



Acceso al procedimiento de asilo

Lo que necesita saber



**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>).

Designed by EWORX

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2016

Guía práctica: lo que necesita saber

ISBN 978-92-9243-646-9

doi:10.2847/81873

© Unión Europea, 2016

Reproducción autorizada, con indicación de la fuente
bibliográfica.

Printed in Luxembourg

IMPRESO EN PAPEL BLANQUEADO SIN CLORO ELEMENTAL (ECF)

Acceso al procedimiento de asilo:

lo que necesita saber

Índice

- | | | |
|-----------|---|-----------|
| 1 | ¿Qué es la protección internacional? | 1 |
| 2 | ¿Qué es la «no devolución» y a quién se aplica? | 2 |
| 3 | ¿A quién debe concederse protección internacional en la Unión Europea? | 3 |
| 4 | ¿Qué diferencia hay entre un migrante y una persona que necesita protección internacional? | 5 |
| 5 | ¿Es mi deber decidir si una persona necesita protección internacional? | 6 |
| 6 | ¿Qué derechos tienen las personas que pueden necesitar protección internacional cuando entro en contacto con ellas? | 7 |
| 7 | ¿Cuáles son mis responsabilidades en relación con las personas vulnerables? | 8 |
| 8 | ¿Qué responsabilidades tengo en relación con un niño o una persona que declara ser un niño? | 9 |
| 9 | ¿Puede una víctima de trata de seres humanos necesitar también protección internacional? | 11 |
| 10 | ¿Quién puede solicitar protección internacional? | 13 |
| 11 | ¿Puede una persona con documentación falsa o indocumentada solicitar también protección internacional? | 14 |

12 ¿Cómo reconocer a una persona que puede querer solicitar protección internacional?	15
13 ¿Cuándo y cómo debo facilitar información a las personas que pudieran ser potenciales solicitantes de protección internacional?	17
14 ¿Cuándo se convierte una persona en solicitante de protección internacional?	19
15 ¿Cómo puedo reconocer que una persona está solicitando protección internacional?	20
16 ¿Qué debo hacer si una persona me comunica a mí su deseo de solicitar protección internacional?	21
17 ¿Qué debo hacer si hay indicios de que una persona puede necesitar protección internacional pero ella no ha manifestado su deseo de hacerlo?	23
18 ¿Qué sucede si tengo sospechas de que una persona que solicita asilo solo trata de aprovecharse del sistema?	25
19 ¿Qué sucede si no logro identificar a una persona que desea solicitar protección internacional?	26
20 En ocasiones me siento exhausto e incluso enfadado con las personas con las que tengo que tratar a diario. ¿Es normal?	27
El acceso al procedimiento de asilo	28

1 ¿Qué es la protección internacional?

Las personas que necesitan protección internacional no tienen garantizados los derechos humanos y la seguridad física básicos en sus países de origen y se ven forzados a huir del riesgo de persecución, trato inhumano y degradante u otros tipos de vulneraciones graves de los derechos humanos. Por consiguiente, es necesario que la comunidad internacional intervenga y cumpla las obligaciones que le imponen el Derecho internacional y de la Unión para conceder protección internacional a aquellos que no cuentan con ella en sus países de origen.

El acervo comunitario en materia de asilo contempla dos formas de protección internacional: el estatuto de refugiado y el estatuto de protección subsidiaria. Sobre la base del principio que establece un estatuto uniforme para los refugiados o para las personas con derecho a protección subsidiaria, a los beneficiarios de esta última se les deben conceder los mismos derechos y prestaciones que a los refugiados, y deben cumplir las mismas condiciones que estos. Además, en su Estado miembro puede haber también otras formas de protección basadas en criterios humanitarios.

El acceso a la seguridad y a un procedimiento de asilo adecuado es un elemento esencial para garantizar que las personas que necesitan protección internacional disfruten de los derechos que les corresponden. Como funcionario de primer contacto, desempeña un papel crucial para garantizar el acceso a la protección de las personas que la necesitan.

2 ¿Qué es la «no devolución» y a quién se aplica?

La «no devolución» hace referencia a la obligación de los Estados miembros de **abstenerse de expulsar o devolver a una persona en modo alguno a las fronteras de los territorios, o a cualquier otro lugar en el que pueda enfrentarse a persecución**, pena de muerte, tortura o a otras penas o tratos inhumanos o degradantes, aunque sea un inmigrante en situación irregular. En el contexto del asilo, el principio de no devolución implica la obligación de conceder a las personas que buscan protección internacional acceso al territorio y a procedimientos de asilo justos y eficientes para determinar si se les debe conceder protección o no.

La prohibición de la devolución es aplicable a toda forma de expulsión por la fuerza, como la deportación, la expulsión, la extradición, el traspaso extraoficial o la «entrega», y a la no admisión en la frontera. **Esto incluye también la devolución indirecta, es decir, el retorno de una persona a un tercer país en el que existe el riesgo de devolución.** No debe devolverse a ningún solicitante de protección internacional a un tercer país para que decida sobre su solicitud sin las garantías suficientes en cada caso concreto. Entre tales garantías se incluye la de que el solicitante será readmitido en el país en cuestión, disfrute de protección efectiva frente a la devolución, tenga posibilidad de buscar asilo y disfrutar de él, y reciba un trato acorde con las normas internacionales aceptadas.



Consulte «El papel clave que desempeñan los funcionarios de primer contacto», en la guía práctica.

3 ¿A quién debe concederse protección internacional en la Unión Europea?

El acervo comunitario en materia de asilo contempla dos formas de protección internacional: el estatuto de refugiado y el estatuto de protección subsidiaria. Además, en su Estado miembro puede haber también otras formas de protección basadas en criterios humanitarios.

- Un **refugiado** es una persona que se ve obligada a huir de su país de origen o, en el caso de las personas apátridas, del país donde antes tuviera su residencia habitual, debido a fundados temores a ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad, opiniones políticas o pertenencia a determinado grupo social, y no puede o, a causa de dichos temores, no quiere regresar a él.
- La **protección subsidiaria** se concede a los nacionales de terceros países que, aunque no reúnen los requisitos para ser refugiados, necesitan protección internacional. En el conjunto de la Unión Europea (UE) se concede la protección subsidiaria a las personas que se enfrentan a un riesgo de **daños graves** en caso de regreso a su país. Constituirán daños graves:
 - la pena de muerte o la ejecución;
 - la tortura, los tratos o penas inhumanos o degradantes;
 - las amenazas graves e individuales por una violencia indiscriminada en situaciones de conflicto armado internacional o interno.

Como funcionario de primer contacto, sus responsabilidades incluyen la adecuada identificación, y remisión a los procedimientos pertinentes, de las personas que pueden necesitar protección internacional, así como de otras con necesidades especiales, incluidas los niños y las víctimas de trata de seres humanos. En ocasiones, las personas tienen necesidades múltiples y es necesario remitirlas a varios procedimientos.

Recuerde que cuando entra en contacto con nacionales de terceros países que necesitan protección internacional, es usted un representante no solo de su país, sino también del conjunto de la Unión.

¿Qué es el Sistema Europeo Común de Asilo?

El Sistema Europeo Común de Asilo (SECA) es un sistema común basado en la aplicación plena e inclusiva de la Convención de Ginebra. Su objetivo es garantizar un trato justo y humanitario de los solicitantes de protección internacional, armonizar los sistemas de asilo y reducir las diferencias entre los Estados miembros mediante la adopción de legislación vinculante, así como reforzar la cooperación práctica entre las administraciones nacionales y la dimensión exterior en el ámbito del asilo.

El SECA se compone de los instrumentos jurídicos siguientes, que establecen normas comunes de alto nivel y una cooperación más estrecha para garantizar que los solicitantes de protección internacional reciben un trato equitativo en un sistema justo y eficiente, sea cual sea el lugar en el que realicen la solicitud:

La **Directiva relativa a los procedimientos de asilo** (texto refundido), cuyo objetivo es que se adopten decisiones rápidas y de calidad elevada en materia de asilo.

La **Directiva relativa a las condiciones de acogida** (texto refundido), que garantiza que los solicitantes de asilo dispongan de condiciones materiales y humanas de acogida en toda la UE, y que los derechos fundamentales de las personas en cuestión se respeten plenamente.

La **Directiva de reconocimiento** (texto refundido), que aclara los motivos por los que se concede la protección internacional. En sus disposiciones se prevén asimismo una serie de derechos y medidas de integración para los beneficiarios de protección internacional.

El **Reglamento de Dublín** (texto refundido), que explica el proceso de establecimiento del Estado miembro responsable de examinar la solicitud.

El **Reglamento Eurodac** (texto refundido), que mejora el funcionamiento de la base de datos de impresiones dactilares en relación con el sistema de asilo de la UE.

4 ¿Qué diferencia hay entre un migrante y una persona que necesita protección internacional?

«Migrante» es un término amplio que se refiere a las personas que abandonan un país o una región para establecerse en otro. Hay migrantes que deciden trasladarse voluntariamente por diversas razones, en su mayoría no relacionadas con la protección, por ejemplo, por vínculos familiares o por penuria económica. No obstante, **las personas que necesitan protección internacional se ven obligadas a huir para salvar la vida o preservar la libertad**. En sus países de origen no tienen protección; en realidad, la amenaza de persecución suele proceder de sus propios gobiernos. Si otros países no les permiten la entrada y no les ofrecen protección, pueden estar expuestos a muerte, persecución y otras vulneraciones graves de los derechos humanos.

Los patrones migratorios modernos suelen ser mixtos, es decir: personas que necesitan protección y otras con motivos ajenos a la protección se desplazan juntas, utilizando las mismas rutas y medios de transporte. Estos desplazamientos pueden ser largos, duros y peligrosos, y es frecuente que estén organizados de manera irregular. La identificación de potenciales solicitantes de protección internacional en estas circunstancias es una tarea difícil, pero de suma importancia.

5 ¿Es mi deber decidir si una persona necesita protección internacional?

No. No es responsabilidad suya evaluar si una persona necesita protección internacional o si lo que cuenta es creíble. Cuando usted concluya su labor, habrá otro procedimiento en otro lugar, realizado por otros funcionarios de la autoridad decisoria en materia de asilo, para evaluar la solicitud en cuestión y determinar, de conformidad con el Derecho de la Unión y el internacional, si la persona reúne los requisitos para obtener protección internacional.

Su labor consiste en identificar a las personas que pueden necesitar protección internacional, facilitarles información sobre la posibilidad de hacerlo y remitir a las que lo deseen a la autoridad competente.



Consulte «El papel clave que desempeñan los funcionarios de primer contacto», en la guía práctica.

6 ¿Qué derechos tienen las personas que pueden necesitar protección internacional cuando entro en contacto con ellas?

Los nacionales de terceros países que pueden necesitar protección internacional tienen determinados derechos, con independencia de si han solicitado explícitamente la protección o no. En muchos casos, será obligación suya garantizar tales derechos.

El principio de no devolución, como tal, se aplica a todas las personas, con independencia de si su estatuto se ha determinado formalmente o no. Los Estados miembros tienen la obligación de no expulsar o devolver a una persona a ningún lugar en el que pueda enfrentarse a persecución, así como a tratos inhumanos o degradantes, incluida la tortura, aunque sea un inmigrante en situación irregular.

Tienen también otros derechos, entre ellos el **acceso efectivo al procedimiento de asilo**, el **derecho a información**, en una lengua que el interesado entienda, sobre la posibilidad de solicitar asilo, incluido el acceso a un **intérprete**, y la **posibilidad de ponerse en contacto con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) u otras organizaciones** que prestan asesoramiento jurídico o de otra índole a los solicitantes de protección internacional.

Recuerde que todas las personas deben ser tratadas con pleno **respeto de la dignidad humana** y de conformidad con los derechos fundamentales y humanos, incluida la prestación de asistencia sanitaria de urgencia y la cobertura de las necesidades básicas. Las personas vulnerables, incluidos los niños y las víctimas de trata de seres humanos, deben ser identificadas y remitidas a los procedimientos oportunos.



Consulte «El papel clave que desempeñan los funcionarios de primer contacto», en la guía práctica.

7 ¿Cuáles son mis responsabilidades en relación con las personas vulnerables?

La calificación de «personas vulnerables» incluye en especial a los menores, los menores no acompañados, las personas con discapacidad, los ancianos, las mujeres embarazadas, los progenitores solos con hijos menores, las víctimas de trata de seres humanos, las personas con enfermedades graves o trastornos psíquicos y las personas que hayan padecido tortura, violación u otras formas graves de violencia psicológica, física o sexual.

Los puestos fronterizos y los centros de internamiento son unos de los sitios principales en los que pueden manifestarse o detectarse las necesidades especiales de las personas vulnerables. Como funcionario de primera línea, su responsabilidad consiste en **identificar las necesidades especiales de las personas vulnerables y remitirlas, para una ulterior evaluación o apoyo**, a las autoridades nacionales u otras partes interesadas, como organizaciones no gubernamentales y el ACNUR, especializadas y cuya misión consiste en responder a tales necesidades con arreglo a la legislación y la práctica nacionales. Asegúrese de que conoce los procedimientos de remisión de su país y de que dispone de la información de contacto pertinente.

Las cuestiones relativas a la prestación de asistencia sanitaria de urgencia y la cobertura de las necesidades básicas deben abordarse de inmediato y tener prioridad con respecto a las consideraciones migratorias. La unidad familiar debe preservarse en la medida de lo posible, y los niños no deben ser separados de sus padres o familiares.



Consulte «Preste atención a las vulnerabilidades», en la guía práctica.

8

¿Qué responsabilidades tengo en relación con un niño o una persona que declara ser un niño?

Con arreglo a las normas jurídicas y la legislación pertinentes a escala internacional y europea, **se entiende por niño todo ser humano menor de dieciocho años de edad**, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad. Aunque no esté usted seguro de si la persona que declara ser un niño realmente lo es, debe remitirla a la autoridad responsable para que se evalúe su edad con arreglo a la legislación y la práctica nacionales.

Los niños son intrínsecamente vulnerables, y es muy importante prestar particular atención a sus necesidades especiales, sobre todo si son menores no acompañados o separados, en cuyo caso deben ser identificados y remitidos a las autoridades responsables con la mayor celeridad posible y de conformidad con la legislación y la práctica nacionales, así como con las garantías que otorga el Derecho de la UE. Asegúrese de que conoce los procedimientos nacionales de remisión y de que dispone de los datos de contacto de los servicios especializados en la protección de menores y otras posibles organizaciones o servicios disponibles.

Observe en todo momento y preste atención a posibles indicadores de trata de seres humanos. ¿Hay algo anómalo en la situación que ve? ¿Se muestra el niño callado, indiferente/distante, incoherente, asustado o alterado? ¿Hay alguna persona esperando al niño, o mira este a otro adulto? Si en cualquier momento hay sospechas razonables de que el menor puede estar en situación de riesgo de trata, o necesita, por cualquier otro motivo, protección, ha de aplicarse de inmediato el mecanismo de remisión y realizar las investigaciones iniciales de conformidad con la legislación y la práctica nacionales.

No olvide **adaptar su forma de comunicación** a la edad y el grado de madurez del niño. **Manténgale informado** de lo que sucede y lo que va a suceder. Asegúrese de que el niño tiene **acceso a los servicios básicos**.

Los intereses superiores del niño han de primar en todas las acciones y decisiones relacionadas con este. Como norma general, los niños no deben ser separados de sus padres o de los familiares que les acompañan, salvo que exista una sospecha razonable de que permanecer con ellos no redundaría en su interés superior. En tales casos, se debe informar de inmediato a los servicios especializados en la protección de menores de conformidad con la legislación y la práctica nacionales.

Debe aplicarse el principio de no devolución. Si se decide el retorno, es necesario respetar las salvaguardas previstas en el artículo 10 de la Directiva sobre retorno.



Consulte «Menores no acompañados o separados», en la guía práctica.

Si desea más información, consulte el manual de Frontex sobre la operación «Vega Children» (1).

(1) http://frontex.europa.eu/assets/Publications/Training/VEGA_Children_Handbook.pdf

9 ¿Puede una víctima de trata de seres humanos necesitar también protección internacional?

Si hay motivos para creer que una persona puede ser víctima de trata, debe ser remitida de inmediato a las autoridades y los servicios responsables de conformidad con la legislación y la práctica nacionales, para que le presten la asistencia y el apoyo pertinentes. Asegúrese de que conoce los procedimientos de remisión de su país y de que dispone de la información de contacto pertinente.

No obstante, **en algunos casos, las víctimas de trata de seres humanos pueden necesitar también protección internacional y debe concedérseles acceso al procedimiento de asilo.** En cualquier caso, todas las víctimas de trata deben ser debidamente informadas de su derecho a solicitar asilo.

Tenga en cuenta que el tratante puede seguir estando cerca. Es importante que cada persona tenga la oportunidad de hablar con usted en nombre propio, con libertad y en privado. Asegúrese de que nadie intervenga o responda a preguntas en nombre de otra persona, salvo que actúe en favor del interés superior de esta. Preste especial atención a posibles indicadores de trata en los casos de menores no acompañados o separados.

Cuando se trate de mujeres o niñas, el funcionario de primer contacto debería ser una mujer, en la medida de lo posible. No se debe instar a las mujeres y las niñas a hablar sobre incidentes o delitos relacionados con la explotación o la violencia sexuales. Si procede, debería preguntarse a las mujeres en determinada franja de edades si están embarazadas y, en su caso, facilitarles información sobre la asistencia de la que disponen.



Consulte «Personas con múltiples necesidades de protección», en la guía práctica.

10 ¿Quién puede solicitar protección internacional?

Todas las personas tienen derecho a solicitar protección internacional.

El derecho de asilo está reconocido en la Convención de Ginebra, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y otros instrumentos jurídicos internacionales y europeos. No obstante, esto no significa que todos los nacionales de terceros países que solicitan protección internacional la reciban. En cada sistema de asilo habrá solicitudes que se acepten y otras que se denieguen, pero todas ellas deben ser evaluadas de conformidad con el Derecho europeo e internacional.

El acceso a la seguridad y a procedimientos adecuados es un elemento esencial para que exista un disfrute efectivo del derecho de asilo. Como funcionario de primer contacto, tiene la misión crucial de identificar a las personas que pueden necesitar protección internacional y de garantizar su acceso al procedimiento de asilo.



Consulte «¿Quién puede ser un potencial solicitante de protección internacional?», en la guía práctica.

11 ¿Puede una persona con documentación falsa o indocumentada solicitar también protección internacional?

Sí. Cualquier persona tiene derecho a solicitar protección internacional, con independencia de si ha entrado en un Estado miembro o se encuentra en su territorio de forma ilegal y de si utiliza documentos fraudulentos o falsos, o carece de cualquier documentación.

La mayoría de los nacionales de terceros países que necesitan protección internacional se enfrentan a situaciones de violencia que ponen su vida en peligro, que raramente les dan la oportunidad de reunir la documentación necesaria para que se les conceda acceso a la UE por las vías legales.

Con arreglo a la Convención de Ginebra y al Código de fronteras Schengen, no pueden imponerse sanciones a los solicitantes de protección internacional por causa de su entrada o presencia ilegales, siempre que se presenten sin demora ante las autoridades. Incluso durante la investigación de documentos falsos o fraudulentos, una persona puede solicitar protección internacional. En tal caso, la investigación policial debe detenerse e iniciarse el procedimiento de asilo.



Consulte «¿Quién puede ser un potencial solicitante de protección internacional?», en la guía práctica.

12 ¿Cómo reconocer a una persona que puede querer solicitar protección internacional?

Numerosas personas que pueden necesitar protección internacional no buscan de manera activa asilo en el país al que llegan. Tal vez muchas de ellas no conocen siquiera sus derechos y obligaciones, o bien pueden optar por no solicitar protección por su situación específica o porque otras personas les han informado mal, incluidos los traficantes, sobre sus opciones.

En consecuencia, es importante observar y **prestar atención a los indicadores de que una persona pudiera ser un potencial solicitante de protección internacional.**

Los indicadores de que una persona puede desear solicitar protección internacional se pueden presentar de distintas maneras. Se pueden observar, conocer a través del contacto directo con el interesado o con otras personas, deducir de los documentos que la persona presenta y/o llegar a ellas por otras circunstancias. Para detectar los indicadores con mayor rapidez y precisión, **preste especial atención a los elementos siguientes:**

1. **¿Quién es la persona?** (edad, género, situación familiar, origen étnico, religión y nacionalidad)
2. **¿De dónde procede la persona?** (país de origen, circunstancias generales de llegada)
3. **Lo que dice/teme la persona:**
 - Ser asesinada o ejecutada
 - Persecución
 - Tortura
 - Guerra
 - Retorno

4. Lo que desea la persona:

- Ayuda
- Protección
- Ponerse en contacto con un representante de las Naciones Unidas o el ACNUR, o con un abogado

5. Lo que usted puede observar (apariciencia y comportamiento):

- La persona se dirige al funcionario o procura evitarle
- Miedo, estrés o silencio anómalo
- Comportamiento o actitud anómalos
- Apariciencia (lesiones, cicatrices, ropa, pertenencias, etc.)

El suministro de información es un elemento clave para garantizar un acceso efectivo al procedimiento de asilo. Como funcionario de primer contacto, su función es garantizar que las personas que necesitan protección internacional puedan hacerlo. Por consiguiente, es necesario que les facilite de manera proactiva información sobre el derecho a la solicitud de asilo, incluidos los derechos y las obligaciones que ello comporta.



Consulte «Lista de indicadores no exhaustiva», en la guía práctica.

13 ¿Cuándo y cómo debo facilitar información a las personas que pudieran ser potenciales solicitantes de protección internacional?

Como funcionario de primer contacto, su función es garantizar que las personas que necesitan protección internacional puedan hacerlo. Por consiguiente, es necesario que les facilite de manera proactiva información sobre el derecho a la solicitud de asilo, incluidos los derechos y las obligaciones que ello comporta. La finalidad principal de facilitar información es garantizar que las personas que pueden necesitar protección internacional tengan acceso efectivo al procedimiento de asilo.

En general, la información sobre la posibilidad de solicitar protección internacional debe facilitarse en los centros de internamiento y en los puestos fronterizos, incluidas las zonas de tránsito, de las fronteras exteriores. No obstante, puede considerarse una buena práctica que se suministre tal información también en el momento en que las personas que intentan eludir los puestos fronterizos son detenidas por las autoridades responsables de la vigilancia en las fronteras.

Asegúrese de que conoce la información que ha de facilitar sobre la base de la legislación y la práctica nacionales, y de conformidad con el Derecho de la Unión. Esta información debe facilitarse **a su debido tiempo** y ser lo más completa posible. Es necesario que la comunicación se realice en una **lengua que entienda la persona en cuestión**. En caso necesario, debe haber servicios de interpretación. **El lenguaje y modo de comunicación**

deben adaptarse al género, la edad, el estado físico y mental y/o el nivel de educación de su interlocutor. Cuando se trate de mujeres o niñas, el funcionario de primer contacto debería ser una mujer, en la medida de lo posible.



Consulte «Lista de indicadores no exhaustiva», en la guía práctica.

14 ¿Cuándo se convierte una persona en solicitante de protección internacional?

Una persona se convierte en solicitante de protección internacional cuando haya formulado la solicitud. Con arreglo al acervo comunitario en materia de asilo, se considera que una persona formula una solicitud **cuando expresa, cualquiera que sea la forma y la autoridad ante la que lo hace, el deseo de solicitar protección internacional**, o cuando se entiende que busca protección internacional. No es necesario utilizar las palabras exactas «asilo» o «refugiado». Se deben aplicar a los solicitantes de protección internacional todos los derechos y obligaciones asociados a tal estatuto.

Como funcionario de primer contacto, usted suele ser el primer representante de su país con el que entran en contacto las personas que pueden necesitar protección internacional. En numerosos casos, la primera ocasión de manifestar su deseo de solicitar protección internacional será ante usted.

Recuerde que muchos nacionales de terceros países que pueden necesitar protección internacional tal vez temen la persecución de los funcionarios de sus propios países, o han sido objeto de malos tratos por parte de funcionarios en otros países durante el viaje. Es habitual que no se dirijan al funcionario directamente y que no busquen asilo de manera activa. **Los funcionarios de primer contacto desempeñan un papel fundamental en la creación de un ambiente de confianza y en la identificación de personas que pueden necesitar protección internacional, ofreciéndoles la información pertinente sobre el derecho de solicitar asilo y remitiéndolas a los procedimientos adecuados.**



Consulte «¿Cuál es el siguiente paso a la solicitud de protección internacional por parte de una persona?», en la guía práctica.

15 ¿Cómo puedo reconocer que una persona está solicitando protección internacional?

Como funcionario de primer contacto, a menudo será el primer representante de su país con el que establezcan contacto los nacionales de terceros países al llegar a la UE, y ante quien tendrán ocasión por primera vez de expresar su deseo de solicitar asilo.

Tenga en cuenta que las personas pueden expresar su intención de solicitar protección internacional de muy diversas maneras. **Cualquier manifestación de temor a ser perseguida o a sufrir daños graves que realice una persona si se le deniega la entrada, expresada verbalmente o por escrito, se considera una solicitud.** No es necesario utilizar las palabras exactas «asilo» o «refugiado».

Algunas de las palabras, expresiones o mensajes clave que pueden ser indicio de que una persona es un potencial solicitante de protección internacional son: **miedo de ser asesinado, persecución, tortura, guerra y/o temor a ser devuelto.** La persona en cuestión podría asimismo solicitar **ayuda o protección**, o indicar que desea ponerse en contacto con un representante de las **Naciones Unidas, el ACNUR, un abogado**, etc.

Cualquier persona que haya manifestado su deseo de solicitar protección internacional se convierte en solicitante con todos los derechos y obligaciones asociados a tal estatuto, y debe ser remitida a las autoridades responsables para que evalúen el caso. Recuerde que el juicio que usted emite en el punto de entrada tiene una importancia decisiva. Si tiene alguna duda sobre las intenciones de la persona a la que atiende, consulte siempre a su superior.



Consulte «Reconocimiento de una formulación de solicitud de protección internacional», en la guía práctica.

16 ¿Qué debo hacer si una persona me comunica a mí su deseo de solicitar protección internacional?

Tan pronto como un nacional de terceros países manifieste su deseo de solicitar protección internacional **se convierte en solicitante y debe ser remitida a las autoridades responsables** para su evaluación ulterior. Como funcionario de una autoridad con probabilidades de recibir solicitudes de protección internacional, su deber es informar al solicitante sobre el lugar y el modo de tramitación de la solicitud.

Los solicitantes de protección internacional se benefician de ciertos derechos y garantías vinculados a este estatuto, entre otros, el derecho de permanencia, el derecho a condiciones materiales de acogida básicas, apoyo adecuado si tienen necesidades especiales en relación con el procedimiento o la acogida, el derecho a recibir información más detallada sobre el procedimiento de asilo en una lengua que entiendan y garantías en caso de detención. Como funcionario de primer contacto, es su responsabilidad ayudar a garantizar estos derechos, por ejemplo, mediante la remisión de los solicitantes de protección a las autoridades y organizaciones pertinentes.

Una vez formulada una solicitud, debe registrarse ante las autoridades responsables.

- **Si usted está al servicio de una autoridad con competencias para el registro de solicitudes, este debe realizarse** en los tres días hábiles siguientes.
- **Si trabaja para una autoridad que no es competente en este ámbito, debe remitir la solicitud a la autoridad competente para que proceda al registro de la misma** en el plazo máximo de los seis días hábiles siguientes a la formulación de la solicitud. Es recomendable dejar constancia por

escrito, de conformidad con la legislación y la práctica de su país, de que ha recibido la solicitud.

Recuerde que no se deben imponer sanciones a los solicitantes de protección internacional por causa de su entrada o presencia ilegales, siempre que se presenten sin demora ante las autoridades.



Consulte «¿Cuál es el siguiente paso a la solicitud de protección internacional por parte de una persona?», en la guía práctica.

17 ¿Qué debo hacer si hay indicios de que una persona puede necesitar protección internacional pero ella no ha manifestado su deseo de hacerlo?

Numerosas personas que pueden necesitar solicitar protección internacional no buscan activamente asilo en el país al que llegan. Por ejemplo, puede que no conozcan sus derechos o los procedimientos para ejercerlos, tal vez sean víctimas de trata o sufran un trauma relacionado con la persecución o con las dificultades del viaje. Además, es frecuente que carezcan de información sobre sus derechos y obligaciones, que tengan familiares en otros Estados miembros con los que esperan reunirse o que hayan sido mal informados por otras personas, incluidos los traficantes, sobre sus opciones. No es factible esperar que conozcan los complejos procedimientos de asilo y de Dublín, que confíen plenamente en las autoridades para que estas eleven directamente su temor en las fronteras o los centros de internamiento, o que conozcan las palabras y expresiones adecuadas con las que obtendrían acceso al procedimiento.

El suministro de información es un elemento clave para garantizar que las personas que pueden necesitar protección internacional tengan acceso efectivo al procedimiento de asilo y sean capaces de tomar decisiones bien fundadas sobre si solicitar protección internacional o no.

Recuerde que forma parte de sus obligaciones garantizar que no se expulsa o devuelve a una persona, aunque no haya solicitado protección internacional, a ningún lugar en el que pueda enfrentarse a persecución, así como a tratos inhumanos o degradantes, incluida la tortura, aunque sea un inmigrante en situación irregular. Cualquier retorno debe seguir procedimientos establecidos, incluidas las garantías jurídicas necesarias.

Siempre que tenga dudas sobre las intenciones de la persona que está delante de usted, consulte a su superior, en especial si el retorno al país de origen o de tránsito constituyeran una posible vulneración del Derecho internacional o europeo.



Consulte «¿Cuál es el siguiente paso a la solicitud de protección internacional por parte de una persona?», en la guía práctica.

18

¿Qué sucede si tengo sospechas de que una persona que solicita asilo solo trata de aprovecharse del sistema?

Toda persona que haya manifestado su deseo de solicitar protección internacional se convierte en solicitante con todos los derechos y obligaciones asociados a tal estatuto, y debe ser remitida a las autoridades responsables para que evalúen el caso.

Recuerde que no es responsabilidad suya valorar si una persona necesita protección internacional o si lo que cuenta es creíble. Es responsabilidad de la autoridad en materia de asilo. En cada sistema de asilo habrá solicitudes que se acepten y otras que se denieguen, pero todas ellas deben ser evaluadas de conformidad con el Derecho europeo e internacional.

De cualquier forma, puede consultar sus dudas a un superior o informar a la autoridad responsable.



Consulte «¿Quién puede ser un potencial solicitante de protección internacional?», en la guía práctica.

19 ¿Qué sucede si no logro identificar a una persona que desea solicitar protección internacional?

El hecho de no realizar una identificación correcta o de no remitir a la persona en cuestión a la autoridad competente puede tener consecuencias graves para ella. **Por ejemplo, podría ser devuelta a un país en el que su vida o su libertad estuvieran amenazadas, o en el que se enfrentara a persecución, muerte, trato cruel, inhumano y degradante u otros tipos de vulneraciones graves de los derechos humanos.**

Como funcionario de primer contacto, usted desempeña un papel crucial para garantizar el acceso a la protección de las personas que la necesitan. Si tiene alguna duda sobre las intenciones de la persona a la que atiende, consulte siempre a su superior.

20 En ocasiones me siento exhausto e incluso enfadado con las personas con las que tengo que tratar a diario. ¿Es normal?

Todos los funcionarios de primer contacto necesitan realizar sus funciones en unas circunstancias exigentes. A menudo entran en contacto con personas de culturas distintas, de orígenes sociales diferentes y con experiencias vitales diversas. Este entono de trabajo que, aunque interesante, es sumamente exigente, puede afectar a su bienestar psicológico. En el ejercicio de sus funciones, tal vez experimente emociones diversas en relación con las personas con las que trata a diario, que abarcan desde la compasión hasta el rechazo, pasando por la indiferencia. Esto, a su vez, puede influir en la eficacia y la calidad de su trabajo, así como en su capacidad para tomar las decisiones y medidas adecuadas.

Es importante ser consciente de estos factores, así como de sus circunstancias personales, y esforzarse continuamente por reducir al mínimo sus efectos. En caso necesario, no dude en pedir ayuda a sus colegas o supervisores, o procurarse asesoramiento profesional.



Consulte «Sea consciente de sus propias circunstancias personales», en la guía práctica.

El acceso al procedimiento de asilo

- ▶ Todo ser humano debe ser valorado y respetado
- ▶ Lo que debe abordarse en primer lugar son las necesidades básicas y la asistencia sanitaria de urgencia

1

Cualquier persona puede ser un refugiado

Cualquier persona puede tener necesidades de protección, con independencia del país de origen, la etnia, la apariencia o el comportamiento.

2

Todas las personas tienen derecho a la protección frente a la devolución

No se puede devolver o retornar a nadie a una situación en la que se enfrente al riesgo de ser sometido a persecución, pena de muerte, tortura y otras penas o tratos inhumanos o degradantes. Esta regla se aplica también a la no admisión en la frontera y a cualquier forma de hacer salir a alguien de un país por la fuerza.

3

Las personas vulnerables deben ser identificadas y recibir el apoyo adecuado

Las medidas adoptadas en los puestos fronterizos y los centros de internamiento son cruciales, dado que es en ellos donde se pueden manifestar o detectar las necesidades especiales de las personas vulnerables, incluidos niños y víctimas de trata de seres humanos.

4

Los intereses superiores de los niños tienen prioridad en cualquier acción relacionada con menores

Al evaluar el interés superior del niño han de considerarse, caso por caso, factores como la salud y la seguridad, las posibilidades de reagrupación familiar, el bienestar del niño y sus puntos de vista de acuerdo con su edad y grado de madurez.

5

Cualquier persona que desee solicitar protección internacional debe ser informada de su derecho a hacerlo

Debe facilitarse información sobre el derecho de asilo a todas las personas que puedan necesitar protección internacional, para garantizar que tengan acceso efectivo al procedimiento de asilo.

6

Todas las personas tienen derecho a solicitar protección internacional

No se puede denegar a nadie el acceso al procedimiento de asilo, aunque una persona no cumpla todas las condiciones de entrada.

7

Cualquier signo o manifestación de temor puede considerarse una solicitud de protección internacional

Los nacionales de terceros países pueden expresar su intención de solicitar protección internacional de muy diversas maneras. Cualquier manifestación de temor a ser perseguida o a sufrir daños graves que realice una persona si se le deniega la entrada, expresada verbalmente o por escrito, se considera una solicitud. No es necesario utilizar las palabras exactas «asilo» o «refugiado».

8

No se deben imponer sanciones a los solicitantes de asilo por causa de su entrada o presencia ilegales

Los que se presenten sin demora ante las autoridades no deben ser sancionados por causa de su entrada o presencia ilegales.

9

Cada solicitud debe registrarse o ser remitida para registro a la autoridad responsable

Una vez formulada una solicitud, debe registrarse ante las autoridades responsables. El registro ha de realizarse lo antes posible y dentro de los plazos previstos en la legislación.

10

El principio de no devolución debe garantizarse aunque la persona no solicite asilo

Cualquier retorno debe seguir procedimientos establecidos, incluidas las garantías jurídicas necesarias. No se puede devolver a ninguna persona a un país en el que corra un riesgo de sufrir tortura o penas o tratos inhumanos o degradantes, aunque sea un inmigrante en situación irregular.

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>).

La versión electrónica de este folleto, junto con otros instrumentos prácticos para funcionarios de primer contacto sobre el procedimiento de acceso al asilo, está disponible en las páginas web de la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) y de Frontex:

<http://easo.europa.eu/accesstoprocedure>

<http://frontex.europa.eu/publications/?c=training>

