explique este mensaje a la persona solicitante durante el primer contacto (formulación) y el registro o la presentación:

- El procedimiento de examen puede durar varios meses (debe indicarse un plazo aproximado de conformidad con la práctica nacional).

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el registro o la presentación y la entrevista personal:

- Normalmente, el procedimiento de examen debe concluir lo antes posible y la persona solicitante debe recibir una resolución en un plazo de seis meses a partir de la presentación de la solicitud. Esto no incluye el procedimiento de recurso.
- El plazo para emitir una resolución puede ampliarse en determinadas circunstancias. Sin embargo, el plazo total no superará los veintiún meses. Si se prorroga el procedimiento de examen, la persona solicitante debe ser informada en un plazo razonable de los motivos del aplazamiento. Pueden existir diferentes razones para ampliar los plazos, que pueden incluir factores externos, por ejemplo, en situaciones en las que se presentan simultáneamente un gran número de solicitudes. Los retrasos también podrían estar directamente relacionados con la evaluación de una solicitud si esta es especialmente compleja.
- En caso de que se amplíe el plazo para emitir una resolución (es decir, más allá de seis meses), las autoridades lo notificarán a la persona solicitante ⁽¹⁰²⁾. Informe a la persona solicitante de la forma en que se le notificará la resolución de acuerdo con las prácticas nacionales.
- La persona solicitante puede preguntar por los motivos de este retraso y pedir una estimación de cuándo se adoptará la resolución ⁽¹⁰³⁾. Proporcione información adicional sobre el procedimiento para solicitar esta información basándose en su práctica nacional.
- Si el motivo del aplazamiento se debe a una situación incierta en el país de origen que se espera sea temporal, informe a la persona solicitante de los motivos del aplazamiento ⁽¹⁰⁴⁾.
- Los procedimientos y plazos pueden ser diferentes si la solicitud se evalúa dentro de un procedimiento especial, como el procedimiento acelerado, el procedimiento fronterizo o el procedimiento de admisibilidad. También es posible que se dé prioridad a la solicitud. En estos casos, las autoridades nacionales de asilo proporcionan a las personas solicitantes información específica.

⁽¹⁰²⁾ Artículo 31, apartado 6, letra a), de la DPA (refundición), «Procedimiento de examen».

⁽¹⁰³⁾ Artículo 31, apartado 6, letra b), de la DPA (refundición), «Procedimiento de examen».

⁽¹⁰⁴⁾ Artículo 31, apartado 4, letra b), de la DPA (refundición), «Procedimiento de examen».





Consejo práctico: ofrecer explicaciones y garantías adicionales sobre la duración del procedimiento

El tiempo de espera para recibir una resolución puede variar en función de diversos factores. Una persona solicitante que haya llegado más tarde puede recibir una resolución antes que otras que hayan llegado antes que ella. Debe tranquilizar a la persona solicitante asegurándole que eso no es motivo de preocupación, que cada solicitud es diferente y que se examina de manera individual. En casos específicos, cuando es muy probable que la evaluación lleve mucho tiempo, podrá facilitarse información durante la entrevista personal sobre el plazo para la notificación de la resolución.

También se recomienda hacer hincapié en que la persona solicitante no debe abandonar el país, ya que salir del país y regresar tendrá consecuencias. Para más información, véase el tema [3.7. Las posibles consecuencias del incumplimiento de sus obligaciones y de su falta de cooperación con las autoridades](#).

3.2.9. Internamiento

(a) Información de referencia

El internamiento es el confinamiento de una persona solicitante en un lugar determinado, donde se le priva de su libertad de movimiento ⁽¹⁰⁵⁾.

Una persona solicitante puede ser internada con los siguientes propósitos, cuando estos no puedan lograrse sin el internamiento (incluso cuando exista un riesgo de fuga) ⁽¹⁰⁶⁾:

- Determinar o verificar la identidad o nacionalidad de una persona solicitante.
- Determinar elementos de la solicitud cuando estos no puedan obtenerse sin internamiento, en particular cuando exista riesgo de fuga de la persona solicitante.
- Decidir sobre el derecho de la persona solicitante a entrar en el territorio.
- Preparar o ejecutar un retorno en virtud de la Directiva 2008/115/CE ⁽¹⁰⁷⁾.
- Para la seguridad nacional o el orden público.
- De conformidad con el artículo 28 del Reglamento de Dublín III ⁽¹⁰⁸⁾.

Una persona solicitante solo puede ser internada mientras sean aplicables los motivos y durante el periodo más breve posible ⁽¹⁰⁹⁾. Para obtener información completa sobre los motivos y los plazos del internamiento, consulte su legislación nacional.

⁽¹⁰⁵⁾ Artículo 2, letra h), de la DCA (refundición), «Definiciones».

⁽¹⁰⁶⁾ Artículo 8, apartados 2 y 3, de la DCA (refundición), «Internamiento».

⁽¹⁰⁷⁾ [Directiva 2008/115/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2008, relativa a normas y procedimientos comunes en los Estados miembros para el retorno de los nacionales de terceros países en situación irregular (DO L 348 de 24.12.2008).

⁽¹⁰⁸⁾ Artículo 8, apartado 3, de la DCA (refundición), «Internamiento».

⁽¹⁰⁹⁾ Artículo 9, apartado 1, de la DCA (refundición), «Garantías de los solicitantes internados».



El internamiento es una medida de último recurso en ausencia de alternativas eficaces, pero menos coercitivas. Se aplica sobre la base de una evaluación individual. Al mismo tiempo, deben cumplirse ciertas normas y condiciones. Estas normas se regulan en los artículos 9 y 10 de la DCA (refundición) y se mencionan a continuación:

- La persona solicitante debe ser informada por escrito de los motivos de su internamiento y de las vías de recurso efectivas.
- La legalidad del internamiento debe revisarse a intervalos regulares o a petición de la persona solicitante.
- La persona solicitante debe tener acceso a asistencia jurídica gratuita y representación para la revisión judicial de la orden de internamiento.
- Las personas solicitantes deben ser internadas, por regla general, en centros de internamiento especializados, separadas de los presos comunes.
- Las personas solicitantes deben tener acceso a espacios al aire libre.
- Debe darse acceso a los miembros de la familia y a los asesores o consejeros, en condiciones que respeten la privacidad (con excepciones limitadas).
- Las personas solicitantes deben ser informadas de sus derechos y obligaciones, y de las normas en el centro de internamiento en un idioma que entiendan o que se suponga razonablemente que pueden entender.
- Para grupos específicos, como las personas vulnerables, los menores (no acompañados) y las familias, se aplican determinadas normas y condiciones de internamiento, de conformidad con el artículo 11 de la DCA (refundición).

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- Motivo(s) del internamiento de la persona solicitante y duración máxima prevista por la legislación nacional (información que deben facilitar las autoridades por escrito).
- Cómo impugnar la orden de internamiento y cómo solicitar asistencia jurídica y representación gratuitas (información que deben facilitar las autoridades por escrito).
- Contactos de organizaciones o grupos de personas que prestan asistencia jurídica.
- Posibilidad de comunicarse con la familia.
- Posibilidad de comunicarse con un representante del ACNUR y cómo ponerse en contacto con un representante del ACNUR.
- Derechos y obligaciones de la persona solicitante en el centro de internamiento.
- Para el examen de la solicitud se aplican las mismas garantías y normas que para cualquier persona solicitante que no esté internada.



**Consejo práctico: explicar claramente que el internamiento no es una prisión**

Explique todo el concepto de internamiento y la diferencia entre prisión e internamiento, ya que puede ser un concepto nuevo para algunas personas solicitantes y podría desencadenar recuerdos traumáticos.

3.2.10. Sigüientes fases si la solicitud se deriva a un procedimiento de examen especial**I. Procedimiento de Dublín****(a) Información de referencia**

En el momento en que un ciudadano de un país no perteneciente a la UE o apátrida presente una solicitud de protección internacional en un país de la UE+, dicho país debe evaluar qué país de la UE+ es responsable de examinar la solicitud de conformidad con el Reglamento de Dublín III.

Si se registran «desencadenantes de Dublín» durante la fase de presentación, la persona solicitante es derivada al procedimiento de Dublín, donde su expediente es tramitado por la Unidad de Dublín de su país.

Por lo tanto, se recomienda proporcionar lo antes posible información básica sobre el procedimiento de Dublín. Si la persona solicitante es un menor no acompañado, debe designarse un representante para representar y ayudar al menor. Se llevará a cabo una evaluación del interés superior del menor como parte del procedimiento para determinar el país de la UE+ responsable de examinar la solicitud de protección internacional ⁽¹¹⁰⁾.

Las disposiciones detalladas relativas a la aplicación del Reglamento de Dublín III figuran en el Reglamento (CE) n.º 1560/2003 de la Comisión, modificado por el Reglamento de Ejecución (UE) n.º 118/2014 de la Comisión ⁽¹¹¹⁾. También contiene los textos completos de los folletos informativos comunes, incluido un folleto específico para los menores no acompañados, diseñado para explicar el procedimiento de Dublín a las personas solicitantes y que se les debe facilitar.

⁽¹¹⁰⁾ Artículo 6 del Reglamento de Dublín III, «Garantías para menores».

⁽¹¹¹⁾ [Reglamento \(CE\) n.º 1560/2003 de la Comisión](#), de 2 de septiembre de 2003, por el que se establecen las disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) n.º 343/2003 del Consejo por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de asilo presentada en uno de los Estados miembros por un ciudadano de un tercer país (DO L 222 de 5.9.2003, p. 3), modificado por el Reglamento de Ejecución (UE) n.º 118/2014 de la Comisión, de 30 de enero de 2014.



Publicación de la EUAA relacionada

Para más información, consúltese la [*Guía práctica de la EASO: Suministro de información en el procedimiento de Dublín*](#), diciembre de 2021. La información sobre los criterios de Dublín se facilita en la sección 1.7. «Criterios utilizados para determinar la responsabilidad y su jerarquía».

Véase también el módulo de formación de la EUAA sobre la identificación de los casos de Dublín.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el primer contacto (formulación) y el registro o la presentación:

- El procedimiento de Dublín es un sistema de la UE para determinar qué país de la UE+ es responsable de examinar la solicitud de protección internacional. Esto significa que las personas solicitantes no pueden elegir el país en el que solicitan protección internacional. Las autoridades determinarán qué país será el responsable de examinar su solicitud.
- La persona solicitante no debe abandonar el país responsable del examen de su solicitud y trasladarse a otro país por iniciativa propia antes de que finalice el procedimiento. Si lo hace, será devuelto al país responsable de su solicitud.
- Explique a la persona solicitante la importancia de que coopere con las autoridades y facilite la información pertinente, en particular si tiene un familiar en otro país europeo, ya que puede reunirse con él a través del procedimiento de Dublín.

Explique estos mensajes adicionales a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- Los criterios para establecer la responsabilidad.
- Una lista de los países que aplican el procedimiento de Dublín.
- Si se detectan desencadenantes de Dublín, proporcione información adicional sobre el procedimiento de Dublín y comparta el folleto informativo elaborado a tal efecto ⁽¹¹²⁾.

⁽¹¹²⁾ Anexo X del [Reglamento \(CE\) n.º 1560/2003 de la Comisión](#), de 2 de septiembre de 2003, por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) n.º 343/2003 del Consejo por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de asilo presentada en uno de los Estados miembros por un ciudadano de un tercer país (DO L 222 de 5.9.2003, p. 3), modificado por el Reglamento de Ejecución (UE) n.º 118/2014 de la Comisión, de 30 de enero de 2014.



**Consejo práctico: reconocer el carácter sensible del tema y animar a la persona solicitante a hacer preguntas**

Este tema relacionado con el suministro de información puede tener un carácter sensible, ya que incluye la posibilidad de reunirse con familiares. Por este motivo, anime a la persona solicitante a formular preguntas. Esto contribuirá a aclarar cualquier malentendido y a reducir las posibles expectativas que no se ajusten al procedimiento de Dublín.

II. Solicitud posterior**(a) Información de referencia**

Si se ha adoptado una resolución definitiva sobre la solicitud anterior (ya sea una resolución negativa o una resolución que conceda la protección subsidiaria), la nueva solicitud se registrará como una solicitud posterior y se llevará a cabo un examen inicial para evaluar los nuevos elementos.

La nueva solicitud será admisible si los nuevos elementos aumentan significativamente la probabilidad de reunir los requisitos para ser beneficiario de protección internacional. En tal caso, la solicitud posterior será admisible y continuará el examen de la solicitud.

Esta será inadmisibles si la persona solicitante no aporta elementos nuevos o si no surgen nuevas conclusiones. De ser así, la autoridad decisoria no examinará el fondo de la solicitud de la persona solicitante ⁽¹¹³⁾.

El derecho de permanencia en el país de acogida durante el examen puede restringirse si la persona solicitante ya se ha beneficiado de un examen exhaustivo de dos o más solicitudes de protección internacional que fueron rechazadas ⁽¹¹⁴⁾.

⁽¹¹³⁾ Artículo 40, apartados 2, 3 y 5, de la DPA (refundición), «Solicitudes posteriores»:

2. [...] [U]na solicitud de protección internacional posterior será objeto en primer lugar de un examen inicial que determine si han surgido o el solicitante ha aportado nuevas circunstancias o datos relativos al examen de su derecho a ser beneficiario de protección internacional [...]. 3. Si el examen inicial [...] llegara a la conclusión de que han surgido o el solicitante ha aportado nuevas circunstancias o datos [...], la solicitud seguirá siendo examinada de conformidad con el capítulo II. [...] 5. Cuando no se siga examinando una solicitud posterior con arreglo al presente artículo, será considerada inadmisibles de conformidad con el artículo 33, apartado 2, letra d).

⁽¹¹⁴⁾ Artículo 41, apartado 1, de la DPA (refundición), «Excepciones al derecho a permanecer en caso de solicitudes posteriores»:

1. Los Estados miembros podrán establecer una excepción al derecho a permanecer en el territorio cuando el interesado: a) haya presentado una primera solicitud posterior que ya no se siga examinando en virtud del artículo 40, apartado 5, únicamente para demorar o frustrar la ejecución de una decisión cuya consecuencia sería su expulsión de ese Estado miembro, o b) haga otra solicitud posterior en el mismo Estado miembro tras una resolución definitiva por la que se considere inadmisibles una primera solicitud posterior de conformidad con el artículo 40, apartado 5, o tras una resolución definitiva por la que se desestime esa solicitud por infundada. Los Estados miembros podrán hacer una excepción de esa índole solo cuando la autoridad decisoria considere que una decisión de retorno no lleva a una devolución directa o indirecta en violación de las obligaciones, internacionales y de la Unión, de dicho Estado miembro.



El derecho a permanecer en el país de acogida durante un recurso de inadmisibilidad puede limitarse. En función del Derecho nacional, la persona solicitante podrá tener derecho a permanecer en el territorio durante el procedimiento de recurso o al menos hasta que un órgano jurisdiccional adopte una resolución respecto a su derecho de permanencia ⁽¹¹⁵⁾.

Si la solicitud posterior se presenta únicamente para frustrar la expulsión y se considera inadmisibile, los Estados miembros pueden establecer una exención del derecho a permanecer en el territorio tan pronto como dicha solicitud posterior se considere inadmisibile, a la espera de la resolución de la autoridad de apelación ⁽¹¹⁶⁾.

Las autoridades solo pueden seguir adelante con la resolución de retorno si este no da lugar a una devolución directa o indirecta.

Consulte la legislación nacional en relación con los plazos aplicados en caso de una solicitud posterior.



Publicación de la EUAA relacionada

Para más información, consulte la [*Guía práctica sobre solicitudes posteriores*](#) de la EASO, diciembre de 2021.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- La solicitud anterior ha concluido y su nueva solicitud va a ser evaluada como una solicitud posterior. La solicitud posterior no supone una nueva oportunidad para recurrir la resolución anterior, sino que brinda una oportunidad para presentar nuevos elementos, ya sean nuevos hechos ocurridos después de que se rechazara la solicitud anterior o nuevas pruebas o documentos relacionados con los motivos por los que la persona solicitante no puede regresar a su país, que no pudieron presentarse anteriormente.
- Las fases del procedimiento. En primer lugar, es necesario registrar la solicitud de nuevo. En segundo lugar, la autoridad evaluará los nuevos elementos. Esta evaluación se denomina examen inicial. La autoridad puede llegar a la conclusión de que la solicitud posterior es admisible o inadmisibile. Informe a la persona solicitante sobre el plazo del examen inicial.

⁽¹¹⁵⁾ Artículo 46, apartado 8, de la DPA (refundición), «Derecho a un recurso efectivo».

⁽¹¹⁶⁾ Artículo 41, apartado 1, letra a), y artículo 41, apartado 2, letra c), de la DPA (refundición), «Excepciones al derecho a permanecer en caso de solicitudes posteriores».



- Si está en consonancia con la práctica nacional, el examen puede llevarse a cabo únicamente sobre la base de la información presentada por escrito, sin mantener una entrevista personal ⁽¹¹⁷⁾.
- El plazo para la resolución sobre la solicitud posterior según la legislación nacional ⁽¹¹⁸⁾.
- Los derechos y las obligaciones de una persona solicitante de protección internacional y las consecuencias en caso de incumplir dichas obligaciones.
- La obligación de fundamentar la solicitud. Subraye que es importante que la persona solicitante informe a los funcionarios lo antes posible de cualquier nueva información sobre las razones por las que necesita protección y no puede regresar a su país, así como todos los documentos o pruebas que respalden su necesidad de protección.
- Cómo pueden presentarse los nuevos elementos y explicaciones con arreglo a la práctica nacional.
- También se puede pedir a la persona solicitante que explique por qué los nuevos elementos no se presentaron antes y de qué modo los nuevos elementos se refieren, en su caso, a una o varias solicitudes anteriores.
- Si procede en su contexto nacional, el derecho de permanencia en el país de acogida puede verse restringido y las condiciones de acogida pueden reducirse o retirarse.

Explique estos mensajes a la persona solicitante si la solicitud es inadmisibile:

- El examen finalizará y la solicitud dejará de examinarse.
- Se notificará a la persona solicitante la resolución, en la que se explicarán los motivos por los que no se seguirá examinando la solicitud.
- La posibilidad de recurrir y los plazos establecidos a tal efecto.
- Si procede, que el derecho a permanecer en el país de acogida se limitará o que el derecho a permanecer en el país de acogida ha cesado y se iniciará el procedimiento de retorno si se cumple el principio de no devolución.

Explique estos mensajes a la persona solicitante si la solicitud es admisible:

- Se examinará el fondo de la solicitud (como en el procedimiento ordinario).
- El plazo para el examen según la legislación nacional.
- Si procede, proporcione mensajes de suministro de información relacionados con la entrevista personal (para más información, consulte la sección [3.2.5. Entrevista personal](#)).

⁽¹¹⁷⁾ Artículo 42, apartado 2, letra b), de la DPA (refundición), «Normas de procedimiento»:

Los Estados miembros podrán fijar en su Derecho nacional normas sobre el examen inicial de conformidad con el artículo 40. Dichas normas podrán, entre otras cosas: [...] b) permitir que el examen inicial se realice atendiendo únicamente a la documentación escrita, sin una entrevista personal, con la excepción de los casos mencionados en el artículo 40, apartado 6.

⁽¹¹⁸⁾ Artículo 31, apartado 8, letra f), y apartado 9, de la DPA (refundición), «Procedimiento de examen».



- Mensajes de suministro de información durante la fase de notificación (para más información, véase la sección [3.2.6 Notificación](#)).

III. Procedimiento de admisibilidad

(a) Información de referencia

Todos los países de la UE+ pueden establecer procedimientos de admisibilidad en el marco de su legislación nacional en materia de asilo con el fin de decidir si una solicitud es inadmisibile y no se evaluará sobre el fondo.

Los motivos para dirigir una solicitud al procedimiento de admisibilidad se refieren a las siguientes circunstancias:

- Otro Estado miembro ha concedido protección internacional a la persona solicitante ⁽¹¹⁹⁾.
- La persona solicitante ha sido reconocida como refugiada por otro país no perteneciente a la UE o puede disfrutar de protección suficiente en ese país, incluido el principio de no devolución ⁽¹²⁰⁾.
- La persona solicitante tiene una conexión con un tercer país que es considerado como tercer país seguro ⁽¹²¹⁾ por el país de acogida, donde la persona solicitante puede pedir protección internacional ⁽¹²²⁾.
- La solicitud es una solicitud posterior ⁽¹²³⁾.
- Una persona solicitante dependiente desea presentar una solicitud independiente, pero las autoridades consideran que no hay hechos que justifiquen dicha petición después de que el solicitante haya dado su consentimiento a la presentación de una solicitud en su nombre ⁽¹²⁴⁾.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- La solicitud se va a evaluar en un procedimiento de admisibilidad; explique a la persona solicitante por qué motivo(s) concreto(s). La autoridad evaluará únicamente el motivo o motivos por los que se ha derivado la solicitud al procedimiento de admisibilidad, pero no los motivos por los que la persona solicitante abandonó su país y no puede regresar a él, que solo se evaluarán si la solicitud se considera admisible.

⁽¹¹⁹⁾ Artículo 33, apartado 2, letra a), de la DPA (refundición), «Solicitudes inadmisibles».

⁽¹²⁰⁾ Artículo 33, apartado 2, letra b), de la DPA (refundición), «Solicitudes inadmisibles».

⁽¹²¹⁾ Artículo 38 de la DPA (refundición), «Concepto de tercer país seguro».

⁽¹²²⁾ Artículo 33, apartado 2, letra c), de la DPA (refundición), «Solicitudes inadmisibles».

⁽¹²³⁾ Artículo 33, apartado 2, letra d), de la DPA (refundición), «Solicitudes inadmisibles».

⁽¹²⁴⁾ Artículo 33, apartado 2, letra e), de la DPA (refundición), «Solicitudes inadmisibles».



- Las personas solicitantes tienen derecho a exponer su punto de vista sobre el(los) motivo(s) por los que han sido derivados al procedimiento de admisibilidad a través de una entrevista personal ⁽¹²⁵⁾.
- Cuando una solicitud se considere inadmisibile, no se seguirá examinando la admisibilidad de la persona solicitante para recibir protección internacional y, por lo tanto, el procedimiento administrativo finalizará.
- La persona solicitante tiene derecho a recurrir una resolución de admisibilidad.

Explique estos mensajes a la persona solicitante si la solicitud es inadmisibile:

- El examen finalizará y la solicitud dejará de examinarse.
- Se notificará a la persona solicitante la resolución, en la que se explicarán los motivos por los que no se seguirá examinando la solicitud.
- La posibilidad de recurrir y los plazos establecidos a tal efecto.
- Si procede, que el derecho a permanecer en el país de acogida se limitará o que el derecho a permanecer en el país de acogida ha cesado, y se iniciará el procedimiento de retorno si se cumple el principio de no devolución.

Explique estos mensajes a la persona solicitante si la solicitud es admisible:

- Se examinará el fondo de la solicitud (como en el procedimiento ordinario).
- Si procede, proporcione mensajes de suministro de información relacionados con la entrevista personal (para más información, consulte la sección [3.2.5. Entrevista personal](#)).
- Mensajes de suministro de información durante la fase de notificación (para más información, véase la sección [3.2.6 Notificación](#)).

IV. Procedimiento acelerado

(a) Información de referencia

Sobre la base de la DPA (refundición) ⁽¹²⁶⁾ y de la legislación nacional, su país puede llevar a cabo un examen en el marco del procedimiento acelerado por los motivos que se exponen a continuación:

- La persona solicitante presenta hechos que no son relevantes para examinar si reúne los requisitos para obtener protección internacional.
- La persona solicitante procede de un país de origen seguro.
- La persona solicitante ha engañado a las autoridades mediante la presentación de información o documentación falsa o la no revelación de información pertinente sobre

⁽¹²⁵⁾ Artículo 34, apartado 1, de la DPA (refundición), «Normas especiales sobre una entrevista de admisibilidad».

⁽¹²⁶⁾ Artículo 31, apartado 8, de la DPA (refundición), «Procedimiento de examen».



su identidad o su nacionalidad, que podría haber tenido un efecto negativo en la resolución.

- Es probable que la persona solicitante haya destruido o se haya deshecho de mala fe de un documento de identidad o viaje que hubiera contribuido a establecer su identidad o nacionalidad.
- La persona solicitante ha realizado declaraciones claramente incoherentes y contradictorias, falsas y manifiestamente inverosímiles, que contradicen la información del país de origen suficientemente verificada, por lo que su solicitud resulta claramente poco convincente.
- La persona solicitante ha presentado una solicitud posterior que no es inadmisibile y, por lo tanto, no será examinada en cuanto al fondo.
- La persona solicitante solo presenta una solicitud con el fin de retrasar o frustrar una orden de expulsión.
- La persona solicitante entró ilegalmente en el territorio del Estado miembro o prolongó su estancia ilegalmente y, sin motivo justificado, no se presentó ante las autoridades o no presentó una solicitud de protección internacional lo antes posible, dadas las circunstancias de su entrada.
- La persona solicitante se niega a cumplir con la obligación de tomar sus huellas dactilares.
- La persona solicitante puede ser considerada por motivos graves un peligro para la seguridad nacional o el orden público del Estado miembro, o ha sido expulsada a la fuerza por motivos graves de seguridad o de orden público con arreglo al Derecho nacional.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el registro o la presentación y la entrevista personal:

- La solicitud se va a evaluar en el marco de un procedimiento acelerado; explique a la persona solicitante por qué motivo(s) concreto(s). Esto significa que el plazo para decidir sobre la solicitud es más corto. Si es posible, informe a la persona solicitante sobre el plazo exacto en consonancia con su práctica nacional.
- A excepción de los plazos más cortos, su solicitud se evaluará con arreglo a las mismas normas, derechos y obligaciones que el procedimiento ordinario.

Explique este mensaje a la persona solicitante durante la notificación:

- Se reduce el plazo para presentar un recurso contra una resolución negativa. Informe a la persona solicitante sobre el plazo exacto para interponer recurso de acuerdo con su práctica nacional.



Explique estos mensajes a la persona solicitante si procede de un país de origen seguro:

- Qué constituye un país de origen seguro.
- En qué se puede diferenciar el procedimiento acelerado del procedimiento de asilo ordinario:
 - La solicitud se examinará en plazos más breves. Si es posible, informe a la persona solicitante sobre el plazo exacto en consonancia con su práctica nacional.
 - La obligación de fundamentar la solicitud: dado que, en general, el país se considera seguro, corresponde a la persona solicitante explicar y demostrar razones válidas por las que su país de origen no es seguro para ella.
 - El derecho a permanecer en el país puede restringirse durante el procedimiento de recurso tras la denegación de la solicitud. Tal resolución se notificará a la persona solicitante en una resolución separada.

V. Procedimiento fronterizo**(a) Información de referencia**

Es posible que su país haya adoptado un procedimiento especial para las solicitudes presentadas en la frontera o en una zona de tránsito, según el cual el examen tiene lugar en la frontera o en las zonas de tránsito antes de que se conceda el acceso al territorio. Hay que examinar los motivos por los que se puede evaluar una solicitud de asilo en la frontera o en las zonas de tránsito:

- La admisibilidad de una solicitud;
- El fondo de una solicitud que podría evaluarse en el marco del procedimiento acelerado.

En ambas circunstancias, la resolución debe adoptarse en un plazo razonable. Cuando no se pueda tomar una decisión en cuatro semanas, se autorizará a la persona solicitante a entrar en el territorio del Estado miembro en el que se llevará a cabo la evaluación de su solicitud con arreglo al procedimiento ordinario ⁽¹²⁷⁾.

(b) Mensaje de suministro de información**Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el registro o la presentación, la entrevista personal y la notificación:**

- La persona solicitante no puede entrar en el territorio del país porque este ha adoptado un procedimiento especial, denominado procedimiento fronterizo, que se lleva a cabo en la frontera o en la zona de tránsito. Explique el motivo por el que se ha adoptado el procedimiento fronterizo y si la solicitud se evaluará en el procedimiento de admisibilidad.

⁽¹²⁷⁾ Artículo 43, apartado 2, de la DPA (refundición), «Procedimientos fronterizos».



- Si la solicitud se considera admisible, su contenido se examinará en un plazo reducido. Si es posible, informe a la persona solicitante sobre el plazo exacto en consonancia con su práctica nacional.
- Si se rechaza la solicitud, la persona solicitante dispondrá de un plazo reducido para presentar un recurso, de acuerdo con las modalidades previstas en su legislación nacional. Informe a la persona solicitante sobre el plazo exacto para interponer recurso de acuerdo con su práctica nacional.
- En cualquier caso, si no se ha adoptado una resolución o una resolución definitiva en el plazo de cuatro semanas, la persona solicitante tendrá acceso al territorio.

3.3. Derechos de las personas solicitantes de protección internacional

Los derechos de la persona solicitante se aplican desde el momento de la formulación de la solicitud ⁽¹²⁸⁾. Por lo tanto, es importante proporcionar información sobre estos derechos lo antes posible ⁽¹²⁹⁾.

3.3.1. Derecho de permanencia

(a) Información de referencia

Las personas solicitantes de protección internacional tienen derecho a permanecer en el país durante el examen de su solicitud. El derecho de permanencia es un principio clave del procedimiento de asilo. Se aplica como norma general durante el examen de una solicitud ⁽¹³⁰⁾.

Existen excepciones limitadas a este derecho (en circunstancias muy estrictas) que son diferentes durante la primera instancia y la apelación.

En primera instancia, las excepciones solo pueden aplicarse en el contexto de una solicitud posterior ⁽¹³¹⁾ o de una extradición ⁽¹³²⁾, dependiendo de la práctica nacional.

Dependiendo de la legislación nacional, pueden ser de aplicación **excepciones al derecho de permanencia en el contexto de una solicitud posterior** cuando se ha presentado una solicitud posterior adicional (cuando una persona solicitante ha presentado tres o más solicitudes y,

⁽¹²⁸⁾ TJUE, sentencia de 25 de junio de 2020, [VL/Ministerio Fiscal](#), C-36/20 PPU, ECLI:EU:C:2020:495, apartados 90-92.

⁽¹²⁹⁾ EASO, *Guía práctica sobre el registro: Presentación de solicitudes de protección internacional*, diciembre de 2021, p. 19.

⁽¹³⁰⁾ Artículo 9, apartado 1, DPA (refundición), «Derecho de permanencia en el Estado miembro durante el examen de la solicitud».

⁽¹³¹⁾ Artículo 41, apartado 1, de la DPA (refundición), «Excepciones al derecho a permanecer en caso de solicitudes posteriores».

⁽¹³²⁾ Artículo 9, apartado 2, de la DPA (refundición), «Derecho de permanencia en el Estado miembro durante el examen de la solicitud».



excepcionalmente, cuando una persona solicitante ha presentado una segunda solicitud, después de que la anterior fuera declarada inadmisible o rechazada por infundada).

La excepción en el contexto de una extradición puede ser aplicable cuando el Estado miembro va a entregar o extraditar a la persona solicitante a raíz de una orden de detención europea o por otros motivos a otro Estado miembro, a un tercer país o a un tribunal internacional. La extradición no puede tener lugar a menos que las autoridades estén convencidas de que la persona no estará expuesta al riesgo de **devolución** directa o indirecta ⁽¹³³⁾.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique este mensaje a la persona solicitante durante el primer contacto (formulación) y el registro o la presentación:

- La persona solicitante tiene derecho a permanecer en el país mientras se examina su solicitud. Alternativamente, y si procede, facilite información sobre la excepción.

Explique este mensaje adicional a la persona solicitante durante el registro o la presentación y la notificación:

- El derecho de permanencia cesa cuando se adopta una resolución definitiva denegatoria de la solicitud. Por «resolución definitiva» se entiende una resolución contra la que ya no cabe recurso efectivo.



Consejo práctico: proporcionar detalles sobre las excepciones solo si son pertinentes para la persona solicitante

No es necesario informar a todas las personas solicitantes sobre el contenido de las excepciones. La información en la que se detallen las excepciones deberá facilitarse únicamente a las personas solicitantes a las que puedan aplicarse dichas excepciones, es decir, únicamente a aquellas que presenten una solicitud posterior o a las personas solicitantes afectadas por una extradición.

3.3.2. Acceso a servicios de interpretación

(a) Información de referencia

Si no se puede garantizar una comunicación adecuada sin interpretación, la persona solicitante tiene derecho a recibir los servicios de un intérprete de forma gratuita para exponer su caso a la autoridad siempre que lo necesite y, como mínimo, durante la entrevista personal ⁽¹³⁴⁾. En caso necesario, la persona solicitante contará durante la entrevista personal

⁽¹³³⁾ Artículo 9, apartado 3, de la DPA (refundición), «Derecho de permanencia en el Estado miembro durante el examen de la solicitud».

⁽¹³⁴⁾ Artículo 12, apartado 1, letra b), de la DPA (refundición), «Garantías para los solicitantes».



con la asistencia de un intérprete del idioma de su preferencia o, al menos, de un idioma que comprenda y en el que pueda comunicarse con claridad ⁽¹³⁵⁾.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el primer contacto (formulación) y el registro o la presentación:

- En caso necesario, la persona solicitante contará con la asistencia de un intérprete.
- El servicio de interpretación es gratuito.
- La persona solicitante debe mencionar siempre si tiene alguna dificultad para comprender al intérprete o si este no actúa con neutralidad.

Explique estos mensajes adicionales a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- La función del intérprete se limita estrictamente a traducir lo que se dice, sin añadir ni omitir información.
- El intérprete está sujeto a los principios de confidencialidad e imparcialidad. No pueden hablar de lo que se dijo durante la entrevista fuera del contexto de la interpretación. El intérprete no tiene ninguna influencia en el resultado de la resolución.
- Es posible solicitar un intérprete masculino o femenino si ello ayuda a la persona solicitante a presentar su solicitud. La petición se atenderá en la medida de lo posible ⁽¹³⁶⁾.



Consejo práctico: aclarar que el derecho a la interpretación solo se aplica al procedimiento de asilo

Si la persona solicitante pide contar con los servicios de un intérprete para fines personales, explíquele que el intérprete solo está disponible para asuntos relacionados con su solicitud de protección internacional durante su tramitación ante las autoridades. Esto significa que el apoyo de un intérprete no incluye, por ejemplo, la ayuda en una cita médica. Para estas consultas, brinde asesoramiento sobre dónde puede obtener apoyo la persona solicitante, de acuerdo con la práctica de su país.

3.3.3. Información jurídica y procedimental gratuita

(a) Información de referencia

Previo solicitud, se facilitará gratuitamente a las personas solicitantes información jurídica y procedimental, en particular, como mínimo, información sobre el procedimiento a la luz de las circunstancias particulares de la persona solicitante. Esto también se aplica en el caso

⁽¹³⁵⁾ Artículo 15, apartado 3, letra c), de la DPA (refundición), «Requisitos de una entrevista personal».

⁽¹³⁶⁾ Artículo 15, apartado 3, letra c), de la DPA (refundición), «Requisitos de una entrevista personal».



de que la resolución sea negativa, cuando se explican las razones de la resolución y cómo impugnarla ⁽¹³⁷⁾.

El suministro de información jurídica y procedimental puede correr a cargo de organizaciones no gubernamentales o de profesionales que trabajen para autoridades gubernamentales o para servicios públicos especializados ⁽¹³⁸⁾. Consulte la legislación de su país para saber quién es responsable de proporcionar información jurídica y procedimental de forma gratuita en su país.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante la fase de primer contacto (formulación), registro o presentación, entrevista personal y notificación:

- Destaque el derecho de la persona solicitante a ser informada. En general, la persona solicitante tiene derecho a formular preguntas y puede solicitar información sobre el procedimiento, la información jurídica o su solicitud. La recepción de dicha información es gratuita.
- Cómo y dónde solicitar información de forma gratuita.

3.3.4. Asistencia y representación jurídica

(a) Información de referencia

La persona solicitante tiene derecho a asistencia jurídica y representación en todas las fases del procedimiento de asilo ⁽¹³⁹⁾. La asistencia jurídica y la representación legal deben proporcionarse de forma gratuita, al menos en la fase de recurso. Para las demás fases (registro y primera instancia), puede o no ser gratuita, dependiendo de la legislación y las políticas nacionales ⁽¹⁴⁰⁾.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el registro o la presentación y la notificación:

- El derecho a acceder a asistencia jurídica y representación legal en cualquier momento del procedimiento.

⁽¹³⁷⁾ Artículo 19, apartado 1, de la DPA (refundición), «Puesta a disposición gratuita de información jurídica y procedimental en los procedimientos en primera instancia».

⁽¹³⁸⁾ Artículo 21, apartado 1, de la DPA (refundición), «Condiciones para la puesta a disposición gratuita de información jurídica y procedimental y la prestación de asistencia y representación legal gratuitas».

⁽¹³⁹⁾ Artículo 22 de la DPA (refundición), «Derecho a asistencia jurídica y representación legal en todas las fases del procedimiento».

⁽¹⁴⁰⁾ Artículo 20 de la DPA (refundición), «Asistencia jurídica y representación legal gratuitas en los procedimientos de recurso».



- Las formas disponibles de asistencia jurídica y representación legal en su país, por ejemplo, abogados privados, abogados especializados que cooperan con el servicio de asilo y asistencia jurídica gratuita prestada por organizaciones de la sociedad civil.
- Cómo puede la persona solicitante acceder a la asistencia jurídica y a la representación legal.
- Cuándo debe asumir el coste de la asistencia jurídica y cuándo se presta de forma gratuita, en función de las disposiciones nacionales.



Consejo práctico: explicar el concepto de representación legal

Explique todo el concepto de representación legal, ya que este podría ser un concepto nuevo para algunas personas solicitantes. Incluya una explicación sobre el papel del representante legal en su país, qué tipo de servicios o apoyo puede proporcionar el representante legal, por ejemplo, asesoramiento jurídico sobre el caso de la persona solicitante y los procedimientos, preparación de la persona solicitante para una entrevista y asistencia en la preparación de los recursos y otros documentos oficiales.

3.3.5. Derecho a condiciones materiales de acogida

Dependiendo de la situación de la persona solicitante, recibirá alojamiento, comida o dinero para comprar alimentos, atención médica básica y necesaria, asistencia social y educación para sus hijos e hijas. La Directiva sobre las condiciones de acogida establece los derechos a las condiciones materiales de acogida.

Se ofrece más información sobre el derecho a las condiciones materiales de acogida en el portal Let's Speak Asylum [«Hablemos de asilo», disponible en inglés], que alberga todos los productos desarrollados en el marco del proyecto Let's Speak Asylum ⁽¹⁴¹⁾.

3.3.6. Retirar una solicitud de protección internacional

(a) Información de referencia

Una retirada puede ser implícita o explícita. La retirada explícita se produce cuando la persona solicitante informa explícitamente a la administración de que desea retirar su solicitud ⁽¹⁴²⁾. En general, la solicitud de la persona solicitante debe registrarse por escrito. La retirada es implícita cuando la persona solicitante desiste del procedimiento de asilo sin informar a las autoridades. Para obtener más información sobre la retirada implícita, véase la sección [3.7.1 La solicitud puede considerarse implícitamente retirada o desistida](#).

⁽¹⁴¹⁾ El portal Let's Speak Asylum [«Hablemos de asilo», disponible en inglés] de la EUAA está disponible aquí: <https://lsa.euaa.europa.eu/>.

⁽¹⁴²⁾ Artículo 27 de la DPA (refundición), «Procedimiento en caso de retirada de la solicitud».



(b) Mensaje de suministro de información

Explique este mensaje a la persona solicitante durante el primer contacto (formulación) y el registro o la presentación:

- Una persona solicitante puede poner fin a su solicitud de protección internacional en cualquier momento, por ejemplo, si decide regresar a su país de origen. Esto se denomina retirada explícita.

Explique estos mensajes adicionales a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- Una vez retirada explícitamente la solicitud, el procedimiento de examen finaliza. Por consiguiente, el acceso a los derechos que se conceden a las personas solicitantes, incluido el derecho de permanencia en el Estado miembro, terminará (a menos que existan otros motivos para permanecer en el país).
- Para retirar la solicitud, la persona solicitante debe manifestar su intención de retirar la solicitud. Explique cómo se puede hacer.

La posibilidad de recibir asistencia para el retorno voluntario (para obtener más información, véase el tema [3.8.3 Retorno voluntario](#)).

3.4. Derechos relativos a los menores (no acompañados)

3.4.1. Designación de un representante/tutor

(a) Información de referencia

Los menores no acompañados deben contar con un tutor legal lo antes posible y el menor debe ser informado inmediatamente de la designación. Para más información sobre el nombramiento de un tutor legal, el procedimiento y los plazos, consulte su legislación nacional. Las disposiciones específicas relativas a la acogida se aplican a los menores no acompañados ⁽¹⁴³⁾.

Un tutor actúa en nombre del menor en consonancia con su interés superior y le asiste a lo largo de todo el procedimiento de asilo, garantizando que el menor pueda disfrutar de sus derechos y cumplir con las obligaciones ⁽¹⁴⁴⁾. Un tutor garantiza los intereses del menor, en particular que sus necesidades jurídicas, médicas y de otro tipo se abordan adecuadamente

⁽¹⁴³⁾ Artículo 24 de la DCA (refundición), «Menores no acompañados»; artículo 25, apartado 1, letra a), de la DPA (refundición), «Garantías para los menores no acompañados».

⁽¹⁴⁴⁾ Véase la sección [3.6 Obligaciones de la persona solicitante de protección internacional](#).



a lo largo de todo el procedimiento de asilo ⁽¹⁴⁵⁾. El tutor debe tener la experiencia necesaria para desempeñar sus funciones y solo se cambiará cuando sea necesario. Para obtener información relacionada con el nombramiento o la posibilidad de cambiar de tutor, consulte su práctica nacional.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- Se designará un tutor legal para asistir al menor no acompañado y actuar en su nombre durante todo el procedimiento de asilo.
- El papel de un tutor legal es permanecer en contacto con las autoridades y acompañar al menor no acompañado durante las citas, incluida la entrevista personal, para informar al menor sobre el procedimiento, garantizar que se atiendan las necesidades del menor y garantizar que se tengan en cuenta las opiniones del menor no acompañado.
- El menor no acompañado puede dirigirse al tutor para cualquier preocupación o pregunta que pueda tener en cualquier momento del procedimiento de asilo.
- Teniendo en cuenta la edad del menor, proporcione explicaciones adicionales sobre el procedimiento para el nombramiento de un tutor legal.
- El menor no acompañado debe informar a las autoridades si existen dudas o quejas en relación con la cooperación con el tutor legal. Debe facilitarse información sobre cómo contactar con las autoridades y presentar una denuncia formal, así como sobre la posibilidad de cambiar de tutor legal.



Publicación relacionada

Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, *[La tutela de menores privados de cuidados parentales: Un manual para reforzar los sistemas de tutela para satisfacer las necesidades específicas de los menores que son víctimas de la trata de seres humanos](#)*, 2015.

⁽¹⁴⁵⁾ Artículo 25, apartado 1, letra a), de la DPA (refundición), «Garantías para los menores no acompañados»; artículo 31, apartados 1 y 2, de la DR (refundición), «Menores no acompañados».





Consejo práctico: dejar muy claro el papel del tutor legal

Asegúrese de que el menor comprenda que el papel del tutor legal es apoyarle a él o ella, y a su bienestar. No debe dudar en comunicar al tutor sus opiniones, necesidades, preocupaciones, deseos, etc. Al mismo tiempo, explique lo que no entra dentro de las competencias del tutor. Por ejemplo, el tutor legal no vive con el menor ni le proporciona dinero. Puede informar al menor sobre su alojamiento y las prestaciones que recibirá.

3.4.2. Localización de familiares

(a) Información de referencia

La DR (refundición) destaca el principio de unidad familiar. Si la persona solicitante no sabe dónde están sus padres o tutores, o no puede ponerse en contacto con ellos, la administración iniciará un procedimiento para averiguar dónde está la familia y ponerse en contacto con ella. La localización de los miembros de la familia debe iniciarse lo antes posible tras la presentación de la solicitud ⁽¹⁴⁶⁾. Entre los miembros de la familia se incluyen al menos la madre y el padre. Consulte su legislación nacional sobre quién se considera miembro de la familia a efectos del proceso de localización de la familia aplicable en su país.

La recogida de información sobre los familiares de un menor debe llevarse a cabo de conformidad con el principio de confidencialidad.

Se debe poner en marcha la localización de la familia si redunda en el interés superior del menor ⁽¹⁴⁷⁾.



Herramienta de la EUAA relacionada

Para más información, véase la [*Guía práctica de la EASO sobre localización de familiares*](#), marzo de 2016.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante la fase de primer contacto (formulación), registro o presentación, entrevista personal y notificación:

- Es importante que la persona solicitante facilite cualquier información sobre el paradero de sus padres o tutores, sus datos de contacto y cualquier otra información pertinente.

⁽¹⁴⁶⁾ El artículo 24, apartado 3, de la DCA («Menores no acompañados») también es pertinente, ya que la obligación de iniciar la localización familiar lo antes posible una vez presentada la solicitud procede de él.

⁽¹⁴⁷⁾ Artículo 31, apartado 5, de la DR (refundición), «Menores no acompañados».



- Encontrar a sus padres o tutores no es una obligación, y el menor debe informar a las autoridades sobre cualquier motivo para no ponerse en contacto con sus padres o tutores. Es importante que la persona solicitante comparta cualquier preocupación y las razones por las que no desea que se contacte con los padres o tutores.
- Tranquile a la persona solicitante sobre la confidencialidad. La información que proporcione sobre los miembros de la familia no se compartirá con personas que no tengan derecho a conocer dicha información, por ejemplo, en el país de origen. No se pondrá en peligro a los miembros de la familia.

3.5. Derechos relativos a las personas solicitantes con necesidades especiales

3.5.1. Apoyo adecuado para disfrutar de sus derechos y cumplir sus obligaciones durante el procedimiento de asilo

(a) Información de referencia

Algunos solicitantes pueden necesitar garantías procedimentales especiales por razones, entre otras, de su edad, género, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, enfermedad grave, enfermedad mental o consecuencias de torturas, violación u otras formas graves de violencia psicológica, física o sexual ⁽¹⁴⁸⁾.

Las autoridades están obligadas a evaluar si la persona solicitante necesita garantías procedimentales especiales. Cuando este sea el caso, las personas solicitantes deben contar con el apoyo y el tiempo adecuados, así como con las condiciones apropiadas para garantizar un acceso efectivo a los procedimientos de asilo y asegurarse de que pueden beneficiarse de los derechos y cumplir con las obligaciones ⁽¹⁴⁹⁾.

Los procedimientos relacionados con la identificación de las necesidades especiales y la naturaleza del apoyo dependerán de las necesidades procedimentales individuales de la persona solicitante y de la práctica nacional. Esto puede incluir, por ejemplo, servicios específicos para grupos concretos, como:

- Asistencia médica y psicológica para solicitantes con discapacidad o con problemas de salud.
- Apoyo a las víctimas de la TSH, como el mecanismo nacional de remisión para las víctimas de la TSH.
- Servicios sociales especializados para menores, como guarderías.

⁽¹⁴⁸⁾ Considerando 29 de la DPA (refundición).

⁽¹⁴⁹⁾ Artículo 24, apartados 1 y 3, de la DPA (refundición), «Solicitantes que necesitan garantías procedimentales especiales».



- Nombramiento de un representante o tutor, prestación de asistencia adicional en los procedimientos y trámites pertinentes o información sobre la posibilidad de nombrar a un representante para las personas solicitantes con discapacidad intelectual o trastornos mentales graves.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique este mensaje a la persona solicitante durante el primer contacto (formulación) y el registro o la presentación:

- Las personas solicitantes deben informar a las autoridades si se encuentran mal, si necesitan apoyo psicológico o médico, si están embarazadas, si han sufrido experiencias traumáticas graves, como tortura, violación y formas graves de violencia psicológica, física o sexual, para recibir el apoyo adecuado. Esto también debe incluir informar a las autoridades sobre cualquier problema de protección en el país de acogida.

Explique estos mensajes adicionales a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- Si la persona solicitante tiene necesidades especiales, explíquele cómo se abordarán estas necesidades, el apoyo disponible y las garantías procedimentales pertinentes de conformidad con la práctica nacional. Esto puede incluir la concesión de tiempo adicional, el nombramiento de personal especializado en el caso y la posibilidad de solicitar un instructor de solicitudes de protección internacional y un intérprete de sexo masculino o femenino.



Consejo práctico: consideración de la necesidad de adoptar disposiciones especiales para la entrevista personal

Los perfiles específicos (por ejemplo, solicitantes con discapacidad o familias monoparentales con hijos) pueden necesitar información adicional sobre las disposiciones específicas de la entrevista personal.

3.6. Obligaciones de la persona solicitante de protección internacional

Las obligaciones de la persona solicitante se aplican desde el inicio del procedimiento de asilo. Por lo tanto, es importante facilitar información sobre estas obligaciones lo antes posible.

Informe a la persona solicitante de que, si no puede cumplir una o más obligaciones, debe dirigirse a las autoridades y explicar los motivos.



3.6.1. Cooperar con las autoridades

(a) Información de referencia

La persona solicitante tiene la obligación de cooperar con las autoridades en la determinación de su identidad y otros elementos, como sus declaraciones y cualquier documentación de que disponga en relación con los aspectos siguientes:

edad, pasado, incluido el de parientes relacionados, identidad, nacionalidad(es), país(es) y lugar(es) de anterior residencia, solicitudes de asilo previas, itinerarios de viaje, documentos de viaje y motivos por los que solicita protección internacional ⁽¹⁵⁰⁾.

Además, en función de la legislación y las políticas de su país, la persona solicitante puede tener la obligación de presentarse o comparecer personalmente ante las autoridades competentes ⁽¹⁵¹⁾ lo antes posible o cuando se le cite.

También puede ser aplicable en su contexto nacional que las declaraciones orales durante la entrevista personal se graben ⁽¹⁵²⁾.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el primer contacto (formulación), el registro o la presentación y la entrevista personal:

- La persona solicitante debe cooperar con las autoridades para que estas puedan tramitar su caso.
- La persona solicitante debe comparecer en persona ante la autoridad si tiene una cita. Explique qué hacer y qué medidas debe adoptar la persona solicitante si no puede asistir a la cita.

Explique estos mensajes adicionales a la persona solicitante durante el registro o la presentación y la entrevista personal:

- La persona solicitante debe facilitar a las autoridades toda la información y los documentos disponibles para establecer su identidad y nacionalidad.
- La persona solicitante debe facilitar a las autoridades toda la información pertinente para su solicitud, incluidas las pruebas documentales y de otro tipo de que disponga.
- La persona solicitante no debe facilitar información falsa a las autoridades.
- La persona solicitante debe responder a las solicitudes de información (si así lo exige su legislación nacional).

⁽¹⁵⁰⁾ Artículo 13, apartado 1, de la DPA (refundición), «Obligaciones de los solicitantes» y artículo 4, apartado 2, de la DR (refundición), «Valoración de hechos y circunstancias».

⁽¹⁵¹⁾ Artículo 13, apartado 2, letra a), de la DPA (refundición), «Obligaciones de los solicitantes».

⁽¹⁵²⁾ Artículo 13, apartado 2, letra f), de la DPA (refundición), «Obligaciones de los solicitantes».



- Cómo pueden las personas solicitantes, en la práctica, facilitar información y presentar pruebas documentales a las autoridades. Esto incluye a qué oficina debe facilitarse la información y por qué medios (por ejemplo, por correo postal, correo electrónico o mediante comparecencia personal).
- La persona solicitante debe permanecer a disposición de las autoridades durante todo el procedimiento de asilo.
- Si procede, la autoridad grabará las declaraciones orales de la persona solicitante. La grabación se almacenará y utilizará respetando plenamente el principio de confidencialidad.
- Durante la entrevista, la persona solicitante tiene la obligación de proporcionar información sobre el(los) motivo(s) por los que solicitó asilo y responder a las preguntas que se le formulen.
- Otras obligaciones que puedan ser aplicables en su contexto nacional.

Explique este mensaje a la persona solicitante durante la fase de notificación.

- Si la persona solicitante recibe una resolución positiva, otras posibles obligaciones de cooperación con las autoridades basadas en la práctica nacional (por ejemplo, la presentación de documentos de su país de origen si todavía no lo ha hecho).



Consejo práctico: suministro de información sobre la cooperación con las autoridades durante la entrevista

- Al proporcionar información sobre las obligaciones en presencia de un intérprete durante la entrevista, asegúrese de que la persona solicitante ha entendido la información, haciéndole preguntas para comprobarlo. Considere también la posibilidad de dar a la persona solicitante la oportunidad de hacer preguntas aclaratorias sobre sus obligaciones.

3.6.2. Someterse a un registro personal

(a) Información de referencia

Dependiendo de las leyes y políticas de su país, las autoridades competentes podrán registrar a la persona solicitante y los objetos que lleve consigo ⁽¹⁵³⁾.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el primer contacto (formulación) y el registro o la presentación:

- La persona solicitante puede ser sometida a un registro personal, incluido el registro de los objetos que lleve consigo.

⁽¹⁵³⁾ Artículo 13, apartado 2, letra d), de la DPA (refundición), «Obligaciones de los solicitantes».



- El registro de su persona debe ser realizado por una persona del mismo sexo, sin perjuicio de cualquier registro realizado por motivos de seguridad.
- La búsqueda se llevará a cabo respetando plenamente los principios de dignidad humana y de integridad física y psicológica. Se le devolverán sus pertenencias personales.

3.6.3. Toma de datos biométricos

(a) Información de referencia

La persona solicitante está obligada a tomarse las huellas dactilares a más tardar en las 72 horas siguientes a la presentación de su solicitud, si es mayor de catorce años ⁽¹⁵⁴⁾.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el primer contacto (formulación) y el registro o la presentación:

- Se tomarán las huellas dactilares de la persona solicitante. La persona solicitante tiene la obligación de permitir que se tomen sus huellas dactilares ⁽¹⁵⁵⁾.
- La autoridad tomará una fotografía de la persona solicitante. La persona solicitante tiene la obligación de permitir que se tome su fotografía ⁽¹⁵⁶⁾.

Explique estos mensajes adicionales a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- Se tomarán todas las huellas dactilares ⁽¹⁵⁷⁾.
- En el momento en que se tomen las huellas dactilares, explique dónde, cuándo, por qué y quién las tomará.
 - Para que la información sea menos abrumadora, al explicar el motivo por el que se toman las huellas dactilares, se puede indicar a la persona solicitante, por ejemplo, que se toman las huellas dactilares para ver si ya es conocida por las autoridades y para ayudar a determinar qué país de la UE es responsable de examinar su solicitud.

⁽¹⁵⁴⁾ Artículo 9, apartado 1, del Reglamento Eurodac, «Toma, transmisión y comparación de impresiones dactilares (extracto)».

⁽¹⁵⁵⁾ Artículo 9, apartado 1, del Reglamento Eurodac, «Toma, transmisión y comparación de impresiones dactilares (extracto)».

⁽¹⁵⁶⁾ Artículo 13, apartado 2, letra e), de la DPA (refundición), «Obligaciones de los solicitantes».

⁽¹⁵⁷⁾ Artículo 9, apartado 1, del Reglamento Eurodac, «Toma, transmisión y comparación de impresiones dactilares (extracto)».



- Si la persona solicitante se niega a que se le tomen sus huellas dactilares, el procedimiento acelerado puede aplicarse junto con otras posibles consecuencias, dependiendo de su contexto nacional ⁽¹⁵⁸⁾.
- La fotografía y los datos biométricos se almacenarán y utilizarán respetando plenamente el principio de confidencialidad.



Publicación relacionada

Consulte el folleto *[Derecho de información: Guía práctica para las autoridades que toman las huellas dactilares para Eurodac](#)* de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, 2019. Ayuda a los funcionarios y autoridades a informar a las personas solicitantes de protección internacional de manera comprensible y accesible sobre el tratamiento de sus huellas dactilares en Eurodac.

3.6.4. Comunicar la dirección de contacto a las autoridades e informarlas en caso de cambio

(a) Información de referencia

La persona solicitante está obligada a informar a las autoridades competentes de su dirección actual y de cualquier cambio de esta, de modo que las autoridades puedan ponerse en contacto con ella ⁽¹⁵⁹⁾.

Además, dependiendo de su configuración nacional, las autoridades también pueden decidir sobre el lugar de residencia de la persona solicitante ⁽¹⁶⁰⁾.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante la fase de registro o presentación, la entrevista personal y la notificación:

- Aunque la persona solicitante puede circular libremente por el territorio del Estado miembro o dentro de una zona que este le haya asignado, debe informar a las autoridades competentes de su dirección actual y de cualquier cambio al respecto lo antes posible para que las autoridades puedan ponerse en contacto con ella. Esto es muy importante, porque si la persona solicitante no está localizable, puede considerarse una falta de comparecencia ante las autoridades.
- Las autoridades pueden decidir sobre la residencia de la persona solicitante o imponer restricciones sobre dónde puede trasladarse.

⁽¹⁵⁸⁾ Artículo 31, apartado 8, letra i), de la DPA (refundición), «Procedimiento de examen».

⁽¹⁵⁹⁾ Artículo 13, apartado 2, letra c), de la DPA (refundición), «Obligaciones de los solicitantes».

⁽¹⁶⁰⁾ Artículo 7, apartado 2, de la DCA (refundición), «Residencia y libertad de circulación».



Consejo práctico: recordar a la persona solicitante la obligación de facilitar sus datos de contacto en diferentes fases

- Recuerde a la persona solicitante su obligación de comunicar su dirección actual a las autoridades. Verifique la dirección con ella durante la entrevista. Esto también puede ser pertinente en la fase de notificación, si está en contacto directo con la persona solicitante.
- Informe o recuerde a la persona solicitante que también redunda en su propio interés mantener informadas a las autoridades sobre su dirección actual, ya que esto les permite facilitarle información pertinente y actualizada sobre la solicitud.

3.6.5. Presentar los elementos para fundamentar la solicitud

(a) Información de referencia

La persona solicitante tiene la obligación de fundamentar su solicitud de protección internacional y presentar todos los elementos pertinentes ⁽¹⁶¹⁾. En función de su configuración nacional, la persona solicitante puede tener la obligación de presentar dichos elementos lo antes posible, o dentro del plazo establecido en su legislación nacional si existe dicho plazo ⁽¹⁶²⁾. Si, con arreglo a la legislación nacional, la persona solicitante está obligada a presentar pruebas lo antes posible, esta información debe facilitarse a la persona solicitante en una fase temprana del proceso. Dependiendo de las circunstancias, «lo antes posible» significa tanto en cuanto se **disponga** de los elementos, como en cuanto la persona solicitante **tenga conocimiento** de dichos elementos.

Estos elementos consisten en las declaraciones de la persona solicitante y en toda la documentación de la que disponga en relación con su persona, en particular:

- la edad;
- los antecedentes, incluidos los parientes relacionados;
- la identidad;
- la nacionalidad;
- los países/lugares de anterior residencia;
- las solicitudes anteriores de protección internacional;
- los itinerarios de viaje;
- los documentos de viaje; así como
- los motivos por los que solicita protección internacional.

⁽¹⁶¹⁾ Artículo 4, apartado 2, de la DR (refundición), «Valoración de hechos y circunstancias».

⁽¹⁶²⁾ Artículo 4, apartado 1, de la DR (refundición), «Valoración de hechos y circunstancias».

Algunos ejemplos de tipos de documentos son:

- documentos personales/de identidad:
 - pasaporte;
 - documento de identidad;
 - tarjeta de identificación escolar;
 - partida de nacimiento;
 - permiso de conducción;
 - libro de familia;
 - certificado de matrimonio;
 - documento de identificación militar;
 - pruebas de empleo;
 - certificados, etc.;
 - tarjeta que indica la pertenencia a un partido político.
- documentos justificativos de la solicitud de protección internacional:
 - fotografías;
 - sentencias/órdenes judiciales;
 - órdenes de detención;
 - informes de investigaciones policiales y otros documentos de la policía;
 - cartas de amenaza/advertencia;
 - artículos periodísticos (incluida la referencia a nombres específicos);
 - certificado de bautismo;
 - publicaciones en redes sociales, etc.
- informes médicos/psicológicos y atestados:
 - informe médico/carta de un médico;
 - informe psicológico;
 - atestado de actos violentos o tortura, etc.
- documentos, incluido material digital:
 - páginas web;
 - blogs u otras redes sociales;
 - vídeos, etc.



En función de sus leyes y políticas nacionales, la persona solicitante también puede tener la obligación de presentar todos los documentos que obren en su poder y que sean pertinentes para el examen de su solicitud, como sus pasaportes ⁽¹⁶³⁾.

La persona solicitante tiene derecho a presentar cualquier elemento nuevo ⁽¹⁶⁴⁾ para fundamentar su solicitud, incluso después de la entrevista, siempre que no se haya tomado una decisión. El instructor de la solicitud de protección internacional debe explicarle cómo puede presentar estos nuevos elementos para que se tengan en cuenta en la evaluación de la solicitud.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes durante el primer contacto (formulación) y durante el registro o la presentación:

- El deber de la persona solicitante de cooperar incluye la obligación de presentar elementos para fundamentar su solicitud de protección internacional (lo antes posible).
- Dichos elementos consisten en:
 - Las declaraciones de la persona solicitante, incluidos los motivos por los que solicita protección internacional;
 - Toda la documentación a su disposición, incluidos los documentos personales o de identidad, los documentos relacionados con su solicitud y los informes y atestados médicos y psicológicos;
 - Otras pruebas, como contenidos de redes sociales, vídeos u otro material digital.

Explique estos mensajes adicionales a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- Los medios, el lugar (direcciones), el destinatario y el momento en que la persona solicitante puede presentar las pruebas, de acuerdo con su legislación y políticas nacionales.
- Trate los siguientes puntos relativos a la documentación:
 - La persona solicitante no debe presentar documentos que sean falsos o hayan sido falsificados, ya que esto puede afectar negativamente a su solicitud;
 - La destrucción de documentos de identidad puede afectar negativamente a su solicitud;
 - La persona solicitante deberá presentar sus documentos originales si dispone de ellos;

⁽¹⁶³⁾ Artículo 13, apartado 2, letra b), de la DPA (refundición), «Obligaciones de los solicitantes».

⁽¹⁶⁴⁾ Los nuevos elementos pueden ser, entre otros, documentos, declaraciones o cualquier tipo de información adicional.



- Los documentos pertinentes deben presentarse lo antes posible a las autoridades pertinentes;
- Si procede, informe a la persona solicitante de los plazos de presentación de documentos para completar el registro;
- No es necesario presentar documentos que solo contengan información general sobre su país de origen;
- La persona solicitante tiene la obligación de obtener, en la medida de lo posible, los documentos que faltan. No obstante, debe dejar muy claro que no se espera de la persona solicitante que se exponga a sí misma o a cualquier otra persona a un riesgo al intentar obtener documentos, incluido el contacto con las autoridades del país de origen si ello supusiera un riesgo;
- Cómo se tratarán los documentos originales (por ejemplo, si la autoridad los conservará, si se harán copias y cómo y cuándo se devolverán);
- No es un problema si los documentos originales están en un idioma extranjero.

Explique estos mensajes adicionales a la persona solicitante durante la entrevista personal:

- Al comienzo de la entrevista personal:
 - Explique por qué suministrar toda la información pertinente y correcta resulta beneficioso para poder tomar una decisión apropiada;
 - Aborde la obligación de decir la verdad, haciendo hincapié en el hecho de que esto se explica a todas las personas;
 - Señale que solo si la persona solicitante proporciona deliberadamente información falsa puede haber consecuencias negativas;
 - Indique a la persona solicitante que, cuando no sepa la respuesta a una pregunta, debe decir que no lo sabe en lugar de intentar dar una respuesta tentativa.



Consejo práctico: sugerencias con respecto a la presentación de elementos para fundamentar la solicitud

- **Aconseje a la persona solicitante que haga una copia de los documentos originales**

Si la persona solicitante presenta documentos originales, debería hacer una copia de ellos para conservarlos.

- **Utilice técnicas de comunicación para cubrir este complejo tema**

Dado que la información relativa a las obligaciones es bastante compleja, una vez facilitada la información, puede resumirla y volver a destacar los puntos principales. También es práctico dividir la información, permitiendo breves debates/preguntas antes de continuar.



3.7. Las posibles consecuencias del incumplimiento de sus obligaciones y de su falta de cooperación con las autoridades

Las posibles consecuencias derivadas del incumplimiento de las obligaciones pueden imponerse durante el proceso de registro y durante el examen de la solicitud. Dado que dichas consecuencias pueden hacerse efectivas al inicio del procedimiento de asilo, es importante informar sobre ellas lo antes posible.

3.7.1. La solicitud puede considerarse implícitamente retirada o desistida

(a) Información de referencia

Dependiendo de la legislación nacional, la autoridad puede presumir que la persona solicitante ha desistido implícitamente de su solicitud en una de las siguientes situaciones ⁽¹⁶⁵⁾ si dicha persona:

- No presentó su solicitud después de haberla formulado ⁽¹⁶⁶⁾.
- No respondió a las peticiones de proporcionar información esencial para su solicitud.
- No compareció para una entrevista personal.
- Abandona (de forma permanente o durante mucho tiempo) el lugar en el que vivía sin informar a la autoridad pertinente.
- No cumplió con sus obligaciones de notificación u otras obligaciones de comunicación.

La presunción se desvirtúa si la persona solicitante demuestra en un plazo razonable que sus actos se debieron a circunstancias fuera de su control.

En caso de retirada implícita, la autoridad decisoria adoptará una decisión:

- suspender el examen; o
- denegar la solicitud.

Si la decisión es suspender el examen, pero la persona solicitante se presenta de nuevo ante la autoridad competente:

- el caso puede reabrirse; o

⁽¹⁶⁵⁾ Artículo 28 de la DPA (refundición), «Procedimiento en caso de retirada o desistimiento implícitos de la solicitud».

⁽¹⁶⁶⁾ Artículo 6, apartado 2, de la DPA (refundición), «Acceso al procedimiento»: «Los Estados miembros garantizarán que la persona que haya formulado una solicitud de protección internacional tenga efectivamente la oportunidad de presentarla lo antes posible. Cuando el solicitante no aproveche esta oportunidad, los Estados miembros podrán aplicar el artículo 28 en consecuencia».



- la persona solicitante puede presentar una nueva solicitud que no se considerará una solicitud posterior.

El país de la UE+ podrá fijar un plazo mínimo de nueve meses, tras el cual el caso no podrá reabrirse, o la nueva solicitud se considerará una solicitud posterior.

El país de la UE+ puede disponer que un caso solo pueda reabrirse una vez ⁽¹⁶⁷⁾.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique este mensaje durante el primer contacto (formulación) y el registro o la presentación:

- Si la persona solicitante no coopera con las autoridades, abandona (permanentemente) el alojamiento sin informar a las autoridades o no se presenta a las citas, puede afectar negativamente a la solicitud, que podría ser suspendida o rechazada y, en consecuencia, la persona solicitante dejaría de ser considerada como tal.

Explique estos mensajes adicionales durante el registro o la presentación y, si procede, en relación con la entrevista personal:

- Las situaciones en las que la solicitud puede suspenderse o denegarse, a menos que la persona solicitante demuestre que sus actos se debieron a circunstancias ajenas a su control (para más información, véase la información de referencia sobre este tema).
- No obstante, si se suspende la solicitud, esta podrá reabrirse o podrá presentarse una nueva solicitud sin ser considerada como una solicitud posterior. Esto puede ocurrir si la persona solicitante se presenta de nuevo ante la autoridad competente en un plazo determinado, definido en su contexto nacional.



Consejo práctico: presentación de ejemplos para comprender el incumplimiento y sus consecuencias

- Es útil proporcionar ejemplos prácticos, por ejemplo, si una persona solicitante tiene una cita para presentar su solicitud y no se presenta a pesar de haber sido invitada varias veces, esto se consideraría una falta de conclusión de la presentación a menos que existan razones válidas para no seguir el proceso de presentación (por ejemplo, razones médicas).
- Haga hincapié en que es importante que la persona solicitante conozca las obligaciones, también después de la fase de entrevista.

⁽¹⁶⁷⁾ Artículo 28, apartado 1, de la DCA (refundición), «Procedimiento en caso de retirada o desistimiento implícitos de la solicitud».



3.7.2. La evaluación de los elementos pertinentes de la solicitud de asilo puede verse afectada

(a) Información de referencia

En general, la persona solicitante tiene la obligación de presentar todos los elementos necesarios para fundamentar su solicitud lo antes posible. Dichos elementos incluyen información relevante para su solicitud junto con todas las pruebas de apoyo de que disponga ⁽¹⁶⁸⁾.

La presentación de información o pruebas incompletas o falsas puede dar lugar a la denegación de la solicitud. Si la persona solicitante tergiversa u omite hechos, incluido el uso de documentos falsos, que fueron decisivos para la concesión de la protección, el estatus de refugiado y el estatus de protección subsidiaria también pueden revocarse ⁽¹⁶⁹⁾.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes durante el registro o la presentación y la entrevista personal:

- La persona solicitante debe presentar todos los elementos pertinentes.
- Si la persona solicitante proporciona información, declaraciones o documentos engañosos relacionados con su identidad o sus motivos para solicitar protección internacional, esto puede afectar negativamente a la evaluación. La información incompleta o falsa afectará a la evaluación de la credibilidad de la solicitud, y la falta de credibilidad puede ser una razón para denegar la solicitud de protección internacional.
- El suministro de información falsa así como las declaraciones o la entrega de documentos engañosos relacionados con su identidad o con los motivos por los que se solicita protección internacional podrían considerarse una negativa a cooperar con las autoridades.
- Si una persona solicitante ha presentado anteriormente una solicitud en otro Estado miembro, debe ser informada de la posibilidad de que se le pida que acepte la transmisión de información relativa a solicitudes anteriores de protección internacional en otros Estados miembros ⁽¹⁷⁰⁾.

3.7.3. El procedimiento de asilo puede acelerarse

(a) Información de referencia

En un número limitado de situaciones, las autoridades pueden decidir aplicar el procedimiento acelerado, en cuyo caso la solicitud se examinará en plazos más breves.

⁽¹⁶⁸⁾ Artículo 4, apartado 1, de la DR (refundición), «Valoración de hechos y circunstancias».

⁽¹⁶⁹⁾ Artículo 14, apartado 3, letra b), «Revocación, finalización o denegación de la renovación del estatuto», y artículo 19, apartado 3, letra b), de la DR (refundición), «Revocación, finalización o denegación de la renovación del estatuto de protección subsidiaria».

⁽¹⁷⁰⁾ Artículo 34, apartado 3, del Reglamento de Dublín III, «Intercambio de información».



Dependiendo de su legislación nacional, el procedimiento acelerado puede aplicarse, entre otros motivos, cuando la persona solicitante facilita información o documentos falsos o incompletos, si se niega a que le tomen las huellas dactilares o cuando sea probable que, de mala fe, haya destruido o desechado el documento de identidad ⁽¹⁷¹⁾. Para más información, véase el tema [3.2.10. IV. Procedimiento acelerado](#).

(b) Mensaje de suministro de información

Explique este mensaje a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- El procedimiento acelerado puede aplicarse cuando la persona solicitante no coopera con las autoridades. Por ejemplo, si presenta información o documentos falsos, se niega a que se tomen sus huellas dactilares o cuando haya destruido o eliminado documentos de identidad.

3.7.4. Las condiciones materiales de acogida pueden reducirse o retirarse

(a) Información de referencia

Dependiendo de su legislación nacional, las condiciones materiales de acogida pueden **reducirse o, en casos excepcionales, retirarse** si la persona solicitante ⁽¹⁷²⁾:

- abandona el lugar de residencia determinado por la autoridad competente sin informar a esta de ello o, en caso de ser necesario un permiso, sin haberlo obtenido; o bien
- no cumple algunas de sus obligaciones (como las obligaciones de contacto, de respuesta a las solicitudes de información o de comparecencia para su entrevista personal); o bien
- ha presentado una solicitud posterior;
- ha ocultado sus recursos económicos y, por lo tanto, se ha beneficiado indebidamente de las condiciones materiales de acogida.

⁽¹⁷¹⁾ Artículo 31, apartado 8, letras c), d) e i), de la DPA (refundición), «Procedimiento de examen».

⁽¹⁷²⁾ Artículo 20, apartado 1, letras a) y b), de la DCA (refundición), «Reducción o retirada del beneficio de las condiciones materiales de acogida»:

Los Estados miembros podrán reducir o, en casos excepcionales y debidamente justificados, retirar las condiciones de recepción material cuando el solicitante:

a) abandone el lugar de residencia determinado por la autoridad competente sin informarla o, si así se solicita, sin permiso, o

b) no cumpla las obligaciones de información o las solicitudes de información o de comparecer para entrevistas personales en relación con el procedimiento de asilo durante un periodo razonable establecido en la legislación nacional.



Las condiciones materiales de acogida también podrán **reducirse, pero no retirarse**, si se demuestra que la persona solicitante, por motivos no justificables, no ha presentado una solicitud lo antes posible tras su llegada al Estado miembro ⁽¹⁷³⁾.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique este mensaje a la persona solicitante durante el registro o la presentación:

- Dependiendo de la legislación y la práctica de su país, las posibles consecuencias de no cooperar con las autoridades o de no estar localizable por las autoridades incluyen que los derechos de acogida puedan reducirse o retirarse. Las decisiones relativas a la reducción o retirada de las condiciones materiales de acogida pueden ser objeto de un procedimiento de recurso.

3.8. Temas adicionales

3.8.1. Derecho a comunicarse con el ACNUR u otras organizaciones que presten asesoramiento jurídico

(a) Información de referencia

La persona solicitante tiene derecho a comunicarse con el ACNUR en todas las fases del procedimiento de asilo, incluso si se encuentra internada o en zonas aeroportuarias o de tránsito portuario ⁽¹⁷⁴⁾. Casi todos los países están cubiertos por la representación del ACNUR y normalmente habrá un sitio web del ACNUR que cubra su país y proporcione datos de contacto e información sobre las personas de interés del ACNUR.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el primer contacto (formulación) y el registro o la presentación:

- El ACNUR es la agencia de las Naciones Unidas encargada de proteger a las personas solicitantes de asilo, refugiadas, desplazadas internas y apátridas en todo el mundo.
- La persona solicitante tiene derecho a comunicarse con el ACNUR y a solicitar asesoramiento o consejo jurídico a dicho organismo (y a las organizaciones que trabajan en su nombre) en cualquier fase del procedimiento de asilo.

⁽¹⁷³⁾ Artículo 20, apartado 1, de la DCA (refundición), «Reducción o retirada del beneficio de las condiciones materiales de acogida».

⁽¹⁷⁴⁾ Artículo 29 de la DPA (refundición), «El papel del ACNUR» y artículo 12, apartado 1, letra c), de la DPA (refundición), «Garantías para los solicitantes».



**Consejo práctico: explicar qué es el ACNUR, qué hace y cómo acceder a él**

El papel del ACNUR puede no estar claro para la persona solicitante y es posible que esta no entienda hasta qué punto el ACNUR es relevante para su situación y qué puede esperar o no del citado organismo. Por este motivo, explique la posición del ACNUR, qué tipo de apoyo puede proporcionar, por ejemplo, asesoramiento jurídico sobre el caso de la persona solicitante y los procedimientos, preparación de la persona solicitante para una entrevista y asistencia en la preparación de documentos oficiales.

Para facilitar la posibilidad de comunicarse con el ACNUR, proporcione información sobre cómo acceder a esta agencia, incluidos los datos de contacto.

3.8.2. Reagrupación familiar (en virtud de la Directiva de reagrupación familiar)

(a) Información de referencia

La posibilidad de reagrupación familiar se aplica a los nacionales de terceros países a los que se ha concedido el estatuto de refugiado ⁽¹⁷⁵⁾. Consulte la legislación nacional sobre otras posibilidades en las que se puede aplicar la reagrupación familiar, además del estatuto de refugiado.

La reagrupación familiar se aplica a los miembros de la familia nuclear (el cónyuge y los hijos menores de edad). Consulte su legislación nacional en relación con otros posibles casos ⁽¹⁷⁶⁾.

En caso de matrimonio polígamo, cuando un cónyuge ya resida en el territorio de un Estado miembro, el Estado miembro de que se trate no debe autorizar la reagrupación familiar de otro cónyuge ⁽¹⁷⁷⁾.

La solicitud debe presentarse a las autoridades competentes junto con pruebas documentales de la relación familiar. Cuando esto no pueda facilitarse, los Estados miembros deberán tener en cuenta otras pruebas. Una decisión denegatoria de una solicitud no podrá basarse únicamente en la falta de documentos justificativos ⁽¹⁷⁸⁾.

Podrán solicitarse documentos adicionales (prueba de alojamiento, seguro de enfermedad y recursos) si la solicitud no se presenta en un plazo de tres meses ⁽¹⁷⁹⁾. Consulte la legislación de su país en relación con las autoridades competentes y los documentos y pruebas adicionales.

⁽¹⁷⁵⁾ Artículo 3, apartado 1, y capítulo V de la [Directiva 2003/86/CE del Consejo](#), de 22 de septiembre de 2003, sobre el derecho a la reagrupación familiar (DO L 251 de 3.10.2003, p. 12) (Directiva sobre reagrupación familiar).

⁽¹⁷⁶⁾ Considerando 9 de la Directiva sobre reagrupación familiar.

⁽¹⁷⁷⁾ Artículo 4, apartado 4, de la Directiva sobre reagrupación familiar.

⁽¹⁷⁸⁾ Artículo 11, apartado 2, de la Directiva sobre reagrupación familiar.

⁽¹⁷⁹⁾ Artículo 12 de la Directiva sobre reagrupación familiar.



(b) Mensaje de suministro de información

Explique este mensaje a la persona solicitante durante el registro o la presentación y la entrevista personal:

- Si el asunto lo plantea la persona solicitante, ofrezca explicaciones sobre la reagrupación familiar, en particular cuándo es posible solicitarla y qué miembros de la familia pueden ser reagrupados.

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante la fase de notificación:

- Si se concede el estatuto de refugiado y, en su caso, la posibilidad de solicitar la reagrupación familiar, deberá proporcionarse información sobre:
 - Qué miembros de la familia cumplen los requisitos para la reagrupación familiar;
 - Cómo solicitar la reagrupación familiar y dónde recibir más información;
 - Qué documentos deben presentarse;
 - Los plazos que puedan ser de aplicación.

3.8.3. Retorno voluntario

(a) Información de referencia

El suministro de información sobre el retorno voluntario no pretende ser un incentivo para perseguir el retorno voluntario y no debe ser entendido de este modo por la persona solicitante. Sin embargo, el retorno voluntario puede responder, por diversas razones (personales), a la necesidad de la persona solicitante, también entre las personas recién llegadas.

Las personas solicitantes pueden marcharse voluntariamente en cualquier momento durante el procedimiento de asilo y regresar a su país de origen o residencia habitual. Las personas solicitantes pueden enfrentarse a dudas e incertidumbres en cuanto a la posibilidad de retorno y a menudo reciben información contradictoria. La información oportuna sobre las posibilidades de retorno puede evitar que las personas permanezcan en el procedimiento de asilo o en circunstancias difíciles en el territorio del país de acogida durante un tiempo innecesariamente largo después de que se haya dictado una resolución definitiva.

Si la persona solicitante decide regresar, dependiendo de la práctica nacional, podrá obtener asesoramiento y asistencia de la administración o de otras organizaciones ⁽¹⁸⁰⁾. Las autoridades pueden proporcionar:

- información general y asesoramiento sobre los retornos voluntarios;

⁽¹⁸⁰⁾ La Organización Internacional para las Migraciones es una de las organizaciones más importantes que ayudan en los retornos. Otras organizaciones y organizaciones no gubernamentales (por ejemplo, Cáritas Internacional) también pueden prestar asistencia, que asimismo puede correr directamente a cargo de autoridades estatales, etc.



- gestión de la documentación de viaje necesaria;
- reserva de vuelos y organización de viajes;
- el coste financiero de su viaje;
- una pequeña beca de integración a su regreso;
- inscripción en un programa de reintegración.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique estos mensajes a la persona solicitante durante el registro o la presentación y la notificación:

- Existe y está disponible un programa de asistencia para el retorno voluntario.
- Los principales elementos del programa de asistencia.
- Con qué autoridades u organizaciones debe ponerse en contacto la persona solicitante para obtener más información sobre el programa de asistencia para el retorno voluntario.

3.8.4. Derecho al trabajo

(a) Información de referencia

Durante el procedimiento de asilo, si no se adopta una resolución en primera instancia en un plazo determinado a partir de la fecha de presentación, y este retraso no puede atribuirse a la persona solicitante, debe concedérsele el derecho al trabajo. Este plazo se define en su legislación nacional, pero, en cualquier caso, no debe ser superior a nueve meses desde la fecha de presentación de la solicitud de protección internacional ⁽¹⁸¹⁾.

En cuanto a las personas beneficiarias de protección internacional (es decir, las personas refugiadas y las beneficiarias de protección subsidiaria), se les concede el derecho al trabajo inmediatamente después de concedérseles la protección ⁽¹⁸²⁾.

(b) Mensaje de suministro de información

Explique este mensaje a la persona solicitante durante el registro o la presentación y la entrevista personal:

- El derecho al trabajo y cuándo puede empezar a trabajar la persona solicitante según su legislación nacional.

⁽¹⁸¹⁾ Artículo 15 de la DCA (refundición), «Empleo».

⁽¹⁸²⁾ Artículo 26 de la DR (refundición), «Acceso al empleo».



Explique este mensaje a la persona solicitante durante la fase de notificación:

- Si la resolución concede el estatuto de refugiado o la protección subsidiaria, se concede inmediatamente a la persona el derecho al trabajo.





Oficina de Publicaciones
de la Unión Europea

