



European Asylum Support Office

Guía Práctica de la EASO: Entrevista personal

EASO Series de Guías Prácticas

Diciembre de 2014

SUPPORT IS OUR MISSION

***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>).

ISBN 978-92-9243-351-2

doi:10.2847/39675

© Oficina Europea de Apoyo al Asilo 2015

Ni la EASO ni ninguna persona que actúe en su nombre, son responsables del uso de la información contenida en esta publicación.



European Asylum Support Office

Guía Práctica de la EASO: Entrevista personal

EASO Series de Guías Prácticas

Diciembre de 2014

SUPPORT IS OUR MISSION

Esta guía práctica ha sido desarrollada siguiendo la metodología Quality Matrix* de la EASO. La EASO quiere dar las gracias a los expertos de los Estados miembros de la UE, así como al Grupo de Referencia (compuesto por representantes de la Comisión Europea, UNHRC y ECRE) por su activa contribución y apoyo en el desarrollo de esta guía práctica.

Introducción

¿Por qué se creó esta guía práctica? La guía práctica de la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) denominada «Entrevista personal» 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. Se creó para ayudar a los Estados miembros a atender una de sus obligaciones esenciales en el Sistema Europeo Común de Asilo (SECA): la de brindar al solicitante una oportunidad justa y efectiva de presentar los motivos de su solicitud, y a este respecto la entrevista personal desempeña un papel fundamental. 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. Atiende la demanda de una traducción de tales normas comunes en un enfoque común respecto a la ejecución de estas.

¿Qué relación guarda esta guía práctica con otras de apoyo de la EASO? Como ocurre con todas las guías de apoyo de la Oficina, la guía práctica de la entrevista personal se basa en las normas 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 que nos ocupa se ha elaborado en el mismo marco, y debe percibirse como un complemento de los otros instrumentos disponibles. Su coherencia con tales instrumentos ha constituido una consideración esencial, sobre todo en lo que atañe a los módulos del Currículo de Formación de la EASO estrechamente relacionados con la herramienta, como los que tratan de las Técnicas de entrevista, la Entrevistando a personas vulnerables y la Entrevistando a niños. La guía práctica no puede sustituir en modo alguno la necesidad de impartir una formación esencial y avanzada, de la que se ocupan tales módulos. Mientras que los módulos proporcionan conocimientos pormenorizados y formación para la adquisición de destrezas y actitudes, esta guía práctica se propone reunir 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 la guía práctica piloto desarrollada en el proceso de la Matriz de Calidad de la EASO. Debe considerarse conjuntamente con las guías prácticas de próxima aparición, las dos siguientes sobre evaluación de pruebas e identificación de personas con necesidades especiales.

¿En qué consiste esta guía práctica? Promueve un método de entrevista estructurado, acorde con el Currículo de Formación de la EASO. Este enfoque estructurado conduce al usuario a través de las etapas de preparación para la entrevista personal (sección 1), el inicio de la entrevista y la provisión de información (sección 2), y la realización de la entrevista (sección 3), incluida la orientación relativa al fundamento de la solicitud que ha de examinarse durante la conversación (sección 4), y concluye con el cierre de la entrevista y las actuaciones posteriores a esta (sección 5).

¿Cómo se creó esta guía práctica? La crearon diversos expertos de los Estados miembros, con la ayuda de la EASO. Realizó asimismo una aportación de inestimable valor un Grupo de Referencia constituido por la Comisión Europea, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y el Consejo Europeo sobre Refugiados y Asilados (ECRE). Posteriormente, la herramienta se sometió a la consulta de todos los Estados miembros y fue aceptada por éstos. Es el producto de la combinación de recursos expertos especializados, y refleja las normas comunes y el objetivo compartido de lograr unos procedimientos de asilo de alta calidad.

¿Quién debe utilizar esta guía práctica? Se ha concebido fundamentalmente para asistir a los funcionarios competentes para el examen de los casos 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 esta herramienta a modo de recordatorio en su trabajo. Asimismo, 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 agente que intervenga en el procedimiento de asilo en esta etapa fundamental.

¿Cómo debe utilizarse esta guía práctica? 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 una de las etapas, de la preparación para la entrevista personal al cierre de esta y la dedicación de un determinado período de tiempo a la autorreflexión. 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 Unión Europea 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.

¿Qué relación guarda esta guía práctica con la legislación y la práctica nacionales? Se trata de un instrumento de convergencia «ligero», 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 realización de entrevistas personales.

Guía Práctica de la EASO: lista de comprobación para entrevistas personales

Sección 1: Preparación

- Importancia de la preparación
- Familiarización con el caso
 - Recabar información sobre el caso de que se trate
 - Leer la información incluida en el expediente del caso
 - Comprobar las bases de datos disponibles
 - Consultar la información relevante sobre el país de origen (IPO)
 - Identificar los hechos sustanciales
 - Determinar las cuestiones relevantes no relacionadas con la protección internacional
 - Identificar las necesidades procedimentales especiales
 - Menores acompañados y no acompañados
 - Personas con discapacidad
 - Personas de edad avanzada
 - Mujeres embarazadas
 - Familias monoparentales con hijos menores
 - Víctimas de la trata de seres humanos
 - Personas con trastornos mentales
 - Personas víctimas de torturas, violación u otras formas graves de violencia psicológica, física o sexual
 - Consultar las directrices pertinentes
 - Prepararse mentalmente
 - Elaborar un plan del caso
- Preparativos prácticos
 - Funcionario e intérprete pertinentes
 - Disposición de la sala y procedimientos locales
 - Consideraciones de seguridad

Sección 2: Inicio de la entrevista

- Establecer y mantener un ambiente de confianza
 - Mostrar una actitud profesional
 - Dirigirse al solicitante directamente
 - Utilizar un tono y un lenguaje corporal apropiados
- Asegurarse de que se trata del solicitante correcto
- Bienvenida/presentación
 - Saludar al solicitante de una manera profesional y explicar las funciones que desempeñan las personas presentes en la sala
 - Comprobar el entendimiento entre el intérprete y el solicitante
 - Preguntar al solicitante si tiene alguna necesidad especial
 - Animar al solicitante a indicar cualquier dificultad de comunicación o comprensión
- Facilitar información al solicitante
 - Explicación del propósito de la entrevista
 - Información acerca del marco y la estructura de la entrevista
 - Información sobre pausas
 - Información sobre confidencialidad
 - Información sobre las obligaciones del solicitante y el deber de cooperar
 - En su caso, información sobre la grabación de la entrevista
 - Información sobre el informe escrito

Sección 3: Desarrollo de la entrevista

- Actitud**
 - Imparcialidad
 - Actitud libre de prejuicios
 - Evitar los malos entendidos debidos a suposiciones, valores o expectativas de índole cultural
- Gestionar la situación de la entrevista**
 - Gestionar el diálogo
 - Gestionar la actuación del intérprete
- Narración libre**
 - Introducir la narración libre
 - Animar al solicitante a través de una escucha activa de su relato
- Fase de sondeo**
 - Orientación
 - Confirmar la comprensión
- Técnicas de entrevista y tipos de preguntas**
 - Procurar que las preguntas sean sencillas
 - Utilizar preguntas abiertas
 - Utilizar preguntas cerradas cuando convenga
 - Utilizar preguntas aclaradoras y reflexivas
 - Plantear las preguntas adecuadas de un modo correcto e imparcial
 - Formular preguntas con arreglo a la capacidad y el nivel educativo del solicitante
- Oportunidad de aclarar incoherencias**

Sección 4: Fundamento de la solicitud

- Recabar información acerca de persecuciones o daños graves en el pasado
 - ¿Qué sucedió?
 - ¿Quién(es) es/son la(s) víctima(s) de las persecuciones o los daños graves?
 - ¿Quién llevó a cabo las persecuciones o infligió los daños graves?
 - ¿Cuándo sucedió?
 - ¿Dónde sucedió?
 - ¿Por qué sucedió?
 - ¿Qué documentos y datos acreditativos se aportan (en su caso)?
- Preguntar por el miedo a la persecución o los daños graves
 - En caso de retorno, ¿qué cree el solicitante que puede suceder?
 - ¿Por qué cree el solicitante que ocurriría lo que cuenta?
 - ¿De quién teme el solicitante una persecución o un daño grave en el caso de un retorno a su país de origen?
- Averiguar los motivos de la persecución
 - Espacio para las preguntas de seguimiento respecto a las características reales o atribuidas del solicitante
 - Puede que algunas cuestiones tengan que plantearse de oficio
- Sopesar las razones para la protección subsidiaria
 - Puede que algunas cuestiones tengan que plantearse de oficio
- En su caso, considerar otras formas de protección
- Preguntar por la protección disponible en el país de origen
 - ¿El solicitante ha intentado procurarse la protección de la autoridad u otros agentes competentes?
 - En caso afirmativo, ¿de qué autoridad u otros agentes de protección? ¿Cuál fue el resultado?
 - En caso negativo, ¿por qué?
- En su caso, preguntar por la alternativa de la protección interna
 - ¿Existe un «refugio seguro» en el país de origen del solicitante?
 - ¿Se trata de un refugio accesible desde un punto de vista jurídico y práctico, y es razonable prever que el solicitante pueda instalarse en él?
- En su caso, preguntar por los motivos de exclusión existentes
 - Artículos 1D y 1E de la Convención de Ginebra de 1951
 - Artículo 1F de la Convención de Ginebra de 1951

Sección 5: Conclusión de la entrevista

- Asegurarse de que todos los aspectos relevantes de la solicitud se han tratado durante la entrevista
 - Resumir todos los motivos aportados para la solicitud de protección y preguntar al solicitante si el resumen es correcto
 - Preguntar al solicitante si existe información adicional que le gustaría añadir
- Volver a comprobar el entendimiento entre el intérprete y el solicitante
- En su caso, ofrecer a terceros la oportunidad de ejercer sus derechos
- Informar al solicitante de las siguientes etapas del proceso
 - ¿Cuándo se adoptará la decisión, aproximadamente?
 - ¿Cómo recibirá el solicitante la información acerca de la decisión?
 - En su caso, ¿quién adoptará la decisión?
 - Derecho a recurrir en caso de denegación de la solicitud
 - Si la respuesta es positiva: documentación, reunificación familiar, derecho a trabajar, etc.
 - En su caso, derechos y prestaciones mientras se espera la decisión
- Cuando corresponda en esta fase, brindar al solicitante la oportunidad de comentar el informe de la entrevista
- Ofrecer al solicitante la oportunidad de formular preguntas
- Actuación posterior a la entrevista: reflexión sobre la entrevista
 - Evaluación de la entrevista
 - Autoevaluación y reflexión

Guía práctica de la EASO: entrevista personal

Sección 1: Preparación

La fase previa a la entrevista puede resultar fundamental para determinar su calidad. Una característica que distingue a un buen funcionario competente para el examen de los casos es su adecuada preparación al entrar en la sala de entrevistas.

1.1. Importancia de la preparación [\[volver\]](#)

La preparación es la clave para una buena entrevista. Cuanto mejor preparado esté el funcionario, más eficaz resultará la entrevista y más pertinentes las preguntas planteadas. Omitir la preparación da lugar a que se malgaste el tiempo en la entrevista, resulta a menudo en la formulación de preguntas irrelevantes y puede provocar que sea necesario celebrar una nueva entrevista.

Es responsabilidad del funcionario reservar tiempo con antelación para familiarizarse con los detalles del caso, para poder conducir una entrevista bien estructurada y tratar además de abordar cualquier dificultad que haya surgido previamente al inicio de la misma.

Deberá asignarse un período de tiempo suficiente a la entrevista. Mediante una preparación adecuada, el entrevistador se asegura de que el tiempo disponible pueda centrarse en el fundamento de la reclamación, y no en aspectos de menor relevancia para la solicitud. Una entrevista eficaz en la que se recaben los datos acreditativos pertinentes respecto a los aspectos esenciales de la reclamación resulta esencial para la determinación justa de la solicitud.

1.2. Familiarización con el caso [\[volver\]](#)

1.2.1. Recabar información sobre el caso de que se trate [\[volver\]](#)

a) Leer la información incluida en el expediente del caso [\[volver\]](#)

El expediente del caso debe solicitarse si no se encuentra disponible. El funcionario competente para el examen del caso debe familiarizarse, siempre que se encuentren disponibles, con el formulario de solicitud, la entrevista de registro, las declaraciones por escrito, los documentos de identificación y de apoyo, los resultados de la evaluación de necesidades especiales, incluidos los informes médicos, y con cualquier otra información a su disposición.

Deberá identificar los documentos cuya traducción pueda requerirse, y adoptar las medidas necesarias con arreglo a los procedimientos nacionales pertinentes.

b) Comprobar las bases de datos disponibles [\[volver\]](#)

La información almacenada en las bases de datos u otros sistemas disponibles puede resultar relevante para la evaluación de la solicitud. En concreto, puede encontrarse en tales sistemas información o documentos adicionales que atañan a la identidad, nacionalidad, situación familiar, circunstancias personales e historial de migración del solicitante.

1.2.2. Consultar la información relevante sobre el país de origen (IPO) [\[volver\]](#)

Un funcionario competente para el examen del caso debe conocer la situación en el país de origen del solicitante, tanto en el momento de la presunta situación de persecución o daños graves como en la actualidad. Cuando no se disponga aún de la información pertinente relativa a la solicitud, puede que el funcionario tenga que requerirla o investigar para su obtención. La falta de IPO correspondiente a lo referido por el interesado no debe perjudicar al funcionario.

Una IPO precisa y actualizada puede obtenerse de diversas fuentes, como las Unidades de IPO nacionales, EASO, ACNUR y otros organismos pertinentes dedicados a los derechos humanos.

1.2.3. Identificar los hechos sustanciales [\[volver\]](#)

Dependiendo del volumen de información disponible, el funcionario competente para el examen del caso deberá tratar de identificar en su preparación los hechos sustanciales de la solicitud. Se trata de hechos directamente vinculados a las definiciones de refugiado o de persona con derecho a protección subsidiaria. En cualquier caso, el funcionario debe mantener una mentalidad abierta y tener en cuenta la posibilidad de que se planteen nuevos hechos en el proceso.

Para más información acerca de los hechos sustanciales, véase la [sección 4](#).

1.2.4. Determinar las cuestiones relevantes no relacionadas con la protección internacional [\[volver\]](#)

En algunos Estados miembros, el funcionario competente para el examen de los casos ha de identificar motivos no contemplados en las definiciones de refugiado o de persona con derecho a protección subsidiaria, pero que, con arreglo a la normativa nacional, son considerados igualmente por la autoridad decisoria. Por ejemplo, dependiendo de la legislación nacional, entre tales motivos pueden figurar los de índole humanitaria o las razones de compasión, además de otros relacionados con la familia, la vida privada o cuestiones médicas.

Si existen motivos que no sean la necesidad de protección internacional que deba analizar, puede encontrar la información correspondiente aquí: [\[consignar una referencia a directrices o instrumentos legislativos nacionales\]](#).

1.2.5. Identificar las necesidades procedimentales especiales [\[volver\]](#)

Con arreglo a la definición práctica de solicitante vulnerable (aquél con necesidades procedimentales especiales) desarrollada a efectos del Currículo de formación de la EASO conforme al [artículo 2, letra d\), de la Directiva 2013/32/UE \(versión refundida de la DPA\)](#): Un solicitante vulnerable es aquél cuya capacidad para comprender y presentar eficazmente su caso o participar plenamente en el proceso se encuentra limitada debido a sus circunstancias individuales.

Las experiencias del solicitante en su país de origen, en los trayectos que haya realizado o en el país de asilo pueden ejercer una notable influencia. Por ejemplo, la barrera del idioma o el sentimiento de exclusión social que experimente pueden conducirle a una situación de mayor vulnerabilidad.

En las secciones que siguen figura información relativa a las categorías más comunes de personas con necesidades especiales.

a) Menores acompañados y no acompañados [volver]

(artículo 15 [versión refundida de la DPA])

Siempre que sea posible, los menores de 18 años de edad deberán ser entrevistados por un funcionario competente para el examen de casos que haya recibido formación en esta área específica. Las entrevistas con niños deben realizarse de un modo que se adecue a este tipo de interlocutores. Por ejemplo, el funcionario deberá ajustar apropiadamente su lenguaje y su tono en función del solicitante de que se trate, su edad y su nivel de comprensión. Deberán consultarse la legislación y los procedimientos nacionales respecto a la adopción de medidas especiales, particularmente en lo que se refiere al establecimiento de un marco de asistencia necesario para el menor solicitante en el lugar de la entrevista, como la presencia de un tutor durante la misma en el caso de los menores no acompañados.

b) Personas con discapacidad [volver]

El funcionario competente para el examen del caso deberá considerar si se requieren medidas de atención y apoyo especiales. Tendrá en cuenta asimismo la naturaleza de la discapacidad y actuará en consecuencia, ya que cada tipo de discapacidad exigirá la adopción de medidas diferentes.

c) Personas de edad avanzada [volver]

El funcionario competente para el examen del caso deberá considerar si se requieren medidas de atención y apoyo especiales. Por ejemplo, el funcionario encargado de la entrevista valorará si puede prestarse una asistencia especial al solicitante en caso de que su movilidad sea limitada. Deberá emplear además técnicas apropiadas para la formulación de las preguntas y, en caso necesario, establecer pausas cada cierto tiempo.

d) Mujeres embarazadas [volver]

De las mujeres embarazadas se esperará que asistan a su entrevista, salvo que el embarazo se encuentre en una fase avanzada o experimenten dificultades médicas. En tal caso, y con arreglo a la práctica nacional, podrán exigirse documentos médicos acreditativos. Las mujeres embarazadas pueden tener diversas necesidades físicas, y el funcionario encargado de la entrevista deberá tenerlas en cuenta al conducir la misma.

e) Familias monoparentales con hijos menores [volver]

El funcionario competente para el examen del caso deberá asegurarse de que se adopten las medidas pertinentes para que no se pida a los padres que relaten situaciones personales de victimización o humillación si sus hijos se encuentran presentes. Por ejemplo, cuando el solicitante carezca de medios para dejar a su hijo debidamente atendido, deberá programarse necesariamente la entrevista a una hora y en un lugar que permitan la provisión de tal atención.

f) Víctimas de la trata de seres humanos [volver]

Sin perjuicio de la posible necesidad de protección internacional, a las víctimas de la trata de seres humanos les asisten derechos específicos con arreglo a la [Directiva 2011/36/UE, de 5 de abril de 2011, relativa a la prevención y la lucha contra la trata de seres humanos y a la protección de las víctimas](#). Tales casos deberán remitirse a una autoridad competente en materia de trata de seres humanos si se identifican los indicadores pertinentes.

g) Personas con trastornos mentales [\[volver\]](#)

El funcionario competente para el examen del caso deberá considerar si el solicitante cuenta con la capacidad mental necesaria para participar en la entrevista. En las situaciones en las que el solicitante no esté capacitado para ser entrevistado por la razón que sea, la entrevista programada se aplazará o no deberá celebrarse.

Si al solicitante se le considera apto y capaz para ser entrevistado, entonces deberá tenerse en cuenta si pueden adoptarse medidas prácticas especiales encaminadas a abordar con sensibilidad las necesidades específicas del solicitante.

h) Personas víctimas de torturas, violación u otras formas graves de violencia psicológica, física o sexual [\[volver\]](#)

El funcionario competente para el examen del caso deberá ser consciente de que a las víctimas de tales experiencias traumáticas puede resultarles especialmente difícil relatar lo sucedido para fundamentar su solicitud de protección internacional. La dificultad puede derivarse del carácter sensible de las experiencias que van a relatar, o de cualquier experiencia previa que el solicitante haya tenido con otros funcionarios al mando. Por tanto, el funcionario competente, que habrá determinado en su preparación que el solicitante fue sometido a tales formas graves de violencia o ha mostrado señales del padecimiento de algún trauma, deberá recordarse a sí mismo que debe tener en cuenta tales hechos en la entrevista, y que ha de actuar con especial cuidado y sensibilidad en estas circunstancias. El funcionario debe ser consciente de que puede que el solicitante no sea capaz o no esté preparado para facilitar información sobre ciertos detalles, y ha de aceptar tal posibilidad.

1.2.6. Consultar las directrices pertinentes [\[volver\]](#)

Después de revisar los materiales de caso, el funcionario competente para su examen deberá tener en cuenta los principios jurídicos que puedan aplicarse a los hechos que se valorarán durante la entrevista. Deberá identificar los hechos de la solicitud en el contexto de la legislación y la jurisprudencia aplicables. En caso de duda, consultará las disposiciones jurídicas pertinentes, así como las directrices específicas disponibles aplicadas en su propia autoridad nacional.

1.2.7. Prepararse mentalmente [\[volver\]](#)

Antes de iniciar una entrevista, es importante que el funcionario competente se prepare mentalmente recordando que cada caso debe considerarse con arreglo a sus propias características concretas.

Al prepararse mentalmente para una entrevista, el funcionario deberá preguntarse qué actitudes, ideas o prejuicios que atañan al caso pueden influir en su objetividad, y hacer un esfuerzo por evitarlos.

El relato de experiencias traumáticas puede constituir una experiencia dolorosa para el solicitante. El funcionario también debe ser consciente del posible impacto psicológico del relato de los hechos en su persona. Por ejemplo, las descripciones de torturas o las fotografías de las heridas sufridas pueden resultar extremadamente perturbadoras y ejercer un efecto duradero. El funcionario también debe tener muy en cuenta la posible repercusión en el intérprete y, siempre que sea posible, antes del inicio de la entrevista, deberá indicarle debidamente la posibilidad de que se planteen situaciones difíciles durante la entrevista.

1.2.8. Elaborar un plan del caso [\[volver\]](#)

Cada funcionario competente para el examen de los casos desarrolla su propio método de preparación individual. Dependiendo de la información disponible, puede ser útil elaborar la cronología de los hechos sustanciales referidos en la solicitud para su consulta durante la entrevista. Además de tal enfoque cronológico, un plan del caso

puede adoptar una estructura lógica o temática. Tal estructura también puede ser de utilidad cuando llegue la hora de elaborar una decisión sobre la solicitud.

Una lista extensa de preguntas preparada con antelación puede restringir la fluidez de la entrevista y resultar contraproducente. Por tanto, se considera que el esbozo de determinadas áreas y elementos relacionados con la solicitud resultará más útil.

1.3. Preparativos prácticos [\[volver\]](#)

Para que la entrevista se desarrolle sin contratiempos a la hora designada, el funcionario competente para el examen del caso deberá procurar que se lleven a cabo todas las medidas preliminares encaminadas a crear un entorno seguro. Tal entorno contribuirá a que se recabe tanta información pertinente, necesaria para adoptar una decisión correcta, como sea posible.

Si la legislación o las directrices nacionales pertinentes así lo disponen, el funcionario llevará a cabo los preparativos necesarios con el representante legal del solicitante.

Teniendo en cuenta la naturaleza profesional de esta labor, todo aquel al que se convoque para conducir una entrevista deberá asegurarse de que su indumentaria sea apropiada y adecuada para el desempeño de su función.

1.3.1. Funcionario e intérprete pertinentes [\[volver\]](#)

(artículo 15 [versión refundida de la DPA])

Las peticiones de designación de funcionarios e intérpretes del mismo género que el solicitante deberán atenderse siempre que sea posible, salvo que la autoridad decisoria tenga razones para creer que tales peticiones se basan en motivos ajenos a las dificultades por parte del solicitante para presentar los fundamentos de su solicitud de un modo exhaustivo.

Deberá hacerse todo lo posible para posibilitar que el solicitante lleve a cabo un relato completo y preciso de los hechos, designando un funcionario y un intérprete de un género que no lleve al solicitante a sentirse amenazado o incómodo. Se trata de una cuestión de vital importancia cuando el solicitante haya sido víctima de una violación o de otro tipo de abuso sexual.

En algunos casos, el solicitante podrá expresar su preferencia por un entrevistador o intérprete de distinto sexo al propio. En algunos Estados miembros, la práctica consolidada consiste en atender tal petición siempre que resulte posible.

Cuando se va a entrevistar a un niño/a, el funcionario competente asignado al caso deberá contar con el conocimiento y las destrezas apropiadas para conducir la conversación de un modo adaptado especialmente para niños.

Pueden existir además otros tipos de especialización en su país con arreglo al perfil del solicitante.

1.3.2. Disposición de la sala y procedimientos locales [\[volver\]](#)

Por motivos de confidencialidad, a un solicitante se le entrevistará normalmente solo, o en compañía de su representante legal o tutor en el caso de los menores no acompañados. Dependiendo de la legislación y las prácticas nacionales, podrá admitirse a otras personas, como los representantes del ACNUR o los encargados de prestar asesoramiento legal o de otro tipo, o de ofrecer apoyo emocional o asistencia médica. Tal admisión reviste especial relevancia si resulta evidente la existencia de cualquiera de los factores de vulnerabilidad previamente referidos.

El funcionario competente para el examen del caso deberá realizar ciertos controles previos respecto a la idoneidad de la sala y la disposición de los asientos. Tal disposición deberá reflejar el principio de que la línea de

comunicación principal se establece entre el funcionario y el solicitante, y otorgará al intérprete únicamente un papel de apoyo.

Además, el funcionario deberá comprobar, por ejemplo, si funcionan o no los dispositivos de grabación o de otro tipo. Se considera una buena práctica que el funcionario ofrezca un vaso de agua y ponga pañuelos a disposición del solicitante en el curso de la entrevista, en el caso de que se los pidan.

1.3.3. Consideraciones de seguridad [\[volver\]](#)

Cuando la evaluación inicial del riesgo ponga de relieve que el solicitante tiene un historial de violencia, o si existe cualquier otro motivo de preocupación en materia de seguridad, el funcionario competente para el examen del caso deberá adoptar las precauciones necesarias. Tales medidas pueden incluir la notificación anticipada al personal de seguridad, de manera que el solicitante pueda ser registrado exhaustivamente a su llegada, o la petición a un compañero para que se encuentre presente en el curso de la entrevista. El funcionario competente para el examen del caso deberá estar al corriente del procedimiento de evacuación en caso de que se active una alarma de incendio en el transcurso de la entrevista o de que se produzca otro tipo de emergencia.

Sección 2: Inicio de la entrevista

La situación de una entrevista es nueva y ajena para la mayoría de los solicitantes. Por tanto, se considera una buena práctica dedicar el tiempo suficiente a la tarea de crear un ambiente de comunicación adecuado. Para lograrlo, el funcionario competente para el examen del caso adoptará una actitud profesional y facilitará al solicitante información suficiente acerca de la situación de la entrevista y el propósito de la misma, de un modo comprensible.

2.1. Establecer y mantener un ambiente de confianza [\[volver\]](#)

El objetivo del funcionario competente para el examen del caso en la entrevista personal consiste en recabar información precisa y fiable acerca de los motivos del solicitante para demandar protección. El modo en que gestione el funcionario la comunicación interpersonal en la entrevista puede influir enormemente en la calidad y la cantidad de la información obtenida. Constituye una buena inversión dedicar el tiempo suficiente al desarrollo de un ambiente de comunicación apropiado, en el que todos los participantes se sientan seguros e interactúen de una manera positiva. Tal ambiente permitirá que el solicitante se relaje y contribuirá a atenuar las sensaciones de tensión, ansiedad o desconfianza y, por tanto, le animará a facilitar información.

También posibilitará que el funcionario se relaje y observe al solicitante. El funcionario competente para el examen del caso es responsable de generar tal ambiente de confianza y seguridad, adoptando una actitud profesional y mostrando empatía para contribuir a la consecución de este objetivo.

La entrevista ha de considerarse como un diálogo en el que el solicitante será el que más hable. La comunicación verbal y no verbal del funcionario debe dejarle claro al solicitante que es éste el protagonista de la conversación. El funcionario también deberá adaptar su comunicación a las necesidades del solicitante. En la práctica, esto requiere la utilización de un lenguaje apropiado, la transmisión de información de un modo que el solicitante pueda comprender, la percepción de los indicios de comunicación no verbal y la consideración de las cuestiones interculturales. Adaptarse sutilmente al lenguaje corporal, la postura y el ritmo (tempo) del solicitante puede contribuir a fomentar un ambiente de confianza. Por otra parte, al explicar el papel de cada uno de los presentes, así como cada paso y acción en el proceso, el funcionario puede reducir las sensaciones de tensión y ansiedad.

2.1.1. Mostrar una actitud profesional [\[volver\]](#)

Un aspecto esencial del proceso de determinación de la protección consiste en adoptar una actitud objetiva e imparcial. Es tarea del funcionario competente para el examen del caso asegurarse de que los hechos y circunstancias de una solicitud se establezcan con precisión. A menudo, la entrevista personal constituye el fundamento de esta labor de «determinación de los hechos».

La entrevista ha de atenerse a los principios básicos que garantizan una actitud de respeto, equidad y objetividad. Mantener una mentalidad abierta ayuda al funcionario a generar confianza en los solicitantes, garantiza que trata a cada uno de ellos con respeto y dignidad, y le permite abordar un análisis exhaustivo de la solicitud.

Atenerse a unos estilos de comunicación básicos, como los que corresponden a un desempeño flexible, paciente y calmado, y a la aplicación de una escucha activa, contribuyen a la generación de un ambiente de comunicación propicio como base para recabar toda la información necesaria.

Por último, pero no por ello menos importante, el funcionario ha de ser capaz de gestionar emociones, tanto las propias como las del solicitante y de las demás personas presentes. A tal efecto, debe reconocer y aceptar las emociones generadas durante la entrevista, manteniendo un equilibrio entre la empatía y la evitación de la implicación personal.

A la adopción de tales actitudes suele aludirse como profesionalismo en el trabajo, en el sentido de que el funcionario se mantendrá imparcial, curioso y respetuoso en su enfoque de la situación. Esta postura atañe a la

comunicación con el solicitante, el intérprete, el representante legal y otras personas presentes en la entrevista. A menudo requiere un proceso de autorreflexión para determinar la actitud propia y decidir cómo ajustarla.

2.1.2. Dirigirse al solicitante directamente [\[volver\]](#)

Como se ha señalado anteriormente, la comunicación verbal y no verbal del funcionario debe dejarle claro al solicitante que es este el protagonista de la entrevista. Por tanto, resulta esencial dirigirse a él directamente, en lugar de hablarle al intérprete, al representante legal u otro asistente al acto y referirse al solicitante en tercera persona.

2.1.3. Utilizar un tono y un lenguaje corporal apropiados [\[volver\]](#)

Al entrevistar a solicitantes de diversas partes del mundo, el funcionario competente para el examen del caso deberá ser consciente de las diferencias culturales en la comunicación no verbal y abstenerse de proceder a una interpretación apresurada del lenguaje corporal de su interlocutor.

Asimismo, el funcionario deberá tener en cuenta en todo momento el efecto de su propio lenguaje corporal y el peligro de que se le perciba, por ejemplo, como alguien desinteresado o agresivo. Por otro lado, el conocimiento del impacto de las señales no verbales puede utilizarse para fomentar la comunicación durante la entrevista.

Para más información, véase asimismo la [sección 3](#).

2.2. Asegurarse de que se trata del solicitante correcto [\[volver\]](#)

Dependiendo de la práctica nacional, el funcionario deberá requerir los documentos del solicitante expedidos por el país de origen, con el fin de asegurarse de que tiene frente a él al solicitante correcto.

2.3. Bienvenida/presentación [\[volver\]](#)

2.3.1. Saludar al solicitante de una manera profesional y explicar las funciones que desempeñan las personas presentes en la sala [\[volver\]](#)

La situación de la entrevista es nueva y resulta ajena para la mayoría de los solicitantes. Muchos de ellos no entienden quién es la persona encargada de conducir la entrevista, ni el propósito de esta. Por tanto, resulta esencial que el funcionario competente para el examen del caso salude al solicitante de manera profesional, presente a todos los asistentes y explique sus funciones.

2.3.2. Comprobar el entendimiento entre el intérprete y el solicitante [\[volver\]](#)

El funcionario deberá preguntar además al solicitante si entiende al intérprete, y a este si comprende al primero.

2.3.3. Preguntar al solicitante si tiene alguna necesidad especial [\[volver\]](#)

En la fase introductoria de la entrevista, el funcionario competente para el examen del caso deberá asegurarse siempre de que el solicitante se encuentra en condiciones de mantener la conversación, preguntándole si existe algún problema de salud u otra dificultad que deba tener en cuenta.

2.3.4. Animar al solicitante a indicar cualquier dificultad de comunicación o comprensión [\[volver\]](#)

El funcionario competente para el examen del caso deberá animar al solicitante a indicar cualquier dificultad de comunicación o comprensión a lo largo de la entrevista. Utilizará un lenguaje adaptado a las circunstancias individuales y contextuales del solicitante (por ejemplo, edad, género, nivel educativo, antecedentes sociales, etc.). Se trata de un aspecto importante para alcanzar un entendimiento mutuo respecto a la situación de la entrevista y salvaguardar los derechos legales del solicitante.

2.4. Facilitar información al solicitante [\[volver\]](#)

Es importante que el solicitante comprenda el proceso. Por tanto, conviene facilitar información. Por otro lado, un exceso de datos puede resultar abrumador para el solicitante. El funcionario deberá adecuar y explicar la información pertinente con arreglo al solicitante de que se trate. A continuación figuran ejemplos de la información que debe proporcionarse en todos los casos.

2.4.1. Explicación del propósito de la entrevista [\[volver\]](#)

Es importante explicar el propósito de la entrevista al solicitante. Debe quedarle claro que el funcionario competente para el examen del caso necesita recabar tanta información pertinente, precisa y fiable acerca de los motivos de la solicitud de protección internacional como sea posible.

2.4.2. Información acerca del marco y la estructura de la entrevista [\[volver\]](#)

Es importante que el funcionario explique al solicitante cuál será la estructura de la entrevista. Con arreglo a la práctica nacional, al solicitante podrá ofrecérsele en primer lugar la oportunidad de corregir o aclarar cualquier dato que haya facilitado previamente a las autoridades, por ejemplo, durante la fase de registro. Además, se le brindará la posibilidad de comentar los motivos de su solicitud en sus propias palabras y a su ritmo, sin interrupciones, en la fase de narración libre. Tras dicha fase, el funcionario competente para el examen del caso podrá plantear preguntas más concretas respecto a diversos elementos de la solicitud.

2.4.3. Información sobre pausas [\[volver\]](#)

El funcionario informará al solicitante de las pausas que se establecerán y de la posibilidad de que indique si necesita un descanso.

2.4.4. Información sobre confidencialidad [\[volver\]](#)

(artículos 15, apartado 2 [\[versión refundida de la DPA\]](#), y 48 [\[versión refundida de la DPA\]](#))

Es importante incidir en lo que significa en realidad la confidencialidad. Muchos solicitantes proceden de países en los que no se presupone que el gobierno vaya a salvaguardar el derecho a la intimidad de sus ciudadanos. Por tanto, para algunos, puede resultar difícil comprender el concepto de «confidencialidad». El funcionario deberá recordar asimismo que el solicitante puede tener motivos fundados para dudar respecto a la opción de divulgar la información que cree que no es confidencial. El solicitante puede temer que terceras personas le perjudiquen, o por las vidas y la seguridad de familiares y amigos.

2.4.5. Información sobre las obligaciones del solicitante y el deber de cooperar [\[volver\]](#)

(artículos 4 y 5 [versión refundida de la DPA])

El funcionario competente para el examen del caso deberá explicar por qué la provisión de toda la información pertinente y correcta resulta beneficiosa para alcanzar una decisión adecuada. Al abordar la obligación de decir la verdad, el funcionario podrá subrayar el hecho de que tal obligación se explica a todos los solicitantes. Al tratar esta cuestión, el funcionario evitará que se perciba que insinúa que el solicitante tiene la intención de mentir. También es importante destacar que únicamente si el solicitante facilita información falsa a sabiendas, esta actuación puede tener consecuencias negativas.

El funcionario debe indicar además al solicitante que, cuando desconozca la contestación a una pregunta, ha de limitarse a admitirlo y no debe tratar de adivinar la respuesta.

2.4.6. En su caso, información sobre la grabación de la entrevista [\[volver\]](#)

Cuando corresponda, el funcionario competente para el examen del caso informará de la grabación de la entrevista y pedirá el consentimiento pertinente, conforme a las directrices nacionales al respecto. También deberá informar al solicitante de lo que sucederá en la práctica con la grabación y del plazo durante el que se conservará (incluidas las consideraciones legales sobre el derecho a la intimidad en caso necesario).

2.4.7. Información sobre el informe escrito [\[volver\]](#)

El funcionario competente para el examen del caso deberá informar igualmente al solicitante de lo que sucederá en la práctica con el informe escrito, y de la oportunidad de formular observaciones y aclaraciones respecto a los errores o las malas interpretaciones que figuren en dicho documento.

Sección 3: Desarrollo de la entrevista

El modo en que el funcionario competente para el examen del caso conduzca la entrevista ejercerá un efecto significativo en la calidad y la cantidad generales de la información que recabe. Entre los aspectos que han de considerarse figura la actitud del funcionario, así como su comunicación verbal y no verbal (técnicas de entrevista).

3.1. Actitud [\[volver\]](#)

3.1.1. Imparcialidad [\[volver\]](#)

El funcionario competente para el examen del caso ha de mantenerse imparcial. Ha de procurar ser tan objetivo y claro como resulte posible. No debe verse influido por otros casos o sus propias creencias y opiniones personales.

3.1.2. Actitud libre de prejuicios [\[volver\]](#)

El funcionario competente para el examen del caso deberá utilizar un tono apropiado durante la entrevista, además de mostrar una actitud libre de prejuicios y mantenerse imparcial y curioso en su planteamiento y sus reacciones a las declaraciones del solicitante, también cuando existan, por ejemplo, indicios de faltas de coherencia, falsificación de documentos o actos eludibles.

3.1.3. Evitar los malos entendidos debidos a supuestos, valores o expectativas de índole cultural [\[volver\]](#)

El conocimiento de la cultura del solicitante es importante. No obstante, el funcionario competente para el examen del caso deberá ser consciente del peligro de los estereotipos y tendrá en cuenta que el solicitante es, ante todo y fundamentalmente, una persona. Definir a una persona sirviéndose únicamente de las tradiciones culturales puede incapacitar al funcionario para conocer la historia personal del solicitante.

El funcionario no debe suponer que todo el mundo comprende las cosas del mismo modo que él, o que su modo de interpretar es el único correcto. Ha de tomar conciencia además de que su propio bagaje cultural afecta su manera de interpretar los hechos relevantes.

Se requiere conocimiento de uno mismo y autorreflexión para identificar la actitud y la comunicación verbal y no verbal propias y decidir cómo ajustarlas. Descuidar tales actitudes podría acabar con un ambiente abierto y de confianza para la realización de la entrevista, y repercutir negativamente en su resultado.

3.2. Gestionar la situación de la entrevista [\[volver\]](#)

3.2.1. Gestionar el diálogo [\[volver\]](#)

Es responsabilidad del funcionario conducir al solicitante a lo largo del proceso de un caso de protección internacional plenamente examinado. Como ayuda en tal proceso, el funcionario puede atenerse a un [plan del caso](#) (basado en una estructura lógica, cronológica o temática), pero también es importante conservar cierto grado de flexibilidad.

3.2.2. Gestionar la actuación del intérprete [volver]

[artículo 15, apartado 3, letra c) [versión refundida de la DPA]]

Se requiere un intérprete para salvar la brecha del idioma entre el solicitante y el funcionario competente para el examen del caso. Siempre que resulte posible, constituiría una buena práctica instruir al intérprete del caso antes de la entrevista, sobre todo en situaciones en las que pueda requerirse una sensibilidad especial.

Es importante informar al intérprete de su responsabilidad y su función durante la entrevista, y asegurarse de que ocupa el lugar idóneo en la sala dispuesta al efecto (a una distancia equivalente del funcionario y del solicitante, en un extremo de la mesa).

Al trabajar con el intérprete, el funcionario debe tratar de hablar pausadamente y con claridad, y detenerse con frecuencia para permitirle interpretar segmentos cortos, sobre todo si se ofrecen explicaciones detalladas o complejas. También es importante que el funcionario se dirija al solicitante directamente (en primera persona), y no a través del intérprete utilizando la tercera persona en referencia al solicitante.

El funcionario deberá confirmar que el intérprete seleccionado se encuentra capacitado para ofrecer una interpretación precisa e imparcial del relato del solicitante. El intérprete no deberá guardar relación alguna con el solicitante. Los intérpretes deberán advertir en toda ocasión al funcionario al inicio de la entrevista si tienen alguna relación con el solicitante y, en tal caso, explicar en qué consiste. Dependiendo de la naturaleza de la relación, puede que deba designarse a un intérprete alternativo.

El intérprete deberá abstenerse de expresar opiniones y de ofrecer consejo al funcionario o al solicitante. No obstante, en ocasiones se requiere una explicación contextual del intérprete cuando, por ejemplo, en la lengua de destino no exista un término apropiado. En estos casos, puede resultar necesario que el intérprete llame la atención de sus interlocutores respecto a tales cuestiones.

El funcionario deberá mantener una actitud vigilante respecto a la labor del intérprete, y asegurarse de que este actúa de manera neutral e imparcial. En caso de que el funcionario albergue alguna duda respecto a la capacidad o la conducta del intérprete, esta situación deberá abordarse con arreglo a los procedimientos nacionales (por ejemplo, refiriéndola a los altos funcionarios pertinentes), y puede que la entrevista tenga que ser suspendida y reiniciada con otro intérprete.

Durante la entrevista, deberá considerarse el estado del solicitante y el intérprete, y se realizarán descansos cada cierto tiempo.

3.3. Narración libre [volver]

3.3.1. Introducir la narración libre [volver]

El propósito de la fase de narración libre es recabar tanta información fiable y precisa como sea posible, brindando al solicitante la oportunidad de ofrecer un relato personal e ininterrumpido de los motivos para solicitar protección. El funcionario competente para el examen del caso debe invitar al solicitante a referir las razones de su solicitud en sus propias palabras. En la mayoría de los casos, una narración libre proporcionará al funcionario un gran volumen de información precisa, así como otros detalles en los que se podrá profundizar más adelante en la entrevista. En lugar de interrumpir la narración libre, el funcionario podrá tomar notas de determinadas cuestiones para retomarlas a la conclusión del relato del solicitante.

Deberá recordar al solicitante que proporcione tantos detalles como recuerde relativos a nombres, lugares, sucesos, etc., que puedan ser de utilidad o pertinentes para la reclamación. En cualquier caso, el funcionario deberá ser consciente de las limitaciones de la memoria y mantener unas expectativas razonables respecto al volumen y la calidad de la información que el solicitante puede aportar en relación a los hechos sustanciales. Los procesos de la memoria son individuales y se ven influidos por diversos factores, entre los que figuran la edad, la cultura y los antecedentes del solicitante, y en especial, por el impacto de experiencias traumáticas.

3.3.2. Animar al solicitante a través de una escucha activa de su relato [volver]

La escucha activa es esencial para animar al solicitante a ofrecer una narración detallada y coherente.

El funcionario deberá dirigir su atención verbal y no verbal al solicitante, y ser consciente del modo en que este puede interpretar las señales no verbales, con el fin de mejorar las destrezas de comunicación y contribuir a la evitación de malos entendidos.

El funcionario deberá tener en cuenta que la utilización de términos mínimos y neutrales como: «mm», «comprendo», o «de acuerdo» confirma que está escuchando a su interlocutor a lo largo de la entrevista. El empleo de tales expresiones invita al solicitante a seguir hablando y contribuye a mantener y ampliar la narración.

Una breve repetición de parte de la narración del solicitante puede resultar eficaz, tanto para reactivar los recuerdos de este como para mantener el enfoque correcto en la entrevista sin interrumpir al solicitante. El funcionario puede ayudar asimismo al solicitante a recordar sucesos y detalles mediante diversas técnicas de memoria. La formulación de preguntas relacionadas con la percepción asociada a un determinado evento a través de los distintos sentidos o el empleo del tiempo presente son opciones que pueden considerarse con tal fin.

Algunos solicitantes tienen dificultades para expresarse libremente. En tales situaciones, el funcionario competente para el examen del caso tratará de adoptar un papel más activo y plantear preguntas más orientadas, si bien también deberá recordar que ha de introducir todos los temas y que siempre iniciará uno nuevo formulando preguntas abiertas.

El funcionario deberá conceder al solicitante el tiempo suficiente para concentrarse y recordar, y le deberá permitir que mantenga el control por sí mismo respecto al volumen de información que está dispuesto a revelar, sobre todo si se refiere a un suceso traumático o sensible de otra índole.

Si el solicitante se aparta de la información pertinente durante la narración libre, el funcionario intentará, de una manera sensible, reconducir el relato por los cauces adecuados. Por ejemplo, podrá utilizar las pausas naturales en la narración para averiguar si existe un motivo para que el solicitante plantee tales cuestiones, y si se considera que atañen a la solicitud. A continuación, el funcionario podrá volver a referirse a una cuestión pertinente y pedir al solicitante que continúe con su relato a partir de la misma. El funcionario deberá mantenerse suficientemente atento para no interferir demasiado pronto y brindar al solicitante el tiempo necesario para que retome el hilo de la narración.

3.4. Fase de sondeo [volver]

El funcionario deberá identificar las partes esenciales de la narración del solicitante y llevar un seguimiento de las mismas. Deberá examinar los temas planteados uno por uno. Ha de identificar los temas principales (el fundamento de la reclamación) y, a continuación, examinar los subtemas de cada tema principal, con el fin de procurar la coherencia contextual y generar un «flujo» en la conversación. Este enfoque ayudará al solicitante a realizar un relato detallado del suceso de que se trate. Se trata de un buen método para estructurar la entrevista y garantizar que se abordan todos los elementos pertinentes. Es importante que el funcionario se mantenga flexible en todo caso y se atenga a la nueva información proporcionada por el solicitante.

3.4.1. Orientación [volver]

El funcionario competente para el examen del caso deberá introducir siempre el marco de cada tema antes de continuar con preguntas abiertas o más específicas. La introducción del tema específico ayuda al solicitante a avanzar en la dirección adecuada, lo que permite al funcionario mantener la orientación de la entrevista y recibir la información pertinente sin plantear demasiadas preguntas.

3.4.2. Confirmar la comprensión [volver]

Durante la entrevista, el funcionario deberá aprovechar la oportunidad para aclarar interpretaciones y procurar la confirmación de las afirmaciones principales. Por ejemplo, podrá reformular las respuestas del solicitante respecto a los elementos fundamentales de su solicitud y pedir confirmación de que su interpretación es la adecuada.

3.5. Técnicas de entrevista y tipos de preguntas [volver]

3.5.1. Procurar que las preguntas sean sencillas [volver]

El nivel de lenguaje utilizado y el modo de plantear las preguntas por parte del funcionario pueden dar lugar a malos entendidos graves y conclusiones erróneas. Las preguntas formuladas durante la entrevista deben ser claras, tan sencillas como sea posible, y adecuarse a la edad y el nivel educativo del solicitante. Deben evitarse las preguntas múltiples.

3.5.2. Utilizar preguntas abiertas [volver]

El funcionario deberá utilizar preguntas abiertas para pedir al solicitante que relate un suceso o una situación, o recabar el conocimiento, la opinión o los sentimientos de este. Se trata de una invitación al solicitante para que proporcione tanta información como resulte posible. Las preguntas abiertas comienzan normalmente por «cómo», «por qué» o «cuénteme», «explíqueme», «describa por favor», etc.

3.5.3. Utilizar preguntas cerradas cuando convenga [volver]

Aunque el funcionario competente para el examen del caso se servirá fundamentalmente de preguntas abiertas, las cerradas pueden utilizarse para comprobar su propia comprensión del relato del solicitante o para obtener datos específicos.

No obstante, el funcionario deberá actuar con precaución para evitar que una pregunta cerrada, mal formulada, o el uso excesivo de este tipo de cuestiones puedan alterar la conversación. En este sentido, es aconsejable evitarlas cuando la conversación o la narración libre fluyan plenamente. Si se plantean demasiadas preguntas cerradas de manera consecutiva, el solicitante puede tener la sensación de que se le interroga de manera policial, en lugar de que se le brinda la oportunidad de explicar su solicitud con todo detalle.

3.5.4. Utilizar preguntas aclaradoras y reflexivas [volver]

Las preguntas aclaradoras y reflexivas son importantes cuando el funcionario competente para el examen del caso necesita recabar del solicitante la descripción precisa de un suceso real.

3.5.5. Plantear las preguntas adecuadas de un modo correcto e imparcial [volver]

El funcionario deberá plantear las preguntas de un modo correcto, imparcial y no sugestivo. Las preguntas sugestivas tienden a dirigir al solicitante hacia una respuesta deseada o prevista, o le transmiten una impresión falsa respecto a cuál debería ser el contenido de la respuesta.

3.5.6. Formular preguntas con arreglo a la capacidad y el nivel educativo del solicitante [volver]

El funcionario competente para el examen de los casos debe formular preguntas con arreglo a la capacidad y el nivel educativo del solicitante. Siempre deberá comprobar con antelación el nivel educativo o la capacidad del solicitante para comprender ciertos conceptos, con el fin de prevenir la perturbación de la comunicación debida al uso de un lenguaje demasiado básico, o excesivamente difícil y complejo. Al formular las preguntas, el funcionario deberá utilizar las palabras y expresiones propias del solicitante siempre que sea posible.

3.6. Oportunidad de aclarar incoherencias [volver]

(artículo 16 [versión refundida de la DPA])

Al solicitante se le brindará la oportunidad de presentar la solicitud de la manera más completa posible. Se incluye aquí la opción de ofrecer una explicación respecto a los elementos que no figuren en la misma, así como a las incoherencias y contradicciones en las declaraciones del solicitante, y a las posibles discrepancias con la información derivada de otras fuentes.

El funcionario también deberá brindar al solicitante la oportunidad de explicar las posibles discrepancias y contradicciones con la información y los hechos conocidos del país de origen.

Con arreglo a la práctica nacional, el funcionario podrá ofrecer al solicitante además la opción de explicar posibles faltas de coherencia con el relato realizado por familiares o testigos.

Un principio fundamental de equidad consiste en que el solicitante disponga de acceso a la misma información a la que puede acceder el responsable de la toma de decisiones. El motivo de tal principio consiste en que, mediante su aplicación, el solicitante podrá poner en cuestión tal información si así lo requiere, y estará preparado para tratar con toda información que tienda a negar la credibilidad de su reivindicación. La información del país de origen que pudiera llevar a un responsable de la toma de decisiones a establecer una evaluación de credibilidad negativa deberá facilitarse al solicitante para que éste pueda responder a la misma.

Sección 4: Fundamento de la solicitud

Para llevar a cabo una buena entrevista, el funcionario competente para el examen del caso deberá abordar todas las cuestiones que atañen a la solicitud, haciendo hincapié en los **hechos sustanciales**. Las técnicas de entrevista no pueden considerarse aisladamente sin entender lo que va a tratarse. De hecho, el verdadero propósito de las técnicas de entrevista y las actitudes resumidas en la presente guía práctica de la EASO consiste en capacitar a dicho funcionario para recabar de un modo imparcial y eficaz información precisa y fiable acerca de los motivos del solicitante para solicitar protección.

En los apartados que siguen no se sugiere el modo en que el funcionario debe plantear o formular preguntas, sino figura más bien un catálogo de las cuestiones que posiblemente deban examinarse, dependiendo de las circunstancias particulares de la solicitud, con el fin de poder realizar, en una fase posterior, una evaluación. De hecho, varias de las cuestiones consignadas más adelante no tendrán que plantearse en todos los casos; se mencionan aquí a modo de recordatorio y a título orientativo en caso de que el contenido de la solicitud o la legislación o la práctica nacionales requieran su planteamiento.

El funcionario ha de tener en cuenta que las autoridades y el solicitante comparten el deber de establecer los hechos de la solicitud. Esto significa en particular que, durante la entrevista, el funcionario deberá: a) estar familiarizado con la información pertinente del país de origen que pueda ayudarle a comprender la situación del solicitante y a confirmar o indicar las discrepancias con ciertos elementos de sus declaraciones (véase asimismo la subsección **Consultar la información sobre el país de origen**); b) ayudar al solicitante a proporcionar un relato completo de su historia, formulando las preguntas adecuadas de la manera apropiada; c) brindar al solicitante oportunidades de aclarar cualquier posible incoherencia (véase asimismo la subsección **Oportunidad de aclarar incoherencias**).

4.1. Recabar información acerca de persecuciones o daños graves en el pasado [volver]

(artículo 4 de la DR)

4.1.1. ¿Qué sucedió? [volver]

Un relato detallado, tanto como sea posible, de lo sucedido al solicitante es necesario para evaluar la gravedad de las experiencias de este en el pasado [véanse el **artículo 9, apartados 1, letra a), y 2, y el artículo 15 de la DR**]. Una acumulación de distintas medidas puede equivaler igualmente a una persecución [véase el **artículo 9, apartado 1, letra b), de la DR**]. Por tanto, el funcionario debe estar preparado para preguntar por hechos o amenazas «menores», o para escucharlos, cuya acumulación puede equivaler a una situación de persecución o de daño grave.

Por otra parte, ha de recordar que la ausencia de pruebas de tal situación en el pasado no significa que no exista un riesgo en el futuro.

4.1.2. ¿Quién(es) es/son la(s) víctima(s) de las persecuciones o los daños graves? [volver]

Normalmente, la víctima es el propio solicitante. Sin embargo, este puede tener miedo porque otras personas con características similares (motivos de la Convención de Ginebra; familiares; lugar de residencia; etc.) hayan sufrido situaciones de persecución o de daño grave.

En ocasiones, puede suceder que el solicitante no tema por sí mismo, pero que sea el representante de un persona dependiente: un menor de edad o un adulto con discapacidad, en cuyo nombre ha de explicar los hechos acaecidos (por ejemplo, una niña que corre el riesgo de sufrir una mutilación genital femenina).

El perfil y los antecedentes del solicitante o de la víctima (edad, etnia, educación, religión, género, lugar de residencia, etc.) pueden constituir en sí mismos un hecho sustancial con arreglo al cual deba otorgarse la protección internacional. Son asimismo importantes para «ubicar» al solicitante en la sociedad de su país de origen y pueden influir en la evaluación de credibilidad que deberá aplicarse en una fase posterior [véanse el [artículo 4](#), apartados 2 y 3, letra c), de la DR].

4.1.3. ¿Quién llevó a cabo las persecuciones o infligió los daños graves? [volver]

Los agentes de persecución o causantes de daños graves pueden ser agentes estatales o no estatales, o ambos (véase el [artículo 6 de la DR](#)). Determinar quiénes son tales agentes en cada caso también es importante para evaluar en una fase posterior si puede encontrarse disponible un agente de protección (en el sentido del [artículo 7 de la DR](#)) o si puede considerarse la protección interna de conformidad con el [artículo 8 de la DR](#).

4.1.4. ¿Cuándo sucedió? [volver]

Las fechas y los hitos cronológicos son útiles para proporcionar contexto, comprobar la coherencia con la información aportada previamente por el solicitante y cotejar el relato del solicitante con otra información, como la del país de origen, las bases de datos (Eurodac, Sistema de Información de Visados (VIS), etc.).

Las fechas y los hitos cronológicos son útiles además para evaluar, entre otras cosas, el vínculo causal entre los sucesos del pasado y la fuga del país de origen. No obstante, el funcionario debe recordar que las circunstancias personales del solicitante, como los antecedentes culturales, los traumas experimentados u otros factores, pueden repercutir en su capacidad para recordar fechas.

4.1.5. ¿Dónde sucedió? [volver]

Los nombres de los lugares y los puntos de referencia son útiles para proporcionar un contexto y para su cotejo con la información sobre el país de origen.

4.1.6. ¿Por qué sucedió? [volver]

El funcionario debe brindar al solicitante la oportunidad de expresar su punto de vista personal respecto a las razones por las que él mismo u otros han sido (o probablemente vayan a ser) víctimas de persecución o daños graves. Al mismo tiempo, el funcionario debe recordar que cabe la posibilidad de que el solicitante desconozca la motivación de los agentes de la persecución, o de que no sea capaz de utilizar la terminología jurídica.

Preguntar por qué sucedió es necesario para que el funcionario competente para el examen del caso pueda establecer un vínculo con los motivos de protección internacional y, en particular, con los motivos para conceder el estatuto de refugiado.

4.1.7. ¿Qué documentos y datos acreditativos se aportan (en su caso)? [volver]

Pedir explicaciones respecto a los documentos y los datos acreditativos aportados constituye una parte integral de la entrevista (véase el [artículo 4](#), apartado 2, de la DR).

Los aspectos pertinentes pueden ser los que siguen: ¿Con qué fin se presenta el documento? ¿Cuál es su naturaleza y contenido (si no está traducido)? ¿A qué hecho o suceso se refiere? ¿Qué corrobora/demuestra? ¿De dónde procede? ¿Cuándo lo obtuvo el solicitante? ¿Cómo lo obtuvo el solicitante?

Cuando pueda suponerse que existen los documentos relativos a ciertos elementos, pero tales documentos no se hayan presentado, el funcionario deberá analizar los motivos por los que no se han aportado, sin perjuicio del resultado de la evaluación que vaya a efectuarse en una fase posterior.

4.2. Preguntar por el miedo a la persecución o los daños graves [volver]

4.2.1. En caso de retorno, ¿qué cree el solicitante que puede suceder? [volver]

El riesgo futuro de persecución o daño grave constituye la cuestión crucial para determinar las necesidades de protección internacional. Al solicitante se le debe brindar la oportunidad de expresar sus temores, pues estos constituyen el fundamento propiamente dicho de su solicitud.

4.2.2. ¿Por qué cree el solicitante que ocurriría lo que cuenta? [volver]

Al entrevistar al solicitante, el funcionario competente para el examen del caso deberá tener en cuenta que las situaciones previas de persecución o daño grave pueden constituir un indicio del riesgo futuro de repetición de abusos similares (véase el artículo 4, apartado 4, de la DR). Por otra parte, la ausencia de situaciones de persecución o daño grave en el pasado no significa que no exista un riesgo futuro (véanse, asimismo, las necesidades de protección internacional surgidas *in situ*: artículo 5 de la DR).

Los motivos pueden diferir de los que dieron lugar a la persecución o el daño en el pasado si la situación del interesado o del país de origen ha cambiado.

4.2.3. ¿De quién teme el solicitante una persecución o un daño grave en el caso de un retorno a su país de origen? [volver]

Los agentes de la persecución pueden diferir de los que llevaron a cabo la persecución o el daño en el pasado si la situación del interesado o del país de origen ha cambiado.

La consideración de esta cuestión es necesaria, especialmente, cuando no existe una persecución o un daño grave en el pasado.

4.3. Averiguar los motivos de la persecución [volver]

(artículo 10 de la DR y artículo 1A, apartado 2, de la Convención de Ginebra)

4.3.1. Espacio para las preguntas de seguimiento respecto a las características reales o atribuidas del solicitante [volver]

Cuando el solicitante no haya facilitado las indicaciones suficientes en su respuesta a la pregunta «¿por qué sucedió?», seguirá siendo necesario determinar si existe un motivo para la persecución con arreglo al artículo 10 de la DR.

Cuando el solicitante sí haya facilitado indicaciones respecto a los motivos por los que fue perseguido o por los que se le perseguiría, puede que sea necesario formular preguntas adicionales para confirmar que posee realmente las características que motivan la presunta persecución o que el agente de la misma considera que las posee.

En algunos Estados miembros, características no mencionadas explícitamente en la [Convención de Ginebra de 1951](#) o en el [artículo 10 de la DR](#) pueden constituir motivos independientes para la concesión del estatuto de refugiado con arreglo a la legislación nacional (por ejemplo, el género, ser «luchador por la libertad» o un reconocimiento previo como refugiado por parte del ACNUR o por otro Estado parte de la Convención de Ginebra)

Si existe alguno de estos motivos adicionales aplicables de conformidad con su legislación, puede consultarlo aquí: [\[consígnese la referencia a la legislación nacional\]](#).

4.3.2. Puede que algunas cuestiones tengan que plantearse de oficio [\[volver\]](#)

Es posible que algunas cuestiones deban plantearse de oficio cuando el solicitante no las mencione por sí mismo (por ejemplo, la mutilación genital femenina respecto a las solicitantes procedentes de ciertos países de origen).

Si existe legislación o directrices específicas a este respecto en su país, puede consultarlas aquí: [\[consignar una referencia a directrices o instrumentos legislativos nacionales\]](#).

4.4. Sopesar las razones para la protección subsidiaria [\[volver\]](#)

([artículo 15 de la DR](#))

Cuando el daño grave temido consista en la «pena de muerte o la ejecución» [véase el [artículo 15, letra a\) de la DR](#)], o «la tortura o las penas o tratos inhumanos o degradantes» [véase el [artículo 15, letra b\), de la DR](#)], las preguntas planteadas previamente en las subsecciones 4.1 y 4.2 deberán haber proporcionado ya la información necesaria. Sin embargo, si el motivo del riesgo de daño grave es la violencia indiscriminada en situaciones de conflicto armado internacional o interno, puede que se requieran preguntas adicionales específicas [véase el [artículo 15, letra c\), de la DR](#)].

Si lo dispuesto en el artículo 15, letra c), de la DR se transpone de una manera específica en su país, puede consultar el texto aquí: [\[consignar la referencia a las disposiciones jurídicas pertinentes de su país\]](#).

4.4.1. Puede que algunas cuestiones tengan que plantearse de oficio [\[volver\]](#)

Es posible que algunas cuestiones deban plantearse de oficio cuando el solicitante no las mencione por sí mismo (por ejemplo, respecto a las solicitantes de género femenino de ciertos países de origen, a la existencia o la ausencia de un familiar [varón] o una red familiar, de clan o tribal, o conocidos capaces de proporcionar «protección» y/o subsistencia conforme a la costumbre local).

Si existen disposiciones jurídicas específicas o directrices pertinentes en su país, puede consultarlas aquí: [\[consignar la referencia a las directrices o las disposiciones jurídicas pertinentes de su país\]](#).

4.5. En su caso, considerar otras formas de protección [\[volver\]](#)

En algunos países, la concesión de un permiso para permanecer en su territorio por motivos que no sean la necesidad de protección internacional (razones humanitarias, de compasión o médicas, etc.) puede ser competencia de la autoridad decisoria. Véase en la sección 1 anterior la subsección [Determinar las cuestiones pertinentes no relacionadas con la protección internacional](#).

Si existen disposiciones jurídicas específicas o directrices pertinentes en su país, puede consultarlas aquí: [\[consignar la referencia a las directrices o las disposiciones jurídicas pertinentes de su país\]](#).

4.6. Preguntar por la protección disponible en el país de origen [volver]

[artículos 6, letra c), y 7 de la DR].

4.6.1. ¿El solicitante ha intentado procurarse la protección de las autoridades u otros agentes competentes? [volver]

Habitualmente, esta línea de la entrevista no es pertinente si el Estado es el agente de la persecución o del daño grave.

Sin embargo, en algunos países, la información sobre el país de origen puede indicar que la protección o tutela de una autoridad independiente, judicial o de otra índole, pueden resultar eficaces y accesibles (véase el artículo 7 de la DR).

Es necesario examinar este aspecto cuando el agente de la persecución o el daño grave no sea estatal [véase el artículo 6, letra c), de la DR].

Por otro lado, no sería pertinente si no existe ningún agente de protección disponible.

4.6.2. En caso afirmativo, ¿de qué autoridad u otros agentes de protección? ¿Cuál fue el resultado? [volver]

Puede que sea necesario analizar durante la entrevista si un determinado agente de protección carece de la capacidad o la voluntad para actuar, y si su falta de voluntad se basa en motivos de la Convención [véase el artículo 6, letra c), de la DR].

4.6.3. En caso negativo, ¿por qué? [volver]

Si el solicitante no ha tratado de procurarse protección en su país de origen, el funcionario competente para el examen del caso le brindará la oportunidad de explicar los motivos, como por ejemplo:

- se le impidió procurarse protección;
- cree que no habría servido de nada.

4.7. En su caso, preguntar por la alternativa de la protección interna [volver]

(artículo 8 de la DR)

4.7.1. ¿Existe un «refugio seguro» en el país de origen del solicitante? [volver]

Para esta parte de la entrevista, tenga en cuenta que la carga de la prueba respecto a la disponibilidad de protección recae en la autoridad decisoria.

4.7.2. ¿Se trata de un refugio accesible desde un punto de vista jurídico y práctico, y es razonable prever que el solicitante pueda instalarse en él? [volver]

El funcionario tendrá que comprobar si:

- el solicitante puede viajar **de manera segura** a la parte del país de la que se trate;

- puede viajar **legalmente** a esa parte del país y ser admitido en la misma; y
- es **razonable** esperar que pueda instalarse allí y quedar a salvo de la persecución y los daños graves.

4.8. En su caso, preguntar por los motivos de exclusión existentes [volver]

(artículos 12 y 17 de la DR, basados en los artículos 1D, 1E y 1F de la Convención de Ginebra)

Durante la entrevista, puede que el funcionario tenga que examinar las cuestiones que atañen a la exclusión, cuando se haga referencia a las mismas.

4.8.1. Artículos 1D y 1E de la Convención de Ginebra de 1951 [volver]

Para los solicitantes de origen palestino: ¿Disfruta el solicitante de la protección o la asistencia de órganos o agencias de las Naciones Unidas distintos del ACNUR? [véase el artículo 12, apartado 1, letra a), de la DR, basado en el artículo 1D de la Convención de Ginebra]. Si la asistencia cesa, el funcionario competente para el examen del caso formulará las preguntas adecuadas para determinar si tal cese obedeció a razones ajenas al control de los solicitantes e independientes de su voluntad (Tribunal de Justicia de la Unión Europea, asunto C-364/11: Abed El Karem El Kott y otros, sentencia de 19 de diciembre de 2012).

¿Le reconocen al solicitante en el país del funcionario (o en otro país en el que haya tenido residencia) los derechos y las obligaciones inherentes a la posesión de la nacionalidad de dicho país, u otros derechos y obligaciones equivalentes a ellos? [véase el artículo 12, apartado 1, letra b), de la DR, basado en el artículo 1E de la Convención de Ginebra].

4.8.2. Artículo 1F de la Convención de Ginebra de 1951 [volver]

a) ¿Ha mencionado el solicitante actos que haya cometido y puedan dar lugar a la exclusión? (Para más información respecto a los actos que dan lugar a la exclusión, véanse los artículos 12, apartado 2, y 17, apartado 1, de la DR, basados en el artículo 1F de la Convención de Ginebra).

En tal caso, el funcionario deberá:

- invitar al solicitante a confirmar su declaración;
- informar al solicitante de que los actos que refiere pueden excluirle del beneficio de la protección internacional;
- preguntar por posibles circunstancias atenuantes.

Puede que existan en su país disposiciones concretas respecto al examen de motivos de exclusión, como las relativas a funcionarios competentes para el examen de los casos especializados, a la necesidad de una entrevista específica, etc. Sírvase consultar sus procedimientos nacionales aquí: [consignar la referencia a la directriz pertinente].

b) ¿Sugieren la información sobre el país de origen (IPO) o los testimonios que la organización a la que pertenece el solicitante (por ejemplo, policía, ejército, milicia, guerrilla, grupo terrorista, mafia; etc.) ha cometido actos que pudieran dar lugar a la exclusión?

En tal caso, el funcionario deberá recabar la información que sigue respecto al cargo del solicitante y su papel en la organización:

- ¿Conocía el solicitante los delitos?
- ¿Qué papel desempeñaba? ¿Ordenó, instigó, cometió o proporcionó a sabiendas los medios para la comisión de tales delitos?
- Posibles circunstancias adicionales: duración de la estancia, posición jerárquica, tareas, consecuencias de los actos, etc.
- ¿(Des)aprobaba tales actuaciones en el momento de su comisión? ¿Las (des)aprueba ahora?
- Posibles circunstancias atenuantes: capacidad mental, coacción, defensa propia, etc.

c) ¿Está el solicitante acusado o condenado por un delito (no político) grave cometido fuera del país de refugio previamente a su admisión en el mismo, o sugiere la IPO o la información de inteligencia u otra índole externa que cometió tal delito?

En esta parte de la entrevista, el funcionario competente para el examen del caso deberá tener en cuenta que la carga de la prueba de las condiciones para la exclusión recae en la autoridad decisoria.

En tal caso, el funcionario deberá recabar datos respecto a los siguientes aspectos:

- ¿Cuál es el delito cometido?
- En su caso, ¿qué lleva al solicitante a pensar que la acusación es una excusa para la persecución o el daño grave?
- En su caso, ¿qué lleva al solicitante a pensar que las condiciones de un juicio justo no se han cumplido o no se cumplirán?
- ¿Cuál puede ser la sentencia? ¿Se contempla la aplicación de la pena de muerte? ¿Cuáles son las condiciones en las cárceles del país?

Los delitos no políticos cometidos en un país tercero previamente a la admisión en el país del funcionario también pueden dar lugar a la exclusión. En tales casos, el funcionario deberá sopesar las consecuencias para la situación del solicitante respecto a su país de origen.

d) En su caso, ¿constituye el solicitante un peligro para la comunidad o el Estado miembro?

[artículos 14, apartado 5, y 17, apartado 1, letra d), de la DR]

Es posible que el funcionario tenga que examinar además estos motivos en relación con la exclusión de la protección subsidiaria. Véanse la legislación y las directrices nacionales a este respecto: [consignar una referencia a directrices o instrumentos legislativos nacionales].

e) No devolución en caso de exclusión

Cuando la competencia de la autoridad decisoria no se limite a la elegibilidad para la obtención del estatuto de refugiado o la protección subsidiaria, y la exclusión parezca probable, puede que el funcionario, si así lo requiere el caso, y en el caso poco probable de que las respuestas del solicitante en fases anteriores de la entrevista no proporcionen información suficiente, tenga que formular las preguntas apropiadas para evaluar, en una etapa posterior, si la devolución del solicitante a su país de origen contravendría las obligaciones internacionales previstas en los instrumentos relacionados con los derechos humanos, y en particular, el artículo 3 del Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y el artículo 3 del Convenio contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes.

Sección 5: Conclusión de la entrevista

Cuando el solicitante haya terminado de explicar los motivos de su solicitud y el funcionario competente para el examen del caso haya formulado todas las preguntas pertinentes y necesarias, será el momento de iniciar la fase de conclusión de la entrevista. En esta parte se trata esencialmente de garantizar que toda la información relevante para la solicitud se ha examinado debidamente. También se procura asegurar que el solicitante disponga de toda la información necesaria antes de salir de la entrevista.

5.1. Asegurarse de que todos los aspectos relevantes de la solicitud se han tratado durante la entrevista [\[volver\]](#)

Al conducir una entrevista sobre el fundamento de una solicitud de protección internacional, el funcionario se cerciorará de que al solicitante se le brinda una oportunidad adecuada para presentar los elementos requeridos para corroborar tal solicitud.

5.1.1. Resumir todos los motivos aportados para la solicitud de protección y preguntar al solicitante si el resumen es correcto [\[volver\]](#)

Con arreglo a la práctica nacional, puede resultar necesario que el funcionario resuma lo esencial de la declaración realizada por el solicitante. Aunque lleva tiempo, se trata de una buena manera de garantizar que el funcionario ha consignado en el informe escrito los motivos principales planteados por el solicitante.

5.1.2. Preguntar al solicitante si existe información adicional que le gustaría añadir [\[volver\]](#)

Es importante asegurarse de que se han tratado todas las cuestiones durante la entrevista. Al solicitante se le debe otorgar la oportunidad justa de presentar los elementos requeridos para corroborar la solicitud. Preguntarle si tiene algo que añadir le transmitirá además una sensación de haber sido tratado con equidad, y de que se le ha escuchado.

Si el solicitante tiene algo que añadir, el funcionario deberá mantener una actitud abierta y flexible. Deberá escuchar y considerar adicionalmente cualquier nuevo asunto que atañe a la solicitud.

El funcionario también puede haber tenido conocimiento de la existencia de documentos u otras pruebas a disposición del solicitante. El modo en que estos podrían o deberían facilitarse a la autoridad se comunicará al solicitante.

5.2. Volver a comprobar el entendimiento entre el intérprete y el solicitante [\[volver\]](#)

(artículos 12 y 15 [versión refundida de la DPA])

A la conclusión de la entrevista, el funcionario deberá volver a preguntar al solicitante si alberga alguna inquietud respecto al intérprete o a la interpretación de sus palabras en la entrevista.

Es importante confirmar al cerrar la entrevista que el solicitante y el intérprete se han entendido mutuamente a lo largo de la conversación. Con arreglo a la práctica establecida en algunos Estados miembros, el funcionario preguntará asimismo al intérprete si ha entendido al solicitante durante toda la entrevista.

5.3. En su caso, ofrecer a terceros la oportunidad de ejercer sus derechos [volver]

(artículo 23 [versión refundida de la DPA])

En el caso de que el asesor jurídico del solicitante, con arreglo a la normativa y la práctica nacionales, asista a la entrevista, se le brindará la oportunidad de formular comentarios y de plantear al solicitante preguntas que atañan al caso a la conclusión de la misma.

Dependiendo de la legislación y los procedimientos nacionales, a otras personas como tutores o adultos acompañantes que asistan a la entrevista también se les podrá ofrecer la oportunidad de intervenir.

Si existe una directriz específica en su país relativa a los derechos de los diferentes agentes durante la entrevista, puede consultarla aquí: [consignar una referencia a directrices o instrumentos legislativos nacionales].

5.4. Informar al solicitante de las siguientes etapas del proceso [volver]

5.4.1. ¿Cuándo se adoptará la decisión, aproximadamente? [volver]

Desconocer la fecha prevista de la decisión le genera estrés al solicitante. Puede que, en la mayoría de los casos, no sea posible comunicarle la fecha exacta de la decisión, pero el funcionario, a la conclusión de la entrevista, deberá informarle al menos del plazo indicativo en el que se procederá a su adopción.

5.4.2. ¿Cómo recibirá el solicitante la información acerca de la decisión? [volver]

El funcionario informará al solicitante del modo en que recibirá la información relativa al resultado de su solicitud. ¿Se comunicará la decisión, por ejemplo, a través del asesor jurídico o de un funcionario competente para el examen del caso? ¿La comunicación se realizará por escrito, verbalmente o por otras vías?

5.4.3. En su caso, ¿quién adoptará la decisión? [volver]

La idea es no referir al solicitante el nombre del encargado específico de adoptar la decisión. Sin embargo, puede considerarse un buen servicio informarle, por ejemplo, de en qué instancia y a qué nivel se procederá a tal adopción.

5.4.4. Derecho a recurrir en caso de denegación de la solicitud [volver]

El solicitante deberá ser informado de su derecho a recurrir en caso de que se deniegue su solicitud: ¿Cuándo y dónde deberá presentarse el recurso? ¿Qué autoridad procederá a su revisión? ¿Recibirá el solicitante algún tipo de ayuda de su asesor jurídico u otros agentes?

El funcionario deberá tener en cuenta que informar del derecho a recurrir puede causar estrés al solicitante y transmitirle la impresión de que las autoridades ya han adoptado una decisión (negativa) respecto al caso. El funcionario hará hincapié en que la decisión no se ha tomado aún y que tal información se facilita a todos los solicitantes.

5.4.5. Si la respuesta es positiva: documentación, reunificación familiar, derecho a trabajar, etc. [\[volver\]](#)

Dependiendo de la práctica nacional, el funcionario podrá informar al solicitante de las consecuencias de una solicitud concedida. Por ejemplo, si el solicitante tiene familiares en un tercer país y desea reunirse con ellos, se le indicará el modo en que debe proceder, etc. Como en el caso de la información sobre el posible recurso contra decisiones negativas, el funcionario deberá actuar con cautela y subrayar que no se ha adoptado aún ninguna decisión.

5.4.6. En su caso, derechos y prestaciones mientras se espera la decisión [\[volver\]](#)

En algunos Estados miembros, la información sobre los derechos y prestaciones del solicitante a la espera de una decisión se facilita en una etapa temprana del proceso. Sin embargo, si el solicitante no ha recibido aún tal información, convendría que el funcionario competente para el examen del caso se la hiciera llegar a la conclusión de la entrevista.

5.5. Cuando corresponda en esta fase, brindar al solicitante la oportunidad de comentar el informe de la entrevista [\[volver\]](#)

(artículo 17 [\[versión refundida de la DPA\]](#))

Al solicitante se le brindará la oportunidad de formular comentarios y realizar aclaraciones verbalmente o por escrito respecto a cualquier error de traducción, mal entendido u omisión en el informe o en la transcripción, ya sea al final de la entrevista personal o en un plazo límite especificado antes de que la autoridad decisoria adopte una decisión. Es importante que el solicitante sea plenamente informado del contenido del informe y de los elementos esenciales de la transcripción, con la ayuda de un intérprete si es necesario.

Dependiendo de la práctica y los procedimientos nacionales, puede que el funcionario tenga que ofrecer tal oportunidad a la conclusión de la entrevista personal y procurar que el solicitante confirme que el contenido del informe o la transcripción refleja fielmente la entrevista. Si el solicitante no desea confirmar el contenido de la transcripción, deberá consignarse el motivo de su negativa.

Si se encuentra disponible, puede encontrar información práctica adicional sobre el proceso en su país aquí: [\[consignar la referencia a disposiciones jurídicas y directrices\]](#).

5.6. Ofrecer al solicitante la oportunidad de formular preguntas [\[volver\]](#)

El funcionario deberá cerrar la entrevista preguntado al solicitante si hay alguna pregunta que desee plantear. En caso necesario, se remitirá al solicitante a la persona física o jurídica pertinente.

5.7. Actuación posterior a la entrevista: reflexión sobre la entrevista [\[volver\]](#)

5.7.1. Evaluación de la entrevista [\[volver\]](#)

Aunque la entrevista haya terminado, pueden existir aún ciertos aspectos que planteen cuestiones o que requieran un seguimiento ulterior. La cuestión más importante sobre la que el funcionario ha de reflexionar es si se han examinado todos los elementos relevantes con la mayor exhaustividad posible y si existe información adicional que se deba recabar para poder tomar una decisión respecto a la solicitud. Tal reflexión sobre el caso deberá abordarse poco después de la entrevista, cuando el funcionario tenga aún presente toda la información considerada, de manera que no se pierda tiempo en volver a familiarizarse con el caso.

Tras la entrevista, también es importante dedicar tiempo a la reflexión y el autoanálisis. El funcionario debe considerar cómo fue la experiencia de la entrevista desde el punto de vista del solicitante. Si mostró respeto y empatía adoptando las actitudes profesionales correctas?

5.7.2. Autoevaluación y reflexión [\[volver\]](#)

El funcionario también puede utilizar esta guía práctica para evaluar su conducción de la entrevista y determinar áreas susceptibles de mejora en su labor.

Deberá reflexionar asimismo sobre su propia experiencia de la entrevista, sobre todo si se comentaron sucesos traumáticos o sensibles. Para mantener una actitud profesional y ser productivo en su trabajo, el funcionario competente para el examen de los casos debe atender y evaluar periódicamente sus necesidades.

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
- Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos (CEDH)
- Convenio contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes

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).

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

Directiva 2013/32/UE 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).

- Directiva relativa a la lucha contra la trata de seres humanos

Directiva 2011/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de abril de 2011, relativa a la prevención y lucha contra la trata de seres humanos y a la protección de las víctimas y por la que se sustituye la Decisión marco 2002/629/JAI del Consejo.

Jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea

- Tribunal de Justicia, asunto C-364/11: Abed El Karem El Kott y otros [sentencia del Tribunal de Justicia (Gran Sala)].

Instrumentos jurídicos y directrices nacionales

Instrumentos jurídicos nacionales

-

Directrices nacionales

-

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>).

BZ-04-14-990-ES-N



Oficina de Publicaciones

ISBN 978-92-9243-351-2
doi:10.2847/39675