

Guía para la realización de entrevistas a distancia



Guía para la realización de entrevistas a distancia

Abril de 2025

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 abril de 2025

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

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2025

Print	ISBN 978-92-9410-600-1	doi:10.2847/5098694	BZ-01-25-013-ES-C
PDF	ISBN 978-92-9410-599-8	doi:10.2847/6485635	BZ-01-25-013-ES-N

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

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 del siguiente elemento:

Ilustración de la portada: © Adobe Stock, Papisut, #1010390671, 2025. Imagen generada con inteligencia artificial.



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 ⁽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 normas e indicadores operativos comunes, directrices y herramientas prácticas.

¿Cómo se ha elaborado esta guía? La guía ha sido elaborada por especialistas de toda la UE, con la valiosa aportación de la Comisión Europea y del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). La EUAA ha facilitado y coordinado su elaboración. Antes de su finalización, se llevó a cabo una consulta sobre la guía con todos los Estados miembros de la UE y los países asociados a Schengen a través de la Red de Procesos de Asilo de la EUAA y de la Red de Unidades de Dublín 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: Stephen Hand, Linn Krane, Tânia Marques y Emmeli Wikström.

¿Quién debe utilizar la presente guía? La guía está principalmente destinada al personal funcionario competente para el examen del caso, a las personas encargadas de la realización de entrevistas y a las encargadas de la toma de decisiones, así como a aquellas que ostentan responsabilidades políticas y a las que gestionan procesos en las autoridades nacionales. Además, esta herramienta es útil para agentes de calidad y para asesores jurídicos.

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

nacionales? Se trata de un instrumento de convergencia indicativo. No es jurídicamente vinculante y refleja las normas definidas de común acuerdo que adoptó el Consejo de Administración de la EUAA en abril de 2025.

¿Qué relación guarda esta guía con otras herramientas de la EUAA?

La *Guía para la realización de entrevistas a distancia* de la EUAA debe utilizarse junto con otras guías y herramientas prácticas disponibles. 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>.

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





Las guías y herramientas prácticas de la EUAA a las que se refiere la presente guía práctica se actualizarán progresivamente entre 2025 y 2028. Las actualizaciones armonizarán estas publicaciones con los instrumentos legislativos del Pacto sobre Migración y Asilo ⁽²⁾. Una vez publicadas, las actualizaciones también estarán disponibles en línea en la página web de la EUAA indicada anteriormente.

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 UE.

⁽²⁾ Comisión Europea: Dirección General de Migración y Asuntos de Interior, «Pacto sobre Migración y Asilo», sitio web de la Comisión Europea, 21 de mayo de 2024, consultado el 24 de enero de 2025: https://home-affairs.ec.europa.eu/policies/migration-and-asylum/pact-migration-and-asylum_en.





Índice

Lista de abreviaturas	7
Introducción	8
Definición de entrevistas a distancia	9
Diferentes tipos de entrevistas	10
Contexto jurídico	12
Normas procedimentales	15
Ubicación de la persona solicitante	15
Personal de apoyo presente en la ubicación de la persona solicitante	15
Ubicación del personal funcionario competente para el examen del caso	16
Ubicación de la persona que presta servicios de interpretación	16
Ubicación del personal de asesoramiento jurídico y de la persona representante ...	17
Suministro de información sobre el formato de entrevista a distancia	17
El personal funcionario competente para el examen del caso en el contexto de la entrevista a distancia	18
Tratamiento de documentos	19
Normas técnicas	21
Instalaciones presentes en la ubicación de la persona solicitante	21
Equipo	21
Servicio de asistencia de TIC	23
Grabación de la entrevista	24
Servicios y programas/plataformas	24
Confidencialidad y seguridad	24
Protección de datos	24
Decidir sobre la realización de una entrevista a distancia	25
Evaluar la posibilidad de llevar a cabo una entrevista a distancia	25
Cuándo puede estar justificado realizar una entrevista a distancia	25
Internamiento o encarcelamiento	26
Consideraciones sanitarias	26
Vulnerabilidades	26
Lejanía con respecto a la persona entrevistadora	27
Participación a distancia de personas que prestan servicios de interpretación con capacidades de interpretación especializadas	27
Situaciones excepcionales	27





Casos en los que puede no ser adecuado llevar a cabo entrevistas a distancia	28
Menores.....	28
Discapacidad visual o auditiva.....	28
Problemas relacionados con la salud mental	29
Solicitantes con discapacidades cognitivas e intelectuales	29
Otros tipos de vulnerabilidades.....	29
Falta de familiaridad con las tecnologías de comunicación a distancia	29
Consideraciones especiales relativas a las personas mayores.....	30
Casos complejos	30
Casos relacionados con solicitudes basadas en orientaciones sexuales, identidades de género, expresiones de género o características sexuales (SOGIESC)	31
Técnicas de entrevista en el contexto a distancia	32
Preparativos previos a una entrevista a distancia.....	33
Planificación de tiempo suficiente y pausas adicionales	33
Comprensión de las aplicaciones de TIC utilizadas.....	33
Herramientas prácticas a disposición de la persona encargada de la realización de entrevistas	34
Realización de una entrevista a distancia	34
Presentar a las personas que participan en la entrevista	34
Ajustar y confirmar la configuración técnica	35
Verificar que las condiciones son adecuadas para realizar una entrevista a distancia	35
Explicar a la persona solicitante el contexto de la entrevista a distancia	36
Comunicación verbal durante las entrevistas a distancia.....	38
Comunicación no verbal durante las entrevistas a distancia.....	38
Prestar apoyo a las personas con necesidades procedimentales especiales.....	39
El servicio de interpretación durante las entrevistas a distancia.....	39
Anexo I. Lista de comprobación para decidir si llevar a cabo una entrevista personal a distancia	41
Anexo II. Lista de comprobación para el centro en el que se encontrará la persona solicitante durante la entrevista a distancia	44
Anexo III. Lista de comprobación para el personal funcionario competente para el examen del caso que se prepara para una entrevista a distancia	46





Lista de abreviaturas

Abreviatura	Definición
ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
EASO	Oficina Europea de Apoyo al Asilo
EUAA	Agencia de Asilo de la Unión Europea
RGAM	Reglamento sobre la gestión del asilo y la migración: Reglamento (UE) 2024/1351 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de mayo de 2024, sobre la gestión del asilo y la migración, por el que se modifican los Reglamentos (UE) 2021/1147 y (UE) 2021/1060 y se deroga el Reglamento (UE) n.º 604/2013
RPA	Reglamento de Procedimiento de Asilo: Reglamento (UE) 2024/1348 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de mayo de 2024, por el que se establece un procedimiento común en materia de protección internacional en la Unión y se deroga la Directiva 2013/32/UE
SOGIESC	Orientación sexual, identidad de género, expresión de género y características sexuales
UE	Unión Europea



Introducción

El Reglamento de Procedimiento de Asilo (RPA) ⁽³⁾ y el Reglamento sobre la gestión del asilo y la migración (RGAM) ⁽⁴⁾ establecen que el formato preferido para las entrevistas en los procedimientos de asilo es la entrevista presencial, en la que todas las personas participantes están presentes en la misma ubicación física. Las entrevistas a distancia por videoconferencia solo pueden utilizarse de forma excepcional, cuando estén debidamente justificadas por las circunstancias y con las medidas necesarias para salvaguardar las normas procedimentales. El objetivo de la presente guía es apoyar a los Estados miembros que opten por hacer uso de la posibilidad de realizar entrevistas a distancia por videoconferencia.

La principal preocupación con respecto a las entrevistas a distancia es si es posible mantener en dichas entrevistas el mismo nivel de calidad que en las entrevistas presenciales. Para garantizar la calidad de las entrevistas a distancia, es preciso aplicar determinadas normas técnicas y procedimentales. Estas normas garantizan que la persona solicitante pueda proporcionar toda la información necesaria para respaldar su solicitud de protección internacional, al igual que lo haría durante una entrevista presencial en la que no se enfrentara a obstáculo alguno.

Las entrevistas a distancia también deben permitir que el personal funcionario competente para el examen del caso siga todos los pasos necesarios de una entrevista personal para explorar la pretensión de la persona solicitante. Estas entrevistas han de permitir que el personal funcionario competente para el examen del caso aplique las mismas normas que cuando la entrevista se lleva a cabo en modalidad presencial.

Si la entrevista se realiza a distancia, las declaraciones de la persona solicitante pueden verse afectadas de varias maneras. Los problemas técnicos, como un volumen bajo, la mala calidad de la imagen o las interrupciones de la conexión, pueden limitar el nivel de detalle que se comunica. La colocación de la cámara y la falta de contacto visual directo crean distancia y hacen más difícil captar señales no verbales, como indicaciones de vulnerabilidad, vergüenza, miedo o falta de confianza. Los entornos a distancia pueden percibirse como más formales que una entrevista en persona, al dejar menos espacio para la escucha activa y para mostrar empatía e interés. Estas distorsiones crean un mayor margen para que surjan malentendidos y la falta de detalle o las incoherencias pueden resultar más difíciles de abordar.

Esta guía ofrece una síntesis del marco jurídico aplicable a la realización de entrevistas a distancia y presenta una serie de normas técnicas y procedimentales que pueden contribuir

⁽³⁾ [Reglamento \(UE\) 2024/1348](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de mayo de 2024, por el que se establece un procedimiento común en materia de protección internacional en la Unión y se deroga la Directiva 2013/32/UE (DO L 2024/1348, 22.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1348/oj>).

⁽⁴⁾ [Reglamento \(UE\) 2024/1351](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de mayo de 2024, sobre la gestión del asilo y la migración, por el que se modifican los Reglamentos (UE) 2021/1147 y (UE) 2021/1060 y se deroga el Reglamento (UE) n.º 604/2013 (DO L 2024/1351, 22.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1351/oj>).



a la realización de entrevistas a distancia de alta calidad. Además, proporciona orientaciones sobre el proceso para decidir cuándo llevar a cabo una entrevista a distancia y cuándo evitar hacerlo. En capítulos específicos se ofrecen orientaciones de carácter más práctico en relación con las técnicas de comunicación y entrevista en un contexto a distancia. Los anexos proporcionan listas de comprobación que pueden ayudar al personal funcionario competente para el examen del caso en su trabajo cotidiano. La presente guía debe utilizarse junto con la guía práctica sobre la entrevista personal ⁽⁵⁾, la guía práctica sobre la aplicación del Reglamento de Dublín III en el contexto de la entrevista personal y la evaluación de las pruebas ⁽⁶⁾ y la guía práctica sobre la interpretación en el procedimiento de asilo ⁽⁷⁾. Esta guía se centra exclusivamente en las circunstancias específicas de la entrevista a distancia.

La presente guía se basa en las recomendaciones prácticas de la EUAA sobre la realización de la entrevista personal a distancia ⁽⁸⁾ y sobre el registro (presentación) a distancia o en línea ⁽⁹⁾, que se elaboraron durante la pandemia de COVID-19. La guía se basa en prácticas, directrices e informes de evaluación facilitados por los Estados miembros de la UE y los países asociados a Schengen. Además, tiene en cuenta dos consideraciones prácticas y procedimentales del ACNUR en este ámbito ⁽¹⁰⁾.

Definición de entrevistas a distancia

La principal condición que define la entrevista a distancia es que la persona solicitante y el personal funcionario competente para el examen del caso se encuentran en diferentes lugares y la comunicación tiene lugar por videoconferencia.

Las entrevistas a distancia por videoconferencia, tal como se establece en el RPA y en el RGAM, exigen que todas las personas participantes en la entrevista puedan comunicarse a través de vídeo y audio a lo largo de toda la entrevista. No se puede entrevistar a las personas participantes únicamente a través del audio, por ejemplo, por teléfono. Esto significa también que las cámaras no pueden apagarse durante una entrevista a distancia para ahorrar ancho de banda en el caso de que surjan problemas técnicos con la conexión a internet.

Una persona clave en la entrevista personal es la encargada de prestar servicios de interpretación. Su ubicación durante una entrevista a distancia puede variar. Puede

⁽⁵⁾ EASO, *Guía Práctica de la EASO: Entrevista personal*, 2014.

⁽⁶⁾ EASO, *Guía práctica de la EASO sobre la aplicación del Reglamento de Dublín III: Entrevista personal y evaluación de las pruebas*, 2019.

⁽⁷⁾ EUAA, *Practical Guide on Interpretation in the Asylum Procedure* [«Guía práctica sobre la interpretación en el procedimiento de asilo», disponible en inglés], 2024.

⁽⁸⁾ EASO, *Practical recommendations on conducting the personal interview remotely* [«Recomendaciones prácticas para realizar la entrevista personal a distancia», disponible en inglés], 2020.

⁽⁹⁾ EASO, *Practical recommendations on conducting remote/online registration (lodging)* [«Recomendaciones prácticas para realizar el registro (presentación) a distancia o en línea», disponible en inglés], 2020.

⁽¹⁰⁾ ACNUR, *Remote interviewing: Practical considerations for States in Europe* [«Entrevistas a distancia: consideraciones prácticas para los Estados en Europa», disponible en inglés], 2020; ACNUR, *Consideraciones procedimentales clave para la participación remota de solicitantes de asilo en la entrevista de determinación de la condición de refugiado*, 2020.



encontrarse en la misma ubicación que el personal funcionario competente para el examen del caso o en una ubicación distinta. En esta guía, el supuesto en el que solamente la persona que presta servicios de interpretación se encuentra en otra ubicación, mientras que el personal funcionario competente para el examen del caso y la persona solicitante están juntos, se denomina «entrevista interpretada a distancia».

El RPA establece, en su considerando 15, que la entrevista personal es una parte esencial de un procedimiento de asilo eficaz y justo. En cuanto a la entrevista de admisibilidad y las entrevistas sustantivas establecidas en el RPA, no existe ninguna distinción jurídica entre una entrevista interpretada a distancia y otro tipo de entrevistas a distancia. En estos casos, la interpretación a distancia debe seguir los principios y requisitos de cualquier entrevista a distancia. Por lo tanto, la interpretación a distancia en tales situaciones también debe llevarse a cabo por videoconferencia, y no utilizando únicamente conexiones de audio, como en los casos en que la persona encargada de prestar servicios de interpretación se une a la entrevista por teléfono.

Estas condiciones más estrictas para las entrevistas interpretadas a distancia no se aplican a la entrevista personal contemplada en el RGAM ni a otros tipos de situaciones durante el procedimiento de asilo en las que se utiliza la interpretación a distancia, suponiendo que todas las demás personas participantes se encuentren en la misma ubicación que la persona solicitante. No obstante, se anima a los Estados miembros a utilizar la infraestructura existente para la realización de videoconferencias, en la medida de lo posible, también en estas situaciones, a fin de ofrecer la mejor calidad posible para la interpretación a distancia.

Diferentes tipos de entrevistas

Las entrevistas personales previstas en el RPA abarcan la entrevista de admisibilidad y la entrevista sustantiva. El término «entrevista personal» se utiliza en el RPA también en el contexto de las normas procedimentales para la retirada de la protección internacional. En concreto, el RPA establece que se debe brindar a las personas beneficiarias la oportunidad de presentar las razones por las que no se les debe retirar la protección internacional. Esto debe hacerse mediante una comunicación escrita presentada en un plazo razonable a partir del momento en que la persona beneficiaria reciba la información pertinente. Esto también se aplica durante una entrevista personal o audiencia programada por la autoridad decisoria o, en su caso, por el órgano jurisdiccional competente de conformidad con el Derecho nacional.

El RGAM utiliza el término «entrevista personal» para referirse a lo que anteriormente se conocía como «entrevista basada en el Reglamento de Dublín». Esta guía se refiere a ella como la «entrevista personal contemplada en el RGAM». Las entrevistas de seguridad en el contexto de la reubicación, conforme a lo establecido en el artículo 67, apartado 8, del RGAM, quedan fuera del ámbito de aplicación de la presente guía.

En cuanto a la presentación de la solicitud, el RPA establece que «[l]a solicitud se formalizará en persona en una fecha y lugar determinados» ⁽¹⁾. En determinadas circunstancias, los Estados

⁽¹⁾ Artículo 28, apartado 3, del RPA.



miembros pueden prever la «posibilidad de que el solicitante formalice una solicitud mediante un formulario» ⁽¹²⁾. El RPA no prevé la realización de entrevistas a distancia en estos casos.

En ocasiones, también pueden llevarse a cabo entrevistas a distancia en el contexto del reasentamiento y la admisión humanitaria. Dado que estas entrevistas se llevan a cabo desde terceros países, el contexto y el marco jurídico difieren de forma considerable del procedimiento de asilo establecido en el RGAM y el RPA. Por lo tanto, en la presente guía no se abordan las particularidades de dichas entrevistas. No obstante, el personal funcionario competente para el examen del caso y las administraciones que realicen entrevistas a distancia en el contexto del reasentamiento o de la admisión humanitaria encontrarán en esta guía elementos importantes que deben tenerse en cuenta.

En resumen, en el procedimiento de asilo existe, por tanto, la posibilidad de recurrir a la modalidad a distancia con carácter excepcional para los siguientes tipos de entrevistas:

- entrevistas personales contempladas en el RGAM;
- entrevistas de admisibilidad;
- entrevistas sustantivas;
- entrevistas en el marco de la retirada de la protección internacional.

⁽¹²⁾ Artículo 28, apartado 4, del RPA.



Contexto jurídico

Las entrevistas a las que se refiere la presente guía deben realizarse normalmente de manera presencial. Sin embargo, la legislación establece una excepción: permite organizar estas entrevistas a distancia, por videoconferencia, cuando las circunstancias lo justifiquen debidamente y siempre que se establezcan las medidas necesarias.

Las entrevistas a distancia están reguladas en el RPA y el RGAM. El artículo 13, apartado 10, del RPA y el artículo 22, apartado 5, del RGAM establecen disposiciones específicas para la realización de la entrevista personal a distancia.



Artículo 13, apartado 10, del RPA

*Como excepción, la autoridad decisoria **podrá** celebrar la entrevista personal por videoconferencia cuando **las circunstancias lo justifiquen** debidamente. En tal caso, la autoridad decisoria garantizará que se adopten las medidas necesarias para que las **instalaciones, las normas de procedimiento y técnicas, la asistencia jurídica y la interpretación** sean adecuadas, teniendo en cuenta las orientaciones de la Agencia de Asilo. [Negrita añadida para destacar parte del texto]*



Artículo 22, apartado 5, del RGAM

*Cuando las circunstancias lo justifiquen debidamente, los Estados miembros **podrán** celebrar la entrevista personal por videoconferencia. En tal caso, el Estado miembro garantizará que se adopten las disposiciones necesarias para que las **instalaciones, las normas de procedimiento y técnicas, la asistencia jurídica y la interpretación** sean adecuadas, teniendo en cuenta las orientaciones de la Agencia de Asilo. [Negrita añadida para destacar parte del texto]*

El considerando 15 del RPA aclara aún más el contexto de las entrevistas a distancia y proporciona detalles adicionales sobre los aspectos que deben tener en cuenta los Estados miembros al examinar la posibilidad de realizar entrevistas a distancia. El considerando ofrece una lista no exhaustiva de ejemplos en los que cabe la posibilidad de celebrar entrevistas a distancia, al tiempo que establece que «[l]a idoneidad de la entrevista a distancia por videoconferencia debe evaluarse individualmente antes de la entrevista, ya que las entrevistas a distancia pueden no ser adecuadas para todos los solicitantes de asilo».



Considerando 15 del RPA

La entrevista personal es una parte esencial de un **procedimiento de asilo eficaz y justo**. Con el fin de garantizar un entorno óptimo para la comunicación, **se debe dar preferencia a entrevistas presenciales**, mientras que las entrevistas a distancia por videoconferencia serán una **excepción**.

Aparte de las **consideraciones de salud pública**, puede haber motivos legítimos para que la autoridad decisoria recurra a entrevistas a distancia por videoconferencia, por ejemplo, cuando las vulnerabilidades impidan a un solicitante de asilo la **posibilidad de viajar** o esto resulte difícil por **razones de salud o familiares**, para celebrar entrevistas con solicitantes que estén **internados**, en **territorios de ultramar** o en situaciones en las que sea necesaria la **participación remota de un intérprete** con competencias de interpretación especializada.

En caso de entrevista a distancia, debe exigirse a la autoridad decisoria que aplique todas las **garantías procedimentales** como cuando se celebren entrevistas presenciales, garantizando la **privacidad y la confidencialidad**, y prestando la debida consideración a la **protección de datos**. La idoneidad de la entrevista a distancia por videoconferencia debe **evaluarse individualmente** antes de la entrevista, ya que las entrevistas a distancia pueden **no** ser **adecuadas** para todos los solicitantes de asilo debido a su **corta edad**, a la existencia de **discapacidad visual o auditiva**, o a su estado de **salud mental**, prestando especial atención a determinados grupos vulnerables, como las **víctimas de tortura** o los **solicitantes traumatizados**.

El **interés superior del niño** debe ser la consideración primordial. Debe prestarse especial atención a las posibles **dificultades tecnológicas** que puedan tener efectos perturbadores en la entrevista, dar lugar a un registro incompleto o ininteligible de la misma o afectar al almacenamiento y la recuperación de la grabación. [Negrita añadida para destacar parte del texto]

Principios básicos

Esta guía se centra en las condiciones específicas que deben satisfacerse cuando un Estado miembro decide realizar entrevistas a distancia. Estas condiciones se basan en los siguientes principios clave:

- las entrevistas presenciales son preferibles a las entrevistas a distancia, que deben seguir siendo la excepción;
- las entrevistas a distancia son opcionales para los Estados miembros;
- la realización de una entrevista a distancia debe basarse en razones claramente justificadas y apoyarse en una evaluación individual en la que se valore si el formato a distancia es adecuado para la persona solicitante de que se trate;
- los Estados miembros deben aplicar las mismas garantías procedimentales que para las entrevistas presenciales, garantizando la privacidad, la confidencialidad y el respeto de los principios de protección de datos;
- los Estados miembros deben garantizar la existencia de todas las medidas necesarias, en particular instalaciones, normas técnicas y procedimentales adecuadas, asistencia jurídica e interpretación;
- el interés superior del menor debe ser la consideración primordial en los casos en los que haya menores involucrados.



Normas procedimentales

El artículo 13 del RPA y el artículo 22 del RGAM establecen las condiciones específicas que debe establecer la autoridad competente al realizar entrevistas personales. Estas condiciones se aplican tanto a las entrevistas presenciales como a distancia, y garantizan:

- privacidad y confidencialidad, a fin de que la persona solicitante pueda exponer los motivos de su solicitud de manera exhaustiva;
- la presencia de un miembro del personal de asesoramiento jurídico, cuando proceda;
- una persona que preste servicios de interpretación, con el propósito de garantizar una comunicación adecuada entre la persona solicitante y el personal funcionario competente para el examen del caso que realice la entrevista;
- la formación y preparación adecuadas para el caso por parte de la persona que vaya a realizar la entrevista (personal funcionario competente para el examen del caso);
- medidas específicas para las personas con necesidades especiales.

A continuación, se examinan las condiciones y elementos relacionados con las normas procedimentales que deben aplicarse al realizar entrevistas a distancia.

Ubicación de la persona solicitante

En las entrevistas personales a distancia, la persona que vaya a ser entrevistada debe encontrarse en un entorno adecuado, gestionado o aprobado por una autoridad, como un centro de acogida, alojamiento o internamiento, una institución sanitaria o cualquier otro centro similar.

Personal de apoyo presente en la ubicación de la persona solicitante

La presencia de personal de apoyo en la ubicación en que se encuentre la persona solicitante es crucial para abordar los posibles problemas que puedan surgir en entornos a distancia. Cuando proceda, podrán prestar asistencia a través, entre otras, de las vías siguientes:

- suministro de información práctica personalizada sobre la entrevista a distancia en la ubicación en que se encuentren;
- firma y escaneado de los documentos presentados y los informes de las entrevistas;
- prestación de asistencia a la persona solicitante en cuestiones prácticas antes de la entrevista, durante las pausas y después de la entrevista; y
- ayuda a la persona solicitante en lo referente al funcionamiento del equipo técnico utilizado durante la entrevista a distancia.

Todas las personas participantes en la entrevista deben poder ponerse en contacto con el personal de apoyo que se encuentre en la ubicación de la persona solicitante. Para salvaguardar la privacidad de la entrevista, el personal de apoyo, en principio, no debe estar



presente en la sala mientras se realice la entrevista, a menos que se considere necesario por la situación de la persona solicitante, las circunstancias de la ubicación o la legislación nacional.

Tanto el personal de apoyo como el personal funcionario competente para el examen del caso deben informar a la persona solicitante sobre las modalidades de la entrevista a distancia, haciendo hincapié en la importancia de notificar cualquier dificultad técnica que pueda experimentar durante la sesión.

Las condiciones anteriores no solo contribuirán a la aplicación de las normas técnicas y procedimentales, sino también a la creación de un clima de confianza con la persona solicitante. Esta es una condición crucial para realizar una entrevista, especialmente en un entorno a distancia.

Ubicación del personal funcionario competente para el examen del caso

Se recomienda que el personal funcionario competente para el examen del caso lleve a cabo la entrevista desde una oficina de la autoridad del Estado miembro, establecida preferiblemente con el fin específico de realizar entrevistas personales a distancia; esto permite garantizar que se cumplan todas las condiciones necesarias. Si el personal funcionario competente para el examen del caso se encuentra en una ubicación diferente, deben mantenerse las mismas normas técnicas y procedimentales.

Ubicación de la persona que presta servicios de interpretación

La persona que presta servicios de interpretación también debe encontrarse en una ubicación adecuada, aprobada por la autoridad. Lo ideal es que esté físicamente presente en la misma oficina que el personal funcionario competente para el examen del caso o en otra oficina de la autoridad, en lugar de en un espacio de oficina externo. Si la persona que presta el servicio de interpretación se une a la entrevista a distancia desde la misma sala que la persona solicitante, mientras que el personal funcionario competente para el examen del caso se encuentra en una ubicación diferente, pueden surgir complicaciones. Este tipo de situación crea un riesgo considerable de que la persona solicitante interactúe con la persona que presta servicios de interpretación, físicamente presente en la sala, en lugar de con el personal funcionario competente para el examen del caso que realiza la entrevista a distancia. Esto dificultaría notablemente que la persona que presta el servicio de interpretación mantenga un papel neutral. Por lo tanto, para salvaguardar los roles de todas las personas participantes durante la entrevista, no se recomienda que quienes prestan el servicio de interpretación asistan a las entrevistas a distancia desde la misma ubicación física que la persona solicitante.

Cuando se permita a las personas encargadas de prestar el servicio de interpretación participar en la entrevista desde oficinas externas a las de la autoridad, deben respetarse las mismas condiciones sobre el entorno y las instalaciones técnicas que en la sala utilizada por el personal funcionario competente para el examen del caso. La autoridad sigue siendo responsable de garantizar el cumplimiento de todas las normas pertinentes.

Si quien presta el servicio de interpretación se encuentra en una ubicación diferente a la del personal funcionario competente para el examen del caso, también debe conocer bien el



equipo e informar proactivamente de cualquier problema técnico que se haya encontrado durante la entrevista.

Ubicación del personal de asesoramiento jurídico y de la persona representante

En general, el personal de asesoramiento jurídico o la persona representante deben encontrarse en la misma sala que la persona solicitante, o persona solicitante menor de edad, al igual que sucede en el caso de una entrevista presencial. En los casos en que el personal de asesoramiento jurídico o la persona representante vayan a participar en una entrevista a distancia, deberán encontrarse en una ubicación adecuada aprobada por la autoridad.

Suministro de información sobre el formato de entrevista a distancia

La autoridad es responsable de informar a la persona solicitante de que la entrevista personal se llevará a cabo a distancia y de las modalidades pertinentes. La autoridad debe disponer de procedimientos que garanticen que la información pertinente se facilite en el momento adecuado. La información debe proporcionarse de forma concisa, transparente, inteligible y fácilmente accesible, utilizando un lenguaje claro y sencillo. Si la persona solicitante es menor de edad, la información deberá facilitarse de una forma que resulte adecuada para un menor.

Antes de la entrevista, en la invitación, debe facilitarse información sobre cómo y dónde tendrá lugar la entrevista a distancia, además de una descripción clara de las modalidades de la entrevista. Esto ayudará a la persona solicitante a superar cualquier reticencia que pueda experimentar cuando se le informe de que la entrevista se va a llevar a cabo a distancia.

Al comienzo de la entrevista, es importante facilitar información práctica sobre la persona o personas responsables de prestar apoyo a la persona solicitante durante la entrevista, el funcionamiento del equipo técnico y las prácticas de intercambio y conservación de información aplicables a las grabaciones de audio. Se debe informar a la persona solicitante de las medidas que deben adoptarse en el caso de que surjan problemas técnicos y de que su privacidad está garantizada. El personal funcionario competente para el examen del caso debe explicar claramente las principales razones por las que en ocasiones se recurre a las entrevistas a distancia en lugar de presenciales, y que el formato no ofrece indicación alguna sobre el resultado sustancial del caso ni afecta a dicho resultado.

Al final de la entrevista, la persona solicitante debe ser informada de los siguientes pasos del procedimiento y de cualquier acción que pueda ser necesaria por su parte.



Buena práctica: proporcionar información en la invitación

La información relativa a la entrevista a distancia puede facilitarse a la persona solicitante junto con la invitación a la entrevista, ya sea como parte de la carta de invitación o en un folleto independiente, un vídeo informativo u otro medio adecuado. La invitación puede incluir, por ejemplo, información o garantías sobre:

- quién estará presente;



- las modalidades técnicas más importantes, como el uso de una conexión de alta seguridad;
- el uso de imágenes y sonido de alta calidad;
- el uso de una sala separada que garantice la privacidad; y
- la política de conservación de la grabación de audio.

La invitación también puede ofrecer una oportunidad para garantizar que la persona solicitante sabe cómo presentar los documentos que aún no se hayan presentado antes de la entrevista. Además, se le puede facilitar información sobre cualquier preparación adicional que se requiera por su parte.

El hecho de explicar a la persona solicitante los motivos por los que la entrevista se va a realizar a distancia puede ayudar a mitigar el temor de la persona solicitante de que el formato a distancia afecte negativamente a su solicitud. Los Estados miembros pueden utilizar explicaciones normalizadas para las situaciones más comunes a fin de reducir la carga administrativa cuando elaboren las cartas de invitación o los materiales informativos correspondientes.



Buena práctica: ofrecer a la persona solicitante la oportunidad de oponerse

Aunque el RPA y el RGAM no establecen el derecho de la persona solicitante a oponerse al formato de la entrevista, los Estados miembros pueden ofrecer dicha oportunidad. En la carta de invitación o a través de otros canales adecuados, se puede informar a la persona solicitante acerca de cómo y cuándo puede formular oposición en relación con el formato a distancia de la entrevista. Esta práctica puede ayudar a identificar motivos previamente no detectados por los que la entrevista no deba llevarse a cabo en modalidad a distancia. Esto ayuda a evitar que se planteen motivos de oposición en el momento de la entrevista y apoya el desarrollo de esta. La administración podrá establecer un procedimiento que deba seguirse en caso de oposición de la persona solicitante o de quien le preste asesoramiento jurídico.

El personal funcionario competente para el examen del caso en el contexto de la entrevista a distancia

La realización de entrevistas en un contexto a distancia puede entrañar retos que afecten a la eficacia de la comunicación, al establecimiento de la relación y a la creación de un clima de confianza. Dado que las entrevistas a distancia pueden plantear más dificultades al personal funcionario competente para el examen del caso y a la persona solicitante, los Estados miembros deben considerar la posibilidad de recurrir a personal funcionario competente para el examen del caso con experiencia, en particular en la identificación de signos de vulnerabilidad.

La formación y la experiencia ayudarán al personal funcionario competente para el examen del caso a adquirir los conocimientos necesarios para llevar a cabo las entrevistas a distancia de manera adecuada. Incluso el personal funcionario competente para el examen del caso con



una experiencia considerable en la realización de entrevistas presenciales puede enfrentarse a situaciones y retos nuevos cuando lleve a cabo entrevistas a distancia. Por lo tanto, el personal funcionario competente para el examen del caso que participa en la realización de estas entrevistas debe recibir suficiente formación u orientación antes de asumir la tarea de realizar entrevistas a distancia.



Buena práctica: observación del personal funcionario competente para el examen del caso con experiencia

Ofrecer al personal funcionario competente para el examen del caso que se enfrente por primera vez a una entrevista a distancia la posibilidad de observar a personal funcionario con experiencia en este tipo de entrevistas puede ser una buena manera de presentar al personal el contexto, la metodología y las técnicas específicas que se emplean en las entrevistas a distancia. Estas iniciativas también pueden incluir formulación de observaciones por parte del personal funcionario con experiencia a compañeros con menos experiencia en entrevistas a distancia, con el fin de ayudarles a mejorar su técnica.

Tratamiento de documentos

Consideraciones generales sobre la presentación de documentos

Las personas solicitantes pueden presentar documentos adicionales durante las entrevistas personales, también cuando se realizan a distancia. El contexto de las entrevistas a distancia puede hacer que a la persona encargada de la realización de entrevistas le resulte más difícil evaluar los documentos presentados por la persona solicitante durante la propia entrevista. Las autoridades deben disponer de procedimientos para garantizar que todos los documentos que se presenten durante la entrevista a distancia sean tratados y compartidos adecuadamente con las personas participantes.



Buena práctica: solicitar la presentación de documentos por correo electrónico antes de la entrevista

En la carta de invitación se puede pedir a las personas solicitantes que, antes de la entrevista, envíen por correo electrónico a las autoridades todos los documentos adicionales que no se hayan presentado previamente (de identidad, documentos justificativos, etc.). Si es necesario, se puede animar a la persona representante legal de la persona solicitante a que le ayude a recopilar y presentar dichos documentos.

Cómo presentar documentos antes del inicio de las entrevistas a distancia o durante estas

Lo ideal es que, cuando la persona solicitante llegue a la ubicación de la entrevista a distancia, el personal de apoyo le pregunte si ha traído consigo documentos adicionales que tenga intención de presentar durante la entrevista. De ese modo, el personal de apoyo podría tratar dichos documentos antes del inicio de la entrevista y comunicarlos a través de los canales



establecidos. El hecho de ofrecer esta posibilidad puede limitar las interrupciones y los retrasos durante la propia entrevista.

Sin embargo, es posible que este tratamiento de los documentos antes del inicio de la entrevista no siempre resulte posible por razones operativas. En tales casos, la presentación y el tratamiento de los documentos presentados por la persona solicitante al inicio de la entrevista a distancia puede considerarse una buena práctica en la medida en que permite tratar dichos documentos de un modo más eficiente.

Normalmente, los documentos físicos deben escanearse y ponerse a disposición de las partes pertinentes en la entrevista a distancia, a menos que en determinados casos esto no sea posible (por ejemplo, si se presentan documentos extensos durante la entrevista).

Los documentos no deben enviarse en formato electrónico a personas participantes en la entrevista que no estén autorizadas a conservarlos después de esta (por ejemplo, personas que prestan servicios de interpretación o personal de mediación intercultural). En los casos en que puedan necesitar disponer de acceso temporal a dichos documentos durante la entrevista a distancia, los documentos solo deberán compartirse temporalmente. Esto puede hacerse, por ejemplo, mostrando el documento en la pantalla o adoptando soluciones que no impliquen la transmisión de una copia electrónica completa del documento.

Durante una entrevista a distancia deben aplicarse las mismas directrices y consideraciones que se aplicarían al tratamiento de los documentos presentados durante una entrevista presencial.

Transcripciones de entrevistas, informes resumidos y otros documentos que requieren la firma de la persona solicitante

Cuando se redacte un informe, un informe resumido o una transcripción de la entrevista, las autoridades competentes podrán pedir a la persona solicitante que confirme que el contenido del informe o la transcripción de la entrevista reflejan correctamente la entrevista personal. Para ello, se puede requerir a la persona solicitante que firme el informe o la transcripción, después de haber tenido la oportunidad de formular observaciones o proporcionar aclaraciones.

Para superar las posibles dificultades derivadas del entorno a distancia, el personal del centro en el que tiene lugar la entrevista puede prestar asistencia para imprimir cualquier documento que deba firmar la persona solicitante. Para las personas solicitantes analfabetas, menores de edad o que padezcan alguna discapacidad que les impida examinar rápidamente estos documentos e indicar la necesidad de efectuar correcciones, deben seguirse los mismos procedimientos que en el caso de las entrevistas presenciales.

Una vez firmados los documentos, el personal deberá prestar asistencia para escanearlos y remitirlos al personal funcionario competente para el examen del caso. Las autoridades de los Estados miembros también pueden explorar la posibilidad de utilizar firmas digitales, cuando la legislación nacional lo permita, como método válido para que las personas participantes expresen su consentimiento o confirmen el contenido de un documento.



Normas técnicas

Se aplican las mismas normas procedimentales a las entrevistas a distancia que a las presenciales, con las adaptaciones que exige el entorno a distancia. Los requisitos técnicos mínimos específicos deben aplicarse a las instalaciones y equipos utilizados en las entrevistas a distancia.

Instalaciones presentes en la ubicación de la persona solicitante

La ubicación de las entrevistas a distancia influye de manera significativa tanto en las normas técnicas como en las procedimentales. Es esencial que la persona solicitante se encuentre en una ubicación en la que pueda recibir apoyo antes, durante y después de la entrevista. Además, la ubicación es fundamental para garantizar la seguridad y confidencialidad del proceso de entrevista. Por lo tanto, es importante tener en cuenta algunos aspectos fundamentales relacionados con las ubicaciones y las instalaciones, en particular en lo que respecta al entorno que rodea a la persona solicitante.

La sala en la que se encuentra la persona solicitante debe:

- dedicarse a la entrevista a distancia para garantizar la confidencialidad y el cumplimiento de las normas de calidad de la entrevista;
- permitir a la persona solicitante hablar sin distraerse por ruidos externos y garantizar que la información no sea escuchada por personas no autorizadas;
- evitar que las personas que no participen en la entrevista accedan a la sala, por ejemplo, mediante una indicación que muestre cuándo está ocupada;
- contar con el equipo de tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) necesario para llevar a cabo la entrevista.

Equipo

El equipo técnico debe garantizar una grabación de audio y vídeo de buena calidad. El personal de la ubicación en el que están presentes las personas participantes en la entrevista asume la responsabilidad de mantener la calidad del equipo utilizado. Por lo tanto, es esencial asignar personal que se ocupe de la preparación técnica de la entrevista y de abordar cualquier problema técnico que pueda surgir durante la sesión.

Al mismo tiempo, se debe informar en detalle al personal funcionario competente para el examen del caso sobre la funcionalidad y el manejo del equipo. Durante la entrevista, el personal funcionario competente para el examen del caso es responsable de supervisar la calidad del equipo. Si se detectan problemas de funcionamiento, debe notificarlo sin demora al personal técnico designado. Es aconsejable que el personal funcionario competente para el examen del caso compruebe periódicamente, tanto con la persona solicitante como con la persona que presta servicios de interpretación, la claridad y la calidad de la comunicación.



En relación con la configuración técnica de la sala, se recomienda contar con los elementos siguientes:

- una conexión a internet estable y suficientemente rápida;
- una o varias cámaras que puedan ajustarse y que permitan a las personas participantes ver la parte superior del cuerpo de todas las personas participantes;
- una iluminación adecuada para las cámaras utilizadas;
- un tamaño de pantalla suficientemente grande para que todas las personas participantes puedan identificar las señales no verbales, tanto en lo que respecta a las expresiones faciales como al lenguaje corporal;
- una o varias pantallas que permitan ver en todo momento a todas las personas participantes en la entrevista;
- una colocación de micrófonos adaptable a la situación de la entrevista y que permita una buena captación de sonido;
- el uso de micrófonos que recojan una cantidad mínima de sonido ambiental para limitar el ruido de fondo y garantizar un audio claro.

También se recomienda que el personal funcionario competente para el examen del caso utilice el siguiente equipo técnico:

- auriculares de calidad para garantizar una mejor calidad del audio y limitar el ruido de fondo, que puede provocar distracciones;
- varias pantallas o una pantalla en modo escritorio extendido, especialmente para la toma de notas;
- un teclado silencioso para minimizar las distracciones provocadas por el ruido de fondo.

Si las autoridades permiten al personal funcionario competente para el examen del caso llevar a cabo la entrevista desde sus domicilios, la autoridad seguirá siendo responsable de garantizar el mantenimiento de todas las normas pertinentes. Cuando el personal funcionario competente para el examen del caso lleve a cabo una entrevista a distancia desde su domicilio, es especialmente importante que tenga en cuenta los aspectos siguientes:

- nadie, excepto el personal funcionario en cuestión, debe estar presente en la sala desde la que esté realizando la entrevista, y nadie debe poder escucharla;
- se deben tomar las medidas adecuadas para evitar que se interrumpa la entrevista;
- la conexión a internet debe ser fiable, suficientemente rápida y estable;
- el equipo técnico y de oficina debe cumplir los requisitos establecidos por la autoridad;
- se debe utilizar un fondo neutro para mantener una relación profesional.



Se debe garantizar la disponibilidad de los medios para acceder a los jefes o jefas de equipo, a sesiones informativas o a otro tipo de recursos de apoyo a disposición del personal funcionario competente para el examen del caso cuando realicen las entrevistas desde sus domicilios. Esto es especialmente importante para las entrevistas más complicadas.



Buena práctica: uniformizar los equipos utilizados en todo el territorio del Estado miembro

Es recomendable uniformizar el equipo técnico utilizado para las entrevistas a distancia en todo el país y entre las diversas autoridades implicadas. Este enfoque ofrece varias ventajas; por ejemplo, permite proporcionar las mismas instrucciones de uso del equipo a todas las personas usuarias y adoptar procedimientos uniformes para solventar los problemas técnicos.



Buena práctica: fondo neutro durante las entrevistas a distancia

Mantener un fondo neutro durante las entrevistas a distancia por videoconferencia puede ayudar a las personas participantes a centrarse en las personas durante la entrevista y a evitar distracciones. Una pared lisa puede ser preferible a un fondo con gran cantidad de objetos, carteles, estanterías, etc.

Algunos equipos para la realización de videoconferencias ofrecen opciones para utilizar fondos virtuales que pueden ocultar el fondo real de la sala. Aunque estos tipos de soluciones pueden ayudar a proporcionar un fondo neutro, normalmente deben evitarse, ya que pueden causar efectos visuales no deseados cuando la persona se mueve, mezclándola parcialmente con el fondo virtual. Estos efectos pueden distraer a las personas participantes en la entrevista.

Servicio de asistencia de TIC

Se recomienda disponer de un servicio de asistencia de TIC para ayudar a las personas participantes a configurar la entrevista a distancia o intervenir en el caso de que se interrumpa la conexión. Es importante que todas las personas participantes conozcan cómo obtener asistencia técnica en caso necesario y que pueda prestarse rápidamente dicha asistencia durante las entrevistas para minimizar las interrupciones.



**Buena práctica: una sesión informativa y disponibilidad de un manual de formación**

Para garantizar que el equipo técnico funciona correctamente y que se pueden solventar los problemas técnicos, proporcione al personal pertinente una breve sesión informativa o de formación y un manual sobre los aspectos técnicos de la entrevista. Un manual de este tipo también puede abordar las preguntas frecuentes o las dificultades que suelen surgir para reducir la necesidad de ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica o el personal de TIC.

Grabación de la entrevista

El audio deberá grabarse tanto durante las entrevistas presenciales como durante las entrevistas a distancia por videoconferencia.

Servicios y programas/plataformas

Las autoridades deben garantizar que los programas y plataformas utilizados para realizar entrevistas a distancia permitan ofrecer un nivel suficiente de seguridad y protección de datos.

Confidencialidad y seguridad

Es fundamental garantizar que se utilice una contraseña para unirse a la reunión mediante un sistema de videoconferencia. El uso de una contraseña de alta seguridad que proteja la reunión en línea de cualquier persona participante no autorizada, así como la utilización de una contraseña diferente para cada entrevista a distancia, garantizarán una conexión y una comunicación mucho más seguras. El sistema de videoconferencia debe utilizar una conexión cifrada para el audio y el vídeo.

Protección de datos

Los métodos de comunicación utilizados por las autoridades de los Estados miembros para transferir documentos por vía electrónica al personal funcionario competente para el examen del caso deben cumplir los requisitos de protección de datos y confidencialidad establecidos en el Reglamento General de Protección de Datos ⁽¹³⁾. Esto significa garantizar una adecuada protección cibernética de los canales de comunicación electrónica utilizados para estos fines. El establecimiento de directrices claras sobre el tratamiento y la transmisión de este tipo de información es esencial para asegurar que las medidas de protección de datos previstas se apliquen efectivamente en la práctica. Cabe la posibilidad de celebrar contratos de servicios especializados con proveedores de servicios de videoconferencia que utilicen únicamente servidores ubicados en la UE.

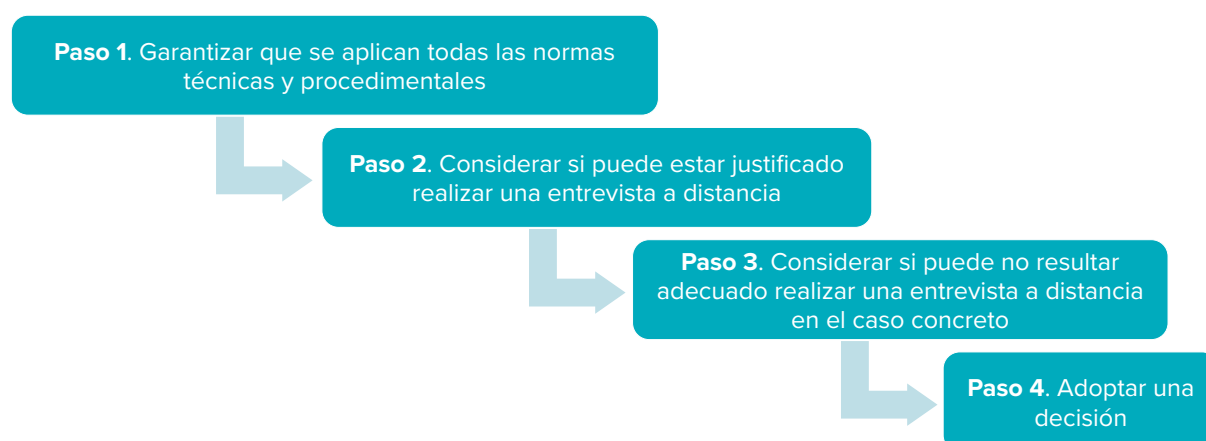
⁽¹³⁾ [Reglamento \(UE\) 2016/679](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1).



Decidir sobre la realización de una entrevista a distancia

Evaluar la posibilidad de llevar a cabo una entrevista a distancia

La decisión acerca de si llevar a cabo una entrevista a distancia requiere una evaluación individual de cada caso. Como se ha indicado anteriormente, existen consideraciones generales para determinadas categorías de solicitantes, pero cada caso presenta circunstancias únicas que deben valorarse. Esta valoración debe basarse en toda la información pertinente de que disponga la persona encargada de determinar el formato de la entrevista. El [Anexo I. Lista de comprobación para decidir si llevar a cabo una entrevista personal a distancia](#) ayuda a las personas responsables de la toma de decisiones a efectuar esta valoración.



Cuándo puede estar justificado realizar una entrevista a distancia

En esta sección se analizan diversas situaciones en las que puede estar justificado organizar una entrevista a distancia. Recuerde que, aunque estos ejemplos representan algunas de las situaciones más comunes que pueden darse, no constituyen una lista exhaustiva. Además, es importante señalar que la presencia de una o varias de estas situaciones no implica automáticamente que deba llevarse a cabo una entrevista a distancia. La decisión de proceder a realizar una entrevista a distancia debe basarse en una cuidadosa evaluación de la idoneidad en cada caso concreto, utilizando toda la información disponible.



Internamiento o encarcelamiento

Se puede considerar la posibilidad de realizar entrevistas a distancia en situaciones en las que la persona solicitante se encuentre internada o en prisión y en las que, en consecuencia, las autoridades de asilo puedan ver restringido su acceso a ella. En tales situaciones, es importante considerar si el centro en el que se encuentra la persona solicitante está equipado con instalaciones adecuadas y si hay personal de apoyo disponible para realizar entrevistas a distancia de alta calidad. También debe tenerse en cuenta que, en este tipo de contextos, puede resultar especialmente difícil establecer un entorno de confianza con la persona solicitante.

Consideraciones sanitarias

Se puede estudiar la posibilidad de llevar a cabo entrevistas a distancia en situaciones en las que el riesgo de transmitir enfermedades contagiosas dificultaría o complicaría la realización de una entrevista presencial tradicional. Cabe señalar que las consideraciones de salud pública pueden estar relacionadas tanto con acontecimientos a gran escala, como una pandemia, como con hechos más aislados de carácter local, por ejemplo, cuando se ha detectado la propagación de una enfermedad contagiosa en un centro de acogida o similar.

En el caso de sucesos excepcionales y a gran escala como una pandemia, la propia naturaleza de la situación puede justificar un recurso más generalizado a las entrevistas a distancia por videoconferencia para salvaguardar los intereses legítimos, tanto de las personas solicitantes como de las administraciones.

Puede haber otras consideraciones relacionadas con la salud que justifiquen la organización de una entrevista a distancia, por ejemplo, si las personas solicitantes tienen un sistema inmunitario debilitado, han recibido recientemente o están recibiendo tratamiento médico en ese momento, o si se trata de personas de edad avanzada o que viven con una discapacidad física que les dificulta los desplazamientos.

Vulnerabilidades

Se puede considerar la opción de realizar entrevistas a distancia cuando la persona solicitante de protección internacional presente vulnerabilidades que le impidan viajar o lo dificulten por motivos de salud o familiares. Puede haber otras situaciones en las que las vulnerabilidades sean tales que, en general, redunde en el interés superior de la persona solicitante realizar una entrevista a distancia desde la comodidad de su lugar de residencia actual o cerca de él.

Este puede ser el caso de las mujeres embarazadas o con hijos recién nacidos, o de una persona solicitante que preste cuidados o asistencia a un familiar dependiente.

Aunque a continuación se abordan otros casos en los que las vulnerabilidades de la persona solicitante pueden justificar que se eviten las entrevistas a distancia, es importante reconocer que no todas las vulnerabilidades deben excluir automáticamente la posibilidad de realizar una entrevista a distancia. La decisión de realizar una entrevista a distancia debe implicar una evaluación individual que pondere tanto las ventajas como los inconvenientes de dicho enfoque.



Lejanía con respecto a la persona entrevistadora

Puede haber situaciones en las que la persona solicitante no presente vulnerabilidades específicas que justifiquen la posibilidad de realizar entrevistas a distancia, pero en las que la duración del trayecto que debería efectuar la persona solicitante sea tal, que una entrevista a distancia pueda seguir considerándose beneficiosa o más eficiente. El RPA se refiere específicamente a las personas solicitantes situadas en los territorios de ultramar de los Estados miembros, pero esto también puede afectar a aquellas que se encuentran en un centro de acogida ubicado a gran distancia del lugar donde se llevaría a cabo la entrevista.

Si se exige a las personas solicitantes que recorran largas distancias y permanezcan en entornos desconocidos antes de llevar a cabo una entrevista presencial, esto puede causar un estrés adicional que, a su vez, podría afectar negativamente a la calidad de la entrevista. Los desplazamientos también pueden generar gastos considerables y problemas administrativos para las autoridades. Asimismo, cabe señalar que el hecho de exigir a la persona solicitante que realice largos viajes también puede causar retrasos en el procedimiento, lo que no redundaría en interés de la persona solicitante ni de la autoridad responsable.

Se puede considerar la posibilidad de llevar a cabo entrevistas a distancia cuando la persona solicitante se encuentra en un lugar alejado de aquel en que está la persona encargada de la realización de entrevistas, especialmente en territorios remotos o de ultramar del Estado miembro. Esta consideración reduce los gastos administrativos, el estrés que provocan los viajes y los posibles retrasos, lo que se ajusta al objetivo de hacer que el procedimiento sea al mismo tiempo eficaz y humano.

Participación a distancia de personas que prestan servicios de interpretación con capacidades de interpretación especializadas

Cuando sea necesario contar con servicios de interpretación a una lengua poco habitual o en un ámbito de especialización concreto que no estén disponibles en la ubicación donde se encuentre la persona solicitante, la participación a distancia de la persona que presta dichos servicios puede contribuir a que el procedimiento sea rápido y eficiente en términos de costes, lo cual redundaría en interés de todas las partes. En tales casos, se puede considerar la posibilidad de realizar entrevistas a distancia o entrevistas interpretadas a distancia. En la sección [El servicio de interpretación durante las entrevistas a distancia](#) se ofrece más información sobre la interpretación a distancia.

Situaciones excepcionales

Si los Estados miembros se enfrentan a situaciones excepcionales, como una gran afluencia de solicitantes en una zona geográfica determinada, el recurso a las entrevistas a distancia por videoconferencia puede ser una herramienta adecuada para utilizar de forma eficiente los recursos existentes en otras partes del Estado miembro.

La utilización de las entrevistas a distancia cuando pueda estar justificado, y con solicitantes para quienes se haya evaluado individualmente la idoneidad de realizar este tipo de entrevista,



les permitiría acceder más rápidamente a la entrevista, a los procedimientos pertinentes y a la protección internacional. Esta opción podría asimismo permitir a las autoridades liberar recursos para entrevistar de manera presencial a las personas solicitantes cuando el formato a distancia pueda no resultar adecuado.

Casos en los que puede no ser adecuado llevar a cabo entrevistas a distancia

En la sección anterior se abordan situaciones en las que puede haber razones para realizar una entrevista a distancia con carácter excepcional. Esta sección, en cambio, se refiere a situaciones y casos en los que puede no resultar adecuado llevar a cabo entrevistas a distancia. Al igual que en la sección anterior, cabe señalar que cualquier decisión de realizar una entrevista a distancia debe basarse en una evaluación individual exhaustiva de los pros y los contras.

La presencia de uno o más factores que se opongan a la realización de entrevistas a distancia puede compensarse con otras consideraciones que respalden este método, y viceversa. Al igual que en la sección anterior, los factores que se exponen a continuación se encuentran con frecuencia, pero la lista no es exhaustiva. El personal funcionario competente para el examen del caso debe evaluar cuidadosamente todas las consideraciones pertinentes en cada caso concreto.

Menores

La posibilidad de realizar entrevistas a distancia debe considerarse menos adecuada en el caso de los menores, sea cual sea su edad. Esto sigue siendo coherente con un enfoque centrado en el/la menor que garantiza que se dé prioridad a su interés superior. En este contexto, debe prestarse especial atención a si el/la menor cuenta con el apoyo de sus progenitores o si no está acompañado/a.

Resulta más complicado crear un ambiente de confianza en un entorno a distancia, sobre todo cuando se utilizan ayudas visuales u otras herramientas prácticas. En casos excepcionales en los que sea necesario realizar una entrevista a distancia, debe garantizarse que el/la menor reciba un apoyo adecuado *in situ* y que el proceso se adapte a sus necesidades específicas.

Discapacidad visual o auditiva

Las entrevistas a distancia pueden resultar problemáticas para las personas solicitantes con discapacidad visual o auditiva, ya que una calidad sonora o visual deficiente puede obstaculizar la comunicación. Los malentendidos en la comunicación verbal y no verbal constituyen riesgos potenciales. En consecuencia, las entrevistas a distancia se consideran mucho menos adecuadas cuando las personas solicitantes presentan discapacidad visual o auditiva.



Problemas relacionados con la salud mental

En las entrevistas a distancia resulta más difícil crear confianza y establecer empatía, lo que las hace mucho menos adecuadas con personas solicitantes que tienen problemas de salud mental. Esto es similar a las preocupaciones anteriores sobre la creación de un entorno empático y propicio en contextos a distancia, lo que puede resultar más complicado para las personas solicitantes que requieran sensibilidad emocional y una relación presencial. En los casos en que existan dudas sobre la salud mental de la persona solicitante, se deberá llevar a cabo una evaluación exhaustiva para valorar si la persona se beneficiaría del entorno más controlado y personal de una entrevista presencial.

Solicitantes con discapacidades cognitivas e intelectuales

La realización de entrevistas a personas solicitantes que viven con discapacidades cognitivas o intelectuales como, por ejemplo, la demencia o la enfermedad de Alzheimer, plantea desafíos. El formato a distancia puede dificultar de forma considerable que, tanto la persona solicitante como la encargada de la realización de entrevistas, se entiendan correctamente. Además, en las entrevistas a distancia el uso de ayudas visuales u otras herramientas que pueden facilitar la comunicación a menudo es limitado, lo que dificulta el apoyo a las personas solicitantes que viven con estas discapacidades.

Establecer una relación de confianza, un elemento esencial para el éxito de una entrevista, también puede resultar más difícil en un entorno a distancia, especialmente para las personas con discapacidades cognitivas e intelectuales. Por lo tanto, estas personas solicitantes se consideran mucho menos adecuadas para las entrevistas a distancia, ya que este formato dificultaría en mayor medida la atención de sus necesidades específicas.

Otros tipos de vulnerabilidades

Las personas solicitantes que presentan otros tipos de vulnerabilidades, como las personas supervivientes o presuntamente supervivientes de la tortura o de la trata de seres humanos, aquellas que han experimentado acontecimientos traumáticos o las que han sido víctimas de violencia de género, también requieren una consideración especial en relación con la creación de un ambiente empático de confianza durante la entrevista, algo mucho más difícil de lograr en las entrevistas a distancia. Cabe señalar que las personas de cualquier género y edad pueden ser supervivientes de la violencia de género. Estas personas solicitantes también pueden necesitar un apoyo adicional más adecuado para las entrevistas presenciales. Por lo tanto, se consideran menos adecuadas para las entrevistas a distancia.

Falta de familiaridad con las tecnologías de comunicación a distancia

Las personas solicitantes que han tenido poco o ningún contacto con las tecnologías de la comunicación modernas pueden no estar familiarizadas con las entrevistas a distancia o encontrarlas difíciles, lo que puede dar lugar a problemas de comunicación y dificultar la creación de confianza con la persona encargada de la realización de entrevistas.



Puede ser difícil identificar este factor antes de una entrevista, y se debe tener cuidado para evitar generalizaciones amplias basadas en suposiciones sobre determinados grupos de solicitantes. Sin embargo, cuando se sabe de antemano que una persona solicitante no está familiarizada con las tecnologías de comunicación a distancia, se considera que en el caso de esa persona es menos adecuado recurrir a dicha modalidad.

En tales situaciones, ofrecer una sesión de orientación o apoyo técnico previa a la entrevista puede ayudar a reducir cualquier obstáculo para la comunicación, lo que permitiría a la persona solicitante participar de manera más eficaz en la entrevista.

Consideraciones especiales relativas a las personas mayores

En muchos casos, las entrevistas a distancia pueden considerarse menos adecuadas para las personas solicitantes de edad avanzada. Esto puede deberse a la mayor probabilidad de que se enfrenten a retos como el desconocimiento de la tecnología, deficiencias cognitivas y físicas, como la demencia, discapacidades auditivas o visuales u otros factores que complican la comunicación a distancia.

Sin embargo, la edad no debe considerarse por sí sola un motivo para evitar las entrevistas a distancia. Si la persona que toma la decisión de llevar a cabo o no una entrevista a distancia tiene un conocimiento adecuado de las circunstancias individuales de la persona solicitante de edad avanzada y no se detectan riesgos específicos, la entrevista a distancia puede seguir siendo adecuada, suponiendo que esté justificado realizar este tipo de entrevista.

Por otra parte, si la información disponible sobre la situación de la persona solicitante de edad avanzada es limitada, la realización de una entrevista a distancia puede plantear riesgos para la calidad de la entrevista. En tales casos, la persona encargada de la realización de entrevistas debe tener en cuenta las posibles complicaciones, que podrían exigir reprogramar la entrevista. Esta precaución es acorde con las mejores prácticas para garantizar una entrevista de alta calidad y minimizar el estrés innecesario para la persona solicitante. Por lo tanto, las entrevistas a distancia son, en general, menos adecuadas en estos casos.

Casos complejos

Los casos complejos, que a menudo requieren largas entrevistas para tratar múltiples aspectos de las pretensiones de la persona solicitante, presentan retos únicos en un entorno a distancia. Estos casos también pueden requerir herramientas o metodologías especiales para estructurar la información facilitada por la persona solicitante, que pueden ser más difíciles de utilizar en un entorno a distancia. La complejidad de la entrevista aumenta cuando se debe entrevistar a varias personas de forma consecutiva, como ocurre con las familias, lo que complica los turnos de palabra en una entrevista a distancia.

Además, las entrevistas a distancia tienden a ser más agotadoras que las presenciales, tanto para la persona solicitante como para las personas encargadas de la realización de entrevistas. El aumento de la fatiga puede reducir la eficacia de la entrevista, sobre todo en los casos que requieren un diálogo prolongado y atención al detalle.



Esto también puede hacer que sea más difícil para la persona encargada de la realización de entrevistas explorar cuestiones complejas relacionadas con la credibilidad durante la entrevista. Esto puede ser especialmente pertinente en los casos en que esté en cuestión la identidad de la persona solicitante o cuando existan posibles problemas relacionados con la seguridad, o criterios de exclusión que puedan requerir una investigación durante la entrevista.

Por tanto, las entrevistas a distancia se consideran menos adecuadas en el caso de las personas solicitantes con solicitudes complejas, en las que puede suponerse que será necesario realizar una entrevista larga.

Casos relacionados con solicitudes basadas en orientaciones sexuales, identidades de género, expresiones de género o características sexuales (SOGIESC)

Al entrevistar a solicitantes con solicitudes basadas en sus SOGIESC (percibidas), es fundamental establecer un clima de confianza durante la entrevista. Esto es especialmente importante para facilitar la revelación de hechos, que a su vez es esencial para el examen imparcial de las solicitudes basadas en la SOGIESC.

También es importante señalar que es probable que muchas personas solicitantes lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexuales y *queer* (percibidas) hayan sufrido discriminación, y abusos y violencia verbales o físicos a lo largo de su vida, ya sea en el país de origen o de tránsito o incluso en el país de asilo.

Los casos en los que la solicitud de protección internacional se basa en la SOGIESC (percibida) de la persona solicitante se consideran, por tanto, mucho menos adecuados para la realización de entrevistas a distancia.



Técnicas de entrevista en el contexto a distancia



Guías prácticas de la EUAA sobre la realización de entrevistas

La EUAA ha desarrollado varias guías prácticas sobre técnicas de entrevista durante las entrevistas de asilo. Por lo tanto, la presente guía no proporciona información exhaustiva sobre las diversas técnicas, sino que se centra en las consideraciones y adaptaciones necesarias en el contexto a distancia. Consulte las siguientes guías prácticas para obtener más información sobre las técnicas generales de entrevista:

Guía práctica de la EASO: Entrevista personal ⁽¹⁴⁾

Esta guía abarca principalmente la entrevista sustantiva de asilo e incluye también orientaciones metodológicas que pueden aplicarse a la mayoría de las situaciones en el ámbito del asilo.

Guía práctica de la EASO sobre la aplicación del Reglamento de Dublín III: Entrevista personal y evaluación de las pruebas ⁽¹⁵⁾

Proporciona detalles adaptados para el personal funcionario competente para el examen del caso encargado de realizar entrevistas basadas en el Reglamento de Dublín.

Las técnicas que se aplican durante los diversos tipos de entrevistas personales son cruciales para el examen de la solicitud de protección internacional. La calidad de los resultados está directamente vinculada a la realización de una entrevista eficaz. En el contexto de una entrevista personal a distancia, se requieren ajustes específicos de las técnicas de entrevista para garantizar un análisis adecuado de la solicitud.



Módulos de formación de la EUAA sobre técnicas de entrevista

La EUAA proporciona módulos de formación exhaustivos al personal funcionario de los Estados miembros sobre técnicas de entrevista, en particular para menores y solicitantes vulnerables. Además del módulo básico sobre el método de realización de entrevistas de asilo, la EUAA también ofrece otros módulos de formación sobre técnicas de entrevista, entre ellos un seminario web en el que se abordan aspectos clave de la realización de entrevistas a distancia. Además, existe un módulo de formación especializada para personas que prestan servicios de interpretación, que incluye secciones específicas sobre técnicas de interpretación a distancia.

Para ampliar la información, consulte el catálogo de formación de la EUAA ⁽¹⁶⁾ y el punto de contacto nacional para la formación de su autoridad nacional.

⁽¹⁴⁾ EASO, *Guía Práctica de la EASO: Entrevista personal*, 2014.

⁽¹⁵⁾ EASO, *Guía práctica de la EASO sobre la aplicación del Reglamento de Dublín III: Entrevista personal y evaluación de las pruebas*, 2019.

⁽¹⁶⁾ EUAA, «Training Catalogue», [«Catálogo de formación», disponible en inglés], sitio web de la EUAA, consultado el 3 de febrero de 2025: <https://euaa.europa.eu/training-catalogue>.



Preparativos previos a una entrevista a distancia

Planificación de tiempo suficiente y pausas adicionales

Las entrevistas a distancia suelen requerir cierto tiempo adicional en comparación con las entrevistas presenciales, ya que es necesario proporcionar información extra a la persona solicitante y realizar pruebas técnicas. El formato de la entrevista a distancia también puede requerir más repeticiones y comprobaciones frecuentes de que la información se ha entendido de manera correcta.

El entorno de la entrevista a distancia puede resultar más agotador para todas las personas participantes que las entrevistas en persona. Por lo tanto, es esencial garantizar un número adecuado de pausas durante la entrevista para evitar malentendidos o una disminución progresiva de la confianza y la implicación por parte de la persona solicitante. Un número suficiente de pausas también permite que el personal funcionario competente para el examen del caso permanezca atento y plenamente involucrado a lo largo de la entrevista.

Durante las pausas, se recomienda que la persona solicitante reciba apoyo *in situ* del personal para garantizar que pueda abandonar físicamente la sala de entrevistas, acceder a los aseos o recibir refrigerios, según sea necesario. Al inicio de la entrevista, se debe informar con claridad a la persona solicitante de la importancia de regresar a la entrevista con prontitud a la hora acordada después de cada pausa.

El personal de apoyo también puede utilizar las pausas para tratar cualquier documento o información que se haya presentado durante la entrevista, contribuyendo así a evitar retrasos innecesarios.

Comprensión de las aplicaciones de TIC utilizadas

El personal funcionario competente para el examen del caso debe familiarizarse con el *software* principal utilizado durante la entrevista a distancia, a fin de minimizar las interrupciones y las dificultades técnicas durante la propia entrevista. Dado que las soluciones de *software* se actualizan continuamente, las interfaces de usuario pueden cambiar y causar dificultades inesperadas, incluso para el personal funcionario competente para el examen del caso con experiencia. Se recomienda informar activamente a dicho personal funcionario cuando se actualice el *software* utilizado para las entrevistas a distancia y animarle a explorar los cambios realizados antes de llevar a cabo una entrevista.



Buena práctica: probar el equipo técnico antes de la entrevista

Es recomendable reservar tiempo suficiente antes del inicio de la entrevista para comprobar que el equipo técnico funciona correctamente. Estas pruebas pueden correr a cargo, por ejemplo, del personal funcionario competente para el examen del caso y de quien preste asistencia a la persona solicitante, sin que esta última tenga que estar presente.



Herramientas prácticas a disposición de la persona encargada de la realización de entrevistas

Las autoridades de los Estados miembros utilizan a menudo ayudas visuales, herramientas prácticas, plantillas y otro tipo de materiales físicos durante las entrevistas. Estos materiales pueden servir como ayudas pedagógicas para apoyar al personal funcionario competente para el examen del caso a la hora de explicar conceptos complejos y garantizar que la persona solicitante comprenda la información facilitada durante la entrevista.

En la medida de lo posible, las autoridades deben esforzarse por adaptar estas herramientas para que también puedan utilizarse en la entrevista a distancia. El contexto digital también puede permitir la utilización de herramientas prácticas alternativas, mejoradas o adicionales, que podrían resultar de ayuda al personal funcionario competente para el examen del caso durante la entrevista. Es importante que dicho personal funcionario esté familiarizado con las diferencias que presentan las herramientas digitales con respecto a las habitualmente utilizadas durante las entrevistas presenciales y que sepa cómo utilizarlas en un contexto a distancia.

Realización de una entrevista a distancia

Presentar a las personas que participan en la entrevista

Por lo general, al realizar una entrevista a distancia o interpretada a distancia, se dispone de menos tiempo para mantener una charla informal con la persona solicitante, entablar una relación de confianza y tranquilizarla. En una entrevista presencial, es frecuente que se pueda mantener ese tipo de charla al acompañar a la persona solicitante a la sala en la que se vaya a llevar a cabo la entrevista. En la entrevista a distancia, las funciones de las diferentes personas participantes también pueden ser menos evidentes para la persona solicitante si no está físicamente presente con ellas en la sala.

Por ejemplo, si una persona solicitante está alojada en un centro de internamiento o una prisión y quien la acompaña a la sala para realizar la entrevista es el personal de seguridad del centro, la persona solicitante puede suponer fácilmente que la persona encargada de la realización de entrevistas también representa a la misma autoridad que el personal de seguridad o a una autoridad policial. Por lo tanto, en el contexto de una entrevista a distancia es especialmente importante garantizar desde el inicio de la entrevista que la persona solicitante comprende las funciones y responsabilidades de todas las partes que participan en ella.

Iniciar la entrevista con delicadeza, hablando de algún tema neutro, también puede ser una buena manera de establecer una relación de entendimiento y confianza, así como de reducir cualquier tensión. Este tipo de temas suelen surgir de forma más natural en el contexto presencial, por ejemplo, al acompañar a la persona solicitante a la sala de entrevistas, pero esto no significa que no pueda ocurrir en el contexto a distancia.



Ajustar y confirmar la configuración técnica

Antes de comenzar la entrevista, es importante asegurarse de que la configuración técnica sea adecuada para las personas participantes, de modo que todas ellas puedan escuchar adecuadamente y con comodidad el audio y verse unas a otras en las pantallas. El volumen de audio y el campo de visión de la cámara deben adecuarse al entorno de la entrevista individual. También es aconsejable dar tiempo a todas las personas participantes para que se familiaricen con el equipo de comunicación antes de empezar la entrevista. Es importante que el personal de apoyo esté disponible en la ubicación de la persona solicitante para ayudarla a desenvolverse en este tipo de entorno.

Verificar que las condiciones son adecuadas para realizar una entrevista a distancia

Antes del inicio de una entrevista a distancia, la persona encargada de la realización de entrevistas debe conocer los motivos por los que se programó una entrevista a distancia, así como cualquier posible problema que se haya detectado previamente.

La persona encargada de la realización de entrevistas debería utilizar la fase de bienvenida y la presentación del formato de la entrevista para asegurarse de que la persona solicitante es capaz de utilizar las herramientas tecnológicas que tiene a su disposición. La persona encargada de la realización de entrevistas debe asegurarse de que puede escuchar y ver al resto de participantes en la entrevista. Es importante identificar en una fase temprana cualquier posible problema que pueda poner en peligro la calidad de la entrevista, a fin de evitar cualquier frustración y retrasos innecesarios en momentos posteriores de la entrevista.

Si la persona encargada de la realización de entrevistas detecta algún problema que pueda poner en peligro la calidad de la entrevista o la capacidad de la persona solicitante para presentar plenamente la información que desea exponer, deberá determinar si los problemas subyacentes pueden subsanarse a tiempo. Si no es posible resolver satisfactoriamente los problemas identificados, se deberá reprogramar la entrevista.

Si los motivos para suspender una entrevista son de carácter temporal (por ejemplo, si se trata de problemas relacionados con la conexión a internet), la entrevista podría reprogramarse como una nueva entrevista a distancia. Si, por el contrario, los motivos son factores previamente no identificados, relacionados con la persona solicitante o con su solicitud, que hagan que no sea adecuado utilizar el formato de entrevista a distancia, la entrevista deberá reprogramarse en modalidad presencial.

Aunque es preferible identificar cualquier potencial problema lo antes posible, puede que no siempre sea posible hacerlo al inicio de la entrevista. Si los problemas salen a la luz durante la entrevista y llevan a la persona encargada de la realización de entrevistas a concluir que la persona solicitante no puede participar en la entrevista de manera satisfactoria, la entrevista debe interrumpirse y reprogramarse en modalidad presencial. En tales casos, es importante informar a la persona solicitante de las razones por las que se debe poner fin a la entrevista y de que dicha medida se adopta con el objetivo de proteger sus intereses. También es importante explicar que esto no perjudicará al resultado de su solicitud ni al procedimiento en el que se encuentra.



**Buena práctica: procedimientos de respaldo en el caso de que surjan problemas relacionados con las TIC**

Las administraciones de los Estados miembros pueden desarrollar procedimientos de respaldo para los casos en que la tecnología falle o se produzcan problemas, garantizando que la persona solicitante comprenda sus derechos y los pasos que deberán seguirse en el caso de que se interrumpa una entrevista y sea necesario reprogramarla.

Explicar a la persona solicitante el contexto de la entrevista a distancia

Aunque muchas personas solicitantes de protección internacional pueden tener experiencia con la tecnología moderna, no todas estarán familiarizadas con la configuración específica de las entrevistas a distancia. Por lo tanto, es esencial garantizar que la persona solicitante comprenda plenamente cómo funciona el equipo y quién aparece en la pantalla en el caso de que se utilicen varias, así como otros detalles técnicos pertinentes.

La persona encargada de la realización de entrevistas debe proporcionar orientaciones y consejos sobre la mejor manera de utilizar el equipo de comunicación y sobre la naturaleza específica de la comunicación a través de la interfaz a distancia. Es especialmente importante que solo hable una persona a la vez.

Las personas solicitantes también pueden tener dudas acerca del contexto en el que las autoridades utilizan las entrevistas a distancia y sobre si la elección del formato influirá en el resultado de su solicitud. Estas preocupaciones pueden verse exacerbadas por rumores infundados que se propagan en los centros de acogida. Un abordaje proactivo de este tipo de inquietudes puede contribuir a mitigarlas y crear un clima de confianza. El hecho de explicar a la persona solicitante que el formato a distancia no tiene un efecto negativo en su derecho a la privacidad y la confidencialidad también puede contribuir a generar confianza.

El personal funcionario competente para el examen del caso debe explicar claramente las razones por las que en ocasiones se puede recurrir a las entrevistas a distancia en lugar de presenciales, y que el formato no ofrece indicación alguna sobre el resultado sustancial del caso ni afecta a dicho resultado.

Debe explicarse a la persona solicitante que se grabará el sonido de la entrevista y los motivos por los que se hará.



Ejemplo práctico de presentación durante una entrevista a distancia

Me gustaría dar la bienvenida a todas las personas que participan en esta entrevista. Me llamo [su nombre] y soy el funcionario/a competente para el examen del caso. En mi trabajo me encuentro y hablo con menores, jóvenes y personas adultas. Estoy en nuestra oficina de [su ubicación] y usted está en nuestra oficina de [ubicación de la persona entrevistada].

Presente a las demás personas participantes en la entrevista (persona que presta servicios de interpretación, persona representante legal, etc.).

Como puede ver, durante esta entrevista utilizamos equipos de vídeo para que todas las personas participantes podamos vernos y escucharnos.

¿Pueden todos oírme y verme bien?

Yo puedo verle y escucharle con claridad. Durante esta entrevista es muy importante que nos indique si la imagen o el sonido no funcionan correctamente. Es importante que todo funcione bien a lo largo de la entrevista.

A veces realizamos entrevistas como esta, en las que utilizamos cámaras durante la conversación. La razón puede ser, por ejemplo, que nos resulte difícil reunirnos en un mismo lugar porque nos encontramos en sitios muy distantes. Es importante que sepa que el hecho de recurrir a este tipo de entrevista no afectará en modo alguno al resultado de su solicitud de protección internacional.

Hoy, mientras hablamos, lo escribiré todo en un documento en el ordenador. Esto significa que puede que a veces mire hacia otro lado, pero no se preocupe, podré escuchar en todo momento lo que usted diga.

Quiero asegurarme de que todas las personas presentes en la entrevista hablemos en segmentos cortos para que la persona que presta servicios de interpretación tenga tiempo de interpretar todo lo que se dice. Así también tendré tiempo para anotar lo que vayamos diciendo. Es importante que solo hable una persona a la vez para que todo el mundo pueda escuchar lo que se dice.

Tenemos tiempo hasta las [XX] de hoy. Haremos una primera pausa al cabo de aproximadamente [XX], pero si alguien necesita hacer una pausa antes, basta con que lo diga.

¿Cómo se siente al estar hoy aquí en la entrevista?

¿Por el momento, entiende bien a la persona que presta servicios de interpretación?

¿Sabe por qué se le ha convocado a esta entrevista?

Si la respuesta es «no»: Voy a informarle y explicarle las razones por las que se le ha convocado a una entrevista aquí.

Si la respuesta es «sí»: Quiero proporcionarle cierta información que tiene derecho a conocer.

Comunicación verbal durante las entrevistas a distancia

A pesar del uso de equipos técnicos de alta calidad, las entrevistas a distancia pueden plantear dificultades para escuchar y comprender lo que dicen otras personas participantes. Para minimizar el riesgo de que se produzcan malentendidos, la persona encargada de la realización de entrevista debe utilizar un lenguaje sencillo y claro, adaptado al perfil de la persona solicitante. Tenga en cuenta, por ejemplo, los siguientes consejos:

- las frases deben ser concisas; hable en secuencias breves;
- presente todos los temas nuevos;
- evite preguntas excesivamente complejas o compuestas; y
- evite formular varias preguntas seguidas.

Dado que el contexto a distancia puede propiciar que surjan malentendidos, es especialmente importante que el personal funcionario competente para el examen del caso practique la escucha activa y aclare lo antes posible cualquier malentendido o ambigüedad. Una buena manera de evitar los malentendidos es resumir la información clave y garantizar su correcta comprensión.

La duración y el nivel de detalle de la parte de narración libre de la entrevista pueden verse perjudicados durante las entrevistas a distancia. La escucha activa y la formulación de preguntas de apoyo para alentar a la persona solicitante a proporcionar detalles adicionales pueden ser técnicas que ayuden a mitigar este tipo de problemas.

Comunicación no verbal durante las entrevistas a distancia

Durante las entrevistas a distancia puede resultar más complicado percibir las claves de comunicación no verbales que durante las entrevistas presenciales. El grado en que las personas participantes en la entrevista puedan percibir la comunicación no verbal dependerá en gran medida de las soluciones técnicas, en particular del tamaño de las pantallas y la configuración del vídeo. Estos aspectos se comentan con mayor detalle en la sección [Equipo](#), que se centra en los ajustes técnicos necesarios para la realización de entrevistas a distancia. Si todas las personas participantes pueden verse claramente unas a otras en las pantallas, resultará mucho más sencillo comprender el lenguaje no verbal.

Es importante que el personal funcionario competente para el examen del caso centre su atención en la persona solicitante, especialmente cuando se dirija a ella. El personal funcionario competente para el examen del caso también debe esforzarse por mantener el contacto visual con la persona solicitante a lo largo de la entrevista en la medida de lo posible. El personal funcionario competente para el examen del caso también puede demostrar que está escuchando activamente asintiendo con frecuencia.

La realización de entrevistas a distancia puede crear una sensación de separación relativa con respecto a la persona solicitante, lo que puede llevar al personal funcionario competente para el examen del caso a ser menos consciente de su propia comunicación no verbal. Por



lo tanto, también es importante que el personal funcionario competente para el examen del caso que realice la entrevista tenga presente su propio lenguaje no verbal y mantenga un comportamiento profesional durante toda la entrevista.

El personal funcionario competente para el examen del caso debe cerciorarse de que el vídeo muestra su escritorio y el material para la toma de notas. Si dicho material no es claramente visible en el vídeo, deberá informar a la persona solicitante de que tomará notas durante la entrevista y explicar por qué. Cuando el personal funcionario competente para el examen del caso tome notas, moverá los brazos y las manos y es probable que mire hacia abajo, al ordenador o al papel, en lugar de dirigir su mirada a la persona solicitante. Si la persona solicitante no sabe a qué se debe esto, podría malinterpretar la situación.



Consejo práctico

Si ha abordado temas difíciles para la persona solicitante, pregúntele cómo se siente y si le parece bien continuar. Con ello se pretende captar el lenguaje corporal, que resulta más difícil de interpretar debido al formato de la entrevista a distancia.

Prestar apoyo a las personas con necesidades procedimentales especiales

Si se lleva a cabo una entrevista a distancia con una persona solicitante con necesidades procedimentales especiales, el personal funcionario competente para el examen del caso debe permanecer atento a las necesidades de la persona solicitante, garantizando que se tomen las medidas adecuadas para ayudarla a exponer sus pretensiones de manera eficaz.

El servicio de interpretación durante las entrevistas a distancia

El papel de la persona que presta el servicio de interpretación debe ser el mismo con independencia de si la entrevista se lleva a cabo en modalidad presencial o a distancia. No obstante, hay una serie de consideraciones particulares que deben tenerse en cuenta en relación con la interpretación en el contexto de la entrevista a distancia.

Para que la persona solicitante pueda comprender plenamente tanto las señales verbales como las no verbales de la persona que presta el servicio de interpretación durante la entrevista a distancia, todas las personas participantes deben estar claramente visibles. Esto facilitará que tanto la persona solicitante como el personal funcionario competente para el examen del caso comprendan correctamente la interpretación y puede ayudar a limitar los malentendidos, los retrasos y la necesidad de repetir lo que se haya dicho. Es importante que la persona encargada de prestar el servicio de interpretación pueda adaptarse a las necesidades de la persona solicitante teniendo en cuenta su edad, su género y cualquier vulnerabilidad. Esto es especialmente importante cuando la persona solicitante, el personal funcionario competente para el examen del caso y la persona que presta el servicio de interpretación se encuentra en lugares diferentes.



La interpretación en un contexto a distancia presenta diferencias con respecto al entorno presencial. Es importante que la persona que presta el servicio de interpretación sea consciente de los retos que se plantean y de las posibles maneras de mitigarlos. Por lo tanto, se recomienda a las autoridades de los Estados miembros que proporcionen formación y orientación a la persona que presta el servicio de interpretación que participe en entrevistas a distancia o que preste servicios de interpretación a distancia. También se recomienda que los Estados miembros proporcionen orientaciones e instrucciones a las personas que prestan el servicio de interpretación sobre cuál debe ser su papel en las modalidades de las entrevistas a distancia y la interpretación a distancia, en particular en lo que se refiere a la confidencialidad y la imparcialidad.



EUAA, Practical Guide on Interpretation in the Asylum Procedure [«Guía práctica sobre la interpretación en el procedimiento de asilo», disponible en inglés] ⁽¹⁷⁾

Esta guía práctica, elaborada en cooperación con las Consultas intergubernamentales sobre políticas de asilo, refugiados y migración, ofrece orientaciones prácticas al personal encargado de prestar servicios de interpretación en el procedimiento de asilo. Proporciona gran cantidad de información muy útil para las personas encargadas de prestar servicios de interpretación e incluye también un capítulo sobre cómo afrontar las entrevistas a distancia como intérprete.



Buena práctica: certificación para personas que prestan servicios de interpretación en entrevistas a distancia

Ofrecer algún tipo de certificación a las personas que prestan servicios de interpretación puede ayudar a garantizar que posean unos conocimientos y una formación suficientes acerca de cómo prestar dicho servicio a distancia, así como que conozcan las directrices de las autoridades nacionales en relación con las entrevistas a distancia y la interpretación a distancia.

⁽¹⁷⁾ EUAA-Consultas intergubernamentales sobre políticas de asilo, refugiados y migración, *Practical Guide on Interpretation in the Asylum Procedure* [«Guía práctica sobre la interpretación en el procedimiento de asilo», disponible en inglés], 2024.



Anexo I. Lista de comprobación para decidir si llevar a cabo una entrevista personal a distancia

La presente lista de comprobación tiene por objeto ayudar a la persona que ha de decidir si una entrevista puede llevarse a cabo a distancia mediante videoconferencia. La información disponible sobre la persona a la que se va a entrevistar puede incluirse en la lista de comprobación para ayudar a determinar si:

- se cumplen los requisitos adecuados para llevar a cabo una entrevista a distancia;
- existen justificaciones suficientes para, con carácter excepcional, realizar la entrevista en modalidad a distancia;
- se han tenido plenamente en cuenta todos los elementos relacionados con la persona solicitante y su caso que se oponen al uso del formato de entrevista a distancia.

La lista de comprobación ofrece una visión general de la situación en el caso concreto de que se trate, pero no proporciona por sí misma una decisión o recomendación sobre si realizar o no la entrevista a distancia. Esta responsabilidad recae siempre en la persona que toma la decisión.

Normas técnicas y procedimentales	Sí	No
¿Será posible cumplir adecuadamente las normas procedimentales aplicables a las entrevistas a distancia en el caso de esta entrevista?		
¿Cumplen las normas técnicas del centro en el que está previsto que la persona solicitante vaya a participar en la entrevista los requisitos para realizarla a distancia?		
¿Será posible cumplir adecuadamente el resto de las normas técnicas aplicables a las entrevistas a distancia en el caso de esta entrevista?		
Comentarios y observaciones		



Situaciones en las que puede estar justificado realizar una entrevista a distancia	Sí	No
La persona está internada o encarcelada.		
Existen preocupaciones relacionadas con la salud pública (por ejemplo, enfermedades contagiosas, etc.).		
La persona presenta un sistema inmunitario debilitado.		
La persona está recibiendo o ha recibido recientemente tratamiento médico*.		
La persona es de avanzada edad*.		
La persona vive con una discapacidad física*.		
La persona está embarazada* o cuida de un recién nacido.		
La persona está prestando cuidados o asistencia a un familiar dependiente.		
La persona está situada lejos del lugar en el que podría programarse una entrevista presencial.		
Deben prestarse servicios de interpretación desde otra ubicación, ya que no se dispone de una persona adecuada para prestar este servicio en la ubicación de la entrevista.		
Otros motivos		

* El problema debe ser de naturaleza tal que limite la capacidad de la persona para desplazarse o participar eficazmente en una entrevista presencial.

Situaciones en las que puede no ser adecuado llevar a cabo una entrevista a distancia	Sí	No
La persona es menor de edad.		
La persona padece una discapacidad visual.		
La persona padece una discapacidad auditiva.		
La persona tiene problemas relacionados con su salud mental.		



Situaciones en las que puede no ser adecuado llevar a cabo una entrevista a distancia	Sí	No
La persona presenta una discapacidad cognitiva o intelectual.		
La persona es superviviente o presunta superviviente de la trata de seres humanos o la tortura, o ha sufrido acontecimientos traumáticos.		
La persona es víctima de violencia de género.		
La solicitud de protección internacional se basa en la SOGIESC.		
La persona no está familiarizada con la tecnología de comunicación a distancia.		
La persona es de avanzada edad.		
El caso es complejo.		
Otros motivos		
Elementos para adoptar una decisión sobre el formato de la entrevista	Sí	No
¿Se cumplen adecuadamente las normas técnicas y procedimentales para la organización de una entrevista a distancia?		
¿Existen justificaciones suficientes para organizar con carácter excepcional una entrevista a distancia?		
¿Ha demostrado la evaluación que la situación individual de la persona solicitante y las características de su solicitud permitirían realizar una entrevista de alta calidad, aunque se organizara a distancia?		

La entrevista se organizará como	
Entrevista presencial.	
Entrevista interpretada a distancia.	
Entrevista a distancia.	



Anexo II. Lista de comprobación para el centro en el que se encontrará la persona solicitante durante la entrevista a distancia



Lista de comprobación de las instalaciones en la ubicación de la persona solicitante

La sala física de entrevistas:

- ☐ garantiza suficiente privacidad y confidencialidad para la entrevista;
- ☐ cumple las normas generales de calidad para las entrevistas;
- ☐ permite a la persona solicitante hablar sin ser distraída por ruidos externos y garantiza que la información no sea escuchada por personas no autorizadas;
- ☐ puede garantizar que las personas que no participan en la entrevista no entren en la sala.

La zona situada fuera de la sala de entrevistas:

- ☐ ofrece un lugar tranquilo en el que la persona solicitante puede relajarse durante las pausas;
- ☐ cuenta con aseos.



Lista de comprobación del equipo técnico de la sala de entrevistas

Equipo técnico de la sala de entrevistas:

¿El equipo técnico de la sala de entrevistas es permanente o solo se pone a disposición cuando se necesita para cada entrevista?

- ☐ está permanentemente presente en la sala;
- ☐ se pone a disposición cuando es necesario.

- ☐ el centro dispone de una conexión a internet estable y suficientemente rápida;
- ☐ se dispone de cámaras de calidad suficiente que pueden adaptarse a las necesidades de las personas solicitantes;
- ☐ la iluminación de la sala es adecuada y apta para las cámaras;
- ☐ se dispone de pantallas de tamaño y calidad suficientes para poder ver correctamente a todas las personas participantes durante toda la entrevista a distancia;
- ☐ se dispone de micrófonos adecuados para el propósito de la entrevista.



Lista de comprobación de las funciones de apoyo disponibles en el centro

Apoyo administrativo:

Se dispone de personal de apoyo para realizar las tareas siguientes:

- ☐ acompañar a la persona entrevistada hasta y desde la sala de entrevistas;
- ☐ prestar asistencia a la persona entrevistada durante las pausas;
- ☐ proporcionar información a la persona solicitante sobre el formato de la entrevista a distancia;
- ☐ prestar asistencia a la persona solicitante en el manejo del equipo técnico;
- ☐ prestar asistencia con la impresión, firma y escaneado de documentos;
- ☐ prestar asistencia en el tratamiento de los documentos presentados por la persona entrevistada.

Acceso a personal de apoyo especializado:

Las siguientes categorías de personal están disponibles en el centro durante las entrevistas a distancia:

- ☐ personal médico;
- ☐ personal formado para prestar apoyo psicológico;
- ☐ personal de seguridad;
- ☐ otro personal (por ejemplo, de mediación intercultural).

Se puede contactar con el personal de apoyo a través de los siguientes modos de comunicación:

- ☐ teléfono;
- ☐ aplicación de mensajería;
- ☐ correo electrónico;
- ☐ otros _____





Anexo III. Lista de comprobación para el personal funcionario competente para el examen del caso que se prepara para una entrevista a distancia



Planificación y preparación de una entrevista a distancia

La entrevista a distancia se organiza en función de las circunstancias siguientes:

Vulnerabilidades y aspectos relevantes para el formato a distancia que se han identificado:

Se ha proporcionado información a la persona solicitante sobre el formato a distancia:

☐ Sí ☐ No ☐ No se sabe

Participantes en la entrevista a distancia:

Ubicación:

Persona solicitante

Personal funcionario competente para el examen del caso

☐ Persona que presta servicios de interpretación

☐ Representante

☐ Personal de asesoramiento jurídico

☐ Personal de mediación intercultural

☐ Otras personas

Equipo técnico disponible en la ubicación de la persona solicitante:

Herramientas prácticas y ayudas visuales que se utilizarán durante la entrevista:

Grado de familiaridad de la persona encargada de prestar servicios de interpretación con el formato de la entrevista a distancia:

Personal de apoyo disponible en la ubicación de la persona solicitante:





Oficina de Publicaciones
de la Unión Europea

