



Guía de la EASO sobre el procedimiento de asilo: estándares operativos e indicadores

Serie de guías prácticas de la EASO

Septiembre de 2019



Guía de la EASO sobre el procedimiento de asilo: estándares operativos e indicadores

Serie de guías prácticas de la EASO

Septiembre de 2019

Ni la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) ni nadie que actúe en su nombre se responsabilizarán del uso que pudiera hacerse de esta información.

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2021

Print	ISBN 978-92-9476-577-2	doi:10.2847/43421	BZ-03-19-223-ES-C
PDF	ISBN 978-92-9476-592-5	doi:10.2847/473307	BZ-03-19-223-ES-N
HTML	ISBN 978-92-9476-554-3	doi:10.2847/829289	BZ-03-19-223-ES-Q

© Oficina Europea de Apoyo al Asilo 2019

Reproducción autorizada con indicación de la fuente bibliográfica.

Cualquier uso o reproducción de fotografías u otro material que no esté sujeto a los derechos de autor de la EASO requerirá la autorización de sus titulares.

Índice

Lista de abreviaturas	5
Introducción.....	6
1. Información general.....	6
2. Objeto y alcance	6
a) Objetivo general	6
b) Alcance de la guía	7
3. Estructura de la guía	7
a) Secciones	7
b) Estructura de los estándares	8
4. Marco jurídico	8
5. Principios generales	8
Acceso al procedimiento	9
6. Redacción de la solicitud.....	9
a) Autoridades que tienen probabilidades de recibir solicitudes	9
b) Información y asesoramiento en centros de internamiento y en puestos fronterizos.....	10
c) Solicitudes realizadas en nombre de personas dependientes y menores no acompañados.....	11
7. Registro de la solicitud	11
8. Presentación de la solicitud	12
a) Oportunidad efectiva de presentar la solicitud	12
b) Presentación de una solicitud en nombre de adultos o menores a cargo.....	13
c) Documento sobre la condición de solicitante	13
Garantías para el solicitante	14
9. Garantías procedimentales para necesidades especiales.....	14
10. Acceso a información y asesoramiento	15
11. Derecho a asistencia jurídica y a representación legal en el procedimiento de asilo	16
12. Formación y apoyo	16
Examen de la solicitud	18
13. Entrevista personal	18
a) Invitación a la entrevista personal.....	18
b) Preparación de la entrevista.....	18
c) Inicio de la entrevista	20
d) Realización de la entrevista	20
e) Conclusión de la entrevista.....	21
14. Sistema de gestión de expedientes	21
15. Información sobre el país de origen	22
16. Traducción de los documentos pertinentes	23
17. Retirada implícita de una solicitud	23

18. Finalización del examen a la mayor brevedad posible	24
19. Resolución	25
a) Exposición de los motivos de hecho y de derecho	25
b) Notificación de la resolución	26
20. Información sobre la demora de la resolución, las razones y el plazo.....	27
21. Procedimientos especiales	28
a) Procedimiento acelerado	28
b) Procedimientos de admisibilidad	29
c) Solicitudes posteriores	29
d) Procedimientos fronterizos	30
e) Establecimiento de prioridades	31
22. Retirada de la protección internacional.....	31
Anexo – Cuadro sinóptico	33

Lista de abreviaturas

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 (texto refundido)
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 (texto refundido) [2011]
EASO	Oficina Europea de Apoyo al Asilo
IPO	Información sobre el país de origen
RGPD	Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
UE	Unión Europea

Introducción

1. Información general

La Directiva 2013/32/UE (DPA), de 26 de junio de 2013, establece las normas jurídicas sobre procedimientos comunes para conceder y retirar la protección internacional. La Directiva permite cierto margen de discrecionalidad en cuanto al modo de aplicar estas normas jurídicas. Los sistemas nacionales de asilo presentan diferencias debido al modo en que han transpuesto la DPA a su legislación nacional, así como en cuanto a las modalidades y a la estructura organizativa de los procedimientos de asilo. Por consiguiente, los modos de aplicación de los procedimientos de asilo siguen siendo diferentes entre los distintos Estados miembros de la Unión Europea (UE), lo cual provoca diferencias en el trato a los solicitantes de protección internacional. La presente guía recoge estándares operativos e indicadores para garantizar una aplicación correcta y eficaz de la DPA.

Para la elaboración del presente documento se ha utilizado la consolidada metodología de la matriz de calidad desarrollada por la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO). La guía ha sido redactada por un grupo de trabajo formado por expertos de los Estados miembros de la UE, y se ha consultado el borrador con la Comisión Europea, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y el Consejo Europeo sobre Refugiados y Asilados. Antes de su aprobación final, la guía fue enviada a la Red EASO de Procesos de Asilo para su consulta y, a continuación, fue aprobada formalmente por el Consejo de Administración de la EASO.

La guía fue elaborada en el contexto de las negociaciones en curso sobre una propuesta de reglamento relativo al procedimiento de asilo, si bien el contenido está basado en las disposiciones de la DPA actual, a las que se refiere. En el momento de la lectura, resulta necesario tener en cuenta las disposiciones correspondientes del instrumento jurídico respectivo en vigor.

En septiembre de 2016, la EASO publicó su primer documento sobre las [condiciones de acogida: estándares operativos e indicadores](#). Esta guía relativa a los procedimientos de asilo se basa en la metodología establecida en 2016.

2. Objeto y alcance

a) Objetivo general

El objetivo general de esta guía es ayudar a los Estados miembros a aplicar en la práctica las disposiciones clave de la DPA para lograr procedimientos de asilo justos y eficaces y fortalecer el Sistema Europeo Común de Asilo a un nivel operativo.

Los estándares operativos que figuran en esta guía se basan en las prácticas existentes en la UE. En consecuencia, el objetivo no es crear un modelo para el sistema de asilo perfecto, sino formular indicadores y estándares operativos reconocidos de forma generalizada que sean realistas y que sea posible aplicar en todos los Estados miembros de la UE, así como recopilar ejemplos de buenas prácticas.

Esta guía ha sido diseñada con varios objetivos:

- a escala política, sirve como herramienta para fortalecer o seguir desarrollando procedimientos nacionales de asilo;
- a escala operativa, puede utilizarse en el marco del procedimiento de asilo para garantizar la aplicación efectiva de las disposiciones clave de la DPA y apoyar las iniciativas de mejora de los procesos;
- por otra parte, la guía puede servir de referencia para el desarrollo de marcos de control y para realizar autoevaluaciones de procedimientos nacionales sobre la calidad de los sistemas del procedimiento de asilo.

Los principales agentes encargados de la aplicación de estos estándares son las autoridades de los Estados miembros, y la mayor parte de los estándares de esta guía son competencia específica de las autoridades nacionales de asilo. En la práctica, sin embargo, otros agentes participan a menudo en el procedimiento de asilo, como, por ejemplo, las autoridades de migración, los guardias de fronteras, los servicios regionales o locales, las organizaciones intergubernamentales o las organizaciones no gubernamentales.

Es importante señalar que los Estados miembros pueden introducir o mantener disposiciones más favorables en el ámbito de los procedimientos de asilo para los solicitantes que las que figuran en la presente guía. En ninguna

circunstancia deberá entenderse que este documento invita a reducir la exigencia de las normas existentes, sino que más bien pretende animar a alcanzar, como mínimo, los niveles de referencia presentados.

b) Alcance de la guía

El objetivo de la presente guía es facilitar la aplicación práctica de las disposiciones legales de la DPA. Los siguientes aspectos quedan excluidos de su ámbito de aplicación.

En caso de que los estándares operativos mencionados requieran medidas específicas para los menores no acompañados, estas se han incluido. Sin embargo, la presente guía no ofrece un conjunto completo de estándares operativos en relación con el respeto del principio del **interés superior del niño** en el procedimiento de asilo como tal. Para saber más sobre el interés superior del niño en los procedimientos de asilo, consulte la [guía práctica de la EASO](#) que lleva dicho título.

El acceso al procedimiento de apelación (primer nivel) entra dentro del ámbito (información, asesoramiento y accesibilidad) de esta guía. Sin embargo, no se recoge la **organización del procedimiento de apelación** en sí.

Dada la naturaleza especializada del tema, en esta guía no se incluyen los **reconocimientos médicos**. Para más información sobre las personas que pertenecen a grupos vulnerables, se aconseja consultar la [herramienta de la EASO para la identificación de personas con necesidades especiales](#) (IPSN en sus siglas en inglés).

Las situaciones consideradas de **emergencia** no se han tratado específicamente en la presente guía, que recoge los estándares **operativos** que apoyan la aplicación de disposiciones o normas jurídicas. Sin embargo, en algunos casos, cuando las disposiciones de la DPA son operativas, estas disposiciones se han incluido en esta guía a modo de estándar.

3. Estructura de la guía

a) Secciones

La guía está dividida en tres ámbitos de interés: acceso al procedimiento, garantías para los solicitantes y examen de la solicitud. El documento está dividido en diecisiete secciones.

A. Acceso al procedimiento

1. Redacción de la solicitud
2. Registro de la solicitud
3. Presentación de la solicitud

B. Garantías para el solicitante

4. Garantías procedimentales para los solicitantes con necesidades especiales
5. Acceso a información y asesoramiento
6. Derecho a asistencia jurídica y a representación legal en el procedimiento de asilo
7. Formación y apoyo

C. Examen de la solicitud

8. Entrevista personal
9. Sistema de gestión de expedientes
10. Información sobre el país de origen
11. Traducción de los documentos pertinentes
12. Retirada implícita de una solicitud
13. Conclusión del examen a la mayor brevedad posible
14. Resolución
15. Información sobre la demora de la resolución y los motivos
16. Procedimientos especiales
17. Retirada de la protección internacional

b) Estructura de los estándares

Cada sección contiene uno o varios estándares operativos que se definen con más detalle con indicadores y, en algunos casos, se complementan con observaciones adicionales o buenas prácticas.

Un **estándar operativo** es una buena práctica comúnmente reconocida para establecer un procedimiento de asilo justo y eficaz por el que se apliquen las disposiciones del Sistema Europeo Común de Asilo. Un estándar operativo no es un mero reflejo de lo que ya se ha puesto en práctica, sino que establece un objetivo que perseguir. Los estándares operativos incorporan tres perspectivas: la perspectiva del solicitante (equidad), del directivo responsable (eficiencia) y del legislador (legalidad).

Un **indicador** es un modo de medir u observar si se alcanza el estándar.

Las **observaciones adicionales** son puntos de atención específicos, circunstancias concretas o excepciones en la aplicación de los estándares y los indicadores.

Las **buenas prácticas** se refieren a prácticas que no tienen por qué considerarse un estándar generalizado, pero que conviene que los Estados miembros tengan en cuenta cuando aplican estándares operativos e indicadores en sus sistemas nacionales y que pueden ser inspiradoras.

4. Marco jurídico

El principal marco jurídico de esta guía es la Directiva sobre procedimientos de asilo (2013/32/UE), en lo sucesivo, «Directiva sobre procedimientos de asilo» o «DPA». En los casos en que ha resultado necesario complementar las disposiciones de la DPA, se han tenido en consideración otros textos legislativos, como la Directiva de reconocimiento ⁽¹⁾ (DR) o la Directiva sobre las condiciones de acogida ⁽²⁾.

5. Principios generales

Es necesario respetar siempre una serie de principios generales al aplicar cada uno de los estándares e indicadores de la presente guía.

Estos principios generales son los siguientes:

- ✓ el principio de **confidencialidad** del procedimiento de asilo;
- ✓ el derecho a permanecer en el territorio durante el procedimiento y el principio de **no devolución**;
- ✓ la **no discriminación** (considerando 60 de la DPA) e igualdad de género;
- ✓ la consideración prioritaria del **interés superior del niño** (considerando 33 de la DPA);
- ✓ los **procedimientos de asilo seguros y eficaces** (considerando 8 de la DPA);
- ✓ la **evaluación individual, imparcial y objetiva** de cada solicitud.

⁽¹⁾ 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 (texto refundido) [2011].

⁽²⁾ Directiva 2013/33/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por la que se aprueban normas para la acogida de los solicitantes de protección internacional (texto refundido) [2013].

Acceso al procedimiento

6. Redacción de la solicitud

a) Autoridades que tienen probabilidades de recibir solicitudes

Artículo 6, apartado 1, de la DPA

ESTÁNDAR 1: Las autoridades que pueden recibir solicitudes conocen sus responsabilidades y su personal está suficientemente cualificado.

Indicador 1.1: Las tareas y las responsabilidades de las autoridades pertinentes están documentadas.

- **Observación adicional:** Los documentos oficiales podrían ser el Derecho nacional, los decretos, etc.

Indicador 1.2: El personal que trabaja en puestos fronterizos y en centros de internamiento ha recibido el nivel de formación necesario para cumplir sus tareas y responsabilidades en relación con el procedimiento de asilo. Esta formación incluye cómo saber que una persona desea solicitar protección internacional, sobre la base, entre otros, del artículo 10 del Manual Schengen y la Guía práctica de la EASO y Frontex sobre el acceso al procedimiento de asilo, y cómo informar a una persona de que puede solicitar protección internacional.

Guía práctica de la EASO y Frontex sobre el acceso al procedimiento de asilo

La [Guía práctica sobre el acceso al procedimiento de asilo](#), junto con el cartel, el libro de bolsillo y el folleto, ayuda a los funcionarios de primer contacto a identificar a aquellas personas que pueden desear solicitar protección y les ofrece orientaciones sobre la asistencia y las garantías procedimentales que deben facilitarse a dichas personas (información, registro, remisión y otro apoyo y garantías procedimentales). Facilita además información sobre las obligaciones esenciales de los funcionarios de primer contacto y sobre los derechos de las personas que pueden necesitar protección internacional en la situación en la que tiene lugar el primer contacto.

ESTÁNDAR 2: El personal de las autoridades que puede recibir solicitudes tiene información pertinente e instrucciones para informar a los solicitantes sobre dónde y cómo se pueden presentar las solicitudes de protección internacional.

Indicador 2.1: Todas las autoridades competentes disponen de instrucciones escritas e información para poder informar a los solicitantes sobre dónde y cómo presentar una solicitud.

- **Observación adicional:** La información e instrucciones escritas dirigidas a las distintas autoridades deben ser coherentes para garantizar la eficacia en la presentación de las solicitudes.

Indicador 2.2: La información y las instrucciones son comprensibles para el personal de las autoridades pertinentes.

Indicador 2.3: Cuando una persona realiza una solicitud a una autoridad que no tiene competencia para registrarla, se informa de inmediato al solicitante sobre cómo y dónde registrar la solicitud, así como de los plazos para presentar la solicitud a la autoridad competente.

b) Información y asesoramiento en centros de internamiento y en puestos fronterizos

Artículo 8, apartados 1 y 2, de la DPA

ESTÁNDAR 3: El personal de los centros de internamiento y los puestos fronterizos dispone de herramientas para proporcionar información clara a las personas que deseen solicitar protección internacional sobre dónde y cómo hacerlo.

Indicador 3.1: Se ha proporcionado información estándar, por escrito y verbalmente en caso necesario, sobre la posibilidad de solicitar protección internacional a las personas que deseen presentar una solicitud.

Buena práctica

- Pueden utilizarse diferentes tipos de medios para facilitar información: carteles con ilustraciones, folletos, vídeos, aplicaciones móviles, etc.

Indicador 3.2: Se facilita información cuanto antes para garantizar que los solicitantes identificados puedan presentar una solicitud sin demora.

Indicador 3.3: La información sobre la posibilidad de realizar una solicitud está accesible en las lenguas pertinentes.

Indicador 3.4: La información proporcionada a las personas que deseen presentar una solicitud se adapta a la edad/el nivel de comprensión del solicitante.

ESTÁNDAR 4: Los servicios de interpretación están disponibles de forma gratuita, cuando es necesario.

Indicador 4.1: Tan pronto como se detecta la necesidad, se organiza el servicio de interpretación necesario en relación con el procedimiento.

- **Observación adicional:** En caso de carencias o de limitaciones de tiempo, se puede disponer de equipos de interpretación por videoconferencia o telefónica.

ESTÁNDAR 5: En los centros de internamiento y en los puestos fronterizos, las organizaciones y las personas que facilitan orientación y asesoramiento, así como sus intérpretes, tienen acceso adecuado a los solicitantes para prestarles asistencia.

Indicador 5.1: El acceso solo está limitado/restringido por la legislación nacional cuando resulte objetivamente necesario por motivos de seguridad, orden público o en relación con la gestión administrativa del puesto fronterizo, siempre y cuando no se limite excesivamente o se imposibilite.

Indicador 5.2: Cuando se establezcan normas sobre la presencia de personas y organizaciones que proporcionan orientación y asesoramiento, estas serán claras y accesibles al solicitante y a su asesor u orientador, y al intérprete.

Indicador 5.3: Los solicitantes que se encuentran en centros de internamiento pueden comunicarse con sus asesores u orientadores.

Buena práctica

- Está todo dispuesto para garantizar el acceso a intérpretes cualificados en caso necesario.

ESTÁNDAR 6: Las organizaciones y las personas que proporcionan orientación pueden reunirse y hablar con los solicitantes en privado.

Indicador 6.1: Si hay normas sobre las horas de visita, el horario es suficientemente amplio para que pueda producirse una reunión eficaz con los solicitantes.

Indicador 6.2: Las organizaciones y las personas que proporcionan asesoramiento pueden reunirse con el solicitante en un lugar y en condiciones que garanticen un nivel adecuado de privacidad.

ESTÁNDAR 7: *Los solicitantes que se encuentran en puestos fronterizos y en centros de internamiento son informados de la existencia de organizaciones o personas que proporcionan asesoramiento y pueden ponerse en contacto con ellos eficazmente.*

Indicador 7.1: Los solicitantes disponen de información en distintas lenguas sobre cómo contactar con las personas y organizaciones que proporcionan orientación pertinentes.

Indicador 7.2: Los medios para ponerse en contacto con estas organizaciones y personas se ponen a disposición del solicitante.

c) Solicitudes realizadas en nombre de personas dependientes y menores no acompañados

Artículo 7, apartados 1, 3 y 4, de la DPA
Artículo 25, apartado 1, letra a), de la DPA

ESTÁNDAR 8: *Se han establecido garantías para asegurarse de que toda persona tenga la posibilidad de formular una solicitud en su propio nombre.*

Indicador 8.1: En los casos en los que la legislación nacional prevé que una solicitud puede ser realizada por un solicitante en nombre de un adulto a su cargo, las autoridades verifican con dicho adulto dependiente si desea presentar la solicitud en su propio nombre. Esta información se transmitirá en privado al adulto dependiente.

Buena práctica

- En los casos en los que la legislación nacional prevé que una solicitud puede ser realizada por un solicitante en nombre de un menor a su cargo, las autoridades verifican con dicho menor con capacidad jurídica si desea presentar la solicitud en su propio nombre.

Indicador 8.2: La formación impartida a las autoridades que tienen probabilidades de recibir solicitudes incluye orientaciones sobre cómo detectar indicios de que un menor no acompañado puede desear solicitar protección internacional, y sobre cómo formular preguntas teniendo en cuenta su edad.

ESTÁNDAR 9: *Existe un mecanismo eficaz para garantizar que cuando un menor no acompañado presente una solicitud, se designe lo antes posible a un representante.*

Indicador 9.1: Las autoridades con probabilidades de recibir solicitudes recibirán instrucciones sobre cómo remitir al menor a las autoridades competentes en materia de protección de menores.

Indicador 9.2: La lista de posibles representantes cualificados es suficiente para garantizar la designación oportuna de un representante para cada menor no acompañado y para garantizar que los representantes no se hacen cargo de demasiados casos al mismo tiempo.

7. Registro de la solicitud

Artículo 6, apartado 1, de la DPA

ESTÁNDAR 10: *Cuando una persona formula una solicitud, esta se registra en el acto o el solicitante recibe de inmediato una cita para su registro en un plazo de tres días hábiles, o de seis días hábiles si la solicitud se realiza ante una autoridad que no es competente para registrarla.*

Indicador 10.1: Se ha establecido un sistema de gestión de citas para los registros que no pueden realizarse en el acto.

Indicador 10.2: Un flujo de trabajo, que incluye la disponibilidad de personal y recursos suficientes, garantiza que el registro se realice en un plazo de tres días hábiles o en un plazo de seis días hábiles cuando se presente la solicitud ante una autoridad que no sea competente para su registro.

ESTÁNDAR 11: La solicitud se registra debidamente.

Indicador 11.1: La solicitud se presenta personalmente, salvo que la legislación nacional disponga otra cosa o que el solicitante no pueda acudir al centro de registro por razones ajenas a su voluntad.

Indicador 11.2: El registro se lleva a cabo de tal manera que se garantiza la privacidad en la medida de lo posible.

Indicador 11.3: Se registran los datos personales de cada solicitante, independientemente de si la solicitud fue presentada directamente o por un solicitante en nombre de otra persona a su cargo.

8. Presentación de la solicitud

a) Oportunidad efectiva de presentar la solicitud

Artículo 6, apartados 2, 3 y 4,
de la DPA

ESTÁNDAR 12: El solicitante es informado de sus derechos y obligaciones en relación con la presentación de la solicitud, a más tardar, en el momento en que la registra.

Indicador 12.1: Se informa por escrito al solicitante sobre cómo y dónde presentar la solicitud, así como de las consecuencias de no presentarla.

Indicador 12.2: La información escrita se complementa con explicaciones orales para garantizar la comprensión del solicitante cuando sea necesario.

ESTÁNDAR 13: La presentación de una solicitud tiene lugar lo antes posible tras el registro.

Indicador 13.1 a): Cuando la legislación nacional disponga que las solicitudes deben presentarse utilizando un formulario específico cumplimentado por el solicitante, el formulario se entregará en el momento del registro, con instrucciones sobre cómo remitirlo a la autoridad decisoria.

O BIEN:

Indicador 13.1 b): Cuando la legislación nacional disponga que las solicitudes deben presentarse personalmente y en un lugar determinado después del registro, existe un sistema para gestionar las citas de las presentaciones que no pueden realizarse en el acto.

Indicador 13.2: Se ha establecido un sistema de supervisión para hacer el seguimiento del tiempo transcurrido entre el registro de la solicitud y su presentación.

ESTÁNDAR 14: Si la legislación nacional exige que el solicitante sea entrevistado en relación con la presentación de la solicitud, se facilita un servicio de interpretación, en caso necesario.

Indicador 14.1: Antes de la entrevista o al comienzo de esta, se valora si se necesita interpretación y se actúa en consecuencia.

Indicador 14.2: La lista de intérpretes disponibles es suficiente para garantizar la presentación puntual de la solicitud.

- **Observación adicional:** Especialmente en caso de carencia o de limitaciones de tiempo, puede disponerse de equipos de interpretación remota por videoconferencia o telefónica.

ESTÁNDAR 15: Cuando la autoridad responsable de la presentación no es la autoridad decisoria, el expediente llega a la autoridad decisoria a la mayor brevedad posible una vez realizada la presentación.

Indicador 15.1: Existe un proceso para garantizar la transmisión a su debido tiempo del expediente de solicitud a la autoridad decisoria.

Indicador 15.2: La autoridad decisoria hace el seguimiento del tiempo transcurrido entre la presentación y la recepción del expediente.

b) Presentación de una solicitud en nombre de adultos o menores a cargo

Artículo 6, apartados 2, 3 y 4,
de la DPA
Artículo 7 de la DPA

ESTÁNDAR 16: Cuando un solicitante haya presentado una solicitud en nombre de un adulto con capacidad jurídica a su cargo, se solicita por escrito el consentimiento de dicho adulto dependiente.

Indicador 16.1: Se informa a cada adulto dependiente individualmente y en un lugar que garantice la suficiente privacidad.

Indicador 16.2: Los adultos dependientes han sido informados de las consecuencias de presentar la solicitud en su nombre y de su derecho a formular una solicitud independiente antes de que se presente su solicitud o antes de la entrevista personal.

Indicador 16.3: Se utiliza un formulario para obtener el consentimiento de los adultos a cargo y es independiente del formulario de solicitud del solicitante «principal».

Indicador 16.4: Cuando se informa a las personas dependientes, se facilitan servicios de interpretación en caso necesario.

c) Documento sobre la condición de solicitante

Artículo 6 de la Directiva sobre las
condiciones de acogida

ESTÁNDAR 17: Todos los solicitantes reciben un documento que certifica su condición ⁽¹⁾.

Indicador 17.1: Se dispone de un sistema para garantizar que un documento se expide lo antes posible después del registro de la solicitud o, a más tardar, en el plazo de tres días hábiles a partir de la presentación.

⁽¹⁾ De conformidad con el artículo 6, apartado 2, de la Directiva sobre las condiciones de acogida (2013/33/UE), los Estados miembros podrán excluir del requisito de proporcionar un documento que certifique la condición de solicitante a los solicitantes que estén internados y durante el examen de la solicitud de protección internacional formulada en la frontera, o en el marco de un procedimiento para decidir sobre el derecho de los solicitantes a entrar en el territorio de un Estado miembro.

Garantías para el solicitante

9. Garantías procedimentales para necesidades especiales

Artículo 24 de la DPA

ESTÁNDAR 18: *Se ha establecido un proceso para identificar, evaluar y responder a necesidades especiales en un plazo razonable tras la formulación de una solicitud de protección internacional, y se utiliza a lo largo de todo el procedimiento.*

Indicador 18.1: El proceso establece claramente quién es responsable de la identificación, de la evaluación de las necesidades especiales y de garantizar una respuesta adecuada para que los solicitantes que necesitan garantías procedimentales especiales puedan beneficiarse de todos los derechos y cumplan todas las obligaciones durante el procedimiento.

Indicador 18.2: Se han establecido directrices sobre cómo identificar y evaluar las necesidades especiales y cómo responder a ellas.

Herramienta de la EASO para la identificación de personas con necesidades especiales

El principal objetivo de la herramienta [IPSN](#) es facilitar la identificación oportuna de personas que necesiten garantías procedimentales o de acogida especiales. Puede utilizarse en cualquier fase del procedimiento de asilo y del proceso de acogida. Se trata de un instrumento de apoyo práctico para los funcionarios que participan en el procedimiento de asilo y de acogida, y no presupone conocimientos especializados de medicina, psicología u otros temas al margen del procedimiento de asilo.

ESTÁNDAR 19: *El proceso de identificación, evaluación y respuesta a las necesidades especiales se aplica eficazmente a lo largo del procedimiento.*

Indicador 19.1: Se asignan recursos suficientes para identificar, evaluar y responder con prontitud a necesidades especiales.

Indicador 19.2: La identificación inicial y la evaluación de las necesidades especiales se realizan en un plazo de tiempo razonable, garantizando al mismo tiempo que las necesidades especiales que se manifiestan en una fase posterior están adecuadamente identificadas y evaluadas.

Buena práctica

- La identificación y la evaluación de las necesidades especiales se documentan y se comparten con los agentes pertinentes, en consonancia con las políticas y normativas en materia de confidencialidad y de protección de datos establecidas en la legislación nacional.

Indicador 19.3: Cuando procede, participan agentes especializados en la evaluación de las necesidades especiales.

Indicador 19.4: Se establecen y emplean canales de comunicación y cooperación entre las autoridades de acogida y la autoridad decisoria.

Indicador 19.5: Deben emplearse adecuadamente mecanismos de remisión en todos los casos pertinentes.

10. Acceso a información y asesoramiento

Artículo 19 de la DPA

ESTÁNDAR 20: Se ha establecido un mecanismo adecuado para proporcionar información gratuita, jurídica y procedimental previa solicitud.

Indicador 20.1: Está claramente fijado cuáles son las funciones de los agentes que proporcionan información y en qué momento.

Indicador 20.2: Está claramente definida la responsabilidad de elaborar la información y mantenerla actualizada.

Indicador 20.3: Se informa a los solicitantes sobre las fases del procedimiento y los plazos aplicables.

Indicador 20.4: Se informa a los solicitantes de sus derechos y obligaciones, incluida la obligación de presentar los elementos necesarios para fundamentar la solicitud de protección internacional y las posibles consecuencias de no cumplir con sus obligaciones y no cooperar con las autoridades.

Indicador 20.5: La información sobre las distintas fases del procedimiento se facilita a tiempo para que los solicitantes puedan ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones.

ESTÁNDAR 21: El mecanismo para proporcionar información jurídica y procedimental se aplica de manera eficaz.

Indicador 21.1: Se asignan recursos suficientes para garantizar una provisión eficaz de información jurídica y procedimental.

Indicador 21.2: El personal que proporciona información, aclaraciones y explicaciones posee los conocimientos y las capacidades necesarios.

Indicador 21.3: El funcionamiento del mecanismo se evalúa periódicamente.

Indicador 21.4: Se subsanan rápidamente las posibles deficiencias en el funcionamiento del mecanismo.

ESTÁNDAR 22: Se garantiza que el solicitante entiende la información sobre el procedimiento y su caso individual.

Indicador 22.1: Cuando la información se facilita por escrito, el mensaje se expresa de forma clara y no técnica y, en la medida de lo posible, en una lengua que el solicitante comprende.

Indicador 22.2: En caso necesario, la información también se facilita verbalmente en una lengua que el solicitante comprende.

Indicador 22.3: Cuando la información se facilita verbalmente, la autoridad se asegura de que el solicitante la ha comprendido.

Indicador 22.4: La información se facilita teniendo en cuenta las necesidades especiales y las circunstancias individuales de los solicitantes.

11. Derecho a asistencia jurídica y a representación legal en el procedimiento de asilo

Artículo 20 de la DPA

ESTÁNDAR 23: Previa petición, se ofrece información al solicitante sobre las posibilidades de acceso a asistencia jurídica y a representación legal.

Indicador 23.1: La información comprende las condiciones en las que se ofrece asistencia jurídica y representación legal gratuitas y las medidas que deben adoptarse para solicitar asistencia jurídica.

Indicador 23.2: La información incluye una perspectiva general sobre los agentes que pueden prestar asistencia jurídica y representación legal de conformidad con la legislación nacional.

Indicador 23.3: La información sobre la posibilidad de ponerse en contacto con proveedores de asistencia jurídica se facilita con el tiempo suficiente para que el solicitante pueda ejercer su derecho a un recurso efectivo.

ESTÁNDAR 24: La asistencia jurídica y la representación legal gratuitas no se restringen de manera arbitraria.

Indicador 24.1: Las normas para el tratamiento de las solicitudes de asistencia jurídica y de representación legal gratuitas son claras y accesibles para el solicitante, de conformidad con la legislación nacional.

Buena práctica

- Se evalúan y abordan las sinergias entre el mecanismo para proporcionar información jurídica y procedimental y otros mecanismos (por ejemplo, el mecanismo de identificación, evaluación y respuesta a necesidades procedimentales o de acogida especiales).

ESTÁNDAR 25: El asesor jurídico u otro consejero admitido o autorizado como tal con arreglo a la legislación nacional, que asiste o representa a un solicitante, tiene oportunamente acceso a la información que figura en el expediente en el que se basa la resolución.

Indicador 25.1: Existen normas para regular el acceso a la información pertinente del expediente.

Indicador 25.2: Estas normas son claras y de acceso público.

12. Formación y apoyo

Artículo 4, apartado 3, de la DPA
Artículo 14 de la DPA

ESTÁNDAR 26: Existe un programa de formación para el personal competente de la autoridad decisoria sobre conocimientos y competencias en materia de asilo.

Indicador 26.1: El personal ha recibido formación sobre derechos humanos internacionales y sobre legislación internacional en materia de refugiados, así como formación sobre el acervo de la Unión Europea en materia de asilo, incluidas normas jurídicas y jurisprudencia específicas.

- **Observación adicional:** El programa de formación para el personal correspondiente podría incluir los módulos de formación de la EASO, especialmente los módulos principales: técnicas de entrevista, evaluación de pruebas e inclusión.

Indicador 26.2: El personal especializado recibe formación sobre cuestiones relacionadas con el tratamiento de las solicitudes de asilo de menores y personas con necesidades especiales.

Indicador 26.3: El personal ha recibido formación sobre técnicas de entrevista y ha adquirido conocimientos generales de las circunstancias y experiencias que podrían afectar negativamente a la capacidad del solicitante de ser entrevistado.

- **Observación adicional:** *Entre las circunstancias y experiencias sufridas por el solicitante que se consideran formas graves de persecución en el pasado podría encontrarse la tortura, la violencia de género, los traumas, los trastornos por estrés postraumático, etc.*

ESTÁNDAR 27: El personal cuenta con el apoyo necesario y adecuado.

Indicador 27.1: Se ha facilitado a todos los funcionarios una introducción exhaustiva y oportuna de su función, especialmente en relación con el código de conducta aplicable.

Indicador 27.2: Se facilita formación esencial en cuanto se realiza la contratación y antes de que el funcionario encargado del caso empiece a realizar las entrevistas.

Indicador 27.3: Se ofrecen cursos de formación especializada y de actualización de contenidos de forma periódica y en función de las necesidades.

Indicador 27.4: El personal tiene la posibilidad de obtener, cuando sea necesario, el asesoramiento de expertos en ámbitos particulares, como cuestiones de naturaleza médica, cultural, religiosa, relacionada con menores o de género.

Buenas prácticas

- Designación de puntos de contacto temáticos en la Administración para facilitar el acceso al asesoramiento de expertos.
- Cada formación se rige por un plan de estudios.

Examen de la solicitud

13. Entrevista personal

a) Invitación a la entrevista personal

Artículo 14, apartado 1, de la DPA

Buena práctica

- La invitación a la entrevista personal se realiza con tiempo suficiente para que el solicitante pueda prepararla.

ESTÁNDAR 28: *Cuando el solicitante recibe una invitación a una entrevista personal, recibe información directa, clara y precisa sobre dicha entrevista.*

Indicador 28.1: La invitación personal enviada por escrito incluirá, como mínimo, la información sobre la fecha, la hora y el lugar de la entrevista personal.

Buenas prácticas

- En el caso de las familias, se envían invitaciones personales por escrito a todos los solicitantes adultos, así como a los menores que hayan presentado la solicitud de forma individual.
- La invitación indica claramente si los menores han de estar presentes o no.

b) Preparación de la entrevista

Guía práctica de la EASO: Entrevista personal

Esta [guía práctica](#) promueve un método de entrevista estructurado acorde con el programa de formación de la EASO. Este enfoque estructurado conduce al usuario a través de las fases de preparación para la entrevista personal: el inicio de la entrevista y la provisión de información, la realización de la entrevista, en concreto, orientaciones relativas al fundamento de la solicitud que ha de examinarse durante la conversación, y concluye con el cierre de la entrevista y las actuaciones posteriores a esta.

ESTÁNDAR 29: *Un estudio exhaustivo del expediente precede a la realización de la entrevista en la mayor medida posible.*

Indicador 29.1: El funcionario encargado del caso dispone del expediente con suficiente tiempo de antelación para preparar la entrevista.

Indicador 29.2: Siempre que sea posible, la preparación tiene en cuenta todos los elementos que podrían influir en la realización de la entrevista, especialmente las peticiones de intérpretes o entrevistadores de un determinado género.

Indicador 29.3: La preparación tiene en cuenta todos los elementos pertinentes para la evaluación de la solicitud.

- **Observación adicional:** *Estos elementos podrían ser pertinentes tanto para la realización de la entrevista como para la evaluación de la solicitud.*

Indicador 29.4: El funcionario encargado del examen del caso consulta la información sobre el país de origen (IPO) correspondiente al caso antes de la entrevista.

Buena práctica

- El funcionario encargado del caso prepara temas que sirven de base para la entrevista, teniendo en cuenta cualquier información sobre el expediente y la IPO pertinente.

ESTÁNDAR 30: La entrevista personal se realiza en una lengua que el solicitante comprende.

Indicador 30.1: Existe un sistema que garantiza que se puede disponer de un número adecuado y suficiente de intérpretes.

Indicador 30.2: Existe un sistema que garantiza que los intérpretes tienen los conocimientos y la pericia necesarios para garantizar la debida comunicación con el solicitante o la traducción de documentos.

Buenas prácticas

- Entre los requisitos que se exigen a los intérpretes figura la formación certificada (módulo de formación para intérpretes de la EASO), así como un código de conducta que cada intérprete firma antes de empezar a trabajar.
- Se establecen mecanismos para garantizar una alternativa en caso de que no haya ningún intérprete disponible para la lengua que entiende el solicitante, como los siguientes:
 - posponer la entrevista hasta la fecha más cercana posible;
 - realizar la entrevista personal en otra lengua que sea razonable prever que el solicitante entienda;
 - recurrir a servicios de interpretación remota utilizando medios electrónicos (teleconferencia, Skype, teléfonos IP);
 - cooperar con otros Estados miembros para buscar a un intérprete adecuado.

ESTÁNDAR 31: Las salas donde se llevan a cabo las entrevistas personales cumplen plenamente los requisitos de confidencialidad y seguridad.

Indicador 31.1: Se establecen directrices internas para la disposición de la sala donde se va a realizar la entrevista, teniendo especialmente en cuenta a los solicitantes que tienen necesidades especiales.

Indicador 31.2: Se han establecido directrices específicas sobre seguridad y situaciones de emergencia durante la entrevista.

Buena práctica

- Se facilita a los funcionarios formación sobre seguridad y gestión de situaciones de emergencia, por ejemplo, sobre primeros auxilios.

Indicador 31.3: La entrevista se efectúa en una sala separada donde el solicitante no puede ser visto por el público.

Buenas prácticas

- Utilizar una forma de identificación que garantice el anonimato al llamar al solicitante para que pase a la sala donde se va a realizar la entrevista.
- Decorar las salas en las que se van a realizar entrevistas específicas y proveerlas de material infantil.

Indicador 31.4: Se han establecido normas internas para garantizar que la entrevista no sea interrumpida de forma innecesaria.

Buenas prácticas

- Contar con salas o lugares específicos y supervisados para los hijos o las hijas de los solicitantes, en las que estos dispongan de juguetes y material de dibujo para mantenerlos ocupados de forma creativa mientras tiene lugar la entrevista.
- Informar al solicitante en la carta de invitación, si procede, de que no es necesaria la presencia de los hijos o las hijas y de que estos no tienen que acompañar al progenitor a la entrevista.
- Antes de la entrevista se comprueba que se dispone del equipo necesario y que este funciona.
- En la sala puede haber agua y pañuelos de papel a disposición del solicitante.

c) Inicio de la entrevista

Artículo 15, apartado 3, de la DPA

ESTÁNDAR 32: *En el momento de comenzar la entrevista, se explica al solicitante cuál es el objetivo de esta y su contexto.*

Indicador 32.1: El entrevistador se presenta al solicitante, y presenta a las demás personas de la sala y explica cuál es el papel de cada una.

Buenas prácticas

- El intérprete está presente cuando se produce el primer contacto con el solicitante.
- La disposición de los asientos debería realizarse de tal modo que el funcionario encargado del caso se encuentre frente al solicitante y el intérprete se coloque entre el solicitante y el funcionario, en una posición neutra.

Indicador 32.2: La información necesaria se facilita al solicitante al inicio de la entrevista e incluye: el objetivo de la entrevista, el principio de confidencialidad, la posibilidad de realizar pausas, las obligaciones del solicitante, la posibilidad de presentar documentos pertinentes y el procedimiento que se empleará, especialmente el modo en que se va a grabar la entrevista o se va a informar sobre ella.

Buena práctica

- Los funcionarios encargados del caso tienen una lista de comprobación para asegurarse de que siguen todos los pasos y facilitan la información necesaria.

Indicador 32.3: Una vez finalizada la fase introductoria de la entrevista personal, se comprueba que el intérprete y el solicitante se comprenden mutuamente.

d) Realización de la entrevista

Artículo 16 de la DPA

ESTÁNDAR 33: *Se establecen las condiciones para realizar una entrevista adecuada.*

Indicador 33.1: Se prevé tiempo suficiente en la entrevista para que el solicitante pueda presentar todos los elementos necesarios para fundamentar la solicitud.

Indicador 33.2: Se anima al solicitante y al intérprete a que señalen cualquier problema que pueda afectar a la comunicación o a la comprensión en cualquier momento de la entrevista personal.

Indicador 33.3: Durante la entrevista se verifica que las preguntas relativas a elementos clave se han entendido correctamente.

Indicador 33.4: Se brinda al solicitante la oportunidad de dar explicaciones sobre los elementos que puedan faltar o sobre incoherencias o contradicciones a lo largo de la entrevista.

Indicador 33.5: El entrevistador se asegura de que el solicitante no tiene nada más que añadir antes de dar por finalizada la entrevista.

e) Conclusión de la entrevista

Artículo 12, apartado 1, letra a),
de la DPA
Artículo 17 de la DPA

ESTÁNDAR 34: Se pide al solicitante que confirme el contenido de la transcripción o el informe de la entrevista si esta no ha sido grabada.

Indicador 34.1, letra a): Se dedica el tiempo suficiente al final de la entrevista a leer la transcripción o el informe, de modo que el solicitante pueda confirmar el contenido, formular observaciones o realizar aclaraciones verbalmente o por escrito.

O BIEN:

Indicador 34.1, letra b): Se da un margen de tiempo razonable y específico al solicitante para que este confirme el contenido o formule observaciones u ofrezca aclaraciones verbalmente o por escrito antes de que la autoridad decisoria adopte una resolución.

Indicador 34.2: Cualquier observación o aclaración adicional que realice el solicitante se incorpora o se adjunta a la transcripción o al informe, especialmente toda negativa del solicitante a confirmar el contenido.

- **Observación adicional:** Si la entrevista personal se graba, hay que realizar controles periódicos durante su transcurso. Las instrucciones detalladas por escrito sobre el uso del equipo de grabación ayudan a evitar perder información.

ESTÁNDAR 35: Se informa adecuadamente al solicitante de cuáles son los siguientes pasos del procedimiento.

Indicador 35.1: El funcionario competente para el examen del caso se asegura de que el solicitante ha entendido los pasos siguientes del procedimiento.

Buena práctica

- Se informa al solicitante de la fecha aproximada en que se dictará la resolución y se le notificará por escrito.

14. Sistema de gestión de expedientes

Artículo 48 de la DPA
Artículo 4, apartado 3, de la DR

ESTÁNDAR 36: Toda la información relativa al caso se transmite adecuada y oportunamente al funcionario encargado de su examen con el fin de garantizar que todas las personas dispongan de la información pertinente antes de que se lleve a cabo la entrevista personal y antes de que se adopte una resolución.

Indicador 36.1: Existe un sistema de gestión de los expedientes que permite vincular correctamente cualquier información (nueva) al expediente y, especialmente, localizar de forma inmediata el expediente pertinente o identificar al funcionario responsable.

Indicador 36.2: Se puede supervisar el tiempo que transcurre entre la recepción de (nueva) información y el momento en que llega al funcionario responsable del examen del caso.

ESTÁNDAR 37: El sistema de gestión de los expedientes garantiza la confidencialidad de la información contenida en el expediente personal del solicitante, de conformidad con el RGPD.

Indicador 37.1: El acceso al expediente personal (tanto electrónico como físico) se supervisa y se controla para garantizar que únicamente el personal pertinente puede acceder a él cuando exista la necesidad de conocer, que puede incluir la necesidad de consultar expedientes con resoluciones o perfiles similares con fines instructivos.

Indicador 37.2: Se han establecido normas internas claras, que se han puesto a disposición del personal pertinente, sobre cómo responder a solicitudes de acceso al expediente por parte del solicitante, miembros de la familia o representantes, de conformidad con la legislación nacional.

15. Información sobre el país de origen

Artículo 10, apartado 3, letra b), de la DPA

ESTÁNDAR 38: Garantizar que los funcionarios encargados del caso tienen acceso a información pertinente y actualizada sobre el país de origen.

Indicador 38.1: Se realizan los ajustes técnicos necesarios para que los funcionarios encargados del caso tengan acceso a plataformas nacionales de IPO u otras plataformas o sitios web, etc., pertinentes, necesarios para su trabajo diario.

Indicador 38.2: La información sobre referencias de IPO apropiadas para solicitudes de asilo o temas específicos relacionados con el asilo está a disposición de los funcionarios responsables y se actualiza periódicamente.

Indicador 38.3: Existe un sistema para ayudar al funcionario correspondiente a obtener asesoramiento y, en caso necesario, a investigar más a fondo sobre temas relacionados con la IPO.

Indicador 38.4: Cuando se emiten o publican nuevos informes de la IPO o una respuesta a una consulta, estos se comunican al personal responsable de examinar las solicitudes y de adoptar resoluciones.

Buenas prácticas

- La autoridad decisoria ha desarrollado una plataforma electrónica o una base de datos interna, que se actualiza periódicamente, para ofrecer acceso a la IPO pertinente, con posibilidad de realizar búsquedas, a los funcionarios responsables del examen del caso.
- Personal/Unidad en la autoridad decisoria especializada en la investigación de IPO.

Portal IPO de la EASO

El portal IPO de la EASO brinda acceso a la IPO para su utilización en los procedimientos de determinación del estatuto de protección. Contiene información exhaustivamente seleccionada sobre los países de origen para ayudar a los profesionales en materia de asilo (investigadores de la IPO, funcionarios competentes para el examen de los casos, responsables de la toma de decisiones y responsables políticos, abogados, proveedores de asistencia jurídica y jueces).

Permite que los usuarios estén al día sobre las publicaciones y eventos relacionados con la IPO y sobre talleres o conferencias sobre la IPO organizados por la EASO.

ESTÁNDAR 39: Los funcionarios competentes para el examen de los casos reciben formación sobre cómo acceder a la información que necesitan y utilizarla.

Indicador 39.1: El funcionario encargado del caso recibe formación sobre cómo buscar, seleccionar y tener en consideración eficazmente la IPO pertinente en varias fuentes precisas.

16. Traducción de los documentos pertinentes

Artículo 10, apartado 5, de la DPA

ESTÁNDAR 40: *Se establecen normas sobre la traducción de documentos, que se comunican a los solicitantes, señalando con claridad qué es lo que se espera de ellos y qué es lo que las autoridades van a proporcionar.*

Indicador 40.1: Cuando la responsabilidad de traducir los documentos recae en el solicitante, dicha obligación figura en la información sobre el procedimiento de asilo que se le facilita antes o en el momento de presentar la solicitud.

Indicador 40.2: Si se establece un plazo para la presentación de documentos o traducciones, este debe ser comunicado con claridad al solicitante.

Indicador 40.3: En las normas figuran los plazos para la traducción a fin de evitar retrasos innecesarios en el procedimiento.

Buenas prácticas

- Cuando son las autoridades las encargadas de facilitar las traducciones, se describen con detalle las especificidades de la traducción:
 - una indicación que permita identificar al traductor;
 - la fecha en la que se ha realizado la traducción;
 - aclaración de si se trata de una traducción literal o de un resumen del documento;
 - indicación de si el documento escrito no es legible o comprensible.
- Cuando las autoridades son las encargadas de facilitar la traducción, estas, en cooperación con el solicitante de asilo, pueden decidir qué documentos son pertinentes para el caso y, por lo tanto, deben traducirse.

17. Retirada implícita de una solicitud

Artículo 12, apartado 1, letra a), de la DPA

Artículo 28, apartado 1, letras a) y b), y apartado 2 de la DPA

ESTÁNDAR 41: *Se crea un proceso interno para garantizar que el solicitante está informado de las consecuencias de no cumplir las obligaciones y de las situaciones que pueden conllevar la retirada implícita de una solicitud.*

Indicador 41.1: Cualquier petición de presentación de información esencial se realiza por escrito u oralmente durante la fase de presentación o la entrevista personal.

Indicador 41.2: La información sobre la obligación de cooperar y de presentar información esencial para la solicitud de asilo debe incluir también las consecuencias de no respetar estas obligaciones.

Indicador 41.3: Se entrega al solicitante una invitación por escrito para la entrevista personal. La invitación especifica cuáles son las consecuencias de no presentarse a la entrevista personal sin una explicación oportuna y válida, de conformidad con la práctica o la legislación nacional.

Indicador 41.4: Según sea el caso, el solicitante ha sido debidamente informado, oralmente o por escrito, de las consecuencias de evadirse de la justicia, de abandonar sin autorización el lugar en donde vivía o estaba internado o de no cumplir con sus obligaciones de información u otras obligaciones de comunicar un cambio de dirección.

Buena práctica

- En los casos en que el solicitante no se presente, conviene comprobar si hay alguna actualización reciente con respecto a su dirección e información de contacto o ponerse en contacto con el centro de acogida.

ESTÁNDAR 42: Se han establecido garantías antes de que la autoridad decisoria suspenda el examen o deniegue la solicitud.

Indicador 42.1: Antes de suspender el examen o denegar la solicitud, se ha concedido un plazo razonable de tiempo al solicitante, determinado por la autoridad decisoria, para que demuestre que no ha podido cumplir con sus obligaciones por causas ajenas a su voluntad.

Indicador 42.2: La resolución incluye un examen de la justificación del incumplimiento facilitada por el solicitante.

Buena práctica

- Existe un sistema para controlar la fecha en que se decide la suspensión.

18. Finalización del examen a la mayor brevedad posible

Artículo 31, apartados 2 a 5,
de la DPA

ESTÁNDAR 43: Se respetan todas las fases del procedimiento de asilo en primera instancia sin retrasos indebidos.

Indicador 43.1: Existe una descripción clara del flujo de trabajo y de las actividades para poder cumplir los plazos de tiempo. El flujo de trabajo se revisa y se ajusta periódicamente.

Indicador 43.2: Se han establecido directrices internas que indican el plazo de tiempo previsto para las diferentes fases del procedimiento.

ESTÁNDAR 44: La entrevista personal se organiza de tal modo que se evitan retrasos innecesarios.

Indicador 44.1: La entrevista personal se programa lo más pronto posible (de conformidad con la legislación nacional) una vez presentada la solicitud y teniendo en cuenta el estándar 28.

Indicador 44.2: Se adoptan medidas para garantizar que la entrevista pueda realizarse cuanto antes en caso de circunstancias imprevistas por parte de la autoridad decisoria.

Indicador 44.3: Se detecta cualquier problema relacionado con la lengua de interpretación para la entrevista personal y se aborda antes de la entrevista con el fin de encontrar alternativas adecuadas.

Indicador 44.4: Todas las gestiones necesarias relacionadas con las garantías procedimentales especiales se realizan enseguida tras el registro y antes de la entrevista personal, especialmente las consideraciones sobre la hora más apropiada para realizar la entrevista.

Indicador 44.5: Se acepta posponer la entrevista prevista a petición del solicitante, de conformidad con la legislación nacional, previa presentación de una justificación válida.

ESTÁNDAR 45: Se realiza un seguimiento estrecho de los casos pendientes, que se gestionan debidamente.

Indicador 45.1: Se desarrolla un mecanismo interno para realizar el seguimiento de los casos pendientes, a fin de conocer dónde y por cuánto tiempo se han mantenido en estado de espera en las diferentes fases del procedimiento.

Indicador 45.2: Sobre la base del resultado de la supervisión, se toman las medidas necesarias para reducir el número de casos pendientes.

Buenas prácticas

- Se recaba IPO específica o se establecen orientaciones centradas en grupos específicos de casos pendientes.
- Se priorizan aquellas solicitudes que presentan un alto grado de reconocimiento/protección.

19. Resolución

a) Exposición de los motivos de hecho y de derecho

Artículo 11, apartado 2, de la DPA

ESTÁNDAR 46: Se ha creado un mecanismo de garantía de la calidad para garantizar que todas las resoluciones están firmemente basadas en motivos de hecho y de derecho.

Indicador 46.1: Se han puesto a disposición del funcionario encargado del caso herramientas de apoyo para ayudarle a fundamentar formalmente la resolución (por ejemplo, listas de comprobación, directrices, etc.).

Indicador 46.2: El funcionario competente dispone de plantillas de resoluciones.

Indicador 46.3: Existe un sistema de control de la calidad para revisar periódicamente las entrevistas y las resoluciones, que incluye facilitar observaciones y comentarios a los funcionarios pertinentes.

Buenas prácticas

- El principio de «los cuatro ojos» garantiza que toda resolución ha sido vista y revisada, como mínimo, por dos miembros del personal, antes de su adopción.
- Se mantiene un «banco de casos» o repositorio de resoluciones, tanto para fines de formación como de referencia. El banco de casos o repositorio de resoluciones puede incluir resoluciones de varios países sobre diferentes solicitudes que han sido revisadas por el departamento o equipo competente y que cumplen los criterios de calidad.

Herramienta de garantía de la calidad de la EASO

El objetivo de esta [herramienta de garantía de calidad](#) es proporcionar a los Estados miembros de la UE y a los países asociados un marco común de evaluación y garantía de calidad interna. Esta herramienta flexible aporta claridad y coherencia en la evaluación de la calidad del proceso de asilo y, en concreto, de la entrevista personal y la resolución en primera instancia. Los dos módulos de la herramienta pueden utilizarse bien conjuntamente para realizar una evaluación más completa de la calidad general del examen de solicitudes de protección internacional, o bien por separado si es necesario centrarse en solo uno de los dos aspectos.

ESTÁNDAR 47: Cuando la solicitud se presenta en nombre del hijo o de la hija del solicitante, que es un menor, la autoridad decisoria presta especial atención a cualquier motivo específico que pueda ser aplicable al menor de forma individual.

Indicador 47.1: Los funcionarios responsables del examen del caso cuentan con directrices internas específicas sobre cómo tener en consideración la situación de menores acompañados.

Guía práctica de la EASO sobre el interés superior del niño en los procedimientos de asilo

El objetivo de esta [guía práctica](#) es orientar y respaldar a las autoridades nacionales competentes en relación con las garantías y salvaguardias necesarias que garanticen que el interés superior del menor representa una consideración primordial en la adopción de resoluciones que afectan a los niños en los procedimientos de asilo. Está dividida en cinco secciones, que recogen: 1) la terminología; 2) el contexto y los elementos del interés superior del menor; 3) las garantías pertinentes; 4) orientaciones sobre cómo evaluar el interés superior en la práctica; y 5) indicadores de riesgo y vulnerabilidad. Esta guía práctica incluye en la parte final una lista de comprobación exhaustiva que ayudará a asegurarse de que las autoridades responsables hayan completado todas las etapas fundamentales y de que estas se hayan tenido debidamente en cuenta al evaluar el interés superior del niño. Esta guía se completa con una serie de anexos en los que se recopilan los documentos sobre políticas y de orientación sobre el tema y se ofrece una visión general del marco legal aplicable, incluidos los instrumentos jurídicos internacionales, europeos y de la UE.

b) Notificación de la resolución

Artículo 12, apartado 1, letras e) y f), de la DPA
Artículo 19, apartado 1, de la DPA

ESTÁNDAR 48: La resolución se notifica debidamente al solicitante.

Indicador 48.1: La autoridad decisoria ha implementado un flujo de trabajo para garantizar que la resolución se notifica al solicitante en un plazo razonable.

ESTÁNDAR 49: Se informa de la resolución al solicitante en una lengua que comprende.

Indicador 49.1, letra a): Cuando se notifica la resolución al solicitante por correo postal, correo electrónico o a través de un intermediario, la notificación está acompañada de un documento, redactado en una lengua que el solicitante comprende, que informa de la resolución.

O BIEN:

Indicador 49.1, letra b): Cuando la resolución es notificada al solicitante en persona, se le informa del resultado en una lengua que comprende.

- **Observación adicional:** Cuando un solicitante esté representado por un asesor jurídico u otro consejero, la resolución puede ser notificada al asesor jurídico u otro consejero o al solicitante.

ESTÁNDAR 50: En el supuesto de una resolución desestimatoria ⁽¹⁾, el solicitante recibe información exacta y precisa sobre cómo impugnarla.

Indicador 50.1: El solicitante recibe por escrito información sobre cómo impugnar una resolución desestimatoria, en la que figura el nombre y la dirección del juzgado o tribunal competente para evaluar el recurso y los plazos aplicables para presentar un recurso contra la resolución desestimatoria, de conformidad con la legislación nacional.

- **Observación adicional:** La información debe facilitarse utilizando un lenguaje claro y no técnico.
- **Observación adicional:** La información debe facilitarse oralmente en caso de analfabetismo o en los casos en los que la persona no comprenda la información escrita que se le ha facilitado.

⁽¹⁾ Cuando se hace referencia a una resolución desestimatoria, esta se refiere al estatuto de protección subsidiaria o al estatuto de refugiado.

Buena práctica

- La información por escrito sobre cómo impugnar la resolución desestimatoria se facilita en una lengua que el solicitante comprende. En caso necesario y apropiado, la información también se facilita oralmente en una lengua que el solicitante comprende.

Indicador 50.2: Se facilita al solicitante información sobre los efectos suspensivos del recurso, que incluye instrucciones sobre cómo solicitar la suspensión de cualquier medida de expulsión de conformidad con la legislación nacional.

Indicador 50.3: Junto con la notificación de la resolución desestimatoria, se facilita la información sobre cómo impugnarla, si el solicitante no ha recibido esta información en una fase anterior.

- **Observación adicional:** La información sobre cómo impugnar una resolución desestimatoria puede estar incluida de forma sistemática en la resolución o figurar en un documento independiente adjunto a la resolución.

Indicador 50.4: Las necesidades especiales del solicitante se tienen en consideración cuando se facilita información sobre cómo impugnar la resolución desestimatoria.

- **Observación adicional:** Por ejemplo, las personas con discapacidad visual o intelectual reciben la información de forma adaptada.

ESTÁNDAR 51: Las aclaraciones sobre los motivos de una resolución desestimatoria en primera instancia se ofrecen a petición del solicitante.

Indicador 51.1: El solicitante tiene acceso al personal de las autoridades competentes u otros agentes que pueden aclarar, de un modo no técnico, los motivos que han llevado a desestimar la solicitud.

Buena práctica

- Todas las resoluciones son notificadas verbalmente por los funcionarios competentes, que pueden responder a preguntas y ofrecer aclaraciones al solicitante durante la notificación.

20. Información sobre la demora de la resolución, las razones y el plazo

Artículo 31, apartado 6, de la DPA

ESTÁNDAR 52: Un sistema de supervisión permite identificar los casos en los que no se dicta una resolución a su debido tiempo.

Indicador 52.1: Existe un sistema para realizar el seguimiento de los casos para los que no es posible adoptar una resolución en un plazo de seis meses desde el momento de la presentación.

ESTÁNDAR 53: Se informa al solicitante de que no se ha adoptado una resolución al cabo de seis meses.

Indicador 53.1: La autoridad decisoria informa al solicitante verbalmente o por escrito de la demora de la resolución.

Indicador 53.2: Previa petición, se facilita información sobre las razones de la demora verbalmente o por escrito.

Indicador 53.3: Está implementado un proceso para que la autoridad pueda identificar rápidamente el motivo de la demora.

- **Observación adicional:** En función del contexto nacional, es necesario proporcionar información adicional al solicitante sobre cualquier medida específica que deba adoptar, como la renovación de la tarjeta de solicitante.

21. Procedimientos especiales

a) Procedimiento acelerado

Artículo 31, apartado 8, de la DPA

ESTÁNDAR 54: *Cuando el Estado miembro ha establecido procedimientos acelerados en el marco de su legislación nacional en materia de asilo, existe un flujo de trabajo y orientaciones para permitir controlar el cumplimiento de los motivos para acelerar el procedimiento.*

Indicador 54.1: El Estado miembro ha creado un mecanismo de control para identificar los casos pertinentes.

Indicador 54.2: El Estado miembro ha elaborado, en caso necesario, directrices internas sobre cómo aplicar los motivos que se describen en la legislación nacional.

Indicador 54.3: El Estado miembro no aplica ni deja de aplicar el procedimiento acelerado cuando no puede facilitar un apoyo adecuado a los solicitantes que necesitan garantías procedimentales especiales.

Buena práctica

- El Estado miembro tiene un mecanismo de supervisión digitalizado que realiza el seguimiento de cada solicitud (es decir, los pasos procedimentales, la duración y los plazos).

ESTÁNDAR 55: *Cuando el Estado miembro ha establecido procedimientos acelerados para menores no acompañados en el marco de su legislación nacional en materia de asilo, existe un flujo de trabajo y orientaciones que permiten respetar el interés superior del menor en dichas condiciones.*

Indicador 55.1: El Estado miembro ha establecido un mecanismo de control para identificar a los menores no acompañados en los procedimientos acelerados.

Indicador 55.2: En caso necesario, el Estado miembro ha elaborado directrices internas específicas sobre cómo aplicar cada motivo para acelerar el procedimiento en relación con un menor no acompañado.

Indicador 55.3: Se ha creado un mecanismo de control para garantizar que los procedimientos acelerados no se aplican a menores no acompañados cuando dichos procedimientos no permiten prestar el apoyo adecuado para cubrir necesidades especiales.

ESTÁNDAR 56: *Cuando el Estado miembro ha creado procedimientos acelerados en el marco de su legislación nacional en materia de asilo, existen mecanismos que permiten respetar los plazos de tiempo de conformidad con la legislación nacional.*

Indicador 56.1: Los plazos razonables establecidos por el Estado miembro son inferiores a seis meses, salvo que la legislación nacional disponga otra cosa.

Indicador 56.2: El Estado miembro supervisa y controla los plazos en los procedimientos acelerados.

- **Observación adicional:** *El seguimiento puede incluir el número de casos acelerados no tramitados en los plazos y la duración media (promedio) del procedimiento acelerado.*

b) Procedimientos de admisibilidad

Artículo 33, apartado 2, de la DPA
Artículo 34, apartados 1 y 2,
de la DPA

ESTÁNDAR 57: *En los casos en que el Estado miembro ha establecido procedimientos de admisibilidad en el marco de su legislación nacional en materia de asilo, existe un flujo de trabajo para establecer los motivos para decidir que una solicitud es inadmisibile.*

Indicador 57.1: El Estado miembro ha creado un mecanismo de control para identificar los casos pertinentes.

Indicador 57.2: El Estado miembro ha elaborado las directrices internas necesarias sobre cómo aplicar los motivos recogidos en la legislación nacional.

Indicador 57.3: Se ha creado un flujo de trabajo para verificar si otro Estado miembro ha concedido ya protección internacional.

ESTÁNDAR 58: *Se han adoptado las medidas necesarias para que los solicitantes puedan presentar sus puntos de vista respecto de la aplicación de los motivos de admisibilidad.*

Indicador 58.1: Se informa al solicitante de que la solicitud es examinada con arreglo al procedimiento de admisibilidad y en relación con qué motivos.

Indicador 58.2: Se organiza una entrevista personal durante la cual se realizan preguntas específicas al solicitante sobre los criterios de inadmisibilidad, teniendo en cuenta las excepciones específicas para posteriores solicitudes.

ESTÁNDAR 59: *Cuando la entrevista personal sobre la admisibilidad de la solicitud es realizada por autoridades diferentes de la autoridad decisoria, el personal que la realiza recibe formación adecuada para esta tarea.*

Indicador 59.1: El personal ha completado la formación básica necesaria, en concreto con respecto a la legislación internacional en materia de derechos humanos, el acervo sobre asilo de la Unión Europea y técnicas de entrevista, organizada por la autoridad nacional o por la EASO.

ESTÁNDAR 60: *Cuando la entrevista personal sobre la admisibilidad de la solicitud es realizada por autoridades distintas a la autoridad decisoria, el Estado miembro ha elaborado directrices internas sobre cómo llevar a cabo una entrevista personal sobre la admisibilidad de la solicitud.*

Indicador 60.1: Las directrices en relación con la entrevista son accesibles al personal pertinente, que las aplica.

c) Solicitudes posteriores

Artículo 40, apartados 1 a 3,
de la DPA
Artículo 41, apartado 1, de la DPA
Artículo 21 de la DR

ESTÁNDAR 61: *Se ha creado un proceso para garantizar que la solicitud posterior se examina teniendo en cuenta el examen de las solicitudes anteriores.*

Indicador 61.1: El funcionario responsable del examen de la solicitud posterior tiene acceso a todos los elementos del expediente de los exámenes anteriores.

ESTÁNDAR 62: Se ha establecido un procedimiento para el examen inicial.

Indicador 62.1: Existen directrices internas sobre lo que puede considerarse que son nuevas circunstancias o datos que aumentan significativamente la probabilidad de que el solicitante tenga derecho a ser beneficiario de protección internacional, salvo que ya estuvieran suficientemente detalladas en la legislación nacional.

Indicador 62.2: Se organiza una entrevista personal, a no ser que la legislación permita que el examen inicial sea realizado atendiendo únicamente a la documentación escrita, excepto en los casos mencionados en el artículo 40, apartado 6 (*).

Indicador 62.3: El Estado miembro informa al solicitante del resultado del examen inicial.

Indicador 62.4: Se ha establecido un flujo de trabajo según el cual la solicitud posterior admisible se examina a fondo mediante el procedimiento pertinente.

ESTÁNDAR 63: Cuando el Estado miembro ha establecido restricciones al derecho de permanecer en caso de una solicitud posterior en el marco de su legislación nacional en materia de asilo, se establece un flujo de trabajo para garantizar el cumplimiento del principio de no devolución.

Indicador 63.1: Existe un mecanismo de control para identificar los casos pertinentes.

Indicador 63.2: Se han establecido directrices internas en relación con cada motivo.

Indicador 63.3: Se han puesto en marcha medidas para garantizar que se respeta el principio de no devolución.

d) Procedimientos fronterizos

Artículo 43, apartados 1 y 2,
de la DPA
Artículo 25, apartado 6, letra b),
de la DPA

ESTÁNDAR 64: Cuando el Estado miembro ha establecido procedimientos fronterizos en el marco de su legislación nacional en materia de asilo, se ha creado un procedimiento de trabajo para establecer los motivos adecuados para aplicar el procedimiento fronterizo.

Indicador 64.1: Se ha creado un mecanismo de control para identificar los casos pertinentes.

Indicador 64.2: El Estado miembro no aplica ni deja de aplicar el procedimiento fronterizo cuando no puede ofrecer el apoyo adecuado a los solicitantes que necesitan garantías procedimentales especiales.

ESTÁNDAR 65: Cuando el Estado miembro ha creado procedimientos fronterizos para menores no acompañados en el marco de su legislación nacional en materia de asilo, existe un procedimiento de trabajo para permitir que se respete el interés superior del niño.

Indicador 65.1: El Estado miembro ha establecido un mecanismo de control para identificar a los menores no acompañados en el marco del procedimiento fronterizo.

Indicador 65.2: En caso necesario, el Estado miembro ha elaborado directrices internas específicas sobre cómo aplicar cada motivo pertinente, de conformidad con el artículo 25, apartado 6, letra b), de la DPA a los menores no acompañados.

Indicador 65.3: Se establece un mecanismo de control para garantizar que los procedimientos fronterizos no se aplican a menores cuando, en el marco de dichos procedimientos, no se puede facilitar el apoyo adecuado para cubrir sus necesidades especiales.

(*) Artículo 40, apartado 6, de la DPA: «El procedimiento a que se refiere el presente artículo podrá aplicarse también al caso de: a) las personas a cargo que presenten una solicitud, tras haber consentido, de conformidad con el artículo 7, apartado 2, en que su caso se incluya en una solicitud presentada en su nombre; y/o b) los menores solteros que presenten una solicitud después de que se haya presentado una solicitud en su nombre de conformidad con el artículo 7, apartado 5, letra c). En estos casos, el examen inicial mencionado en el apartado 2 consistirá en examinar si hay datos relativos a la situación de la persona a cargo o el menor soltero que justifiquen una solicitud por separado».

ESTÁNDAR 66: Cuando el Estado miembro ha creado procedimientos fronterizos en el marco de su legislación nacional en materia de asilo, existen mecanismos que permiten respetar los plazos de tiempo de conformidad con la legislación nacional.

Indicador 66.1: El Estado miembro ha establecido plazos de tiempo razonables en su legislación nacional para los procedimientos fronterizos.

Indicador 66.2: Los plazos razonables establecidos por el Estado miembro son inferiores a cuatro semanas.

Indicador 66.3: El Estado miembro supervisa y controla los plazos de los procedimientos fronterizos.

Indicador 66.4: Se adoptan medidas para garantizar que los solicitantes cuya solicitud no ha sido examinada en un plazo de cuatro semanas tienen acceso al territorio del Estado miembro en cuestión.

e) Establecimiento de prioridades

Artículo 31, apartado 7, de la DPA

ESTÁNDAR 67: Cuando el Estado miembro da prioridad a los exámenes, se establecen procedimientos de trabajo para garantizar que se identifican los casos pertinentes y se tramitan dentro del procedimiento pertinente.

Indicador 67.1: El Estado miembro ha creado un mecanismo de control para identificar los casos pertinentes.

Indicador 67.2: El Estado miembro ha elaborado las directrices internas necesarias sobre cómo conceder prioridad en el marco del procedimiento.

Indicador 67.3: El Estado miembro realiza el seguimiento y supervisa los plazos en las solicitudes prioritarias.

Buena práctica

- El Estado miembro tiene un mecanismo de supervisión digitalizado que realiza el seguimiento de cada solicitud (es decir, los procedimientos, la duración y los plazos).

22. Retirada de la protección internacional

Artículo 31, apartado 7, de la DPA

ESTÁNDAR 68: Se establece un procedimiento de trabajo para identificar nuevas circunstancias o datos que puedan indicar que hay razones para reconsiderar la validez de la protección internacional concedida.

Indicador 68.1: La autoridad decisoria ha establecido un mecanismo de cooperación con otros Estados miembros u otras administraciones nacionales pertinentes para garantizar la recopilación de nuevas circunstancias o datos pertinentes que puedan indicar que hay razones para reconsiderar la validez de la protección internacional concedida.

Indicador 68.2: Existen procedimientos de trabajo para garantizar que los funcionarios encargados del examen del caso disponen de IPO precisa, pertinente y actualizada relacionada con los países de origen de las personas en cuestión y obtenida de diferentes fuentes. El objetivo es identificar nuevas circunstancias o datos que puedan indicar que hay razones para reconsiderar la validez de la protección internacional concedida.

Indicador 68.3: El Estado miembro ha establecido un mecanismo para evaluar si las nuevas circunstancias o datos son suficientes para iniciar el proceso de reconsiderar la validez de la protección internacional concedida.

ESTÁNDAR 69: Se crea un procedimiento de trabajo para permitir que se respeten las condiciones para la retirada de la protección internacional.

Indicador 69.1: La autoridad decisoria ha elaborado, en caso necesario, directrices internas sobre cómo aplicar las condiciones en las que puede retirarse la protección internacional, tal y como se describe en la DR, prestando atención específicamente al principio general de la confidencialidad en el marco del procedimiento de asilo.

ESTÁNDAR 70: Los solicitantes pueden presentar sus puntos de vista con respecto a la reconsideración de la validez de su protección internacional.

Indicador 70.1: El solicitante es informado por escrito del hecho de que la validez de su protección internacional está siendo reconsiderada y de en qué nuevas circunstancias o datos se basa dicha reconsideración.

Indicador 70.2, letra a): Se organiza una entrevista personal durante la cual se plantean al beneficiario de la protección internacional preguntas específicas sobre las nuevas circunstancias o datos.

O BIEN:

Indicador 70.2, letra b): El beneficiario de la protección internacional puede presentar en un escrito de alegaciones los motivos por los cuales no debería retirársele la protección internacional. La autoridad encargada de examinar la solicitud debe tener en cuenta dichas alegaciones.

Anexo – Cuadro sinóptico

Indicadores y estándares operativos: procedimiento de asilo

ACCESO AL PROCEDIMIENTO

1. REDACCIÓN DE LA SOLICITUD

Estándar	Indicador
1. Las autoridades que pueden recibir solicitudes conocen sus responsabilidades y su personal está suficientemente cualificado.	<ul style="list-style-type: none"> 1.1. Las tareas y las responsabilidades de las autoridades pertinentes están documentadas. 1.2. El personal que trabaja en puestos fronterizos y en centros de internamiento ha recibido el nivel de formación necesario para cumplir sus tareas y responsabilidades en relación con el procedimiento de asilo. Esta formación incluye cómo saber que una persona desea solicitar protección internacional, sobre la base, entre otros, del artículo 10 del Manual Schengen y la Guía práctica de la EASO y Frontex sobre el acceso al procedimiento de asilo, y cómo informar a una persona de que puede solicitar protección internacional.
2. El personal de las autoridades que puede recibir solicitudes tiene información pertinente e instrucciones para informar a los solicitantes sobre dónde y cómo se pueden presentar las solicitudes de protección internacional.	<ul style="list-style-type: none"> 2.1. Todas las autoridades competentes disponen de instrucciones escritas e información para poder informar a los solicitantes sobre dónde y cómo presentar una solicitud. 2.2. La información y las instrucciones son comprensibles para el personal de las autoridades pertinentes. 2.3. Cuando una persona realiza una solicitud a una autoridad que no tiene competencia para registrarla, se informa de inmediato al solicitante sobre cómo y dónde registrar la solicitud, así como de los plazos para presentar la solicitud a la autoridad competente.
3. El personal de los centros de internamiento y los puestos fronterizos dispone de herramientas para proporcionar información clara a las personas que deseen solicitar protección internacional sobre dónde y cómo hacerlo.	<ul style="list-style-type: none"> 3.1. Se ha proporcionado información estándar, por escrito y verbalmente en caso necesario, sobre la posibilidad de solicitar protección internacional a las personas que deseen presentar una solicitud. 3.2. Se facilita información cuanto antes para garantizar que los solicitantes identificados puedan presentar una solicitud sin demora. 3.3. La información sobre la posibilidad de realizar una solicitud está accesible en las lenguas pertinentes. 3.4. La información proporcionada a las personas que deseen presentar una solicitud se adapta a la edad/el nivel de comprensión del solicitante.

4. Los servicios de interpretación están disponibles de forma gratuita, cuando es necesario.	
	4.1. Tan pronto como se detecta la necesidad, se organiza el servicio de interpretación necesario en relación con el procedimiento.
5. En los centros de internamiento y en los puestos fronterizos, las organizaciones y las personas que facilitan orientación y asesoramiento, así como sus intérpretes, tienen acceso adecuado a los solicitantes para prestarles asistencia.	
	<p>5.1. El acceso solo está limitado/restringido por la legislación nacional cuando resulte objetivamente necesario por motivos de seguridad, orden público o en relación con la gestión administrativa del puesto fronterizo, siempre y cuando no se limite excesivamente o se imposibilite.</p> <p>5.2. Cuando se establezcan normas sobre la presencia de personas y organizaciones que proporcionan orientación y asesoramiento, estas serán claras y accesibles al solicitante y a su asesor u orientador, y al intérprete.</p> <p>5.3. Los solicitantes que se encuentran en centros de internamiento pueden comunicarse con sus asesores u orientadores.</p>
6. Las organizaciones y las personas que proporcionan orientación pueden reunirse y hablar con los solicitantes en privado.	
	<p>6.1. Si hay normas sobre las horas de visita, el horario es suficientemente amplio para que pueda producirse una reunión eficaz con los solicitantes.</p> <p>6.2. Las organizaciones y las personas que proporcionan asesoramiento pueden reunirse con el solicitante en un lugar y en condiciones que garanticen un nivel adecuado de privacidad.</p>
7. Los solicitantes que se encuentran en puestos fronterizos y en centros de internamiento son informados de la existencia de organizaciones o personas que proporcionan asesoramiento y pueden ponerse en contacto con ellos eficazmente.	
	<p>7.1. Los solicitantes disponen de información en distintas lenguas sobre cómo contactar con las personas y organizaciones que proporcionan orientación pertinentes.</p> <p>7.2. Los medios para ponerse en contacto con estas organizaciones y personas se ponen a disposición del solicitante.</p>
8. Se han establecido garantías para asegurarse de que toda persona tenga la posibilidad de formular una solicitud en su propio nombre.	
	<p>8.1. En los casos en los que la legislación nacional prevé que una solicitud puede ser realizada por un solicitante en nombre de un adulto a su cargo, las autoridades verifican con dicho adulto dependiente si desea presentar la solicitud en su propio nombre. Esta información se transmitirá en privado al adulto dependiente.</p> <p>8.2. La formación impartida a las autoridades que tienen probabilidades de recibir solicitudes incluye orientaciones sobre cómo detectar indicios de que un menor no acompañado puede desear solicitar protección internacional, y sobre cómo formular preguntas teniendo en cuenta su edad.</p>
9. Existe un mecanismo eficaz para garantizar que cuando un menor no acompañado presente una solicitud, se designe lo antes posible a un representante.	
	<p>9.1. Las autoridades con probabilidades de recibir solicitudes recibirán instrucciones sobre cómo remitir al menor a las autoridades competentes en materia de protección de menores.</p> <p>9.2. La lista de posibles representantes cualificados es suficiente para garantizar la designación oportuna de un representante para cada menor no acompañado y para garantizar que los representantes no se hacen cargo de demasiados casos a la vez.</p>

2. REGISTRO DE LA SOLICITUD

10. Cuando una persona formula una solicitud, esta se registra en el acto o el solicitante recibe de inmediato una cita para su registro en un plazo de tres días hábiles, o de seis días hábiles si la solicitud se realiza ante una autoridad que no es competente para registrarla.

- 10.1.** Se ha establecido un sistema de gestión de citas para los registros que no pueden realizarse en el acto.
- 10.2.** Un flujo de trabajo, que incluye la disponibilidad de personal y recursos suficientes, garantiza que el registro se realice en un plazo de tres días hábiles o en un plazo de seis días hábiles cuando se presente la solicitud ante una autoridad que no sea competente para su registro.

11. La solicitud se registra debidamente.

- 11.1.** La solicitud se presenta personalmente, salvo que la legislación nacional disponga otra cosa o que el solicitante no pueda acudir al centro de registro por razones ajenas a su voluntad.
- 11.2.** El registro se lleva a cabo de tal manera que se garantiza la privacidad en la medida de lo posible.
- 11.3.** Se registran los datos personales de cada solicitante, independientemente de si la solicitud fue presentada directamente o por un solicitante en nombre de otra persona a su cargo.

3. PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD

12. El solicitante es informado de sus derechos y obligaciones en relación con la presentación de la solicitud, a más tardar, en el momento en que la registra.

- 12.1.** Se informa por escrito al solicitante sobre cómo y dónde presentar la solicitud, así como de las consecuencias de no presentarla.
- 12.2.** La información escrita se complementa con explicaciones orales para garantizar la comprensión del solicitante cuando sea necesario.

13. La presentación de una solicitud tiene lugar lo antes posible tras el registro.

- 13.1, letra a).** Cuando la legislación nacional disponga que las solicitudes deben presentarse utilizando un formulario específico cumplimentado por el solicitante, el formulario se entregará en el momento del registro, con instrucciones sobre cómo remitirlo a la autoridad decisoria.
- O BIEN:**
- 13.1, letra b).** Cuando la legislación nacional disponga que las solicitudes deben presentarse personalmente y en un lugar determinado después del registro, existe un sistema para gestionar las citas de las presentaciones que no pueden realizarse en el acto.
- 13.2.** Se ha establecido un sistema de supervisión para hacer el seguimiento del tiempo transcurrido entre el registro de la solicitud y su presentación.

14. Si la legislación nacional exige que el solicitante sea entrevistado en relación con la presentación de la solicitud, se facilita un servicio de interpretación, en caso necesario.

	<p>14.1. Antes de la entrevista o al comienzo de esta, se valora si se necesita interpretación y se actúa en consecuencia.</p> <p>14.2. La lista de intérpretes disponibles es suficiente para garantizar la presentación puntual de la solicitud.</p>
<p>15. Cuando la autoridad responsable de la presentación no es la autoridad decisoria, el expediente llega a la autoridad decisoria a la mayor brevedad posible una vez realizada la presentación.</p>	
	<p>15.1. Existe un proceso para garantizar la transmisión a su debido tiempo del expediente de solicitud a la autoridad decisoria.</p> <p>15.2. La autoridad decisoria hace el seguimiento del tiempo transcurrido entre la presentación y la recepción del expediente.</p>
<p>16. Cuando un solicitante haya presentado una solicitud en nombre de un adulto con capacidad jurídica a su cargo, se solicita por escrito el consentimiento de dicho adulto dependiente.</p>	
	<p>16.1. Se informa a cada adulto dependiente individualmente y en un lugar que garantice la suficiente privacidad.</p> <p>16.2. Los adultos dependientes han sido informados de las consecuencias de presentar la solicitud en su nombre y de su derecho a formular una solicitud independiente antes de que se presente su solicitud o antes de la entrevista personal.</p> <p>16.3. Se utiliza un formulario para obtener el consentimiento de los adultos a cargo y es independiente del formulario de solicitud del solicitante «principal».</p> <p>16.4. Cuando se informa a las personas dependientes, se facilitan servicios de interpretación en caso necesario.</p>
<p>17. Todos los solicitantes reciben un documento que certifica su condición.</p>	
	<p>17.1. Se dispone de un sistema para garantizar que un documento se expide lo antes posible después del registro de la solicitud o, a más tardar, en el plazo de tres días hábiles a partir de la presentación.</p>

GARANTÍAS PARA EL SOLICITANTE

4. GARANTÍAS PROCEDIMENTALES PARA LOS SOLICITANTES CON NECESIDADES ESPECIALES

18. Se ha establecido un proceso para identificar, evaluar y responder a necesidades especiales en un plazo razonable tras la formulación de una solicitud de protección internacional, y se utiliza a lo largo de todo el procedimiento.

- | | |
|--|---|
| | <p>18.1. El proceso establece claramente quién es responsable de la identificación, de la evaluación de las necesidades especiales y de garantizar una respuesta adecuada para que los solicitantes que necesitan garantías procedimentales especiales puedan beneficiarse de todos los derechos y cumplan todas las obligaciones durante el procedimiento.</p> <p>18.2. Se han establecido directrices sobre cómo identificar y evaluar las necesidades especiales y cómo responder a ellas.</p> |
|--|---|

19. El proceso de identificación, evaluación y respuesta a las necesidades especiales se aplica eficazmente a lo largo del procedimiento.

	<p>19.1. Se asignan recursos suficientes para identificar, evaluar y responder con prontitud a necesidades especiales.</p> <p>19.2. La identificación inicial y la evaluación de las necesidades especiales se realizan en un plazo de tiempo razonable, garantizando al mismo tiempo que las necesidades especiales que se manifiestan en una fase posterior están adecuadamente identificadas y evaluadas.</p> <p>19.3. Cuando procede, participan agentes especializados en la evaluación de las necesidades especiales.</p> <p>19.4. Se establecen y emplean canales de comunicación y cooperación entre las autoridades de acogida y la autoridad decisoria.</p> <p>19.5. Deben emplearse adecuadamente mecanismos de remisión en todos los casos pertinentes.</p>
--	--

5. ACCESO A INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

20. Se ha establecido un mecanismo adecuado para proporcionar información gratuita, jurídica y procedimental previa solicitud.

	<p>20.1. Está claramente fijado cuáles son las funciones de los agentes que proporcionan información y en qué momento.</p> <p>20.2. Está claramente definida la responsabilidad de elaborar la información y mantenerla actualizada.</p> <p>20.3. Se informa a los solicitantes sobre las fases del procedimiento y los plazos aplicables.</p> <p>20.4. Se informa a los solicitantes de sus derechos y obligaciones, incluida la obligación de presentar los elementos necesarios para fundamentar la solicitud de protección internacional y las posibles consecuencias de no cumplir con sus obligaciones y no cooperar con las autoridades.</p> <p>20.5. La información sobre las distintas fases del procedimiento se facilita a tiempo para que los solicitantes puedan ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones.</p>
--	---

21. El mecanismo para proporcionar información jurídica y procedimental se aplica de manera eficaz.

	<p>21.1. Se asignan recursos suficientes para garantizar una provisión eficaz de información jurídica y procedimental.</p> <p>21.2. El personal que proporciona información, aclaraciones y explicaciones posee los conocimientos y las capacidades necesarios.</p> <p>21.3. El funcionamiento del mecanismo se evalúa periódicamente.</p> <p>21.4. Se subsanan rápidamente las posibles deficiencias en el funcionamiento del mecanismo.</p>
--	---

22. Se garantiza que el solicitante entiende la información sobre el procedimiento y su caso individual.

- | | |
|--|---|
| | <p>22.1. Cuando la información se facilita por escrito, el mensaje se expresa de forma clara y no técnica y, en la medida de lo posible, en una lengua que el solicitante comprende.</p> <p>22.2. En caso necesario, la información también se facilita verbalmente en una lengua que el solicitante comprende.</p> <p>22.3. Cuando la información se facilita verbalmente, la autoridad se asegura de que el solicitante la ha comprendido.</p> <p>22.4. La información se facilita teniendo en cuenta las necesidades especiales y las circunstancias individuales de los solicitantes.</p> |
|--|---|

6. DERECHO A ASISTENCIA JURÍDICA Y A REPRESENTACIÓN LEGAL EN EL PROCEDIMIENTO DE ASILO**23. Previa petición, se ofrece información al solicitante sobre las posibilidades de acceso a asistencia jurídica y a representación legal.**

- | | |
|--|--|
| | <p>23.1. La información comprende las condiciones en las que se ofrece asistencia jurídica y representación legal gratuitas y las medidas que deben adoptarse para solicitar asistencia jurídica.</p> <p>23.2. La información incluye una perspectiva general sobre los agentes que pueden prestar asistencia jurídica y representación legal de conformidad con la legislación nacional.</p> <p>23.3. La información sobre la posibilidad de ponerse en contacto con proveedores de asistencia jurídica se facilita con el tiempo suficiente para que el solicitante pueda ejercer su derecho a un recurso efectivo.</p> |
|--|--|

24. La asistencia jurídica y la representación legal gratuitas no se restringen de manera arbitraria.

- | | |
|--|---|
| | <p>24.1. Las normas para el tratamiento de las solicitudes de asistencia jurídica y de representación legal gratuitas son claras y accesibles para el solicitante, de conformidad con la legislación nacional.</p> |
|--|---|

25. El asesor jurídico u otro consejero admitido o autorizado como tal con arreglo a la legislación nacional, que asiste o representa a un solicitante, tiene oportunamente acceso a la información que figura en el expediente en el que se basa la resolución.

- | | |
|--|--|
| | <p>25.1. Existen normas para regular el acceso a la información pertinente del expediente.</p> <p>25.2. Estas normas son claras y de acceso público.</p> |
|--|--|

7. FORMACIÓN Y APOYO

26. Existe un programa de formación para el personal competente de la autoridad decisoria sobre conocimientos y competencias en materia de asilo.

- | | |
|--|--|
| | <p>26.1. El personal ha recibido formación sobre derechos humanos internacionales y sobre legislación internacional en materia de refugiados, así como formación sobre el acervo de la Unión Europea en materia de asilo, incluidas normas jurídicas y jurisprudencia específicas.</p> <p>26.2. El personal especializado recibe formación sobre cuestiones relacionadas con el tratamiento de las solicitudes de asilo de menores y personas con necesidades especiales.</p> <p>26.3. El personal ha recibido formación sobre técnicas de entrevista y ha adquirido conocimientos generales de las circunstancias y experiencias que podrían afectar negativamente a la capacidad del solicitante de ser entrevistado.</p> |
|--|--|

27. El personal cuenta con el apoyo necesario y adecuado.

- | | |
|--|--|
| | <p>27.1. Se ha facilitado a todos los funcionarios una introducción exhaustiva y oportuna de su función, especialmente en relación con el código de conducta aplicable.</p> <p>27.2. Se facilita formación esencial en cuanto se realiza la contratación y antes de que el funcionario encargado del caso empiece a realizar las entrevistas.</p> <p>27.3. Se ofrecen cursos de formación especializada y de actualización de contenidos de forma periódica y en función de las necesidades.</p> <p>27.4. El personal tiene la posibilidad de obtener, cuando sea necesario, el asesoramiento de expertos en ámbitos particulares, como cuestiones de naturaleza médica, cultural, religiosa, relacionada con menores o de género.</p> |
|--|--|

EXAMEN DE LA SOLICITUD

8. ENTREVISTA PERSONAL

28. Cuando el solicitante recibe una invitación a una entrevista personal, recibe información directa, clara y precisa sobre dicha entrevista.

- | | |
|--|--|
| | <p>28.1. La invitación personal enviada por escrito incluirá, como mínimo, la información sobre la fecha, la hora y el lugar de la entrevista personal.</p> |
|--|--|

29. Un estudio exhaustivo del expediente precede a la realización de la entrevista en la mayor medida posible.

- | | |
|--|--|
| | <p>29.1. El funcionario encargado del caso dispone del expediente con suficiente tiempo de antelación para preparar la entrevista.</p> <p>29.2. Siempre que sea posible, la preparación tiene en cuenta todos los elementos que podrían influir en la realización de la entrevista, especialmente, las peticiones de intérpretes o entrevistadores de un determinado género.</p> <p>29.3. La preparación tiene en cuenta todos los elementos pertinentes para la evaluación de la solicitud.</p> <p>29.4. El funcionario encargado del examen del caso consulta la información sobre el país de origen (IPO) correspondiente al caso antes de la entrevista.</p> |
|--|--|

30. La entrevista personal se realiza en una lengua que el solicitante comprende.	
	<p>30.1. Existe un sistema que garantiza que se puede disponer de un número adecuado y suficiente de intérpretes.</p> <p>30.2. Existe un sistema que garantiza que los intérpretes tienen los conocimientos y la pericia necesarios para garantizar la debida comunicación con el solicitante o la traducción de documentos.</p>
31. Las salas donde se llevan a cabo las entrevistas personales cumplen plenamente los requisitos de confidencialidad y seguridad.	
	<p>31.1. Se establecen directrices internas para la disposición de la sala donde se va a realizar la entrevista, teniendo especialmente en cuenta a los solicitantes que tienen necesidades especiales.</p> <p>31.2. Se han establecido directrices específicas sobre seguridad y situaciones de emergencia durante la entrevista.</p> <p>31.3. La entrevista se efectúa en una sala separada donde el solicitante no puede ser visto por el público.</p> <p>31.4. Se han establecido normas internas para garantizar que la entrevista no sea interrumpida de forma innecesaria.</p>
32. En el momento de comenzar la entrevista, se explica al solicitante cuál es el objetivo de esta y su contexto.	
	<p>32.1. El entrevistador se presenta al solicitante, presenta a las demás personas de la sala y explica cuál es el papel de cada una.</p> <p>32.2. La información necesaria se facilita al solicitante al inicio de la entrevista e incluye: el objetivo de la entrevista, el principio de confidencialidad, la posibilidad de realizar pausas, las obligaciones del solicitante, la posibilidad de presentar documentos pertinentes y el procedimiento que se empleará, especialmente, el modo en que se va a grabar la entrevista o se va a informar sobre ella.</p> <p>32.3. Una vez finalizada la fase introductoria de la entrevista personal, se comprueba que el intérprete y el solicitante se comprenden mutuamente.</p>
33. Se establecen las condiciones para realizar una entrevista adecuada.	
	<p>33.1. Se prevé tiempo suficiente en la entrevista para que el solicitante pueda presentar todos los elementos necesarios para fundamentar la solicitud.</p> <p>33.2. Se anima al solicitante y al intérprete a que señalen cualquier problema que pueda afectar a la comunicación o a la comprensión en cualquier momento de la entrevista personal.</p> <p>33.3. Durante la entrevista se verifica que las preguntas relativas a elementos clave se han entendido correctamente.</p> <p>33.4. Se brinda al solicitante la oportunidad de dar explicaciones sobre los elementos que puedan faltar o sobre incoherencias o contradicciones a lo largo de la entrevista.</p> <p>33.5. El entrevistador se asegura de que el solicitante no tiene nada más que añadir antes de dar por finalizada la entrevista.</p>

34. Se pide al solicitante que confirme el contenido de la transcripción o el informe de la entrevista si esta no ha sido grabada.

	<p>34.1, letra a). Se dedica el tiempo suficiente al final de la entrevista a leer la transcripción o el informe, de modo que el solicitante pueda confirmar el contenido, formular observaciones o realizar aclaraciones verbalmente o por escrito.</p> <p>O BIEN:</p> <p>34.1, letra b). Se da un margen de tiempo razonable y específico al solicitante para que este confirme el contenido o formule observaciones u ofrezca aclaraciones verbalmente o por escrito antes de que la autoridad decisoria adopte una resolución.</p> <p>34.2. Cualquier observación o aclaración adicional que realice el solicitante se incorpora o se adjunta a la transcripción o al informe, especialmente toda negativa del solicitante a confirmar el contenido.</p>
--	---

35. Se informa adecuadamente al solicitante de cuáles son los siguientes pasos del procedimiento.

	<p>35.1. El funcionario competente para el examen del caso se asegura de que el solicitante ha entendido los pasos siguientes del procedimiento.</p>
--	---

9. SISTEMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES

36. Toda la información relativa al caso se transmite adecuada y oportunamente al funcionario encargado de su examen con el fin de garantizar que todas las personas dispongan de la información pertinente antes de que se lleve a cabo la entrevista personal y antes de que se adopte una resolución.

	<p>36.1. Existe un sistema de gestión de los expedientes que permite vincular correctamente cualquier información (nueva) al expediente y, especialmente, localizar de forma inmediata el expediente pertinente o identificar al funcionario responsable.</p> <p>36.2. Se puede supervisar el tiempo que transcurre entre la recepción de (nueva) información y el momento en que llega al funcionario responsable del examen del caso.</p>
--	---

37. El sistema de gestión de los expedientes garantiza la confidencialidad de la información contenida en el expediente personal del solicitante, de conformidad con el RGPD.

	<p>37.1. El acceso al expediente personal (tanto electrónico como físico) se supervisa y se controla para garantizar que únicamente el personal pertinente puede acceder a él cuando exista la necesidad de conocer, que puede incluir la necesidad de consultar expedientes con resoluciones o perfiles similares con fines instructivos.</p> <p>37.2. Se han establecido normas internas claras, que se han puesto a disposición del personal pertinente, sobre cómo responder a solicitudes de acceso al expediente por parte del solicitante, miembros de la familia o representantes, de conformidad con la legislación nacional.</p>
--	--

10. INFORMACIÓN SOBRE EL PAÍS DE ORIGEN

38. Garantizar que los funcionarios encargados del caso tienen acceso a información pertinente y actualizada sobre el país de origen.

- | | |
|--|--|
| | <p>38.1. Se realizan los ajustes técnicos necesarios para que los funcionarios encargados del caso tengan acceso a plataformas nacionales de IPO u otras plataformas o sitios web, etc., pertinentes, necesarios para su trabajo diario.</p> <p>38.2. La información sobre referencias de IPO apropiadas para solicitudes de asilo o temas específicos relacionados con el asilo está a disposición de los funcionarios responsables y se actualiza periódicamente.</p> <p>38.3. Existe un sistema para ayudar al funcionario correspondiente a obtener asesoramiento y, en caso necesario, a investigar más a fondo sobre temas relacionados con la IPO.</p> <p>38.4. Cuando se emiten o publican nuevos informes de la IPO o una respuesta a una consulta, estos se comunican al personal responsable de examinar las solicitudes y de adoptar resoluciones.</p> |
|--|--|

39. Los funcionarios competentes para el examen de los casos reciben formación sobre cómo acceder a la información que necesitan y utilizarla.

- | | |
|--|--|
| | <p>39.1. El funcionario encargado del caso recibe formación sobre cómo buscar, seleccionar y tener en consideración eficazmente la IPO pertinente en varias fuentes precisas.</p> |
|--|--|

11. TRADUCCIÓN DE LOS DOCUMENTOS PERTINENTES

40. Se establecen normas sobre la traducción de documentos, que se comunican a los solicitantes, señalando con claridad qué es lo que se espera de ellos y qué es lo que las autoridades van a proporcionar.

- | | |
|--|--|
| | <p>40.1. Cuando la responsabilidad de traducir los documentos recae en el solicitante, dicha obligación figura en la información sobre el procedimiento de asilo que se le facilita antes o en el momento de presentar la solicitud.</p> <p>40.2. Si se establece un plazo para la presentación de documentos o traducciones, este debe ser comunicado con claridad al solicitante.</p> <p>40.3. En las normas figuran los plazos para la traducción a fin de evitar retrasos innecesarios en el procedimiento.</p> |
|--|--|

12. RETIRADA IMPLÍCITA DE UNA SOLICITUD

41. Se crea un proceso interno para garantizar que el solicitante está informado de las consecuencias de no cumplir las obligaciones y de las situaciones que pueden conllevar la retirada implícita de una solicitud.

- 41.1.** Cualquier petición de presentación de información esencial se realiza por escrito u oralmente durante la fase de presentación o la entrevista personal.
- 41.2.** La información sobre la obligación de cooperar y de presentar información esencial para la solicitud de asilo debe incluir también las consecuencias de no respetar estas obligaciones.
- 41.3.** Se entrega al solicitante una invitación por escrito para la entrevista personal. La invitación especifica cuáles son las consecuencias de no presentarse a la entrevista personal sin una explicación oportuna y válida, de conformidad con la práctica o la legislación nacional.
- 41.4.** Según sea el caso, el solicitante ha sido debidamente informado, oralmente o por escrito, de las consecuencias de evadirse de la justicia, de abandonar sin autorización el lugar en donde vivía o estaba internado o de no cumplir con sus obligaciones de información u otras obligaciones de comunicar un cambio de dirección.

42. Se han establecido garantías antes de que la autoridad decisoria suspenda el examen o deniegue la solicitud.

- 42.1.** Antes de suspender el examen o denegar la solicitud, se ha concedido un plazo razonable de tiempo al solicitante, determinado por la autoridad decisoria, para que demuestre que no ha podido cumplir con sus obligaciones por causas ajenas a su voluntad.
- 42.2.** La resolución incluye un examen de la justificación del incumplimiento facilitada por el solicitante.

13. CONCLUSIÓN DEL EXAMEN A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE

43. Se respetan todas las fases del procedimiento de asilo en primera instancia sin retrasos indebidos.

- 43.1.** Existe una descripción clara del flujo de trabajo y de las actividades para poder cumplir los plazos de tiempo. El flujo de trabajo se revisa y se ajusta periódicamente.
- 43.2.** Se han establecido directrices internas que indican el plazo de tiempo previsto para las diferentes fases del procedimiento.

44. La entrevista personal se organiza de tal modo que se evitan retrasos innecesarios.

- | | |
|--|--|
| | <p>44.1. La entrevista personal se programa lo más pronto posible (de conformidad con la legislación nacional) una vez presentada la solicitud y teniendo en cuenta el estándar 28.</p> <p>44.2. Se adoptan medidas para garantizar que la entrevista pueda realizarse cuanto antes en caso de circunstancias imprevistas por parte de la autoridad decisoria.</p> <p>44.3. Se detecta cualquier problema relacionado con la lengua de interpretación para la entrevista personal y se aborda antes de la entrevista con el fin de encontrar alternativas adecuadas.</p> <p>44.4. Todas las gestiones necesarias relacionadas con las garantías procedimentales especiales se realizan enseguida tras el registro y antes de la entrevista personal, especialmente las consideraciones sobre la hora más apropiada para realizar la entrevista.</p> <p>44.5. Se acepta posponer la entrevista prevista a petición del solicitante, de conformidad con la legislación nacional, previa presentación de una justificación válida.</p> |
|--|--|

45. Se realiza un seguimiento estrecho de los casos pendientes, que se gestionan debidamente.

- | | |
|--|--|
| | <p>45.1. Se desarrolla un mecanismo interno para realizar el seguimiento de los casos pendientes, a fin de conocer dónde y por cuánto tiempo se han mantenido en estado de espera en las diferentes fases del procedimiento.</p> <p>45.2. Sobre la base del resultado de la supervisión, se toman las medidas necesarias para reducir el número de casos pendientes.</p> |
|--|--|

14. RESOLUCIÓN**46. Se ha creado un mecanismo de garantía de la calidad para garantizar que todas las resoluciones están firmemente basadas en motivos de hecho y de derecho.**

- | | |
|--|--|
| | <p>46.1. Se han puesto a disposición del funcionario encargado del caso herramientas de apoyo para ayudarle a fundamentar formalmente la resolución (por ejemplo, listas de comprobación, directrices, etc.).</p> <p>46.2. El funcionario competente dispone de plantillas de resoluciones.</p> <p>46.3. Existe un sistema de control de la calidad para revisar periódicamente las entrevistas y las resoluciones, que incluye facilitar observaciones y comentarios a los funcionarios pertinentes.</p> |
|--|--|

47. Cuando la solicitud se presenta en nombre del hijo o de la hija del solicitante, que es un menor, la autoridad decisoria presta especial atención a cualquier motivo específico que pueda ser aplicable al menor de forma individual.

- | | |
|--|---|
| | <p>47.1. Los funcionarios responsables del examen del caso cuentan con directrices internas específicas sobre cómo tener en consideración la situación de menores acompañados.</p> |
|--|---|

48. La resolución se notifica debidamente al solicitante.

- | | |
|--|--|
| | <p>48.1. La autoridad decisoria ha implementado un flujo de trabajo para garantizar que la resolución se notifica al solicitante en un plazo razonable.</p> |
|--|--|

49. Se informa de la resolución al solicitante en una lengua que comprende.	
	<p>49.1, letra a). Cuando se notifica la resolución al solicitante por correo postal, correo electrónico o a través de un intermediario, la notificación está acompañada de un documento, redactado en una lengua que el solicitante comprende, que informa de la resolución.</p> <p>O BIEN:</p> <p>49.1, letra b). Cuando la resolución es notificada al solicitante en persona, se le informa del resultado en una lengua que comprende.</p>
50. En el supuesto de una resolución desestimatoria (¹), el solicitante recibe información exacta y precisa sobre cómo impugnarla.	
	<p>50.1. El solicitante recibe por escrito información sobre cómo impugnar una resolución desestimatoria, en la que figura el nombre y la dirección del juzgado o tribunal competente para evaluar el recurso y los plazos aplicables para presentar un recurso contra la resolución desestimatoria, de conformidad con la legislación nacional.</p> <p>50.2. Se facilita al solicitante información sobre los efectos suspensivos del recurso, que incluye instrucciones sobre cómo solicitar la suspensión de cualquier medida de expulsión de conformidad con la legislación nacional.</p> <p>50.3. Junto con la notificación de la resolución desestimatoria, se facilita la información sobre cómo impugnarla, si el solicitante no ha recibido esta información en una fase anterior.</p> <p>50.4. Las necesidades especiales del solicitante se tienen en consideración cuando se facilita información sobre cómo impugnar la resolución desestimatoria.</p>
51. Las aclaraciones sobre los motivos de una resolución desestimatoria en primera instancia se ofrecen a petición del solicitante.	
	<p>51.1. El solicitante tiene acceso al personal de las autoridades competentes u otros agentes que pueden aclarar, de un modo no técnico, los motivos que han llevado a desestimar la solicitud.</p>

15. INFORMACIÓN SOBRE LA DEMORA DE LA RESOLUCIÓN Y LOS MOTIVOS

52. Un sistema de supervisión permite identificar los casos en los que no se dicta una resolución a su debido tiempo.	
	<p>52.1. Existe un sistema para realizar el seguimiento de los casos para los que no es posible adoptar una resolución en un plazo de seis meses desde el momento de la presentación.</p>
53. Se informa al solicitante de que no se ha adoptado una resolución al cabo de seis meses.	
	<p>53.1. La autoridad decisoria informa al solicitante verbalmente o por escrito de la demora de la resolución.</p> <p>53.2. Previa petición, se facilita información sobre las razones de la demora verbalmente o por escrito.</p> <p>53.3. Está implementado un proceso para que la autoridad pueda identificar rápidamente el motivo de la demora.</p>

(¹) Cuando se hace referencia a una resolución desestimatoria, esta se refiere al estatuto de protección subsidiaria o al estatuto de refugiado.

16. PROCEDIMIENTOS ESPECIALES

54. Cuando el Estado miembro ha establecido procedimientos acelerados en el marco de su legislación nacional en materia de asilo, existe un flujo de trabajo y orientaciones para permitir controlar el cumplimiento de los motivos para acelerar el procedimiento.

- 54.1. El Estado miembro ha creado un mecanismo de control para identificar los casos pertinentes.
- 54.2. El Estado miembro ha elaborado, en caso necesario, directrices internas sobre cómo aplicar los motivos que se describen en la legislación nacional.
- 54.3. El Estado miembro no aplica ni deja de aplicar el procedimiento acelerado cuando no puede facilitar un apoyo adecuado a los solicitantes que necesitan garantías procedimentales especiales.

55. Cuando el Estado miembro ha establecido procedimientos acelerados para menores no acompañados en el marco de su legislación nacional en materia de asilo, existe un flujo de trabajo y orientaciones que permiten respetar el interés superior del menor en dichas condiciones.

- 55.1. El Estado miembro ha establecido un mecanismo de control para identificar a los menores no acompañados en los procedimientos acelerados.
- 55.2. En caso necesario, el Estado miembro ha elaborado directrices internas específicas sobre cómo aplicar cada motivo para acelerar el procedimiento en relación con un menor no acompañado.
- 55.3. Se ha creado un mecanismo de control para garantizar que los procedimientos acelerados no se aplican a menores no acompañados cuando dichos procedimientos no permiten prestar el apoyo adecuado para cubrir necesidades especiales.

56. Cuando el Estado miembro ha creado procedimientos acelerados en el marco de su legislación nacional en materia de asilo, existen mecanismos que permiten respetar los plazos de tiempo de conformidad con la legislación nacional.

- 56.1. Los plazos razonables establecidos por el Estado miembro son inferiores a seis meses, salvo que la legislación nacional disponga otra cosa.
- 56.2. El Estado miembro supervisa y controla los plazos en los procedimientos acelerados.

57. En los casos en que el Estado miembro ha establecido procedimientos de admisibilidad en el marco de su legislación nacional en materia de asilo, existe un flujo de trabajo para establecer los motivos para decidir que una solicitud es inadmisibile.

- 57.1. El Estado miembro ha creado un mecanismo de control para identificar los casos pertinentes.
- 57.2. El Estado miembro ha elaborado las directrices internas necesarias sobre cómo aplicar los motivos recogidos en la legislación nacional.
- 57.3. Se ha creado un flujo de trabajo para verificar si otro Estado miembro ha concedido ya protección internacional.

58. Se han adoptado las medidas necesarias para que los solicitantes puedan presentar sus puntos de vista respecto de la aplicación de los motivos de admisibilidad.	
	<p>58.1. Se informa al solicitante de que la solicitud es examinada con arreglo al procedimiento de admisibilidad y en relación con qué motivos.</p> <p>58.2. Se organiza una entrevista personal durante la cual se realizan preguntas específicas al solicitante sobre los criterios de inadmisibilidad, teniendo en cuenta las excepciones específicas para posteriores solicitudes.</p>
59. Cuando la entrevista personal sobre la admisibilidad de la solicitud es realizada por autoridades diferentes de la autoridad decisoria, el personal que la realiza recibe formación adecuada para esta tarea.	
	<p>59.1. El personal ha completado la formación básica necesaria, en concreto, con respecto a la legislación internacional en materia de derechos humanos, el acervo sobre asilo de la Unión Europea y técnicas de entrevista, organizada por la autoridad nacional o por la EASO.</p>
60. Cuando la entrevista personal sobre la admisibilidad de la solicitud es realizada por autoridades distintas a la autoridad decisoria, el Estado miembro ha elaborado directrices internas sobre cómo llevar a cabo una entrevista personal sobre la admisibilidad de la solicitud.	
	<p>60.1. Las directrices en relación con la entrevista son accesibles al personal pertinente, que las aplica.</p>
61. Se ha creado un proceso para garantizar que la solicitud posterior se examina teniendo en cuenta el examen de las solicitudes anteriores.	
	<p>61.1. El funcionario responsable del examen de la solicitud posterior tiene acceso a todos los elementos del expediente de los exámenes anteriores.</p>
62. Se ha establecido un procedimiento para el examen inicial.	
	<p>62.1. Existen directrices internas sobre lo que puede considerarse que son nuevas circunstancias o datos que aumentan significativamente la probabilidad de que el solicitante tenga derecho a ser beneficiario de protección internacional, salvo que ya estuvieran suficientemente detalladas en la legislación nacional.</p> <p>62.2. Se organiza una entrevista personal, a no ser que la legislación permita que el examen inicial sea realizado atendiendo únicamente a la documentación escrita, excepto en los casos mencionados en el artículo 40, apartado 6 (1).</p> <p>62.3. El Estado miembro informa al solicitante del resultado del examen inicial.</p> <p>62.4. Se ha establecido un flujo de trabajo según el cual la solicitud posterior admisible se examina a fondo mediante el procedimiento pertinente.</p>
63. Cuando el Estado miembro ha establecido restricciones al derecho de permanecer en caso de una solicitud posterior en el marco de su legislación nacional en materia de asilo, se establece un flujo de trabajo para garantizar el cumplimiento del principio de no devolución.	
	<p>63.1. Existe un mecanismo de control para identificar los casos pertinentes.</p> <p>63.2. Se han establecido directrices internas en relación con cada motivo.</p> <p>63.3. Se han puesto en marcha medidas para garantizar que se respeta el principio de no devolución.</p>

(1) Artículo 40, apartado 6, de la DPA: «El procedimiento a que se refiere el presente artículo podrá aplicarse también al caso de: a) las personas a cargo que presenten una solicitud, tras haber consentido, de conformidad con el artículo 7, apartado 2, en que su caso se incluya en una solicitud presentada en su nombre; y/o b) los menores solteros que presenten una solicitud después de que se haya presentado una solicitud en su nombre de conformidad con el artículo 7, apartado 5, letra c). En estos casos, el examen inicial mencionado en el apartado 2, consistirá en examinar si hay datos relativos a la situación de la persona a cargo o el menor soltero que justifiquen una solicitud por separado».

64. Cuando el Estado miembro ha establecido procedimientos fronterizos en el marco de su legislación nacional en materia de asilo, se ha creado un procedimiento de trabajo para establecer los motivos adecuados para aplicar el procedimiento fronterizo.

- 64.1.** Se ha creado un mecanismo de control para identificar los casos pertinentes.
- 64.2.** El Estado miembro no aplica ni deja de aplicar el procedimiento fronterizo cuando no puede ofrecer el apoyo adecuado a los solicitantes que necesitan garantías procedimentales especiales.

65. Cuando el Estado miembro ha creado procedimientos fronterizos para menores no acompañados en el marco de su legislación nacional en materia de asilo, existe un procedimiento de trabajo para permitir que se respete el interés superior del niño.

- 65.1.** El Estado miembro ha establecido un mecanismo de control para identificar a los menores no acompañados en el marco del procedimiento fronterizo.
- 65.2.** En caso necesario, el Estado miembro ha elaborado directrices internas específicas sobre cómo aplicar cada motivo pertinente, de conformidad con el artículo 25, apartado 6, letra b), de la DPA a los menores no acompañados.
- 65.3.** Se establece un mecanismo de control para garantizar que los procedimientos fronterizos no se aplican a menores cuando, en el marco de dichos procedimientos, no se puede facilitar el apoyo adecuado para cubrir sus necesidades especiales.

66. Cuando el Estado miembro ha creado procedimientos fronterizos en el marco de su legislación nacional en materia de asilo, existen mecanismos que permiten respetar los plazos de tiempo de conformidad con la legislación nacional.

- 66.1.** El Estado miembro ha establecido plazos de tiempo razonables en su legislación nacional para los procedimientos fronterizos.
- 66.2.** Los plazos razonables establecidos por el Estado miembro son inferiores a cuatro semanas.
- 66.3.** El Estado miembro supervisa y controla los plazos de los procedimientos fronterizos.
- 66.4.** Se adoptan medidas para garantizar que los solicitantes cuya solicitud no ha sido examinada en un plazo de cuatro semanas tienen acceso al territorio del Estado miembro en cuestión.

67. Cuando el Estado miembro da prioridad a los exámenes, se establecen procedimientos de trabajo para garantizar que se identifican los casos pertinentes y se tramitan dentro del procedimiento pertinente.

- 67.1.** El Estado miembro ha creado un mecanismo de control para identificar los casos pertinentes.
- 67.2.** El Estado miembro ha elaborado las directrices internas necesarias sobre cómo conceder prioridad en el marco del procedimiento.
- 67.3.** El Estado miembro realiza el seguimiento y supervisa los plazos en las solicitudes prioritarias.

17. RETIRADA DE LA PROTECCIÓN INTERNACIONAL

68. Se establece un procedimiento de trabajo para identificar nuevas circunstancias o datos que puedan indicar que hay razones para reconsiderar la validez de la protección internacional concedida.

- 68.1.** La autoridad decisoria ha establecido un mecanismo de cooperación con otros Estados miembros u otras administraciones nacionales pertinentes para garantizar la recopilación de nuevas circunstancias o datos pertinentes que puedan indicar que hay razones para reconsiderar la validez de la protección internacional concedida.
- 68.2.** Existen procedimientos de trabajo para garantizar que los funcionarios encargados del examen del caso disponen de IPO precisa, pertinente y actualizada relacionada con los países de origen de las personas en cuestión y obtenida de diferentes fuentes. El objetivo es identificar nuevas circunstancias o datos que puedan indicar que hay razones para reconsiderar la validez de la protección internacional concedida.
- 68.3.** El Estado miembro ha establecido un mecanismo para evaluar si las nuevas circunstancias o datos son suficientes para iniciar el proceso de reconsiderar la validez de la protección internacional concedida.

69. Se crea un procedimiento de trabajo para permitir que se respeten las condiciones para la retirada de la protección internacional.

- 69.1.** La autoridad decisoria ha elaborado, en caso necesario, directrices internas sobre cómo aplicar las condiciones en las que puede retirarse la protección internacional, tal y como se describe en la DR, prestando atención específicamente al principio general de la confidencialidad en el marco del procedimiento de asilo.

70. Los solicitantes pueden presentar sus puntos de vista con respecto a la reconsideración de la validez de su protección internacional.

- 70.1.** El solicitante es informado por escrito del hecho de que la validez de su protección internacional está siendo reconsiderada y de en qué nuevas circunstancias o datos se basa dicha reconsideración.
- 70.2, letra a).** Se organiza una entrevista personal durante la cual se plantean al beneficiario de la protección internacional preguntas específicas sobre las nuevas circunstancias o datos.
- O BIEN:**
- 70.2, letra b).** El beneficiario de la protección internacional puede presentar en un escrito de alegaciones los motivos por los cuales no debería retirársele la protección internacional. La autoridad encargada de examinar la solicitud debe tener en cuenta dichas alegaciones.

PONERSE EN CONTACTO CON LA UNIÓN EUROPEA

En persona

En la Unión Europea existen cientos de centros de información Europe Direct. Puede encontrar la dirección del centro más cercano en: https://europa.eu/european-union/contact_es

Por teléfono o por correo electrónico

Europe Direct es un servicio que responde a sus preguntas sobre la Unión Europea. Puede acceder a este servicio:

— marcando el número de teléfono gratuito: 00 800 6 7 8 9 10 11 (algunos operadores pueden cobrar por las llamadas);

— marcando el siguiente número de teléfono: +32 22999696; o

— por correo electrónico: https://europa.eu/european-union/contact_es

BUSCAR INFORMACIÓN SOBRE LA UNIÓN EUROPEA

En línea

Puede encontrar información sobre la Unión Europea en todas las lenguas oficiales de la Unión en el sitio web Europa: https://europa.eu/european-union/index_es

Publicaciones de la Unión Europea

Puede descargar o solicitar publicaciones gratuitas y de pago de la Unión Europea en: <https://op.europa.eu/es/publications>

Si desea obtener varios ejemplares de las publicaciones gratuitas, póngase en contacto con Europe Direct o su centro de información local (https://europa.eu/european-union/contact_es).

Derecho de la Unión y documentos conexos

Para acceder a la información jurídica de la Unión Europea, incluido todo el Derecho de la Unión desde 1952 en todas las versiones lingüísticas oficiales, puede consultar el sitio web EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu>

Datos abiertos de la Unión Europea

El portal de datos abiertos de la Unión Europea (<http://data.europa.eu/euodp/es>) permite acceder a conjuntos de datos de la Unión. Los datos pueden descargarse y reutilizarse gratuitamente con fines comerciales o no comerciales.



Oficina de Publicaciones
de la Unión Europea