



Guía práctica de la EASO: Valoración de las pruebas

Serie de guías prácticas de la EASO

Marzo de 2015

***Europe Direct es un servicio que le ayudará a encontrar respuestas
a sus preguntas sobre la Unión Europea***

Número de teléfono gratuito (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(* Tanto la información como la mayoría de las llamadas (excepto desde algunos operadores, cabinas u hoteles) son gratuitas.

Más información sobre la Unión Europea, en el servidor Europa de internet (<http://europa.eu>).

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2016

Print

ISBN 978-92-9243-656-8

doi:10.2847/7975

BZ-02-15-050-ES-C

PDF

ISBN 978-92-9243-780-0

doi:10.2847/07769

BZ-02-15-050-ES-N

© European Asylum Support Office, 2015

Ni la EASO ni persona alguna que actúe en su nombre se responsabilizará del uso que pudiera hacerse de la información incluida en el presente documento.



Guía práctica de la EASO: Valoración de las pruebas

Serie de guías prácticas de la EASO

Marzo de 2015

La presente guía práctica se ha elaborado siguiendo la metodología de la Matriz de Calidad de la EASO. La EASO quiere dar las gracias a los expertos de los Estados miembros de la Unión Europea y al Grupo de referencia constituido por la Comisión Europea, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y el Consejo Europeo para los Refugiados y Exiliados (ECRE), por su contribución y apoyo activos en la elaboración de esta guía práctica.

Introducción

¿Por qué se ha creado esta guía práctica? La guía práctica de la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) titulada «Valoración de las pruebas» se ha concebido como una lista de comprobación práctica y una guía breve que acompañe a los funcionarios competentes para el examen de los casos en toda la Unión Europea (UE) y en otros ámbitos en el desempeño diario de su trabajo. La guía se ha diseñado con arreglo a los requisitos jurídicos pertinentes y, al mismo tiempo, sugiere un enfoque práctico, aplicable en la labor ordinaria de los funcionarios competentes para el examen de los casos. Responde a la demanda de una traducción de tales estándares comunes siguiendo un enfoque común para su implantación y el objetivo general del Sistema Europeo Común de Asilo (SECA) de tratamiento similar de los casos similares.

¿Qué relación guarda esta guía práctica con otros instrumentos de apoyo de la EASO? Como ocurre con todos los instrumentos de apoyo de la Oficina, la guía práctica sobre valoración de las pruebas se basa en las normas estándares comunes del SECA. La misión de la EASO consiste en asistir a los Estados miembros mediante la formación común, la calidad común y la información común sobre los países de origen, entre otros recursos. La guía se ha elaborado en ese mismo contexto y debe percibirse como un complemento de los otros instrumentos disponibles. Se ha tenido especialmente en cuenta su coherencia con estos, sobre todo con el módulo del Currículo de formación de la EASO «Valoración de las pruebas», con el que guarda una estrecha relación. La guía no puede sustituir en modo alguno la necesidad de impartir una formación esencial y avanzada, de la que se ocupa dicho módulo. Mientras que el módulo ofrece una formación pormenorizada en cuanto a los conocimientos, las destrezas y las actitudes, esta guía práctica trata de resumir un enfoque y unos contenidos coherentes en un instrumento que facilite la actividad diaria de los funcionarios competentes para el examen de los casos.

Se trata de una guía práctica desarrollada en el marco del proceso de la Matriz de Calidad de la EASO. Debe considerarse en conjunción con las guías prácticas previas y con las posteriores, como las relativas a la entrevista personal y a la identificación de personas con necesidades especiales.

¿En qué consiste esta guía práctica? Esta guía promueve un enfoque estructurado de la valoración de las pruebas acorde con el Currículo de formación de la EASO. Tal enfoque debe aplicarse en las distintas fases del proceso de examen de las solicitudes de asilo. La guía se divide en tres partes principales: la primera aborda la recogida de información; la segunda, la valoración de la credibilidad del testimonio de un solicitante, y la tercera, la valoración del riesgo. La atención se centra en la valoración de la credibilidad. La valoración del riesgo se analiza brevemente, como elemento de transición a la fase siguiente, la última, en la que se examina la necesidad de protección internacional.

¿Cómo se ha elaborado esta guía práctica? Ha sido elaborada por expertos de los Estados miembros, con la ayuda de la EASO. Una aportación inestimable fue realizada por el Grupo de referencia constituido por la Comisión Europea y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). En la elaboración se han tenido en cuenta importantes fuentes de información aportadas por ese Grupo, como los documentos titulados: «Beyond proof: credibility assessment in EU asylum systems» («Más allá de las pruebas: la evaluación de la credibilidad en los sistemas de asilo de la UE»), del ACNUR, y «Credibility assessment in asylum procedures: multidisciplinary training manual» («La evaluación de la credibilidad en los procedimientos de asilo: manual de formación multidisciplinario»), del Comité Húngaro de Helsinki. Una vez elaborado, el texto fue sometido a la consulta de todos los Estados miembros y aceptado por estos. La guía es fruto de la combinación de conocimientos especializados, reflejando los estándares comunes y compartiendo el objetivo de lograr unos procedimientos de asilo de alta calidad.

¿Quién debe utilizar esta guía práctica? La guía se ha concebido fundamentalmente para asistir a los funcionarios competentes para el examen de los casos de solicitud de asilo en su labor ordinaria. Se considera útil tanto para los funcionarios de nueva incorporación, que pueden beneficiarse de estas directrices adicionales, como para los que acumulan años de experiencia, que pueden emplear la guía a modo de recordatorio al abordar casos particulares. Además, debe percibirse como una herramienta para la autoevaluación, así como para la supervisión de la calidad. Con ligeros ajustes, puede aplicarse como herramienta de evaluación de la calidad y puede revestir interés para todo actor que intervenga en el procedimiento de asilo en esta etapa fundamental.

¿Cómo debe utilizarse esta guía práctica? Pretende ser lo más práctica posible. Se estructura en tres niveles interconectados. El primero corresponde a una lista de comprobación, que proporciona una visión global e

instantánea de los elementos importantes en cada uno de los pasos, desde la recogida de información, pasando por el establecimiento de relaciones entre las pruebas y los hechos sustanciales y la valoración de la credibilidad, hasta la valoración del riesgo. El segundo nivel consiste en una directriz breve, en la que se explican los elementos de la lista de comprobación y se añade contenido a cada uno de ellos. El tercer nivel es el de las referencias a los instrumentos internacionales, nacionales y de la UE mencionados en la directriz. Los niveles se conectan de forma interactiva mediante hipervínculos, lo que potencia los aspectos prácticos de la guía cuando se utiliza por vía electrónica. La guía incluye una plantilla que puede usarse al evaluar casos concretos.

¿Qué relación guarda esta guía práctica con la legislación y la práctica nacionales? Se trata de un instrumento de convergencia «indicativo», que refleja las normas comunes y deja margen para las variaciones nacionales en la legislación, las directrices y la práctica. Cada autoridad nacional puede incorporar los instrumentos legislativos y orientaciones pertinentes en la guía práctica en los espacios designados al efecto, con el fin de proporcionar a sus funcionarios competentes para el examen de los casos una pauta única para la valoración de las pruebas.

Guía práctica de la EASO:

Lista de comprobación para la valoración de las pruebas

Introducción: La importancia de la valoración de las pruebas

Paso 1: Recogida de información

- Identificar los hechos sustanciales
 - Vincular los hechos sustanciales a los requisitos de la definición de refugiado
 - Vincular los hechos sustanciales a los requisitos de la definición de persona con derecho a protección subsidiaria
 - Recordar que la identificación de los hechos sustanciales es un proceso continuo
- Aplicar el principio de carga compartida para la recogida de las pruebas
 - Comprobar si el solicitante cumple su obligación de fundamentar su solicitud (la carga de la prueba corresponde al solicitante)
 - ¿Ha realizado el solicitante un esfuerzo auténtico para aportar todas las declaraciones y los documentos que tiene a su disposición?
 - ¿Se han presentado todas las pruebas lo antes posible?
 - ¿Ha facilitado el solicitante una explicación satisfactoria ante la falta de pruebas?
 - Cumplir la obligación de investigar que incumbe al funcionario (la carga de la investigación corresponde al funcionario competente para el examen del caso)
 - Informar al solicitante de sus obligaciones
 - Solicitar aclaración de lo que no esté claro
 - Abordar las incoherencias evidentes, la falta de información suficiente y los problemas de verosimilitud
 - Obtener información pertinente sobre el país de origen
 - Obtener otras pruebas, en su caso
 - Tratar de manera adecuada a las personas con necesidades procedimentales especiales
 - Si procede, tener en cuenta las normas específicas en materia de fundamentación (desplazamiento de la carga de la prueba)
 - ¿Es pertinente lo dispuesto en el artículo 4, apartado 4, de la Directiva sobre reconocimiento (DR) (que el solicitante ya haya sufrido persecución o daños graves, o recibido amenazas directas de sufrir tal persecución o tales daños)?
 - ¿Puede ofrecer protección el país de origen?
 - ¿Puede ser aplicable la protección interna (denominada también «alternativa de huida interna»)?
 - ¿Puede ser aplicable la exclusión de la protección internacional?
 - Con arreglo a la legislación del país del funcionario competente para el examen de los casos, ¿procede el solicitante de un país seguro?

- Recoger pruebas pertinentes de los hechos sustanciales
 - Recoger declaraciones del solicitante
 - Entrevista personal
 - Declaraciones por escrito
 - Recoger pruebas de otras fuentes
 - Documentos (presentados por el solicitante)
 - Información sobre el país de origen (IPO)
 - Otras pruebas
 - Informes de expertos
 - Informes médicos y psicológicos
 - Informes de análisis lingüístico
 - Información facilitada por otras personas (declaraciones de testigos)
 - Información facilitada por las autoridades estatales del Estado miembro
 - Información facilitada por otros Estados miembros

Paso 2: Valoración de la credibilidad

- Relacionar las pruebas con cada uno de los hechos sustanciales
- Valorar las declaraciones del solicitante con arreglo a los indicadores de credibilidad
 - Formular conclusiones sobre la credibilidad interna
 - Suficiencia de los detalles y de la especificidad
 - Coherencia
 - El comportamiento no debería utilizarse como indicador de credibilidad
 - Formular conclusiones sobre la credibilidad externa
 - Coherencia con la IPO
 - Coherencia con la información conocida con carácter general
 - Coherencia con otras pruebas
 - Formular conclusiones sobre la verosimilitud
- Evaluar los documentos
 - Pertinencia
 - Existencia
 - Contenido
 - Forma
 - Naturaleza
 - Autor
- Evaluar las pruebas médicas y psicológicas

- **Tener en cuenta los factores individuales y circunstanciales que pueden dar lugar a distorsiones**
 - Factores relativos al solicitante
 - Memoria
 - Trauma y trastorno por estrés postraumático (TEPT)
 - Otros problemas de salud y psicológicos
 - Edad
 - Educación
 - Cultura, religión y creencias
 - Orientación sexual e identidad de género (OSIG)
 - Género
 - Factores relativos al funcionario competente para el examen del caso
 - Ser consciente de los efectos del estrés, la carga de trabajo y los plazos
 - Ser consciente de los efectos de la exposición a largo plazo a los relatos referidos por los solicitantes de asilo
 - Evitar los prejuicios y los estereotipos
 - Importancia de la autoevaluación y la supervisión
 - Factores relativos a la situación de la entrevista
- **Determinar qué hechos sustanciales se van a aceptar**
 - Examinar todas las pruebas relacionadas con cada hecho sustancial en su totalidad
 - Determinar qué hechos se han comprobado (aceptado) y cuáles no (rechazado)
 - Determinar los hechos sobre los que aún no hay certeza
 - Aplicar el artículo 4, apartado 5, de la DR para los hechos sustanciales sobre los que no hay aún certeza (beneficio de la duda)

Paso 3: Valoración del riesgo

- **Analizar los temores fundados del solicitante a ser perseguido o el riesgo real de sufrir daños graves**
 - Aplicar el artículo 4, apartado 3, de la DR
 - Tener en cuenta si el solicitante ya ha sufrido persecución o daños graves, o ha recibido amenazas directas de sufrir tal persecución o tales daños
 - Aplicar el criterio de prueba

Guía práctica de la EASO: Directrices para la valoración de las pruebas

La importancia de la valoración de las pruebas [volver]

La valoración de las pruebas constituye el método principal para esclarecer los hechos de un caso particular de solicitud de protección internacional mediante el examen y la comparación de las pruebas disponibles.

El ámbito de la valoración de las pruebas no está, en general, regulado en la legislación internacional. La Convención de Ginebra de 1951 no incluye ninguna disposición específica sobre la materia. No obstante, hay algunas directrices tanto en el «Manual de procedimientos y criterios para determinar la condición de refugiado en virtud de la Convención de 1951 y el Protocolo de 1967 sobre el estatuto de los refugiados» (reeditado en 2011), párrafos 195-205, del ACNUR, como en la «Nota sobre la carga y el mérito de la prueba en las solicitudes de asilo», de 1998, del ACNUR.

En el ámbito de la valoración de las pruebas, la [Directiva sobre reconocimiento](#) (DR) constituye el primer instrumento supranacional jurídicamente vinculante de alcance regional en el que se establecen los criterios que ha de cumplir el solicitante para conseguir el estatuto de refugiado o de beneficiario de otro tipo de protección internacional. La DR se basa en gran medida en la jurisprudencia y los instrumentos internacionales y europeos relativos a los refugiados y los derechos humanos.

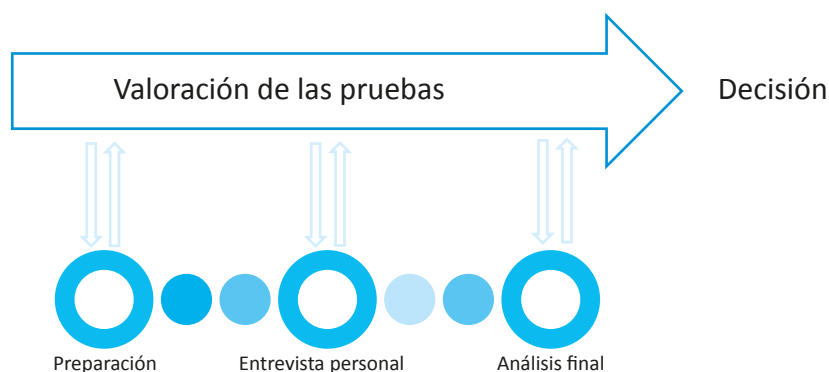
No obstante, los países europeos tienen tradiciones jurídicas diferentes y sus prácticas en relación con la valoración de las pruebas en general varían de unos a otros. Si los Estados miembros aplican conceptos jurídicos similares sobre las condiciones para ser beneficiario de protección internacional, pero su apreciación de las pruebas es distinta, es fácil que lleguen a conclusiones diferentes. Además, los procedimientos para la concesión de asilo son distintos de cualquier otro procedimiento jurídico, en parte debido a la ausencia de medios de prueba objetivos «usuales» y a las graves consecuencias que tiene la decisión que se adopta. En consecuencia, es esencial establecer normas de procedimiento específicas en materia de evaluación de las pruebas en el procedimiento de asilo y de conocimiento de estas normas para que el proceso de toma de decisiones sea justo y eficaz.

La valoración de las pruebas es una metodología que ha de aplicarse a lo largo de todo el proceso de examen de las solicitudes de asilo.

La presente guía práctica presenta un sistema de valoración de las pruebas en tres pasos:

- Paso 1: Recogida de información.
- Paso 2: Valoración de la credibilidad.
- Paso 3: Valoración del riesgo.

El funcionario competente para el examen de los casos aplica estos pasos en todas las fases del procedimiento de asilo:



Paso 1. Recogida de información [volver]

1.1. Identificar los hechos sustanciales [volver]

Para evaluar una solicitud de protección internacional, el funcionario competente tiene que identificar los hechos sustanciales.

Hechos sustanciales son los hechos directamente vinculados a las definiciones de refugiado [artículo 1, letra A, punto 2, de la Convención de Ginebra de 1951 y artículo 2, letra d), de la DR] o de persona con derecho a protección subsidiaria [artículo 2, letra f), y artículo 15 de la DR] y constituyen el núcleo de la solicitud. Con frecuencia, la atención se centra en hechos de carácter secundario o no esencial que no afectan a los elementos centrales de la solicitud.

La correcta identificación de los hechos sustanciales es crucial para la valoración tanto de la credibilidad como de los riesgos. Si un hecho no es sustancial, no hay necesidad de tenerlo en cuenta, sea aceptado o no por el funcionario competente. Cuando el funcionario acepta un hecho sustancial, puede evaluar a partir de él la necesidad de protección internacional. Los hechos sustanciales que no sean aceptados durante la valoración de credibilidad no se tendrán en cuenta en la valoración del riesgo. Para más información sobre la valoración de la credibilidad y de los riesgos, véanse los pasos 2 y 3.

Véase la [plantilla](#) relativa a la identificación de los hechos sustanciales.

1.1.1. Vincular los hechos sustanciales a los requisitos de la definición de refugiado [volver]

Los elementos centrales de la definición de refugiado son los siguientes:

- el solicitante debe ser un nacional de un tercer país, que se encuentre fuera de su país de origen (o un apátrida que esté fuera de su país de residencia habitual);
- el solicitante debe tener temores fundados a ser perseguido;
- la persecución que se teme debe producirse (o percibirse como tal) por motivos de raza, religión, nacionalidad, opiniones políticas o pertenencia a determinado grupo social;
- el solicitante debe no poder o, a consecuencia del temor fundado, no querer acogerse a la protección de su país de origen;
- el solicitante no puede estar excluido del estatuto de refugiado.

1.1.2. Vincular los hechos sustanciales a los requisitos de la definición de persona con derecho a protección subsidiaria [volver]

Los requisitos para tener derecho a protección subsidiaria son los siguientes:

- el solicitante debe ser un nacional de un tercer país que se encuentre fuera de su país de origen (o un apátrida que se encuentre fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual);
- el solicitante debe ser una persona que no reúna los requisitos para ser refugiado;
- debe haber motivos fundados para creer que el solicitante se enfrentaría a un riesgo real de sufrir alguno de los daños graves definidos en el artículo 15 de la DR;
- el solicitante debe no poder o, a causa de los fundados temores, no querer acogerse a la protección de su país de origen;
- el solicitante no puede estar excluido de la protección subsidiaria.

1.1.3. Recordar que la identificación de los hechos sustanciales es un proceso continuo [volver]

El principio básico es que el funcionario debe mantener una mente abierta y tener en cuenta la posibilidad de que aparezcan nuevos hechos a lo largo de todo el proceso.

La identificación de hechos sustanciales es un proceso continuo que comprende desde el momento en que el solicitante de protección internacional presenta la solicitud hasta que el funcionario competente para el examen del caso inicia la valoración del riesgo.

El funcionario identifica los hechos sustanciales de la solicitud al preparar la entrevista (con la información disponible inicialmente), al entrevistar al solicitante y al examinar los documentos y las pruebas aportadas, el relato realizado por familiares o testigos, o la información sobre el país de origen.

Véase la [plantilla](#) relativa a la identificación de hechos sustanciales.

1.2. Aplicar el principio de carga compartida para la recogida de las pruebas [\[volver\]](#)

El punto de partida de las solicitudes de protección internacional es que la carga de la prueba de la solicitud corresponde al solicitante. No obstante, dadas las características especiales del procedimiento de asilo, la cuestión de la carga de la prueba adquiere una complejidad especial.

El proceso de recogida de pruebas para esclarecer los hechos sustanciales se rige por tres principios fundamentales:

- 1) obligación del solicitante de fundamentar su solicitud (la carga de la prueba corresponde al solicitante);
- 2) obligación del funcionario de investigar (la carga de la investigación corresponde al funcionario competente para el examen del caso);
- 3) aplicación de normas específicas en materia de fundamentación (desplazamiento de la carga de la prueba).

1.2.1. Comprobar si el solicitante cumple su obligación de fundamentar su solicitud (la carga de la prueba corresponde al solicitante) [\[volver\]](#)

El funcionario competente para el examen del caso debe informar al solicitante de que es a él a quien le corresponde la carga de la prueba, lo que implica que debe facilitar una declaración creíble, presentar todas las pruebas de las que disponga y cooperar con las autoridades en el examen de su solicitud.

Con arreglo al [artículo 4, apartado 1, de la DR](#), los Estados miembros podrán considerar que es obligación del solicitante presentar lo antes posible todos los elementos necesarios para fundamentar su solicitud de protección internacional. Tales elementos consistirán en las declaraciones del solicitante y en toda la documentación de la que disponga sobre su edad, pasado, incluido el de parientes relacionados, identidad, nacionalidad(es) y lugares de anterior residencia, solicitudes de asilo previas, itinerarios de viaje, documentos de viaje y motivos por los que solicita protección internacional ([artículo 4, apartado 2, de la DR](#)).

1.2.1.1. *¿Ha realizado el solicitante un esfuerzo auténtico para aportar todas las declaraciones y los documentos que tiene a su disposición?* [\[volver\]](#)

El solicitante debe facilitar al funcionario competente para el examen del caso todas las pruebas pertinentes que tenga a su disposición.

Al valorar la conducta del solicitante en este sentido (es decir, las pruebas de las que debería disponer o que debería poder obtener en términos prácticos), el funcionario ha de tener en cuenta todas las circunstancias individuales y contextuales del caso, como los medios disponibles de obtener pruebas, la salud física y mental del solicitante, su nivel educativo, la situación de su país de origen, los vínculos familiares, por qué y cómo abandonó el país, la legislación pertinente del país de origen, etc.

1.2.1.2. *¿Se han aportado todas las pruebas lo antes posible?* [\[volver\]](#)

El solicitante debe presentar todas las pruebas de las que disponga lo antes posible. De este modo, el funcionario competente para el examen del caso puede identificar y valorar de forma puntual y adecuada todos los hechos sustanciales del caso. El cumplimiento de esta obligación está estrechamente relacionado con la obligación de la autoridad de informar al solicitante de sus obligaciones en el procedimiento de asilo, los medios a su disposición para facilitar las pruebas y las circunstancias individuales y contextuales del caso.

Un enfoque práctico es preguntar al solicitante qué pruebas tiene previsto presentar y acordar un plazo razonable para su presentación.

1.2.1.3. ¿Ha facilitado el solicitante una explicación satisfactoria ante la falta de pruebas? [volver]

Es posible que el solicitante no pueda aportar pruebas para algunos hechos del caso. Corresponde al funcionario valorar si la explicación ofrecida por el solicitante para no presentar pruebas adicionales es aceptable. La explicación facilitada por el solicitante debe ponderarse teniendo en cuenta las circunstancias individuales y contextuales del caso, sobre la base de los indicadores de credibilidad y los factores que pueden dar lugar a distorsiones (véase también el punto 2.4 sobre los factores que pueden dar lugar a distorsiones).

1.2.2. Cumplir la obligación de investigar que incumbe al funcionario (la carga de la investigación corresponde al funcionario competente para el examen del caso) [volver]

Debe darse al solicitante la oportunidad de presentar todos los hechos sustanciales y todas las pruebas pertinentes. La autoridad decisoria tiene el deber de valorar, con la cooperación del solicitante, los elementos pertinentes de la solicitud. Para cumplir tal deber, el funcionario competente para el examen del caso debe:

1.2.2.1. Informar al solicitante de sus obligaciones [volver]

Debe informarse al solicitante de sus obligaciones en el procedimiento de asilo, incluido su deber de cooperar, y las consecuencias de su incumplimiento. Debe facilitarse información lo antes posible de conformidad con los procedimientos nacionales. La información debe ofrecerse en una lengua que el solicitante comprenda (o que se suponga razonablemente que comprende) y debe ser fácil de entender. La información facilitada debe incluir los plazos fijados para cumplir las obligaciones. El solicitante debe recibir también información sobre los medios para cumplir sus obligaciones con arreglo a la legislación y la práctica nacionales.

1.2.2.2. Solicitar aclaración de aquello que no esté claro [volver]

El funcionario competente para el examen del caso debe aclarar todos los hechos sustanciales de la solicitud en colaboración con el solicitante teniendo en cuenta las pruebas disponibles, la información sobre el país de origen y los posibles factores causantes de distorsiones (véase también el punto 2.4 sobre los factores que pueden dar lugar a distorsiones). La valoración del caso no debe basarse en aspectos que no estén claros para el funcionario y dejen margen para la suposición, la especulación, la conjetura, la intuición o los sentimientos viscerales.

1.2.2.3. Abordar las incoherencias evidentes, la falta de información suficiente y los problemas de verosimilitud [volver]

Cualquier incoherencia, problema de verosimilitud y falta de información suficiente debe comunicarse al solicitante, al que se brindará la posibilidad de aclararlos. El funcionario competente para el examen del caso debe centrarse en la identificación de las causas a fin de poder evaluar correctamente el efecto que tienen para la valoración de la credibilidad. Asimismo, ha de tener en cuenta la posibilidad de que haya factores de distorsión (véase también el punto 2.4 sobre los factores que pueden dar lugar a distorsiones) que influyan en la coherencia de las declaraciones del solicitante y en su capacidad para facilitar información detallada.

1.2.2.4. Obtener información pertinente sobre el país de origen [volver]

Para valorar el caso, el funcionario competente debe recabar información sobre el país de origen (IPO) que sea pertinente, precisa y actualizada. La IPO ha de ser lo más específica posible y no estar limitada a la situación general del país de origen. Debe proceder de distintas fuentes, como las unidades nacionales de IPO, la EASO, el ACNUR y otras organizaciones pertinentes especializadas en derechos humanos. La IPO debe ser objetiva y el enfoque adoptado para su recogida ha de ser imparcial (la persona que la recoja no debe examinar IPO que respalde una decisión solo negativa o solo positiva).

1.2.2.5. Obtener otras pruebas, en su caso [volver]

Para valorar el caso en cuestión, el funcionario competente tal vez tenga que obtener también pruebas de oficio (véase también el punto 1.3.2.3 sobre otras pruebas).

1.2.2.6. *Tratar de manera adecuada a las personas con necesidades procedimentales especiales* [volver]

Para tramitar correctamente la solicitud, algunos solicitantes pueden necesitar garantías procedimentales especiales a causa de, entre otras cuestiones, su edad, género, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, enfermedad grave y trastornos mentales, o bien por haber sido víctimas de torturas, violación u otras formas graves de violencia psicológica, física o sexual. Los Estados miembros han de evaluar en un plazo razonable después de presentada una solicitud si el solicitante necesita garantías procedimentales especiales y, en su caso, prestarle el debido apoyo.

Debe prestarse una atención particular a la función investigadora del funcionario cuando se trata de personas con necesidades procedimentales especiales. El funcionario debe recabar la información pertinente prestando particular atención a tales necesidades especiales. Para valorar correctamente la influencia de estas circunstancias en el caso en cuestión, el funcionario puede necesitar la opinión de expertos (por ejemplo, sobre trastornos mentales, consecuencias de formas graves de violencia psicológica, física o sexual, etc.). El funcionario debe asimismo conceder tiempo al solicitante con necesidades procedimentales especiales para presentar los elementos necesarios para fundamentar la solicitud de protección internacional y tener en cuenta tales necesidades para la realización de la entrevista personal.

1.2.3. *Si procede, tener en cuenta las normas específicas en materia de fundamentación (desplazamiento de la carga de la prueba)* [volver]

La carga de la prueba recae en el funcionario competente para el examen del caso si este entiende que hay una alternativa de protección interna o protección disponible en el país de origen, o que hay elementos que indican que el solicitante debe ser excluido de la protección internacional. Este desplazamiento de la carga de la prueba se produce también si el solicitante demuestra que ya ha sufrido persecución o daños graves, o ha recibido amenazas directas de sufrir tal persecución o tales daños en el país de origen. También hay casos, como el de la posible aplicación del concepto de «país de origen seguro», en los que la carga de la prueba se desplaza al solicitante.

1.2.3.1. *¿Es pertinente lo dispuesto en el artículo 4, apartado 4, de la Directiva sobre reconocimiento (que el solicitante ya haya sufrido persecución o daños graves o recibido amenazas directas de sufrir tal persecución o tales daños)?* [volver]

Durante el examen de los hechos, el funcionario competente para el examen del caso puede establecer que el solicitante ha probado que ya ha sufrido persecución o daños graves o recibido amenazas directas de sufrir tal persecución o tales daños en el país de origen. Esto sería un indicio serio de sus temores fundados a ser perseguido o del riesgo real de sufrir daños graves, salvo que existan razones fundadas para considerar que tal persecución o tales daños graves no se repetirán. El funcionario tiene la obligación de demostrar si existen o no tales razones fundadas.

1.2.3.2. *¿Puede ofrecer protección el país de origen?* [volver]

Aunque el solicitante ha de fundamentar su solicitud (riesgo de persecución/daños graves si vuelve a su país de origen), la carga de la prueba de que el país de origen dispone de tal protección (lo contrario) recae en el funcionario competente para el examen del caso.

Para confirmar la disponibilidad de protección en el país de origen, durante el proceso de identificación de los hechos sustanciales de la solicitud, el funcionario competente ha de determinar si el solicitante ha intentado solicitar protección a las autoridades/agentes competentes; en caso contrario, por qué no lo ha hecho; autoridades/agentes a los que ha solicitado protección, resultado de esta acción y si la protección es accesible, efectiva y de carácter no temporal (artículo 7 de la DR).

1.2.3.3. *¿Puede ser aplicable la protección interna (denominada también «alternativa de huida interna»)?* [volver]

Si la legislación nacional lo contempla, el funcionario competente para el examen de los casos puede entender que el solicitante dispone efectivamente de protección interna contra la persecución o los daños graves en una parte de su país de origen. En esta situación, corresponde al funcionario demostrar la existencia de tal parte del

país de origen a la que el solicitante puede viajar con seguridad y legalmente, ser admitido en ella y ser razonable esperar que se establezca allí ([artículo 8 de la DR](#)).

Para respaldar esta conclusión, al identificar los hechos sustanciales, el funcionario tendrá en cuenta las circunstancias generales que imperan en esa parte del país y las circunstancias personales del solicitante. Deberá garantizar que se obtiene información precisa y actualizada de fuentes pertinentes, como el ACNUR y la EASO, y que cubre tanto la situación general del país como la situación en la región del mismo identificada a efectos de protección.

En caso de que los agentes de persecución o causantes de daños graves sean el Estado o sus agentes, el funcionario debe presuponer que el solicitante no dispone de una protección interna efectiva.

Cuando el solicitante sea un menor no acompañado, la disponibilidad de disposiciones adecuadas en materia de cuidados y tutela que respondan al interés superior del menor no acompañado debe formar parte de la investigación del funcionario para determinar si la protección es efectiva o no.

1.2.3.4. ¿Puede ser aplicable la exclusión de la protección internacional? [volver]

En el proceso de esclarecimiento de los hechos sustanciales (antes del examen objetivo), el funcionario puede identificar motivos que conduzcan a la exclusión del solicitante de la protección internacional.

Si el funcionario considera que debe denegarse al solicitante la protección con arreglo a los criterios de exclusión, tendrá que fundamentar su decisión de conformidad con los [artículos 12 y 17 de la DR](#).

La exclusión debe basarse en pruebas claras y creíbles. El solicitante debe tener la posibilidad de refutar las pruebas utilizadas para justificar la exclusión.

1.2.3.5. Con arreglo a la legislación del país del funcionario competente para el examen del caso, ¿procede el solicitante de un país seguro? [volver]

Algunos Estados miembros han introducido el concepto de «país de origen seguro» y han designado como tales a determinados países con arreglo a su legislación nacional. En función de la legislación y las prácticas nacionales, si el solicitante procede de uno de estos países, el funcionario competente para el examen del caso puede suponer que es seguro para el solicitante, salvo que este presente contraindicaciones. La designación de un tercer país como «país de origen seguro» no puede representar una garantía absoluta de seguridad para los nacionales del mismo.

Cuando un solicitante demuestra que existen motivos válidos para que no se considere un país como seguro en sus circunstancias particulares, ya no podrá considerarse la designación del país como seguro en cuanto a dicho solicitante se refiere. De conformidad con las directrices y las prácticas nacionales, el funcionario debe garantizar que el solicitante tenga efectivamente la oportunidad de facilitar tales contraindicaciones, lo que implica informarle en consecuencia y abordar la cuestión en la entrevista personal.

1.3. Recoger pruebas pertinentes para los hechos sustanciales [volver]

Corresponde al funcionario competente para el examen del caso investigar y examinar las pruebas disponibles y, si procede, invitar al solicitante a que presente otras que pueda aportar razonablemente (por ejemplo, información publicada en los medios de comunicación, pruebas médicas, etc.).

Para que la toma de decisiones tenga una calidad elevada es fundamental que el funcionario ayude al solicitante mediante el examen minucioso de todas las pruebas presentadas y que le brinde la oportunidad de aportar cualquier prueba pertinente.

Todas las pruebas deben recogerse con vistas a cumplir lo dispuesto en el [artículo 4, apartado 3, de la DR](#). El funcionario debe asegurarse de que entiende la pertinencia de cualquier prueba presentada por el solicitante para justificar la solicitud.

En algunas situaciones, aunque el solicitante haya realizado un auténtico esfuerzo para facilitar todas las declaraciones y la documentación de las que dispone, y haya ofrecido una explicación satisfactoria por no haber

podido aportar alguna prueba, el funcionario puede considerar necesario obtener información adicional para aclarar todos los hechos relevantes del caso. La información complementaria puede proceder de declaraciones ulteriores del solicitante, de los miembros de su familia, de opiniones de expertos, de nuevas pruebas por escrito, de información más precisa sobre el país de origen, etc. La legislación y las directrices nacionales pueden incluir plazos para la recogida de información adicional.

Se acepta que con frecuencia los solicitantes no pueden fundamentar sus declaraciones con documentación independiente u otro tipo de prueba. Puede haber, por ejemplo, dificultades logísticas o relacionadas con la seguridad para obtener documentos oficiales originales del país de origen. No obstante, cualquier información que se presente puede ser de gran ayuda para el funcionario competente al examinar la credibilidad general de la solicitud.

1.3.1. Recoger declaraciones del solicitante [volver]

El testimonio personal del solicitante suele ser la prueba más importante y, en ocasiones, la única. Las pruebas pueden presentarse de diversas maneras, tales como una entrevista personal, una declaración escrita o ambas.

1.3.1.1. Entrevista personal [volver]

La entrevista personal constituye, en la mayoría de los casos, la principal fuente probatoria para la valoración de un caso. Es, por tanto, fundamental que se realice de manera que se garantice la obtención de pruebas de alta calidad del solicitante.

La *Guía práctica de la EASO: entrevista personal* ofrece directrices para la realización de una entrevista de alta calidad.

1.3.1.2. Declaraciones por escrito [volver]

Puede haber situaciones en las que se admitan declaraciones por escrito como pruebas adicionales de apoyo a una solicitud. Si se han incluido directrices nacionales sobre la admisibilidad de las declaraciones por escrito, pueden consultarse [aquí](#).

1.3.2. Recabar pruebas de otras fuentes [volver]

Además de facilitar su propio testimonio en una entrevista personal o una declaración por escrito, los solicitantes pueden aportar otras pruebas de diversas maneras.

A continuación se ofrecen algunas directrices sobre los tipos más comunes de pruebas presentadas y cómo deben abordarse. Al recabar pruebas de otras fuentes, el funcionario competente para el examen de los casos debe ser prudente y cumplir las normas sobre confidencialidad.

1.3.2.1. Documentos presentados por el solicitante [volver]

Cualquier documento que presente un solicitante en apoyo de su solicitud debe ser examinado minuciosamente. El funcionario competente debe garantizar en primer lugar que sabe qué documentos se han presentado y su pertinencia para la solicitud. Asimismo, debe obtener, en la medida de lo posible, información sobre el contenido y la forma que cabe esperar en general de los documentos presentados (por ejemplo, órdenes de detención, citaciones judiciales). Estos datos pueden obtenerse a partir de la información pertinente sobre el país de origen.

El funcionario debe también estar de acuerdo con el modo en que el solicitante ha obtenido los documentos que ha aportado. El hecho de que un solicitante presente un documento del que en condiciones normales no habría dispuesto puede influir en que el funcionario lo considere o no como prueba corroborativa. Si el solicitante dispone de documentos de los que en teoría no debería disponer, debe dársele la oportunidad de explicar cómo los ha conseguido.

En los pasaportes deben comprobarse los sellos de entrada/salida, los visados, las pruebas de regreso al país de origen, etc., para confirmar tanto el expediente de inmigración del solicitante como su relato de los hechos, a fin de utilizarlos en la valoración de la credibilidad.

Cuando se dispone de personal especializado, pueden examinarse los documentos para verificar si son auténticos o si hay indicios de falsificación. Si se han falsificado, el solicitante debe tener la oportunidad de explicar cómo los ha obtenido.

Si se han incluido directrices nacionales sobre la admisibilidad de documentos originales o copias, pueden consultarse [aquí](#).

Si se han incluido directrices nacionales sobre si las traducciones deben ser aportadas por el solicitante o por las autoridades del Estado miembro en cuestión, pueden consultarse [aquí](#).

1.3.2.2. Información sobre el país de origen [volver]

Es fundamental para el proceso de toma de decisiones disponer de IPO de alta calidad. El funcionario competente para el examen de los casos debe estar seguro de que la información de la que dispone es pertinente, precisa y actualizada, y que procede de diversas fuentes. Entre estas cabe citar las unidades de IPO, la EASO, el ACNUR y otras organizaciones pertinentes especializadas en los derechos humanos.

Cuando no se disponga aún de la información pertinente relativa a la solicitud, es posible que el funcionario tenga que requerirla o investigar para su obtención.

Si se han incluido directrices nacionales sobre la obtención de IPO, pueden consultarse [aquí](#).

1.3.2.3. Otras pruebas [volver]

- **Informes de expertos [volver]**

Los funcionarios competentes para el examen de los casos pueden también disponer de variados informes de expertos que les ayuden en el proceso de toma de decisiones. Tales informes pueden ser aportados por el propio solicitante o por la autoridad decisoria.

Los solicitantes pueden solicitar que se tomen como base informes de expertos que faciliten información sobre su particular bagaje cultural, la situación de su país o cualquier otra cuestión pertinente para la solicitud. Estos informes pueden resultar de utilidad especial a falta de IPO procedente de otras fuentes o cuando esta sea vaga o demasiado general.

No obstante, no significa que deben aceptarse del mismo modo que la IPO. Los funcionarios han de decidir el peso que conceden a estos informes al evaluar la credibilidad de los hechos sustanciales y al valorar posteriormente los riesgos del regreso al país de origen.

Si se han incluido directrices nacionales sobre la obtención de informes de expertos y las circunstancias en las que se pueden solicitar, pueden consultarse [aquí](#).

- **Informes médicos y psicológicos [volver]**

Los informes de profesionales médicos cualificados encargados por los Estados miembros o por el solicitante (o su representante) que avalen la alegación del solicitante de haber sido objeto de torturas o daños graves deben tener un peso apropiado en la decisión [[artículo 18 de la Directiva sobre procedimientos de asilo \(refundición\), DPA \(r\)](#)]. No corresponde al funcionario realizar sus propios juicios clínicos sobre pruebas médicas u otras cuestiones de esta índole en general.

Además de ofrecer una valoración sobre cuestiones como las pruebas de tortura, los informes médicos pueden facilitar información fundamental sobre la capacidad del solicitante para ofrecer un relato lúcido y detallado de su experiencia. Por ejemplo, un informe en el que se confirme que un solicitante ha tenido experiencias traumáticas que le han causado problemas para recordar los hechos de manera lúcida puede ayudar al funcionario a decidir cómo interpretar las pruebas y el peso que debe conceder a deficiencias observadas en los detalles o la coherencia.

- **Informes de análisis lingüístico [volver]**

Los funcionarios competentes para el examen de los casos pueden tener acceso a informes de análisis lingüístico elaborados por expertos en la materia que, tras hablar y escuchar a una persona, emitan un dictamen motivado sobre su posible lugar de origen.

Si hay directrices nacionales en relación con la admisibilidad de tales informes y cómo deben obtenerse, puede encontrarlas [aquí](#).

- **Información facilitada por otras personas (declaraciones de testigos) [volver]**

Además de la información ofrecida por expertos cualificados en la materia, se pueden presentar/solicitar testimonios de otras personas o grupos, que ayuden a evaluar la credibilidad del relato de un solicitante. Tales testimonios pueden proceder de muy diversas fuentes, como:

- miembros de la familia,
- centros de enseñanza,
- grupos políticos,
- grupos religiosos.

Estas pruebas deben examinarse cuidadosamente y evaluarse para determinar si respaldan o contradicen el relato del solicitante. Cuando el funcionario del caso recaba tales pruebas, debe prestar atención especial a la cuestión de la confidencialidad. El funcionario debe asimismo decidir qué peso concede a tales testimonios y si el propio testigo es fiable.

- **Información facilitada por las autoridades estatales del Estado miembro [volver]**

Es posible que haya información en poder de otros servicios del Estado, que ayude a esclarecer los hechos sustanciales de una solicitud. Por ejemplo, tal vez convenga solicitar información como la siguiente:

- cruces de impresiones dactilares de Eurodac,
- registros de matrimonios,
- fichas policiales/registros judiciales,
- registros médicos (la legislación y las directrices nacionales pueden exigir el consentimiento del solicitante).

Cuando el funcionario del Estado miembro recaba pruebas en el país de origen, debe tener especial cuidado de no poner al solicitante o sus allegados en situación de riesgo.

- **Información facilitada por otros Estados miembros [volver]**

En algunas circunstancias puede ser idóneo pedir información sobre el solicitante a otros Estados miembros en los que este haya residido con anterioridad. Cabe la posibilidad de que para ello se exija el consentimiento del solicitante por cuestiones de confidencialidad.

Si hay directrices nacionales sobre el modo de realizar tales peticiones, pueden consultarse [aquí](#).

Paso 2. Valoración de la credibilidad [\[volver\]](#)

Una vez reunida toda la información y recabadas las pruebas, el funcionario competente para el examen de los casos debe centrarse en valorar las pruebas que avalen cada hecho sustancial.

2.1. Relacionar las pruebas con cada uno de los hechos sustanciales [\[volver\]](#)

El funcionario ha de tener presente que el término «hechos sustanciales» no equivale al de «hechos probados» (en el sentido en que se suele interpretar «hechos» en el Derecho civil), sino que se refiere más bien a las afirmaciones hechas, que en el contexto de la solicitud de asilo deben valorarse como creíbles o no.

A lo largo del proceso de recogida de pruebas es fundamental garantizar que todas ellas son pertinentes para los hechos sustanciales del caso. En muchos casos, ciertos tipos de pruebas pueden referirse a varios hechos sustanciales (por ejemplo, la entrevista personal o las declaraciones por escrito).

Véase la [plantilla](#) relativa a la vinculación de las pruebas con los hechos sustanciales.

2.2. Valorar las declaraciones del solicitante con arreglo a los indicadores de credibilidad [\[volver\]](#)

2.2.1. Formular conclusiones sobre la credibilidad interna [\[volver\]](#)

La credibilidad interna incluye la suficiencia de detalles y la especificidad, así como la coherencia.

2.2.1.1. Suficiencia de detalles y especificidad [\[volver\]](#)

¿Qué nivel de detalle es preciso o cuántos detalles se necesitan?

Por regla general, cuantos más **detalles** se aporten, más completa será la idea que se forme el funcionario. Es decir, los hechos que se han vivido realmente suelen poder contarse con mayor viveza y espontaneidad. No obstante, el funcionario debe tener presente que puede haber una explicación razonable de por qué el solicitante no consigue recordar detalles de un determinado hecho, y ha de tener en cuenta posibles distorsiones (véase también el [punto 2.4 sobre los factores que pueden dar lugar a distorsiones](#)). En consecuencia, la falta de detalles no afecta a la credibilidad en todas las situaciones.

La **especificidad** debe cumplirse en relación con las circunstancias personales e individuales, y con el modo en que se experimenta y se expresa un suceso. El argumento esencial de muchos casos puede ser muy similar, pero cada caso tiene sus características singulares que lo hacen único. En tales situaciones puede ser útil no considerar demasiado los elementos esenciales de la solicitud, sino también realizar más preguntas en relación con el suceso y, al hacerlo, concretar las especificidades. Si el relato del solicitante carece de toda especificidad, puede ser un indicio de falta de credibilidad.

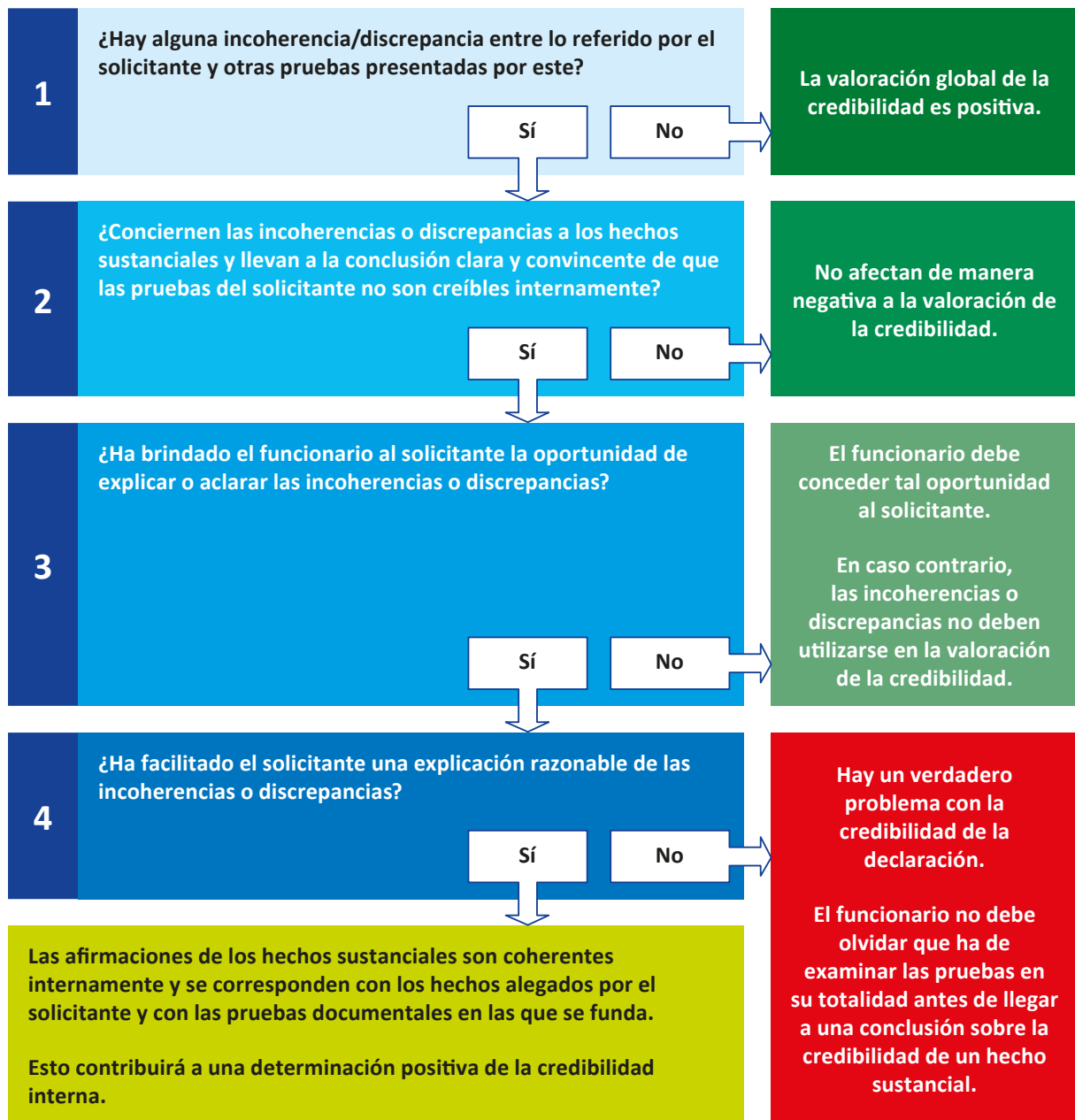
Normalmente, la entrevista personal es la fuente más importante de información para recoger el máximo posible de detalles y especificidades, y la obtención de detalles sustanciales depende en gran medida de las dotes del funcionario en este sentido (crear un buen ambiente, aplicar buenas técnicas para la realización de entrevistas, conocimientos generales sobre el caso).

2.2.1.2. Coherencia [\[volver\]](#)

Suele considerarse la coherencia como la ausencia de discrepancias, contradicciones y variaciones en los hechos sustanciales que presenta un solicitante. Se refiere a lo siguiente:

- las declaraciones orales o escritas facilitadas por el solicitante en general,
- las declaraciones diferentes sobre un mismo tema ofrecidas en distintos momentos del procedimiento,
- las informaciones diferentes sobre un mismo tema recabadas de otras pruebas presentadas por el solicitante.

La prueba en cuatro pasos que figura a continuación puede resultar útil a los funcionarios como orientación para abordar la coherencia o incoherencia de los hechos sustanciales:



2.2.1.3. El comportamiento no debe utilizarse como indicador de credibilidad [volver]

El comportamiento suele describir signos de comunicación no verbal y aspectos como el tono de la voz y la modulación del habla, la manera de actuar, el contacto visual y la expresión facial, etc. Son aspectos que se aprecian sobre todo durante la entrevista personal.

El funcionario no debe utilizar el comportamiento como indicador de credibilidad. Las conclusiones extraídas del comportamiento de un solicitante suponen a menudo simples suposiciones y juicios subjetivos basados en sentimientos viscerales.

2.2.2. Formular conclusiones sobre la credibilidad externa [volver]

La credibilidad externa está relacionada con la coherencia con la IPO, los hechos conocidos y otras pruebas recogidas por la autoridad decisoria.

2.2.2.1. *Coherencia con la IPO [volver]*

La IPO puede utilizarse para abordar diversos aspectos del examen de una solicitud. Puede servir para corroborar el relato de los hechos sustanciales facilitado por el solicitante, así como para elaborar las pruebas de fondo que se usarán en la valoración del riesgo de regresar al país de origen.

- **IPO corroborativa**

Si hay IPO objetiva que avale las pruebas del solicitante, no hay razón de peso para dudar y el hecho alegado puede aceptarse.

- **IPO contradictoria**

La IPO que contradice claramente el hecho sustancial alegado es un factor de credibilidad negativo. En consecuencia, debe darse al solicitante la oportunidad de ofrecer más explicaciones.

- **Falta de IPO**

La ausencia de IPO no significa necesariamente que el hecho/suceso alegado no haya tenido lugar. Por ejemplo, puede deberse a un acceso limitado a la información en el país de origen o a la pequeña escala o importancia del suceso, etc. Por consiguiente, la falta de IPO no debe, por sí misma, derivar en una conclusión negativa sobre la credibilidad.

2.2.2.2. *Coherencia con la información conocida con carácter general [volver]*

Hay ciertos factores conocidos con carácter general que no se pueden rebatir razonablemente (como las leyes de la física, por ejemplo). Tales hechos no dependen de percepciones culturales diferentes y no necesitarían, por lo general, el respaldo de otras pruebas. Para ser creíble, el relato del solicitante debe ser coherente con este tipo de información conocida con carácter general. Al aplicar este concepto, el funcionario competente para el examen del caso debe tener cuidado de no ampliarlo a conceptos que dé por sentados debido a sus antecedentes culturales, sociales y personales.

2.2.2.3. *Coherencia con otras pruebas [volver]*

Son pruebas adicionales las declaraciones de personas a cargo y de testigos, los documentos facilitados por otras autoridades estatales, los informes de expertos, etc. Estas pruebas pueden respaldar o contradecir las declaraciones del solicitante. Como punto de partida, es necesario evaluar su credibilidad interna. Si una prueba contradice las declaraciones del solicitante, el funcionario debe analizarla y dar a este la oportunidad de explicar la falta de coherencia. El funcionario debe tener en cuenta la explicación que se le dé.

2.2.3. **Formular conclusiones sobre la verosimilitud [volver]**

Para ser verosímil, la secuencia de acontecimientos ha de tener la cualidad de ser probable y de parecer posible a una persona razonable.

Los funcionarios competentes para el examen de los casos deben ser conscientes de que el concepto de verosimilitud ha de utilizarse con cautela, al menos para evitar especulaciones y suposiciones e ideas preconcebidas subjetivas. Un hecho puede ser totalmente verosímil si se considera en el contexto de las circunstancias del solicitante, tales como género, edad, orientación sexual, identidad de género, educación, antecedentes sociales y culturales, experiencias vitales y circunstancias en el país de origen o el lugar de residencia habitual, etc. El funcionario debe ser consciente de la posible existencia de diferencias entre su propia perspectiva y la del solicitante, lo que podría explicar la aparente inverosimilitud.

La conclusión de inverosimilitud debe basarse en la existencia de interferencias obtenidas razonablemente y justificables objetivamente, y el funcionario debe articular de forma clara las razones para considerar inverosímil una declaración.

Véase la [plantilla](#) relativa a la vinculación de las pruebas con los hechos sustanciales.

2.3. Evaluar los documentos [volver]

La documentación debe evaluarse atendiendo a los aspectos siguientes:

- **Pertinencia [volver]**

Este aspecto se refiere a si los documentos están relacionados con un hecho sustancial concreto. La pertinencia se debe aclarar con el solicitante.

- **Existencia [volver]**

Este aspecto se refiere a si existe un tipo de documento con arreglo a la información general.

- **Contenido [volver]**

Es necesario valorar los elementos siguientes de la documentación:

- ¿Contiene alguna contradicción interna?
- ¿Es compatible con las afirmaciones del solicitante?
- ¿Es compatible con la IPO?
- ¿Es precisa? La precisión se refiere al nivel de detalle pertinente para un hecho sustancial concreto.
- ¿Es el documento un relato directo de un hecho sustancial? ¿Procede la información de una fuente directa o vuelve a contar lo referido por el solicitante?

- **Forma [volver]**

La forma de un documento es importante para evaluar su autenticidad. En función de las prácticas del país en cuestión, puede implicar la valoración de un experto o una comparación con documentos de referencia. El funcionario debe ser cauto al adoptar conclusiones sobre la autenticidad si se basan solamente en la forma del documento, ya que en algunos países no hay modelos normalizados para ciertos tipos de documentos.

- **Naturaleza [volver]**

Este aspecto se refiere a si un documento se presenta en su forma original o es una copia, y en qué condiciones está, si ha sufrido daños o alteraciones. Los documentos originales tienen por lo general más valor en la valoración. No obstante, el funcionario debe tener presente que no es posible obtener el original de algunos documentos.

- **Autor [volver]**

El funcionario debe determinar las cualificaciones del autor, así como su objetividad y/o su experiencia pertinente para el caso.

Los documentos deben examinarse junto con otras pruebas utilizadas para esclarecer el hecho sustancial concreto que presuntamente respaldan, así como otros elementos de la valoración de la credibilidad. Los documentos deben evaluarse del mismo modo que cualquier otro elemento probatorio. No se debe desestimar un documento sin ofrecer motivos para ello a partir de las pruebas disponibles, es decir, la información objetiva sobre el país relativa a su fiabilidad junto con otras pruebas sobre este punto.

Véase el [punto 1.3.2.1](#) para más información sobre los documentos presentados por el solicitante.

Véase la [plantilla](#) relativa a la adopción de conclusiones sobre la credibilidad.

2.3.1. Evaluar las pruebas médicas y psicológicas [volver]

Las pruebas médicas o psicológicas son un tipo de prueba muy específico, realizado por una persona cualificada. El funcionario encargado del caso no debe hacer valoraciones médicas ni opinar sobre el tratamiento prescrito por un médico. Por su parte, el médico no debe emitir juicios jurídicos o relativos a la credibilidad.

Los informes médicos o psicológicos deben incluir suficiente información sobre las cualificaciones del autor y sobre los métodos de examen empleados para permitir una valoración independiente de su fiabilidad. En función

de las directrices del país en cuestión, tal valoración puede ser realizada por el funcionario competente para el examen del caso o por un experto.

En los casos en los que haya denuncia de tortura, por ejemplo, los informes médicos deben evaluarse con arreglo a los criterios del [Protocolo de Estambul](#).

En caso de duda, el funcionario tiene la posibilidad de solicitar una segunda opinión con arreglo a las prácticas nacionales. Si se han incluido directrices nacionales sobre la materia, pueden encontrarse [aquí](#).

2.4. Tener en cuenta los factores individuales y circunstanciales que puedan dar lugar a distorsiones [\[volver\]](#)

Al examinar la credibilidad de las pruebas que respaldan los hechos sustanciales, el funcionario competente para el examen del caso ha de tener presente que la posición y las circunstancias personales individuales del solicitante pueden tener una gran influencia en el modo en que este ve y presenta los acontecimientos relativos a la solicitud. También pueden plantearse distorsiones en relación con la recepción y la interpretación de la información derivadas de la experiencia vital y profesional del funcionario encargado del caso, así como prejuicios.

Estos fenómenos, propios de la naturaleza humana, son casi imposibles de evitar. En todo caso, es necesario ser conscientes de ellos al realizar una entrevista personal (véase la *Guía práctica de la EASO: Entrevista personal*) y al evaluar la credibilidad. Asimismo hay que analizar siempre si tales factores individuales y subjetivos pueden haber tenido influencia en los indicadores de credibilidad o explican una aparente discrepancia o incoherencia en las declaraciones del solicitante.

Muchos de los factores de distorsión suelen entrecruzarse. Las personas que trabajan en el ámbito de la protección internacional han de ser conscientes de estos factores. A continuación se facilita una lista con algunos de los posibles factores que pueden generar distorsiones.

2.4.1. Factores relativos al solicitante [\[volver\]](#)

Las declaraciones orales son la principal (y muy a menudo la única) prueba que aporta el solicitante. Al evaluar su credibilidad, el funcionario ha de garantizar que el solicitante tuvo la oportunidad de recordar y exponer de manera adecuada los hechos, y que la información presentada se recibió y entendió también de manera adecuada. Hay numerosos factores que pueden tener una influencia importante en este proceso.

2.4.1.1. Memoria [\[volver\]](#)

La memoria humana tiene sus capas y sus límites, y es necesario aceptarlo cuando se trabaja con solicitantes de asilo, que a menudo solamente pueden apoyar sus afirmaciones en su memoria. Recordar fechas y detalles de un suceso que ocurrió hace tiempo o describir a personas a las que se ha visto solo una vez pueden ser un ejercicio muy difícil.

Al realizar una entrevista personal o al analizar sus resultados, el funcionario competente debe tener unas expectativas realistas acerca del nivel de detalle de unos recuerdos lejanos y a menudo traumáticos. El modo en que se realiza la entrevista influye también en la cantidad y la calidad de la información que el solicitante puede recuperar de su memoria. Por ejemplo, deben evitarse en la entrevista las preguntas sugerentes, ya que pueden influir en el relato de los hechos que haga el solicitante. Para más información, véase la *Guía práctica de la EASO: Entrevista personal*.

2.4.1.2. Trauma y trastorno por estrés postraumático [\[volver\]](#)

La inclusión de un informe médico o de la opinión de un psicólogo en el expediente de un solicitante suele ser una prueba evidente que confirme que la persona en cuestión vivió algún hecho tan traumático que puede ser muy difícil, casi imposible, que conserve su capacidad para recordar, rememorar sucesos pasados, mantener la atención en el tema en cuestión y ofrecer un relato estructurado de los hechos. Las experiencias traumáticas pueden producir además temores y falta de confianza, con la consiguiente influencia en la cantidad y la calidad de información que está dispuesto a ofrecer el solicitante.

Las declaraciones de personas que han sido víctimas de experiencias traumáticas o de trastorno por estrés postraumático (TEPT) suelen ser fragmentarias, no siguen un orden cronológico y no están controladas por la voluntad, sino por impulsos sensoriales. Es posible que las personas traumatizadas eviten hablar de experiencias difíciles.

Es recomendable conceder más valor a las circunstancias objetivas del caso que al elemento subjetivo del temor que presente el solicitante. Cuando se examina la solicitud de una persona traumatizada, el funcionario no debe tener el mismo nivel de expectativas al aplicar los indicadores de credibilidad (véase el [punto 2.2 sobre la utilización de los indicadores de credibilidad](#)). En particular, debe ser cauto al adoptar conclusiones negativas sobre la credibilidad a partir de las declaraciones del solicitante.

Conviene recordar asimismo que es posible que las experiencias o los hechos traumáticos hayan sucedido después de haber abandonado el país de origen, incluso en el país en el que se está tramitando el procedimiento de asilo.

2.4.1.3. Otros problemas de salud y psicológicos [volver]

Las dificultades para hacer declaraciones claras y coherentes pueden derivarse también de problemas médicos y de adicciones del solicitante (por ejemplo, de la toma de medicamentos fuertes) o de discapacidad mental, depresión o adicción a las drogas o el alcohol. Si no se tiene conocimiento de estos factores y no se abordan, pueden tomarse conclusiones equivocadas sobre la credibilidad.

2.4.1.4. Edad [volver]

El factor de la edad puede ser crucial al evaluar la credibilidad. Es especialmente importante en casos de menores no acompañados o de menores entrevistados en calidad de testigos en el procedimiento de asilo de sus padres o tutores.

Las declaraciones de un niño pueden ser incoherentes, incluir expresiones o afirmaciones poco claras que escucharon a los adultos que viajaban con él o a sus familiares, etc. Por tanto, es importante que la entrevista se realice de un modo adaptado especialmente para los niños (véase la *Guía práctica de la EASO: Entrevista personal*).

La edad es un factor importante tanto en lo que respecta al momento en el que se realiza la declaración como al momento en el que se vivió el suceso.

Según las circunstancias, las distorsiones relacionadas con la edad pueden ser también importantes en el caso de personas mayores.

2.4.1.5. Educación [volver]

La diferencia en el nivel educativo puede influir en la capacidad del solicitante para observar y recordar acontecimientos, así como para articular contenidos necesarios o para entender correctamente las preguntas. Las respuestas lacónicas y tajantes, o las equivocaciones en las fechas y las distancias, pueden deberse a un vocabulario limitado, a unos conocimientos generales limitados, a incapacidad para entender y describir términos abstractos o a falta de conciencia de la necesidad de facilitar un relato detallado.

2.4.1.6. Cultura, religión y creencias [volver]

La cultura, la religión y las creencias de una persona determinan el modo en que esta define su identidad, percibe las funciones sociales y las relaciones de poder, y entiende, interpreta y reproduce una información. Las fechas, las estaciones, las distancias, el momento de iniciación en las relaciones sociales o la participación en la vida pública, el sentido de parentesco próximo y el lenguaje corporal pueden variar en función de estos factores.

En este sentido también son importantes otros factores, como la educación, la edad, la lengua, el género, la posición o las costumbres sociales.

Al valorar la credibilidad de una solicitud, el funcionario debe ser consciente de las posibles diferencias debidas a los antecedentes culturales y/o religiosos. La competencia intercultural suele ser necesaria para examinar la información recibida desde una perspectiva diferente, y ayuda a descifrar afirmaciones aparentemente incoherentes con un código cultural.

En cualquier caso, el funcionario no debe hacer de la cultura de un solicitante una «cárcel» para este, ni asumir a priori que una persona con ciertos orígenes culturales o religiosos actúe de determinada manera y, en consecuencia, abstenerse de abordar un potencial problema de credibilidad. Solo si el funcionario ha preguntado y no ha obtenido respuesta, debe verificar si las barreras culturales, sociales, religiosas o de otro tipo pueden haber sido el motivo del problema de credibilidad concreto.

2.4.1.7. Orientación sexual e identidad de género [volver]

Los problemas relacionados con la orientación sexual e identidad de género (OSIG) suelen ser delicados y exigen conocimientos específicos en la materia, así como una atención especial en la valoración de la credibilidad. El funcionario encargado del caso no debe colegir de lo anterior que en estos casos haya de aceptarse todo lo que diga un solicitante sin someterlo a análisis. No obstante, es necesario un alto grado de sensibilización y respeto por la dignidad y diversidad humanas, ya que lo referido por un solicitante en tales casos está relacionado directamente con cuestiones personales muy delicadas.

Las personas cuyas solicitudes están relacionadas con cuestiones de OSIG no aceptadas en sus países de origen suelen tener que ocultar su verdadera identidad, sus sentimientos y sus opiniones para evitar la vergüenza, el aislamiento, la estigmatización y, muy a menudo, el riesgo de violencia. La estigmatización y la vergüenza pueden dificultar aún más la revelación de información por el solicitante en el proceso de solicitud de asilo. Hay numerosos casos en los que el solicitante revela su condición de lesbiana, gay, bisexual, transexual o intersexual solo si se le pide posteriormente.

El funcionario debe abstenerse de todo estereotipo en relación con la conducta o el aspecto de los miembros de minorías sexuales y tener en cuenta que puede haber otros factores, como los orígenes culturales y sociales, la educación y el género, que tengan una gran influencia en este solicitante concreto.

2.4.1.8. Género [volver]

El género no hace referencia al sexo biológico, sino a las expectativas específicas de una sociedad con respecto al modo en que deben comportarse las mujeres y los hombres, al equilibrio de poder entre los sexos, a sus roles y a los atributos adecuados en la sociedad. Los roles masculinos y femeninos afectan no solo a la percepción de sí mismo, sino también al comportamiento, a la actitud ante la vida social y política, y a los modos en que se persigue o se causa daño a las personas (pueden variar en función del género de la víctima y del autor).

El solicitante quizá no advierta que ciertos comportamientos hacia él pueden considerarse una vulneración de sus derechos humanos, al haber recibido ese mismo trato toda su vida. Por otra parte, el estigma y la vergüenza pueden inhibir al solicitante de revelar información.

2.4.2. Factores relativos al funcionario competente para el examen del caso [volver]

Trabajar en el ámbito del asilo significa estar en contacto permanente con personas de diferentes culturas, entornos sociales y experiencias vitales. Es uno de los factores que hace interesante el trabajo de los funcionarios competentes para el examen de los casos. No obstante, el funcionario es también una persona y puede sufrir estrés y frustración en este entorno de trabajo tan difícil.

Hay varios factores que pueden influir en la objetividad del funcionario:

2.4.2.1. Ser consciente de los efectos del estrés, la carga de trabajo y los plazos [volver]

El estrés, la carga de trabajo y los plazos ajustados suelen actuar en conjunción y pueden repercutir de manera decisiva en la valoración final de la solicitud.

El funcionario, en su trabajo diario, debe cumplir objetivos cuantitativos, tomar decisiones bien fundadas en un plazo determinado y relacionarse con solicitantes que no cooperan o que han tenido experiencias muy traumáticas.

Conviene no olvidar que un funcionario competente para el examen de los casos de asilo tiene asimismo su vida privada, que tal vez le plantee también problemas y situaciones estresantes que repercutan en sus tareas profesionales y en su capacidad para afrontar el estrés en el trabajo. Incluso sentimientos tan triviales como el hambre, el dolor de cabeza o la irritación pueden distorsionar el proceso de valoración de la credibilidad. El funcionario ha de ser consciente de estos factores y esforzarse continuamente por reducir al mínimo sus efectos.

Antes de extraer una conclusión sobre la credibilidad de una prueba concreta o sobre la credibilidad general, debe intentar centrarse solo en el caso específico. Tal vez sea de ayuda tomarse un descanso breve antes de tomar una decisión sobre la credibilidad.

2.4.2.2. Ser consciente de los efectos de la exposición a largo plazo a los relatos referidos por los solicitantes de asilo [volver]

Varios años de exposición a los relatos de tortura y malos tratos que refieren los solicitantes (no siempre creíbles) pueden causar efectos que vayan desde la consideración rutinaria de los hechos y la incapacidad para examinar cada caso de manera imparcial e individualizada hasta el padecimiento de un trauma secundario y la presentación de síntomas similares a los del TEPT.

La exposición a tales relatos durante largo tiempo puede inducir al funcionario a no profundizar en las declaraciones para evitar las historias traumáticas o producirle insensibilización. En tales casos, el funcionario puede sentirse más inclinado a extraer conclusiones infundadas, sin realizar una valoración de credibilidad adecuada.

2.4.2.3. Evitar los prejuicios y los estereotipos [volver]

Categorizar a personas a las que uno ve por primera vez utilizando esquemas estereotipados al memorizar o abordar tareas repetitivas es humano: la mayoría de las personas lo hacemos. No obstante, es importante ser conscientes de ello y permanecer siempre con una mentalidad abierta, sea cual sea nuestra experiencia personal o profesional previa. De no ser así, el relato real de los acontecimientos que refiera el solicitante puede no recibirse adecuadamente o ser malinterpretado.

El objetivo es evitar extraer conclusiones predeterminadas sobre la credibilidad cuando un solicitante tenga características aparentemente similares a otros casos anteriores en los que se tomaron ciertas decisiones en materia de credibilidad.

2.4.2.4. Importancia de la autoevaluación y la supervisión [volver]

El funcionario competente para el examen de los casos debe reflexionar sobre su propio desempeño, sus necesidades y sus posibles dificultades al trabajar con ciertos casos de solicitud de asilo. Tal vez le convenga debatir con los compañeros o acudir a un psicólogo o a un supervisor para recibir el apoyo necesario y aumentar el conocimiento de sí mismo o identificar la necesidad de aumentar o actualizar la formación.

La falta de opiniones positivas sobre la actuación propia, la falta de claridad sobre las expectativas de los superiores o los indicadores de rendimiento suelen producir estrés y pueden derivar en agotamiento laboral. La supervisión periódica del funcionario y la respuesta a las preocupaciones que este plantee son medidas que pueden mejorar la motivación profesional y facilitar el intercambio de experiencias.

2.4.3. Factores relativos a la situación de la entrevista [volver]

Diversos aspectos de la situación de la entrevista pueden influir en las declaraciones del solicitante: el contexto formal de la conversación, que en sí mismo puede ser estresante; la conversación con extraños sobre cuestiones de la vida personal; la presencia de un menor que distraiga la atención, y la presión del tiempo por efecto de la duración limitada asignada a la entrevista. Todos estos factores deben abordarse correctamente antes y durante la entrevista personal para reducir al mínimo su influencia en las declaraciones, pero también merece la pena tenerlos presentes al analizar la credibilidad del solicitante.

Hay que ser consciente de que las declaraciones orales del solicitante se reciben muy a menudo en una lengua que no es la materna suya y/o a través de un intérprete. Esto puede ser una fuente de distorsiones que el funcionario ha de tener presente.

La obligación de las autoridades de asilo es facilitar un intérprete fiable y competente para las entrevistas de los procedimientos de asilo. No obstante, el intérprete es también humano e, inevitablemente, actúa como otro «filtro» de la información que escucha o lee.

Véase también el papel del intérprete en la *Guía práctica de la EASO: Entrevista personal*.

Como ejemplos de posibles consecuencias de las distorsiones relacionadas con las barreras lingüísticas y con el contexto de la entrevista se pueden citar los siguientes:

- Al evaluar la credibilidad, el funcionario debe tener presente que algunas de las **incoherencias o discrepancias evidentes en las declaraciones del solicitante o en los documentos traducidos pueden deberse a barreras lingüísticas** (por ejemplo, una palabra que tenga significados distintos en función del contexto, desconocimiento por parte del intérprete del equivalente correcto de una palabra en la lengua del país de asilo, etc.).
- La **ansiedad y la vergüenza que siente un solicitante o su falta de confianza en el intérprete** presente en la entrevista pueden ser un lastre para que cuente la verdad o facilite información más detallada. Otros factores mencionados con anterioridad (género, antecedentes culturales y temor a la estigmatización) pueden también ejercer influencia en tales casos.
- Otro aspecto puede ser la alegación del solicitante de que las discrepancias entre sus declaraciones presentes y anteriores se deben a la **falta de competencia lingüística del intérprete** (o a su propia incompetencia lingüística si no se utilizaron los servicios de un intérprete), aunque, en realidad, las declaraciones que realizó fueran sencillamente incoherentes.

En la medida de lo posible, corresponde siempre al funcionario competente para el examen de los casos dar al solicitante la oportunidad de abordar las incoherencias evidentes y al final evaluar si se acepta una explicación facilitada en el caso en cuestión.

2.5. Determinar qué hechos sustanciales se van a aceptar [volver]

2.5.1. Examinar todas las pruebas relacionadas con cada hecho sustancial en su totalidad [volver]

El funcionario no debe extraer conclusiones sobre la credibilidad de un hecho sustancial a partir del análisis de las pruebas de forma aislada. A cada una de las pruebas, ya sea documental u oral, debe dársele el debido peso, grande o pequeño. La valoración de cada prueba y las circunstancias que la rodean influirán en su «calidad» y pertinencia para el caso y, por tanto, en el peso que el funcionario le otorgue. Al examinar todas las pruebas relacionadas con cada hecho sustancial y teniendo en cuenta el peso de cada una, el funcionario distingue si los respaldan o contradicen.

2.5.1.1. Determinar qué hechos se han comprobado (aceptado) y cuáles no (rechazado) [volver]

A partir del examen de las pruebas, el funcionario podrá aceptar o rechazar los hechos sustanciales.

Ejemplos de hechos aceptados: puede aceptarse un hecho alegado cuando, considerando las circunstancias individuales y contextuales del solicitante y, en caso necesario, la razonabilidad de las explicaciones facilitadas por este en relación con las posibles conclusiones adversas sobre la credibilidad, las declaraciones del solicitante sobre el hecho son:

- suficientemente detalladas,
- coherentes internamente,
- coherentes con la información proporcionada por los miembros de la familia y los testigos,
- coherentes con la información objetiva específica y general disponible,
- verosímiles si se consideran las circunstancias individuales y contextuales del solicitante,
- y, en especial, están respaldadas por documentación u otras pruebas convincentes (es decir, basadas en la credibilidad, la fiabilidad y el peso de tales pruebas).

Ejemplos de hechos rechazados: puede rechazarse un hecho alegado cuando, considerando la razonabilidad de las explicaciones facilitadas por el solicitante en relación con las posibles conclusiones adversas sobre la credibilidad, así como las circunstancias individuales y contextuales de este, las declaraciones del solicitante sobre el hecho en cuestión no son suficientemente detalladas, coherentes y verosímiles, y/o contradicen lo que indican otras pruebas objetivas fiables.

2.5.1.2. Determinar los hechos sobre los que aún no hay certeza [volver]

Puede haber hechos que, aunque sean creíbles internamente (coherentes y verosímiles) y no contradigan la información general y específica disponible relativa al caso del solicitante, siguen siendo inciertos porque no van respaldados por documentación u otras pruebas, o porque sobre ellos persiste un elemento de duda. Tales elementos necesitarán una valoración ulterior para determinar si se aceptan o se rechazan.

2.5.2. Aplicar lo dispuesto en el artículo 4, apartado 5, de la Directiva sobre reconocimiento en relación con los hechos sustanciales sobre los que no haya aún certeza (beneficio de la duda) [volver]

A pesar de los esfuerzos de un solicitante y de la autoridad decisoria para recoger pruebas que acrediten los hechos sustanciales que este alegue, puede seguir habiendo cierta incertidumbre sobre algunos de los hechos.

En tales casos, el artículo 4, apartado 5, de la DR permite al funcionario adoptar una conclusión clara sobre si acepta un hecho sustancial alegado y resuelve las dudas:

«Cuando los Estados miembros apliquen el principio según el cual el solicitante ha de fundamentar la solicitud de protección internacional y si las declaraciones del solicitante presentan aspectos que no están avalados por pruebas documentales o de otro tipo, tales aspectos no requerirán confirmación si se cumplen las siguientes condiciones:

- a) el solicitante ha realizado un auténtico esfuerzo para fundamentar su petición;
- b) se han presentado todos los elementos pertinentes de que dispone el solicitante y se ha dado una explicación satisfactoria en relación con la falta de otros elementos pertinentes;
- c) las declaraciones del solicitante se consideran coherentes y verosímiles, y no contradicen la información específica de carácter general disponible que sea pertinente para su caso;
- d) el solicitante ha presentado con la mayor rapidez posible su solicitud de protección internacional, a menos que pueda demostrar la existencia de razones fundadas para no haberla presentado así, y
- e) se ha comprobado la credibilidad general del solicitante».

En algunos Estados miembros se considera que el artículo 4, apartado 5, de la DR aplica el principio del beneficio de la duda.

Los cinco criterios del artículo 4, apartado 5, de la DR son acumulativos, es decir, que el funcionario debe estar convencido de que se cumplen todos ellos (hasta cierto punto). Cuando se cumplen los cinco criterios, el funcionario debe aplicar lo dispuesto en el artículo 4, apartado 5, de la DR (beneficio de la duda) y aceptar el hecho sustancial de que se trate. Después de todo, no habría razón para no hacerlo.

Sin embargo, el funcionario debe establecer un equilibrio razonable entre las letras a), b), c), d) y e), teniendo en cuenta las circunstancias individuales y personales del solicitante. Esto significa que debe evaluar en qué medida se cumple o no cada criterio, y es posible que el alto grado en que se cumpla un criterio (por ejemplo, afirmaciones muy firmes) compense el bajo grado en que se cumpla otro (por ejemplo, deficiente explicación de no haber solicitado la protección internacional cuanto antes).

En el punto 1.2.1 se ofrece más información sobre lo dispuesto en las letras a) y b), y en los puntos 2.2 a 2.4, sobre lo dispuesto en la letra c). En este punto se ofrece más información sobre la letra e):

Se ha comprobado la credibilidad general del solicitante [artículo 4, apartado 5, letra e), de la DR]:

Al evaluar si se ha comprobado un hecho sustancial, el funcionario examinará también lo que se podría denominar «historial de credibilidad» del solicitante. En otras palabras, debe tener en cuenta las conclusiones (positivas o negativas) sobre la credibilidad a las que haya llegado al evaluar otros hechos sustanciales.

Además, algunos hechos pueden ser pertinentes para evaluar la credibilidad general de un solicitante aunque no sean hechos sustanciales como tales.

Hay otros factores que también pueden influir en el historial de credibilidad general del solicitante:

- comportamientos que indiquen que el solicitante no teme o ha dejado de temer el regreso a su país de origen, o bien
- comportamientos que indiquen que está ocultando información, que sean engañosos, que obstaculicen o que demoren la tramitación o resolución de la solicitud.

Es necesario otorgar un peso a cada factor en función de las circunstancias del caso. El funcionario debe tener presente que los puntos a favor del solicitante pueden compensar los puntos en contra.

Si el funcionario concluye que la credibilidad general es tan insuficiente que debe rechazar el hecho sustancial, habrá de explicar por qué considera que este perjudica la credibilidad de la solicitud.

Al final de la valoración de la credibilidad, cada hecho sustancial debe ser categorizado como aceptado o rechazado, lo que representa que el funcionario ha llegado a una conclusión clara sobre cada hecho sustancial.

Véase la [plantilla](#) relativa a la aceptación o el rechazo de hechos sustanciales.

Paso 3. Valoración del riesgo [volver]

La valoración del riesgo es el análisis prospectivo que se realiza para evaluar la necesidad de protección internacional de un solicitante concreto.

Un solicitante no tiene que ser creíble en todos los aspectos de la solicitud para que le sea concedida la protección internacional.

El funcionario proseguirá con la valoración de la solicitud realizando una valoración del riesgo, sobre la base de todos los hechos sustanciales aceptados, antes de llegar a una conclusión definitiva sobre la solicitud.

3.1. Analizar los temores fundados del solicitante a ser perseguido o el riesgo real de sufrir daños graves [volver]

El análisis de los fundados temores de un solicitante y el riesgo real de sufrir daños graves si regresa a su país de origen es la última fase del examen de una solicitud de protección internacional. Se examina el riesgo futuro a partir de los hechos de los que disponga el funcionario en el momento en que se toma la decisión. Las dificultades inherentes a la realización de un pronóstico sobre lo que pasaría si el solicitante regresara hoy, mañana o en el futuro cercano, y la ausencia de una estructura clara de toma de decisiones pueden inducir al funcionario a basar su resolución en la subjetividad. Las decisiones de protección internacional negativas pueden, si incluyen algún error, derivar en vulneraciones graves de los derechos humanos. En consecuencia, es sumamente importante que la valoración del riesgo se haga siguiendo una metodología objetiva y no se base en la especulación. El objetivo de los pasos descritos anteriormente en la presente guía es establecer una base sobre la que iniciar la valoración del riesgo.

Al realizar una valoración del riesgo, el funcionario procede a un análisis del riesgo basado en los hechos sustanciales comprobados en relación con el criterio de prueba pertinente para establecer los fundados temores del solicitante a ser perseguido o el riesgo real de sufrir daños graves.

3.1.1. Aplicar lo dispuesto en el artículo 4, apartado 3, de la Directiva sobre reconocimiento [volver]

El artículo 4, apartado 3, de la DR estipula lo siguiente en relación con la evaluación de la solicitud de asilo en su totalidad:

«La evaluación de una solicitud de protección internacional se efectuará de manera individual e implicará que se tengan en cuenta:

- a) todos los hechos pertinentes relativos al país de origen en el momento de resolver sobre la solicitud, incluidas la legislación y la reglamentación del país de origen y el modo en que se aplican;
- b) las declaraciones y la documentación pertinentes presentadas por el solicitante, incluida la información sobre si el solicitante ha sufrido o puede sufrir persecución o daños graves;
- c) la situación particular y las circunstancias personales del solicitante, incluidos factores tales como su pasado, sexo y edad, con el fin de evaluar si, dadas las circunstancias personales del solicitante, los actos a los cuales se haya visto o podría verse expuesto constituyen persecución o daños graves;
- d) si las actividades en que haya participado el solicitante desde que dejó su país de origen obedecieron al único o principal propósito de crear las condiciones necesarias para presentar una solicitud de protección internacional, con el fin de evaluar si tales actividades expondrán al solicitante a persecución o daños graves en caso de que volviera a dicho país;
- e) si sería razonable esperar que el solicitante se acogiese a la protección de otro país del que pudiese reclamar la ciudadanía».

3.1.2. Tener en cuenta si el solicitante ya ha sufrido persecución o daños graves, o ha recibido amenazas directas de sufrir tal persecución o tales daños [\[volver\]](#)

El funcionario debe tener en cuenta que el hecho de que haya habido persecuciones o daños graves en el pasado puede alterar no solo la carga de la prueba (véase el [punto 1.2.3.1 sobre las normas específicas en materia de fundamentación](#)), sino también el criterio de prueba aplicable. En el [artículo 4, apartado 4, de la DR](#) se establece que el hecho de que un solicitante ya haya sufrido persecución o daños graves o recibido amenazas directas de sufrir tal persecución o tales daños constituirá un indicio serio de los fundados temores del solicitante a ser perseguido o del riesgo real de sufrir daños graves, salvo que existan razones fundadas para considerar que tal persecución o tales daños graves no se repetirán.

Los pasos anteriores de la valoración de las pruebas deberían haber conducido al funcionario a conocer lo que le ha sucedido al solicitante en el pasado y en el presente.

El hecho de que el solicitante haya sufrido persecución en el pasado no significa, por sí mismo, que haya también un riesgo futuro, aunque puede ser un indicio serio en tal sentido.

Es asimismo importante tener presente que la ausencia de persecución en el pasado no significa que no la vaya a haber en el futuro.

Para la valoración final, el funcionario necesita examinar la prevalencia de hechos previos en relación con quién es el solicitante y cuál es la situación en su país de origen.

3.1.3. Aplicar el criterio de prueba [\[volver\]](#)

Para proceder a la valoración del riesgo hay que analizar los elementos incluidos en el [artículo 4, apartado 3, de la DR](#) en relación con el criterio de prueba aplicable. El criterio de prueba más comúnmente aplicado al evaluar los fundados temores del solicitante a ser perseguido o el riesgo real de sufrir daños graves es el correspondiente al «grado razonable de probabilidad». En cualquier caso, no debe llegarse al criterio extremo de la «probabilidad más allá de toda duda razonable».

Si se han incluido directrices nacionales sobre el criterio de prueba aplicable, pueden consultarse [aquí](#).

Instrumentos jurídicos y referencias nacionales

Instrumentos internacionales

Convención de Ginebra de 1951 y Protocolo de Nueva York sobre el Estatuto de los Refugiados de 1967

- El texto de la Convención de Ginebra de 1951 y el Protocolo de Nueva York de 1967 pueden consultarse en varias lenguas en: <http://www.refworld.org/docid/3be01b964.html>

Protocolo de Estambul (Naciones Unidas)

Manual para la investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, de 9 de agosto de 1999.

- El texto del Protocolo de Estambul está disponible en varias lenguas en: <http://www.refworld.org/docid/4638aca62.html>

Instrumentos de la Unión Europea

Directiva sobre reconocimiento (refundición) [DR]

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

- El texto de la Directiva sobre reconocimiento está disponible en varias lenguas en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?qid=1422980659651&uri=CELEX:32011L0095>

Directiva sobre procedimientos de asilo (refundición) [DPA (r)]

Directiva 2013/32/EU del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre procedimientos comunes para la concesión o la retirada de la protección internacional (refundición).

- El texto de la DPA (r) está disponible en varias lenguas en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32013L0032>

Instrumentos jurídicos y directrices nacionales

Directrices nacionales sobre declaraciones por escrito [\[volver\]](#)

Directrices nacionales sobre los documentos presentados por el solicitante [\[volver\]](#)

Directrices nacionales sobre la obtención de IPO [\[volver\]](#)

Directrices nacionales sobre los informes de expertos [\[volver\]](#)

Directrices nacionales sobre los informes de análisis lingüístico [\[volver\]](#)

Directrices nacionales sobre la información recogida de otros Estados miembros [\[volver\]](#)

Directrices nacionales sobre la solicitud de opiniones de expertos médicos/psicólogos [\[volver\]](#)

Directrices nacionales sobre el criterio de prueba [\[volver\]](#)

Plantilla para la valoración de las pruebas

La versión Word de la plantilla se encuentra adjunta a esta guía práctica.

Esta plantilla debe cumplimentarse en las distintas fases del proceso de trabajo al abordar un caso.

Con ella se pretende desarrollar una visión general clara de todos los hechos sustanciales identificados y de las pruebas presentadas por el solicitante y recogidas por el

funcionario (paso 1). → Una vez que el funcionario dispone de esta visión general, puede proceder al siguiente paso, en el que formula su opinión sobre las conclusiones de la valoración de la credibilidad de cada prueba (puntos 2.1-2.4) →, y sobre esta base decide (y cumplimenta) qué hechos sustanciales se aceptan y cuáles se rechazan (punto 2.5), aplicando en caso necesario el artículo 4, apartado 5, de la DR. → Por último, el funcionario debe proceder a la valoración del riesgo sobre la base de los hechos sustanciales aceptados (paso 3).

En relación con...	Paso 1: Recogida de información			Paso 2.1-2.4: Valoración de la credibilidad
	¿Cuáles son los hechos sustanciales?	¿Cuáles son las pruebas relacionadas con los hechos sustanciales?		¿Cuáles son las conclusiones sobre la credibilidad en relación con las pruebas, teniendo en cuenta las circunstancias individuales y contextuales?
... país de origen:			→	
... problemas pasados y temores futuros:			→	
... razones por las que el solicitante sufrió/teme problemas:			→	
... razones por las que el solicitante no puede o no quiere acogerse a la protección de su país de origen:			→	
... razones por las que el solicitante debe ser excluido:			→	

	¿Qué otras circunstancias individuales y contextuales son pertinentes?	¿Cuáles son las pruebas relacionadas con estas circunstancias individuales y contextuales?	¿Cuáles son las conclusiones sobre la credibilidad en relación con las pruebas en cuestión?
Otras circunstancias individuales y contextuales pertinentes:			



Paso 2.5: Valoración de la credibilidad

Hechos sustanciales aceptados	Hechos sustanciales inciertos	Hechos sustanciales rechazados
	↓	
	¿Hay algún comentario en relación con el artículo 4, apartado 5, letras a), b), c), d) o e) de la DR?	
	← Aceptar Elegir después de sopesar Rechazar →	

Paso 3: Valoración del riesgo

CÓMO OBTENER LAS PUBLICACIONES DE LA UNIÓN EUROPEA

Publicaciones gratuitas:

- Un único ejemplar:
A través de EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).
- Varios ejemplares/pósteres/mapas:
En las representaciones de la Unión Europea (http://ec.europa.eu/represent_es.htm),
en las delegaciones en terceros países (http://eeas.europa.eu/delegations/index_es.htm) o
contactando con Europe Direct a través de http://europa.eu/europedirect/index_es.htm
o del teléfono 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuito en toda la Unión Europea) (*).

(*) Tanto la información como la mayoría de las llamadas (excepto desde algunos operadores, cabinas u hoteles) son gratuitas.

Publicaciones de pago:

- A través de EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

