

Guía sobre la planificación de contingencia y la preparación en el procedimiento de asilo

Estándares operativos e indicadores



Guía sobre la planificación de contingencia y la preparación en el procedimiento de asilo

Estándares operativos e indicadores

Mayo 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 órganos deben entenderse como referencias a la EUAA.



Manuscrito finalizado en octubre de 2023

El presente documento no puede considerarse una posición oficial de la Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA).

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2026

Print	ISBN 978-92-9410-476-2	doi:10.2847/8592054	BZ-04-23-964-ES-C
PDF	ISBN 978-92-9410-475-5	doi:10.2847/2542371	BZ-04-23-964-ES-N

© Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA), 2024

Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica.

Ilustración de portada cagkansayin © Getty Images, 2021.

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.



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. De conformidad con su objetivo general de promover una aplicación correcta y eficaz del Sistema Europeo Común de Asilo y permitir la convergencia, la EUAA desarrolla estándares operativos e indicadores comunes, directrices y herramientas prácticas.

¿Cómo se ha elaborado esta guía? Esta guía es el resultado de un esfuerzo conjunto entre expertos de la Oficina Federal Alemana de Migración y Refugiados y la EUAA, con valiosas aportaciones de la Comisión Europea, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y la Organización Internacional para las Migraciones ⁽²⁾. La EUAA ha facilitado y coordinado su elaboración. Antes de finalizarla, se consultó con todos los países de la UE+ a través de la Red de procesos de asilo de la EUAA. La EUAA también quiere extender su agradecimiento a los miembros del grupo de trabajo a los que se consultó durante la elaboración de esta guía: Diana-Beatrice Bercht, Frank Hauenstein y Dieter Kerwer.

¿Quién debe utilizar la presente guía? Esta guía está dirigida principalmente al personal responsable de la planificación de contingencia en el procedimiento de asilo, así como a los responsables de la formulación de políticas de las autoridades decisorias nacionales de protección internacional en el contexto de la UE.

¿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 6 de mayo de 2024.

¿Qué relación guarda esta guía con otras herramientas de la EUAA? Esta guía debe utilizarse junto con los estándares operativos y los indicadores de la EUAA sobre el procedimiento de asilo ⁽³⁾, así como con la guía para la elaboración de planes de contingencia en el contexto de acogida ⁽⁴⁾. Todas las herramientas prácticas de la EUAA se encuentran a disposición del público en el sitio web de la EUAA: <https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides>.

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 preceptiva del Derecho de la Unión.

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

⁽²⁾ La versión definitiva de la guía no refleja necesariamente las opiniones del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados ni de la Organización Internacional para las Migraciones.

⁽³⁾ EASO, [Guía de la EASO sobre el procedimiento de asilo: estándares operativos e indicadores](#), septiembre de 2019.

⁽⁴⁾ EASO, [Guía de la EASO para la elaboración de planes de contingencia en el contexto de acogida](#), marzo de 2018.





Índice

Lista de abreviaturas	5
Introducción	6
Principios rectores.....	9
Gobernanza y procesos de toma de decisiones	10
Estándar 1. Unidad o equipo de contingencia y preparación.....	10
Estándar 2. Escenarios.....	11
Operacionalización: aplicación práctica del plan	15
Estándar 3. Sistema de alerta temprana.....	15
Estándar 4. Formación	17
Estándar 5. Coordinación interna.....	18
Estándar 6. Coordinación y comunicación externas	20
Capacidades de ampliación del personal y los recursos materiales	22
Estándar 7. Recursos humanos	22
Estándar 8. Espacios de trabajo	25
Estándar 9. Procedimientos de adquisición	26
Estándar 10. Equipo técnico.....	27
Estándar 11. Servicios de interpretación	27
Evaluación y prueba del plan	28
Estándar 12. Directrices para la evaluación de los planes	28
Anexo 1. Ejemplo de matriz de acción.....	31
Anexo 2. Ejemplo de matriz de «personas responsables, encargadas de rendir cuentas, consultadas e informadas»	32
Anexo 3. Ejemplo de lista de partes interesadas o contactos	33





Lista de abreviaturas

Abreviatura	Definición
Estados miembros	Estados miembros de la UE
EUAA	Agencia de Asilo de la Unión Europea
Países de la UE+	Estados miembros de la UE y países asociados a Schengen



Introducción

La migración es un fenómeno dinámico y complejo que puede cambiar con rapidez y de forma inesperada. Ha quedado patente que las autoridades de asilo de los Estados miembros de la UE y de los países asociados a Schengen (países de la UE+) deben fortalecer su capacidad para hacer frente a posibles situaciones inestables que puedan someter a los sistemas de asilo de los países a una gran presión. Es esencial reforzar la preparación de las autoridades de asilo y su capacidad para hacer frente a situaciones que generan estrés organizativo.

La planificación de contingencia asegura una respuesta rápida y bien pensada a cualquier situación extrema o a sucesos que requieran medidas especiales de contingencia. Como consecuencia de ello, debe haber una planificación de contingencia siempre que exista el riesgo de «una afluencia repentina de nacionales de terceros países» [una situación de emergencia ⁽⁵⁾]. Esta es una situación diferente a la situación de preparación, en la que se dispone de recursos suficientes para garantizar que los sistemas de asilo de los países de la UE+ sean resilientes, estén correctamente preparados y sean eficientes en su labor cotidiana. La planificación de contingencia garantiza procedimientos de asilo funcionales, al tiempo que preserva los derechos fundamentales de los solicitantes, como el derecho de asilo ⁽⁶⁾ y el principio de no devolución.

Los planes de contingencia deben ser prácticos, realistas y flexibles ⁽⁷⁾. En el momento de aplicarse, deberán poder transponerse fácilmente en un plan de respuesta operacional. El plan tendrá que ser específico y no genérico, y centrado en el proceso. La contingencia debe desarrollarse sobre la base de un análisis de riesgos y una evaluación de necesidades. La planificación de contingencia sienta las bases para la gestión de una situación de emergencia, pero no la sustituye. Por este motivo, muchas de las medidas que se activarán durante la aplicación de la contingencia deben definirse y prepararse de antemano. Esto implica, por ejemplo, la realización de entrevistas más breves y específicas en función del perfil y la nacionalidad de los solicitantes o la realización de entrevistas e interpretaciones a distancia, lo cual permite que el proceso se ajuste rápidamente cuando se produzca una situación de emergencia.

Una planificación minuciosa mejorará la calidad del plan de contingencia y permitirá responder a una emergencia de manera oportuna y eficaz. Cualquier ajuste de la legislación requerido por el plan de contingencia debe llevarse a cabo antes de la emergencia para garantizar que el plan sea aplicable desde el punto de vista legal. Por ejemplo, muchas administraciones exigen modificaciones jurídicas para poder realizar entrevistas o prestar servicios de interpretación a distancia. La digitalización del sistema también es un aspecto muy importante. Los expedientes electrónicos no solo hacen que el procedimiento sea más transparente y eficaz,

⁽⁵⁾ Artículo 78, apartado 3, de la [versión consolidada del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea](#) (DO C 326 de 26.10.2012, pp. 47-390).

⁽⁶⁾ Artículo 18 de la [Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea](#) (DO C 326 de 26.10.2012, pp. 391-407) (Carta de la UE).

⁽⁷⁾ EASO, [Guía de la EASO para la elaboración de planes de contingencia en el contexto de acogida](#), marzo de 2018, p. 9.



sino que también van a favorecer una adaptación precisa, rápida y eficaz del plan en una situación de emergencia.

La planificación ofrece a las personas afectadas el tiempo necesario para reflexionar y abordar cuestiones esenciales como:

- ¿qué podría suceder y qué impacto podría tener?
- ¿qué acciones y recursos serían necesarios?
- ¿qué podría hacerse para facilitar una reacción más rápida?
- ¿qué efectos podría tener el plan de contingencia?

Alcance de la guía

Esta guía proporciona estándares e indicadores sobre la planificación de contingencia en el procedimiento de asilo. Estos estándares e indicadores tienen en cuenta las diferentes estructuras de las autoridades de asilo, así como los diferentes procesos de toma de decisiones en los países de la UE+. No es posible adoptar un enfoque universalmente válido. El objetivo de la guía es ayudar a los países de la UE+ a elaborar o revisar sus planes nacionales de contingencia basándose en los estándares propuestos. Aunque puede ser necesaria la planificación de contingencia para hacer frente a diferentes tipos de emergencias posibles, esta guía se centra principalmente en situaciones en las que la planificación de contingencia es necesaria debido a la gran afluencia de solicitantes de protección internacional, que puede dar lugar a una disminución de recursos en el sistema de asilo.

Los estándares e indicadores sobre la planificación de contingencia en el procedimiento de asilo se centran en las autoridades de asilo y se han redactado teniendo en cuenta al personal de las autoridades de asilo. Sin embargo, hay elementos aplicables a otras autoridades, migratorias y no relacionadas con la migración, así como a muchos miembros del personal, con independencia de la función que desempeñen en las autoridades. Deben elaborarse planes de contingencia en todas las áreas susceptibles de sufrir crisis, como la política medioambiental, la política migratoria y la gestión de los desastres naturales (por ejemplo, incendios o terremotos). Como se sugiere en esta guía, el desarrollo y la aplicación de planes de contingencia en todos los ámbitos susceptibles de padecer crisis pueden seguir metodologías similares, teniendo en cuenta las particularidades de cada área.

La guía proporciona un marco para la planificación de contingencia a través de estándares e indicadores con el fin de mejorar la preparación ante situaciones de emergencia. Asimismo, proporciona orientaciones sobre la aplicación de mecanismos para garantizar una respuesta coordinada y eficiente. En particular, estas orientaciones incluyen el procedimiento de asilo en primera instancia, desde la presentación y el registro de una solicitud de protección internacional hasta la notificación de la decisión en primera instancia. Se han añadido explicaciones adicionales para ampliar los estándares y los indicadores en caso necesario.



Es importante señalar que los países del espacio UE+ pueden introducir o mantener disposiciones más favorables en el ámbito de los procedimientos de asilo para los solicitantes que las que figuran en la presente guía. Bajo ninguna circunstancia deberá entenderse que este documento invita a reducir la exigencia de las normas existentes, sino que más bien pretende animar a alcanzar, como mínimo, los niveles de referencia presentados.

Estándar	Describe una práctica comúnmente acordada que se considera alcanzable por todos los Estados miembros. Su objetivo es garantizar el establecimiento de sistemas de asilo y acogida justos y eficaces que cumplan las disposiciones establecidas en el Sistema Europeo Común de Asilo.
Indicador	Es aquello que puede observarse o medirse para demostrar si se cumple el estándar operativo. Los indicadores enumerados en cada estándar deben considerarse acumulativos, sin que exista un orden jerárquico.
Observación adicional	Destaca puntos de atención específicos, circunstancias concretas o excepciones en la aplicación del indicador. Teniendo en cuenta los diferentes contextos nacionales, la aplicabilidad de las observaciones adicionales puede variar de unos Estados miembros a otros.
Buena práctica	Se refiere a las prácticas que se alienta a los Estados miembros a adoptar en sus sistemas nacionales, aunque no constituyan prácticas comúnmente acordadas.

El documento está dividido en cuatro secciones:

- [1. Gobernanza y procesos de toma de decisiones](#)
- [2. Operacionalización: aplicación práctica del plan](#)
- [3. Capacidades de ampliación del personal y los recursos materiales](#)
- [4. Evaluación y prueba del plan.](#)



Principios rectores

La presente guía se basa en los siguientes principios rectores ⁽⁸⁾:

- **Derechos fundamentales.** Cada ser humano deberá ser valorado y respetado, sea cual sea la situación de emergencia. Esta guía debe aplicarse con arreglo a la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas ⁽⁹⁾, el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales ⁽¹⁰⁾, la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE, así como la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y del Tribunal Europeo de Derechos Humanos.
- **Acceso al procedimiento de asilo.** El derecho general a solicitar asilo y los derechos de las personas que necesitan protección internacional deben respetarse, sea cual sea su situación, de conformidad con el Derecho internacional y la Carta de la UE. Asegurar el pronto acceso al procedimiento de asilo y el cumplimiento de las garantías procesales, así como el acceso rápido a las condiciones de acogida ⁽¹¹⁾.
- **Responsabilidad.** La aplicación de esta guía deberá basarse en unas normas y unos procedimientos de toma de decisiones justos y transparentes. Sin perjuicio de la importancia de otras partes implicadas en la realización de tareas específicas en los sistemas nacionales de asilo, la responsabilidad general de la consecución de los resultados perseguidos compete a la autoridad de asilo.
- **Cooperación.** Los planes de contingencia son más eficaces cuando se elaboran mediante un proceso participativo e inclusivo. La cooperación dentro de los mandatos respectivos y la armonización de objetivos y estrategias con otras autoridades, especialmente las autoridades de acogida, y las partes interesadas afectadas mejorará significativamente el resultado de la respuesta.

⁽⁸⁾ EASO, [Guía de la EASO para la elaboración de planes de contingencia en el contexto de la acogida](#), marzo de 2018, p. 10.

⁽⁹⁾ Asamblea General de las Naciones Unidas, [Declaración Universal de Derechos Humanos](#), 10 de diciembre de 1948, 217 A (III).

⁽¹⁰⁾ Consejo de Europa, [Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales](#), en su versión modificada por los Protocolos n.º 11 y n.º 14, de 4 de noviembre de 1950, STCE 5.

⁽¹¹⁾ EUAA, [Guidance on Reception: Operational standards and indicators](#) [Guía sobre las condiciones de acogida: estándares operativos e indicadores], 2024.



Gobernanza y procesos de toma de decisiones

Estándar 1. Unidad o equipo de contingencia y preparación

La función del equipo o unidad es supervisar la planificación de contingencia, es decir, garantizar la preparación para que, en caso de que se produzca una situación de emergencia, puedan aplicarse las medidas de respuesta previstas de acuerdo con el plan de contingencia. Además, la función del equipo es desarrollar y mejorar continuamente la eficiencia del plan.

El número exacto de miembros del equipo y su composición dependerán del contexto nacional. Se recomienda que los miembros del equipo posean un conocimiento exhaustivo de la institución a la que representan, así como un amplio conocimiento del procedimiento de asilo en ese país del espacio UE+. Lo ideal es que posean experiencia operativa, así como experiencia laboral en diferentes entornos, por ejemplo trabajar en el extranjero. Para garantizar la continuidad, es necesario garantizar la transferencia de conocimientos institucionales, especialmente cuando se sustituyan miembros del equipo o se asignen nuevos miembros. Los métodos de trabajo del equipo, incluida la gestión de expedientes, deben documentarse en un manual o en procedimientos operativos estándar.

Estándar 1. Existe una unidad o equipo de contingencia y preparación responsable de la gestión y visión general de la planificación de contingencia a nivel central.

Indicadores	Indicador 1.1. Se ha establecido un mandato en el que se describe la organización del equipo, así como el contenido y la duración de las tareas de sus miembros.
	Indicador 1.2. El equipo gestiona a nivel central una red de puntos focales en el seno de cada uno de los departamentos implicados en la planificación de contingencia. • Observaciones adicionales: la unidad o equipo de contingencia y preparación gestiona también una red de contactos o puntos focales. Esta red abarca todos los departamentos implicados en la planificación de contingencia dentro de la autoridad de asilo, así como el/los punto/s de contacto para la planificación de contingencia de otras organizaciones pertinentes. La unidad o equipo celebra una reunión con todos los puntos focales al menos una vez al año, o más, si fuese necesario.
	Indicador 1.3. Se definen las responsabilidades y las obligaciones en materia de rendición de cuentas de los miembros de la red.
	Indicador 1.4. Se definen los mecanismos de notificación en el seno de la unidad o equipo de contingencia y preparación, así como dentro de la red.



Estándar 2. Escenarios

Se establece un plan basado en escenarios para que un sistema nacional de asilo esté preparado para una situación de emergencia y para hacer frente a un aumento repentino de solicitudes de protección internacional. Los diferentes escenarios ayudarán a las administraciones a diseñar una estrategia de respuesta adecuada en función del nivel que tenga la situación de emergencia, a activar un conjunto de medidas adecuadas y a garantizar que todas las partes interesadas conozcan sus funciones y tareas. Entre las partes interesadas pertinentes figuran los agentes de primer contacto, las autoridades responsables del registro o la presentación de la solicitud, la autoridad responsable del procedimiento de Dublín ⁽¹²⁾, la autoridad decisoria, los tribunales de apelación y las autoridades de acogida. Estas autoridades deben ser consultadas durante la elaboración del plan basado en escenarios. En el diseño del plan de contingencia deberán tenerse en cuenta los posibles efectos que puedan tener las situaciones de emergencia en el personal afectado.

El plan basado en escenarios define posibles escenarios teniendo en cuenta el número diario de llegadas de personas que tienen la intención de solicitar protección internacional (umbrales) a lo largo de un período de tiempo definido (por ejemplo, una semana o un mes) y teniendo en cuenta otros acontecimientos que puedan obstaculizar o perturbar gravemente el funcionamiento del procedimiento de asilo. Los escenarios pueden diferenciarse entre situaciones en las que se aplican procedimientos especiales, en las que es probable que el volumen de casos dé lugar a una tasa alta o baja de aceptación de solicitudes de asilo, y en las que las solicitudes nuevas y complejas que se presenten requieran una investigación adicional del país de origen, un análisis judicial o un marco político.

Para cada escenario se formula un conjunto de posibles medidas de contingencia.

Posibles tipos de medidas de contingencia

Entre las medidas de contingencia se incluye una amplia variedad de medidas posibles. Las medidas de contingencia engloban, entre otras, la ampliación de los recursos (en ocasiones a través de apoyo externo). Las medidas de contingencia incluyen, en primer lugar y ante todo, la reasignación de las tareas dentro de los recursos existentes dirigidos a las actividades sometidas a presión, así como la racionalización de los procesos de asilo. Estas dos medidas no implican la ampliación de los recursos.

La racionalización de los procesos de asilo puede llevarse a cabo de diferentes maneras, en particular mediante el establecimiento o el refuerzo de un sistema de canalización (también conocido como sistema de priorización). A través de este tipo de sistema, las nuevas solicitudes se diferencian lo antes posible en el proceso y se canalizan hacia diferentes vías en la fase de examen. El objetivo es mejorar la eficiencia del proceso de examen. El sistema de canalización puede diseñarse de diversas maneras e incluir diferentes vías, como:

⁽¹²⁾ Procedimientos establecidos de conformidad con el [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, pp. 31-59.



- una vía de «priorización» (por ejemplo, para solicitantes vulnerables, casos que probablemente estén bien fundamentados);
- una vía para los **procedimientos acelerados** (por ejemplo, para solicitantes procedentes de países de origen seguros);
- una vía para un **volumen de casos o un perfil específico** (por ejemplo, cuando ese volumen de casos es importante en términos de número de casos o la oficina cuenta con personal especializado para ese volumen de casos);
- una vía para el **procedimiento de admisibilidad** (por ejemplo, para los solicitantes que ya hayan recibido protección internacional en otro Estado miembro o para solicitudes posteriores);
- una vía para el **procedimiento «ordinario»**, es decir, para los casos que no entren en ninguna de las otras vías definidas.

La racionalización del procedimiento de asilo también puede consistir en desarrollar estrategias o herramientas para la tramitación de casos, como el desarrollo de plantillas específicas para el volumen de casos o catálogos de preguntas específicas para cada caso. La posibilidad de realizar el registro a distancia o las entrevistas a distancia también puede contribuir a agilizar el procedimiento de asilo ⁽¹³⁾.

Buena práctica: un plan basado en escenarios con tres posibles niveles de situaciones de emergencia (verde, amarillo y rojo)

En un plan basado en escenarios, es recomendable establecer tres niveles de situaciones de emergencia. Cada escenario se asocia con un color (por ejemplo, verde, amarillo y rojo) y cada color denota el nivel de gravedad del escenario.

- El nivel «verde» corresponde a una situación de «actividad normal» en la que no se necesita capacidad adicional. Es importante definir este nivel «verde» como un escenario de referencia que permita evaluar el desempeño habitual de los diferentes agentes implicados en la planificación de contingencia.
- El nivel «amarillo» corresponde a una situación en la que la afluencia de solicitantes o un acontecimiento perturbador exige racionalizar el proceso (por ejemplo, la introducción de un mecanismo de canalización, la autorización de horas extraordinarias, la reasignación de miembros del personal, etc.), pero sin necesidad de apoyo externo.
- El nivel «rojo» corresponde a una situación en la que la afluencia alcanza un umbral tan elevado, o se produce un acontecimiento de naturaleza tan perturbadora, que se necesita apoyo externo, en particular el apoyo de autoridades externas.

⁽¹³⁾ EASO, [Practical recommendations on conducting the personal interview remotely](#) [Recomendaciones prácticas sobre la realización de la entrevista personal a distancia], mayo de 2020; EASO, [Practical recommendations on conducting remote/online registration \(lodging\)](#) [Recomendaciones prácticas sobre la realización del registro a distancia o por vía telemática (presentación)], junio de 2020.



Por lo que se refiere a la afluencia, el número de llegadas no es el único criterio para determinar el nivel de la situación de emergencia. También debe tenerse en cuenta la naturaleza del volumen de casos (la familiaridad que tenga la administración con el tipo de solicitudes, la probabilidad de que se necesite protección internacional), así como la duración del aumento de la afluencia. Si, por ejemplo, una situación de nivel «amarillo» persiste durante un período prolongado, la racionalización del proceso puede no ser sostenible. Por lo tanto, una situación de nivel «amarillo» puede tener que pasar a «rojo» al cabo de un período predefinido.

Cuando se produce una emergencia, es necesario elaborar una estrategia de respuesta que tenga en cuenta las particularidades de la situación de emergencia para determinar qué posibles medidas se activarán y con qué prioridad.

Buena práctica: presentar el plan basado en escenarios mediante una matriz de acción

El plan basado en escenarios debe contener las principales características de una matriz de acción. Una matriz de acción define al agente responsable de activar las medidas, así como al responsable de aplicar las medidas en cada escenario. Una autoridad o unidad en el nivel de gestión es responsable de determinar qué escenario está en vigor en función de los umbrales y, en consecuencia, las medidas que deben adoptarse en función del escenario activado. La matriz de acción se utiliza de manera flexible, permitiendo introducir ajustes en tiempo real según las circunstancias concretas.

Si se activa el plan de contingencia, deben documentarse las decisiones y la aplicación del plan.

Véase el [Anexo 1. Ejemplo de matriz de acción](#).

Estándar 2. Un plan de contingencia describe diferentes escenarios de aumento de la afluencia y las medidas que deben activarse para cada escenario.

Indicadores	Indicador 2.1. El plan basado en escenarios define posibles escenarios según los diferentes umbrales de afluencia semanal o mensual de personas con intención de solicitar protección internacional u otros acontecimientos que puedan obstaculizar o perturbar gravemente el funcionamiento del procedimiento de asilo.
	Indicador 2.2. El plan describe, para cada escenario, las medidas que pueden activarse en consonancia con la estrategia de respuesta.
	Indicador 2.3. El plan detalla qué agente es responsable de cada medida y el plazo en el que debe aplicarse la medida en cuestión.
	Indicador 2.4. Existe una unidad o equipo de contingencia y preparación que asume la responsabilidad exclusiva de determinar el escenario vigente en cada momento en función del número de personas que llegan en un período determinado. Esta unidad es responsable de decidir la activación de las medidas correspondientes a cada escenario.
	Indicador 2.5. Se lleva a cabo una actividad para ofrecer una visión general de los principales agentes internos y externos que podrían participar en la aplicación del plan de contingencia. Su información de contacto se archiva junto con el plan de contingencia.



Buena práctica: funciones y responsabilidades

Matriz de personas responsables, encargadas de rendir cuentas, consultadas e informadas. Las funciones y responsabilidades pueden plasmarse en una matriz de este tipo para reflejar la implicación de las distintas partes interesadas y grupos de partes interesadas en relación con la aplicación del plan de contingencia y la respuesta a una situación de emergencia.

Véase el [Anexo 2. Ejemplo de matriz de «personas responsables, encargadas de rendir cuentas, consultadas e informadas»](#).

Indicador	Indicador 2.6. El personal de todas las autoridades que participan en el plan de contingencia tiene a su disposición un manual que contiene toda la información relacionada con el plan. • Observaciones adicionales: <i>el manual contiene el plan basado en escenarios, las medidas relacionadas con cada uno de los escenarios, los agentes responsables y una lista de contactos.</i> <i>La lista de contactos contiene los datos de contacto de todos los agentes implicados en el plan de contingencia. Se describen las responsabilidades de los distintos miembros y todos ellos las tienen claras.</i> <i>El manual es administrado y actualizado periódicamente por una unidad designada.</i> <i>Es importante que todas las partes interesadas implicadas conozcan el plan, así como las tareas (nuevas o adicionales) que se les asignen en relación con las medidas establecidas en el plan basado en escenarios. Todas las autoridades y el personal implicado en la aplicación del plan de contingencia conocen y tienen acceso al manual. Todos los agentes tienen acceso a la lista y saben cómo ponerse en contacto con el resto de las partes involucradas.</i> Véase el Anexo 3. Ejemplo de lista de partes interesadas o contactos.
------------------	---

Buena práctica: listas de comprobación en el manual

Es recomendable incluir listas de comprobación en el manual que proporcionen a las partes interesadas una descripción general de sus tareas y responsabilidades para cada escenario.



Operacionalización: aplicación práctica del plan

La operacionalización se refiere a la aplicación práctica de los planes de contingencia y de las medidas de preparación en el procedimiento de asilo.

Estándar 3. Sistema de alerta temprana

Un sistema de alerta temprana sólido puede indicar cuándo deben asignarse recursos para hacer frente a las crisis y qué recursos asignar. El objetivo del sistema de alerta temprana es informar sobre el estado y la capacidad de los sistemas de asilo y acogida, incluso en períodos en los que se produzcan situaciones de emergencia. El sistema lleva a cabo un seguimiento de las cifras y tendencias relacionadas con los indicadores pertinentes del sistema de asilo y acogida. La información que proporciona este sistema, tras ser evaluada por la unidad o el equipo de planificación y preparación de contingencias, puede poner en marcha la activación de medidas de contingencia específicas. En períodos de emergencia puede ser necesario complementar los sistemas habituales de recogida de información con mecanismos *ad hoc*, como recursos adicionales, para garantizar un flujo de información ininterrumpido. Para funcionar eficazmente, el sistema de alerta temprana debe ser digital.

El personal cualificado puede utilizar el sistema de alerta temprana y analizar los datos para proporcionar un conocimiento actualizado de la situación a la autoridad central responsable de la planificación de contingencia. El sistema también puede ofrecer una perspectiva sobre la posible evolución de los sistemas de asilo y acogida. En este contexto, en el sistema de alerta temprana se realiza un seguimiento periódico de una amplia gama de indicadores cuantitativos.

Un primer conjunto de indicadores se refiere a la **situación de los sistemas nacionales de asilo y acogida**, como el número de llegadas y el número de solicitudes de protección internacional, los retrasos entre la formulación y el registro o la presentación de solicitudes, la emisión de resoluciones en primera instancia, los casos pendientes en primera instancia, la capacidad de acogida y la tasa de ocupación, los perfiles de vulnerabilidad y los recursos humanos. Estos indicadores informan sobre la situación actual y la capacidad que tiene su sistema nacional de asilo y acogida.

Un segundo conjunto se refiere a **los factores migratorios** (factores incitadores, disuasivos y facilitadores) en los países de origen, en los países de tránsito y en los países de destino. Estos factores pueden estar relacionados con la situación en los países de origen, como la situación política, las catástrofes naturales, la escasez de alimentos y la amenaza de guerra (civil).

Además, los exhaustivos **escenarios que ofrecen un pronóstico a medio plazo** de la situación nacional en materia de asilo y acogida se formulan, actualizan y tienen en cuenta periódicamente en la planificación de escenarios y en el plan de contingencia asociado. Para formular escenarios de pronóstico a medio plazo es necesario adoptar un enfoque holístico que combine métodos cuantitativos con datos cualitativos.



El sistema de alerta temprana requiere consultas con las distintas partes interesadas o las unidades (internas).

Es muy importante que la unidad o el equipo de contingencia y preparación reciba oportunamente la información necesaria para poder evaluar si es necesario activar los planes de contingencia. En el marco de un sistema de alerta temprana, se recomienda elaborar una definición numérica a escala nacional de lo que se considera una situación de emergencia que puede requerir la activación de medidas de contingencia. Los desencadenantes y los umbrales deben estar bien definidos y los indicadores ser muy claros, para permitir una respuesta a tiempo. Por ejemplo, un posible umbral podría ser un determinado aumento de la afluencia de llegadas durante un período determinado.

La EUAA ha desarrollado un sistema de alerta temprana y preparación. Los indicadores de este sistema se centran en todas las fases clave del Sistema Europeo Común de Asilo: acceso a los procedimientos, sistema de acogida, determinación en primera instancia, indicadores de Dublín, procedimientos de recurso y reasentamiento ⁽¹⁴⁾.

Estándar 3. Se establece un sistema de alerta temprana sólido para detectar posibles emergencias o crisis.

Indicadores	Indicador 3.1. Existe un mecanismo de supervisión para recopilar, analizar y difundir datos relacionados, al menos, con indicadores clave sobre la situación de los sistemas de asilo y acogida.
	Indicador 3.2. Existen mecanismos para garantizar el flujo de información necesario en situaciones de emergencia, incluidos los relativos a la provisión de recursos adicionales ⁽¹⁵⁾ .
	Indicador 3.3. Se ha asignado al personal que recibe la formación y la información de referencia adecuadas la responsabilidad clara de supervisar el sistema de alerta temprana, analizar los datos sobre la situación nacional, difundir los resultados a la unidad o el equipo de contingencia y preparación, así como alertar a las principales partes interesadas, en caso necesario.

⁽¹⁴⁾ Para obtener más detalles sobre el marco analítico de la EUAA, véanse Albertinelli *et al.*, «[Forecasting asylum-related migration to the European Union, and bridging the gap between evidence and policy](https://euaa.europa.eu/asylum-knowledge/data-analysis-and-research)» [Previsiones de la migración a la Unión Europea relacionada con el asilo y superación de la brecha entre los datos disponibles y la política], *Migration Policy Practice*, Vol. X, n.º 4, septiembre a diciembre de 2020, Organización Internacional para las Migraciones, y las páginas de análisis de datos e investigación del sitio web de la EUAA: <https://euaa.europa.eu/asylum-knowledge/data-analysis-and-research>.

⁽¹⁵⁾ Cuando se produce una situación de emergencia, en la práctica es frecuente que se reduzca la prioridad de la recopilación de datos o los procesos asociados a esta o que se omitan dichas tareas y procesos. Esto se traduce en un sistema de alerta temprana ineficaz, ya que no puede reflejar la situación existente. Por lo tanto, en tales casos se deben dotar y asignar recursos para garantizar la continuidad de los datos y el proceso conexo. Dichos recursos dependerán del sistema de información y alerta temprana de cada país, desde los agentes dedicados a la introducción de datos hasta los analistas de datos o los responsables de registro, pasando por los responsables de la gestión de datos, etc.



	Indicador 3.4. La unidad o el equipo de contingencia y preparación recibe oportunamente los datos, el análisis de estos y las alertas clave con el fin de evaluar la situación y desarrollar una estrategia de respuesta sobre las medidas vinculadas a un plan de contingencia que deben activarse.
	Indicador 3.5. El sistema de alerta temprana apoya la formulación de escenarios exhaustivos para el pronóstico a medio plazo, que se tienen en cuenta para la elaboración y actualización del plan basado en escenarios.

Buena práctica: seguimiento de los indicadores clave

Los indicadores clave se supervisan periódicamente y, en situaciones de emergencia, la frecuencia del seguimiento y de la presentación de informes se eleva a una frecuencia semanal o diaria para garantizar que la unidad o el equipo de contingencia y preparación y otros supervisores reciban información oportuna para adaptar la estrategia de respuesta en caso necesario.

Estándar 4. Formación

Durante los períodos de «actividad normal» (es decir, cuando el nivel de situación de emergencia es «verde») se dispone de módulos de formación y el personal recibe capacitación específica sobre los diferentes ámbitos del procedimiento de asilo. Estos cursos de formación se basan en un currículo nacional. El personal realiza los cursos en función de los conocimientos técnicos que se le exijan en sus tareas cotidianas.

Cuando la situación se vuelve más exigente (es decir, nivel «amarillo»), se puede recurrir a personal formado para realizar distintas tareas sobre la base de la capacitación que ya haya recibido. Si las necesidades aumentan hasta el punto de que sea necesario contratar a personal externo, se dispone de módulos de formación a medida más flexibles para que este personal reciba una capacitación rápida y eficaz, por ejemplo, formación para instructores de las solicitudes de protección internacional sobre el uso de plantillas.

Estándar 4. Se dispone de planes y módulos de formación adaptados a la situación de emergencia.

Indicador	Indicador 4.1. Se identifica al personal disponible para impartir los cursos de formación y se pone a disposición de manera inmediata.
	Indicador 4.2. Se dispone de módulos de formación más breves de lo habitual y adaptables a las diferentes fases del procedimiento de asilo en primera instancia para los miembros del personal que son contratados o reasignados para apoyar el procedimiento durante una situación de emergencia.



Estándar 5. Coordinación interna

Durante la situación de emergencia, la coordinación en el seno de la autoridad nacional de asilo entre las unidades y los departamentos internos es crucial para que el plan de contingencia se aplique con éxito.

Las unidades y los departamentos de una autoridad decisoria de asilo que son responsables de la aplicación de un plan de contingencia pueden variar en función de la estructura y la organización específicas de la autoridad. A continuación se enumeran algunas de las unidades y departamentos habitualmente involucrados:

- **Unidad o departamento para la gestión de las crisis.** Esta unidad o departamento suele ser responsable de supervisar y coordinar la aplicación del plan de contingencia. Evalúa la situación, activa el plan y se asegura de que todos los departamentos y el personal pertinentes estén informados y participen en la respuesta.
- **Unidad o departamento de operaciones.** Durante la situación de emergencia, la unidad o el departamento sometido a mayor presión es el que se encarga de registrar o recibir y examinar las solicitudes de protección internacional (realizar las entrevistas personales y emitir decisiones sobre las solicitudes) ⁽¹⁶⁾. Esta unidad o departamento también puede tener funciones de seguridad en caso de que no exista una unidad o departamento independiente responsable de esta cuestión.
- **Unidad o departamento de datos y análisis.** La unidad o el departamento que controla y analiza los datos debe llevar a cabo un seguimiento de todas las novedades y cambios relativos a las cifras. Esto definirá el momento en que deba aplicarse el plan de contingencia.
- **Unidad o departamento de recursos humanos** Durante el período de emergencia, el departamento de recursos humanos garantiza unos niveles adecuados de personal, formación y apoyo a los empleados que participan en el proceso de asilo. Puede contratar personal adicional, prestar servicios de asesoramiento y abordar cuestiones relacionadas con el bienestar del personal.
- **Unidad o departamento de sistemas informáticos y gestión de instalaciones.** Estas unidades o departamentos definen las necesidades relativas al equipo técnico y a cualquier otra instalación. En momentos de «actividad normal» son responsables de llevar a cabo un seguimiento de todos los equipos e instalaciones disponibles, así como de los equipos necesarios durante la situación de emergencia.
- **Unidad o departamento de adquisiciones.** Durante la situación de emergencia, el departamento de adquisiciones garantiza procedimientos rápidos y eficaces para disponer de suficiente espacio de trabajo, papelería y material de oficina, así como equipos técnicos y de cualquier otro tipo que sean necesarios.
- **Unidad o departamento de comunicación y relaciones públicas.** Esta unidad o departamento es responsable de la gestión de la comunicación interna y externa

⁽¹⁶⁾ Dependiendo del sistema nacional, los registros y la recepción de solicitudes, así como las entrevistas y decisiones, pueden correr a cargo de la misma autoridad o de otra distinta.



durante la situación de emergencia. Se encarga de difundir información al personal, a los solicitantes y al público en general. Su papel incluye las relaciones con los medios de comunicación, la realización de declaraciones públicas y la garantía de la coherencia de los mensajes para mantener la transparencia y gestionar las percepciones del público.

- **Unidad o departamento de asuntos jurídicos, política o procedimiento de asilo.** Estas unidades o departamentos desempeñan un papel crucial durante la aplicación de un plan de contingencia. Proporcionan orientaciones sobre el marco jurídico, la normativa, los procedimientos relacionados con el asilo, la tramitación de las solicitudes y la supervisión del funcionamiento general del proceso de asilo.

Estándar 5. Garantizar la coordinación dentro de la autoridad nacional de asilo entre las unidades y departamentos internos.

Indicador	Indicador 5.1. Existe un mecanismo interno para la coordinación entre las diferentes unidades o departamentos de la autoridad que participan en la aplicación del plan de contingencia. • Observaciones adicionales: <i>un mecanismo interno de coordinación entre las diferentes unidades o departamentos que participan en la aplicación de un plan de contingencia puede incluir diversos componentes y procesos. Existen diferentes modelos para estructurar este mecanismo. Una posibilidad consiste en no modificar las unidades o departamentos y nombrar un gestor responsable de coordinar la comunicación. Otra opción es que en cada unidad o departamento haya un funcionario responsable de la comunicación o que las decisiones se adopten en el marco de un equipo compuesto por personal de cada unidad o departamento. La autoridad de asilo debe decidir si crear una organización específica para la coordinación interna o bien recurrir a la habitual. Con independencia de la estructura organizativa, el mecanismo debe facilitar una toma de decisiones rápida.</i> <i>A continuación se enumera una serie de elementos comunes que pueden formar parte de un mecanismo de coordinación interna.</i> Canales de comunicación: <i>la comunicación interna entre unidades o departamentos es crucial para garantizar una alta calidad y eficiencia durante la respuesta a una situación de elevada afluencia. Se deberán establecer canales de comunicación formales, como reuniones periódicas, listas de direcciones de correo electrónico, plataformas de mensajería instantánea o software de gestión de proyectos para facilitar el intercambio de información y la colaboración entre unidades o departamentos.</i>
------------------	---



	Intercambio de información: <i>implantar sistemas de intercambio de información, como bases de datos compartidas, centrales de depósito de documentos o plataformas colaborativas, en los que las unidades o departamentos puedan acceder a la información pertinente en tiempo real y actualizarla.</i> Oficiales de enlace: <i>designar oficiales de enlace en cada unidad o departamento para que actúen como puntos de contacto a efectos de coordinación. Estos agentes facilitan la comunicación, recopilan información pertinente y garantizan una colaboración eficaz entre sus unidades o departamentos respectivos. Dependiendo del contexto nacional, esta función puede asignarse al jefe de departamento o unidad.</i> Elaboración de informes: <i>la elaboración de informes de manera oportuna facilita la coordinación, permite la identificación precoz de problemas y apoya la toma de decisiones en niveles superiores.</i> Evaluación del desempeño: <i>definir indicadores clave de desempeño y parámetros para evaluar la eficacia del mecanismo de coordinación. Supervisar y evaluar estos parámetros para ayudar a identificar sus puntos fuertes y débiles, y permitir ajustes y mejoras en función de las necesidades.</i>
	Indicador 5.2. El representante del mecanismo de coordinación interna notificará a superiores y subordinados dentro de la organización.

Buena práctica: estructura jerárquica durante la situación de emergencia

Al inicio de la emergencia, no es necesario que se modifique la estructura jerárquica de la organización, en el sentido de que la estructura habitual puede manejar la situación y dirigir el mecanismo de coordinación. Si la situación de emergencia continúa, se recomienda establecer una nueva estructura, por ejemplo, una nueva unidad, o utilizar una unidad o departamento específico (previamente identificado) para coordinar la respuesta. Esta unidad puede ahorrar tiempo y limitar la burocracia.

Estándar 6. Coordinación y comunicación externas

Para poder gestionar situaciones de emergencia, las autoridades de asilo dependen de la cooperación con diferentes partes interesadas externas, como las autoridades de acogida y migración, las comisiones de recursos, las autoridades de seguridad, las autoridades regionales y locales, las organizaciones de la sociedad civil y las personas voluntarias. Para poder gestionar situaciones excepcionales, es importante coordinarse con todos los actores externos. El propósito de la coordinación es organizar y utilizar todos los recursos disponibles de la manera más eficiente posible con el fin de manejar la situación en cuestión.



El principio de cooperación significa que todas las autoridades y organizaciones tienen una responsabilidad bien definida dentro del marco de cooperación general para garantizar la optimización de la coordinación y del uso de los recursos. La autoridad política o administrativa pertinente podrá estipular un marco general de cooperación entre autoridades. Para formalizar acuerdos más detallados, así como en lo que respecta a la cooperación entre otras partes interesadas, es necesario trabajar conjuntamente durante la elaboración del plan de contingencia.

Durante la elaboración del plan, se aconseja a las autoridades que lleven a cabo una amplia investigación sobre qué instituciones podrían ayudar a alcanzar los objetivos estipulados de la forma más eficiente. También se recomienda colaborar con el gabinete del ministro o del secretario de Estado responsable del asilo en momentos de «actividad normal», como práctica habitual. El objetivo de esta colaboración es explicar los mecanismos de supervisión existentes, los planes de contingencia y las necesidades de la administración en situaciones de emergencia, incluidas las consecuencias que pueden producirse en el caso de que no se satisfagan las necesidades. De este modo se garantizará la plena comprensión de las personas que ostentan la responsabilidad política y será posible actuar con rapidez cuando se produzca la afluencia.

Estándar 6. Todas las partes interesadas externas que participan en la respuesta a una situación de emergencia actúan de manera coordinada y se garantiza la comunicación entre ellas.

Indicadores	Indicador 6.1. Cada autoridad implicada en la aplicación del plan de contingencia tiene tareas y responsabilidades claramente definidas. • Observaciones adicionales: téngase en cuenta que la tarea y las responsabilidades de las autoridades podrían cambiar durante la ejecución debido a la evaluación y actualización del plan. A pesar de ello, las tareas y responsabilidades siempre deben estar claras.
	Indicador 6.2. Existen canales de comunicación dentro de las diferentes autoridades.
	Indicador 6.3. Existen canales de comunicación con los solicitantes de protección internacional, las organizaciones no gubernamentales, los medios de comunicación y el público en general.



Capacidades de ampliación del personal y los recursos materiales

Una situación de emergencia requiere que un sistema nacional de asilo sea capaz de ampliar rápidamente sus capacidades de asilo, en particular aumentando sus recursos humanos y sus capacidades materiales.

En lo tocante al aumento de los recursos humanos, el sistema nacional de asilo puede establecer reservas de personal interno y externo, así como un proceso de contratación acelerado para los agentes temporales.

Del mismo modo, la planificación de contingencia para situaciones de emergencia en el procedimiento de asilo implica garantizar que se disponga de reservas de materiales adecuadas para responder a acontecimientos inesperados que puedan surgir durante el proceso.

Estándar 7. Recursos humanos

Se establecen flujos de trabajo para aumentar rápidamente la plantilla. Estos flujos de trabajo pueden adoptar diferentes formas, como flujos de trabajo para la reasignación interna del personal a unidades sometidas a presión, el envío en comisión de servicios de personal procedente de otras autoridades nacionales, la contratación rápida de personal temporal a través de contratos marco y la contratación de personal procedente de reservas externas.

Estas medidas pueden integrarse en el plan basado en escenarios definido, es decir, como respuestas que se deberán activar en un escenario determinado. Por ejemplo, el plan basado en escenarios puede prever que:

- en un escenario de nivel «verde» (es decir, actividad normal) no se requiere un aumento de los recursos humanos;
- en un escenario de nivel «amarillo» se activa la reasignación de personal interno y, si es necesario, el envío de personal en comisión de servicios a las unidades sometidas a presión;
- en un escenario de nivel «rojo» se activa la contratación externa, además de la reasignación interna y el envío de personal en comisión de servicios.

Es importante tener en cuenta que, para todas estas medidas, el aumento de los recursos humanos requiere ampliar la propia unidad de recursos humanos.



Estándar 7. Existe un flujo de trabajo que permite incrementar rápidamente los recursos humanos necesarios para aplicar el plan de contingencia.

Indicadores	Indicador 7.1. Existe un flujo de trabajo que permite una reasignación rápida y temporal del personal. • Observaciones adicionales: una situación de emergencia puede dar lugar a un cambio de prioridades y a una necesidad repentina de personal adicional para algunas tareas específicas. Con el fin de responder a estas necesidades, pueden introducirse flujos de trabajo que permitan una rápida reasignación del personal a las tareas prioritarias. Esta flexibilidad puede introducirse en las descripciones de los puestos de trabajo, con disposiciones que prevean la posibilidad de ampliar o modificar las funciones del personal afectado en el caso de que se produzca una situación de emergencia. Indicador 7.2. Existe un flujo de trabajo que permite el envío de personal en comisión de servicios procedente de otras autoridades nacionales. • Observaciones adicionales: la autoridad decisoria podría celebrar acuerdos con otras autoridades nacionales para prestar apoyo a tareas administrativas, en particular con organismos como los servicios de empleo, las fuerzas armadas y las autoridades aduaneras, por ejemplo. Indicador 7.3. Existe un proceso para la contratación rápida de personal temporal a través de contratos marco. • Observaciones adicionales: la contratación de personal temporal es un componente crucial de la planificación de contingencia. Se puede establecer de antemano una lista de los posibles perfiles profesionales necesarios en caso de que se active el plan de contingencia. Los contratos marco se refieren únicamente a períodos de duración determinada, no a una duración indefinida. El proceso de contratación rápida debe completarse de manera oportuna. La contratación de personal temporal puede utilizarse para diferentes fines, por ejemplo, para proporcionar mano de obra adicional para tareas básicas o para asumir este tipo de tareas de modo que el personal existente pueda liberarse de ellas para realizar otras más especializadas.
-------------	--



	<i>Las autoridades nacionales también tienen la posibilidad de solicitar apoyo a la Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA) y, más concretamente, de beneficiarse del apoyo de la reserva de personal en materia de asilo de la EUAA ya establecida. Se trata de una reserva de 500 expertos de los Estados miembros que pueden desplegarse en el caso de que el sistema de asilo y acogida de un Estado miembro se vea sometido a una presión desproporcionada. Para garantizar que los Estados miembros de la UE puedan recibir el apoyo de la reserva de personal en materia de asilo de manera oportuna, en cuanto sea posible una vez que surja la necesidad, los Estados miembros deben asegurarse de que dicho apoyo sea posible en virtud de su marco jurídico nacional.</i>
--	---

Buena práctica: lista de tareas y perfiles identificados

Es recomendable disponer de una lista de tareas y perfiles identificados que puedan integrarse rápidamente en apoyo de la administración nacional.

	Indicador 7.4. Cuando se utilizan reservas de expertos externos, existe un flujo de trabajo que permite la contratación. • Observaciones adicionales: <i>crear una reserva de personal externo compuesta por expertos que puedan desplegarse de forma inmediata o con poca antelación. La reserva puede incluir diferentes perfiles de expertos, algunos de ellos especializados en determinados ámbitos (por ejemplo, violencia de género).</i> <i>En particular, puede incluir exmiembros del personal de la autoridad decisoria. Los exmiembros del personal pueden haber abandonado voluntariamente la autoridad decisoria o haber sido transferidos a otras autoridades en el marco de su carrera y desarrollo profesionales. La reserva puede incluir también personal jubilado recientemente, siempre que no haya alcanzado el límite legal de edad laboral. La reserva no debe incluir exmiembros del personal que hayan abandonado la autoridad decisoria debido a la adopción de medidas disciplinarias. Los miembros del personal externo deberían haber recibido una formación adecuada durante su servicio en la autoridad decisoria y, si fuese necesario, también en el momento de su contratación desde la reserva de expertos; dicha formación les permitirá realizar las tareas que se les asignen en el contexto del plan de contingencia.</i>
--	--



Estándar 8. Espacios de trabajo

Estándar 8. Si se produce una situación de emergencia, puede disponerse de espacio de trabajo adicional (incluida una posibilidad mayor de trabajar o realizar entrevistas a distancia).

Indicador	Indicador 8.1. La autoridad dispone de una visión general de todos los espacios de trabajo disponibles en cualquier fecha.
------------------	---

Buena práctica: visión general digital de los espacios de trabajo disponibles

Se deberá utilizar una herramienta informática para llevar a cabo un seguimiento de todos los espacios de trabajo disponibles y definir quién es el responsable de dicho seguimiento. La responsabilidad suele recaer en la unidad o departamento de **sistemas informáticos** o de gestión de instalaciones.

Indicador	Indicador 8.2. Existen soluciones para aumentar la capacidad de las instalaciones existentes en el caso de que se produzca una situación de emergencia. • Observación adicional: existe un plan que permite adoptar soluciones temporales para el espacio de trabajo del personal en situaciones de emergencia, como la utilización de construcciones prefabricadas o el uso de espacios gestionados por otras agencias.
------------------	--

Buena práctica: capacidades de trabajo a distancia

Trabajar a distancia, por ejemplo desde el domicilio, es una solución eficiente si existe un problema de disponibilidad de espacio de trabajo durante una situación de emergencia. En ese caso, la administración debe estar preparada para proporcionar al personal apoyo en materia de **sistemas** y equipos informáticos.

Buena práctica: uso de instalaciones temporales

Ya existen contratos que permiten a la administración adquirir de forma inmediata instalaciones temporales, como construcciones prefabricadas. Asimismo, es posible ponerse en contacto con otros organismos gubernamentales que puedan poner a disposición espacios de trabajo.

Indicadores	Indicador 8.3. Existe un plan para desarrollar soluciones más duraderas, como edificios nuevos, en caso de que la emergencia se prolongue más allá de un período breve.
--------------------	--



Buena práctica: uso de construcciones prefabricadas

Las construcciones prefabricadas se utilizan durante un año como máximo. Más allá de ese plazo, la administración debe proporcionar al personal un espacio de trabajo estructuralmente sólido dentro de una estructura también sólida.

Estándar 9. Procedimientos de adquisición

La capacidad de iniciar rápidamente los procedimientos de adquisición, identificar a los proveedores o prestadores de servicios adecuados, negociar eficazmente los contratos y movilizar los recursos necesarios es crucial para un plan de contingencia eficaz en caso de emergencia. Los procedimientos de adquisición rápida son especialmente importantes para la planificación de contingencia en caso de emergencia en muchos ámbitos diferentes, como los referentes al espacio de trabajo, el equipo técnico, la papelería y el material de oficina, y los servicios de interpretación.

Estándar 9. Si se produce una situación de emergencia, pueden aplicarse procedimientos rápidos de adquisición.

Indicadores	Indicador 9.1. Existen contratos marco con normas aplicables en relación, por ejemplo, con el espacio de trabajo, las construcciones prefabricadas, los equipos informáticos y los trabajadores temporales para procedimientos de adquisición rápidos, los cuales garantizan una respuesta flexible y a corto plazo a las necesidades que surgen durante una situación de emergencia.
	Indicador 9.2. Existen directrices internas para el personal responsable de llevar a cabo los procedimientos de adquisición. Las directrices describen los detalles y las modalidades de activación de los contratos marco durante los procedimientos rápidos de adquisición.
	Indicador 9.3. El personal responsable de la ejecución de los procedimientos de adquisición está formado y preparado para actuar en una situación de emergencia.

Buena práctica: contratos marco

Existen contratos marco listos para ser activados en una situación de emergencia. Estos contratos pueden referirse, por ejemplo, a la adquisición de artículos de papelería y de oficina esenciales en caso de emergencia.



Estándar 10. Equipo técnico

Estándar 10. En el caso de que se produzca una situación de emergencia, se puede disponer rápidamente del equipo técnico necesario.

Indicadores	Indicador 10.1. La infraestructura de sistemas informáticos y de comunicaciones es funcional y segura e incluye una conexión a internet fiable, una red wifi, una red de telefonía móvil y una conexión por satélite.
	Indicador 10.2. Existen disposiciones para aumentar la capacidad de la infraestructura de sistemas informáticos y de comunicaciones si se produce una situación de emergencia. Esto puede incluir equipos informáticos como ordenadores, impresoras, escáneres, programas informáticos y una conexión a internet fiable y segura.

Estándar 11. Servicios de interpretación

Estándar 11. En el caso de que se produzca una situación de emergencia, se puede disponer rápidamente de los servicios de interpretación necesarios.

Indicadores	Indicador 11.1. Se dispone de una lista actualizada de servicios de interpretación en la que se detalla la capacidad de los servicios y las cualificaciones de los intérpretes.
	Indicador 11.2. Existe un plan claro en el que se detalla cómo aumentar la capacidad de los servicios de interpretación en el caso de producirse una situación de emergencia.

Buena práctica: interpretación a distancia

Existen modalidades de interpretación a distancia disponibles en diferentes centros del país.



Evaluación y prueba del plan

El plan de contingencia debe actualizarse periódicamente y ponerse a prueba en la práctica. La información procedente de la evaluación del proceso realizada por las partes interesadas internas o externas puede ofrecer información valiosa que puede profundizar el proceso de evaluación del plan de contingencia.

Se recomienda que la evaluación se lleve a cabo periódicamente, aunque no se haya producido ninguna situación de aumento de la afluencia. Este proceso ayudará a identificar lagunas y deficiencias, así como a detectar cualquier cambio que se haya producido desde el establecimiento del plan (por ejemplo, modificaciones institucionales y legislativas). La evaluación ayudará a la autoridad a realizar los cambios necesarios en el plan de contingencia de cara a las respuestas futuras.

Además de las revisiones periódicas, se debe realizar una evaluación cada vez que se active el plan de contingencia. Esto se hace con el objetivo de determinar si las medidas del plan han producido los resultados previstos. Si no es así, la evaluación revelará cuáles son los motivos de ello.

Estándar 12. Directrices para la evaluación de los planes

Estándar 12. Existen directrices en las que se detalla la evaluación del plan.	
Indicadores	Indicador 12.1. La aplicación del plan de contingencia se evalúa periódicamente.
	Indicador 12.2. Se llevan a cabo de forma periódica pruebas prácticas del plan de contingencia.
	Indicador 12.3. En las directrices del plan se establece un mecanismo de retroalimentación. • Observaciones adicionales: <i>El plan de contingencia contiene una sección sobre el mecanismo de retroalimentación y los resultados de la experiencia adquirida se comunican a todo el personal pertinente. Pueden establecerse diferentes métodos para recabar opiniones, como la celebración de reuniones y la realización de encuestas.</i> <i>La configuración de estos métodos puede depender de si la información se recopila dentro de la autoridad o si procede de partes interesadas externas. Se recomienda desarrollar un sistema que ayude a recopilar y analizar la nueva información procedente de la ejecución del plan. Los resultados del análisis deben comunicarse a todas las partes interesadas pertinentes.</i>



	Indicador 12.4. Se garantiza la adaptación periódica del plan. • Observaciones adicionales: <i>dado que los riesgos y su evaluación pueden cambiar con el tiempo, el plan de contingencia debe adaptarse en consecuencia. Las normas para la adaptación deben establecerse en el plan de contingencia y basarse en los resultados del análisis de la experiencia adquirida. Los cambios deben ser aplicados por todos los agentes pertinentes.</i> <i>Durante la aplicación de los cambios deben tenerse en cuenta otros factores relevantes, como la capacidad de la autoridad y las posibles implicaciones jurídicas. Si estas adaptaciones no son objeto de seguimiento por parte de las autoridades, es posible que la aplicación práctica del plan no se lleve a cabo correctamente y que la autoridad decisoria no pueda ejecutar las respuestas adecuadas durante la situación de emergencia. Esto puede ocurrir, por ejemplo, si la nueva legislación cambia la autoridad responsable de los centros de acogida de emergencia de una autoridad local a otra regional. En ese caso, si el plan de contingencia no se modifica, es probable que se produzcan comunicaciones innecesarias con las autoridades locales que ostentaban la responsabilidad anteriormente, lo que retrasaría la rápida acogida de los solicitantes.</i> <i>En otro escenario, una prueba práctica puede revelar que la lista existente de personal de reserva no está actualizada y que no es posible contactar directamente con la mayoría de las personas incluidas en la lista porque sus datos de contacto (como los números de teléfono y las direcciones de correo electrónico) no son correctos. Esta lista debe actualizarse con la información de contacto correcta y comunicarse a todas las autoridades pertinentes. Estos ajustes deben ser objeto de seguimiento por parte de todos los agentes implicados. Cualquier cambio realizado debe aumentar la preparación de la autoridad, no reducirla.</i>
--	---

Buena práctica: ejercicios, talleres y simulacros conjuntos

Se deben realizar ejercicios, talleres y simulacros conjuntos para comprobar en la práctica el funcionamiento del plan de contingencia al menos cada dos años.

Un simulacro conjunto se centra en verificar y mejorar la respuesta ante una afluencia de personas que llegan a un paso fronterizo designado durante una situación de emergencia. A continuación se describe un simulacro basado en escenarios.

Desarrollo de escenarios. Los organizadores del ejercicio crean un escenario que simula una afluencia masiva de personas que llegan a un paso fronterizo específico. El escenario incluye detalles como el número de solicitantes de asilo que llegan, las características demográficas de las personas que llegan y cualquier necesidad inmediata que puedan tener.



Selección y preparación de los participantes. Se invita a participar en el simulacro a representantes de las partes interesadas pertinentes implicadas en la respuesta de emergencia. Se llevan a cabo reuniones de planificación para establecer los objetivos del ejercicio y las funciones y responsabilidades de cada participante.

Ejecución del simulacro. El simulacro se lleva a cabo a lo largo de un período determinado, que suele ser de unos pocos días. Puede consistir en una combinación de debates sobre la situación de emergencia simulada (ejercicio de simulación teórica), ejercicios de puesto de mando y actividades sobre el terreno. Los participantes asumen sus respectivos papeles y trabajan juntos para hacer frente a los retos que plantea la situación de emergencia.

Un ejemplo de prueba práctica sería la realización de un simulacro sobre cuestiones de procedimiento. Esto puede hacerse en la fase de registro o recepción con el objetivo, por ejemplo, de determinar si las partes implicadas están preparadas para gestionar el número de solicitantes en el escenario definido y canalizarlos hacia el procedimiento aplicable (por ejemplo, el procedimiento acelerado o la priorización de determinadas solicitudes). Otro ejemplo puede incluir una prueba de resistencia del centro de interpretación, concretamente si la configuración logística e informática del centro puede funcionar durante una situación de emergencia cuando se lleva a cabo un mayor número de entrevistas a distancia.



Anexo 1. Ejemplo de matriz de acción

Acción	¿Qué autoridad es responsable de decidir la puesta en marcha de la acción?	¿Qué autoridad(es) es(son) responsable(s) de llevar a cabo la acción?	¿Cuándo se decidirá la puesta en marcha de la acción?	¿Cuándo finalizará la acción?
1. <i>Por ejemplo, implantar un sistema de priorización o reasignar personal interno a las unidades sometidas a presión</i>				
2.				
3.				
4.				
...				



Anexo 2. Ejemplo de matriz de «personas responsables, encargadas de rendir cuentas, consultadas e informadas»

Tareas (ejemplos)	Ministerio del Interior	Autoridad de asilo	Autoridad de registro	Socio ejecutante
Planificación				
Prevención				
Respuesta				
R: Responsables Personas que realizan el trabajo para completar la tarea.	A: Encargadas de rendir cuentas Personas que ostentan la responsabilidad última de la realización correcta y exhaustiva de la tarea, que garantizan el cumplimiento de los requisitos previos, que tienen la tarea y que delegan el trabajo en los responsables de realizarla.			
C: Consultadas Personas cuyas opiniones se solicitan, normalmente expertas en la materia, y con las que existe una comunicación bidireccional.	I: Informadas Personas que se mantienen al día sobre los avances logrados, a menudo solo una vez finalizada la tarea o el entregable, y con las que la comunicación es exclusivamente unidireccional.			



Anexo 3. Ejemplo de lista de partes interesadas o contactos

Subgrupo de partes interesadas	Nombre de la parte interesada	Función en el plan de contingencia	Punto de contacto	Disponibilidad	Punto de contacto del adjunto	Disponibilidad del adjunto
Autoridad gubernamental o administrativa						
Ministerios						
Autoridades o agencias						
Autoridades de asilo						
Autoridad decisoria						
Autoridad de registro						
Socios operativos						
Empresas privadas/ subcontratistas						
Organizaciones humanitarias						
Sociedad civil, otras autoridades y socios						
Organizaciones humanitarias						
Organizaciones internacionales						





Oficina de Publicaciones
de la Unión Europea

