Guías y herramientas prácticas

euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM

Guía práctica sobre la grabación de audio de las entrevistas personales



Octubre de 2025

Guía práctica sobre la grabación de audio de las entrevistas personales

Octubre 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 octubre de 2026

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 978-92-9418-362-0	doi:10.2847/7385537	BZ-01-25-056-ES-C
PDF	ISBN 978-92-9418-361-3	doi:10.2847/9636325	BZ-01-25-056-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 de los siguientes elementos:

Ilustración de portada, ninefotostudio, © Adobe Stock.

Acerca de esta 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 creada por personas expertas de toda la UE, con la valiosa aportación de la Comisión Europea y del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados ([2]). 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 y los países asociados a Schengen a través de la Red de Procesos de Asilo de la EUAA. La EUAA también quiere extender su agradecimiento a los miembros del grupo de trabajo que han contribuido a la elaboración de esta guía: Martina Berger, Alessandra Frusciante, Claudia Möser y Lisa Sheils.

¿Quién debe utilizar la presente guía? La guía está principalmente destinada a las administraciones de asilo encargadas de las entrevistas personales, incluidos los responsables políticos de las autoridades decisorias nacionales. La guía también puede ser útil para las funcionarias y funcionarios encargados de los casos y los gestores de expedientes. Asimismo, esta guía es útil para los responsables de calidad y los asesores jurídicos, así como para cualquier persona que trabaje o esté interesada en el tema del reconocimiento de la protección internacional en el contexto de la UE.

¿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 octubre de 2025.

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

Declaración de limitación de responsabilidad

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

([1]) Los veintisiete Estados miembros e Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza.

([2]) Téngase en cuenta que la versión final de la guía no refleja necesariamente las opiniones del Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.

Contents

Lista de abreviaturas **5**

Introducción **6**

1. La grabación de audio de las entrevistas personales **7**

1.1. Tipos de entrevistas que deben grabarse en audio 8

1.2. Información sobre la grabación de audio 9

1.2.1. Información que debe proporcionarse al solicitante 9

1.2.2. Información que debe proporcionarse a los demás participantes de la entrevista 13

1.3. La calidad de la grabación de audio 13

1.4. El proceso de grabación de audio 15

1.5. La configuración técnica para la grabación de audio 20

1.6. Grabación de audio de entrevistas personales a distancia 26

2. La gobernanza y la gestión del archivo de audio **28**

2.1. Evaluación de impacto relativa a la protección de datos 29

2.2. Gestión del archivo de audio 29

3. La transcripción de la grabación de audio **34**

3.1. El contenido de la transcripción de la grabación 35

3.2. Las modalidades de transcripción 37

3.3. Garantías para las personas solicitantes y exactitud de la transcripción de la grabación. 38

4. Desarrollo de capacidades **40**

4.1. Desarrollo de la capacidad del sistema 40

4.2. Desarrollo de la capacidad de los usuarios 41

4.2.1. Documentos de orientación escritos 41

4.2.2. Sesiones de formación 42

4.2.3. Sistemas de puntos focales 43

Lista de abreviaturas

Abreviatura	Definición
EIPD	evaluación(es) de impacto relativa(s) a la protección de datos
Estados miembros	Estados miembros de la UE
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
RGPD	Reglamento General de Protección de Datos
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
TIC	departamento(s) técnico(s)
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 las entrevistas personales deben grabarse en audio. Entre ellas se incluyen las entrevistas de admisibilidad y sustantivas, así como las entrevistas personales realizadas para determinar el Estado miembro responsable del examen de la solicitud.

La grabación de audio de las entrevistas personales contribuye a garantizar la eficiencia, la equidad y la transparencia del procedimiento de asilo.

Las administraciones nacionales deben contar con los procesos y sistemas técnicos adecuados para poner en práctica la grabación de audio de las entrevistas personales y garantizar la correcta gobernanza y gestión de los archivos de audio. Las personas solicitantes deben ser adecuadamente informadas sobre la grabación de audio y su finalidad. También deberá tenerse en cuenta cualquier necesidad de garantías procedimentales especiales.

Esta guía práctica está dirigida a las administraciones nacionales responsables de las entrevistas personales. Su objetivo es proporcionar orientaciones sobre cómo configurar y gestionar la grabación de audio de las entrevistas. Incluye orientaciones prácticas, así como ejemplos de buenas prácticas de los Estados miembros y consejos útiles.

El capítulo 1. aclara, en primer lugar, qué entrevistas deben grabarse en audio. También destaca qué información relativa a la grabación de audio debe proporcionarse al solicitante y a los demás participantes presentes en la entrevista. Define los aspectos clave que garantizan la calidad de la grabación de audio. Proporciona orientaciones sobre los aspectos del proceso que deben definirse y regularse de forma clara, así como sobre los aspectos técnicos que deben tenerse en cuenta al configurar el sistema de grabación de audio. Por último, contiene reflexiones sobre las especificidades de la grabación de audio de las entrevistas por videoconferencia (entrevistas a distancia).

El capítulo 2. ofrece orientaciones sobre los aspectos que deben tenerse en cuenta y las medidas que deben adoptarse para garantizar la gobernanza y la gestión adecuadas del archivo de audio.

El capítulo 3. aborda el registro escrito de las entrevistas personales, centrándose en la transcripción de la grabación de audio.

En el capítulo 4. se incluyen consideraciones sobre cómo garantizar que el sistema y las usuarias y usuarios desarrollen y mantengan la capacidad necesaria para proporcionar un proceso de grabación de audio fluido y una gestión correcta del archivo de audio.

([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).

1. La grabación de audio de las entrevistas personales

Tal como se establece en el artículo 14, apartado 2, del RPA y en el artículo 22, apartado 7, del RGAM, la **grabación de audio** de las entrevistas personales es un **requisito obligatorio** para las administraciones nacionales. Todas las entrevistas personales deben registrarse mediante grabación de audio. No hay posibilidad de que la persona solicitante se excluya voluntariamente de la misma.

La grabación de audio contribuye a reforzar la **eficiencia**, la **equidad** y la **transparencia** del procedimiento de asilo y, en particular, a salvaguardar la integridad procedimental del examen de asilo.

La grabación de audio proporciona un **registro objetivo** de lo que se dijo en la forma en que se dijo. La grabación de audio refleja cómo se transmiten los mensajes (el tono, el registro) y registra los sonidos no verbales (como llantos o risas), los sonidos de relleno (por ejemplo, «hm», «uh», etc.) y los silencios. Complementa el registro escrito de la entrevista al proporcionar una reproducción exacta de la misma.

La grabación de audio actúa como una **salvaguarda** frente a posibles omisiones, errores o inconsistencias en el registro de la entrevista, lo que permite un proceso de examen y toma de decisiones sólido y justo. Garantiza que, en caso de duda sobre las declaraciones realizadas, las preguntas formuladas o su traducción, se disponga de un registro objetivo y fiable que pueda consultarse fácilmente. Los archivos de audio también pueden ser utilizados por las autoridades examinadoras de segunda instancia, cuando la resolución esté sujeta a revisión o recurso. También ayuda a garantizar que la entrevista se lleve a cabo de manera justa e imparcial ([5]).

Para alcanzar los objetivos de reforzar la eficiencia, la equidad y la transparencia del procedimiento de asilo, es vital garantizar la **calidad** de la grabación de audio producida. Para más información, véanse las secciones 1.3. La calidad de la grabación de audio, 1.4. El proceso de grabación de audio y 1.5. La configuración técnica para la grabación de audio.

Al realizar la grabación de audio de la entrevista, las autoridades deben prestar atención a los requisitos de las personas solicitantes que necesitan **garantías procedimentales especiales** ([6]).

Las autoridades nacionales deberán poner en práctica los principios y normas de **confidencialidad** y **protección de datos** con vistas a salvaguardar el procedimiento de asilo,

([5]) Las administraciones nacionales también podrán utilizar las grabaciones de audio en sus mecanismos de garantía de la calidad. Sobre la garantía de la calidad, véase EUAA, *Guía práctica sobre la garantía de la calidad en los procedimientos de asilo*, abril de 2024, https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-quality-assurance-asylum-procedures.

([6]) Artículo 14, apartado 2, del RPA.

pero también para garantizar el cumplimiento de otras obligaciones legales de la UE. Véase el capítulo 2. La gobernanza y la gestión del archivo de audio.

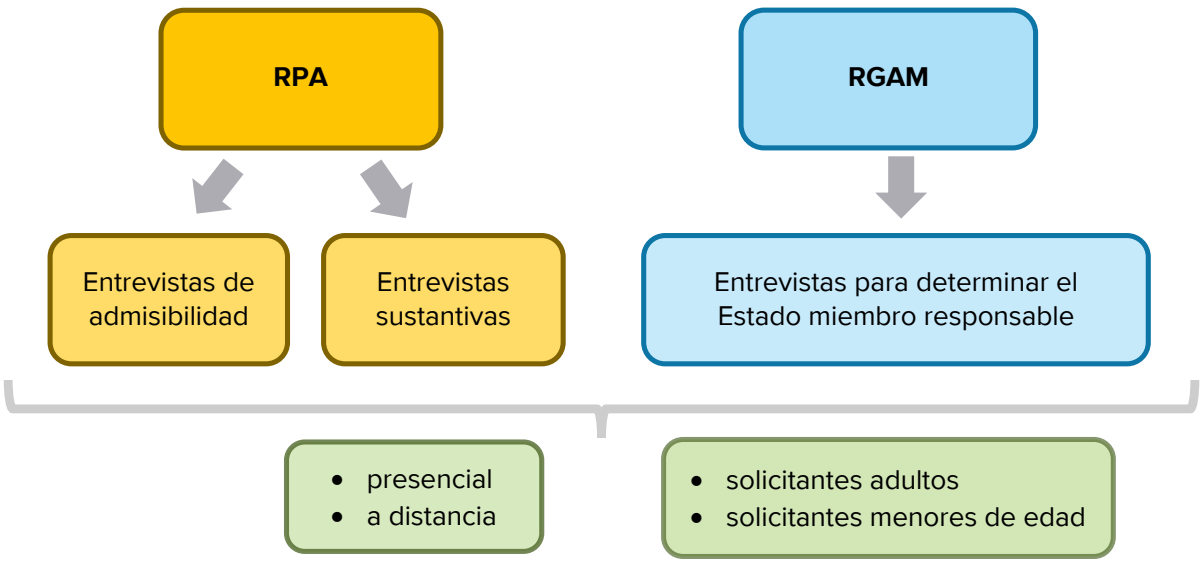
La grabación de audio de la entrevista personal deberá ser **regulada** por las administraciones nacionales en todos sus aspectos clave y de manera compatible con otros **procesos** relacionados (por ejemplo, la realización de la entrevista personal, el sistema de gestión de casos, etc.). Véanse la sección 1.4. El proceso de grabación de audio y el capítulo 2. La gobernanza y la gestión del archivo de audio.

1.1. Tipos de entrevistas que deben grabarse en audio

De conformidad con el **RPA**, la **entrevista personal** se grabará utilizando medios de grabación de audio ([7]). La obligación de grabar en audio se aplica a todas las entrevistas definidas como «entrevistas personales». Por lo tanto, se incluyen tanto las entrevistas sobre la admisibilidad («**entrevista de admisibilidad**») como sobre el fondo («**entrevista sustantiva**») de la solicitud de protección internacional. Entre ellas se incluyen las entrevistas personales realizadas en el marco del procedimiento fronterizo de asilo, el procedimiento de examen acelerado y el procedimiento ordinario. Otro tipo de entrevistas, como las entrevistas de registro y de triaje, no están sujetas a la obligación de grabación de audio.

De conformidad con el **RGAM**, las autoridades realizarán una grabación de audio de la entrevista personal que se lleva a cabo para **determinar el Estado miembro responsable** ([8]). Otras entrevistas, como las entrevistas de seguridad para la reubicación ([9]), no están sujetas a la obligación de grabación de audio.

Figura 1. Tipos de entrevistas que deben grabarse en audio



([7]) Artículo 14, apartado 2, del RPA.
([8]) Artículo 22, apartado 7, del RGAM.
([9]) Artículo 67, apartado 8, del RGAM.

No hay **ninguna excepción** en la legislación respecto de la grabación obligatoria de audio de las entrevistas personales. La obligación de grabar en audio se aplica tanto a las entrevistas **presenciales** como a las entrevistas **a distancia**. Se aplica tanto a las entrevistas con solicitantes adultos como con menores.

Si no se puede realizar la grabación, la entrevista no debe llevarse a cabo ni continuar. Por lo tanto, es muy importante garantizar una configuración técnica fiable y disponer de sistemas de respaldo y soporte (véase la sección 1.5. La configuración técnica para la grabación de audio).

La grabación de audio se concibe como una garantía para la persona solicitante, que no puede excluirse voluntariamente de ser grabada.

La persona solicitante deberá recibir información clave sobre la grabación antes del inicio de la entrevista y se tendrá en cuenta su necesidad de que existan garantías procedimentales especiales (véase más adelante la sección 1.2.1. Información que debe proporcionarse al solicitante).

1.2. Información sobre la grabación de audio

Se deberá informar tanto al solicitante como a los demás participantes presentes en la entrevista (como tutores legales, representantes legales, etc.) sobre la grabación de audio de la entrevista.

1.2.1. Información que debe proporcionarse al solicitante

Tanto el **RPA** como el **RGAM** exigen que las administraciones garanticen que **se informa** con antelación **al solicitante** de que se llevará a cabo una **grabación de audio** de la entrevista y de la finalidad de dicha grabación.

Figura 2. Información sobre la grabación de audio



Antes del inicio de la entrevista, se debe informar a la persona solicitante de lo siguiente:

- que la **entrevista se grabará en audio** y que la **grabación de audio es obligatoria**;
- la **finalidad** de la grabación, en particular que:
  - la grabación se realiza para garantizar un registro exacto de la entrevista;
  - puede ser utilizada por las autoridades responsables del examen de la solicitud para verificar las declaraciones realizadas por ellas, en particular en caso de duda;
  - puede admitirse como prueba durante el recurso si la legislación nacional así lo prevé;
- la **confidencialidad** de la grabación y lo que ello implica, incluido el hecho de que no se comparte ninguna información con el país de origen;
- que se elaborará un **registro escrito** (o un resumen, en el caso del RGAM) de la entrevista y del formato del registro escrito;
- su derecho a acceder al registro escrito lo antes posible después de la entrevista y, en cualquier caso, antes de que se adopte la resolución sobre su solicitud y, si procede, su derecho a formular observaciones y aportar aclaraciones sobre su contenido ([10]);
- (para las entrevistas personales realizadas en el marco del RPA) cuándo y cómo la persona solicitante y su representante tendrán **derecho de acceso** a la grabación.

([10]) Artículo 8, artículo 14, apartados 1, 3, 4 y 6, del RPA y artículo 22, apartado 7, del RGAM.

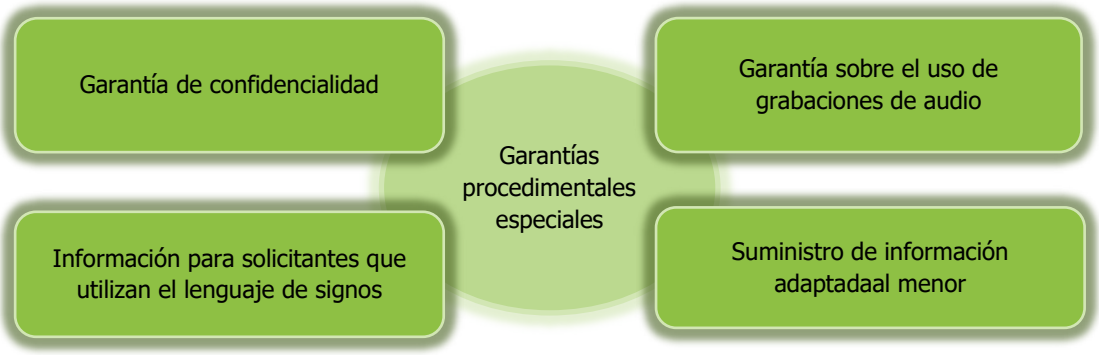
Será necesario proporcionar información clara sobre la finalidad de la grabación de audio, cómo se utilizará y con quién puede compartirse, a fin de garantizar que se informa al solicitante sobre la protección de sus datos personales. Informar al solicitante sobre cómo se compartirá la grabación contribuye a una mayor transparencia. (Véase el capítulo 2. La gobernanza y la gestión del archivo de audio). Esta información deberá aparecer en los avisos de protección de datos o en las declaraciones de privacidad ([11]). Esto también contribuirá a informar y, en última instancia, a garantizar a la persona solicitante la confidencialidad de la entrevista.

Puede ser útil informar al solicitante sobre el dispositivo o dispositivos utilizados para la grabación de audio. Es recomendable informar de que se grabará toda la entrevista, de principio a fin. Pedir al solicitante al comienzo de la entrevista que hable en un tono audible ayudará a garantizar la calidad de la grabación.

Es importante que la información anterior, al igual que toda la información facilitada a las personas solicitantes de protección internacional, se transmita de forma **clara**, fácilmente comprensible y accesible.

En función de las necesidades específicas de la persona solicitante, es posible que sea necesario adoptar medidas «con el fin de crear las condiciones necesarias para un acceso real y efectivo a los procedimientos» ([12]). Estas **garantías procedimentales especiales** pueden incluir la adaptación de los mensajes y modalidades de suministro de información.

Figura 3. Garantías procedimentales especiales



En el contexto de la grabación de audio, algunos solicitantes pueden necesitar garantías sobre la confidencialidad de la grabación y su uso. Por ejemplo, puede ser necesario ofrecer **garantías** adicionales **sobre la confidencialidad y el uso de la grabación** a las personas solicitantes que se muestren reacios a compartir su petición debido a su carácter íntimo. Por

([11]) El aviso o la declaración de protección de datos también incluirá la información descrita en el artículo 13, apartados 1 y 2, del RGPD. Esta información puede incluirse en el aviso de protección de datos o la declaración de privacidad de la entrevista personal, sin que sea necesario realizar una declaración independiente que abarque únicamente la grabación de audio.

([12]) Considerando 20 y artículo 14, apartado 2, del RPA.

ejemplo, esto puede afectar a solicitudes relacionadas con formas de violencia de género o con orientaciones sexuales, identidades de género, expresiones de género y características sexuales, o a solicitantes de otro tipo que puedan temer que la información llegue a sus autoridades nacionales (por ejemplo, solicitantes con opiniones políticas) o que compartan información sensible (por ejemplo, sobre sus traficantes o tratantes de personas). Es posible que sea necesario ofrecer aclaraciones y garantías a las personas solicitantes preocupadas por el uso del equipo en cuanto a las modalidades técnicas de la grabación.

Deberá informarse a las personas solicitantes que necesiten traducción a la **lengua de signos** de que la grabación de audio registrará lo que el intérprete traduzca a la lengua de la administración. En estos casos, se puede hacer especial hincapié en la importancia de que la persona solicitante verifique el registro escrito de la entrevista y plantee cualquier duda que tenga sobre su exactitud. (Véase también la sección 3.3. Garantías para los solicitantes y exactitud de la transcripción de la grabación).

En el caso de los niños, el suministro de información sobre la grabación debe realizarse de manera **adaptada a los menores** y al contexto, teniendo en cuenta su edad y madurez. Cuando el menor no esté acompañado, la información también deberá dirigirse al representante designado del menor ([13]).

Si la persona solicitante expresa su preocupación por ser grabada, se le debe volver a proporcionar la información clave sobre la grabación y su finalidad. Se le debe tranquilizar, además, informándole sobre las garantías existentes, incluida la confidencialidad.

Se informará al solicitante de que la grabación de audio es un requisito del procedimiento que constituye una garantía y de que no le es posible excluirse voluntariamente de ella. Si la persona solicitante se niega a participar en la entrevista o no responde a algunas preguntas, se le informará de las posibles consecuencias de dicha negativa. En particular, esto podría ser motivo de retirada implícita si no existe una causa justificada y si el resultado de la entrevista no fue suficiente para adoptaruna resolución sobre el fondo de la solicitud.

Buenas prácticas

Se puede proporcionar la información clave sobre la grabación de audio:

- cuando se comparte la invitación a la entrevista personal;
- en la página web de la autoridad de asilo u otras páginas web pertinentes;
- en materiales o sesiones de información general sobre el procedimiento de asilo proporcionados en cualquier fase anterior a la entrevista personal;
- en materiales o sesiones de información específicos proporcionados en cualquier fase anterior al inicio de la entrevista personal.

El material informativo puede incluir, por ejemplo, folletos, vídeos, carteles, etc.

([13]) Artículo 23 del RPA.

Publicación relacionada de la EUAA

Para más detalles sobre el suministro de información a la persona solicitante en la entrevista personal, véase EUAA, *Guía práctica sobre el suministro de información en el procedimiento de asilo*, diciembre de 2024, sección 3.2.5 Entrevista personal, https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-information-provision-asylum-procedure.

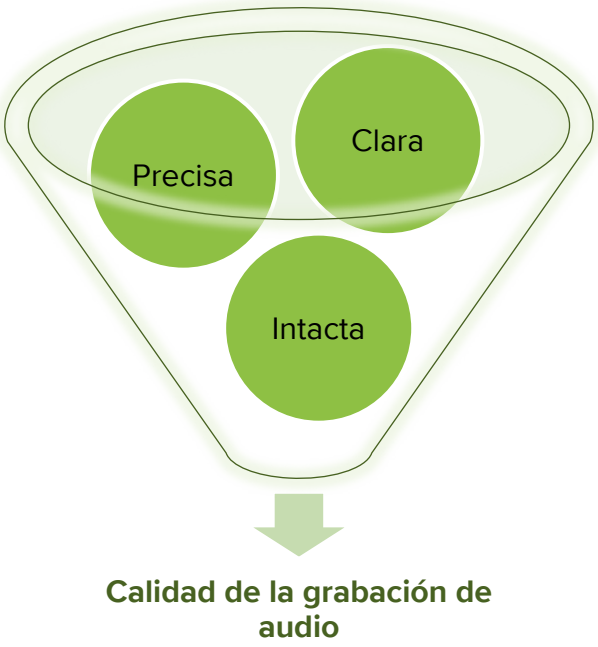
1.2.2. Información que debe proporcionarse a los demás participantes de la entrevista

Es necesario que las autoridades informen a los intérpretes, a los representantes legales y demás participantes presentes en la entrevista (por ejemplo, personas de apoyo) sobre la grabación de audio de la entrevista personal. Se debe informar a los participantes de la finalidad de la grabación de audio, así como de la confidencialidad y las garantías que se establecen para proteger los datos de todos los presentes. Será necesario informar sobre el uso que se hará o se puede hacer de la grabación en la medida en que ello implique consideraciones relativas a la protección de datos. Esta información debe figurar en un aviso de protección de datos o en una declaración de privacidad que se comunicará a todos los participantes en la entrevista. Este aviso puede ser diferente del aviso sobre protección de datos dirigido al solicitante.

1.3. La calidad de la grabación de audio

La grabación de audio debe ser de tal calidad que permita tanto a las autoridades decisorias como a las personas solicitantes disponer de un registro que recoja con exactitud los detalles de lo que cada uno de los interlocutores ha comunicado durante la entrevista.

Figura 4. Los elementos de calidad de la grabación de audio



Para cumplir con su propósito de mantener un registro objetivo y fiable de la entrevista, la grabación de audio deberá ser:

- **precisa**, que proporcione un registro exacto de toda la entrevista sin omisiones ([14]), incluidas todas las declaraciones de la persona solicitante, las preguntas y afirmaciones de la persona encargada de realizar la entrevista, la traducción del o de la intérprete y las declaraciones realizadas por cualquier otra persona que participe en la entrevista, así como cualquier sonido no verbal emitido por los participantes presentes en la entrevista (por ejemplo, llanto, sonidos de relleno, etc.) y silencios;
- **clara**, que permita que las voces relevantes se escuchen con nitidez;
- **intacta**, que garantiza que no se produzcan modificaciones ni pérdidas.

Garantizar la calidad de las grabaciones no solo contribuye a documentar de manera eficaz la entrevista, sino también a la equidad, la transparencia y la rendición de cuentas generales del procedimiento de asilo. Para ello, se debe garantizar que las declaraciones, los sonidos no verbales y los silencios de todos los participantes presentes en la entrevista se registren con precisión y puedan tenerse debidamente en cuenta a lo largo de todo el proceso.

En consecuencia, es importante que los Estados miembros adopten medidas para garantizar que tanto el proceso de grabación de audio como la configuración técnica y la gestión del archivo de audio sean eficaces y **adecuados para su finalidad**, de modo que se puedan

([14]) Para garantizar esto, es importante que, en el caso de que se analicen documentos escritos a lo largo de la entrevista, se lean en voz alta las secciones pertinentes del documento que se esté analizando. Esto evita, por ejemplo, que el entrevistador se limite a señalar un documento y preguntar de forma imprecisa: «¿Quién es la persona que se menciona en este documento?». En su lugar, el entrevistador podría preguntar «¿Quién es la persona denominada “XY” que se menciona en la carta de citación que ha presentado?».

grabar todas las entrevistas personales cumpliendo los criterios de calidad. Estos aspectos se analizan en las secciones 1.4. El proceso de grabación de audio y 1.5. La configuración técnica para la grabación de audio, así como en el capítulo 2. La gobernanza y la gestión del archivo de audio.

1.4. El proceso de grabación de audio

Las autoridades nacionales deben disponer de un **proceso definido** para la grabación de audio de las entrevistas personales, con un flujo de trabajo claro y agentes responsables, a fin de garantizar una aplicación eficaz y consistente. El proceso debe **integrar** los procesos de entrevista personal y gestión de expedientes, que podrían tener que adaptarse como corresponda.

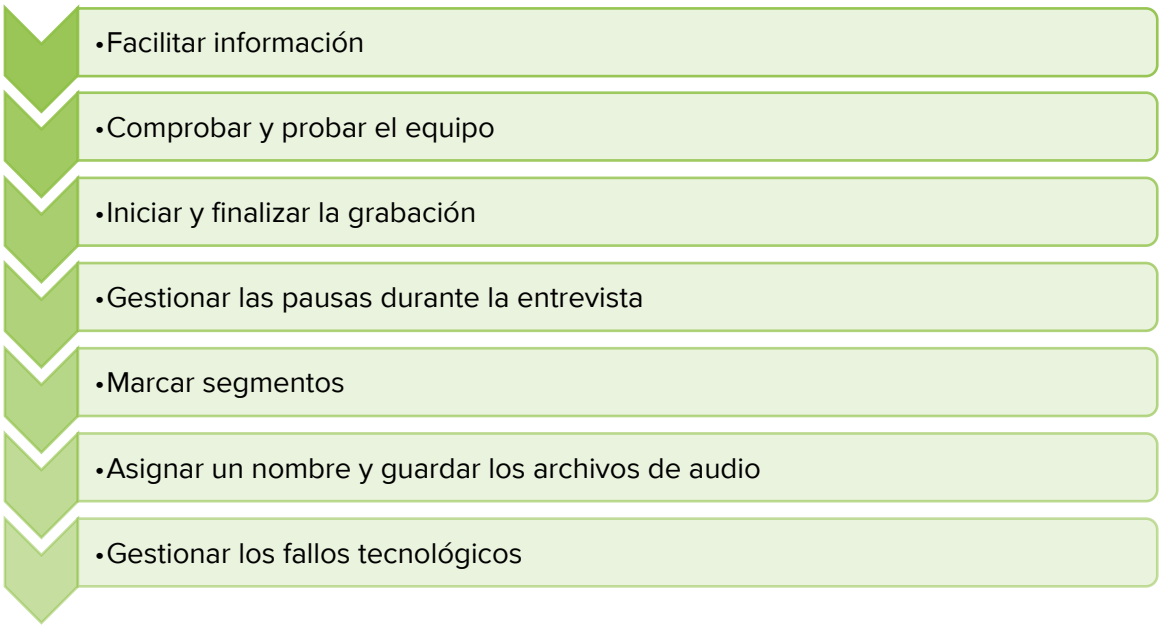
A la hora de configurar o definir el proceso de grabación de audio, deberán tenerse en cuenta los aspectos de **calidad** y las **garantías** mencionados en las secciones anteriores.

Por lo tanto, deben existir **documentos de orientación** claros, como protocolos, directrices o procedimientos operativos estándar. El personal pertinente, incluidos todas las funcionarias y funcionarios que realizan entrevistas personales, gestores de expedientes de casos, gestores de procesos, etc., deben estar familiarizados con las directrices pertinentes para sus funciones (véase también el capítulo 4. Desarrollo de capacidades). Pueden incluirse indicaciones en documentos de orientación ya existentes o en directrices específicas.

La **gestión del archivo de audio** también debe regularse y deben establecerse directrices a nivel nacional. A este respecto, véase la sección 2.2. Gestión del archivo de audio.

Las administraciones deberán garantizar que los **elementos clave del proceso** mencionados en la lista que figura a continuación estén regulados y se lleven a cabo de manera eficaz.

Figura 5. El proceso de grabación de audio: elementos clave



a) Facilitar información

Facilitar información a las personas solicitantes sobre la grabación de audio es un paso esencial del proceso. Las administraciones deben definir claramente las responsabilidades y modalidades para el suministro de dicha información. (Véase la sección 1.2. Información sobre la grabación de audio para obtener más orientaciones sobre el momento y el contenido de la información que debe proporcionarse, las posibles modalidades y materiales, así como consideraciones sobre las garantías procedimentales especiales pertinentes).

b) Comprobar y probar el equipo

Es necesario realizar **pruebas y actualizaciones sistemáticas y periódicas** del funcionamiento tanto del *hardware* como del *software* (por ejemplo, dispositivos de grabación, micrófonos, etc.) para garantizar que sigan siendo fiables y eficientes. Esta tarea se asignará normalmente al departamento técnico (TIC).

También es recomendable asegurarse de que se realicen **comprobaciones y pruebas del equipo antes de la entrevista** para identificar fallos en el funcionamiento y verificar que los niveles de volumen de grabación son adecuados para garantizar una captura y grabación de sonido óptimas y evitar distorsiones.

El equipo que debe comprobarse y probarse incluye, como mínimo, el dispositivo o la aplicación de grabación de audio, el micrófono o micrófonos y el ordenador o los ordenadores portátiles. Estas tareas pueden asignarse tanto al personal técnico como a las funcionarias y funcionarios que realizan la entrevista. (Véase también la sección 1.5.(j) Soporte informático y sistema de respaldo).

Buenas prácticas

Además de las pruebas previas a la entrevista, es una buena práctica configurar también **comprobaciones automáticas periódicas** por el propio sistema (por ejemplo, cada noche) para comprobar que todos los micrófonos están conectados y funcionan correctamente. Las comprobaciones automáticas (diarias) también pueden verificar la calidad técnica de los archivos de audio producidos para garantizar que ninguno esté dañado y señalar posibles problemas.

El control de los niveles de sonido durante la sesión de entrevista también ayuda a evitar distorsiones.

c) Iniciar y finalizar la grabación

El proceso debe garantizar que la grabación se inicia en el momento en que comienza la entrevista y que se incluye su apertura.



Buenas prácticas

Para minimizar el riesgo de que la persona que realiza la entrevista se olvide de iniciar la grabación, se puede insertar un **aviso o recordatorio** en la plantilla de la transcripción de la entrevista o en una ventana emergente.

La grabación se detendrá una vez concluida la entrevista.

Es aconsejable que la persona encargada de realizar la entrevista indique verbalmente que la entrevista comienza y especifique la hora. En la misma línea, es recomendable que la persona encargada de realizar la entrevista indique verbalmente cuándo finaliza la entrevista y especifique la hora en que termina.

Iniciar y detener la grabación puede ser una tarea que se asigne a la persona encargada de realizar la entrevista, a la funcionaria o funcionario encargado del caso o a cualquier otro miembro del personal especializado.

d) Gestionar las pausas durante la entrevista

Cuando se hace una pausa durante la entrevista, se recomienda **pausar** la grabación en lugar de detenerla para evitar tener varios archivos de audio. Para ello, es necesario que la persona encargada de realizar la entrevista o el miembro del personal especializado recuerden reiniciar la grabación tan pronto como se reanude la entrevista.

También es una opción **seguir** grabando durante las pausas de la entrevista. En este caso, sin embargo, es necesario asegurarse de que no se diga nada cerca del dispositivo o de las aplicaciones de grabación, para evitar que las declaraciones realizadas fuera del contexto de la entrevista aparezcan en la grabación de audio.

En ambos casos, es aconsejable que la persona encargada de realizar la entrevista **declare verbalmente** que se va a hacer una pausa y especifique la hora en que comienza la pausa, así como la hora en que se reanuda la entrevista. De este modo, se garantiza que tanto el hecho de hacer una pausa como su contexto queden reflejados en la grabación (y en su transcripción), manteniendo así un registro completo de la entrevista.

Buenas prácticas

Algunos programas están diseñados con funciones específicas para mitigar los errores humanos, como ventanas emergentes u otros tipos de **advertencias o notificaciones** a la usuaria o usuario si algo no funciona correctamente, por ejemplo, si la grabación no se está ejecutando o se ha detenido. Los mensajes emergentes o iconos de advertencia que indican que es necesario reiniciar la grabación tras una pausa son útiles para minimizar el riesgo de que se le olvide a la persona encargada de realizar la entrevista.

e) Marcar los segmentos del audio y la transcripción

Para facilitar el tratamiento posterior, conviene que la persona o personas encargadas de adoptar la resolución puedan **identificar** fácilmente **el segmento** de la grabación **de audio** relacionado con determinadas declaraciones o una parte concreta de la entrevista. Esto puede ser importante, en particular, cuando existen dudas sobre las declaraciones de la persona solicitante o cuando este ha formulado observaciones sobre el registro escrito de la entrevista. También puede ser útil en procedimientos de recurso.

A tal fin, las autoridades pueden incluir en el proceso que se añadan **marcadores de tiempo** a la grabación de audio durante la entrevista, así como **marcadores de texto** añadidos al registro escrito de la entrevista, en los momentos de la entrevista personal en los que se tratan puntos o temas significativos. Estos marcadores son notas mediante las cuales se puede señalar y etiquetar un momento o una parte determinada de la entrevista. Por ejemplo, al insertar un marcador de tiempo en el archivo de audio, la funcionaria o funcionario encargado del caso podrá señalar la parte de la entrevista en la que se habla del temor al retorno.

Si los dispositivos o aplicaciones en uso permiten añadir marcadores a la grabación de audio o a la transcripción, esta tarea corresponderá al entrevistador (o al personal que gestione la grabación de audio o la transcripción, si es diferente del entrevistador). Algunos dispositivos y aplicaciones también permiten el marcado automático de tiempo o texto a intervalos determinados.

De forma alternativa, se pueden añadir marcadores de tiempo manualmente a la transcripción. En su defecto, se puede mantener un archivo de registro o notas independiente, con una nota con las marcas de tiempo y las palabras clave o frases correspondientes. Esto puede hacerse en paralelo a la grabación y garantiza que los marcadores sean precisos.

f) Asignar un nombre y guardar el archivo de audio

Es esencial que los archivos de audio relativos a una entrevista determinada sean fácilmente identificables y recuperables. La convención de nomenclatura debe ser clara, estructurada y conocida por el personal pertinente.

Algunas aplicaciones permiten la asignación automática de un nombre al archivo. En su defecto, se puede aplicar una asignación de nombre manual o una combinación de ambas.

Buenas prácticas

La **convención de nomenclatura** podrá incluir el identificador del expediente del caso, el identificador de la funcionaria o del funcionario encargado del caso o el identificador del intérprete, la fecha de la entrevista, el tipo de entrevista, etc.

También es esencial el **guardado oportuno** del archivo de audio. El sistema puede proporcionar el guardado automático o manual. El guardado automático reduce el riesgo de error humano y la posible pérdida del archivo que ello conlleva.

El proceso establecido también definirá la **ubicación (electrónica)** en la que debe guardarse y almacenarse el archivo de audio. El archivo de audio se incluirá en el expediente de la persona solicitante.

Las autoridades deben prestar especial atención para garantizar que, cuando la entrevista personal se realiza **fuera de las instalaciones** (por ejemplo, en centros de internamiento, hospitales, etc.), no se compromete la seguridad del archivo de audio producido. El guardado y almacenamiento deben garantizarse de conformidad con la protección de datos y el sistema de gestión de archivos (para más información, véase el capítulo 2. La gobernanza y la gestión del archivo de audio).

La tarea de asignar un nombre y guardar el archivo de audio de forma correcta y oportuna puede atribuirse a la persona encargada de realizar la entrevista, a la funcionaria o funcionario encargado del caso o a cualquier otro miembro del personal especializado encargado de ello.

g) Gestionar los fallos tecnológicos

Los fallos tecnológicos del equipo (dispositivo o aplicación de grabación, micrófono, ordenador portátil, etc.) pueden afectar a la calidad de la grabación de audio y causar frustración a todos los presentes. Por lo tanto, es importante contar con un **plan claro** que sirva de guía a la persona encargada de realizar la entrevista o a la funcionaria o funcionario encargado del caso para abordar estas cuestiones cuando surjan. El proceso definirá qué hacer si el equipo para la grabación de audio no funciona correctamente o deja de funcionar. También proporcionará orientaciones sobre cómo actuar en caso de que surjan problemas con la asignación de nombre y el guardado del archivo.

Asimismo, se establecerán protocolos definidos para determinar qué hacer si el archivo de audio está **dañado** (es decir, no es totalmente legible o accesible), **falta** (es decir, nunca se produjo debido a un fallo del sistema que no se detectó a tiempo) o **se ha extraviado** (es decir, se produjo correctamente, pero no se puede encontrar con posterioridad). En estos

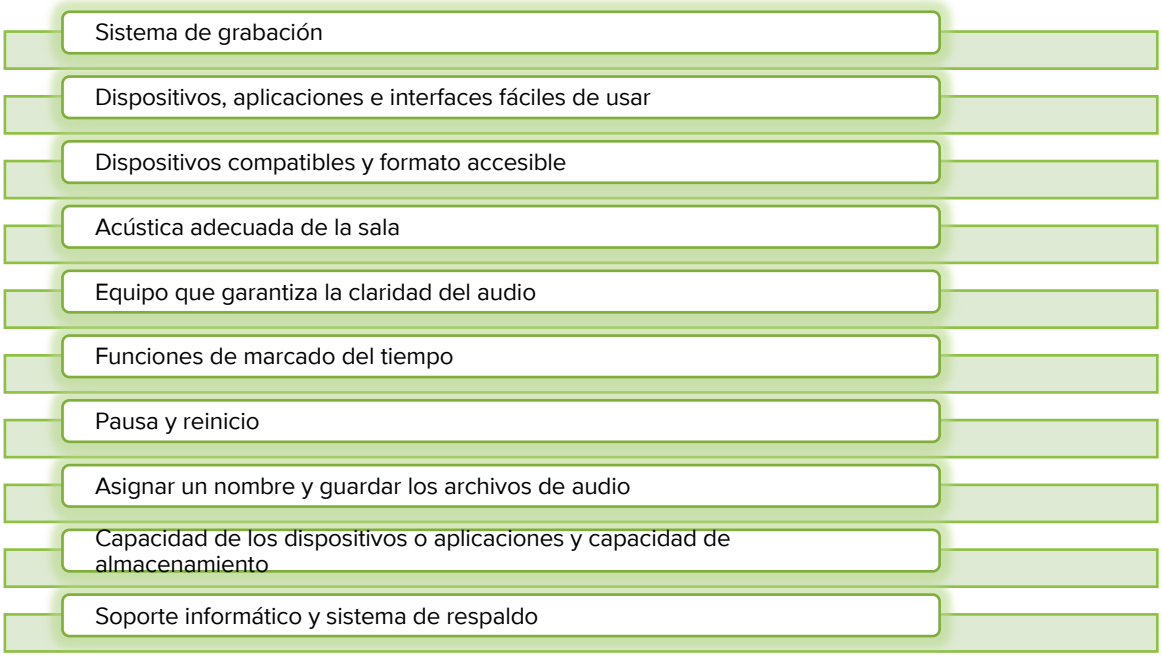
casos, si la persona solicitante ha tenido la oportunidad de formular observaciones y aportar aclaraciones sobre el registro escrito de la entrevista y ha confirmado su contenido, y si no existen dudas pendientes sobre el contenido de la entrevista, la administración puede considerar que, con carácter excepcional, el registro escrito de la entrevista será el único formato en el que se incluirá el registro de la entrevista en el expediente. Si, por otra parte, la persona solicitante no ha tenido la oportunidad de aclarar y confirmar el registro escrito de la entrevista, la ausencia de la grabación de audio dejaría el procedimiento sin garantías suficientes y la entrevista debería repetirse. Para consultar el registro escrito de la entrevista y las directrices pertinentes, véase el capítulo 3 La transcripción de la grabación de audio.

1.5. La configuración técnica para la grabación de audio

La **configuración tecnológica** para la grabación de audio garantizará la calidad del archivo de audio y el cumplimiento del proceso de grabación de audio y las normas legales. Tanto el *hardware* como el *software* pueden desempeñar un papel fundamental a la hora de lograr una grabación que sea adecuada a su finalidad y permitir la correcta aplicación del proceso.

Si bien la tecnología y los recursos pueden variar de un Estado miembro a otro, las **consideraciones técnicas** que figuran a continuación tienen por objeto asesorar a las autoridades decisorias sobre cómo garantizar que las grabaciones de audio sean adecuadas a su finalidad. Estas consideraciones ayudan a proteger los intereses de todas las partes implicadas, lo que contribuye a un proceso de asilo justo, transparente y fiable.

Figura 6. Configuración técnica para la grabación de audio: consideraciones clave



a) Sistema de grabación

Los sistemas de grabación utilizados pueden ser dispositivos de grabación **externos** (independientes del ordenador u ordenador portátil) o dispositivos y aplicaciones de grabación **integrados** en el ordenador u ordenador portátil, o una combinación de ambos. Los sistemas integrados pueden basarse en micrófonos incorporados en el ordenador portátil u ordenador o en micrófonos externos conectados a ellos.

b) Dispositivos, aplicaciones e interfaces fáciles de usar

Los dispositivos y aplicaciones serán **fáciles de usar**, con el fin de facilitar una correcta utilización y minimizar el riesgo de errores humanos.

Los dispositivos y aplicaciones serán fáciles de usar, con comandos claros para las funciones necesarias (por ejemplo, iniciar, pausar, detener la grabación, ajustar el volumen, etc.).



Buenas prácticas

Integrar la interfaz o programa de la aplicación de grabación en la interfaz o programa que utiliza la persona encargada de realizar la entrevista para escribir el registro escrito de la entrevista puede resultar útil para la funcionaria o funcionario encargado del caso. Reduce el riesgo de olvidar tomar las medidas necesarias relacionadas con la grabación de audio. También evita la necesidad de tener que manejar varias aplicaciones al mismo tiempo.

c) Dispositivos compatibles y formato accesible

Los dispositivos y las aplicaciones deben ser **compatibles** con el equipo existente para minimizar los retos y los costes operativos. Si no es así, es necesario planificar y llevar a cabo las modificaciones o actualizaciones tecnológicas necesarias.

Los diferentes sistemas de grabación generan archivos de audio en diferentes formatos. Pueden generar formatos ampliamente accesibles o formatos especializados legibles por *software* específico (y a menudo de pago), o ambos. La elección de un sistema que produzca archivos de audio en un **formato** que sea generalmente **accesible** sin necesidad de utilizar *software* especializado, aunque no produzca exclusivamente archivos en este formato, garantiza la accesibilidad necesaria para las partes autorizadas, en particular en el procedimiento de recurso. El formato de archivo también debe ser **compatible** con el sistema de gestión de casos.

Consejos útiles

- La velocidad de bits no deberá ser demasiado baja, ya que esto afectará a la inteligibilidad de la grabación de audio.
- Si se elige un sistema que utiliza un formato especializado, también deben tenerse en cuenta las implicaciones en cuanto a la capacidad de almacenamiento, ya que el tamaño de dichos archivos puede ser mayor que el de los formatos más comunes.

Véase también la sección 1.5.(i) Capacidad de los dispositivos o aplicaciones y capacidad de almacenamiento.

En los casos en que las entrevistas se realicen fuera del centro, es decir, **fuera de las instalaciones** de la autoridad nacional (por ejemplo, entrevistas en centros de internamiento, hospitales, etc.), los dispositivos y sistemas elegidos para esas ocasiones deben ser compatibles con el sistema de grabación de audio y garantizar los requisitos de calidad.

d) Acústica adecuada de la sala

La acústica y el tamaño de la sala desempeñan un papel fundamental en la calidad de sonido general de la grabación y deben tenerse en cuenta.

La sala debe ser **tranquila**, con un ruido de fondo mínimo y sin distracciones externas.

Consejos útiles

- Pueden adoptarse medidas que reduzcan el impacto del ruido exterior, como el tráfico o las personas; por ejemplo, las salas de entrevistas están situadas en una parte tranquila del edificio, están insonorizadas, y las ventanas y puertas se mantienen cerradas. También resulta beneficioso reducir los ruidos de interiores, como el ruido de los ventiladores, los aparatos de aire acondicionado, etc.
- Una sala demasiado pequeña puede provocar una reverberación excesiva, mientras que una sala demasiado grande puede complicar el aislamiento acústico. Lo ideal es que la sala tenga un tamaño que evite los ecos y permita controlar más fácilmente la acústica. Las medidas de insonorización sencillas, como el uso de materiales blandos (por ejemplo, cortinas o alfombras), pueden ayudar a mitigar las reverberaciones sonoras no deseadas.

e) Equipo que garantiza la claridad del audio

Entre las condiciones esenciales se incluyen dispositivos y micrófonos que puedan grabar un sonido claro y colocarse adecuadamente en la sala.

Se pueden utilizar tanto **micrófonos** integrados como externos. A menudo se prefieren los micrófonos externos por su mayor claridad de sonido y fiabilidad. Los micrófonos de mesa o de conferencia se consideran especialmente eficaces para grabar voces con claridad. Son muy adecuados para captar un sonido constante desde una posición fija. También pueden colocarse adecuadamente alrededor de la sala, por ejemplo, lejos del teclado, a igual distancia entre los participantes en la entrevista, etc. Si se utilizan varios micrófonos, el dispositivo o *software* de grabación debe permitir la grabación multipista.

Las funciones de cancelación de ruido del *software*, los dispositivos, las aplicaciones o los micrófonos pueden ayudar a reducir el riesgo de grabar ruidos de fondo no deseados. Sin embargo, el uso de la cancelación de ruido puede suponer el riesgo de no grabar los sonidos no verbales y las palabras de relleno pronunciadas por los participantes en la entrevista, que deberían aparecer en la grabación de audio.

Buenas prácticas

- Los teclados silenciosos ayudan a reducir las perturbaciones en el audio.
- Colocar una alfombrilla de escritorio o una almohadilla de espuma debajo del teclado también puede ayudar a reducir el ruido al teclear.
- Limitar las frecuencias que capta el micrófono puede ayudar a reducir las perturbaciones que se graban. Al mismo tiempo, ayuda a mantener el tamaño del archivo de audio manejable.

f) Funciones de marcado del tiempo

Lo ideal es que los dispositivos y aplicaciones de grabación incluyan funciones como **marcadores de tiempo** para facilitar la identificación de segmentos específicos de la entrevista.

El uso de *software* con funciones integradas para el **marcado automático de tiempo en intervalos regulares** o para segmentar el audio garantiza marcadores consistentes y precisos. Además, conviene que el dispositivo o la aplicación también permita añadir marcadores manualmente, de modo que la persona encargada de realizar la entrevista pueda señalar los puntos más relevantes de la entrevista para futuras consultas.

También es posible optar por un *software* o aplicaciones que permitan realizar búsquedas dentro del audio (en este caso, es necesario cumplir la normativa relacionada con la protección de datos y la inteligencia artificial).

Consejos útiles

Algunos sistemas avanzados de transcripción automatizada ofrecen sincronización entre el audio y la transcripción del texto (transcripción del audio). Con esta función, al pulsar en una palabra específica de la transcripción, se reproduce automáticamente el audio desde el punto en el que se ha pronunciado dicha palabra. Esta función mejora significativamente la eficiencia a la hora de localizar y revisar las partes clave de la entrevista. Sobre la transcripción automatizada, consulte el recuadro Transcripción automatizada.

g) Pausa y reinicio

Es conveniente que los sistemas de grabación incluyan opciones para **pausar** y reiniciar la grabación. Esto es necesario para garantizar la continuidad de la grabación, incluso cuando se hacen pausas durante la entrevista.

h) Asignar un nombre y guardar el archivo de audio

Es esencial el guardado oportuno del archivo de audio. Las funciones de **asignación de un nombre y guardado automáticos** pueden ayudar a evitar la pérdida de grabaciones. Las funciones de guardado manual también son una opción si se aplican de forma consistente. El **guardado periódico (automático)** durante la entrevista reduce el riesgo de perder datos debido a fallos repentinos del equipo.

Muchos sistemas de grabación modernos ofrecen funciones de guardado automático que garantizan que los datos se guarden continuamente durante la entrevista, sin intervención manual. Estos sistemas guardan el archivo automáticamente a intervalos determinados, lo que reduce el riesgo de perder datos si algo sale mal. Otros programas permiten el guardado automático tan pronto como se detiene la grabación.

Al igual que ocurre con el guardado del archivo de audio, también es importante asignar un nombre al archivo. Establecer un sistema **automático de asignación de nombre** de los archivos de audio puede reducir el riesgo de errores.



Buenas prácticas

Si se dispone de la opción de asignar un nombre y guardar automáticamente, el sistema puede programarse para generar el nombre que incluya información clave como el identificador del expediente, el identificador de la funcionaria o funcionario encargado del caso y/o de la persona que se encarga de la interpretación, la fecha de la entrevista, etc.

i) Capacidad de los dispositivos o aplicaciones y capacidad de almacenamiento

Los dispositivos y las aplicaciones de grabación deben tener una **capacidad suficiente** para grabar y almacenar (al menos) temporalmente entrevistas completas sin interrupciones.

El archivo de audio producido deberá tener un **tamaño** acorde con las funcionalidades del sistema y la capacidad de almacenamiento. Los diferentes formatos de archivo de audio pueden producir archivos de diferente tamaño medio. Para obtener información sobre el almacenamiento, consulte la sección 2.2.(b) Almacenamiento y supresión del archivo de audio.

Las soluciones técnicas elegidas para grabar en audio las entrevistas realizadas **fuera de las instalaciones** (por ejemplo, en centros de internamiento, hospitales, etc.) garantizarán que no se comprometa la seguridad del archivo de audio. También deben garantizar el guardado y la conservación de los datos de conformidad con el sistema de protección de datos y gestión de archivos (para más información, véase el capítulo 2. La gobernanza y la gestión del archivo de audio).

j) Soporte informático y sistema de respaldo

Como se ha mencionado, los **fallos tecnológicos** pueden afectar negativamente a la calidad de la grabación de audio. Por lo tanto, es esencial contar con soporte informático y sistemas de respaldo para solucionar este tipo de problemas.

Entre ellos se incluyen el **soporte informático y otros tipos de soporte técnico de respuesta (por ejemplo, un servicio de asistencia)** para ayudar a resolver cualquier problema o mal funcionamiento del equipo de grabación, el *software* o las aplicaciones.

En caso de fallo tecnológico, disponer de **sistemas de respaldo**, ya sea otro dispositivo de grabación o un sistema de copia de seguridad para guardar el archivo, ayuda a garantizar la continuidad y a minimizar las interrupciones.

Las dificultades tecnológicas también pueden comprometer el almacenamiento, la recuperación y la seguridad de la grabación de audio, lo que puede provocar la pérdida de

datos o poner en duda su fiabilidad. Para mitigar estos riesgos, es importante asegurarse de guardar y hacer copias de seguridad de los datos **de manera periódica** durante el proceso de entrevista.

Consejos útiles

Las administraciones pueden establecer los siguientes sistemas:

- Disponer de soporte técnico durante el proceso de entrevista para abordar cuestiones inmediatas, como problemas de conexión o fallos de los equipos, por ejemplo, la presencia de un servicio de asistencia del TIC. Es importante que el soporte pueda prestarse rápidamente para minimizar las interrupciones de la entrevista.
- Asegurarse de que las funcionarias y funcionarios encargados de los casos u otro personal pertinente:
  - prueben todo el *hardware*, el *software* y las conexiones de red antes de comenzar la entrevista;
  - comprueben periódicamente que el micrófono capta claramente las voces de la persona que realiza la entrevista, la persona solicitante y la persona encargada de la interpretación y comprueben que los niveles de audio son constantes durante todo el proceso;
  - sepan cómo ponerse en contacto con el soporte técnico.
- Utilizar sistemas que garanticen el guardado automático y periódico o un sistema de guardado de copias de seguridad, lo que reducirá el riesgo de pérdida de datos.
- Poner a disposición de la persona encargada de realizar la entrevista dispositivos de grabación de respaldo en espera para poder cambiar rápidamente en caso de que el dispositivo principal falle.

1.6. Grabación de audio de entrevistas personales a distancia

Los **requisitos técnicos, de calidad y de proceso** descritos en las secciones 1.3. La calidad de la grabación de audio, 1.4. El proceso de grabación de audio y 1.5. La configuración técnica para la grabación de audio también se aplican a la grabación de audio de las entrevistas por videoconferencia ([15]).

([15]) Las entrevistas a distancia por videoconferencia, tal y como se establece en el RPA y en el RGAM, exigen que todas las personas participantes en la entrevista puedan comunicarse tanto por vídeo como por audio a lo largo de toda la entrevista.

En el caso de las entrevistas personales por videoconferencia, se definirán claramente las especificidades del proceso. La elección del *software* y el *hardware* debe realizarse con cuidado para garantizar la **claridad del sonido**. Esto se aplica tanto en los casos en que se utiliza el propio *software* de videoconferencia para la grabación de audio como en los casos en que se usa un programa o dispositivo(s) de grabación de audio diferente(s) para tal fin. En este último caso, el *software* utilizado para la entrevista por videoconferencia debe ser **compatible** con el equipo de grabación de audio.

Se recomienda asegurarse de que el entrevistador u otro personal especializado **compruebe con antelación** que la grabación capta claramente todas las voces en todos los entornos de entrevista a distancia (con cualquier combinación del entrevistador, solicitante o intérprete, o con dos de ellos o todos ellos conectados en línea).

En el caso de las entrevistas por videoconferencia, es importante garantizar una conexión estable a internet para todos los participantes y prepararse para la posibilidad de volver a conectarse si surge un problema técnico.

Si la videoconferencia se interrumpe debido a un mal funcionamiento técnico, es importante garantizar que los entrevistadores, las funcionarias y funcionarios encargados de los casos u otro personal responsable **comprueban** si la grabación de audio se ha generado y guardado correctamente. Una vez restablecida la conexión, es necesario asegurarse de que la grabación de audio **se reinicia** cuando se reanuda la entrevista.

Debe prestarse especial atención a guardar la versión de audio de la grabación, ya que algunos *software* de videoconferencia tienen la opción de grabar el vídeo, pero solo es necesario grabar y guardar la parte de audio de la grabación.

Publicación relacionada de la EUAA

Para obtener más información sobre la realización de la entrevista personal por videoconferencia, véase EUAA, *Guía sobre las entrevistas a distancia*, abril de 2025, https://euaa.europa.eu/publications/guidance-remote-interviews.

2. La gobernanza y la gestión del archivo de audio

Es fundamental que las autoridades encargadas de garantizar que las entrevistas personales se graben mediante grabación de audio sean plenamente conscientes de esta nueva obligación, y dispongan del proceso y la configuración necesarios para llevarla a cabo. Las autoridades también deben tener en cuenta las normas sobre la **gobernanza de datos** ([16]) y los principios de **protección de datos**. Son esenciales una gobernanza y una gestión adecuadas del archivo de audio, así como de todos los demás datos sensibles que forman parte del expediente de la persona solicitante, incluido el registro escrito de la entrevista.

La UE cuenta con un reglamento específico que regula la mayoría de los tipos de tratamiento y circulación de datos personales en toda la UE ([17]), conocido como el **Reglamento general de protección de datos (RGPD)** ([18]). El marco regulador de la protección de datos se complementa en los Estados miembros con normas adicionales y las autoridades nacionales de protección de datos pueden publicar directrices pertinentes.

Es posible que sea necesario modificar **las disposiciones nacionales en materia de protección de datos** que regulan la entrevista personal y su grabación de audio para adaptarlas al requisito de grabar en audio la entrevista personal.

Se requieren **medidas de seguridad procedimentales y de información** para proteger la importante cantidad de datos personales, incluidas las categorías especiales de datos personales (también conocidos como datos sensibles) de las personas solicitantes de protección internacional que se tratan y registran durante una entrevista de asilo ([19]). Esto pone de relieve la importancia de proteger los archivos de audio y de garantizar que los datos personales sensibles se traten y almacenen de conformidad con los principios de protección de datos.

Es necesario considerar y respaldar plenamente las **implicaciones en materia de recursos**. Las autoridades pertinentes deben disponer de instalaciones y procedimientos de grabación de audio conformes con el RGPD. Para ello, puede ser necesario contar con personal cualificado y recursos financieros, así como con sistemas seguros.

([16]) La gobernanza de datos abarca las personas, los procesos y las herramientas necesarios para garantizar un tratamiento consistente y adecuado de los datos, de conformidad con el RGPD y las normativas nacionales de protección de datos.

([17]) La legislación de la UE protege la información personal al exigir a las organizaciones con sede en la UE o que ofrecen bienes o servicios a los interesados (personas físicas cuyos datos personales son tratados) en la UE, o que supervisan el comportamiento de los interesados en la UE, que garanticen la integración de prácticas sólidas de privacidad de datos en sus procedimientos y procesos de gestión de datos.

([18]) 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), http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj.

([19]) Artículo 6 y artículo 9, apartado 1, del RGPD.

2.1. Evaluación de impacto relativa a la protección de datos

Debe realizarse una **evaluación de impacto relativa a la protección de datos** (EIPD) para garantizar el cumplimiento de las normativas pertinentes y aplicables. En concreto, se exige una EIPD **en virtud del** RGPD cada vez que se pone en marcha un nuevo proyecto que pueda suponer un «alto riesgo» para la información personal de otras personas ([20]). Sirve para identificar y mitigar cualquier riesgo relacionado con la protección de datos derivado del nuevo proyecto o de la modificación del sistema existente, garantizando que se toman decisiones informadas y que no se vulneran los derechos del interesado.

La EIPD garantizará el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos y debe ser realizada por personal o autoridades autorizados en materia de protección de datos, cuya función es proporcionar asesoramiento y orientación sobre protección de datos. Debe completarse antes del inicio del tratamiento de datos correspondiente.

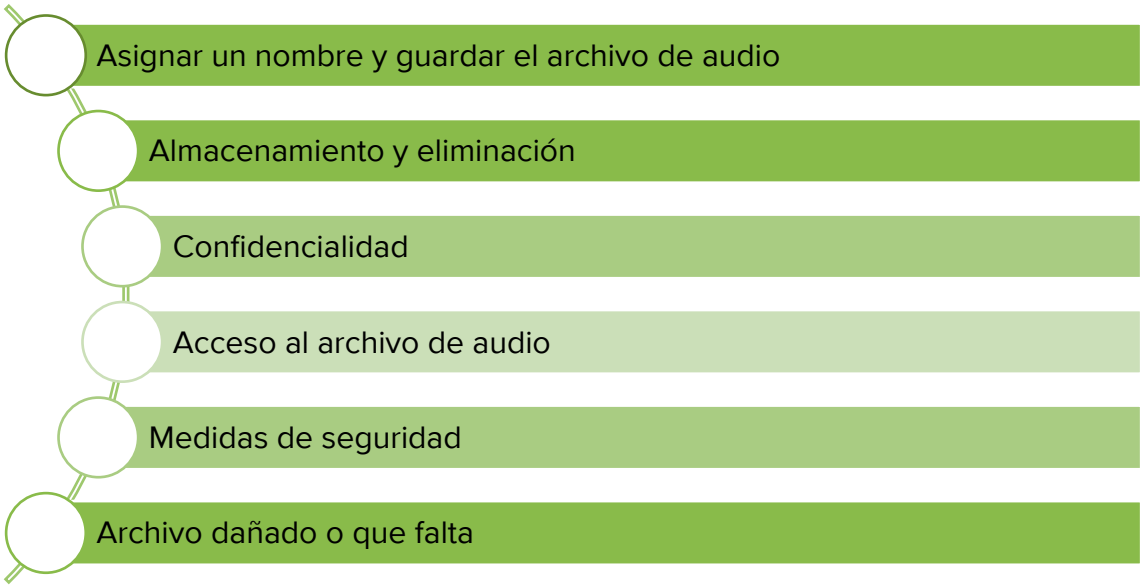
En el contexto de la grabación de audio de la entrevista personal, una EIPD es la herramienta adecuada para identificar si las soluciones tecnológicas previstas para la grabación de audio plantean alguna preocupación desde el punto de vista de la protección de datos (por ejemplo, si se han establecido las garantías adecuadas cuando se produce una transferencia a países no pertenecientes a la UE).

2.2. Gestión del archivo de audio

Deben regularse los aspectos clave de la gestión del archivo de audio, incluidos los **procedimientos y normas** que abarquen los siguientes elementos:

([20]) Artículo 35 del RGPD. Entre los ejemplos concretos de estas protecciones se incluyen el tratamiento de datos personales relacionados con los criterios enumerados en el artículo 9, apartado 1, del RGPD: *datos personales que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, y el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o la orientación sexual de una persona física.*
Véase GDPR.EU, «Data Protection Impact Assessment (DPIA)» [«Evaluación de impacto relativa a la protección de datos (EIPD)», disponible en inglés], sin fecha, consultado el 2 de octubre de 2025, https://gdpr.eu/data-protection-impact-assessment-template/.

Figura 7. La gestión del archivo de audio: elementos clave



a) Asignar un nombre y guardar el archivo de audio

La grabación de audio debe formar parte del expediente de la persona solicitante ([21]). Los Estados miembros pueden decidir cómo se adjuntará o se incluirá la grabación en el expediente, siempre que se almacene de forma segura y sea fácilmente accesible.

Como ya se ha detallado, las autoridades nacionales deben definir la convención de nomenclatura y las modalidades, procedimientos y ubicación para el guardado del archivo de audio. Véase también la sección 1.4.(f) Asignar un nombre y guardar el archivo de audio.

Buenas prácticas

La asignación de nombre y guardado automáticos en la ubicación designada una vez finalizada la grabación puede minimizar el riesgo de que la grabación no se guarde (correctamente) y se pierda debido a un error humano.

Si la asignación de nombre o el guardado automáticos no son una opción viable, deben adoptarse medidas para garantizar que se guarda adecuadamente. La persona encargada de esta tarea debe llevar a cabo el procedimiento **correctamente**, **asignar un nombre** al archivo según la convención de nomenclatura establecida y **guardar el archivo** en la ubicación designada, y eliminarlo del dispositivo de grabación (si procede). Las ventanas emergentes con recordatorios pueden ser de ayuda. También se necesitan orientaciones por escrito y formación. Para más información sobre esto último, consulte la sección 4.2. Desarrollo de la capacidad de los usuarios.

([21]) Artículo 14, apartado 2, del RPA.

b) Almacenamiento y eliminación del archivo de audio

De conformidad con el **RPA**, las administraciones conservarán las grabaciones de las entrevistas personales durante **diez años** desde la resolución definitiva ([22]). La grabación se eliminará una vez transcurridos los diez años o cuando la persona en cuestión adquiera la ciudadanía de un Estado miembro, si esto ocurre antes.

El RGAM no especifica un período de conservación de los datos. Por lo tanto, las grabaciones de las entrevistas del procedimiento de determinación de la responsabilidad se conservarán de conformidad con las normas nacionales aplicables, de conformidad con el RGPD.



Consejos útiles

Las autoridades nacionales deben tener en cuenta que las obligaciones de almacenamiento pueden requerir un amplio **espacio de almacenamiento**. (Véanse las consideraciones relativas al tamaño del archivo de audio en la sección 1.5.(i) Capacidad de los dispositivos o aplicaciones y capacidad de almacenamiento).

Este espacio de almacenamiento debe contar con **garantías** y medidas de seguridad. Puede tenerse en cuenta lo siguiente:

- utilizar *software* o dispositivos de grabación que incorporen automáticamente marcas de agua o marcas de tiempo en los metadatos del archivo, lo que permite detectar fácilmente cualquier alteración;
- realizar el almacenamiento en formatos cifrados y en servidores o plataformas en la nube fiables y con control de acceso;
- asegurar que los archivos queden bloqueados una vez que se guardan y que solo sean accesibles para el personal autorizado, a fin de evitar cambios no autorizados.

c) Confidencialidad

Es necesario adoptar **medidas que garanticen la confidencialidad** de los datos relativos a las personas solicitantes, las funcionarias y funcionarios encargados de los casos, el personal de interpretación y otras personas presentes en la entrevista. Es fundamental que las grabaciones de audio y las transcripciones de las mismas no comprometan la confidencialidad de las partes interesadas debido a un intercambio ilegal u otra grabación no autorizada de la entrevista personal. Como se ha mencionado, los procesos establecidos también deben regular el suministro de información sobre confidencialidad y la protección de datos en relación con las grabaciones de audio. La gestión del archivo de audio y la gestión del acceso al mismo son fundamentales para este fin, tal y como se detalla en la siguiente subsección.

([22]) Artículo 72 del RPA.

d) Acceso al archivo de audio

Es esencial contar con medidas que regulen, gestionen y rastreen claramente **el acceso al archivo de audio en las autoridades responsables de la entrevista personal**.

- Definir quién puede tener acceso y los distintos niveles de acceso. El acceso debe quedar estrictamente regulado en función de la necesidad de conocer la información.
- Definir cómo se proporciona el acceso a la grabación, incluso por qué medios, a través de qué procedimiento y con qué finalidad.
- Definir un flujo de trabajo para garantizar que los derechos de acceso se revisen en caso necesario cuando el personal que tiene acceso a los archivos de audio pase a desempeñar otras funciones o abandone la autoridad.
- Realizar un seguimiento, por ejemplo, mediante registros de auditoría, de quién accede al archivo de audio, cuándo y con qué finalidad.
- Realizar un seguimiento, por ejemplo, mediante registros de auditoría, de quién actualiza o edita el archivo de audio, cuándo y con qué finalidad. Esto debe estar estrictamente regulado y autorizado solo en circunstancias excepcionales y predefinidas. A este respecto, véase la sección 2.2.(e) Medidas de seguridad.



Consejos útiles

Garantice el **control de la contraseña** o el **cifrado** del archivo de audio. Es preferible el uso de firmas digitales para garantizar la autenticidad de la grabación, cuando exista la posibilidad de hacerlo. Estas técnicas generan un identificador único para el archivo que puede utilizarse para demostrar que no ha sido alterado después de la grabación.

El archivo de audio debe compartirse con las **autoridades de recurso** para los casos presentados ante ellas, si es admisible como prueba según la legislación nacional. En el procedimiento de recurso en el marco del RPA, se proporcionará acceso a la grabación **al solicitante y a su representante legal**. En particular, cuando la grabación sea admisible como prueba, se dará acceso a ella al representante legal, incluso durante la preparación del recurso ([23]).

Las autoridades nacionales pueden determinar las modalidades exactas para facilitar el acceso al archivo de audio al solicitante y a su representante legal en estos casos, siempre que la forma y los medios en que se facilite dicho acceso sean significativos y suficientes para permitir a las personas solicitantes ejercer sus derechos, en particular a la hora de preparar un recurso. La seguridad del archivo de audio sigue siendo importante y las modalidades por las que se compartirá deben tener esto en cuenta.

([23]) Artículo 14, apartado 6, artículo 17, apartado 1, y artículo 18, apartado 1, del RPA.

e) Medidas de seguridad

Es necesario tomar medidas para proteger el archivo de audio de **un uso no autorizado, pérdida o alteración** debidos a un manejo incorrecto o a un accidente.

Es esencial garantizar que los archivos de audio sean **inalterables y seguros**. Esto significa que, una vez realizada la grabación, esta no se modificará ni manipulará de ninguna manera que pueda comprometer su integridad. Solo en circunstancias excepcionales y claramente predefinidas se podrá editar para eliminar segmentos de la grabación de audio que no se refieran a la entrevista personal y que no formen parte de ella (por ejemplo, si la grabación no se ha pausado ni se ha detenido durante una pausa). La edición del archivo de audio quedará estrictamente regulada en cuanto a quién puede autorizarla, los motivos por los que se puede permitir y quién puede llevarla a cabo. Se documentará el hecho de haber realizado una edición, en particular quién la ha autorizado, quién la ha realizado, los motivos y qué se ha editado (pista de auditoría).

La aplicación de **medidas sólidas de cifrado de datos** (soluciones de almacenamiento cifrado) o de **protección con contraseñas** de los archivos, cuando sea posible, minimiza el riesgo de que se produzca un acceso no autorizado. También pueden considerarse medidas alternativas que logren el mismo objetivo, como permitir el acceso únicamente a las personas que posean el enlace específico al archivo de audio.

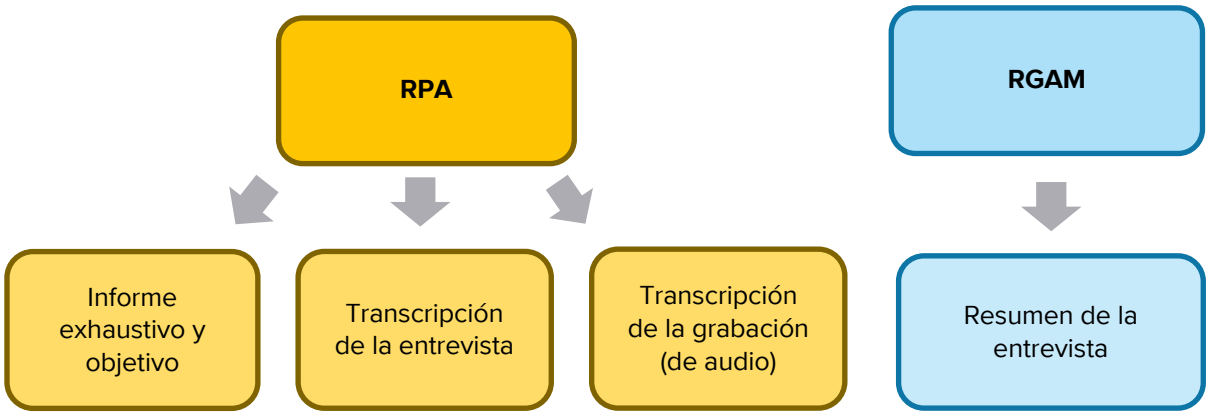
f) Archivo dañado o que falta

Deben establecerse procedimientos y protocolos con instrucciones sobre cómo abordar los casos de **baja calidad técnica** de la grabación de audio o los casos en los que el archivo de audio esté **dañado**, **falte** o **se haya extraviado**. Como mínimo, debe incluirse una nota en el archivo para describir y explicar el problema. Véase la sección 1.4.(g) Gestionar los fallos tecnológicos para obtener orientaciones sobre el proceso que debe seguirse en caso de archivos de audio dañados, que falten o extraviados.

3. La transcripción de la grabación de audio

Además de la grabación de audio de la entrevista, tanto el RPA como el RGAM exigen que se conserve un **registro escrito de la entrevista**.

Figura 8. El registro escrito de la entrevista: posibles formatos



El **RPA** ofrece tres opciones para registrar la entrevista personal por escrito ([24]), a saber:

- un **informe exhaustivo y objetivo**; o
- una **transcripción de la entrevista**; o
- una **transcripción de la grabación (de audio)** de la entrevista.

Los factores relevantes que las administraciones nacionales deben tener en cuenta al optar por uno de los posibles tipos de registro escrito son la eficiencia del proceso y la exhaustividad deseada del resultado.

El **informe exhaustivo y objetivo** debe contener todos los elementos principales de la entrevista personal. Debe incluir un resumen de todos los elementos que surgieron durante la entrevista y que son relevantes para la solicitud, aunque no es necesario que incluya una transcripción de todas las declaraciones, preguntas y respuestas.

Una **transcripción de la entrevista** garantiza una transcripción completa de lo que se dice durante la entrevista. Se redacta o genera durante la entrevista, aunque puede editarse en una fase posterior. La transcripción de la entrevista es un registro detallado de las declaraciones de la persona solicitante (traducidas por el personal de interpretación, si lo hay), de las preguntas formuladas por la persona encargada de realizar la entrevista y de cualquier declaración realizada por cualquier otro participante presente en la entrevista (por ejemplo, el tutor o tutora legal, el representante legal, etc.). Una transcripción también puede incluir notas

([24]) Artículo 14, apartado 1, del RPA.

sobre sonidos no verbales, errores gramaticales, repeticiones, silencios y otras situaciones que se produzcan durante la entrevista (por ejemplo, si la persona solicitante llora, si se hace una pausa, etc.).

La **transcripción de la grabación (de audio)** es una manifestación literal que incluye un **relato completo** de la grabación de audio. Se redacta o genera a partir del archivo de audio. Su contenido se analiza con más detalle en las secciones siguientes.

El **RGAM** exige un **resumen** escrito **de la entrevista** que contenga la principal información facilitada por la persona solicitante. El resumen podrá adoptar la forma de un informe o de un formulario normalizado. Corresponde a los Estados miembros determinar el nivel de detalle que debe incluirse en el resumen de la entrevista personal, siendo la «información principal» el requisito mínimo. Las administraciones nacionales pueden proporcionar el resumen al final de la entrevista personal o dentro de un plazo determinado ([25]).

Aunque los Estados miembros pueden utilizar todos los tipos de registros por escrito mencionados anteriormente, esta guía se centra en la transcripción de la grabación (de audio).

3.1. El contenido de la transcripción de la grabación

Cuando la transcripción de la grabación (de audio) sea el método elegido para garantizar un registro escrito de la entrevista, deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

Se incluirá una **transcripción palabra por palabra** de todo lo que se dice en la forma en que se dice [en la(s) lengua(s) oficial(es) de la administración]. Se incluirán todas las **declaraciones** de la persona solicitante (traducidas por el personal de interpretación, en su caso), así como las preguntas formuladas por la persona encargada de realizar la entrevista y las declaraciones realizadas por otros participantes presentes en la entrevista, en su caso.

Es importante que se añadan a la transcripción las notas pertinentes sobre los acontecimientos no auditivos que se producen durante la entrevista, como los **gestos** y las **acciones**. Lo mismo se aplica a las notas sobre **sonidos no verbales** como risas, llantos, etc., y momentos de (largo) silencio.

([25]) Artículo 22, apartado 7, del RGAM.

Figura 9. El contenido de la transcripción de la grabación (de audio): elementos clave



Para producir o generar una transcripción de la grabación, la **calidad del archivo de audio** es muy importante, ya que influye directamente en la exactitud de lo que se transcribirá. De lo contrario, existe el riesgo de pérdida de las declaraciones, palabras o sonidos en caso de fallo técnico o baja calidad del archivo de audio. Véase la sección 1.3. La calidad de la grabación de audio.

Al igual que ocurre con cualquier tipo de registro escrito de la entrevista, es posible que inicialmente haya errores o lagunas en la transcripción de la grabación. Por lo tanto, es importante que la persona responsable de la transcripción pueda **comprobarla** y realizar las **modificaciones** necesarias para garantizar su exactitud e integridad. Es importante que se permita la elaboración manual durante o después de la entrevista, así como también para la transcripción producida automáticamente, ya que la transcripción inicial puede contener errores o inexactitudes. Las marcas de tiempo en el archivo de audio pueden ayudar a localizar la sección de la grabación que se necesita consultar. Para más información sobre las marcas de tiempo, consulte la sección 1.5.(f) Características de marcado del tiempo.

En el caso de las personas solicitantes que puedan expresarse de forma no verbal (por ejemplo, llorando entre una declaración y otra, expresándose con vacilación o utilizando gestos) o que puedan tener una discapacidad del habla (por ejemplo, tartamudez), la persona encargada de realizar la entrevista deberá incluir las **notas pertinentes** en la transcripción, ya sea esta generada de forma manual o automática.

El registro escrito y la grabación de audio deben formar parte del **expediente de la persona solicitante** ([26]).

3.2. Las modalidades de transcripción

Las modalidades de transcripción de la grabación (y de la entrevista) no están reguladas como tales por el RPA. La transcripción de la grabación de audio puede realizarse **manualmente** por la funcionaria o funcionario encargado del caso u otro personal asignado, escribiéndola a máquina o a mano. La transcripción también puede **automatizarse** y generarse a través de un *software*.

Transcripción automatizada

En función de la tecnología elegida, el *software* puede recibir la información necesaria de la entrevista o de la grabación de audio.

El *software* debe garantizar un registro exacto de la entrevista y, por lo tanto, debe poder cumplir los siguientes requisitos:

- Reconocer y transcribir la lengua de la persona encargada de realizar la entrevista y de la persona que realiza la interpretación, es decir, la(s) lengua(s) oficial(es) de la administración. Generar una transcripción palabra por palabra correcta y completa.
- Reflejar las particularidades del lenguaje oral frente al texto escrito, incorporando, por ejemplo, palabras de relleno (como «um», «ah», «hmm»), abreviaturas, topónimos, números o fechas, etc.
- Reconocer el discurso natural del habla (a diferencia del discurso dictado), para una mayor eficiencia temporal.
- Reconocer los acentos y las variaciones lingüísticas de la lengua oficial de la administración (por ejemplo, dialectos o acentos regionales).

El uso de la transcripción automatizada deberá cumplir con el marco jurídico de la UE, incluidas las disposiciones pertinentes que regulan la protección de datos y el uso de la inteligencia artificial ([27]). Siempre debe tenerse en cuenta y garantizarse la seguridad de los datos, incluso cuando se utilizan servicios en la nube.

([26]) Artículo 14, apartados 1 y 2, del RPA.

([27]) Entre ellos se incluyen, entre otros, el RGPD; Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.° 300/2008, (UE) n.° 167/2013, (UE) n.° 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144 y las Directivas 2014/90/UE, (UE) 2016/797 y (UE) 2020/1828 (Reglamento de Inteligencia Artificial) (Texto pertinente a efectos del EEE) (DO L, 2024/1689, 12.7.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj).

3.3. Garantías para las personas solicitantes y exactitud de la transcripción de la grabación.

De conformidad con el **RPA,** las autoridades deben dar siempre al solicitante la oportunidad de **formular observaciones o aportar aclaraciones**, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la transcripción de la grabación de audio. Lo mismo ocurre con la transcripción de la entrevista y el informe objetivo, salvo que, con arreglo al Derecho nacional, la grabación de audio o su transcripción puedan admitirse como prueba en el recurso o si es evidente que se concederá al solicitante el estatuto de refugiado o la protección subsidiaria (cuando esta última ofrezca los mismos derechos y beneficios que el estatuto de refugiado) ([28]).

En particular, cuando la grabación escrita de la entrevista adopte la forma de una **transcripción de la grabación de audio**, la autoridad deberá ([29]):

- asegurarse de que la persona solicitante sea plenamente informado de todo el contenido de la transcripción de la grabación, en caso necesario con la asistencia de la persona encargada de la interpretación;
- asegurarse de que la persona solicitante tenga la oportunidad de comentar o aclarar «cualquier error de traducción, malentendido u otro error material que figure» en el registro escrito;
- facilitar al solicitante y a sus representantes legales el acceso al registro escrito lo antes posible después de la entrevista y, en cualquier caso, a su debido tiempo antes de que la autoridad decisoria adopte una resolución sobre su solicitud.

Las autoridades pueden ofrecer al solicitante la posibilidad de formular observaciones y aclaraciones, ya sea al término de la entrevista personal o dentro de un plazo determinado antes de que se adopte una resolución sobre la solicitud.

Si persisten las dudas sobre las declaraciones realizadas por la persona solicitante durante la entrevista, será necesario consultar **la grabación de audio** y esta **prevalecerá** ([30]). En este caso, se deberá consultar la grabación de audio (o la parte pertinente de la misma) tras la entrevista, con la ayuda de un intérprete.

Buenas prácticas

Cuando se consulte la grabación de audio para realizar comprobaciones en caso de duda, es recomendable que, siempre que sea posible, el intérprete que preste apoyo en la comprobación sea diferente del que haya asistido en la entrevista, por razones de neutralidad.

([28]) Artículo 14, apartados 3, 4 y 5, del RPA.
([29]) Artículo 14, apartado 3, del RPA.
([30]) Artículo 14, apartado 4, del RPA.

En virtud del **RGAM**, las autoridades garantizarán que la persona solicitante (o su asesor jurídico u otro consejero que le represente legalmente) tenga la oportunidad de **formular observaciones o aportar aclaraciones**, ya sea oralmente o por escrito, sobre el resumen de la entrevista. A este fin, las autoridades ([31]):

- garantizarán que la persona solicitante tenga la oportunidad de comentar o aclarar «cualquier error de traducción, malentendido u otro error material que figure en el resumen escrito»;
- facilitarán al solicitante y a sus representantes legales el acceso al resumen lo antes posible después de la entrevista y, en cualquier caso, antes de que se adopte una resolución sobre el Estado miembro responsable.

Las autoridades pueden ofrecer al solicitante la posibilidad de formular observaciones o aclaraciones, ya sea al término de la entrevista personal o dentro de un plazo determinado.

Si persisten las dudas sobre las declaraciones realizadas por la persona solicitante durante la entrevista, será necesario consultar **la grabación de audio** y esta **prevalecerá** ([32]). En este caso, se deberá consultar la grabación de audio (o la parte pertinente de la misma) tras la entrevista, con la ayuda de un intérprete. Es recomendable que, siempre que sea posible, el intérprete que preste apoyo en la comprobación sea diferente del que haya asistido en la entrevista, por razones de neutralidad.

([31]) Artículo 22, apartado 7, del RGAM.

([32]) Artículo 22, apartado 7, del RGAM.

4. Desarrollo de capacidades

4.1. Desarrollo de la capacidad del sistema

Hay varias opciones que deben tenerse en cuenta para mejorar y actualizar el sistema para la producción, gestión y almacenamiento de las grabaciones de audio y, de este modo, desarrollar su capacidad:

- Garantizar que la tecnología y el equipo se someten a controles y mantenimiento periódicos para asegurarse de que se detectan errores o fallos.
- Establecer un mecanismo para informar y registrar rápidamente los problemas y las dificultades.
- Proporcionar al personal responsable de la producción, gestión y almacenamiento de las grabaciones de audio un medio para que puedan expresar su opinión sobre la facilidad de uso, los aspectos positivos y las dificultades. Esto permite a las administraciones mejorar y actualizar el sistema como corresponda.
- Establecer mecanismos correctivos para garantizar un funcionamiento adecuado y la solidez del sistema.
- Garantizar la documentación sistemática de los cambios en cualquier elemento del sistema o fase del proceso. Esto permite una gestión adecuada del cambio y tiene en cuenta las posibles consecuencias del cambio en el resto del sistema y procesos.
- Disponer de mecanismos para los controles de calidad de los archivos de audio y del proceso relacionado. Estos pueden adoptar la forma de controles periódicos o *ad hoc*. Podrán examinar:
  - la calidad técnica del audio (por ejemplo, ¿pueden escucharse claramente las voces de todos los participantes en la entrevista, incluidos los sonidos no verbales?);
  - la integridad del audio (¿se ha grabado íntegramente la entrevista personal?);
  - los requisitos del proceso (por ejemplo, ¿se ha guardado la grabación en el formato correcto, siguiendo la convención de nomenclatura estándar y en la ubicación definida?).
- Establecer mecanismos de garantía de la calidad, junto con mecanismos de seguimiento, para garantizar que se adopten las medidas correctivas, puntuales o estructurales, que sean necesarias.
- Realizar auditorías o controles a intervalos regulares, o según sea necesario.

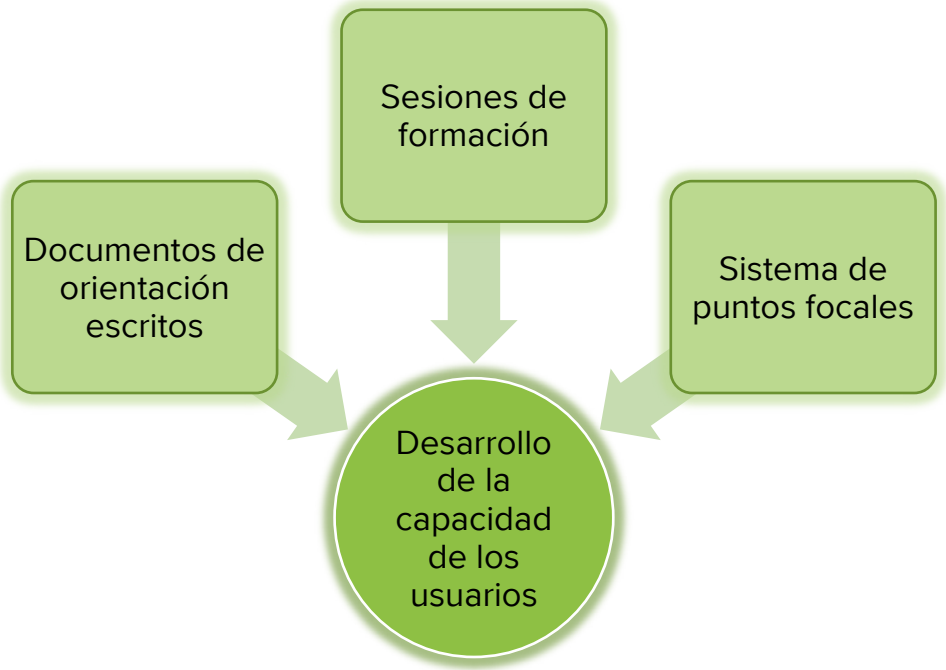
4.2. Desarrollo de la capacidad de los usuarios

Para garantizar que los sistemas de grabación de audio se configuran, gestionan y utilizan correctamente, todos los usuarios pertinentes deberán estar familiarizados con los procedimientos para realizar y gestionar grabaciones de audio.

Dependiendo de la configuración nacional, entre los usuarios pertinentes se pueden incluir a instructores supervisores, gestores de expedientes, personal de asistencia técnica y otras personas que participen en el manejo o la gestión de grabaciones de audio.

Hay varias opciones que pueden resultar especialmente beneficiosas para desarrollar la capacidad de los usuarios.

Figura 10. Desarrollo de la capacidad de los usuarios



4.2.1. Documentos de orientación escritos

Los documentos de orientación, como los procedimientos operativos estándar, las guías de usuario y los manuales, deben incluir orientaciones clave y proporcionar instrucciones claras sobre:

- el suministro de información sobre la grabación de audio;
- la comprobación y la prueba del equipo;
- cómo poner en funcionamiento la grabación de audio en el contexto de la entrevista, el uso de la tecnología y los procedimientos a seguir;

- la asignación de nombre, guardado, almacenamiento y eliminación del archivo de audio;
- el acceso al archivo de audio;
- los procedimientos que deben seguirse si el equipo falla y en el caso de archivos de audio dañados, que falten o se hayan extraviado;
- quién es responsable de cada acción, así como el calendario correspondiente.

Véanse también las secciones 1.4. El proceso de grabación de audio, 1.5. La configuración técnica para la grabación de audio y 2.2. Gestión del archivo de audio.

Los documentos escritos también pueden ayudar a responder a las preguntas frecuentes. En particular, deben contener información sobre cómo gestionar correctamente posibles escenarios y resolver problemas (por ejemplo, qué hacer si el dispositivo o *software* de grabación de audio no funciona o si el archivo de audio está dañado, etc.). Podrán incluir elementos visuales (por ejemplo, imágenes, enlaces a vídeos explicativos, etc.). Deben difundirse y ser fácilmente accesibles para todo el personal interesado.

Estos documentos escritos deberán actualizarse continuamente con la información pertinente, incluidas las preguntas frecuentes, los escenarios y otros aspectos pertinentes que no se hayan abordado en la versión inicial. Deben difundirse las actualizaciones como corresponda.

4.2.2. Sesiones de formación

Otra opción importante para desarrollar capacidades es formar a todos los usuarios en el uso de la tecnología de grabación de audio y en la aplicación de los procedimientos pertinentes, incluida la gestión de los archivos de audio.

Esta formación podría formar parte del paquete de **capacitación inicial** para las respectivas funciones. La formación también podrá impartirse en función de las necesidades. La formación inicial puede complementarse con **formación continua** según sea necesario (repasos y actualizaciones). También podrían adoptar la forma de tutoriales alojados en la intranet que los usuarios pueden ver cuando lo necesiten.

La formación, creada sobre la base de los documentos de orientación establecidos, explicará claramente los procedimientos y medidas necesarios que deben seguirse (incluido cómo manejar el equipo, cómo asignar nombre, guardar y gestionar el archivo, qué información debe facilitarse a las personas presentes durante la entrevista) y las configuraciones técnicas que deben utilizarse. También deben incluirse consideraciones pertinentes sobre las garantías procedimentales especiales para los solicitantes que las necesiten.

Las sesiones de formación se **adaptarán a las necesidades específicas de los usuarios**, por ejemplo, de la siguiente manera:

- La formación del personal encargado de la grabación de audio (por ejemplo, los instructores o los entrevistadores) abarcará todos los procedimientos necesarios

relacionados con la puesta en funcionamiento de la grabación de audio, incluido el uso de la tecnología, las comprobaciones previas a la entrevista, y la asignación de nombre y el guardado del archivo de audio.

- La formación de todo el personal encargado de gestionar el archivo de audio debe abarcar aspectos relacionados con cómo y dónde guardar y almacenar la grabación.
- La formación del personal encargado de regular y proporcionar acceso a la grabación debe abarcar las condiciones para proporcionar acceso a los archivos de audio.

Es conveniente, y esto es algo que aumentaría la eficiencia, que toda la formación incluya también información específica sobre cómo solucionar problemas, cómo resolver cuestiones comunes, y dónde y cómo buscar asistencia. Será conveniente que la formación incluya ejercicios prácticos y simulaciones.

4.2.3. Sistemas de puntos focales

Se podrá crear un grupo de puntos focales en cada autoridad u oficina pertinente.

Estos puntos focales recibirán **formación y se les mantendrá al día** sobre las novedades, además de actuar como **multiplicadores y puntos de contacto** para otros compañeros, en caso de que surjan problemas en el día a día.

Lo ideal sería que en el grupo de puntos focales se incluya al **personal de todos los ámbitos clave** implicado en la grabación de audio, incluido los TIC, la tramitación de casos, la gestión de expedientes, etc.

Oficina de Publicaciones
de la Unión Europea

euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM