

**Normas procedimentales para  
determinar la condición de refugiado  
bajo el mandato de ACNUR**



## Tabla de Contenidos

### UNIDAD 1 Introducción

<b>El mandato del ACNUR para la determinación de la condición de refugiado</b>	<b>1-1</b>
<b>Procedimientos para la determinación de la condición de refugiado</b>	<b>1-2</b>
<b>Las Normas Procedimentales</b>	<b>1-3</b>
<b>Un complemento de otros documentos y recursos del ACNUR</b>	<b>1-4</b>
<b>La aplicación de las Normas Procedimentales</b>	<b>1-4</b>
<b>Aspectos relativos al personal en las operaciones del ACNUR relativas a la determinación de la condición de refugiado</b>	<b>1-5</b>
<b>El papel de las agencias implementadoras en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado</b>	<b>1-6</b>
<b>La supervisión y el control</b>	<b>1-7</b>

### UNIDAD 2 Asuntos Generales

#### 2.1 La confidencialidad en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR

2.1.1 El derecho del solicitante a la confidencialidad	2-1
2.1.2 Criterios generales para revelar información	2-2
2.1.3 La revelación de información a las autoridades del país de acogida	2-4
2.1.4 Procedimientos para responder a solicitudes específicas de información	2-4

#### 2.2 Procedimientos para el manejo de los expedientes sobre la determinación de la condición de refugiado

2.2.1 Generalidades	2-6
2.2.2 Procedimientos para crear expedientes sobre la determinación de la condición de refugiado	2-6
2.2.3 Numeración y organización de los expedientes	2-8
2.2.4 El acceso a los expedientes	2-9
2.2.5 El movimiento de los expedientes	2-10
2.2.6 El almacenamiento y archivo de los expedientes cerrados	2-10
2.2.7 La supervisión y el control del manejo de los expedientes	2-10

#### 2.3 Las instalaciones físicas para llevar a cabo la determinación de la condición de refugiado

2-11

#### 2.4 La seguridad en las Oficinas

2.4.1 Procedimientos generales de seguridad	2-12
2.4.2 La supervisión de los procedimientos de seguridad por el personal de protección	2-13
2.4.3 La formación del personal en materia de seguridad	2-13
2.4.4 La seguridad en las instalaciones físicas empleadas para la determinación de la condición de refugiado	2-14
2.4.5 La requisita o registro corporal	2-14
2.4.6 El personal de seguridad del ACNUR	2-15
2.4.7 Guardias asignados por el país de acogida	2-16

#### 2.5 La participación de intérpretes en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado

2.5.1 El acceso a los intérpretes	2-17
2.5.2 La interpretación a cargo de personas externas al ACNUR	2-18

2.5.3 Calificaciones y formación de los intérpretes del ACNUR .....	2-19
2.5.4 La imparcialidad de los intérpretes del ACNUR .....	2-20
2.5.5 El respeto a la confidencialidad por parte de los intérpretes .....	2-20
2.5.6 El acceso de los intérpretes a los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado .....	2-21
2.5.7 La supervisión y el control de los intérpretes .....	2-21
<b>2.6 Los procedimientos para efectuar reclamos .....</b>	<b>2-22</b>

## **UNIDAD 3 La Recepción y el registro en las operaciones relativas a la determinación de la condición de refugiado**

### **3.1 La recepción de los solicitantes de asilo**

3.1.1 La supervisión y el control de la recepción .....	3-1
3.1.2 Procedimientos de recepción .....	3-1
3.1.3 La divulgación de información a los solicitantes de asilo .....	3-2
3.1.4 La orientación sobre los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR .....	3-4
3.1.5 La confidencialidad en la recepción .....	3-5

### **3.2 Los procedimientos para el registro de los solicitantes de asilo**

3.2.1 El registro ante el ACNUR y la solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado .....	3-6
3.2.2 La supervisión y el control de los procedimientos de registro .....	3-7
3.2.3 El personal encargado del registro .....	3-7
3.2.4 Sobre el Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado .....	3-8
3.2.5 La entrevista de registro .....	3-11
3.2.6 La entrevista de registro de los parientes y dependientes .....	3-13
3.2.7 Fotografías .....	3-14
3.2.8 La documentación de respaldo .....	3-15
3.2.9 La asignación de números de registro .....	3-15
3.2.10 La creación del expediente sobre la determinación de la condición de refugiado .....	3-15
3.2.11 Procedimientos alternativos para el registro de los solicitantes del reconocimiento de la condición de refugiado .....	3-16

### **3.3 El certificado de solicitante de asilo del ACNUR**

3.3.1 Los principios generales .....	3-17
3.3.2 El formato del Certificado de solicitante de asilo del ACNUR .....	3-17
3.3.3 La supervisión y el control .....	3-18
3.3.4 Los destinatarios de los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR .....	3-19
3.3.5 El período de validez de los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR .....	3-19
3.3.6 La renovación de los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR vencidos o perdidos .....	3-20
3.3.7 El registro de los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR .....	3-20
3.3.8 El uso fraudulento de los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR .....	3-21

### **3.4 Solicitantes con necesidades especiales**

3.4.1 Procedimientos generales .....	3-22
3.4.2 Las personas que manifiestamente se encuentran en necesidad de protección .....	3-23
3.4.3 Las víctimas de tortura o personas que experimentan traumas .....	3-23
3.4.4 Las mujeres con necesidades especiales .....	3-23
3.4.5 Los solicitantes menores de 18 y los menores separados o no acompañados .....	3-24

3.4.6 Los solicitantes de asilo mayores .....	3-26
3.4.7 Los solicitantes de asilo discapacitados .....	3-26
3.4.8 Solicitantes de asilo requeridos de asistencia médica .....	3-27
3.4.9 El registro de información sobre solicitantes con necesidades especiales ....	3-27

### **3.5 La programación de las entrevistas y las citas relativas a la determinación de la condición de refugiado**

3.5.1 Los procedimientos generales de programación .....	3-28
3.5.2 La supervisión de los sistemas y procedimientos de programación relativa a la determinación de la condición de refugiado .....	3-29
3.5.3 La programación de las entrevistas relativas a la determinación de la condición de refugiado .....	3-29
3.5.4 La programación prioritaria de las entrevistas relativas a la determinación de la condición de refugiado .....	3-30
3.5.5 La reprogramación de las entrevistas relativas a la determinación de la condición de refugiado .....	3-30

## **UNIDAD 4 El examen de las solicitudes de asilo**

### **4.1 La asignación de expedientes para realizar la determinación de la condición de refugiado**

4.1.1 La asignación de expedientes de la determinación de la condición de refugiado: factores relevantes .....	4-1
4.1.2 ¿Cómo determinar la capacidad de tramitar casos de los Oficiales de elegibilidad? .....	4-2
4.1.3 El control de la asignación y transferencia de expedientes .....	4-3

### **4.2 La formación y supervisión de los Oficiales de elegibilidad.....**

4.2.1 Calificaciones mínimas de los Oficiales de elegibilidad .....	4-3
4.2.2 La formación de los Oficiales de elegibilidad .....	4-4
4.2.3 La supervisión de los Oficiales de elegibilidad .....	4-5

### **4.3 La entrevista para la determinación de la condición de refugiado**

4.3.1 Los derechos del solicitante a una entrevista individual para la determinación de la condición de refugiado .....	4-6
4.3.2 La preparación de los Oficiales de elegibilidad previa a la entrevista .....	4-6
4.3.3 La participación de representantes legales .....	4-7
4.3.4 La participación de terceros que no sean el representante legal .....	4-8
4.3.5 El inicio de la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado .....	4-8
4.3.6 ¿Cómo entrevistar al solicitante? .....	4-10
4.3.7 La entrevista a solicitantes menores de edad .....	4-11
4.3.8 El registro de la entrevista .....	4-12
4.3.9 La presentación de testigos .....	4-12
4.3.10 La revisión de documentos originales durante la entrevista .....	4-13
4.3.11 La conclusión de la entrevista .....	4-14
4.3.12 La asignación de una fecha para notificar la decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado .....	4-14
4.3.13 La entrevista a miembros de la familia y personas dependientes .....	4-15
4.3.14 El Formulario de evaluación de la solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado .....	4-16

### **4.4 Los procedimientos para revisar las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado**

4.4.1 Principios generales .....	4-16
4.4.2 Los procedimientos para revisar la evaluación o decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado .....	4-17

4.4.3	Los procedimientos para consultar a la Sede del ACNUR sobre las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado .....	4-18
4.4.4	Los procedimientos para modificar la decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado después de haber sido expedida .....	4-19
<b>4.5</b>	<b>Los plazos para emitir decisiones sobre la determinación de la condición de refugiado.....</b>	<b>4-20</b>
<b>4.6</b>	<b>La tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado</b>	
4.6.1	Aspectos generales .....	4-21
4.6.2	La supervisión de los procedimientos de tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado .....	4-21
4.6.3	Casos apropiados para una tramitación acelerada .....	4-22
4.6.4	Las solicitudes manifiestamente infundadas .....	4-22
4.6.5	Los procedimientos para la tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado .....	4-23
4.6.6	Las apelaciones de los solicitantes rechazados en la tramitación acelerada .....	4-23
<b>4.7</b>	<b>Los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado para solicitantes detenidos .....</b>	<b>4-24</b>
<b>4.8</b>	<b>La aplicación de las cláusulas de exclusión</b>	
4.8.1	Principios generales .....	4-25
4.8.2	Los procedimientos para examinar la aplicación del artículo 1.F .....	4-26
4.8.3	La revisión y aprobación de las decisiones sobre la aplicación de las cláusulas de exclusión .....	4-26
4.8.4	Notificación de las decisiones sobre la aplicación de las cláusulas de exclusión .....	4-27
4.8.5	La apelación de las decisiones sobre la aplicación de las cláusulas de exclusión .....	4-27
4.8.6	La confidencialidad en los casos de exclusión .....	4-28
4.8.7	Las Implicaciones para los parientes y dependientes .....	4-28

## **UNIDAD 5 La tramitación de solicitudes con base en el derecho a la unidad familiar**

<b>5.1</b>	<b>La condición derivada de refugiado</b>	
5.1.1	Principios generales .....	5-1
5.1.2	Las personas elegibles para la condición derivada .....	5-2
5.1.3	Las personas inelegibles para la condición derivada .....	5-4
5.1.4	Las solicitudes de la condición derivada en el caso de las familias separadas .....	5-4
<b>5.2</b>	<b>Los procedimientos relativos a la unidad familiar</b>	
5.2.1	La entrevista de unidad familiar .....	5-5
5.2.2	Solicitudes de condición derivada relativas a menores .....	5-7
5.2.3	La documentación de las entrevistas y evaluaciones de la unidad familiar ..	5-8
5.2.4	La notificación de los fallos sobre solicitudes de la condición derivada .....	5-4

## **UNIDAD 6 Notificación de las decisiones sobre la determinación de la condición de refugiado**

<b>6.1</b>	<b>Los procedimientos para notificar a los solicitantes sobre las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado .....</b>	<b>6-1</b>
<b>6.2</b>	<b>La notificación a los solicitantes de las decisiones negativas relativas a la determinación de la condición de refugiado .....</b>	<b>6-2</b>

<b>6.3 La notificación a terceros de las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado .....</b>	<b>6-3</b>
---	------------

## **UNIDAD 7 La apelación de las decisiones negativas relativas a la determinación de la condición de refugiado**

<b>7.1 El derecho a apelar</b>	
7.1.1 El alcance del derecho a apelar .....	7-1
7.1.2 La notificación a los solicitantes rechazados sobre el derecho a apelar .....	7-1
<b>7.2 Los procedimientos para recibir solicitudes de apelación .....</b>	<b>7-1</b>
<b>7.3 La asignación de las solicitudes de apelación .....</b>	<b>7-2</b>
<b>7.4 Los procedimientos para determinar las solicitudes de apelación</b>	
7.4.1 Cómo valorar si es necesaria una entrevista de apelación .....	7-3
7.4.2 La realización de la entrevista de apelación .....	7-4
7.4.3 El análisis de la apelación .....	7-5
7.4.4 Examen de las decisiones relativas a las apelaciones .....	7-5
<b>7.5 La notificación de las decisiones relativas a las apelaciones .....</b>	<b>7-5</b>

## **UNIDAD 8 El Certificado de refugiado del ACNUR**

<b>8.1 Principios Generales .....</b>	<b>8-1</b>
<b>8.2 Los procedimientos para emitir el Certificado de refugiado del ACNUR</b>	
8.2.1 El formato del Certificado de refugiado del ACNUR .....	8-1
8.2.2 Supervisión y control .....	8-2
8.2.3 El reemplazo de los Certificados de refugiado del ACNUR perdidos o hurtados .....	8-2
<b>8.3 El registro de los Certificados de refugiado del ACNUR.....</b>	<b>8-3</b>

## **UNIDAD 9 Procedimientos para el cierre y la reapertura del expediente relativo a la determinación de la condición de refugiado**

<b>9.1 El cierre de los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado.....</b>	<b>9-1</b>
<b>9.2 La reapertura de los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado.....</b>	<b>9-1</b>

## **UNIDAD 10 Procedimientos para cancelar la condición de refugiado**

<b>10.1 La cancelación de la condición de refugiado por parte del ACNUR.....</b>	<b>10-1</b>
<b>10.2 Los fundamentos para iniciar procedimientos de cancelación.....</b>	<b>10-2</b>

<b>10.3 Los procedimientos de cancelación</b>	
10.3.1 La notificación de los procedimientos de cancelación .....	<b>10-2</b>
10.3.2 La asignación de expedientes para los procedimientos de cancelación .....	<b>10-3</b>
10.3.3 La entrevista de cancelación .....	<b>10-3</b>
10.3.4 La evaluación de toda prueba nueva relativa a los criterios para determinar la condición de refugiado .....	<b>10-4</b>
10.3.5 La evaluación de la cancelación .....	<b>10-5</b>
10.3.6 La revisión de la decisión sobre la cancelación .....	<b>10-5</b>
10.3.7 Notificación de la decisión sobre la cancelación .....	<b>10-5</b>
<b>10.4 La apelación de las decisiones de cancelar la condición de refugiado.....</b>	<b>10-6</b>
<b>10.5 La cancelación de la condición derivada .....</b>	<b>10-7</b>
<b>10.6 El retiro, en los procedimientos de cancelación de los documentos expedidos por el ACNUR .....</b>	<b>10-7</b>

## **UNIDAD 11 Los procedimientos para la cesación de la condición de refugiado**

<b>11.1 Principios generales .....</b>	<b>11-1</b>
<b>11.2 Los procedimientos de cesación</b>	
11.2.1 La notificación personal de los procedimientos de cesación .....	<b>11-2</b>
11.2.2 Las entrevistas de cesación .....	<b>11-2</b>
11.2.3 La revisión de las decisiones de cesación .....	<b>11-3</b>
11.2.4 La notificación de las decisiones de cesación .....	<b>11-3</b>
<b>11.3 La apelación de las decisiones de cesación .....</b>	<b>11-4</b>
<b>11.4 La cesación de la condición derivada .....</b>	<b>11-4</b>
<b>11.5 El retiro, en los procedimientos de cesación, de los documentos expedidos por el ACNUR .....</b>	<b>11-4</b>

## **UNIDAD 12 Anexos**



# UNIDAD 1

Introducción

# INTRODUCCIÓN

## El mandato del ACNUR para la determinación de la condición de refugiado

La determinación de la condición de refugiado por parte del ACNUR constituye una **función principal de protección**, de conformidad con su mandato. El propósito de la determinación de la condición de refugiado bajo mandato (en adelante “la determinación bajo mandato”), consiste en permitir al ACNUR identificar cuáles solicitantes de asilo satisfacen los criterios para obtener protección internacional. La determinación de la condición de refugiado puede tener profundas implicaciones en la vida y seguridad de los individuos en cuestión. Igualmente, define las obligaciones del ACNUR con respecto a estos individuos y puede, incluso, fijar las responsabilidades correspondientes de los gobiernos y otros actores con quienes coopera el ACNUR para proteger a los refugiados. La efectividad de la determinación bajo mandato como una función de protección del ACNUR depende de la equidad y la integridad de los procedimientos establecidos para estos propósitos, así como de la calidad de las decisiones adoptadas.

En ciertos contextos, particularmente en situaciones de afluencias masivas o cuando las condiciones imperantes tienen sustancialmente el mismo efecto sobre una población numerosa, el ACNUR puede prescindir del examen individual de las solicitudes y determinar la elegibilidad de la condición de refugiado en forma colectiva. Las consideraciones que se presentan a continuación buscan brindar orientación particularmente sobre **los procedimientos para determinar la elegibilidad de la condición de refugiado mediante el examen individual** de las solicitudes particulares.

## Procedimientos para la determinación de la condición de refugiado

Los entornos operativos en los que el ACNUR realiza la determinación de la condición de refugiado son a menudo desafiantes y, por lo general, de muy diversa índole. Por ello, **cada Oficina del ACNUR es responsable de formular y ejecutar sus propios procedimientos** para garantizar la calidad y eficiencia de los programas para determinar la condición de refugiado. Los procedimientos particulares adoptados por cada Oficina del ACNUR reflejarán necesariamente las dimensiones de la operación específica, los recursos humanos y de otra índole de que se dispone, y las condiciones particulares de cada país. No obstante, estos procedimientos deben satisfacer ciertos **principios y normas básicos**. Sólo así se puede garantizar que todos los solicitantes de asilo, sin importar dónde presenten su solicitud, gocen consistentemente de los estándares del debido proceso.

### Normas básicas del debido proceso para la determinación bajo mandato

- Los solicitantes de asilo que acudan a las Oficinas del ACNUR deben acceder sin obstáculos al personal del ACNUR y a los procedimientos para la determinación de la condición, y deberán recibir la información y el apoyo necesarios para presentar su solicitud de asilo.
- Debe disponerse de procedimientos especiales para identificar y brindar asistencia a los solicitantes de asilo más vulnerables.
- Las solicitudes de asilo deben ser tramitadas sin ningún tipo de discriminación, mediante procedimientos transparentes y equitativos.
- Las solicitudes de asilo deben procesarse de la manera más oportuna y eficiente posible.
- El personal encargado de los procedimientos debe gozar de la calificación, formación y supervisión necesarias para desempeñar sus funciones eficazmente.
- Todo solicitante tiene derecho a una entrevista individual con un Oficial de Elegibilidad calificado.
- Los solicitantes rechazados deben tener acceso a procedimientos para apelar la decisión, los cuales deberán estar a cargo de un funcionario diferente de quien procesó la solicitud en primera instancia.
- Debe haber consistencia institucional con respecto a la existencia y aplicación de procedimientos que salvaguarden los derechos sustanciales de los solicitantes durante el proceso de determinación. Estos procedimientos deben incluir reglas claras sobre la presentación y recepción de solicitudes, las entrevistas individuales y la notificación de las decisiones tomadas por el ACNUR.
- Todos los aspectos de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado deben ser consistentes con las políticas del ACNUR con respecto a la confidencialidad, el trato brindado a los solicitantes de asilo vulnerables y la sensibilidad a las cuestiones de género y edad.

Evaluaciones recientes de varias Oficinas del ACNUR indican que tales normas no se han logrado aplicar consistentemente. Ello acrecienta la urgencia de adoptar un enfoque armonizado del diseño y la puesta en práctica de procedimientos para determinar la condición de refugiado, mejorando su calidad, equidad e integridad. De conformidad con estos objetivos, el Departamento de la Protección Internacional (“DPI”) elaboró las siguientes **Normas procedimentales para la determinación de la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR** (en adelante “las Normas Procedimentales”), las cuales incluyen estándares uniformes para los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado. Ofrecen además directrices específicas para facilitar a las Oficinas del ACNUR incorporar estas normas en sus propios procedimientos operativos ordinarios referidos a la determinación de la condición de refugiado.

## Las Normas Procedimentales

Las Normas Procedimentales brindan directrices detalladas para cada etapa del proceso de determinación bajo mandato, desde la recepción de los solicitantes de asilo por parte del ACNUR hasta la decisión final sobre su solicitud.

### Las cuestiones abordadas por las Normas Procedimentales incluyen las siguientes:

- Las normas para la recepción de solicitantes de asilo y refugiados
- El registro de los solicitantes del reconocimiento de la condición de refugiado
- La emisión de documentos a refugiados y solicitantes de asilo
- La programación de las entrevistas y las citas para la determinación de la condición de refugiado
- Tramitación de los expedientes sobre la determinación de la condición de refugiado
- La conducción y documentación de las entrevistas para determinar la condición de refugiado
- La participación de representantes legales o terceros
- La redacción de evaluaciones escritas sobre la determinación de la condición de refugiado
- La revisión de las decisiones sobre la determinación de la condición de refugiado
- Los procedimientos de apelación
- La notificación de decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado
- Procedimientos acelerados para la determinación de la condición de refugiado
- Tramitación de solicitudes para obtener la condición derivada de refugiado
- El examen de la aplicación de las cláusulas de exclusión
- Los procedimientos para cancelar y revocar la condición de refugiado
- El cierre y la reapertura de los expedientes sobre la determinación de la condición de refugiado
- La calificación y formación del personal dedicado a la determinación de la condición de refugiado
- El resguardo de la confidencialidad
- La supervisión y el control de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado
- La sensibilidad de género y edad en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado

Se han diseñado diversos **formularios, listas de verificación y otras herramientas estándares** con el fin de apoyar la aplicación de las Normas Procedimentales. Estas herramientas, incluidas en los anexos, se concibieron específicamente para fomentar la recopilación y difusión más eficiente y consistente de la información relativa los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado. También pretenden guiar al personal del ACNUR en la preparación de referencias y valoraciones concisas e integrales, e incluyen modelos de cartas y certificados individuales relativos a los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado.

## Un complemento de otros documentos y recursos del ACNUR

Las Normas Procedimentales fueron concebidas como herramientas procedimentales. En ese sentido, no ofrecen mayor orientación para interpretar los criterios sobre quién es un refugiado, ni tratan otros asuntos sustanciales relativos a la determinación de la condición de refugiado. El personal encargado de realizar la elegibilidad debe haberse familiarizado previamente con las directrices y los materiales producidos por el DPI para ayudar a determinar esta condición. Se espera asimismo que los funcionarios encargados de apoyar y supervisar los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado divulguen entre el personal de elegibilidad los documentos y recursos relevantes conforme se expidan, asegurándose de su empleo eficaz en cada Oficina del ACNUR.

Las Normas Procedimentales incluyen aquellas directrices operativas existentes del ACNUR que resultan relevantes para los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado. Sin embargo, estas referencias pretenden destacar **aspectos y principios importantes, así como la existencia de recursos relevantes**, y no ofrecen recomendaciones operativas integrales. Se ha incluido entre los anexos una lista de los recursos relevantes del ACNUR relativos a cada capítulo de las Normas Procedimentales, **(anexo 1-1)** la cual se actualizará periódicamente. Se espera que los encargados de Oficinas del ACNUR estén al tanto de todas las directrices operativas actuales relativas a las operaciones sobre la determinación de la condición de refugiado. Deben asimismo asegurarse de que estas pautas se reflejen en las operaciones sobre la determinación de la condición de refugiado de su Oficina y de que las comprenda el personal responsable de aplicarlas. En general, serán los Representantes o Jefes de Oficina quienes deberán rendir cuentas al respecto.

## La aplicación de las Normas Procedimentales

Las Normas Procedimentales deberán **aplicarse en todas las operaciones en que el ACNUR tiene a su cargo la determinación bajo mandato**. Pero también deben regir la conducta de todas aquellas personas a quienes el ACNUR contrate para llevar a cabo los procedimientos de determinación de la condición de refugiado en estas operaciones, o a quienes el organismo solicite realizar tales tareas. Cada Oficina del ACNUR debe compartir las Normas Procedimentales con quienes están encargados de aplicarlas y asegurarse de que las comprenden plenamente.

La aplicación eficaz de las Normas Procedimentales exige que éstas **se incluyan como parte de los procedimientos estándar para la determinación de la condición de refugiado** en todas las Oficina del ACNUR. De requerirlo, las Oficinas locales deben solicitar orientación y apoyo a las Oficinas regionales relevantes, así como a DPI.

Las Normas Procedimentales **reflejan las limitaciones y dificultades particulares que enfrenta el ACNUR al realizar la determinar la condición de refugiado**. Por ello, no pretenden fijar estándares para los procedimientos a nivel de país; éstos pueden incluso superar, en el caso de ciertos Estados, las normas propuestas. Sin embargo, los principios que fundamentan estas recomendaciones son igualmente relevantes para toda operación relativa a la determinación de la condición de refugiado. Cuando el personal del ACNUR asuma la determinación de la condición de refugiado en nombre de las autoridades estatales, o en colaboración con ellas, podrá emitir recomendaciones fundadas en elementos específicos de las Normas Procedimentales, siempre y cuando ello consagre o fortalezca las normas del debido proceso en esas operaciones.

## Aspectos relativos al personal en las operaciones del ACNUR relativas a la determinación de la condición de refugiado

La asignación de responsabilidades específicas relativas a la determinación de la condición de refugiado debe determinarse a lo interno de cada Oficina del ACNUR, tomando en cuenta el número y calificaciones del personal disponible, así como las dimensiones y la naturaleza de la operación relativa a la determinación de la condición de refugiado. Las recomendaciones contenidas en las Normas Procedimentales se pretende que sean de aplicación general en la amplia gama de operaciones del ACNUR relativas a la determinación de la condición de refugiado, y no se basan en necesidades o estructuras específicas de personal.

Las Normas Procedimentales identifican **las funciones primordiales ligadas a la determinación de la condición de refugiado** y especifican **las responsabilidades medulares vinculadas a estas funciones**. Se han asignado títulos a algunas de estas funciones para brindar mayor claridad y facilitar su futura referencia. Sin embargo, las funciones nombradas no buscan el establecer requisitos para puestos o cargos específicos. En las operaciones relativas a la determinación de la condición de refugiado de pequeña dimensión, un Oficial de protección quizá pueda desempeñar eficazmente las responsabilidades asociadas a varias funciones distintas, por ejemplo, la supervisión de la recepción, la supervisión de los procedimientos de registro, la aprobación para la tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado y el asumir el papel de punto focal entre el personal de protección en materia de seguridad. Igualmente, las responsabilidades de recepción y registro pueden en muchas operaciones ser asumidas por los mismos individuos. En las operaciones de mayor tamaño, puede resultar necesario dividir la responsabilidad de las distintas funciones entre varios miembros del personal. De acuerdo con las Normas Procedimentales, las Oficinas del ACNUR siguen teniendo la responsabilidad de valorar la cantidad de personal requerido para desempeñar eficazmente cada función específica de su operación relativa a la determinación de la condición de refugiado. Mantiene asimismo la suficiente flexibilidad para garantizar el uso más eficiente y apropiado de sus recursos humanos. Las Normas Procedimentales pretenden orientar a las Oficinas del ACNUR sobre la valoración y comunicación sistemáticas de sus necesidades de personal.

Las referencias al «**personal del ACNUR**» en las Normas Procedimentales incluyen a todas las personas a quienes el ACNUR ha contratado o solicitado formalmente para llevar a cabo los procedimientos relativos a la determinación de la condición de refugiado: el personal profesional del ACNUR, personas contratadas para consultorías o contratos de Asistencia Temporal (TA, por sus siglas en inglés), personal de proyectos contratado localmente y voluntarios de las Naciones Unidas. Al hablar del «**personal de protección del ACNUR**» se está haciendo referencia al personal profesional de protección del ACNUR y todos los oficiales encargados de realizar la elegibilidad, independientemente de su nivel profesional dentro del ACNUR o la índole del acuerdo contractual o de otro tipo mediante el cual brindan servicios al ACNUR.

## El papel de las agencias implementadoras en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado

Siempre que sea posible, las tareas vinculadas a los procedimientos de determinación de la condición de refugiado del ACNUR deben ser llevadas a cabo por personal de la Oficina. En aquellas Oficinas cuyos recursos no permitan al personal del ACNUR encargarse de todos los aspectos de la determinación de la condición de refugiado, **podría ser necesario establecer un acuerdo con las agencias implementadoras para ejecutar ciertos aspectos** de los mismos. Las agencias implementadoras pueden brindar una valiosa asistencia al ACNUR en los procedimientos de recepción y registro, así como en la provisión de orientación social y otras formas de apoyo a los solicitantes de asilo. Sin embargo, la responsabilidad de examinar o determinar la elegibilidad a la condición de refugiado mediante los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, en primera instancia o en apelación, así como los procedimientos para cancelar, revocar o cesar la condición de refugiado, debe estar a cargo de personal de protección del ACNUR calificado y no debe ser delegado a las agencias implementadoras.

### Directrices para la cooperación con las agencias implementadoras

- En aquellos casos en que las agencias implementadoras tienen ciertas responsabilidades relativas a los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, las Normas Procedimentales dirigidas al personal del ACNUR se aplicarán por igual a estas agencias, a menos que se expidan instrucciones en otro sentido.
- Si se delega a una agencia implementadora cualquier elemento de la determinación bajo mandato, la Oficina local seguirá siendo responsable de que la agencia comprenda plenamente las Normas Procedimentales y cumpla con ellas.
- El desempeño de las funciones relativas a los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado sólo debe delegarse cuando el ACNUR esté en capacidad de brindar la orientación necesaria y realizar un control efectivo para asegurar la calidad del servicio provisto.
- Tal delegación exigirá un acuerdo por escrito que fije claramente la índole y la gama de las funciones específicas asignadas, las expectativas del ACNUR con respecto al desempeño de estas funciones y disposiciones específicas sobre la elaboración de informes y la supervisión del trabajo.
- También debe definirse y regularse claramente el nivel de acceso de las agencias implementadoras a los documentos y archivos del ACNUR. Las instalaciones de la Oficina también deberán definirse claramente y ser reguladas en los procedimientos operativos ordinarios de cada Oficina.

Además de las directrices señaladas, las Oficinas del ACNUR deberán consultar los recursos existentes del ACNUR en materia operativa y procurar el consejo de la Sede Central cuando resulte necesario, al momento de establecer acuerdos para la participación de agencias implementadoras en las operaciones del ACNUR relativas a la determinación de la condición de refugiado.

## La supervisión y el control

Es esencial contar con mecanismos eficaces de supervisión y control de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado para garantizar tanto la calidad como la integridad de las operaciones del ACNUR. Los mecanismos de control **sólo pueden establecerse sobre la base de una estructura operativa claramente definida**. Ello demanda que las responsabilidades atinentes a cada aspecto de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, incluyendo **el supervisar y elaborar informes**, estén claramente definidas y se reflejen **en los procedimientos operativos ordinarios de cada Oficina del ACNUR**. Las Normas Procedimentales incluyen directrices específicas de supervisión y elaboración de informes para cada función vinculada a la determinación de la condición de refugiado.

En consideración de los principios y objetivos de protección asociados a la determinación de la condición de refugiado, **el personal de protección del ACNUR** debe participar activamente en la implementación de los procedimientos respectivos. También debe tener la responsabilidad directa de supervisar todos los aspectos del proceso de determinación y participar en las decisiones y políticas que afectan la calidad de la protección brindada por las operaciones del ACNUR en este campo.

Un componente esencial de las Normas Procedimentales es la designación de un **Supervisor de la determinación de la condición de refugiado**. En cada Oficina del ACNUR, el Jefe de Oficina debe designar a un miembro del personal de protección para que supervise las operaciones relativas a la determinación de la condición de refugiado y asegure la calidad e integridad de sus procedimientos. El Supervisor debe ser un funcionario de protección con **la calificación y experiencia necesarias** para monitorear y controlar este tipo de procedimientos.

En operaciones de pequeña envergadura, el Supervisor designado puede desempeñar ese papel al tiempo que cumple con otras responsabilidades de protección en la Oficina. En las operaciones de mayor dimensión, la supervisión efectiva de los procedimientos requerirá que un miembro del personal de protección se dedique exclusivamente a supervisar tales procedimientos; asimismo, puede ser necesario y apropiado que el Supervisor delegue la supervisión directa de ciertos aspectos de los procedimientos a uno o más miembros del personal de protección. Sin embargo, en los casos en que se dé la delegación, el Supervisor debe asegurarse de que la persona encargada cuente con la experiencia necesaria para ejercer responsabilidades de supervisión; además, el Supervisor deberá estar en capacidad de rendir cuentas sobre el hecho de si los procedimientos relevantes acatan las Normas Procedimentales.

**El Supervisor deberá rendir informes directamente al Representante o Jefe de Oficina**, quien tendrá la responsabilidad final de la aplicación de las Normas Procedimentales en su Oficina y su utilización por parte de toda persona encargada de aplicar tales procedimientos.





# UNIDAD 2

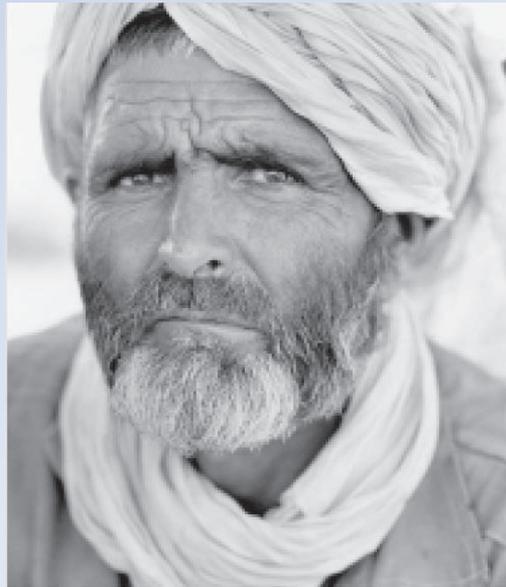
Asuntos Generales

# ASUNTOS GENERALES

## 2.1 La confidencialidad en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR

### 2.1.1 El derecho del solicitante a la confidencialidad

- La confidencialidad de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR es fundamental para crear **un ambiente de seguridad y confianza** para los solicitantes de asilo que buscan al ACNUR. Todo el personal de la Oficina, incluyendo los intérpretes y el personal de seguridad, al igual que las agencias implementadoras, los orientadores, o los médicos que brindan servicios a los solicitantes de asilo y refugiados como parte de un acuerdo con el ACNUR, tienen la obligación de garantizar la confidencialidad de la información obtenida de los refugiados y solicitantes de asilo o que sea pertinente a ellos, incluyendo el hecho de que se han registrado o están en contacto con el ACNUR.
- Los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado de cada Oficina deben incorporar **las normas de confidencialidad del ACNUR** sobre la información relativa a los refugiados y solicitantes de asilo. Todo el personal del ACNUR, así como otras personas responsables de implementar tales procedimientos, deben comprender dichas normas a cabalidad. Las secciones relevantes del presente documento detallan recomendaciones específicas para garantizar la confidencialidad en cada etapa de los procedimientos.
- **Se debe informar a los solicitantes de asilo sobre su derecho a la confidencialidad** durante los procedimientos del ACNUR. Cualquier limitación a este derecho, por ejemplo mediante acuerdos para compartir información con el país de acogida o de reasentamiento, se debe explicar al solicitante (ver la sección 2.1.3 - **La revelación de información a las autoridades del país de acogida**). También se debe informar al solicitante de asilo que la Oficina podría compartir información suya con la Sede Central u otras Oficinas del ACNUR.
- Se garantizará a los solicitantes de asilo que el ACNUR no se pondrá en contacto con **el país de origen**, ni compartirá información alguna sobre ellos con las autoridades del mismo, a menos que los solicitantes lo autoricen expresamente.



## 2.1.2 Criterios generales para revelar información

- La revelación de información sobre las personas que se han registrado o están en contacto con el ACNUR deberá regirse por **las normas y los procedimientos relativos a la confidencialidad** emitidos por DPI. Siempre que sea necesario, las Oficinas del ACNUR deben procurar la asesoría de DPI sobre si resulta apropiado dar a conocer información confidencial de los expedientes individuales.
- Como regla general, deberá procurarse **el consentimiento de la persona en cuestión** antes de que el ACNUR divulgue información de su expediente a terceros. Sólo en circunstancias excepcionales podrá omitirse este requisito. La revelación de datos sin el consentimiento de la persona estará sujeta a la aprobación, según los procedimientos ordinarios de confidencialidad de la Oficina, de un funcionario de protección asignado para tal tarea o, cuando resulte apropiado, del mismo DPI.
- En aquellos casos en que puedan preverse **solicitudes estándar de revelación de datos** (por ejemplo, solicitudes de los países de reasentamiento, organismos internacionales, o agencias de asistencia a los refugiados), debe previamente incluirse en el expediente el consentimiento por escrito de la persona. Las Oficinas del ACNUR deben tomar las medidas necesarias para asegurarse de que el receptor de los datos dispone de los procedimientos adecuados para salvaguardar la confidencialidad de la información recibida.
- Sólo se podrá divulgar a terceros información sobre personas registradas o en contacto con el ACNUR si se cumple **con cada una de las siguientes condiciones:**

### Condiciones para revelar información de los expedientes sobre la determinación de la condición de refugiado

- La revelación de información es solicitada por un propósito legítimo;
- La revelación de información no pondrá en riesgo la seguridad de la persona en cuestión, sus parientes u otras personas con quienes esté vinculada;
- La revelación de información no pondrá en peligro la seguridad del personal del ACNUR; y
- La revelación de información será consistente con el mandato de protección internacional del ACNUR, incluyendo su carácter humanitario y apolítico, y no menoscabará de modo alguno el desempeño eficaz del ACNUR en el cumplimiento de sus deberes.

De no satisfacerse alguna de las condiciones recién enumeradas, las Oficinas del ACNUR deberán obtener **la autorización de DPI antes revelar la información** solicitada.

- Toda solicitud de información proveniente de **cortes o tribunales internacionales** con respecto a personas registradas o en contacto con el ACNUR deberá someterse al criterio del DPI.
- Al responder a las **solicitudes de parientes interesados en obtener información sobre personas registradas o en contacto con el ACNUR**, el personal deberá guardar la debida discreción. Si no se puede obtener el consentimiento de la persona de quien se solicita información, el personal del ACNUR deberá determinar caso por caso si la solicitud es procedente, tras un minucioso examen del expediente en cuestión. El interés legítimo de los parientes en procurar la unión familiar y obtener información sobre el paradero y bienestar de otro miembro de la familia debe sopesarse con el derecho de la persona registrada a que se guarde confidencialidad con respecto a su solicitud de asilo. Como regla general, el revelar información a los parientes sin el consentimiento expreso de la personas en cuestión debe limitarse a confirmar que la persona se ha registrado o está en contacto con el ACNUR. El personal debe considerar cuidadosamente cuestiones de género, edad o cualquier otra índole en el expediente que sugiera que revelar dicha información no resulta prudente. Cuando existan razones imperiosas para divulgar información adicional, la solicitud debe remitirse al funcionario de protección designado de conformidad con los procedimientos de confidencialidad respectivos, para que determine cuál información es conveniente compartir.
- Cualquier solicitud de revelar **información relativa a niños** deberá regirse por **principio del interés superior del niño**.
- Las **personas que soliciten información de su propio expediente del ACNUR** podrán acceder a originales o copias de cualquier documento que hayan brindado al ACNUR o que la Oficina haya obtenido a través suyo. Aquellos documentos elaborados por el ACNUR o por otra fuente diferente a la persona en cuestión sólo deben divulgarse si se satisfacen las condiciones enumeradas en la sección 2.1.2, y requerirá la aprobación del Oficial de protección designado, de conformidad con los procedimientos sobre confidencialidad de cada Oficina. Como regla general, no deben divulgarse las transcripciones ni las notas de las entrevistas realizadas por el ACNUR. Sin embargo, durante la entrevista se podrán leer al solicitante aquellas partes de la transcripción tomadas directamente de sus declaraciones. La divulgación de los fundamentos de las decisiones sobre la determinación de la condición de refugiado se regirá por las consideraciones del capítulo 6, **La notificación de las decisiones sobre la determinación de la condición de refugiado** - y la sección 4.8.6 - **La confidencialidad en los casos de exclusión**.
- El **representante legal** de una persona con un expediente ante el ACNUR, o un tercero debidamente autorizado para representar a la persona, podrá acceder a la misma información que el individuo cuyo expediente quiere consultarse. La persona que haga la solicitud deberá demostrar que tiene la capacidad de representar al solicitante (ver la sección 4.3.3 - **La participación de los representantes legales**).

### 2.1.3 La revelación de información a las autoridades del país de acogida

- Las **autoridades del país de acogida** tienen un interés legítimo en obtener información sobre personas registradas ante el ACNUR en su territorio. En principio, la información compartida por el ACNUR debe limitarse a los **datos personales básicos del solicitante** y las **decisiones finales sobre la determinación de la condición de refugiado** (ver la sección 6.3 - **La notificación a terceros de las decisiones sobre la determinación de la condición de refugiado**). También puede resultar apropiado notificar al país de acogida si el ACNUR ha determinado que un individuo debe ser **excluido** de la protección que se brinda a los refugiados (ver la sección 4.8.6 - **La confidencialidad en los casos de exclusión**).
- Cuando las Oficinas del ACNUR lleven a cabo la determinación de la condición de refugiado en nombre de las autoridades del país de acogida, o cuando el ACNUR esté transfiriendo funciones relativas a esta determinación a las autoridades del país de acogida, puede resultar apropiado compartir cierta información relativa a **aspectos sustanciales de las solicitudes de asilo individuales**. De ser así, como regla general, el ACNUR podrá compartir resúmenes de las entrevistas y las valoraciones sobre la determinación de la condición de refugiado, mas no el expediente completo. En todos los casos, la naturaleza y amplitud de la información compartida con el país de acogida deberán depender del propósito para el cual se solicita la información. Las condiciones para divulgar información estipuladas en la sección 2.1.2 - **Criterios generales para revelar información**, son relevantes y deben orientar las decisiones de compartir datos con las autoridades del país de acogida.
- Siempre que sea posible, la revelación de información a las autoridades del país de acogida deberá estar sujeta a **acuerdos concisos para compartir información**, los cuales deberán incluir compromisos suficientes de respetar la confidencialidad de la información recibida. También deberá informarse a los solicitantes de asilo sobre la existencia de tales acuerdos para compartir información con las autoridades del país de acogida.

### 2.1.4 Procedimientos para responder a solicitudes específicas de información

- De no existir acuerdos para compartir información con, por ejemplo, las agencias implementadoras o las autoridades del país de acogida, o incluso cuando existen, cada Oficina del ACNUR debe definir procedimientos para dar respuesta a las solicitudes específicas de información sobre personas que se han registrado o están en contacto con el ACNUR.
- **Las solicitudes de información deben presentarse por escrito y deben comprender la siguiente información:**
  - Información que acredite la identidad de quien presenta la solicitud. Si quien lo hace es una agencia u organización, deberán presentarse documentos que comprueben la autenticidad y el mandato de la misma;
  - Descripción de la información precisa que se busca; y
  - El propósito por el cual se solicita tal información.
- En circunstancias excepcionales, por ejemplo cuando la persona que solicita la información es analfabeta, dichas solicitudes pueden presentarse en forma oral. El personal del ACNUR que atienda tales solicitudes deberá asegurarse de contar con la información requerida para fundamentar correctamente el pedido y, además, deberá registrar por escrito en el expediente del individuo los detalles de la solicitud.

- **La revelación de información** sobre los expedientes individuales debe limitarse a aquello que resulte estrictamente necesario para satisfacer el fin legítimo por el cual se solicita la información. El personal del ACNUR debe ser en extremo cuidadoso con respecto a divulgar información médica alguna, a menos que el individuo lo haya autorizado expresamente.
- Deben controlarse meticulosamente los **métodos de divulgación de la información**. No debe permitirse el acceso irrestricto a los expedientes personales con los que cuenta el ACNUR. Deben tomarse las medidas apropiadas para minimizar las oportunidades de que se adúltere la información provista o se le dé mal uso. Tales medidas deben incluir, siempre que sea posible, la entrega de copias impresas en lugar de versiones electrónicas de la información.
- Siempre que los datos contenidos en un expediente personal se compartan con la persona interesada, un tercero u otra Oficina del ACNUR, el personal del ACNUR debe hallar y aplicar **métodos y medios seguros para transmitir la información**, tomando en cuenta lo delicado de esta información y la urgencia de la solicitud, así como cualquier otro factor relativo a la confiabilidad, seguridad y celeridad de la transmisión.
- Como práctica habitual, cuando una Oficina reciba una solicitud de información de las autoridades gubernamentales de un país que es responsabilidad de otra Oficina del ACNUR, aquella deberá enviarle copia a esa Oficina de toda la correspondencia con el gobierno en cuestión y, de ser necesario, consultarle sobre la respuesta apropiada.
- Los detalles de cualquier revelación de información contenida en un expediente personal sobre la determinación de la condición de refugiado deberán anotarse en el mismo expediente mediante un **registro de revelación** de datos.

#### **El registro de revelación de datos ha de contener la siguiente información:**

- El individuo u organismo a quien se revelaron los datos
- Los datos específicos que se revelaron
- Las razones que justificaron la revelación
- La fecha y los medios de la revelación
- El nombre del funcionario responsable

## 2.2 Procedimientos para el manejo de los expedientes sobre la determinación de la condición de refugiado

### 2.2.1 Generalidades

- Cada Oficina del ACNUR debe aplicar **procedimientos detallados de manejo de expedientes** relativos a todos los aspectos de la tramitación, organización y manipulación de los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado. Los procedimientos de manejo de expedientes en las Oficinas del ACNUR variarán dependiendo de las dimensiones de la operación, así como de los recursos y sistemas técnicos disponibles. En toda Oficina del ACNUR, sin embargo, los procedimientos para el manejo de expedientes deberán buscar satisfacer **los siguientes objetivos**:
  - Una organización interna racional de los expedientes individuales sobre la determinación de la condición de refugiado
  - El almacenamiento y la recuperación eficientes de los expedientes y la información
  - Un acceso regulado a los expedientes y el respeto a la confidencialidad de la información
  - El almacenamiento físico seguro de los expedientes para impedir daños o pérdidas
  - Eficiencia e integridad en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR
- Todo funcionario del ACNUR que maneje expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado debe asegurar que **la información contenida** en ellos **está completa y ordenada**, de modo que otros miembros del personal que necesiten tener acceso al expediente puedan comprender rápida y fielmente el historial y la condición actual del caso.
- Todos los documentos deben archivarse en **orden cronológico**, con base en la fecha en que fueron producidos o recibidos por la Oficina del ACNUR, añadiéndose las páginas más recientes encima de las anteriores. Todas las páginas deben numerarse conforme se añaden al expediente.
- Los procedimientos de manejo de expedientes deben **definir claramente las responsabilidades individuales** relativas al manejo de los expedientes impresos y electrónicos, incluyendo los requisitos específicos de supervisión y rendición de cuentas (ver la sección 2.2.7 - **La supervisión y el control sobre el manejo de expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado**).

### 2.2.2 Procedimientos para crear expedientes sobre la determinación de la condición de refugiado

- Deberá **crearse un expediente individual** para cada solicitante principal de la condición de refugiado lo más temprano posible en el proceso relativo a la determinación de la condición de refugiado, para garantizar que todos los documentos y acontecimientos relativos al solicitante se registren y se conserven debidamente en ese expediente. Cuando más de un miembro de la misma familia solicite la condición de refugiado como solicitante principal, como regla general se creará un expediente separado, pero con referencia al otro expediente principal, para cada solicitante.
- Como regla general, los documentos y acontecimientos relativos a personas que están solicitando la condición derivada de refugiado en su calidad de **parientes o dependientes de un solicitante principal** (ver la sección 5.1 - **La condición derivada de refugiado**) deben registrarse y conservarse en el expediente del solicitante principal. En caso de existir más de un solicitante principal por familia, una referencia clara de los expedientes evitará la innecesaria duplicación de documentos. Podrá crearse un expediente separado conexo sobre los parientes o dependientes del solicitante principal, en cualquier etapa del procedimiento de determinación, cuando ello fomente la eficiencia, la confidencialidad o el cumplimiento de otros estándares de protección en el momento de procesar las solicitudes.

- **Cada expediente debe contener** una copia de todos los registros recibidos o producidos por el ACNUR con respecto a los solicitantes, incluso aquellos que lo son de la condición derivada.

### El expediente de la determinación de la condición de refugiado

- El formulario de solicitud del reconocimiento de la condición de refugiado del solicitante principal
- El formulario de cada pariente o dependiente adulto que acompaña al solicitante principal y está solicitando la condición derivada de refugiado
- Fotografías del solicitante principal y cada solicitante de la condición derivada que lo acompañe
- Copias de todos los documentos de identidad y otra documentación relevante
- Todos las anotaciones y memorandos elaborados por personal del ACNUR relativos a los solicitantes, incluyendo registros de conversaciones con éstos o con terceros
- Toda la correspondencia relativa a los solicitantes
- La información médica relevante
- Constancia de todas las decisiones formales adoptadas durante la tramitación de la solicitud
- Copias de los documentos expedidos por el ACNUR a los solicitantes
- Información para contactar a los solicitantes.

- Cada expediente deberá incluir también una **Hoja de Acción**, donde el personal del ACNUR describirá brevemente cualquier actividad relativa al procesamiento de la solicitud, la fecha de la acción, y el funcionario involucrado.

### La Hoja de Acción deberá incluir lo siguiente:

- Entrevistas y citas con los solicitantes, o relativas a ellos
- La fecha de presentación de las solicitudes de apelación u otros escritos de los solicitantes relativos a otros procedimientos a cargo del ACNUR, como la cancelación, la revocación, la cesación o la reapertura del expediente
- Todas las decisiones tomadas por el ACNUR con respecto a la condición de los solicitantes o sus derechos
- Documentos emitidos al solicitante por el ACNUR, incluyendo la fecha y la forma de emisión

### 2.2.3 Numeración y organización de los expedientes

- Cada Oficina del ACNUR debe crear **un sistema de asignación de números de expediente y organización de archivos**, el cual ha de diseñarse para alcanzar los siguientes objetivos:
  - Reflejar la integración del hogar o la familia, permitiendo la pronta identificación y remisión a expedientes conexos;
  - Facilitar la designación y el trámite de más de un solicitante principal por hogar o familia;
  - Reflejar los cambios en la condición de los miembros del hogar, incluyendo los cambios en su condición como solicitantes principales o solicitantes de la condición derivada de refugiado;
  - Reflejar los cambios en la integración del hogar o la familia como matrimonios, nacimientos, defunciones y otros sucesos que afecten al solicitante principal o a los solicitantes de la condición derivada; y
  - Posibilitar el archivo separado de la información provista por cada miembro del hogar, de modo que la fuente de los datos específicos quede en claro y no se menoscabe el principio de la confidencialidad.
- Cada Oficina del ACNUR debe contar con un **registro de expedientes**, el cual puede ser electrónico o manual. El registro de expedientes debe incluir el número del expediente, el nombre del solicitante principal, el número de registro ante el ACNUR del solicitante principal, la fecha en que se creó el expediente, el nombre del funcionario que creó el expediente y la fecha en que se cerró el expediente. Cada expediente relativo a la determinación de la condición de refugiado debe consignarse en el registro de expedientes lo más pronto posible después de su creación.

### 2.2.4 El acceso a los expedientes

- Ya sea que esté almacenada en forma física o electrónica, toda la información relativa a los solicitantes debe ser de **acceso restringido al personal autorizado del ACNUR**, y guardarse en una **ubicación segura**.
- Los procedimientos de manejo de expedientes en cada Oficina del ACNUR deben contemplar los siguientes aspectos relativos al acceso a los expedientes:
  - La estipulación de aquellos funcionarios del ACNUR que podrán acceder a los expedientes y el nivel de acceso autorizado a cada funcionario;
  - Los procedimientos para almacenar y vigilar los expedientes en áreas centralizadas de almacenaje;
  - Directrices para el almacenamiento seguro de expedientes que no se hallen en el área centralizada de almacenaje, incluyendo la seguridad de los expedientes en áreas de almacenaje de archivo, en las Oficinas de miembros del personal y en cualquier otra área en que personas que no forman parte del personal del ACNUR también tengan acceso;
  - Procedimientos para trasladar expedientes, incluyendo información relativa a los solicitantes almacenada en computadoras portátiles o disquetes, afuera de las instalaciones del ACNUR y de otras áreas de almacenamiento; y
  - El grado de acceso a los expedientes por parte de las agencias implementadoras y otros terceros, incluyendo el ámbito y condiciones precisas de acceso, así como los procedimientos que han de seguirse.
- Las Oficinas del ACNUR que utilicen **bases de datos electrónicas** para almacenar la información relativa a los expedientes personales deben aplicar salvaguardas apropiadas para conservar la confidencialidad e integridad de la información, incluyendo el acceso diferenciado por parte de distintos miembros del personal, así como restricciones sobre cuáles campos de información podrán ser cambiados por funcionarios determinados.



### 2.2.5 El movimiento de los expedientes

- Las Oficinas del ACNUR deben establecer procedimientos claros para regular y rastrear el movimiento de los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado a lo interno de la Oficina. Como mínimo deberá existir un **registro central** en cada archivo, o cerca de él, donde se consigne el nombre de cada funcionario que retire un expediente y las fechas en que éste fue retirado y devuelto. La transferencia de expedientes entre miembros del personal también debe anotarse en el registro central.
- Para evitar la pérdida o el archivo inadecuado de los documentos, como regla general, el personal del ACNUR no debe remover, en todo o en parte, los documentos incluidos en los expedientes sobre la determinación de la condición de refugiado.

### 2.2.6 El almacenamiento y archivo de los expedientes cerrados

- El cierre de expedientes estará sujeto a criterios y procedimientos administrativos preestablecidos. Los criterios para el cierre de expedientes están expuestos en la sección 9.1 - **El cierre de expedientes sobre la determinación de la condición de refugiado.**
- Los **expedientes personales deben ser conservados por el ACNUR como registros permanentes.** El funcionario encargado de supervisar el manejo de los archivos en la Oficina del ACNUR debe asegurarse de establecer y ejecutar procedimientos para preservar los expedientes cerrados y para transferirlos a la Sede Central, de conformidad con las directrices emitidas por la Sección de Archivo en la Sede Central del ACNUR.

### 2.2.7 La supervisión y el control del manejo de los expedientes

- Cada Oficina del ACNUR debe **asignar a un funcionario** la **supervisión** de los procedimientos relativos al manejo de los expedientes.

#### Responsabilidades de supervisión sobre el manejo de los expedientes:

- Capacitar y apoyar al personal del ACNUR sobre la aplicación de los procedimientos de manejo de expedientes;
- Supervisar las prácticas de la Oficina con respecto al acceso a los expedientes físicos o electrónicos, así como al movimiento y almacenamiento de tales expedientes, para garantizar su seguridad y confidencialidad; y
- Llevar un **control aleatorio** de los expedientes físicos y electrónicos para asegurar que el personal está cumpliendo con los procedimientos establecidos para el mantenimiento y la actualización de los expedientes y el ingreso de los datos relevantes en los sistemas centrales.

- El funcionario encargado de supervisar el manejo de los expedientes **debe rendir cuentas ante el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado.** Al respecto, deberá informarle de cualquier problema sobre el manejo de los expedientes que pueda afectar la equidad o eficiencia de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, de modo que el Supervisor se responsabilice de ordenar y supervisar la toma de medidas para responder eficazmente al problema.

## 2.3 Las instalaciones físicas para llevar a cabo la determinación de la condición de refugiado

- Las Oficinas del ACNUR deben disponer de **instalaciones físicas adecuadas** para recibir a los solicitantes de asilo y llevar a cabo los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado. Tales instalaciones tienen un impacto directo en la capacidad de los solicitantes de asilo de presentar sus solicitudes. El mandato del ACNUR puede exigir el establecimiento de operaciones relativas a la determinación de la condición de refugiado en situaciones de emergencia o condiciones adversas. En toda operación relativa a la determinación de la condición de refugiado, no obstante, el personal del ACNUR deberá acatar las recomendaciones que se exponen a continuación y tomar todas las medidas posibles para asegurar que las instalaciones donde se llevarán a cabo los procedimientos de elegibilidad fomenten **la dignidad de los solicitantes de asilo y el debido proceso** en los procedimientos, así como **la seguridad** del personal del ACNUR y demás personas que se encuentren en dichas instalaciones.
- Las instalaciones utilizadas por el ACNUR para llevar a cabo los procedimientos de elegibilidad deben preservar el derecho de los solicitantes de asilo a la **confidencialidad**. Su distribución física debe permitir a los solicitantes comunicarse en privado con el personal del ACNUR. Deben existir divisiones apropiadas entre las salas de reuniones y los demás espacios de la Oficina para garantizar la confidencialidad de las entrevistas y las sesiones de orientación.
- Las Oficinas del ACNUR deben establecer **salas de espera** y tomar todas las medidas posibles para que éstas promuevan la salud y el bienestar de quienes las utilizan. Deberán realizarse todos los esfuerzos posibles por garantizar que las áreas de espera en las Oficinas de ACNUR satisfagan las siguientes necesidades:
  - Espacio adecuado
  - Una cantidad suficiente de sillas y bancas
  - Acceso a baños
  - Acceso a agua potable
  - Protección contra condiciones climáticas extremas
  - Luz, calefacción y aire acondicionado adecuados
- De ser posible, deben acondicionarse **áreas privadas** para que las mujeres alimenten a sus hijos que están en período de lactancia. Si las normas culturales o las circunstancias particulares lo ameritan, han de establecerse áreas de espera separadas para las mujeres y niños.
- Siempre que resulte posible, las salas de espera deben hallarse dentro de las instalaciones del ACNUR o en otros **sitios bajo el control directo del ACNUR**. Esto ayuda a fomentar la confidencialidad de los procedimientos de asilo y minimiza el riesgo de hostigamiento, intimidación o arresto de los solicitantes de asilo.
- La distribución física y el mobiliario de las salas de recepción y entrevistas, así como de las otras áreas empleadas para los procedimientos relativos a la determinación de la condición de refugiado, deben satisfacer las directrices y recomendaciones de la Sede Central con respecto a la seguridad en las Oficinas del ACNUR (ver la sección 2.4 - **La seguridad en las Oficinas**).



## 2.4 La seguridad en las Oficinas

### 2.4.1 Procedimientos generales de seguridad

- El peligro de incidentes de violencia contra el personal u otras personas en las instalaciones del ACNUR debe tomarse con seriedad y administrarse eficazmente en las operaciones relativas a la determinación de la condición de refugiado, lo mismo que la amenaza o el hecho, por parte de un solicitante de asilo, de causarse daño a sí mismo. Tanto los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado como las instalaciones para tal fin en las Oficinas del ACNUR deben **fomentar la seguridad del personal y de los refugiados y solicitantes de asilo que acuden al ACNUR.**
- En la mayoría de las Oficinas del ACNUR, no se espera que el personal de protección desempeñe un papel protagónico en el diseño y la ejecución de procedimientos de seguridad para la Oficina. No obstante, tales procedimientos **pueden tener un impacto directo en la calidad de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado.** En particular, los procedimientos de seguridad inadecuados o mal ejecutados pueden afectar la capacidad o voluntad de los solicitantes de asilo y refugiados de acceder a las Oficinas y el personal del ACNUR. La carencia de procedimientos de seguridad efectivos puede evitar que los solicitantes de asilo acudan al ACNUR.

**Es, por lo tanto, necesario que exista coordinación entre el personal encargado de la seguridad y el personal de protección del ACNUR para garantizar que:**

- Las políticas y directrices de seguridad del ACNUR se ejecuten plenamente en todas las etapas de los procedimientos relativos a la determinación de la condición de refugiado.
- Los factores relativos a la protección sean considerados en el desarrollo y ejecución de los procedimientos de seguridad en cada Oficina.

#### **Previsiones de seguridad en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado:**

- Medidas para el control de multitudes y el ingreso ordenado de los individuos a las instalaciones del ACNUR;
  - Directrices de seguridad para las entrevistas y sesiones individuales de orientación, incluyendo instrucciones sobre la distribución física y el mobiliario de las salas de entrevista;
  - Procedimientos sobre el movimiento de los refugiados y solicitantes de asilo dentro de la Oficina del ACNUR, incluyendo las áreas y circunstancias en que se requiere un acceso guiado;
  - Medidas efectivas para que cualquier miembro del personal pueda alertar al personal de seguridad sobre posibles incidentes riesgosos y recibir pronta asistencia, incluyendo la instalación de botones de alerta en la Recepción y los espacios dedicados a las entrevistas y sesiones de orientación; y
  - Procedimientos para reportar incidentes de seguridad al personal apropiado en la Oficina, así como cualquier otro requisito de brindar información a Oficinas de la región y la misma Sede.
- Adicionalmente a los procedimientos de seguridad específicos, debe advertirse que los procedimientos garantes del **trámite equitativo, transparente y consistente** de las solicitudes de asilo a lo largo del proceso para la determinación de la condición de refugiado, así como el empleo de **canales eficaces de comunicación** entre el personal del ACNUR y los refugiados y solicitantes de asilo, también son elementos vitales de la estrategia de seguridad de la Oficina. Mantener informados a los solicitantes, dar respuestas prontas a sus preguntas e inquietudes y establecer confianza en la integridad de los procedimientos ayudará a reducir los malentendidos y disipará la frustración y las tensiones que podrían intensificarse hasta desembocar en incidentes de violencia.

## 2.4.2 La supervisión de los procedimientos de seguridad por el personal de protección

- El **Supervisor de la determinación de la condición de refugiado** tiene la responsabilidad de garantizar que los procedimientos de seguridad de la Oficina del ACNUR se diseñen y ejecuten de manera consistente con las normas del ACNUR para la recepción y el tratamiento de los refugiados y solicitantes de asilo, al igual que con la integridad de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado.
- Cada Oficina del ACNUR debe designar a un funcionario de protección como su **punto focal de Protección para cuestiones de seguridad de la Oficina**. La persona designada debería, en principio, ser el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado u otro funcionario de protección responsable de las actividades correspondientes a la recepción de los solicitantes de asilo en la Oficina, o directamente involucrado con ellas. Cuando esta función se asigne a otro funcionario de protección que no sea el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado, el punto focal designado para cuestiones de seguridad deberá responder directamente a este Supervisor.
- Los reclamos presentados por los refugiados y solicitantes de asilo sobre las **conductas impropias por parte del personal de seguridad del ACNUR, o guardas de seguridad** nombrados por el país de acogida, o las observaciones del personal del ACNUR en ese sentido, deben ser transmitidas directamente y sin demora al punto focal de Protección para cuestiones de seguridad. Los procedimientos de seguridad deben detallar responsabilidades específicas para el seguimiento de reclamos concernientes al personal de seguridad y el informe de las medidas adoptadas, de conformidad con los principios enumerados en la sección 2.6 - **Procedimientos para efectuar reclamos**.

## 2.4.3 La formación del personal en materia de seguridad

- **Todo el personal de las operaciones del ACNUR debe recibir formación y tener conocimiento sobre cuestiones de seguridad, incluyendo lo siguiente:**

### formación

#### Concienciación del personal del ACNUR en materia de seguridad

- Procedimientos relativos a la seguridad en la Oficina y planes de acción en casos de emergencia. Siempre que sea posible, la formación debe incluir simulacros de respuesta a situaciones de riesgo específicas o emergencias que puedan surgir en el procedimiento para la determinación de la condición de refugiado;
- Sesiones de información sobre los riesgos específicos y los factores de seguridad relevantes en el entorno particular en que opera la Oficina;
- Técnicas de comunicación efectivas para evitar y difundir incidentes de seguridad, incluyendo:
  - Técnicas de entrevista no confrontativas
  - La comunicación de malas noticias
  - La respuesta a amenazas
  - La disipación de la ira
  - La respuesta adecuada a personas con enfermedades mentales o bajo la influencia del alcohol o drogas

## 2.4.4 La seguridad en las instalaciones físicas empleadas para la determinación de la condición de refugiado

- Las Oficinas del ACNUR deben recurrir a los recursos relevantes del ACNUR y al Asesor sobre Seguridad en el Terreno de la región o en la Sede, según se requiera, para garantizar que las instalaciones y la distribución física de cada Oficina sean apropiadas, en el contexto específico de seguridad que existe.

### Directrices de seguridad de las instalaciones físicas del ACNUR utilizadas para la determinación de la condición de refugiado

- La **puerta de ingreso** para los refugiados o los solicitantes de asilo debe estar físicamente separada de la entrada para el personal y los visitantes.
- Las **áreas de recepción y las salas de espera** deben estar separadas de los espacios principales de la Oficina mediante una puerta resguardada.
- La **distribución física** de la Oficina debe permitir un flujo directo y ordenado de las salas de espera a las salas de entrevistas.
- Todos los **espacios de recepción y entrevista** deben permitir la salida fácil y sin obstáculos del personal del ACNUR. En la medida de lo posible, deberá eliminarse de las salas de entrevistas cualquier objeto que pueda romperse o emplearse como un arma. Todas las salas de entrevistas deben estar equipadas con un dispositivo para alertar sobre situaciones de emergencia.

## 2.4.5 La requisita o registro corporal

- La requisita o registro corporal sólo debe emplearse cuando existen razones fundadas para considerar que resulta necesario para proteger la seguridad del personal u otra personas presentes en las instalaciones del ACNUR. Debe informarse al personal de seguridad sobre los criterios para determinar si la requisita es apropiada y la forma cómo debe realizarse. La decisión de incorporar los registros corporales como procedimientos estándar para todos los individuos que ingresen a una Oficina del ACNUR debe basarse en una valoración informada de los riesgos en el entorno particular. El punto focal de protección para asuntos de seguridad y el Jefe de Oficina deben ser consultados al respecto, antes de tomarse esta decisión.
- Cuando se consideren necesarias las requisitas, deben realizarse de manera **respetuosa y sensible al género**. Un funcionario de seguridad del mismo sexo debe realizar el **registro corporal**. Cuando no se disponga de personal de seguridad femenino, el cacheo de las solicitantes de asilo debe realizarlo personal femenino del ACNUR capacitado para realizar requisitas rutinarias.

## 2.4.6 El personal de seguridad del ACNUR

- El punto focal de protección en asuntos de seguridad debe asegurarse que todo el personal de seguridad del ACNUR obtenga la **formación y orientación apropiadas**. Todo el personal de seguridad debe capacitarse en los siguientes temas:

### formación

#### La formación del personal de seguridad

- El mandato del ACNUR y los principios de la protección a los refugiados
  - Los derechos de los refugiados y solicitantes de asilo, incluyendo el derecho a poder acceder a las Oficinas del ACNUR y su personal de protección
  - Los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado en la Oficina del ACNUR
  - El trato y protección apropiados a las personas con necesidades especiales, por ejemplo relativas al género, la edad o discapacidades
  - Respuestas no confrontativas para abordar los incidentes de seguridad que involucran a los refugiados y solicitantes de asilo
  - Orientación sobre cómo emplear el constreñimiento físico o la fuerza como último recurso, y sólo en el grado necesario para impedir que un refugiado o solicitante de asilo se lastime a sí mismo u otras personas presentes en las instalaciones
- Debe realizarse cuanto esfuerzo esté a mano para contratar a **personal de seguridad femenino** y garantizar que al menos una oficial de seguridad esté de turno durante las horas en que las Oficinas del ACNUR reciben a refugiadas o solicitantes de asilo.
  - El personal de seguridad no debe llevar a cabo otras tareas relativas a la determinación de la condición de refugiado, a menos que tales tareas les hayan sido asignadas en consulta con el Punto Focal de protección para asuntos de seguridad, y los funcionarios de seguridad hayan recibido la formación y orientación necesarias para llevar a cabo estas tareas.

## 2.4.7 Guardias asignados por el país de acogida

- Es responsabilidad de cada Oficina del ACNUR asegurar que los guardias nombrados por el país de acogida para brindar seguridad a las instalaciones del ACNUR **no impidan el acceso** a las mismas y desempeñen sus funciones de conformidad con las normas del ACNUR para la recepción y el trato apropiado de los refugiados y solicitantes de asilo.
- El Punto Focal de protección para asuntos de seguridad debe asegurar que los guardias nombrados por el país de acogida reciban orientación sobre los derechos de los solicitantes de asilo y la función de protección internacional del ACNUR. También debe controlar las actividades de los guardias para garantizar la consistencia con esta función.
- El personal del ACNUR y los guardias nombrados por el país de acogida deben obtener **directrices claras acerca del ámbito apropiado de la participación** de los guardias estatales en las operaciones del ACNUR, en cuenta las siguientes:

### Directrices para los guardias nombrados por el país de acogida

- Los guardias de seguridad asignados por el país de acogida no deben involucrarse en los procedimientos para la recepción de refugiados y solicitantes de asilo en las Oficinas del ACNUR.
  - No debe emplearse a los guardias de seguridad nombrados por el país de acogida para divulgar información sobre el mandato o los procedimientos de la Oficina.
  - En ninguna circunstancia debe recurrirse a guardias nombrados por el país de acogida para recibir o distribuir documentos del ACNUR o cualquier otro material relativo a los solicitantes de asilo individuales.
  - Los guardias nombrados por el país de acogida no deben ingresar en las instalaciones del ACNUR sin invitación del personal del ACNUR, a menos que se requiera su presencia para responder a un problema de seguridad inmediato y apremiante que ponga en peligro al personal u otras personas presentes en las instalaciones, o que amenace la integridad de las instalaciones o la propiedad del ACNUR.
- El Punto Focal de protección para asuntos de seguridad debe recibir notificación inmediata en caso de que los guardias nombrados por el país de acogida irrespetan las directrices expuestas o incurren en cualquier otra conducta inconsistente con las políticas del ACNUR o los procedimientos establecidos por la Oficina sobre la recepción y el trato de los refugiados y solicitantes de asilo.
  - Solo debe recurrirse a **la policía o las fuerzas armadas** locales como último recurso para resolver una situación de alta peligrosidad en una Oficina del ACNUR. Siempre que sea posible, la Oficina debe asegurar que los organismos de seguridad locales relevantes reciban orientación previa sobre el mandato y las operaciones del ACNUR, los tipos de incidentes peligrosos que pueden darse en las Oficinas del ACNUR y las expectativas del ACNUR concernientes a la provisión de asistencia.

## 2.5 La participación de intérpretes en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado

### 2.5.1 El acceso a los intérpretes

- Los solicitantes de la condición de refugiado deben tener acceso a los servicios de **intérpretes capacitados y calificados** en todas las etapas del proceso.
- Todo el personal del ACNUR que realiza entrevistas como parte de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado debe recibir formación y orientación con respecto a la comunicación eficaz mediante intérpretes.
- Los servicios de interpretación para los procedimientos relativos a la determinación de la condición de refugiado deben ser provistos por **intérpretes del ACNUR**. Sólo debe permitírsele a los solicitantes de asilo emplear los servicios de su propio intérprete si no está disponible ningún intérprete calificado del ACNUR.
- Siempre que sea posible, las entrevistas con mujeres solicitantes de asilo deben asignarse a **intérpretes femeninas**, y todo solicitante deberá tener la opción de comunicarse con intérpretes del sexo que prefieran. Cada Oficina del ACNUR deberá realizar todos los esfuerzos posibles para garantizar que se encuentran disponibles un número suficiente de intérpretes capacitados, de ambos sexos, para hacer frente a las necesidades de los procedimientos de determinación de la condición de refugiado.
- **Los solicitantes de asilo que expresen reservas sobre la asignación de intérpretes para los procedimientos relativos a la determinación de la condición de refugiado** deben tener la oportunidad de explicar sus preocupaciones, de manera confidencial, al personal del ACNUR. Se deberá realizar todos los esfuerzos posibles para garantizar que los intérpretes asignados a estos procedimientos prevean y consideren las preocupaciones razonables y genuinas de los solicitantes de asilo.



## 2.5.2 La interpretación a cargo de personas externas al ACNUR

- Si no se dispone de un intérprete del ACNUR y es necesario recurrir a los servicios de un intérprete externo para realizar la entrevista, el personal del ACNUR tomará las medidas apropiadas para **verificar la calidad y eficiencia de la interpretación** prevista y resguardar la confidencialidad de los procedimientos. El funcionario del ACNUR que realice la entrevista debe tomar las siguientes acciones:
  - Interrogar brevemente al intérprete sobre preparación y experiencia en el campo de la interpretación;
  - Valorar la relación que existe entre el intérprete y el solicitante;
  - Explicar al intérprete la índole y el propósito de la entrevista en el contexto del procedimiento para la determinación de la condición de refugiado y el tipo de interpretación que se espera de la persona;
  - Explicar el carácter confidencial de las entrevistas y los procedimientos relativos a la determinación de la condición de refugiado por parte del ACNUR; y
  - Anotar en el expediente cualquier otro detalle relevante a la calidad o fiabilidad de la interpretación.
- En consideración de la renuencia de algunos solicitantes a revelar hechos pertinentes a su solicitud en presencia de otros parientes, y la dificultad de valorar si el solicitante consiente verdaderamente la presencia de sus parientes en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, deberá hacerse todo lo posible por hallar **alternativas a la interpretación por parte de parientes**.
- Las personas que se desempeñen como **representantes legales o abogados** de un solicitante no deben brindar los servicios de interpretación en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado.
- **A menos que sean intérpretes calificados y capacitados del ACNUR, los refugiados y solicitantes de asilo** no deben brindar servicios de interpretación en los procedimientos de determinación de la condición de refugiado. Solamente podrá recurrirse a ellos de no existir ningún otro medio para comunicarse con el solicitante. Cuando se recurra a los servicios de interpretación de otros refugiados y solicitantes de asilo, tal interpretación deberá limitarse a la comunicación durante los procesos iniciales de recepción y se deberá explorar todas las vías posibles para procurar los servicios de un intérprete calificado para el registro, la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado y cualquier otra orientación que sea necesaria. Debe preguntarse al solicitante si está de acuerdo con estos arreglos de interpretación ofrecidos. El personal del ACNUR que se comunique con los solicitantes de asilo según este esquema debe tomar todas las medidas factibles para conservar la confidencialidad de la solicitud, por ejemplo, limitando la formulación de preguntas cuya respuesta revele datos personales básicos o detalles de la solicitud.

### 2.5.3 Calificaciones y formación de los intérpretes del ACNUR

- Los intérpretes contratados para brindar servicios en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado deben contar con **la formación necesaria y las destrezas lingüísticas y de comunicación apropiadas**. Siempre que sea posible, el ACNUR debe contratar a intérpretes certificados.
- Como regla general, las personas con expedientes ante el ACNUR no deben contratarse para brindar servicios de interpretación en los procedimientos relativos a la determinación de la condición de refugiado. Cuando una Oficina del ACNUR no disponga de la cantidad adecuada de intérpretes para los idiomas requeridos, podrá recurrir a **refugiados reconocidos**, siempre y cuando dispongan de la **formación y las destrezas requeridas**. La interpretación por parte de refugiados sin un derecho establecido de residencia en el país de acogida, incluyendo aquellos aceptados para el reasentamiento en terceros países, sólo debe emplearse en forma excepcional y temporal, mientras el ACNUR resuelve el faltante de personal.
- Las Oficinas del ACNUR podrán recurrir a los servicios de intérpretes provistos mediante acuerdos con sus agencias implementadoras, siempre y cuando estos intérpretes reciban formación relativa a los procedimientos para la determinación de la condición de refugiados, con apego a los criterios descritos a continuación, y los servicios brindados estén sujetos a la supervisión y el control efectivos del personal de protección del ACNUR (ver la sección 2.6.7 - **La supervisión y el control de los intérpretes**).
- Los intérpretes del ACNUR deben obtener la formación apropiada sobre el organismo y el proceso de determinación de la condición de refugiado.
- Toda persona contratada por el ACNUR para brindar servicios en la determinación bajo mandato deberá firmar el **Compromiso de confidencialidad e imparcialidad de los intérpretes del ACNUR** (anexo 2-1), previamente a asumir sus responsabilidades.

#### La formación de los intérpretes del ACNUR

#### formación

- El mandato de protección de los refugiados y las operaciones correspondientes del ACNUR
- Los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado en la Oficina del ACNUR
- Terminología esencial sobre refugiados de empleo frecuente durante las entrevistas a los solicitantes
- El tipo de interpretación requerido en las entrevistas para la determinación de la condición de refugiado
- La importancia de interpretar fielmente lo dicho por el solicitante en la entrevista
- El papel imparcial del intérprete del ACNUR
- La sensibilidad relativa al género, la edad y las diferencias culturales al realizar las tareas de interpretación
- Los posibles indicadores de trauma que pueden surgir durante la entrevista
- La obligación de mantener la confidencialidad en todos los procedimientos del ACNUR

## 2.5.4 La imparcialidad de los intérpretes del ACNUR

- El **papel imparcial del intérprete** debe mantenerse a lo largo del proceso de determinación de la condición de refugiado. Las siguientes directrices deben ser acatadas por los intérpretes y todo el personal del ACNUR:

### Directrices para conservar la confidencialidad durante el trabajo de interpretación

- El personal del ACNUR no debe pedir a los intérpretes que valoren la credibilidad de los solicitantes ni examinar o comentar la fiabilidad de la evidencia brindada por estos, salvo en aquello relativo al empleo del idioma o dialecto por parte del solicitante.
  - Los intérpretes nunca deben tratar de incidir en las decisiones del ACNUR en nombre de solicitante alguno.
  - Como regla general, los intérpretes del ACNUR no deben aceptar invitaciones a reunirse con refugiados y solicitantes de asilo fuera de la Oficina del ACNUR, ni participar en intercambio alguno que comprometa, o aparente comprometer, su imparcialidad en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado.
  - Los intérpretes deben comunicar al funcionario del ACNUR a quien brinden el servicio de interpretación, o al propio Supervisor de la determinación de la condición de refugiado, de ser necesario, todo factor que pueda comprometer o aparente comprometer su imparcialidad, como por ejemplo, conocer personalmente a un solicitante de asilo o haber recibido amenazas u ofertas de soborno.
  - Los intérpretes no deben elegir a los solicitantes de asilo a quienes proveerán los servicios de interpretación y no se les debe informar de la identidad del solicitante antes del día en el cual brindarán sus servicios.
- Como regla general, las Oficinas del ACNUR deben evitar el uso de intérpretes para brindar orientación a los solicitantes o desempeñar otras tareas inconexas a la labor de interpretación cuando ello menoscabe, aunque sea en apariencia, su imparcialidad con respecto al proceso de determinación de la condición de refugiado.

## 2.5.5 El respeto de la confidencialidad por parte de los intérpretes

- Los intérpretes deben guardar la confidencialidad de la información recibida al trabajar para el ACNUR. No han de revelar ni comentar tal información ante quienes no pertenecen al personal del ACNUR encargado de la determinación de la condición de refugiado. Esta obligación de confidencialidad con respecto a la información adquirida durante su trabajo con el ACNUR se extiende más allá de la duración de su contrato.
- Todos los intérpretes del ACNUR deben firmar el **Compromiso de confidencialidad e imparcialidad de los intérpretes del ACNUR (anexo 2-1)**, confirmando expresamente que entienden y aceptan este compromiso.

### 2.5.6 El acceso de los intérpretes a los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado

- Los intérpretes no deben tener acceso a las áreas de almacenamiento de los expedientes. En general, tampoco deben manejar los expedientes personales relativos a la determinación de la condición de refugiado. Si, excepcionalmente, se ha asignado a algún intérprete tareas adicionales relativas a la determinación de la condición de refugiado, su acceso a los expedientes individuales deberá limitarse estrictamente a sus necesidades relativas a estas tareas, bajo una supervisión estricta.

### 2.5.7 La supervisión y el control de los intérpretes

- El **Supervisor de la determinación de la condición de refugiado** es el responsable de vigilar la calidad de los servicios de interpretación en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado ejecutados por el ACNUR. Este Supervisor, o el miembro del personal de protección designado por el Supervisor para tal fin, deberán involucrarse estrechamente en la contratación, formación y supervisión de los intérpretes del ACNUR, asegurándose de que éstos cuenten con las destrezas y la formación necesarias, así como la actitud apropiada para interpretar eficazmente en el curso de los procedimientos.
- Los procedimientos para efectuar reclamos en cada Oficina del ACNUR deben incluir **procedimientos para comentar o quejarse de los servicios de los intérpretes**. Tales procedimientos deben comunicarse claramente a todos los solicitantes de asilo, así como al personal del ACNUR. Toda queja relativa a la calidad, imparcialidad o confidencialidad de los intérpretes, u otros asuntos relativos a la conducta de éstos, debe remitirse al funcionario de protección encargado de supervisar la calidad de la interpretación en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado. Los procedimientos relativos a los servicios de intérpretes deben especificar responsabilidades con respecto al seguimiento de las quejas recibidas y el emitir informes sobre las medidas tomadas, de conformidad con los principios especificados en la sección 2.6 - **Procedimientos para efectuar reclamos**.

## 2.6 Los procedimientos para efectuar reclamos

- Cada Oficina del ACNUR debe establecer **procedimientos para recibir y responder quejas** de solicitantes de asilo y otras personas sobre los servicios relativos a la determinación de la condición de refugiado y **atenderlas**. Los procedimientos de queja son una herramienta administrativa clave para la detección temprana de problemas o vulnerabilidades potenciales en los procedimientos para procesar casos individuales como parte de las operaciones del ACNUR.
- Se debe brindar a los solicitantes que acuden al ACNUR, lo más temprano posible en el proceso de determinación de la condición de refugiado, **información relativa a sus derechos básicos**, incluyendo los **procedimientos para reportar malos tratos o conductas indebidas en los procesos del ACNUR**. Esta información, incluyendo los datos para contactar a la persona responsable, también debe colocarse de manera visible en las afueras de cada Oficina del ACNUR, en los principales idiomas hablados por los solicitantes de asilo, de ser necesario con ilustraciones de apoyo (ver la sección 3.1.2 - **La divulgación de información a los solicitantes de asilo**).
- La información sobre los procedimientos de queja debe expresar claramente que los servicios del ACNUR y sus agencias implementadoras son **gratuitos**, y que todo funcionario que solicite dinero u otros favores a los solicitantes de asilo ha de ser denunciado de inmediato conforme a los procedimientos establecidos, denuncia que será examinada por el personal pertinente del ACNUR.
- Al difundir los procedimientos para efectuar reclamos, debe dejarse en claro que éstos son **distintos de los procedimientos de apelación**, y que no deben emplearse para cuestionar decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado. Ha de enfatizarse que los procedimientos de queja sólo deben emplearse para **reportar graves faltas de conducta** por parte del personal del ACNUR, los guardas de seguridad o las agencias implementadoras, o para **reportar inequidad procedimental** (incluyendo reclamos sobre la calidad, disponibilidad o conducta de los intérpretes, y sobre la denegación del acceso al personal del ACNUR, sus instalaciones o los procedimientos relativos a la determinación de la condición de refugiado).
- **Para fomentar el uso apropiado de los procedimientos de queja**, y evitar una sobrecarga de solicitudes y consultas impertinentes, la Oficina debe asegurarse de contar con canales alternativos para que los refugiados y solicitantes de asilo se puedan comunicar con los funcionarios del ACNUR para obtener información o acceder a sus funcionarios. También deben compartirse los procedimientos de queja con las agencias implementadoras, de modo que éstas puedan orientar a los refugiados y solicitantes de asilo sobre las características y el propósito de los mecanismos de queja, así como su utilización de forma fácil y transparente.
- Debe informarse a los solicitantes que **recurrir a los procedimientos de queja no influirá en forma negativa ni positiva en la determinación de la condición de refugiado**, ni en otras decisiones relativas a la prestación de asistencia o servicios. Al mismo tiempo, debe enfatizarse la seriedad de los procedimientos de queja, dejando en claro que **acusaciones infundadas o maliciosas contra personal del ACNUR** se reportarán a la Sede en Ginebra y podrían llevar a un proceso penal en el país de acogida.
- Los procedimientos para efectuar reclamos deben contemplar un **formulario estándar para presentar reclamos** que estimule a las personas a brindar información relevante y detallada sobre lo sustancial de su queja, su identidad y sus datos para ser contactado. Al margen de si se presentan en el formato solicitado, empero, todas las quejas serán recibidas y revisadas por la Oficina. Los mecanismos de queja deben permitir a las personas analfabetas obtener ayuda al presentar su queja ante un funcionario distinto de quien es objeto de la misma.

- Estos procedimientos deben **requerir que las personas que presentan reclamos se identifiquen**, si lo prefieren, solamente mediante su número de expediente. La información sobre los procedimientos de queja debe establecer claramente que el ACNUR no investigará ni dará seguimiento de quejas anónimas.
- Los procedimientos para efectuar reclamos deben incluir **salvaguardas para impedir que las quejas sometidas a la Oficina sean interceptadas por los funcionarios denunciados, o que sean referidas a ellos para seguimiento**. Se recomienda a quienes presenten sus reclamos que lo hagan directamente, depositándolos en un buzón con llave, el cual será abierto, al menos una vez por semana, por el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado y el Jefe de Oficina, u otro miembro del personal de protección de alto rango designado para tal fin por el Jefe de Oficina. Si una Oficina ha establecido relaciones con una agencia implementadora, se podrá considerar el establecimiento de mecanismos formales para permitir a la agencia la recepción de reclamos.
- El **Supervisor de la determinación de la condición de refugiado**, u otro funcionario de protección de alto rango designado por el Jefe de Oficina con ese fin, tendrá la obligación de examinar todas las quejas recibidas por la Oficina con respecto a los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado y referir su seguimiento al funcionario que corresponda. La fecha de referencia y el nombre del funcionario encargado del seguimiento se consignarán en el formulario de reclamos.
- El personal a quien se remitan las quejas deberá **rendir un informe sobre las acciones tomadas**.
- Los procedimientos para efectuar reclamos estipularán las responsabilidades concernientes a **vigilar y valorar la prontitud y propiedad de las respuestas a las quejas** recibidas.
- Las Oficinas del ACNUR con personal de protección limitado tomarán las medidas necesarias para que las quejas se remitan al Representante u otros funcionarios de alto rango, o a la Oficina regional apropiada.
- Toda queja recibida por la Oficina del ACNUR, al igual que toda respuesta o informe del personal sobre las medidas tomadas, se mantendrá en **un archivo central**, el cual se hallará en una zona segura a la que sólo podrán acceder los miembros del personal así designados por el Representante o el Jefe de Oficina.
- Los procedimientos de queja constituyen una valiosa fuente de información sobre la calidad e integridad de todos los aspectos de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado. En cada Oficina del ACNUR, el **Representante o Jefe de Oficina** deberá mantenerse al tanto de la naturaleza y el contenido de los reclamos presentados en relación con los procedimientos de determinación, así como la respuesta de los funcionarios responsables. Igualmente, deberá tomar todas las medidas necesarias para fomentar la eficiencia de los procedimientos de queja como mecanismo de control.
- Los procedimientos para efectuar reclamos deben incluir mecanismos eficaces para que el mismo personal del ACNUR reporte conductas inapropiadas por parte de otros funcionarios del organismo, incluyendo el personal supervisor o los administradores, así como otros individuos contratados para brindar servicios relativos a la determinación de la condición de refugiado. Todo el personal ha de estar informado de los procedimientos para reportar tales conductas inapropiadas, sin demora, directamente a la **Oficina del Inspector General**, cuando pueda inferirse razonablemente, a partir de la información recolectada en los procedimientos de queja, que las acusaciones son dignas de crédito.





# UNIDAD 3

La Recepción y el Registro  
en las Operaciones  
Relativas a la Determinación  
de la Condición de  
Refugiado

# LA RECEPCIÓN Y EL REGISTRO EN LAS OPERACIONES RELATIVAS A LA DETERMINACIÓN DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO

## 3.1 La recepción de los solicitantes de asilo

### 3.1.1 La supervisión y el control de la recepción

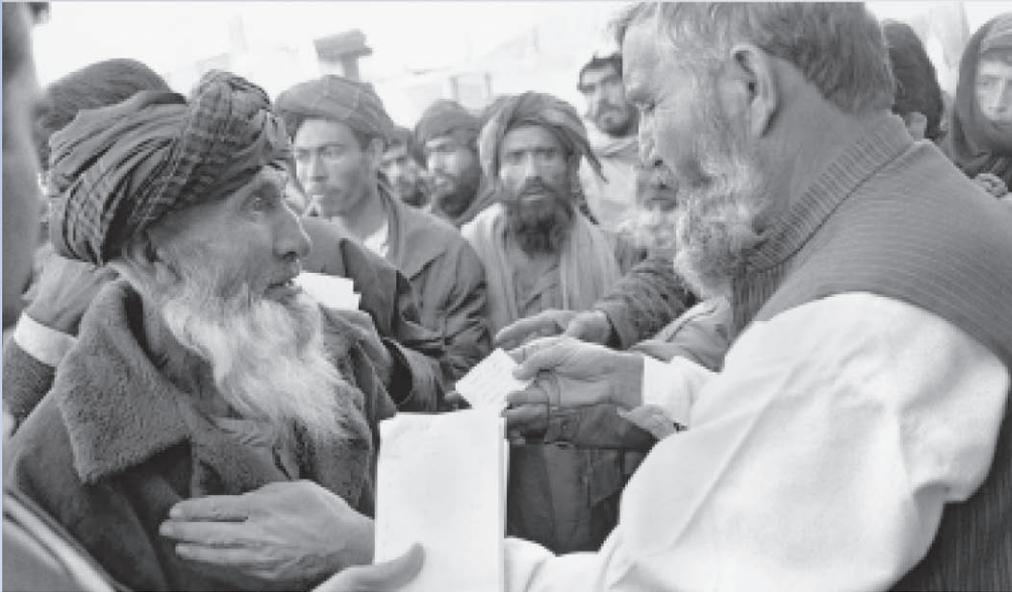
- Cada Oficina del ACNUR debe definir procedimientos detallados para recibir a los refugiados y solicitantes de asilo que acudan a la Oficina. Los procedimientos de recepción deben incluir la **asignación clara de personal y de responsabilidades** al respecto. También deben incorporar mecanismos eficaces de control.
- En toda Oficina del ACNUR, el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado, u otro funcionario de protección experimentado escogido por el Supervisor, debe vigilar todas las actividades y los procedimientos relativos a la recepción de refugiados y solicitantes de asilo. **El funcionario de protección designado** para tal fin tendrá **responsabilidades claras de supervisión en cada momento que se reciba a solicitantes de asilo** en la Oficina del ACNUR.
- Al margen de si se delega la responsabilidad por la supervisión directa, **el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado deberá responder en última instancia por la implementación de los procedimientos** respectivos, garantizando el cumplimiento de las normas pertinentes sobre la recepción y el tratamiento de los solicitantes de asilo.

### 3.1.2 Procedimientos de recepción

- En toda Oficina del ACNUR se debe nombrar a una persona como **Recepcionista** para coordinar, con la asistencia de **intérpretes y personal capacitado en recepción**, el ingreso ordenado y la acogida apropiada de refugiados y solicitantes de asilo en la Oficina.
- La persona que se desempeña como Recepcionista, u otro miembro designado del personal de recepción, deberá reunirse con los solicitantes de asilo **a la mayor brevedad** tras su arribo para valorar el tipo de asistencia que necesitan y coordinar su remisión a los procedimientos apropiados del ACNUR. Las personas que soliciten el reconocimiento de la condición de refugiado deben recurrir sin demora a los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado (ver la sección 3.2 - **Procedimientos de registro para los solicitantes al reconocimiento de la condición de refugiado**).
- A los **solicitantes que tengan una entrevista programada o cita** concerniente a la determinación de la condición de refugiado debe pedírseles que presenten la boleta de cita (ver la sección 3.5.1 - **Procedimientos generales para la programación de actividades**). Una vez confirmada la cita, el funcionario correspondiente debe ser notificado y el solicitante conducido a la sala de espera de la recepción, donde permanecerá hasta que el funcionario pueda atenderlo.



- **Cuando se prevean largos períodos de espera en el proceso de recepción**, las Oficinas del ACNUR deben diseñar un sistema que permita el procesamiento ordenado de las solicitudes, por ejemplo, asignando números a los solicitantes o consignando sus nombres en una lista para el uso del personal de recepción. Debe disponerse de personal de recepción para responder a consultas y mantener informados a los individuos sobre el estado de su trámite.
- Los procedimientos de recepción deben contemplar medidas para identificar prontamente a los solicitantes de asilo con **necesidades especiales de protección o asistencia** y brindarles el apoyo que requieran en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, así como toda ayuda adicional que necesiten (ver la sección 3.4 - **Solicitantes con necesidades especiales**).



### 3.1.3 La divulgación de información a los solicitantes de asilo

- Los solicitantes de asilo que acudan a las Oficinas del ACNUR deben contar con la información necesaria para comprender y ejercer su derecho a solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado. Cada Oficina del ACNUR deberá desarrollar procedimientos y confeccionar materiales de divulgación sobre la información relevante a los solicitantes de asilo.
- Se debe colocar **información sobre cómo acceder a la Oficina del ACNUR** en un lugar visible en las afueras de cada Oficina. Se debe consignar los siguientes datos:

#### Información sobre cómo acceder al ACNUR

- Horario y procedimientos de recepción
- Instrucciones sobre cómo ponerse en contacto con el ACNUR fuera de horas laborales en caso de emergencia
- El carácter gratuito del acceso a las instalaciones del ACNUR, al igual que de todos los servicios brindados
- Los procedimientos para formular quejas por conductas indebidas del personal del ACNUR, los guardas o funcionarios de las agencias implementadoras, así como otras dificultades relativas al libre acceso a la Oficina

### Información general sobre los procedimientos para la determinación bajo mandato:

**La siguiente información general sobre los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado debe comunicarse a los solicitantes de asilo lo más pronto posible, y previamente a la entrevista de determinación de la condición de refugiado:**

- Los criterios para determinar la condición de refugiado y los criterios de elegibilidad bajo el mandato de protección más amplio del ACNUR;
- Los criterios para obtener la condición derivada de refugiado;
- Los derechos y las responsabilidades de los refugiados y solicitantes de asilo;
- Los procedimientos para solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado y las etapas del proceso, incluyendo los procedimientos de apelación y la asistencia que se ofrece a los solicitantes en estos procedimientos;
- Los procedimientos para registrar a los parientes o dependientes que acompañan al solicitante, incluyendo el requisito de que todos acudan en persona para ser registrados y cada pariente o dependiente adulto sea objeto de una entrevista individual por un funcionario del ACNUR (ver la sección 3.2.6 - **La entrevista para registrar a parientes o dependientes**);
- El derecho de los parientes o dependientes que acompañan al solicitante a presentar una solicitud individual si tienen motivos personales para pedir el reconocimiento de su condición de refugiado u obtener información y asistencia al respecto por parte del personal del ACNUR;
- La documentación de respaldo que debe presentarse en el momento del registro (ver la sección 3.2.7 – **Documentos de apoyo**);
- La confidencialidad del proceso para la determinación de la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR y cualquier límite al derecho a la confidencialidad (ver la sección 2.1.1 - **El derecho del solicitante a la confidencialidad**);
- El derecho del solicitante, siempre que sea factible, a que las entrevistas de registro y determinación de la condición de refugiado estén a cargo de personal e intérpretes del ACNUR del sexo por él o ella preferido;
- Las consecuencias del reconocimiento, incluyendo las limitaciones relativas a la disponibilidad de soluciones duraderas;
- Cualquier información sobre las leyes y los procedimientos del país de acogida que puedan afectar los derechos de los refugiados y solicitantes de asilo; y
- Información sobre cómo denunciar conductas indebidas, incluyendo solicitudes de dinero u otros favores por parte del personal del ACNUR, los guardas de seguridad o las agencias implementadoras de las Oficinas del ACNUR (ver la sección 2.6 - **Los procedimientos para formular reclamos**).

- Cada Oficina del ACNUR debe determinar **los métodos más eficaces y factibles para divulgar la información** recién descrita, tomando en cuenta los idiomas predominantes en la zona y los grados de alfabetismo y educación vigentes en el promedio de los solicitantes de asilo que recibe la Oficina. Los métodos para divulgar esta información deben combinar el texto escrito con ilustraciones explicativas en afiches colocados fuera de la Oficina del ACNUR o en folletos informativos. También deberá recurrirse, siempre que se pueda, a la orientación personal por parte de funcionarios calificados del ACNUR.
- Los procedimientos para divulgar información a solicitantes de asilo deben tomar en cuenta las necesidades de poblaciones en sitios remotos como, por ejemplo, **campamentos de refugiados o centros de detención**.
- Factores culturales o sociales pueden impedir a las mujeres participar en asuntos públicos o administrativos pertinentes a la familia. Las Oficinas del ACNUR deben tomar las medidas adicionales que se requieran para garantizar a **las solicitantes de asilo**, incluyendo las mujeres acompañadas por parientes varones, el acceso a la información relevante sobre sus derechos y deberes como solicitantes de asilo, así como su opción de presentar una solicitud de asilo independiente en caso de tener necesidades individuales de protección.

### 3.1.4 La orientación sobre los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR

- Antes de someterse a la entrevista para la determinación de la condición de refugiado, los solicitantes de asilo deben tener la oportunidad de recibir orientación sobre el proceso y los procedimientos pertinentes.



- Las Oficinas del ACNUR han de tomar todas las medidas razonables para brindar orientación individual. Sin embargo, cuando la orientación se refiera a aspectos generales de los procedimientos, aplicables por igual a todos los solicitantes, podrá impartirse de manera grupal.
- La orientación brindada a los solicitantes de asilo debe ser provista por personas con la **debida formación y con conocimiento adecuado** del ACNUR y los procedimientos para el reconocimiento de la condición de refugiado por parte del ACNUR.

### 3.1.5 La confidencialidad en la recepción

- Todo funcionario del ACNUR tomará **las medidas apropiadas en materia de recepción para preservar la confidencialidad** de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado. Por ejemplo, debe evitarse llamar a los solicitantes de asilo por su nombre si están presentes otros solicitantes. Al comunicarse con los solicitantes de asilo en estas áreas deben emplearse métodos alternativos, como la asignación de números o la distribución de tarjetas o fichas.
- Las instalaciones y los procedimientos de las Oficinas del ACNUR deben reunir las condiciones para que los solicitantes de asilo puedan brindar al personal del ACNUR datos personales referidos a su identidad, en condiciones que no menoscabar el derecho a la privacidad y confidencialidad.
- En la recepción de refugiados y solicitantes de asilo, el personal del ACNUR no debe solicitar colaboración de otros refugiados o solicitantes de asilo en servicios de interpretación, salvo que no hayan intérpretes calificados disponibles y no se cuente con otro medio para comunicarse con los solicitantes durante su recepción. Cuando deban emplearse los servicios de otro refugiado o solicitante de asilo, han de seguirse las directrices fijadas en la sección 2.6.2 - **La interpretación por parte de personas que no son intérpretes del ACNUR.**

## 3.2 Los procedimientos para el registro de los solicitantes de asilo

### 3.2.1 El registro ante el ACNUR y la solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado bajo mandato

- Si bien el **registro personal ante el ACNUR** es un **proceso distinto** de la **determinación de la condición de refugiado** bajo el mandato del ACNUR, los procedimientos para recibir solicitudes de la condición de refugiado generalmente son ejecutados simultáneamente con los procedimientos para la recolección o actualización de la información de registro del ACNUR en relación con las personas que presentan dichas solicitudes. En cada Oficina del ACNUR, los procedimientos relevantes deben promover las normas y objetivos relativos al registro ante el ACNUR y a la determinación bajo mandato.
- El **registro ante el ACNUR** pretende recopilar información uniforme sobre todas las personas de interés del ACNUR, incluyendo solicitantes del reconocimiento de la condición de refugiado bajo mandato, al igual que otros refugiados, solicitantes de asilo, repatriados, desplazados internos y apátridas. La información de registro permite al ACNUR valorar de manera más adecuada la cantidad y el perfil de las personas de su interés, así como elaborar los programas de protección y asistencia. La información de registro también permite al personal del ACNUR identificar y ayudar a las personas con necesidades especiales, así como decidir si las personas deben remitirse a procedimientos adicionales del ACNUR. Como los solicitantes a la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR son personas del interés del ACNUR, el ACNUR debe conservar información de registro uniforme y actualizada de cada solicitante, incluso aquellos que aspiran a la condición derivada.
- El objetivo de **los procedimientos para el reconocimiento de la condición de refugiado** es iniciar formalmente el proceso para la determinación de la condición de refugiado y recopilar información adicional y más detallada que la recogida en el registro estándar del ACNUR, incluyendo las razones y circunstancias de la huida del país de origen y otros hechos relevantes para determinar si el aspirante debe considerarse en efecto un refugiado.
- El **Formulario para solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado (anexo 3-1)** se elaboró para recopilar tanto la información estándar de registro del ACNUR como aquella requerida para los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, incluyendo información sobre las razones y circunstancias de la partida del país de origen.
- La información estándar de registro del ACNUR se recoge en la **Hoja de información de registro**, la cual constituye la primera sección del Formulario para solicitar el reconocimiento de la determinación de la condición de refugiado.
- Si bien la información estándar de registro del ACNUR se consigna en el Formulario para solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado, con el fin de emplearla en los procedimientos de elegibilidad, cada Oficina debe contar con procedimientos específicos para **administrar los datos recopilados en la Hoja de información de registro** y garantizar que esta información pueda verificarse y actualizarse en procedimientos de registro posteriores o emplearse en otros procedimientos del ACNUR, como el reasentamiento o la repatriación voluntaria.

El formulario se divide en dos secciones principales:

**Formulario de solicitud para el reconocimiento de la condición de refugiado:** Incluye el logo de UNHCR ACNUR, un espacio para fotografía, y campos para: Oficina del ACNUR, Tipo de solicitud (Solicitante principal o Condición derivada), Número de archivo y registro, Fechas de arribo y registro, Necesidades especiales, Funcionario de registro e intérprete, y Expedientes DCR vinculados.

**Hoja de información de registro:** Sección A - Datos personales básicos. Incluye campos para: Nombre completo, Otros nombres, Nombre de los padres, Sexo, Nacionalidad, Fecha de nacimiento, Lugar de nacimiento, Estado civil, Nombre de cónyuge, Religión, Grupo étnico, Dirección del último lugar de residencia y Dirección actual y datos de contacto.

(anexo 3-1)

### 3.2.2 La supervisión y el control de los procedimientos de registro

- El Supervisor de la determinación de la condición de refugiado será el responsable de supervisar los procedimientos de registro de los solicitantes de asilo. Cada Oficina del ACNUR debe asegurar que los procedimientos de registro incluyan responsabilidades claramente sentadas con respecto a la supervisión y el control del personal de registro, así como del apoyo que se requiera. El Supervisor de la determinación de la condición de refugiado podrá delegar responsabilidades específicas relativas a la supervisión de las actividades de registro a un funcionario de protección calificado y experimentado. Éste deberá responder directamente al Supervisor.

#### Las responsabilidades de supervisión de las actividades de registro incluirán:

- Garantizar que todo el personal de registro dispone de la formación y el apoyo necesarios para llevar a cabo sus tareas eficazmente;
- Supervisar al personal de registro en el ejercicio de sus funciones, incluyendo el monitoreo aleatorio de entrevistas de registro y sesiones de orientación a cargo del personal de registro para asegurarse de la fidelidad y consistencia de la información brindada a los solicitantes;
- Revisar todos los reclamos recibidos sobre los procedimientos para el registro de los solicitantes de asilo, coordinar el seguimiento apropiado y reportar las acciones adoptadas (ver la sección 2.6 - **Los procedimientos para formular reclamos**); y
- Supervisar la preparación y emisión de los documentos expedidos por el ACNUR a los solicitantes de asilo registrados (ver la sección 3.3 - **El certificado de solicitante de asilo del ACNUR**).

### 3.2.3 El personal encargado del registro

- Los procedimientos de registro de los solicitantes de asilo deben correr a manos de **personal de registro calificado**, capaz de obtener la formación necesaria para cumplir con sus responsabilidades.

#### Temas para la formación del personal de registro del ACNUR

formación

- El mandato de la Oficina del ACNUR
  - Los principios de protección de los refugiados y los derechos de los refugiados y solicitantes de asilo
  - Las normas de registro del ACNUR
  - Los procedimientos específicos del ACNUR para el registro y procesamiento de los solicitantes de la condición de refugiado
  - La identificación de los individuos que puedan tener necesidades especiales de asistencia o protección, y la asistencia que se les debe brindar
  - La sensibilidad cultural, y también en materia de edad y de género al trabajar con solicitantes de asilo
  - Técnicas de entrevista, incluyendo la entrevista a niños, los discapacitados mentales o las personas traumatizadas y otros solicitantes vulnerables, así como el trabajo con intérpretes
- Deberá hacerse todo lo posible por garantizar **la suficiente cantidad de funcionarios y funcionarias entre el personal de registro**, para satisfacer las peticiones de los solicitantes de que la entrevista de registro esté a cargo de un funcionario del sexo de su elección.

### 3.2.4 Sobre el Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado

- El personal de registro debe distribuir los formularios de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado a los solicitantes principales y los parientes o dependientes que los acompañan, y deben verificar que éstos puedan leer y comprender el documento.
- De conformidad con los estándares de registro del ACNUR, la **Hoja de información de registro** ubicada al inicio del Formulario de registro debe ser completada en el caso de los solicitantes principales y todo pariente o dependiente que los acompañe, incluyendo menores. La Hoja de información de registro correspondiente a niños solicitantes de la condición derivada podrá ser llenada por el solicitante principal u otro adulto acompañante, o por el personal del ACNUR, según resulte apropiado.
- **Los solicitantes principales y todos los parientes o dependientes adultos que los acompañen deben completar todo el Formulario de solicitud de reconocimiento de la determinación de la condición de refugiado.** Este requerimiento busca que todos los solicitantes adultos tengan la oportunidad de informar al ACNUR sobre cualquier necesidad especial de protección que puedan tener. La información recopilada en este formulario permite al ACNUR identificar más sistemáticamente a aquellos parientes o dependientes que pueden tener motivos individuales para solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado, y cuya elegibilidad debe examinarse por separado, como si fueran solicitantes principales.
- A menos que los parientes o dependientes acompañantes pidan que su solicitud se determine en forma independiente, o existan indicios (en el registro o una etapa posterior) para pensar que ello sea lo apropiado, los parientes o dependientes se procesarán como **solicitantes de la condición derivada** (ver el capítulo 5 - *El procesamiento de las solicitudes con base en el derecho a la unión familiar*).
- Como regla general, los **familiares del solicitante principal que sean menores de 18 años** no tendrán que completar todo el Formulario para el reconocimiento de la determinación de la condición de refugiado, a menos que estén solicitando que se determine su elegibilidad en forma independiente de la de los adultos acompañantes, o haya indicios de que ello resultaría lo apropiado.
- Los **niños que soliciten el reconocimiento de la condición de refugiado como solicitantes principales** deben llenar todas las secciones del Formulario para el reconocimiento de la condición de refugiado y serán remitidos a una entrevista de registro individual para recibir la asistencia que requieran del personal de registro del ACNUR al presentar su solicitud.
- **Todos los menores separados o no acompañados** deben llenar todas las secciones del Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado (ver la sección 3.4.5 - *Solicitantes menores de 18; menores separados o no acompañados*). Adicionalmente, los menores separados o no acompañados deberán llenar el **Formulario de registro de menores separados o no acompañados (Anexo 3-2)**.



- **El formulario de registro de menores separados o no acompañados** lo desarrollaron el ACNUR, el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) y otros socios interesados en fomentar un enfoque armonizado e integral de los menores separados o no acompañados. En particular, el Formulario de registro de menores no acompañados se diseñó para recopilar información más detallada sobre las circunstancias de la separación de los padres o guardianes y su última ubicación conocida, los mecanismos de cuidado actuales en el país de recepción y los deseos del menor. Esta información es necesaria para que el ACNUR y sus socios puedan brindar protección y asistencia eficaces a los menores no acompañados y emprender el rastreo de su familia. El personal de registro del ACNUR debe constatar que tanto el Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado como **el Formulario de registro de menores no acompañados** se se completaron adecuadamente.
- Dada la importancia de los datos recopilados en el Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado para decidir sobre la solicitud de asilo, se deben hacer todos los esfuerzos posibles para que los solicitantes tengan **la oportunidad de completar este Formulario en condiciones apropiadas**. Deben contar con el tiempo suficiente para obtener y leer información sobre el proceso de determinación de la condición de refugiado, reflexionar sobre las pruebas que puedan ser relevantes para fundamentar su solicitud y llenar todos los campos del Formulario. Deberá hacerse todo lo posible para que los solicitantes que decidan completar el Formulario en la Oficina del ACNUR dispongan del espacio suficiente y la privacidad necesaria para estos efectos.



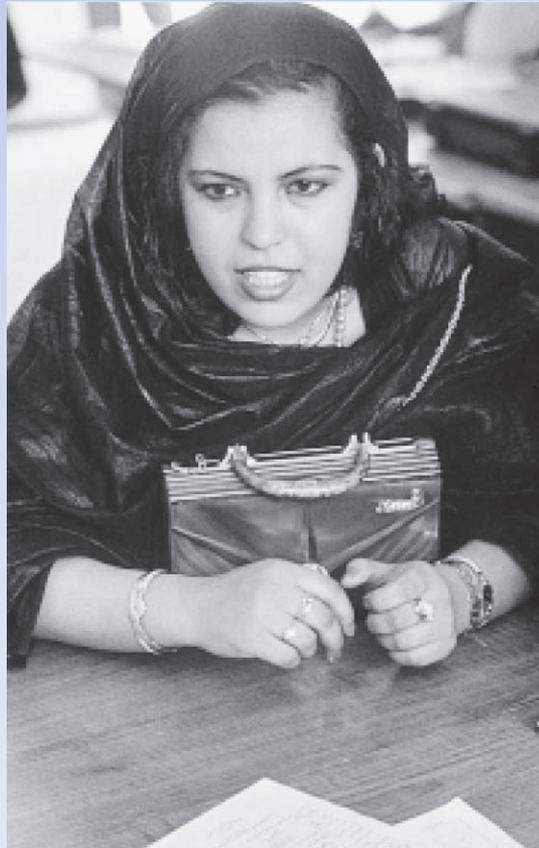
- Como regla general, los solicitantes de asilo que no requieran asistencia para completar el Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado debe permitírseles llevarse el documento para **llenarlo en privado**, devolviéndolo al ACNUR el día de la entrevista de registro.

- Los solicitantes incapaces de leer este Formulario en el idioma provisto, o que de otro modo necesiten ayuda para completar el Formulario, deben obtener la **asistencia necesaria**, incluyendo la participación de un intérprete del ACNUR.
- Cuando funcionarios del ACNUR llenen el Formulario de solicitud del reconocimiento de la condición de refugiado en nombre del solicitante, deben prestar especial atención a **consignar fiel y exhaustivamente** las afirmaciones y respuestas del solicitante, así como indicar en el Formulario la asistencia que brindaron.



### 3.2.5 La entrevista de registro

- **Las entrevistas de registro deben realizarse lo más pronto posible después de que los solicitantes de asilo hayan acudido a la Oficina del ACNUR.** La consignación temprana de la información de registro, incluyendo la composición familiar, así como el fundamento de la solicitud de asilo, contribuye a la mayor fiabilidad y precisión de estos datos.
- Las entrevistas de registro deben realizarse de forma **imparcial, sin intimidación ni amenazas**, con el debido respeto a la seguridad y la dignidad de los refugiados.
- Estas entrevistas deben correr por cuenta de **funcionarios de registro calificados y debidamente formados** para desempeñar este papel. Cuando el solicitante exprese preferencia por ser entrevistado por personal o intérpretes del ACNUR de determinado sexo, la solicitud deberá anotarse en la sección pertinente del Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado, y deberá hacerse todo lo posible por satisfacer este deseo en la entrevista de registro y los procedimientos de determinación de la condición de refugiado posteriores.
- Como procedimiento estándar, **cada solicitante principal y cada acompañante adulto que sea pariente o dependiente del principal tendrá derecho a una entrevista de registro individual y confidencial** (ver la sección 3.2.6 - **La entrevista de registro de los parientes o dependientes**). Como regla general, los menores que solicitan la condición derivada no requerirán una entrevista de registro individual a menos que lo soliciten expresamente o existan otros factores que sugieran la propiedad de hacerlo así.
- **Los menores que solicitan el reconocimiento de la condición de refugiado como solicitantes principales**, así como los menores separados o no acompañados, deben ser objeto de una entrevista de registro individual. La información recopilada en la entrevista de registro debe ser tomada en cuenta en las decisiones relativas a cuáles son los procedimientos apropiados para tramitar la solicitud del menor y las medidas de seguimiento requeridas para brindarle cuidado y protección (ver la sección 3.4.5 - **Los solicitantes menores de 18 años; los menores separados o no acompañados**).
- **Las entrevistas de registro a menores** deben realizarse tomando en cuenta su edad y grado de madurez, así como cualquier necesidad o vulnerabilidad especial que puedan tener. Siempre que sea posible, los funcionarios que entrevisten y brinden asistencia y orientación a menores deben tener experiencia en la realización de estas funciones con personas de estas edades.



### Responsabilidades del Personal de Registro durante la entrevista de registro:

- **Revisar el Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado** para verificar que todos los solicitantes hayan completado las secciones apropiadas del mismo (ver la sección 3.2.4 - **Sobre el Formulario de Solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado**).
- Verificar la información provista en la **Hoja de información para el registro** relativa al solicitante y sus hijos menores que solicitan la condición derivada. Aquellos datos que falten deben ser solicitados y, de estar disponibles, añadirse al Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado.
- Confirmar que los solicitantes principales hayan identificado a **todos los parientes y dependientes** en el Formulario de reconocimiento de la condición de refugiado, incluyendo aquellos que todavía no han arribado al país de acogida, y que han indicado la índole de la relación de parentesco o dependencia de cada uno. La temprana consignación de estos datos contribuirá a la posterior determinación de elegibilidad basada en la condición derivada (ver la sección 5 - **El procesamiento de solicitudes basadas en el derecho a la unión familiar**).
- **Solicitar y reproducir los documentos** de identidad y otros documentos relevantes a la solicitud de asilo, incluyendo certificados de nacimiento y matrimonio, y cualesquiera otros que respalden la existencia de una relación de dependencia con el solicitante principal (ver la sección 3.2.7 - **Documentación de respaldo**).
- Confirmar que todos los parientes y dependientes acompañantes que solicitan la condición derivada estén presentes el día de la entrevista de registro, y tomar las medidas pertinentes para organizar la visita posterior de los individuos faltantes.
- **Identificar y ayudar a los solicitantes con necesidades especiales** de protección o asistencia y, de ser apropiado, referirlos al trámite acelerado de determinación de la condición de refugiado (ver la sección 3.4 - **Solicitantes con necesidades especiales**).

- Cuando un solicitante indique que **ya se había registrado con el ACNUR**, el personal de registro debe obtener la mayor información posible de la persona con respecto a la fecha y el lugar del registro, su propósito, la entidad encargada del registro y la documentación brindada. Cuando se disponga de información de registro previa, el personal debe **verificar y actualizar la información**, particularmente aquella relativa a nacimientos, muertes, matrimonios y otros acontecimientos influyentes en la composición del hogar o las relaciones de dependencia, o cualquier otro cambio en la condición de un miembro del hogar. La información registral actualizada debe consignarse en las secciones pertinentes del Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado.
- Solo **los funcionarios de protección del ACNUR** responsables de la determinación de la condición de refugiado podrán brindar información y orientación a los solicitantes con respecto a **los elementos sustanciales de la solicitud de asilo**. Cuando las entrevistas o sesiones de orientación sean llevadas a cabo por personal de registro diferente del encargado de la determinación de la condición de refugiado, este personal deberá recibir instrucciones precisas sobre el contenido y el ámbito de la información suministrada a los solicitantes.

### 3.2.6 La entrevista de registro de los parientes y dependientes

- Como procedimiento estándar, todos los parientes y dependientes **adultos** del solicitante principal deben ser sometidos a **una entrevista de registro individual y confidencial**.
- El personal de registro debe constatar que quienes piden la condición derivada como parientes y dependientes estén conscientes de los criterios para determinar la condición de refugiado y de su **derecho a presentar una solicitud independiente**, si cuentan con motivos individuales para buscar protección como refugiados.
- Las **normas del ACNUR para la protección de mujeres refugiadas** exigen que el personal del ACNUR tome todas las medidas posibles para garantizar que las mujeres puedan acceder a los procedimientos de registro y de determinación de la condición de refugiado del ACNUR, y obtengan toda la asistencia y el apoyo necesarios en estos procedimientos. En ciertas culturas o unidades familiares, las mujeres con razones fundadas para solicitar asilo pueden estar renuentes a presentar una solicitud independiente o enfrentar presiones para no hacerlo. Todo el personal de registro debe sensibilizarse al respecto y emplear técnicas de entrevista sensibles en términos culturales y de género para crear una atmósfera de confianza en que las mujeres con necesidades individuales de protección se sientan cómodas al discutir tales asuntos con el personal.
- Algunas víctimas de persecución pueden no haber revelado los detalles sobre su situación a sus parientes. Ello puede disuadirlas de presentar una solicitud de asilo individual, ante el temor de que la información que brinden se comparta con sus familiares. Esto puede ser de especial relevancia si la persona ha sufrido persecución por motivos de género o violencia sexual. El personal de registro debe **destacar la confidencialidad de las entrevistas y las sesiones de orientación del ACNUR**, señalando que la entrevista para la determinación de la condición de refugiado se realizará sin la presencia de familiar alguno.



### 3.2.7 Fotografías

- En la entrevista de registro, un funcionario del ACNUR deberá tomar una **fotografía individual** de cada solicitante, incluyendo cada uno de sus parientes y dependientes.
- Las fotografías del solicitante principal, y las de sus parientes y dependientes, deberán  **fijarse a la portada del Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado**. Las Oficinas del ACNUR deben aplicar los métodos disponibles más eficaces para minimizar la remoción o adulteración de las fotos en los formularios de determinación de la condición de refugiado.
- Siempre que sea posible, deben tomarse fotografías individuales en formato digital, añadidas a la versión electrónica del Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado. Las Oficinas que emplean **fotografías digitales** en los procedimientos de registro deben tomar las medidas necesarias para garantizar que estas fotos se vinculen prontamente al expediente electrónico correcto.
- Cuando se tomen fotos utilizando cámaras convencionales, las fotografías físicas en papel deben afianzarse sólidamente al respectivo formulario individual. En el momento en que se tomen las fotografías, deberá consignarse inmediatamente el nombre y número de registro de la persona fotografiada en el reverso de cada fotografía.



### 3.2.8 La documentación de respaldo

- Se pedirá a todos los solicitantes que presenten **originales o, en su defecto, copias en buen estado** de todos sus documentos de identidad y otros documentos que respalden su solicitud de asilo.
- Se pedirá a todos los solicitantes que **expliquen la ausencia de cualquier documento, o su presentación solamente en copias**. La explicación se consignará en la sección apropiada del Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado. Cuando los solicitantes puedan obtener documentos faltantes relevantes a la solicitud sin ponerse a sí mismos o terceros en peligro, se les pedirá que lo hagan y la solicitud deberá consignarse en el formulario. Siempre que sea factible, se programará una **cita para presentar documentación** y se emitirá una boleta a tal efecto al solicitante.
- En ninguna circunstancia deberá exigirse a los solicitantes que pidan a las autoridades del **país de origen** la expedición de documentos, ni emprendan otras medidas que puedan poner en peligro a sus parientes o asociados todavía en el país de origen.
- Deberán copiarse todos los documentos originales brindados por los solicitantes. En la sección apropiada del Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado se consignará **una descripción de cada documento**, incluyendo si se presentó original o copia y la fecha en que se presentó a la Oficina.
- El personal del ACNUR deberá actuar con toda la cautela posible al **manejar documentos originales** de los solicitantes. Al examinar o copiar tales documentos, el personal del ACNUR deberá asegurarse de que permanezcan intactos y no se dañen o pierdan. Los documentos originales presentados por el solicitante deberán serle devueltos prontamente tras ser reproducidos y no se retendrán en el expediente de la persona.

### 3.2.9 La asignación de números de registro

- Debe asignarse un **número único de registro** a cada persona registrada ante el ACNUR. Los solicitantes principales y todos sus parientes y dependientes que pidan la condición derivada deben contar con su número individual de registro. El número registral nunca debe variar, y **se empleará para identificar a la persona para todos los fines y a lo largo de todas las etapas del proceso de determinación de la condición de refugiado y los procedimientos subsiguientes del ACNUR**, incluso si varía la condición del individuo dentro de la unidad familiar o con respecto al ACNUR.

### 3.2.10 La creación del expediente sobre la determinación de la condición de refugiado

- Lo más pronto posible tras la entrevista de registro, si no simultáneamente, deberá crearse un expediente individual relativo a la determinación de la condición de refugiado para cada solicitante principal de conformidad con los procedimientos definidos para la tramitación de archivos (ver la sección 2.2.2 - **Los procedimientos para crear expedientes sobre la determinación de la condición de refugiado**).

### 3.2.11 Procedimientos alternativos para el registro de los solicitantes del reconocimiento de la condición de refugiado

- Cuando es conocido que las condiciones en el país de acogida dificultan el acceso de los solicitantes de asilo a las instalaciones del ACNUR para solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado, la Oficina local deberá tomar todas las medidas posibles para registrar a los solicitantes en lugares distintos a las instalaciones del ACNUR, por ejemplo, en centros de detención, instalaciones médicas, campamentos de refugiados, mediante visitas al hogar, etc.



- Se exigirá a los solicitantes principales y sus parientes y dependientes **registrarse ante el ACNUR y solicitar la condición de refugiado en persona**. Se permitirá, excepcionalmente, que las agencias implementadoras aprobados para tal fin lleven a cabo estos procedimientos. Sólo se tomarán medidas alternativas de registro cuando puedan incorporarse procedimientos eficaces de supervisión y control por parte del ACNUR para garantizar la fiabilidad de la información recolectada y la integridad de los procedimientos de registro y determinación de la condición de refugiado. Tales medidas deberán ser aprobadas con anticipación por el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado.
- El uso de métodos de registro alternativos no modifica la exigencia de que todos los parientes y dependientes adultos que acompañan al solicitante principal llenen **por separado un Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado** y sean sometidos a una entrevista individual por parte del personal del ACNUR. Se informará claramente al solicitante principal de la obligación de todos los parientes y dependientes ausentes durante la entrevista de registro de reunirse con un funcionario del ACNUR durante la entrevista de determinación de la condición de refugiado del solicitante principal, o en otra fecha acordada por la Oficina.

### 3.3 El certificado de solicitante de asilo del ACNUR

#### 3.3.1 Los principios generales

- Las Oficinas del ACNUR deben expedir certificados temporales a todos los solicitantes del reconocimiento de la condición de refugiado que han sido registrados, atestando **la condición de sus portadores como solicitantes de asilo** cuya elegibilidad está siendo examinada por el ACNUR. También deberán exhortar a las autoridades del país de acogida a que brinden la protección y asistencia necesarias hasta que el ACNUR tenga oportunidad de tomar una decisión final sobre la solicitud.
- Las Oficinas del ACNUR deberán realizar todos los **trámites necesarios ante las autoridades relevantes del país de acogida** para explicar el formato y el significado del Certificado de solicitante de asilo del ACNUR y fomentar el reconocimiento y la aceptación de los documentos expedidos por el ACNUR a los refugiados y solicitantes de asilo en el país de acogida.
- La uniformidad del Certificado de solicitante de asilo del ACNUR y la armonización de los procedimientos conexos buscan mejorar la integridad, el reconocimiento y la aceptación de los documentos expedidos por el ACNUR a los solicitantes registrados. Sin embargo, **puede haber contextos excepcionales en que podría requerirse un enfoque adicional o alternativo a la expedición del Certificado de solicitante de asilo del ACNUR**, por ejemplo, para responder a un entorno de protección determinado, permitir que los solicitantes accedan a cierta asistencia disponible en el país de acogida, o evitar cualquier consecuencia adversa involuntaria que pudiera diluir el valor de protección del Certificado. Cuando no se considere apropiado expedirlo, la Oficina del ACNUR en cuestión sólo adoptará medidas alternativas tras consultar a la Oficina regional relevante y el DPI.

#### 3.3.2 El formato del Certificado de solicitante de asilo del ACNUR

- Los **Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR** deben expedirse en el formato estándar (**Anexo 3-3**). El Certificado de solicitante de asilo del ACNUR debe emitirse en el idioma oficial del país de acogida y en el principal idioma de trabajo de la Oficina del ACNUR. Además del atestado antedicho, el documento debe contener la siguiente información:

##### El Certificado de solicitante de asilo del ACNUR

- El nombre con que el solicitante está registrado ante el ACNUR y otros datos vitales básicos, incluyendo la fecha y el lugar de nacimiento y la nacionalidad;
- El número de registro del solicitante ante el ACNUR;
- Una fotografía de la persona a quien se expide el Certificado;
- El lugar y la fecha de arribo al país de acogida;
- El número de referencia del documento;
- La fecha de expedición del Certificado y el período de validez;
- La firma del funcionario del ACNUR autorizado a firmar estos Certificados; y
- La dirección e información de contacto de la Oficina del ACNUR que expidió el documento.

### 3.3.3 La supervisión y el control

- Los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR deben ser elaborados por el **personal de registro designado** para ello bajo la **supervisión directa** del Supervisor de la determinación de la condición de refugiado u otro funcionario de protección, idealmente uno encargado de supervisar los procedimientos de registro.
- El acceso a las plantillas de los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR, así como la circulación de estos durante las etapas de elaboración y revisión, deben controlarse estrictamente (por ejemplo, mediante procedimientos de numeración y llenado de bitácoras).
- Los procedimientos para elaborar y expedir Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR deben incluir mecanismos de revisión eficaces para garantizar que la información contenida en ellos sea **fiel** y que sólo se expidan a solicitantes de asilo debidamente registrados ante el ACNUR. **Todo certificado debe ser revisado** por el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado u otro supervisor de protección antes de entregársele al solicitante. Cuando se delegue la responsabilidad de esta revisión, el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado deberá realizar repaos aleatorios periódicos de los Certificados para comprobar la eficacia de la supervisión y el control.
- Las Oficinas del ACNUR, de ser necesario en consulta con la Sede del ACNUR, deben emplear las técnicas más eficaces disponibles para **impedir la confección fraudulenta o adulteración** de los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR, incluyendo el uso de papel de seguridad cuidadosamente custodiado, sellos en relieve o sellos secos, o paquetes fotográficos especiales.

### 3.3.4 Los destinatarios de los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR

- Se expedirá un Certificado de solicitante de asilo del ACNUR a cada solicitante principal registrado ante el ACNUR y todos sus parientes y dependientes que solicitan de la condición derivada, incluyendo a los menores.
- Los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR sólo se expedirán a **los solicitantes que se registren en persona ante el ACNUR.**



### 3.3.5 El período de validez de los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR

- El período de validez de los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR deberá **basarse en el tiempo promedio de procesamiento para las decisiones de primera instancia de la Oficina del ACNUR.** En cualquier caso, **no deberá exceder un año.** El período de validez debe ser igual para todos los solicitantes ante determinada Oficina, a menos que un funcionario de protección responsable de supervisar la expedición de los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR determine la necesidad de un período de validez mayor o menor, siempre y cuando no exceda el año.
- Al expedir el Certificado de solicitante de asilo del ACNUR, se debe explicar al solicitante los procedimientos para su renovación, en caso de que la validez del documento tenga vencimiento antes de haberse tomado la decisión final con respecto a la determinación de la condición de refugiado.

### 3.3.6 La renovación de los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR vencidos o perdidos

- Para renovar un Certificado de solicitante de asilo del ACNUR, el solicitante deberá **acudir en persona** a la Oficina del ACNUR.
- Como regla general, el solicitante principal podrá pedir la renovación de los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR emitidos debidamente a sus parientes y dependientes sin que éstos se presenten a la Oficina. Sin embargo, el personal del ACNUR deberá sopesar las circunstancias y exigir la presencia de aquellos cuando tenga razones para dudar de la legitimidad del pedido de renovación.
- Al requerir la renovación, los solicitantes deben **renunciar al original** del Certificado de solicitante de asilo del ACNUR más reciente expedido a su nombre, al igual que los de sus parientes y dependientes. También deben presentar algún otro documento de identidad en su posesión.
- La renovación de los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR estará sujeta a **procedimientos efectivos de revisión y aprobación** por parte de personal de protección designado para supervisar la expedición de los documentos del ACNUR.
- La renovación se otorgará por **un período de seis meses**, a menos que el funcionario de protección responsable considere suficiente un período más corto. De aprobarse, se expedirá un nuevo Certificado de solicitante de asilo del ACNUR tanto al aspirante principal como a sus parientes y dependientes.
- Las **fechas de expedición y expiración** deben consignarse en el Certificado renovado y consignarse en el Registro central de la Oficina (ver la sección 3.3.7 - **El registro de Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR**).
- **El reemplazo de Certificados reportados como perdidos o** seguirá los procedimientos antedichos para su renovación. Se pedirá a quienes reporten documentos perdidos o robados que expliquen por escrito las circunstancias de tal pérdida o robo y firmen su declaración. También deben comprometerse a devolver el documento original al ACNUR si lo recuperaren.

### 3.3.7 El registro de los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR

- Se **guardará en el expediente personal del solicitante** una copia de cada Certificado de solicitante de asilo del ACNUR expedido a un aspirante o sus parientes y dependientes.
- Cada Oficina del ACNUR debe mantener un **registro central de los Certificados de solicitantes de asilo** del ACNUR emitidos por la Oficina, incluyendo su renovación y el reporte de pérdidas.

### 3.3.8 El uso fraudulento de los Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR

- Los procedimientos relativos a la expedición de Certificados de solicitantes de asilo del ACNUR incluirán medidas para confiscar los documentos en manos de personas a quienes no pertenecen, o aquellos empleados por solicitantes para otros fines que los contemplados al expedirlos.
- No se confiscará ningún Certificado de solicitante de asilo del ACNUR a quien se expidió legítimamente a menos que haya indicios claros y confiables de que el solicitante ha utilizado el documento de manera impropia. El Supervisor de la determinación de la condición de refugiado deberá aprobar la confiscación.

## 3.4 Solicitantes con necesidades especiales

### 3.4.1 Procedimientos generales

- Los procedimientos de recepción y registro deben incluir **medidas para identificar a los solicitantes de asilo con necesidades especiales** lo más pronto posible. La vulnerabilidad o las necesidades especiales de los solicitantes de asilo pueden resultar evidentes durante la recepción. Más comúnmente, sin embargo, no se percata el personal del ACNUR hasta la entrevista de registro o en una etapa posterior del proceso para la determinación de la condición de refugiado. Los procedimientos propuestos seguidamente buscan orientar al personal del ACNUR al tramitar y ayudar a los solicitantes de asilo identificados como tales durante la recepción y el registro, pero se aplicarán durante cualquier etapa del proceso de determinación de la condición de refugiado cuando se identifique a solicitantes de asilo vulnerables.

#### Categorías de solicitantes vulnerables o con necesidades especiales

- Personas que manifiestamente se encuentran en necesidad de protección
- Víctimas de tortura o personas que experimentan traumas
- Mujeres con necesidades especiales
- Ciertos solicitantes menores de 18 años, particularmente los menores separados o no acompañados
- Los solicitantes mayores
- Los solicitantes discapacitados
- Los solicitantes requeridos de asistencia médica

- Cuando se identifique durante la recepción la vulnerabilidad o las necesidades especiales de un solicitante, éste tendrá prioridad en los procedimientos de recepción y registro.
- Toda Oficina del ACNUR debe brindar formación especial a su personal para que pueda ayudar y orientar a los solicitantes vulnerables.

#### Orientación para solicitantes vulnerables

- Valorar las necesidades especiales de asistencia del solicitante durante los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado.
- Identificar otras necesidades inmediatas de protección y referir a las personas en cuestión a los recursos de ayuda disponibles en la comunidad de acogida.
- Identificar casos que ameritan una tramitación acelerada de conformidad con los procedimientos descritos en la sección 4.6 - **La tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado.**

- Las recomendaciones que se presentan a continuación fijan normas básicas para la recepción y la tramitación de los solicitantes vulnerables. El personal del ACNUR que les ofrezca orientación y asistencia debe estar al tanto de **las directrices relevantes emanadas de la Sede del ACNUR**, las cuales ofrecen mayores detalles sobre los estándares apropiados para el trato a categorías específicas de solicitantes de asilo vulnerables.

### 3.4.2 Las personas que manifiestamente se encuentran en necesidad de protección

- Los solicitantes considerados “manifiestamente requeridos de protección” son **aquellas personas expuestas al riesgo de la devolución forzada al país de origen, la detención o el arresto arbitrarios en el país de acogida, o con graves necesidades legales o de protección.**
- Quienes se identifiquen como manifiestamente requeridos de protección deben remitirse sin demora al Supervisor de la determinación de la condición de refugiado, o el funcionario de protección encargado de supervisar la determinación de la condición de refugiado, quien debe reunirse con el solicitante para valorar sus necesidades inmediatas de protección, brindar la debida orientación y examinar la posibilidad de referirlo a un procedimiento acelerado para la determinación de la condición de refugiado (ver la sección 4.6.5 - **Procedimientos acelerados para la determinación de la condición de refugiado**).

### 3.4.3 Las víctimas de tortura o personas que experimentan traumas

- Las personas víctimas de tortura o que experimentan traumas, incluyendo las víctimas de la violencia sexual, podrán acceder a orientación sobre la determinación de la condición de refugiado y toda la asistencia que requieran. Siempre que sea posible, la orientación deberá ser brindada por un funcionario del ACNUR o las agencias implementadoras con formación y experiencia en la ayuda a víctimas de tortura o trauma.
- Cuando las víctimas de tortura o trauma **enfrenten problemas de salud mental o física persistentes**, se les deberá proporcionar la debida atención en instalaciones de salud para el tratamiento de sus males físicos más inmediatos y, de estar disponibles, servicios de orientación y apoyo. Cuando se disponga de las experticias médicas apropiadas, el ACNUR deberá procurar una evaluación de la índole y posibles causas del daño físico o psicológico sufrido y las necesidades de tratamiento a largo plazo.



### 3.4.4 Las mujeres con necesidades especiales

- Las mujeres víctimas de **violencia sexual o doméstica, y aquellas en peligro en el país de acogida debido a las condiciones culturales, domésticas, sociales o económicas**, deben recibir pronta orientación de una funcionaria calificada del ACNUR o de la agencia implementadora. Estas orientadoras deben tener conocimiento de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR y recibir formación en cómo entrevistar a mujeres con necesidades especiales y cómo brindarles ayuda. Las orientadoras deben estar, además, bien informadas sobre los recursos disponibles en la comunidad de acogida con respecto a atención médica, orientación psicológica y asistencia social y legal.

### 3.4.5 Los solicitantes menores de 18 años y los menores separados o no acompañados

- Los niños **tienen derecho a presentar una solicitud de asilo independiente**, sin importar su edad, y deben recibir toda la ayuda y el apoyo necesarios para presentarla. Ya sea que el menor esté presentando una solicitud individual como solicitante principal o esté solicitando la condición derivada de refugiado, todos los aspectos de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado deben **ajustarse a la edad y madurez** del menor. Siempre que se pueda, los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado relativos a menores deben ser llevados a cabo por **personal con conocimiento y experiencia** en entrevistar y ayudar a solicitantes de asilo menores de edad.
- En todas las decisiones y acciones tomadas con respecto a los menores solicitantes a al reconocimiento de la condición de refugiado, la consideración principal será **el interés superior de los menores**. Deberá sopesarse el punto de vista del menor de conformidad con su edad y grado de madurez.
- Las normas de registro del ACNUR demandan que se recoja información registral sobre cada menor solicitante de la condición de refugiado, incluyendo aquellos solicitantes a la condición derivada como dependientes de solicitantes principales. **Instrucciones detalladas sobre cómo llenar el Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado para solicitantes menores**, así como los requerimientos de información de registro adicional para los menores no acompañados, se encuentra en la sección 3.2.4 - **Sobre el Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado**.
- Los solicitantes menores no acompañados por ningún guardián adulto en el país de acogida ("**menores no acompañados**") o aquellos acompañados en el país de acogida pero separados de sus padres o guardianes legales o habituales primarios ("**menores separados**") deben identificarse lo más pronto posible en el proceso de determinación de la condición de refugiado.
- **Todos los menores separados o no acompañados deben ser objeto de una entrevista de registro individual** (ver la sección 3.2.5 - **La entrevista de registro**). Los procedimientos de registro para los menores separados o no acompañados deben permitir al ACNUR recopilar toda la información necesaria para valorar las necesidades específicas de asistencia y protección del menor, incluyendo la necesidad de iniciar el rastreo de sus parientes más cercanos con miras a la reunificación familiar, así como de sopesar la calidad de los cuidados brindados en el país de acogida. La información recopilada también deberá facilitar la toma de decisiones sobre los procedimientos más apropiados para tramitar la solicitud del menor. Además del **Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado**, el ACNUR o sus agencias implementadoras deberán utilizar el **Formulario de registro de menores separados o no acompañados (Anexo 3-2)**, diseñado especialmente para recolectar información sobre este tipo de refugiados. El Personal de registro deberá asegurarse de que se completen ambos formularios cuando el ACNUR registre a estos menores (ver la sección 3.2.4 - **Sobre el Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado**).





- Siempre que sea posible, los **funcionarios que brinden asistencia y orientación a los menores separados o no acompañados** deben tener experiencia en el trato a niños solicitantes de asilo, así como conocimiento de las leyes de la comunidad de acogida relativas a los derechos de los niños y los recursos disponibles para el cuidado y la tutela de menores.
- **Deberá asignarse un guardián a cada menor separado o no acompañado** para que lo ayude en todas las etapas del proceso y garantice que el menor esté debidamente representado, que se tomen en cuenta sus puntos de vista y que cualquier decisión que se tome refleje su interés superior. En algunos casos, puede que un adulto ya haya asumido el papel de atender a un menor separado o no acompañado. En tales casos, podría ser apropiado nombrar a ese adulto el guardián del menor. La decisión de asignar a un guardián adulto debe tomar en consideración la índole de la relación existente entre el adulto y el niño (incluyendo cualquier indicación de que el menor corra riesgo de abusos o explotación) así como la calidad de la atención que el adulto puede y quiere brindar al menor. Los puntos de vista y deseos del menor deberán tomarse en cuenta al nombrar al guardián.
- Como regla general, las solicitudes de los niños solicitantes de asilo deben **tramitarse prioritariamente**. Los menores separados o no acompañados deberán remitirse a los procedimientos para examinar si resulta apropiado un procedimiento acelerado para la determinación de la condición de refugiado, como se consigna en la sección 4.6. En general, cuando la solicitud de un menor esté directamente vinculada a las de parientes acompañantes, o el menor solicita la condición derivada, no será necesario ni apropiado tramitar su solicitud aceleradamente, a menos que otros factores sugieran la propiedad de tal tramitación. Las decisiones sobre el trámite acelerado en tales ocasiones deben tomarse caso por caso, considerando la vulnerabilidad o necesidades especiales del o la menor.
- Si un niño solicitante **no puede ofrecer documentos de identidad**, se aceptará como verdadera la edad por él indicada. Si hay razones para creer que la persona es un adulto, las Oficinas del ACNUR deberían esforzarse, dentro de lo razonable, por valorar su edad. En principio, toda duda concerniente a la edad del menor deberá resolverse a su favor.

### 3.4.6 Los solicitantes de asilo mayores

- Los solicitantes de asilo de edad avanzada **podrían haber perdido su red de apoyo tradicional disponible en el país de origen y correr mayor riesgo de abandono o descuido en el país de acogida.** Los solicitantes de edad avanzada que parezcan carecer de apoyo en el país de acogida deben recibir orientación del personal del ACNUR o de la agencia implementadora designada para tal fin lo más pronto posible, de modo que se puedan identificar sus necesidades sociales, médicas o psicológicas, y puedan recibir la asistencia debida al valorar los servicios y apoyos disponibles en el país de acogida. Los solicitantes mayores deben recibir toda la ayuda que necesiten durante los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado.



### 3.4.7 Los solicitantes de asilo discapacitados

- Los solicitantes de asilo discapacitados podrían **hallarse aislados de sus fuentes de apoyo como resultado de su desplazamiento y enfrentar mayores penurias en el país de acogida. También pueden requerir de tratamiento médico u otra asistencia.** Los solicitantes discapacitados deben recibir orientación lo más pronto posible para identificar necesidades sanitarias o psicológicas especiales y brindarles la ayuda necesaria al acceder a los servicios y apoyos disponibles en la comunidad de acogida. Los solicitantes discapacitados deben recibir toda la ayuda necesaria durante los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado.



- Antes de proceder con la adjudicación de las solicitudes de asilo de personas aparentemente afectadas por una **discapacidad o enfermedad mental**, el personal del ACNUR deberá tomar todas las medidas posibles para determinar la capacidad del solicitante de comprender el proceso de determinación de la condición de refugiado y presentar las pruebas necesarias para respaldar su solicitud. Al efectuar esta valoración, o tomar otras decisiones relativas a la tramitación de la solicitud de asilo, el ACNUR deberá consultar, de ser posible, a especialistas médicos y de otro tipo en la comunidad de acogida.
- Cuando se considere que el solicitante sufre de una enfermedad o discapacidad mental lo suficientemente grave como para afectar su capacidad legal, las Oficinas del ACNUR deberán dar los pasos apropiados para identificar a un **representante designado** para ayudar al solicitante en todas las etapas de proceso para la determinación de la condición de refugiado, y para garantizar que todos sus derechos legales y sociales se respeten. Este papel no debe ser asumido por el personal del ACNUR.

### 3.4.8 Solicitantes de asilo requeridos de asistencia médica

- Los solicitantes que parezcan sufrir de enfermedades físicas o mentales graves deben remitirse a un examen médico y al tratamiento apropiado. Si el acceso a la asistencia médica depende de la condición de refugiado, y el solicitante requiere atención médica urgente, deberá considerarse su remisión a los procedimientos acelerados para la determinación de la condición de refugiado, como se explica en la sección 4.6.

### 3.4.9 El registro de información sobre solicitantes con necesidades especiales

- Las necesidades especiales o vulnerabilidades de los solicitantes de asilo deben anotarse en la sección apropiada del **Formulario de solicitud de reconocimiento de la determinación de la condición de refugiado**.
- El personal del ACNUR que proporcione orientación individual a los solicitantes vulnerables, o cualquier otro solicitante en cualquier etapa del proceso para la determinación de la condición de refugiado, deberá redactar una breve nota sobre la orientación ofrecida, incluyendo la siguiente información:

#### Nota sobre la sesión de orientación

- Fecha y hora en que comenzó y terminó la orientación
  - Tipo de orientación brindada
  - Resumen de la información provista por el solicitante sobre su solicitud de asilo, antecedentes y cualquier otra información relevante sobre sus circunstancias personales en el país de acogida
  - Resumen de la información o consejos que compartió el funcionario del ACNUR con el solicitante
  - Recomendaciones para un seguimiento apropiado
- Los registros de cada acción emprendida por el personal del ACNUR o de las agencias implementadoras designadas para ayudar a los solicitantes con necesidades especiales, así como cualquier otro informe o documento relevante, deberán retenerse en el expediente individual.

## 3.5 La programación de las entrevistas y las citas relativas a la determinación de la condición de refugiado

### 3.5.1 Los procedimientos generales de programación

- La programación de las entrevistas y las citas relativas a la determinación de la condición de refugiado en la Oficinas del ACNUR debe llevarse a cabo de conformidad con procedimientos predefinidos y de manera **ordenada, justa y transparente**.
- Con excepción de los casos remitidos a los procedimientos acelerados (ver la sección 4.6.3 - **Los casos apropiados para la tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado**), los solicitantes deberán ser citados a las entrevistas para la determinación de la condición de refugiado en el orden en que el ACNUR ha recibido los formularios pertinentes.
- Los procedimientos de programación en las Oficinas del ACNUR deben fomentar **el empleo más eficiente del tiempo del personal y minimizar los inconvenientes a los solicitantes**. Para evitar esperas injustificadamente largas y aglomeraciones en la sala de recepción, la programación de la hora de las entrevistas y citas relativas a la determinación de la condición de refugiado debe ser lo más precisa posible, basándose en una **valoración realista de la capacidad de tramitación** de la Oficina y tomando en cuenta emergencias potenciales.
- Cada Oficina del ACNUR debe establecer un **sistema central de programación de citas** para coordinar los detalles del horario de las citas y entrevistas. Este programa central de actividades relativo a todos los horarios de las entrevistas y citas deberá correr a cargo de un **Coordinador de programación** designado para tal fin, quien deberá ser consultado al programar cualquier cita o entrevista de conformidad con procedimientos establecidos.
- En el momento en que se asigne cualquier cita o entrevista, el solicitante debe recibir una **boleta de cita** que confirme los detalles de hora y lugar. Esta boleta se le pedirá cuando acuda a la Oficina del ACNUR para su entrevista o cita.

#### La boleta de cita

- Nombre del solicitante
- Número de expediente del solicitante ante el ACNUR
- Fecha y hora de la cita
- Dirección completa de la Oficina del ACNUR u otro sitio donde se deberá realizar la cita
- Instrucciones sobre cómo ponerse en contacto con la Oficina del ACNUR de darse una emergencia, o si el solicitante tiene razones válidas para reprogramar la cita
- Instrucciones sobre los documentos que deberá traer el solicitante a la cita, incluyendo la boleta misma

- El personal del ACNUR deberá respetar las citas y entrevistas relativas a la determinación de la condición de refugiado y, en lo posible, **evitar modificar su fecha y hora**. Cuando ello sea necesario, el personal del ACNUR debe hacer todo lo posible por reducir la incertidumbre o inconveniencia para el solicitante. También debe hacerse un esfuerzo por informar al solicitante de antemano que se ha modificado su cita o entrevista, para que no se presente inútilmente.

### 3.5.2 La supervisión de los sistemas y procedimientos de programación relativa a la determinación de la condición de refugiado

- El **Coordinador de programación** será supervisado por el **Supervisor de la determinación de la condición de refugiado** u otro funcionario de protección designado para tal fin que tenga obligaciones supervisoras con respecto a los procedimientos de recepción o registro, y deberá rendirle cuentas a este último.
- Cuando se delegue la responsabilidad por la supervisión de los sistemas y procedimientos de programación, el funcionario responsable deberá responder directamente al Supervisor de la determinación de la condición de refugiado.
- Cualquier problema capaz de afectar la equidad o eficiencia de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado deberá reportarse al Supervisor de la determinación de la condición de refugiado, el responsable de vigilar la eficacia de las medidas para responder al problema reportado.

### 3.5.3 La programación de las entrevistas relativas a la determinación de la condición de refugiado

- A todo solicitante principal de la condición de refugiado deberá asignársele una fecha para su entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado de conformidad con los principios generales de programación ya mencionados.
- La programación de entrevistas debe basarse en una cantidad promedio de entrevistas semanales por oficial de elegibilidad, como lo determine el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado en acatamiento de los criterios fijados en la sección 4.1.2 - **Cómo determinar la capacidad de procesamiento de casos por parte de los oficiales de elegibilidad**.
- Con excepción de los casos remitidos a los procedimientos acelerados (ver la sección 4.6.3 - **Los casos apropiados para la tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado**), los solicitantes deberán ser citados para las entrevistas en el orden en que el ACNUR ha recibido los formularios pertinentes.
- La programación de las entrevistas debe permitir a los solicitantes de asilo el tiempo suficiente para procurar y considerar la información sobre la tramitación y los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, así como para prepararse apropiadamente para presentar su solicitud. Al mismo tiempo, debe promover el derecho a la tramitación pronta de las solicitudes y la oportuna y eficiente determinación de la condición de refugiado por parte de las Oficinas del ACNUR. **Por ello, las entrevistas relativas a la determinación de la condición de refugiado deben programarse lo más pronto posible después de que el solicitante haya sido registrado por el ACNUR.**
- **El intervalo entre la fecha de registro y la fecha de la entrevista** variará dependiendo de la cantidad de casos registrados y la cantidad de oficiales de elegibilidad en cada Oficina del ACNUR, pero **no excederá los seis meses**. Cuando la programación de entrevistas de determinación de la condición de refugiado exceda este período, la Oficina del ACNUR deberá notificar a DPI y al Buró pertinente de la Sede del ACNUR.
- Cuando la entrevista se realice el mismo día que la entrevista de registro, el Oficial de elegibilidad debe constatar que el solicitante ha recibido la información requerida sobre el procedimiento para la determinación de la condición de refugiado. Asimismo, debe brindar toda orientación procedimental requerida antes de iniciar la entrevista. El Oficial de elegibilidad debe garantizar, además, que el solicitante disponga del **tiempo suficiente para valorar y presentar toda las pruebas** que resulten pertinentes con respecto a su solicitud.

### 3.5.4 La programación prioritaria de las entrevistas relativas a la determinación de la condición de refugiado

- Los solicitantes a quienes se remita a procedimientos acelerados para la determinación de la condición de refugiado, de conformidad con la sección 4.6, deben citarse a su entrevista lo más pronto posible, antes de que se venza el plazo recomendado por el funcionario de protección que aprobó el aceleramiento de los procedimientos (ver la sección 4.6.5 - **Procedimientos acelerados para la determinación de la condición de refugiado**).
- Si resulta imposible programar la entrevista dentro del plazo recomendado, el Coordinador de Programación debe consultar con el funcionario de protección que aprobó el trámite acelerado con el fin de organizar los pasos necesarios para que la cita se re programe lo más pronto posible.

### 3.5.5 La reprogramación de las entrevistas relativas a la determinación de la condición de refugiado

- **El pedido del solicitante de asilo de una entrevista más temprana**

Si un solicitante pide que se re programe su entrevista a una fecha previa a la asignada originalmente, tal solicitud deberá valorarse a la luz de los criterios para acceder a procedimientos acelerados para la determinación de la condición de refugiado consignados en la sección 5.6.4 - **Casos apropiados para la tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado**. Si las razones del solicitante se refieren a amenazas inmediatas y contundentes a su protección, o a factores relativos a la vulnerabilidad del solicitante, su pedido debe remitirse de inmediato al funcionario de protección autorizado a permitir el acceso a procedimientos acelerados.

Se debe denegar las solicitudes de personas que no son elegibles para un procedimiento acelerado. El personal del ACNUR debe ser consistente y claro al explicar que la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado se ha programado de conformidad con la capacidad de tramitación de la Oficina y la necesidad de equidad y orden al programar los procedimientos relativos a todos los solicitantes.

- **El pedido del solicitante de asilo de postergar la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado**

La petición de re programar una entrevista para una fecha posterior deberá someterse al Oficial de elegibilidad a quien se ha asignado el expediente de la persona en cuestión. La postergación se concederá cuando el solicitante presente motivos legítimos personales o procedimentales (por ejemplo, enfermedad, demora en el arribo de sus dependientes o la necesidad de procurar evidencia que respalde sus argumentos). Si se otorga la postergación, la solicitud en tal sentido por parte del solicitante se documentará en su expediente y la entrevista se re programará de conformidad con los procedimientos vigentes (ver la sección 3.5.1 - **Procedimientos generales de programación de actividades**).

- **La falta de asistencia a la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado**

La solicitud de re programación de una entrevista a la cual el solicitante de asilo no asistió debe concederse, por lo general, salvo que el solicitante haya faltado a varias entrevistas sin tener una justificación válida y existan fundadas razones para considerar que el solicitante está actuando de mala fe. En caso de que la solicitud de una nueva entrevista se presente con posterioridad a que el expediente individual haya sido cerrado, tal solicitud deberá realizarse de conformidad con los procedimientos para re abrir los expedientes (ver la sección 9.1 - **La reapertura de los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado**).

En consideración de las posibles implicaciones de denegar una entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado a un solicitante registrado en la Oficina del ACNUR, la decisión de no reprogramar la entrevista a un solicitante de asilo deberá tomarse para casos excepcionales y únicamente con la autorización expresa del Supervisor de la determinación de la condición de refugiado. Las razones para denegar la reprogramación de la entrevista deberán consignarse en el expediente individual del solicitante.

- **La reprogramación por el ACNUR de una entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado**

- ▶ **Adelanto de la fecha de la entrevista**

En toda etapa del proceso sobre la determinación de la condición de refugiado, podrá programarse una entrevista con carácter prioritario, de conformidad con los criterios para los procedimientos acelerados fijados en la sección 4.6, si se cree que un solicitante necesita urgentemente protección o tiene necesidades o vulnerabilidades especiales.

- ▶ **Postergación de la fecha de la entrevista**

A la luz de las implicaciones potenciales para la protección del solicitante de postergarse su determinación de la condición de refugiado, las respectivas entrevistas sólo se postergarán en casos excepcionales y en consulta con el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado u otro funcionario de protección designado para tal fin.

En general, los casos considerados elegibles para un procedimiento acelerado, según la sección 4.6 - **La tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado**, no deben ser postergados por el ACNUR. Cuando la reprogramación resulte inevitable, se realizará solamente en consultas con el funcionario de protección que aprobó la tramitación acelerada, u otro funcionario de protección designado para tal fin.

Cuando la cantidad de entrevistas programadas exceda la capacidad de tramitación de la Oficina, el funcionario de protección encargado de supervisar la programación u otros procedimientos relativos a la determinación de la condición de refugiado deberá definir cuáles entrevistas pueden postergarse o cuáles expedientes pueden ser reasignados.





# UNIDAD 4

El examen  
de las solicitudes de asilo

## EL EXAMEN DE LAS SOLICITUDES DE ASILO

### 4.1 La asignación de expedientes para realizar la determinación de la condición de refugiado

#### 4.1.1 La asignación de expedientes sobre la determinación de la condición de refugiado: factores relevantes

- En toda oficina del ACNUR, el examen de las solicitudes de asilo debe estar a cargo exclusivamente de Oficiales de Elegibilidad a quienes el Jefe de Oficina haya asignado esa función y hayan recibido la formación requerida.
- Quienes asignen los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado a los Oficiales de Elegibilidad deben ser funcionarios de protección designados para tal fin **según procedimientos preestablecidos y transparentes**. Todo funcionario de protección responsable de la asignación de expedientes debe ser supervisado por el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado y responder directamente a él.

#### Aspectos rectores del tipo de expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado asignados a los Oficiales de elegibilidad

- La asignación de expedientes sobre la determinación de la condición de refugiado debe basarse en la capacidad de tramitación promedio de los Oficiales de elegibilidad, a juicio del Supervisor de la determinación de la condición de refugiado de la Oficina en cuestión (ver la sección 4.1.2 - **Cómo determinar la capacidad para tramitar casos de los Oficiales de elegibilidad**).
  - **Los casos difíciles o sensibles**, incluyendo aquellos que plantean cuestiones complejas relativas a las cláusulas de exclusión, deben asignarse a Oficiales de elegibilidad con la formación y experiencia necesarias.
  - La asignación de expedientes debe tomar en cuenta el **conocimiento especializado de los Oficiales de elegibilidad** con respecto a los tipos de solicitudes y regiones particulares.
  - Los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado no deben asignarse a Oficiales de elegibilidad de la misma nacionalidad que el solicitante.
  - Siempre que sea posible los expedientes deben asignarse a un Oficial de elegibilidad del mismo sexo que el solicitante, o del sexo que éste prefiera. Ello es de particular importancia cuando el Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado sugiere que podrían surgir **cuestiones de género** durante la entrevista, o cuando el solicitante haya solicitado ser entrevistado por un funcionario de determinado sexo.
  - Como regla general, el mismo Oficial de elegibilidad debe entrevistar a **los distintos miembros de una misma familia** en caso de que algunos de ellos han presentado solicitudes de asilo por separado.
- Los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado deben distribuirse **con la mayor anticipación posible a la respectiva entrevista**, para permitir a los Oficiales de elegibilidad prestarles la debida atención y prepararse adecuadamente.
  - Los funcionarios de protección responsables de asignar los expedientes, en consulta con el Coordinador de Programación designado o el Supervisor para la determinación de la condición de refugiado, según corresponda, deben esforzarse para que la asignación semanal de entrevistas refleje **la capacidad real de tramitación de los Oficiales de elegibilidad**.

## 4.1.2 ¿Cómo determinar la capacidad de tramitar casos de los Oficiales de elegibilidad?

- Dados los muchos factores que afectan el tiempo requerido para tramitar las solicitudes de asilo, es imposible emitir una recomendación uniforme sobre la capacidad promedio para la tramitación de los Oficiales de elegibilidad en todas las operaciones del ACNUR. **Más bien, la asignación de expedientes debe basarse en la capacidad promedio de tramitación de casos de los funcionarios de elegibilidad de cada oficina.** El Supervisor de la determinación de la condición de refugiado es quien debe determinar cuál es la capacidad promedio de tramitación de los expedientes. Cuando esta responsabilidad se delegue a otro funcionario de protección, el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado deberá consultar al funcionario para constatar que los niveles de trabajo esperados corresponden a la capacidad real de tramitación del personal.
- La capacidad de tramitación promedio establecida debe reflejar **los objetivos de calidad, así como de eficiencia**, de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR, y **evitar el agotamiento físico o mental de los Oficiales de elegibilidad.** Este promedio ha de verse sólo como una guía que podrá aumentar, o disminuir, en acomodo a la capacidad y experiencia reales de cada Oficial de elegibilidad.
- **Al valorar la capacidad de tramitación, deben tomarse en consideración los siguientes factores:**
  - El conocimiento del Oficial de elegibilidad de la información sobre el país de origen;
  - La naturaleza de las entrevistas, incluyendo si el solicitante es menor de edad, tiene necesidades especiales o existe la necesidad de un intérprete;
  - El grado de complejidad de cada caso;
  - La cantidad de entrevistas y citas asignadas al Oficial de elegibilidad durante la semana, incluyendo entrevistas de reunificación familiar, entrevistas complementarias, citas sobre documentación, etc.
  - Debe tomarse en cuenta cualquier responsabilidad adicional de protección de los Oficiales de elegibilidad al determinar su capacidad efectiva de tramitación de casos.
- **El Supervisor de la determinación de la condición de refugiado debe controlar cómo están gestionando los Oficiales de elegibilidad sus respectivos casos y cómo están cumpliendo con las expectativas de tramitación.** Cuando los funcionarios de elegibilidad pospongan frecuentemente las entrevistas y citas programadas, o pidan repetidamente ampliaciones del plazo para completar sus informes por escrito sobre las decisiones de elegibilidad tomadas, el Supervisor debe reunirse con estos funcionarios para analizar las causas que impiden el cumplimiento de las metas asignadas, luego de lo cual deberá adoptar las medidas más adecuadas, incluyendo un ajuste del volumen de casos asignados a cada Oficial de elegibilidad (ver la sección 4.2.3 - **La supervisión de los Oficiales de elegibilidad**).

### 4.1.3 El control de la asignación y transferencia de expedientes

- Todo Oficial de elegibilidad debe mantener **una lista completa y actualizada de los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado** asignados a él y el grado de progreso de cada expediente. La lista de expedientes debe presentarse al Supervisor de la determinación de la condición de refugiado al final de cada mes.
- Los Oficiales de elegibilidad jamás deberán escoger por su cuenta los expedientes que tramitarán, ni transferir expediente alguno a otro Oficial de elegibilidad sin autorización de su superior.
- Los Oficiales de elegibilidad deben informar al funcionario de protección que les asignó los expedientes, o al Supervisor de la determinación de la condición de refugiado de ser necesario, sobre **cualquier conflicto de intereses** real o aparente, incluyendo ofertas de soborno o de favores por parte del solicitante o en su nombre, que pudieran afectar la capacidad objetiva o subjetiva de los funcionarios de elegibilidad para dictaminar equitativamente un caso asignado, poniendo en duda la imparcialidad del Oficial o la equidad del proceso de determinación de la condición de refugiado. De ser la solución más expedita, el expediente debe reasignarse a otro Oficial de elegibilidad.

## 4.2 La formación y supervisión de los Oficiales de elegibilidad

### 4.2.1 Calificaciones mínimas de los Oficiales de elegibilidad

- Los Oficiales de elegibilidad deben contar con un título universitario en un campo relevante, preferentemente derecho, relaciones internacionales o ciencias políticas. Deben gozar además de la debida formación jurídica, así como de la experiencia profesional pertinente. Es ventajoso contar con formación o experiencia en campos como derechos humanos, psicología o trabajo social.
- **Toda persona contratada como Oficial de elegibilidad debe poseer las siguientes características y calificaciones:**
  - Conocimiento jurídico y capacidad de aplicar preceptos legales
  - Buena capacidad analítica
  - Destrezas de comunicación oral y escrita
  - Sólidas destrezas interpersonales
  - Conciencia cultural y de género
  - Tolerancia de la diversidad
  - Capacidad para trabajar eficazmente en situaciones de tensión y crisis

## 4.2.2 La formación de los Oficiales de elegibilidad

- **Antes de asumir responsabilidades relativas a la determinación de la condición de refugiado, todo Oficial de elegibilidad debe recibir orientación integral sobre la determinación de la condición de refugiado, incluyendo como mínimo lo siguiente:**

formación

### Elementos esenciales en la formación del personal de elegibilidad del ACNUR

- Una visión general del derecho internacional de refugiados, el derecho internacional de los derechos humanos, el derecho internacional humanitario y el mandato del ACNUR;
- La participación en una o más sesiones informativas detalladas sobre el derecho de los refugiados y los principios pertinentes a la determinación de la condición de refugiado, incluyendo la interpretación de los criterios de elegibilidad y exclusión;
- Un examen detallado del *Manual de procedimientos del ACNUR para determinar la condición de refugiado*, así como otras políticas y directrices del ACNUR relativas a la determinación de la condición de refugiado (incluyendo las *Directrices del ACNUR sobre protección internacional* y otros documentos contenidos en el Manual de protección del ACNUR);
- La participación en una o más sesiones relativas a la información sobre país de origen pertinente a los casos que tramita la oficina, incluyendo pautas sobre cómo investigar las condiciones en el país de origen y valorar la fiabilidad de las fuentes de información, así como directrices sobre el uso eficaz de tal información en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado;
- Formación sobre cómo acceder a la información y los recursos pertinente para la determinación de la condición de refugiado y cómo usar las herramientas de investigación disponibles, por ejemplo, Refworld, el sistema KIMS disponible en la intranet, el sitio web del ACNUR y otros recursos de internet);
- Formación en técnicas de entrevista, incluyendo materias como la sensibilidad de edad y género; la entrevista a menores y otros solicitantes vulnerables; técnicas apropiadas para examinar la credibilidad del solicitante y técnicas para trabajar eficazmente con intérpretes;
- Instrucciones sobre cómo redactar las evaluaciones relativas a la determinación de la condición de refugiado; y
- Instrucciones sobre los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado vigentes en esa Oficina y la implementación de las normas procedimentales en las operaciones sobre la determinación de la condición de refugiado del ACNUR.

- **Además, las Oficinas del ACNUR deben establecer un programa de formación continua para los Oficiales de elegibilidad, el cual debe incluir:**

formación

- Actualizaciones regulares relativas a la información sobre país de origen pertinente a los solicitantes registrados por la Oficina;
- Actualizaciones sobre nuevas directrices e información provenientes de la Sede del ACNUR que resulten relevantes para la determinación de la condición de refugiado;
- Seminarios sobre asuntos específicos relativos a la determinación de la condición de refugiado, con temas solicitados por los Oficiales de elegibilidad o identificados como necesarios por el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado u otros funcionarios de protección responsables de revisar las evaluaciones de la determinación de la condición de refugiado.

- En toda oficina del ACNUR, **un mínimo de medio día laboral al mes** debe dedicarse a **actividades de desarrollo profesional relativas a la determinación de la condición de refugiado** como las ya mencionadas. Tales actividades de formación sobre la deben ser adicionales a las actividades generales de formación e información de la oficina relativas a cuestiones administrativas y de seguridad.
- Siempre que sea posible, los Oficiales de elegibilidad deben gozar de oportunidades adicionales de adquirir conocimientos o destrezas pertinentes a sus funciones relativas a la determinación de la condición de refugiado, u obtener formación adicional en aquellas áreas donde se hayan identificado debilidades individuales.

### 4.2.3 La supervisión de los Oficiales de elegibilidad

- El **Supervisor de la determinación de la condición de refugiado** es el responsable de la contratación y formación de los Oficiales de elegibilidad, y debe supervisarlos y apoyarlos en todos los aspectos de sus deberes con respecto a la determinación de la condición de refugiado.
- El Supervisor de la determinación de la condición de refugiado debe **monitorear aleatoriamente las entrevistas sobre la determinación de la condición de refugiado** para asegurarse de que la conducta de los Oficiales de elegibilidad en tales entrevistas satisface las normas concernientes a la equidad y el debido proceso.
- El Supervisor de la determinación de la condición de refugiado también debe realizar **una revisión habitual y detallada de las evaluaciones de la determinación de la condición de refugiado elaboradas por cada Oficial de elegibilidad** y brindarle comentarios al Oficial en aspectos tanto substanciales como procedimentales.
- Las revisiones aleatorias de los expedientes deben servir para vigilar el cumplimiento los procedimientos preestablecidos para posponer las entrevistas relativas a la determinación de la condición de refugiado por parte de los Oficiales de elegibilidad (ver la sección 3.5.5 - **La reprogramación de las entrevistas determinación de la condición de refugiado**) o la emisión de sus decisiones sobre la condición de refugiado (ver la sección 4.5 - **Los plazos para emitir decisiones determinación de la condición de refugiado**).
- La postergación frecuente de citas y entrevistas programadas, al igual que las solicitudes repetidas de extensiones de los plazos para presentar los informes por escrito de las evaluaciones pendientes de redactar, **son señales de que un Oficial de elegibilidad se encuentra por debajo de los niveles esperados para la tramitación de casos**. Ello puede tener un impacto negativo en la eficiencia y calidad de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado. **El Supervisor de la determinación de la condición de refugiado debe darle seguimiento a tales situaciones**, comunicándose directamente con el Oficial de elegibilidad para determinar la razón de sus retrasos en el manejo de los casos asignados. También debe tomar las medidas correctivas necesarias, incluyendo la provisión de asistencia y formación adicionales o un ajuste en las asignaciones semanales de expedientes, en caso de ser procedente. En algunas circunstancias, si un Oficial de elegibilidad se muestra reiteradamente incapaz de satisfacer expectativas razonables con respecto al volumen y ritmo de tramitación de casos, ello puede indicar que carece de la competencia requerida y no debe seguir desempeñando tales tareas en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado.
- Los procedimientos para supervisar a los Oficiales de elegibilidad deben aplicarse como un complemento de los procedimientos estándar de revisión y aprobación de las decisiones sobre la determinación de la condición de refugiado (ver la sección 4.4 - **Procedimientos para revisar las decisiones determinación de la condición de refugiado** y la sección 7.4.4 - **El repaso de los fallos relativos a apelaciones**), los cuales son responsabilidad del Supervisor de la determinación de la condición de refugiado u otros funcionarios de protección designados para tal fin por el Supervisor.
- Todo el personal de protección debe conocer y estar alerta de los síntomas del **agotamiento físico o mental**, el cual puede afectar negativamente la calidad de las entrevistas o evaluaciones de la determinación de la condición de refugiado. El Supervisor de la determinación de la condición de refugiado debe tomar medidas eficaces para impedir el agotamiento del personal, o responder eficazmente a él en caso de que se presente.

## 4.3 La entrevista para la determinación de la condición de refugiado

### 4.3.1 Los derechos del solicitante a una entrevista individual para la determinación de la condición de refugiado

- Todo solicitante principal debe tener la oportunidad de presentar su solicitud en persona, en una entrevista para la determinación de la condición de refugiado con un Oficial de elegibilidad calificado para tal labor. Nunca debe resolverse una solicitud de asilo en primera instancia sólo con base en una revisión de los documentos disponibles sobre el caso.



### 4.3.2 La preparación de los Oficiales de elegibilidad previa a la entrevista

- **Antes de reunirse con el solicitante, los Oficiales de elegibilidad deben revisar detenidamente su expediente.**

#### ¿Cómo prepararse para la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado?

- Lea cuidadosamente el formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado, incluyendo la declaración escrita del solicitante, para percatarse de los hechos pertinentes y determinar la secuencia de los acontecimientos relevantes para la determinación de la condición de refugiado.
- Revise la información provista en los documentos de viaje y otra documentación, y tome nota de aquellos datos que respaldan las afirmaciones hechas en el formulario de solicitud, o que las contradicen.
- Consulte la información pertinente sobre el país de origen, incluyendo mapas de las regiones citadas en la solicitud, y asegúrese de que estos mapas estén disponibles durante la entrevista.
- Identifique asuntos preliminares que tendrán importancia para la determinación de la solicitud.
- Enumere cualquier información faltante que debe pedírsele al solicitante durante la entrevista, así como las declaraciones o los hechos poco claros o inconsistentes que el solicitante debe explicar.
- Asegúrese de que se han hecho todas las consultas necesarias a otras Oficinas del ACNUR, y emprenda cualquier tarea de seguimiento que sea necesario.

### 4.3.3 La participación de representantes legales

- Los solicitantes de asilo pueden ser acompañados por un representante legal durante la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado. **El solicitante debe presentar por escrito su consentimiento a la participación del representante legal (Anexo 4-1)**, y este documento debe añadirse al expediente.
- Antes de iniciar la respectiva entrevista, el Oficial de elegibilidad debe realizar las averiguaciones pertinentes para determinar si el representante propuesto tiene **la experiencia y formación necesarias para desempeñarse adecuadamente**. Si bien no se requiere de un título en derecho, o la pertenencia a un colegio profesional, quienes carezcan de tales atributos deben satisfacer, como regla general, los siguientes criterios:

#### Calificaciones requeridas para actuar como representante legal en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR

- Conocimientos prácticos del derecho de refugiados y los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado
- Experiencia en brindar asistencia a solicitantes de asilo
- Una comprensión cabal del caso particular del solicitante

- Las Oficinas del ACNUR podrían considerar el aplicar un **sistema de acreditación** para reconocer las calificaciones de los representantes legales que intervienen regularmente en nombre de solicitantes de asilo en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR y que son conocidos por la Oficina.
- Si el Oficial de elegibilidad tiene fundamentos para pensar que **el tercero no está debidamente calificado o es de otro modo inapto** para participar como representante legal en la entrevista, debe denegar su participación. El Oficial de elegibilidad deberá emplear su discreción al determinar si cabe permitir al tercero permanecer y observar la entrevista, de conformidad con las condiciones enumeradas en la sección 4.3.4 - **La presencia de terceros que no sean el representante legal**.

#### Antes de proceder con una entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado en la cual participará un representante legal, el Oficial de elegibilidad debe explicarle lo siguiente:

- El representante legal tendrá la oportunidad de presentar argumentos breves al final de la entrevista;
- El representante legal debe abstenerse de interrumpir al solicitante o al Oficial de elegibilidad durante la entrevista, y debe limitar sus intervenciones durante la entrevista a aquellos aspectos de equidad procedimental que no podrán tratarse o remediarse debidamente durante los argumentos finales;
- La participación del representante legal ha de ser consistente con el carácter no confrontativo de la determinación de la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR, promoviendo la divulgación completa y fidedigna de los datos en que se basa la solicitud de asilo. Si la participación del representante legal obstruye estos objetivos, se le ordenará retirarse de la entrevista .

- En todo caso, cuando un Oficial de elegibilidad niegue o retire el permiso para que el asesor legal participe en la entrevista, deberá aclarar las razones de esta decisión al solicitante y consignarlas detalladamente en el respectivo expediente.

### 4.3.4 La participación de terceros que no sean el representante legal

- Como regla general, la participación de terceros en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado debe limitarse al representante legal o, en el caso de solicitantes menores de edad o que padecen de una discapacidad o enfermedad mental, el representante designado para tal efecto. Cuando un solicitante de asilo solicite explícitamente la presencia de un tercero diferente a su representante legal o el representante designado, los Oficiales de elegibilidad deberán **ejercer su discreción al decidir si conceden tal petición**. Al valorar la propiedad de la participación de un tercero, los Oficiales de elegibilidad deben tomar en cuenta las necesidades o vulnerabilidades especiales del solicitante, la índole de la relación entre el solicitante y el tercero, así como cualquier otro factor indicativo de que la presencia del tercero podría promover o menoscabar el cumplimiento de los objetivos de la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado.
- El solicitante debe brindar su **consentimiento por escrito** a la participación del tercero (**Anexo 4-1**), para su adición al expediente. El Oficial de elegibilidad debe explicar al tercero la confidencialidad de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR.
- El Oficial de elegibilidad **debe rechazar la participación del tercero, o exigirle que se retire de la entrevista**, si tiene motivos para considerar que su participación puede poner en peligro la seguridad del solicitante o del personal del ACNUR, o de otro modo obstruir la consecución de los objetivos de la entrevista. En todo caso, cuando un Oficial de elegibilidad deniegue o retire el permiso para que un tercero participe en una entrevista, deberá aclarar las razones de esta decisión al solicitante, y la decisión y las razones de la negativa deben consignarse en el expediente.
- En principio, un tercero diferente del representante legal puede observar la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado siempre y cuando no intervenga en ella. Los Oficiales de elegibilidad ejercerán su discreción al determinar si aceptan, o de hecho solicitan, un mayor grado de participación por parte del tercero durante la entrevista, si consideran que ello sería conveniente y constructivo.
- Los Oficiales de elegibilidad deben consignar **en la evaluación de la determinación de la condición de refugiado** la presencia de un tercero en la entrevista y anotar cualquier declaración sustantiva o argumento pertinente del tercero. También deben señalar cualquier conflicto o incidente en que haya estado involucrado el tercero.

### 4.3.5 El inicio de la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado

- Los Oficiales de elegibilidad deben tomarse el tiempo necesario al inicio de la entrevista para crear un **ambiente de confianza y respeto** en que el solicitante goce de condiciones apropiadas para contar su historia de la manera más coherente y completa posible.
- Se recomienda que los Oficiales de elegibilidad traen sistemáticamente algunos asuntos introductorios con todo solicitante de asilo al iniciar la respectiva entrevista.

### Lista de verificación al iniciar la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado

☒ **Las presentaciones:**

El Oficial de elegibilidad debe presentarse a sí mismo y al intérprete, así como a cualquier otra persona en la sala de entrevistas, detallando la función de cada persona.

☒ **Las cuestiones de género:**

Cuando los recursos humanos existentes no permitan asignar a un Oficial de elegibilidad o intérprete del sexo requerido por el solicitante, el Oficial de elegibilidad debe explicar esto al solicitante y considerar cualquier factor indicativo de que la entrevista no debe proceder en esas circunstancias.

☒ **La interpretación durante la entrevista :**

El Oficial de elegibilidad debe confirmar que el solicitante de asilo y el intérprete se entienden entre sí y que el solicitante se siente cómodo con las circunstancias en que se brindará el servicio de interpretación. Ha de indicársele al solicitante que debe señalar durante la misma entrevista cualquier problema específico que surja con la calidad o exactitud de la interpretación.

☒ **La explicación de los procedimientos de la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado:**

El Oficial de elegibilidad debe explicar los siguientes asuntos procedimentales:

- El propósito de la entrevista y cómo se procederá;
- El propósito y el alcance del uso de los apuntes tomados por el Oficial de elegibilidad durante la entrevista;
- El derecho del solicitante de asilo a pedir un descanso durante la entrevista, siempre y cuando permanezca en el local del ACNUR.

☒ **La confidencialidad:**

Debe asegurársele al solicitante que toda información revelada por él durante la entrevista, así como en las demás etapas del proceso para la determinación de la condición de refugiado, será tratada confidencialmente por el ACNUR y no se compartirá con las autoridades del país de origen sin la autorización expresa del solicitante. El Oficial de elegibilidad debe explicar plenamente el alcance y las condiciones de cualquier divulgación de información del solicitante a terceros, según se estipula en la sección 2.1 **-La confidencialidad en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR.** Se debe informar al solicitante que el intérprete también ha jurado respetar estrictamente la confidencialidad de lo dicho durante la entrevista.

☒ **La obligación de decir la verdad:**

Se debe informar al solicitante de su obligación de ser veraz y divulgar los hechos pertinentes a su solicitud de asilo de la manera más completa posible. Se le debe explicar al solicitante que si desconoce la respuesta o necesita que se le aclare alguna de las preguntas, debe expresarlo al Oficial de elegibilidad. Éste debe aclarar además que cualquier afirmación falsa o tendenciosa durante la entrevista podría afectar la veracidad de toda la prueba provista por el solicitante.

☒ **El deber de cooperar:**

Se debe comunicar al solicitante de asilo su obligación de cooperar de la manera más completa y franca posible con el ACNUR en todos los aspectos relativos a los procedimientos para examinar su solicitud de asilo.

☒ **La aptitud del solicitante para proceder con la entrevista:**

El Oficial de elegibilidad debe preguntar al solicitante si se siente física y psicológicamente apto para llevar a cabo la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado. Si el solicitante indica que no se siente bien, el Oficial de elegibilidad debe realizar preguntas de seguimiento para evaluar la naturaleza del problema y determinar si debe proseguir con la entrevista o reprogramarla para otra fecha. Al determinar si continuar con la entrevista en el caso de un solicitante que aparentemente padece una enfermedad mental u otros problemas emocionales, el personal de elegibilidad debe remitirse a las consideraciones expuestas en la sección 3.4 - **Los solicitantes con necesidades especiales.**

☒ **Oportunidad del solicitante a efectuar preguntas o comentarios:**

El solicitante deberá tener la oportunidad de hacer comentarios preliminares o plantear preguntas antes del inicio de la respectiva entrevista .

### 4.3.6 ¿Cómo entrevistar al solicitante?

- El interrogatorio efectuado por el Oficial de elegibilidad durante la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado busca facilitar la exposición completa y precisa de los hechos pertinentes para la solicitud de asilo. Siempre que sea posible, el Oficial de elegibilidad debe formular **preguntas abiertas** (aquellas que no se pueden responder con un “sí” o un “no”) para permitir al solicitante describir en sus propias palabras los elementos que considera más importantes con respecto a su solicitud. Los Oficiales de elegibilidad deben evitar **interrumpir al solicitante** innecesariamente.
- Los Oficiales de elegibilidad deben alentar a los solicitantes a describir los acontecimientos que tienen importancia para su solicitud **en orden cronológico**. Esto permitirá al Oficial de elegibilidad apreciar más integralmente el significado de los hechos presentados e identificar y darle seguimiento a las lagunas e incongruencias que surjan durante la entrevista, evitando la necesidad de realizar entrevistas complementarias para aclarar dudas.
- Los Oficiales de elegibilidad debe aprovechar la entrevista para **aclarar declaraciones o hechos incompletos o contradictorios**. Las incongruencias en la prueba provista por el solicitante, o entre la prueba provista y otras fuentes de información pertinentes, deben indicársele al solicitante, de una manera no confrontativa, **durante la misma entrevista**. Como principio general, a menos que el solicitante haya tenido la oportunidad de explicar las aparentes incongruencias, el Oficial de elegibilidad no podrá rendir un fallo negativo en la evaluación sobre la credibilidad del solicitante.
- Las recomendaciones anteriores no constituyen una orientación exhaustiva sobre cómo entrevistar a los solicitantes en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR. Los Oficiales de elegibilidad debe tener acceso a las herramientas y los recursos del ACNUR sobre técnicas eficaces de entrevista, y estar familiarizados con éstas.



### 4.3.7 La entrevista a solicitantes menores de edad

- En la medida de lo posible, la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado a menores de edad debe estar a cargo de **Oficiales de elegibilidad con formación y conocimientos especializados** sobre el comportamiento y el desarrollo psicológico, emocional y físico de los menores. Las Oficinas del ACNUR no deben menoscabar esfuerzos por desarrollar esta capacidad entre el personal.
- Como regla general, la entrevista de menores debe realizarse en presencia de un **representante designado** para tal fin, quien puede ser el guardián del menor u otro adulto a quien se confió su cuidado. La decisión de a quién designar como representante deben tener en cuenta el punto de vista del menor (ver la sección 3.4.5 - **Los solicitantes de asilo menores de 18 y los menores separados o no acompañados**).
- Se debe dar énfasis en **tranquilizar al menor y generar una relación de confianza con él**. El ambiente y tono de la entrevista deben ser informales.
- Los Oficiales de elegibilidad deben emplear un lenguaje **simple y apropiado a la edad del menor** al comunicarle el propósito de la entrevista y cómo se procederá. La importancia de ser veraz y brindar la mayor información posible debe aclarársele al menor de un modo comprensible. Además, debe pedírsele que indique cuando no entiende una pregunta o desconoce la respuesta.
- **Al interrogar al menor sobre los elementos objetivos de la solicitud**, deben tomarse en cuenta las siguientes consideraciones:
  - La edad del menor y su etapa de desarrollo, tanto al momento de la entrevista como cuando ocurrieron los acontecimientos pertinentes;
  - El impacto psicológico que estos acontecimientos pudieron haber tenido en el menor;
  - El conocimiento posiblemente limitado del menor sobre las condiciones en el país de origen y su significado para determinar la condición de refugiado.
- Los menores pueden mostrarse renuentes a proporcionar la información requerida para determinar su solicitud, o ser incapaces de brindarla. **Cuando el menor se muestre muy reticente a describir acontecimientos o hechos particulares**, puede ser apropiado posponer o suspender el interrogatorio sobre ese punto. En muchos casos relativos a solicitantes menores de edad, será necesario recurrir a otras fuentes apropiadas de información para determinar la condición de refugiado del menor, incluyendo a sus parientes y la información disponible sobre el país de origen.
- La entrevista a solicitantes menores de edad debe incluir **pausas regulares** para que el menor pueda gozar de la mayor libertad de movimiento compatible con las circunstancias.



### 4.3.8 El registro de la entrevista

- Los Oficiales de elegibilidad deben mantener una **transcripción detallada de la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado** en que se consigne lo siguiente:

#### La transcripción de la entrevista

- El nombre del Oficial de elegibilidad que condujo la entrevista
  - El nombre del intérprete
  - Los terceros que hayan estado presentes
  - La fecha y la hora en que comenzó y terminó la entrevista, al igual que toda pausa, interrupción o suspensión temporal de la misma
  - Las preguntas exactas formuladas por el Oficial de elegibilidad y las respuestas provistas por el solicitante y cualquier otro testigo
  - Observaciones pertinentes con respecto al comportamiento y la conducta del solicitante en las diversas etapas de la entrevista, así como su lenguaje corporal
- En la transcripción de la entrevista, los Oficiales de elegibilidad deben tratar de consignar las **palabras precisas** empleadas por el solicitante, evitando resumir sus declaraciones.
  - Siempre que sea posible, la transcripción de la entrevista deberá registrarse en una computadora durante la entrevista misma. Cuando ello no resulte posible, los Oficiales de elegibilidad deben mantener apuntes a mano que resulten detallados y legibles.

### 4.3.9 La presentación de testigos

- Los solicitantes **deberán tener la oportunidad de presentar testigos** al acudir a la entrevista con el propósito de respaldar elementos específicos de su solicitud. El testigo sólo debe estar presente en la sala de entrevistas para brindar su declaración, y no durante el resto de la entrevista.
- Como regla general, **la declaración de los testigos no se debe recibir en presencia del solicitante.** La declaración de un testigo nunca debe recibirse en presencia de otros testigos o de terceros.
- Antes de recibir la declaración de un testigo, el Oficial de elegibilidad debe **establecer la identidad del mismo** y examinar y hacer copias de sus documentos de identidad para el expediente. El Oficial de elegibilidad también debe explicar la confidencialidad de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR y la obligación de ser veraz.
- La declaración y el examen del testigo durante la entrevista deben consignarse **claramente en la transcripción de la entrevista** (ver la sección 4.3.8 - **El registro de la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado**).

### 4.3.10 La revisión de documentos originales durante la entrevista

- El Oficial de elegibilidad debe examinar los documentos originales para asegurar que las copias en el expediente son idénticas a los originales y que el expediente contiene **una copia legible y completa de cada original**.
- Al examinar los originales, los Oficiales de elegibilidad deben aprovechar la oportunidad para **inspeccionar las siguientes características de los documentos**, incluyendo indicios de adulteración u otros signos de que los documentos pueden no ser auténticos:

#### La inspección de los documentos

- La calidad y la consistencia del papel del documento
- La numeración y secuencia de las páginas
- Las fotos y firmas, en comparación con las de los solicitantes
- Decoloración o manchas en las fechas o los nombres
- Sellos borrosos o irregulares
- La separación de la foto de la página, o burbujas e irregularidades en la laminación

- Cualquier **irregularidad en los documentos** debe señalarse al solicitante durante la entrevista, para que tenga la oportunidad de brindar una explicación.
- Toda Oficina del ACNUR debe mantener un expediente con información que pueda ayudar a los Oficiales de elegibilidad a evaluar la validez de los documentos presentados. Este expediente debe actualizarse regularmente, y cualquier información nueva debe ser notificada a los Oficiales de elegibilidad.
- Cuando no resulta posible verificar la autenticidad de un documento, y no hay razones fundadas para creer que no es auténtico, generalmente éste debe ser aceptado.
- Cuando un solicitante tiene un documento que es pertinente para la determinación de la condición de refugiado pero no lo ha traído a la entrevista, o cuando el solicitante indica que puede adquirir un documento pertinente sin riesgo personal o a terceros, debe recibir instrucciones de volver a la Oficina con el documento original o la mejor copia disponible. Para ello se le asignará una cita para presentar documentación mediante los procedimientos establecidos de programación de citas (ver la sección 3.5.1 - **Los procedimientos generales de programación**).



### 4.3.11 La conclusión de la entrevista

**Antes de concluir la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado, el Oficial de elegibilidad debe realizar las siguientes tareas:**

- Asegurarse de que el solicitante ha tenido la **oportunidad de presentar todos los elementos de su solicitud de asilo;**
- Preguntar al solicitante si desea agregar algo a la información provista;
- Cuando los hechos presentados o las condiciones imperantes en el país de recepción sugieran que el solicitante puede tener motivos fundados para temer por su protección allí, indagar sobre las circunstancias personales del solicitante en ese país;
- **Leer al solicitante los elementos de la transcripción de la entrevista** más pertinentes para la determinación de su solicitud. Como regla general, cualquier parte de la prueba presentada en la entrevista que resulte poco clara, o con respecto a la cual hubo aparentemente dificultades en la interpretación, también debe ser leída al solicitante. Las aclaraciones o detalles adicionales presentados entonces por el solicitante deben anotarse por separado al final del informe, sin modificar la transcripción original;
- Confirmar y anotar los documentos u otra información que el solicitante ha acordado proveer con posterioridad a la entrevista y lo convenido con respecto a las circunstancias de su presentación;
- Explicar los **pasos subsiguientes del proceso para la determinación de la condición de refugiado**, incluyendo los que se mencionan a continuación:
  - Cómo y cuándo se notificará al solicitante la decisión relativa a determinación de la condición de refugiado;
  - Las consecuencias de una decisión positiva o negativa;
  - El derecho del solicitante de apelar una decisión negativa y los procedimientos pertinentes, incluyendo el plazo para presentar la apelación;
  - Los procedimientos para la reunificación familiar, en los casos en que resulte pertinente.

### 4.3.12 La asignación de una fecha para notificar la decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado

- Al final de la entrevista, **el Oficial de elegibilidad debe asignar una fecha en que será expedida la decisión** (ver la sección 4.5 - **Los plazos para emitir decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado**).
- **Cuando el solicitante se vea obligado a volver a la oficina del ACNUR para ser notificado de la decisión sobre la elegibilidad**, debe recibir una boleta de cita con la fecha en que deberá presentarse.
- Si no es posible expedir la decisión sobre la elegibilidad en la fecha programada, el personal del ACNUR debe hacer todos los esfuerzos posibles para minimizar la incertidumbre e incomodidad del solicitante. Siempre que se pueda, el funcionario encargado del caso o un miembro del personal de recepción debe ponerse en contacto con el solicitante por adelantado para informarle sobre la reprogramación de su cita.

### 4.3.13 La entrevista a miembros de la familia y personas dependientes

- El Oficial de elegibilidad debe **confirmar** que todo pariente o dependiente adulto que acompaña al solicitante principal **haya completado un Formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado** y sostenido una **entrevista individual de registro**.
- Siempre que sea posible, el Oficial de elegibilidad debe aprovechar la oportunidad para reunirse brevemente con cada pariente o dependiente adulto del solicitante principal, asegurarse de que entienden los criterios para determinar la condición de refugiado y darles la oportunidad de discutir cualquier necesidad adicional de protección que puedan tener.

**Debe programarse una entrevista separada y confidencial con un pariente o dependiente acompañante cuando se presenten las siguientes circunstancias:**

- Si un pariente o dependiente adulto no tuvo una entrevista individual de registro;
- Si la información provista en el formulario de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado o en la entrevista de registro de un pariente o dependiente acompañante, o cualquier otra información obtenida durante el examen de la solicitud del solicitante principal, señala que una persona que busca la condición derivada puede tener derecho a solicitar por motivos propios la condición de refugiado independiente, lo cual debe ser objeto de una entrevista separada.

- El Oficial de elegibilidad puede aprovechar la ocasión de la entrevista del solicitante principal para examinar la **elegibilidad de los parientes y dependientes acompañantes a la condición de refugiado derivada**, de conformidad con los criterios y los procedimientos establecidos en la sección 5 - **La tramitación de solicitudes con base en el derecho a la unidad familiar**.
- Por lo general, una vez que se haya determinado la condición del solicitante principal, será conveniente **diferir el examen de elegibilidad a la condición derivada** para una entrevista posterior sobre la unidad familiar, en las siguientes circunstancias:
  - La determinación de la elegibilidad a la condición derivada requiere una revisión de hechos, pruebas o aspectos legales complejos (por ejemplo, relativos a la exclusión);
  - No se encuentran disponibles, al momento de la entrevista al solicitante principal, todos los individuos o la prueba necesaria para determinar la condición derivada;
  - La petición del solicitante principal tiene poca probabilidad de ser aceptada.
- Al entrevistar a los parientes y dependientes del solicitante principal, los Oficiales de elegibilidad deben respetar el **derecho a la confidencialidad** en los procedimientos del ACNUR, tanto del solicitante principal como de los solicitantes a la condición derivada. **Las entrevistas con el solicitante principal y los solicitantes de la condición derivada deben ser realizadas por separado**, a menos que existan razones contundentes para asumir que esto no sería apropiado ni constructivo. De surgir pruebas nuevas o incongruencias relevantes para la determinación del solicitante principal durante una entrevista con sus parientes o dependientes, el solicitante principal deberá, por lo general, tener la oportunidad de aclarar estos aspectos de la prueba en una entrevista complementaria (ver la sección 4.3.6 - **¿Cómo entrevistar al solicitante?**). Sin embargo, el Oficial de elegibilidad debe aplicar la máxima discreción y sensibilidad al valorar **la fiabilidad de la prueba** y evaluar la credibilidad del solicitante principal. Asimismo, debe respetar la obligación de conservar la confidencialidad de la entrevista con el pariente o dependiente.

### 4.3.14 El Formulario de evaluación de la solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado

- Lo más pronto posible tras la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado, el Oficial de elegibilidad que la realizó debe elaborar su decisión escrita empleando el **Formulario de evaluación de la solicitud del reconocimiento de la condición de refugiado (Anexo 4-3)**. El Oficial de elegibilidad debe firmar y consignar la fecha en dicho formulario antes de remitir el expediente a los procedimientos de revisión establecidos por la Oficina.



## 4.4 Los procedimientos para revisar las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado

### 4.4.1 Principios generales

- Las Oficinas del ACNUR deben establecer mecanismos para **revisar la calidad de las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado de primera instancia antes de que éstas sean expedidas**. La revisión efectiva de las decisiones de primera instancia es particularmente importante en aquellas Oficinas del ACNUR donde los solicitantes rechazados en primera instancia corren el riesgo de expulsión por las autoridades del país antes de tener la oportunidad de ejercer su derecho a apelar.
- Constituye una buena **práctica** que cada evaluación de la determinación de la condición de refugiado sea revisada por un funcionario de protección del ACNUR distinto del Oficial responsable de conocer la solicitud en primera instancia o durante la apelación.
- Cuando no sea factible revisar todas las evaluaciones de la determinación de la condición de refugiado, **es recomendable que se revise al menos las decisiones negativas**.
- Como mínimo, el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado debe realizar **rutinariamente revisiones aleatorias** de las evaluaciones de la determinación de la condición de refugiado preparadas por cada Oficial de elegibilidad.
- Todas las solicitudes que son rechazadas por la aplicación de las cláusulas de exclusión del artículo 1F deben ser revisada (ver la sección 4.8.3 - **La revisión y aprobación de las decisiones de exclusión**).
- En consideración de los **objetivos de formación y supervisión** que orientan la revisión de las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado, el personal del ACNUR designado para revisar dichas decisiones debe contar con la experiencia apropiada y competencia comprobada para determinar la condición de refugiado.

#### 4.4.2 Los procedimientos para revisar la evaluación o decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado

- Cuando el funcionario de protección designado para revisar las decisiones de la determinación de la condición de refugiado detecte errores substanciales o procedimentales en una evaluación, el expediente debe ser **devuelto al Oficial de elegibilidad que redactó la evaluación de la determinación de la condición de refugiado**, con comentarios detallados sobre las cuestiones manejadas incorrecta o inadecuadamente e instrucciones para realizar una entrevista complementaria, de ser pertinente. Cualquier comentario del funcionario encargado de la revisión debe adjuntarse a la evaluación, o anotarse en los márgenes de la misma con las respectivas iniciales del funcionario, para identificar claramente al individuo que hizo el comentario. Todos los comentarios deben ser conservarse en el expediente.
- Como regla general, los cambios a la decisión de la determinación de la condición de refugiado durante el período de revisión sólo debe efectuarlos el Oficial de elegibilidad que atendió la solicitud y preparó la respectiva evaluación, a menos que haya razones de peso para creer que ello no sería apropiado.

##### Los expedientes de revisión deben ser referidos al Supervisor de la determinación de la condición de refugiado en las siguientes circunstancias:

- El funcionario que revisó la evaluación considera que la decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado fue errónea o no se sustenta en la evaluación en sí, y el Oficial de elegibilidad no está disponible para revisar la evaluación respectiva antes de la fecha en que debe emitirse la decisión;
- El Oficial de elegibilidad no está dispuesto a revisar una decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado que, en la opinión del funcionario revisor, es errónea o no se sustenta en la respectiva evaluación;
- Las preocupaciones con respecto a la conducción de la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado o la calidad de la evaluación son lo suficientemente graves como para que devolver el expediente al Oficial de elegibilidad que adjudicó la solicitud resulte poco probable que restablezca la equidad, o la percepción de equidad, del proceso sobre la determinación de la condición de refugiado.

- En las circunstancias descritas, el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado debe determinar si la decisión de elegibilidad debe ser emitida y definir cualquier tipo de seguimiento que resulte apropiado, incluyendo la asignación del expediente a otro Oficial de elegibilidad para una entrevista complementaria.
- Cuando un expediente se remite a otro Oficial de elegibilidad de conformidad con los procedimientos de revisión recién descritos, **se deben conservar en el expediente** la evaluación de la determinación de la condición de refugiado y todas las notas del Oficial de elegibilidad que atendió originalmente la solicitud.
- Cuando un expediente se haya devuelto a un Oficial de elegibilidad o reasignado a otro, de conformidad con los procedimientos de revisión de la determinación de la condición de refugiado, la decisión no debe transmitirse al solicitante hasta que los asuntos identificados en la revisión hayan sido objeto de una respuesta apropiada y la evaluación de la determinación de la condición de refugiado haya sido aprobada por un funcionario de protección autorizado para revisar las decisiones en este campo.
- Cuando, como resultado de los procedimientos de revisión, no pueda emitirse la decisión en la fecha asignada originalmente, la emisión deberá posponerse de conformidad con los procedimientos establecidos en la sección 4.5 - **Los plazos para emitir decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado**.

### 4.4.3 Los procedimientos para consultar a la Sede del ACNUR sobre las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado

- Salvo que haya un acuerdo especial entre DPI y el la Oficina Regional o el Buró pertinentes, las Oficinas del ACNUR deben someter las decisiones finales a **la revisión y aprobación de la Sede Central del ACNUR** en los siguientes tipos de casos:

#### Tipo de decisiones en las cuales es necesaria la revisión por parte de la Sede:

- Se ha decidido **excluir** a un individuo de la protección brindada a los refugiados (ver la sección 4.8.3);
- Se ha decidido **cancelar o revocar** la condición de refugiado de personas reconocidas bajo el mandato del ACNUR (ver la sección 10.3.6);
- Se ha decidido poner fin a la condición de refugiado de personas reconocidas bajo el mandato del ACNUR de conformidad con los procedimientos de **cesación** (ver la sección 11.2.4).

- Las consultas deben dirigirse al **Asesor o la Asesora legal del respectivo Buró, con copia a DPI** de ser necesario.
- El DPI debe recibir copia de todas las consultas relativas a la **exclusión de menores** y las decisiones de exclusión que plantean **asuntos doctrinales complejos o normas interpretativas**, y emitirá la recomendación final en estos casos. El DPI también debe recibir copia de todas las **decisiones de cancelar la condición** de cualquier individuo reconocido como un refugiado por el ACNUR y, a menos que el DPI haya llegado a un acuerdo alternativo, la aprobación de DPI será requerida antes de cancelar su condición.
- Además, las oficinas del ACNUR **pueden remitir ciertos casos a la Sede del para su examen y asesoría**. La asesoría de la Sede del ACNUR sólo debe procurarse luego de que la Oficina haya empleado todos los recursos a su disposición para resolver el asunto.

**Como regla general, las solicitudes a la Sede para que brinde asesoría sobre la determinación en casos individuales deben limitarse a las siguientes circunstancias:**

- La Oficina no ha podido, mediante sus propios esfuerzos, recabar la información sobre el país de origen que requiere para evaluar el fundamento de la solicitud;
- La Oficina requiere asistencia legal para interpretar la definición de refugiado o su aplicación con respecto a los hechos particulares de una solicitud individual;
- La Oficina debe dictaminar una solicitud que plantea hechos o asuntos fuera de su experiencia previa y que, probablemente, sentarán un precedente para las solicitudes futuras de naturaleza similar.

### Información que debe incluirse en las solicitudes de asesoría presentadas a la Sede relativas a casos individuales:

- Cuando la decisión sobre la cual se busca asesoría ya ha sido tomada por la Oficina del ACNUR, debe enviarse una copia del formulario de evaluación de la determinación de la condición de refugiado completado y la recomendación de la Oficina respecto de la decisión sobre la solicitud;
- Cuando se requiere la asesoría de la Sede antes de tomar la decisión final, el pedido formal de asesoría por parte de la Oficina del ACNUR debe incluir una valoración exhaustiva de la credibilidad de los hechos pertinentes y un análisis completo de los puntos relevantes y las recomendaciones de la Oficina.
- También deben presentarse copias de toda documentación de respaldo provista por el solicitante o cualquier otra información de importancia para valorar los asuntos sobre los cuales se busca asesoría.

- Todas las peticiones de asesoría a la Sede por parte de las Oficinas del ACNUR sobre la determinación de casos individuales **primero deben ser examinadas por el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado** u otro funcionario de protección designado para tal fin, quien ha de verificar que se haya incluido toda la información pertinente.

#### 4.4.4 Los procedimientos para modificar la decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado después de haber sido expedida

- **La revisión de la decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado después de que ha sido comunicada al solicitante** sólo podrá efectuarse de conformidad con los siguientes mecanismos preestablecidos:
  - Los procedimientos de apelación (ver la sección 7)
  - La reapertura del expediente relativo a la determinación de la condición de refugiado (ver la sección 9.2)
  - La cancelación o revocación de la condición de refugiado (ver la sección 10)
  - La cesación de la condición de refugiado (ver la sección 11)
- Si un funcionario del ACNUR tiene motivos para creer que una decisión sobre la determinación de la condición de refugiado expedida por la Oficina es incorrecta, deberá remitir el expediente y toda información pertinente al Supervisor de la determinación de la condición de refugiado, quien definirá la forma más apropiada de proceder.

## 4.5 Los plazos para emitir decisiones sobre la determinación de la condición de refugiado

- Una vez que se ha comunicado al solicitante la fecha para emitir la decisión sobre la determinación de la condición de refugiado, los Oficiales de elegibilidad y los funcionarios de protección responsables de revisar las evaluaciones de elegibilidad deben trabajar dentro de los plazos establecidos para asegurar que la decisión se expida en la fecha asignada. Como regla general, las decisiones sobre la determinación de la condición de refugiado deben expedirse **dentro del mes siguiente a la respectiva entrevista**.
- **Cuando una solicitud plantea cuestiones complejas o requiere consultas** con terceros o indagaciones adicionales sobre materias que son fundamentales para la decisión sobre la determinación de la condición de refugiado, debe permitirsele a los Oficiales de elegibilidad **asignar una fecha posterior para emitir la respectiva decisión de elegibilidad**, sin sobrepasar los dos meses siguientes a la entrevista. Si se requiere un período más largo que dos meses, el Oficial de elegibilidad debe obtener la aprobación del Supervisor de la determinación de la condición de refugiado u otro funcionario de protección designado antes de asignar una fecha posterior para emitir la decisión sobre la determinación de la condición de refugiado.
- **Cuando no puede expedirse una decisión sobre la determinación de la condición de refugiado para la fecha asignada**, debe permitirsele al Oficial de elegibilidad posponer la entrega de la decisión una única vez y a más tardar dentro del mes siguiente. Si es necesario una postergación mayor, o si se requiere postergar aún más la decisión sobre elegibilidad, el Oficial de elegibilidad debe consultar al Supervisor de la determinación de la condición de refugiado u otro funcionario de protección designado para tal efecto, quien deberá valorar si es necesario y apropiado un plazo más largo.
- Los procedimientos referentes a los plazos y las extensiones para comunicar las decisiones sobre la determinación de la condición de refugiado en el caso de solicitudes declaradas prioritarias se presentan en la sección 4.6 -**La tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado**.
- En todo caso en que la expedición de una decisión sobre la determinación de la condición de refugiado debe postergarse, la Oficina del ACNUR debe notificar al solicitante sobre dicha postergación lo más pronto posible y adoptar todas las medidas disponibles para minimizar la inconveniencia a la que se pueda ver expuesto el solicitante.
- El Supervisor de la determinación de la condición de refugiado debe vigilar **el cumplimiento por parte de los Oficiales de elegibilidad de los plazos establecidos** para completar las evaluaciones relativas a la determinación de la condición de refugiado. En consideración a que los retrasos prolongados entre la entrevista y el momento en que se escribe la evaluación de la determinación de la condición de refugiado pueden afectar negativamente la calidad de la evaluación o la misma decisión de elegibilidad, el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado debe asegurarse de que los Oficiales de elegibilidad no acumulen demasiadas decisiones pendientes de redacción (ver la sección 4.2.3 - **La supervisión de los Oficiales de elegibilidad**).

## 4.6 La tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado

### 4.6.1 Aspectos generales

- Las Oficinas del ACNUR deben desarrollar procedimientos para la tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado, a los que pueda remitirse a los solicitantes de asilo cuando haya **razones apremiantes de protección** y deba tramitarse la solicitud en forma prioritaria. Las medidas para la identificación temprana de los solicitantes requeridos de una tramitación acelerada deben incorporarse en los procedimientos del ACNUR para la recepción y el registro de solicitantes (la sección 3.4 - **Solicitantes con necesidades especiales**). La remisión a una tramitación acelerada, sin embargo, puede emprenderse en cualquier etapa de la determinación de la condición de refugiado.
- Los procedimientos para la tramitación acelerada deben incorporar **períodos de espera reducidos** en cada etapa del proceso y **plazos abreviados** para la emisión de las decisiones de elegibilidad. Toda solicitud que se tramite en forma acelerada **debe ser objeto de una entrevista** en que el Oficial de elegibilidad del ACNUR examine todos los hechos o declaraciones pertinentes para la solicitud de asilo y prepare una **evaluación individual sobre la determinación de la condición de refugiado**.

### 4.6.2 La supervisión de los procedimientos de tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado

- Los procedimientos para la tramitación acelerada deben incluir **un mecanismo eficaz de remisión y controles apropiados**, incluyendo el requisito de que todas las remisiones a la tramitación acelerada se sometan a la revisión y aprobación del Supervisor de la determinación de la condición de refugiado o un funcionario de protección designado para ejercer funciones de control en los procedimientos de elegibilidad.
- El Supervisor de la determinación de la condición de refugiado será el responsable de vigilar los procedimientos de la tramitación acelerada y deberá garantizar la efectividad del sistema de remisión al mismo.

### 4.6.3 Casos apropiados para una tramitación acelerada

#### Las siguientes categorías de solicitantes vulnerables deben considerarse para una posible tramitación acelerada:

- Los solicitantes manifiestamente requeridos de protección, incluyendo las personas que pueden estar sujetas a la devolución inmediata, la detención o el arresto arbitrario en el país receptor, o pueden tener otras necesidades legales o de protección graves;
- Las víctimas de tortura o que padecen algún trauma (incluyendo las víctimas de violencia por motivo de género) que sufren de problemas persistentes de salud mental o física;
- Las mujeres que corren riesgo en el país receptor;
- Los solicitantes de asilo mayores carentes de apoyo en el país de acogida;
- Los solicitantes de asilo discapacitados carentes del apoyo necesario en el país receptor;
- Los solicitantes de asilo requeridos de asistencia médica urgente;
- Ciertos solicitantes menores de edad, en particular los menores que están solos o se han separado de sus padres u otros guardianes primarios, ya sea legales o habituales (ver la sección 3.4.5 - **Los solicitantes de asilo menores de 18 y los menores separados o no acompañados**).

El personal del ACNUR debe **actuar con discreción al identificar a otros solicitantes** requeridos de una tramitación acelerada.

### 4.6.4 Las solicitudes manifiestamente infundadas

- Las solicitudes que parezcan ser manifiestamente infundadas (es decir, claramente fraudulentas o evidentemente fuera del ámbito de la definición de refugiado) deben ser **tramitadas mediante los procedimientos normales para la determinación de la condición de refugiado**, y no deben remitirse a los procedimientos de tramitación acelerada. Como el acceso a la tramitación acelerada implica darle prioridad en términos de personal y programación a ciertas categorías de solicitantes por encima de otros, ésta debe limitarse a los solicitantes con necesidades apremiantes de protección.
- De ninguna manera deben declararse las solicitudes manifiestamente infundadas con base solamente en la revisión de los documentos del caso (ver la sección 4.3.1 - **Los derechos del solicitante a una entrevista individual relativa a la determinación de la condición de refugiado**).

### 4.6.5 Los procedimientos para la tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado

- El personal del ACNUR que identifique a solicitantes cuyas solicitudes deben tramitarse en forma prioritaria deben remitir su expediente lo antes posible a un funcionario de protección autorizado para aprobar la remisión de casos a la tramitación acelerada. El funcionario que refiere el caso debe redactar un **Memorando de remisión a la tramitación acelerada (Anexo 4-4)**, el cual debe contener en detalle las vulnerabilidades del solicitante en el país de acogida. Copias de cualquier nota de orientación, informe médico u otros documentos pertinentes deben adjuntarse a este memorando.
- El funcionario de protección responsable de revisar las remisiones a la tramitación acelerada debe evaluar **las necesidades de protección del solicitante particular**, si es necesario mediante una reunión con el solicitante, para determinar si es o no procedente la remisión.
- Si el funcionario de protección designado aprueba la remisión, él debe agregar cualquier otra información pertinente al respectivo memorando y **recomendar un plazo máximo para la programación de la entrevista de elegibilidad**. La cubierta del expediente debe indicar que el expediente se manejará dentro de los procedimientos de tramitación acelerada.
- La entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado para solicitantes remitidos a la tramitación acelerada debe programarse en la primera fecha disponible dentro del plazo recomendado en el Memorando de remisión.
- Como regla general, las entrevistas programadas para este tipo de solicitantes **no deben reprogramarse**. Cuando ello resulte inevitable, debe hacerse sólo en consultas con el funcionario de protección que aprobó la remisión al tramitación acelerada u otro funcionario de protección designado para tal fin. Todo cambio en la fechas programada para la entrevista, ya sea por iniciativa del ACNUR o por pedido del solicitante en cuestión, deben anotarse en el Memorando de remisión.
- Las **decisiones relativas a solicitudes procesadas en forma abreviada** deben expedirse generalmente en el plazo de **una semana** a más tardar después de la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado, a menos que el funcionario de protección que apruebe la medida indique, en el Memorando de remisión, la conveniencia de un período más corto o más largo.
- Cuando no se pueda emitir la decisión sobre la elegibilidad en la fecha especificada en el Memorando de remisión, el Oficial de elegibilidad que realizó la entrevista debe consultar al funcionario de protección que aprobó la remisión, u otro funcionario de protección designado, para obtener autorización para postergar la decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado y fijar una fecha alternativa apropiada.

### 4.6.6 Las apelaciones de los solicitantes rechazados en la tramitación acelerada

- Las solicitudes que fueron determinadas de conformidad con la tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado, pero fueron denegadas, pueden ser apeladas a través de los **procedimientos ordinarios de apelación** (ver la sección 7 - **La apelación de las decisiones negativas relativas a la determinación de la condición de refugiado**). La apelación de estas decisiones no debe ser tramitada en forma prioritaria.

## 4.7 Los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado para solicitantes detenidos

- Aquellos individuos detenidos o de otro modo privados de libertad que deseen solicitar la condición de refugiado **tienen derecho a acceder a los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR**. Las peticiones de estos solicitantes deben examinarse prontamente, al margen de las razones para su detención. Cuando el solicitante fue detenido o condenado por acusársele de haber delinquido, el personal de protección del ACNUR debe considerar los detalles de los cargos o la sentencia para evaluar su relevancia para la elegibilidad del solicitante o sus necesidades de protección en el país receptor.
- Las Oficinas del ACNUR deben establecer **procedimientos específicos de registro y examen de la determinación de la condición de refugiado** para solicitantes que estén privados de libertad.
- Toda oficina del ACNUR debe tomar **las medidas necesarias en el país de acogida** para asegurar que los solicitantes de asilo detenidos pueden acceder a los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, incluyendo:
  - Sustener reuniones con las autoridades locales para asegurar que los solicitantes de asilo detenidos pueden ponerse en contacto con el ACNUR y que el personal del ACNUR goza de las condiciones necesarias para realizar sus actividades de elegibilidad en forma equitativa y eficaz;
  - Promover el acceso más completo posible por parte del personal del ACNUR a los solicitantes de asilo en detención.
- Siempre que sea posible, las Oficinas del ACNUR deben buscar alternativas a la realización de las entrevistas de registro o relativas a la determinación de la condición de refugiado en los centros de detención. Cuando no haya alternativa, el personal del ACNUR debe acompañarse de un intérprete del ACNUR u otro intérprete independiente y capacitado y tomar todas las medidas posibles para que las condiciones de la entrevista respeten, en la mayor medida posible, **el derecho del solicitante a la confidencialidad** en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado.
- El personal del ACNUR y los intérpretes que realicen entrevistas en centros de detención deben recibir **formación apropiada** sobre cómo entrevistar a solicitantes privados de libertad y cómo relacionarse efectivamente con los oficiales del centro de detención.
- Se debe examinar si resulta apropiada la remisión a la **tramitación acelerada** en el caso de cualquier solicitante que se encuentre detenido (ver la sección 4.6- **La tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado**).
- Se debe hacer todo lo posible para garantizar que los solicitantes detenidos estén **plenamente informados** sobre el proceso de determinación de la condición de refugiado y sus procedimientos, así como sobre los derechos y las obligaciones de los solicitantes de asilo, y que dispongan del **tiempo suficiente para preparar su solicitud**.
- Se deben tomar las medidas necesarias para notificar a los privados de libertad sobre la decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado. Los solicitantes rechazados deben ser informados **de las razones para la decisión**, de conformidad con los procedimientos estipulados en la sección 6.2- **¿Cómo notificar a los solicitantes de asilo las decisiones denegatorias de la determinación de la condición de refugiado?** Los solicitantes de asilo detenidos cuya solicitud sea rechazada en primera instancia deben tener la oportunidad de presentar un recurso de apelación, de conformidad con los principios estipulados en la sección 7 - **La apelación de las decisiones denegatorias de la determinación de la condición de refugiado**.

## 4.8 La aplicación de las cláusulas de exclusión

### 4.8.1 Principios generales

- **Todo el personal de protección del ACNUR debe estar consciente de los criterios para la exclusión de la condición de refugiado**, y ha de contar con la debida formación para identificar hechos indicativos de que las cláusulas de exclusión pueden ser pertinentes en el caso particular. Ya sea que los indicios en ese sentido se recaben durante los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, o luego de que un individuo ha sido formalmente reconocido como refugiado, las Oficinas del ACNUR deben tomar las medidas apropiadas para examinar si son aplicables las cláusulas de exclusión.
- El examen de la pertinencia de las cláusulas de exclusión debe realizarse **en forma individual**, mediante procedimientos que incorporen **las normas apropiadas para garantizar el debido proceso**. La persona en cuestión debe ser informada de las consideraciones que han dado lugar al examen relativo a la exclusión, y debe tener la oportunidad de analizarlas y refutarlas.
- Siempre que sea posible, las Oficinas del ACNUR deben designar y **brindar formación especializada a aquellos Oficiales de elegibilidad** encargados de dictaminar y revisar casos relativos al tema de la exclusión. Éstos, a su vez, deben brindar apoyo substancial y procedimental a otros funcionarios del ACNUR que estén tramitando tales casos.
- Cuando los hechos relativos a la posible aplicación de las cláusulas de exclusión se conozcan antes de la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado, el expediente debe ser asignado a un **Oficial de elegibilidad con experiencia y conocimientos con respecto a la aplicación de estas cláusulas**. Si los asuntos relativos a la exclusión surgen después de la respectiva entrevista, o con posterioridad a ella, el Oficial de elegibilidad debe procurar toda la orientación substancial o procedimental necesaria por parte del Supervisor de la determinación de la condición de refugiado u otro funcionario de protección con el conocimiento y la experiencia suficientes.
- Si después de que un individuo ha sido reconocido como refugiado, salen a la luz hechos sugerentes de que los criterios de exclusión eran aplicables y, por consiguiente, el individuo pudo haber sido reconocido incorrectamente como refugiado, el asunto debe examinarse mediante los **procedimientos para la cancelación de la condición de refugiado** (ver la sección 10)
- Si un individuo reconocido como refugiado se involucra, posteriormente, en actos contemplados en las cláusulas de exclusión del artículo 1.F (a) o (c), su condición debe ser revocada. Las Oficinas del ACNUR deben realizar el examen necesario para establecer si la conducta en cuestión cabe dentro de los criterios para aplicar estas cláusulas. Al reconsiderar la condición de refugiado en los procedimientos para **examinar la posible revocación de la condición de refugiado**, serán relevantes y aplicables las normas procedimentales del debido proceso (ver la sección 10 - **Los procedimientos para la cancelación de la condición de refugiado**).
- Las recomendaciones que se presentan a continuación buscan brindar **orientación en materia de procedimiento** al examinar la aplicabilidad de las cláusulas de exclusión. Para obtener orientación sobre cuestiones substanciales de la aplicación e interpretación de las cláusulas de exclusión, se debe remitir a las directrices elaboradas para estos propósitos por el DPI.

## 4.8.2 Los procedimientos para examinar la aplicación del artículo 1.F

- La aplicación de las cláusulas de exclusión del artículo 1.F de la Convención de 1951 (**sobre la exclusión de personas que no merecen protección**) tiene como consecuencia excluir de la elegibilidad de la condición de refugiado a aquellas personas que de otro modo se consideraría que están en necesidad de recibir la protección ofrecida a los refugiados.
- Por las implicaciones potencialmente graves para el individuo en cuestión, así como la complejidad de los criterios relevantes, el examen de la aplicación de las cláusulas de exclusión del artículo 1.F sólo debe emprenderla el personal de protección del ACNUR que **tiene conocimiento de los principios y la prueba pertinentes**.
- El debido proceso requiere que **se informe al solicitante** sobre las **consideraciones relativas a la aplicación de las cláusulas de exclusión**, incluyendo cualquier prueba relevante, **durante el propio examen de exclusión**, de modo que la persona tenga oportunidad de responder a la prueba. Sin embargo, en circunstancias excepcionales, por lo general relativas a la seguridad del personal del ACNUR, de un testigo u otra fuente informativa, **puede ser necesario limitar la comunicación plena de la prueba pertinente**. Los criterios y principios para restringir la revelación de los hechos se estipulan en la sección 6.2 - **¿Cómo notificar a los solicitantes las decisiones negativas sobre la determinación de la condición de refugiado?**, son pertinentes en el momento de tomar la decisión de limitar el acceso a la prueba durante el examen de la exclusión. Los Oficiales de elegibilidad deben buscar la asesoría del Supervisor de la determinación de la condición de refugiado, u otro funcionario de protección con conocimientos y experiencia en casos de exclusión, para determinar cuál información puede ser revelada. Se deben considerar alternativas a la retención de información pertinente, incluyendo la comunicación parcial o la revelación de la prueba sin revelar la fuente, a fin de que el individuo en cuestión no se vea excesivamente restringido en su derecho a cuestionar o brindar explicaciones relativas a los datos sobre los cuales se basa la decisión de aplicar las cláusulas de exclusión.
- La **aplicación de las cláusulas de exclusión del artículo 1.F a solicitantes menores de edad** requiere una valoración de la madurez del menor y su capacidad mental para asumir la responsabilidad personal por los actos que se le imputan. La entrevista para examinar estas cuestiones debe dirigirla un Oficial de elegibilidad bien informado y experimentado en entrevistar a menores.

## 4.8.3 La revisión y aprobación de las decisiones sobre la aplicación de las cláusulas de exclusión

- Los principios y procedimientos estipulados en la sección 4.4 -**Los procedimientos para revisar las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado**, resultan aplicables al momento de revisar las decisiones de exclusión en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado o los procedimientos de cancelación.
- La decisión de excluir a una persona de la condición de refugiado también debe ser revisada por el **Supervisor de la determinación de la condición de refugiado** o el **Jefe de la Oficina**. Una vez que la Oficina del ACNUR ha adoptado una decisión sobre la aplicación de las cláusulas de exclusión, ésta debe enviarse **al asesor legal en el Buró respectivo para verificar la decisión, con copia al DPI si fuera el caso**, antes de notificar la decisión a la persona. Los casos de exclusión que plantean asuntos doctrinales o interpretativos complejos relativos al artículo 1.F de la Convención de 1951, o involucran a solicitantes menores de edad, **deben elevarse al DPI**, el cual emitirá la recomendación final (ver la sección 4.4.3 -**Procedimientos para consultar a la Sede del ACNUR sobre las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado**).
- Se puede adoptar **procedimientos alternativos de revisión** en ciertas operaciones relativas a la determinación de la condición de refugiado, si el Buró relevante y el DPI han determinado que en tales operaciones sólo los casos de un tipo específico o naturaleza excepcional han de remitirse a la Sede.

#### 4.8.4 Notificación de las decisiones sobre la aplicación de las cláusulas de exclusión

- La persona a quien se ha decidido excluir de la protección brindada a los refugiados debe ser **informada por escrito de las razones para la exclusión**, de conformidad con los principios y procedimientos expuestos en la sección 6.2 - **¿Cómo notificar a los solicitantes de las decisiones denegatorias de la determinación de la condición de refugiado?** Como regla general, la notificación debe permitir al individuo en cuestión conocer los fundamentos de la decisión, incluyendo cualquier prueba en la cual ésta se haya basado.
- En algunos casos, puede resultar **necesario y apropiado limitar la comunicación** de la prueba u otros hallazgos en los que se fundamentó la decisión de aplicar las cláusulas de exclusión. Las consideraciones y principios para restringir tal información establecidos en la sección 4.8.2 - **Los procedimientos para examinar la aplicación del artículo 1.F**, son de referencia obligatoria en estas situaciones. En vista de que limitar la divulgación de tales datos puede menoscabar la habilidad del individuo en cuestión para aclararlos o de otro modo responder eficazmente durante los procedimientos de apelación, la decisión de limitar el acceso a tales datos debe ser responsabilidad del Supervisor de la determinación de la condición de refugiado, u otro funcionario de protección designado para tal efecto.
- De ser apropiado, las Oficinas del ACNUR podrán revelar más ampliamente las razones de la aplicación de las cláusulas de exclusión mediante la orientación de un funcionario de protección calificado para tales fines.

#### 4.8.5 La apelación de las decisiones sobre la aplicación de las cláusulas de exclusión

- Los solicitantes cuyas peticiones han sido denegadas con base en los criterios de exclusión deben tener la oportunidad de apelar dicha decisión. Los principios y procedimientos estipulados en la sección 7 - **La apelación de las decisiones denegatorias relativas a la determinación de la condición de refugiado**, son aplicables también a las apelaciones relativas a la exclusión.
- Si con posterioridad a que un individuo ha sido excluido de la condición de refugiado en la última instancia, se llegare a conocer información confiable que indique que las cláusulas **de exclusión se aplicaron inapropiadamente o esta decisión pudo haber sido de algún otro modo incorrecta**, el expediente podrá reabrirse de conformidad con los procedimientos contemplados en la sección 9.2 - **La reapertura de los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado**.

### 4.8.6 La confidencialidad en los casos de exclusión

- El examen de la aplicación de las cláusulas de exclusión a determinada persona no debe menoscabar su **derecho a la confidencialidad en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR**. La divulgación de cualquier información acerca del solicitante, inclusive el hecho de haberse registrado con el ACNUR para solicitar asilo, sólo debe hacerse de conformidad con las políticas y los estándares del ACNUR con respecto a la confidencialidad (ver la sección 2.1 - **La confidencialidad en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR**).
- El personal del ACNUR no debe acudir a las **autoridades del país de origen** del solicitante para obtener información que ayude a determinar si se amerita en su caso la exclusión.
- Las Oficinas del ACNUR podrán compartir información con las **autoridades del país de acogida** con respecto a las decisiones finales relativas a la determinación de la condición de refugiado de personas registradas ante el ACNUR en dicho país (ver la sección 6.3 - **La notificación a terceros de las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado**). Sin embargo, las Oficinas deben actuar con discreción al determinar si es apropiado revelar el hecho de que un individuo ha sido excluido de la protección brindada a los refugiados. Al decidir si revelar esta información, deben valorarse factores como la seguridad del personal y el interés legítimo de las autoridades en obtener información quizá importante para la seguridad nacional, la seguridad pública, o la prevención y supresión de delitos, en contraposición al derecho del individuo excluido a la confidencialidad en los procedimientos del ACNUR y la protección otorgada por otros instrumentos internacionales de derechos humanos.
- Dadas las implicaciones potenciales para la seguridad del personal del ACNUR, o el mismo interesado, de revelar a terceros información relativa a casos individuales de exclusión, las Oficinas del ACNUR deben buscar la orientación del **DPI y el Buró pertinente** en la Sede antes de revelar tal información.
- Las solicitudes de tribunales internacionales de que se revele información concerniente a individuos excluidos deben remitirse al DPI.

### 4.8.7 Las Implicaciones para los parientes y dependientes

- El derecho a la unidad familiar, por lo general, funciona en beneficio de los parientes y dependientes del solicitante, y no en su contra. Por consiguiente, cuando el solicitante principal es excluido, los parientes y dependientes **no quedan automáticamente excluidos también**. Las solicitudes independientes de la condición de refugiado por parte de parientes y dependientes deben examinarse separadamente. Tales solicitudes son válidas aun cuando el temor a la persecución sea resultado de la relación con el individuo excluido. Los parientes y dependientes sólo quedarán excluidos de la protección para los refugiados si hay motivos fundados para considerar que también son personalmente responsables de aquellos delitos que ameritan la exclusión.
- Cuando los parientes y dependientes del solicitante han sido reconocidos como refugiados por el ACNUR, sin embargo, el solicitante excluido no podrá recurrir al derecho a la unidad familiar para obtener protección o asistencia como refugiado.



# UNIDAD 5

La tramitación  
de solicitudes con base  
en el Derecho  
a la Unidad Familiar

# LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES CON BASE EN EL DERECHO A LA UNIDAD FAMILIAR

## 5.1 La condición derivada de refugiado

### 5.1.1 Principios generales

- Los parientes y dependientes de un refugiado reconocido pueden solicitar la condición derivada de refugiado de conformidad con su **derecho a la unidad familiar**.
- A los parientes y dependientes respecto de quienes se ha determinado que satisfacen los criterios para la condición de refugiado por derecho propio se les debe otorgar la condición plena de refugiado en lugar de la condición derivada.
- Las personas a quienes se reconoce la condición derivada de refugiado disfrutan de los **mismos derechos y privilegios que los demás refugiados reconocidos**, y deben retener esta condición pese a la subsiguiente disolución de la familia mediante la separación, el divorcio, la muerte, o la llegada de un niño o una niña a la mayoría de edad. Los procedimientos referentes a la cancelación y la cesación de la condición de refugiado también se aplicarán a las personas que hayan recibido la condición derivada de refugiado (ver la sección 10 - **Los procedimientos para cancelar la condición de refugiado** y la sección 11 - **Los procedimientos para la cesación de la condición de refugiado**.)
- Los procedimientos relativos a la determinación de la condición de refugiado de toda Oficina del ACNUR deben garantizar que **se informe plenamente** a los parientes y dependientes acompañantes del solicitante principal acerca de los criterios para determinar la condición de refugiado y de su derecho a presentar una solicitud individual si tienen necesidades de protección. También se les debe informar sobre los criterios y procedimientos para obtener la condición derivada (Ver la sección 3.2.6 - **La entrevista de registro de parientes y dependientes**).
- A las personas que puedan tener **motivos para presentar una solicitud individual de asilo** no debe desalentárseles de hacerlo solamente porque pueden ser elegibles a la condición derivada de conformidad con el derecho a la unidad familiar.

## 5.1.2 Las personas elegibles para la condición derivada

- Las **categorías de personas** que deben considerarse **elegibles a la condición derivada**, de conformidad con el derecho a la unidad familiar, incluyen las siguientes:

- El o la cónyuge del solicitante principal (incluyendo todos los cónyuges legales en situaciones de poligamia, la persona comprometida a casarse con el solicitante principal, las parejas en unión informal, incluyendo las del mismo sexo, y aquellas unidas en matrimonios consuetudinarios);
- Todos los hijos solteros del solicitante principal menores de 18 años;
- Los padres o guardianes primarios de un solicitante principal menor de 18 años, así como los dependientes de la madre o el padre adulto o el guardián;
- Los hermanos menores de un solicitante principal menor de 18 años.

Con el objeto de evaluar la elegibilidad para la condición derivada, la edad debe ser evaluada partiendo de la fecha en que fue reconocido el solicitante principal.

- Otros parientes y otras personas también pueden ser elegibles para la condición derivada de conformidad con el derecho a la unidad familiar si se determina que existe una **relación de dependencia social, emocional o económica** entre ellos y el solicitante principal. Los individuos que pueden encontrarse en esta categoría incluyen:

- Los padres dependientes de un solicitante principal adulto;
- Los hijos menores casados del solicitante principal que siguen dependiendo del solicitante principal, y las y los cónyuges de los hijos menores casados cuando la pareja sigue dependiendo del solicitante principal;
- Las hijas o los hijos dependientes del solicitante principal, aunque superen los 18 años de edad;
- Otros parientes dependientes, incluyendo hermanos, hermanas, tías, tíos, primos, etc., que vivían con el solicitante principal en el país de origen, o cuyas circunstancias han cambiado posteriormente de modo que dependen del solicitante principal en el país de acogida. En principio, tales individuos deben formar parte del hogar del solicitante principal;
- Los hijos de crianza y otros individuos que, pese a no tener lazos de sangre con el solicitante principal, mantienen una relación de dependencia similar a las categorías de parientes descritas anteriormente.



- La valoración de la existencia de una relación de parentesco o dependencia se basa en una **determinación de los hechos** y requiere un examen detallado de todos los documentos disponibles y demás información sobre las circunstancias personales del solicitante de la condición derivada.
- Las oficinas del ACNUR deben adoptar una **postura flexible** al aplicar los criterios para la condición derivada de refugiado y tomar en cuenta normas culturales u otras circunstancias especiales que pudieran afectar la composición del hogar del solicitante principal.
- La determinación de elegibilidad a la condición derivada por parte de las Oficinas del ACNUR no debe basarse en los criterios prevalecientes en los países de reasentamiento.

### 5.1.3 Las personas inelegibles para la condición derivada

- **Los parientes y dependientes de solicitantes rechazados** no son elegibles para la condición derivada. Si el solicitante principal apela la decisión de primera instancia relativa a la determinación de la condición de refugiado, quienes solicitan la condición derivada disfrutarán de los mismos derechos y protección que el solicitante principal mientras se decide la apelación.
- **Las personas excluidas de la condición de refugiado** quedan también excluidas de obtener la condición derivada. Los solicitantes que han sido excluidos mediante los procedimientos relativos a la determinación de la condición de refugiado no serán elegibles, por consiguiente, para la condición derivada. Los parientes y dependientes del solicitante principal a quienes les resultan aplicables los criterios de exclusión tampoco son elegibles a la condición derivada. Los principios y procedimientos para evaluar la pertinencia de las cláusulas de exclusión fijados en la sección 4.8 - **La aplicación de las cláusulas de exclusión**, deben guiar la determinación de si se aplican a solicitantes de la condición derivada.
- Los parientes u otros dependientes **nacionales del país de acogida o de otro país** aparte del país de origen del solicitante principal no son elegibles a la condición derivada, salvo que cumplan a cabalidad por sí mismos los criterios para que se reconozca la condición de refugiado. Los procedimientos de reasentamiento pueden emplearse para preservar la unidad familiar aun cuando no se cumpla con la elegibilidad a la condición derivada.

### 5.1.4 Las solicitudes de la condición derivada en el caso de las familias separadas

- Los procedimientos descritos en esta unidad también se aplican al evaluar la elegibilidad de solicitantes de la condición derivada que **lleguen al país de acogida o se registren ante el ACNUR después de reconocido el solicitante principal**.
- Los criterios para la elegibilidad a la condición derivada también son válidos al examinar las solicitudes de los parientes y dependientes de un **solicitante principal que está en otro país de asilo**. Cuando el solicitante principal tiene un expediente relativo a la determinación de la condición de refugiado en otra Oficina del ACNUR, las dos oficinas involucradas deben coordinar entre sí y compartir los datos requeridos para establecer la composición de la unidad familiar y la índole de la relación de dependencia entre el solicitante principal y los solicitantes de la condición derivada.

## 5.2 Los procedimientos para la unidad familiar

### 5.2.1 La entrevista de unidad familiar

- La elegibilidad para la condición derivada conforme al derecho a la unidad familiar debe determinarse mediante una **entrevista de unidad familiar**, la cual puede realizarse durante las entrevistas relativas a la solicitud de la condición de refugiado del solicitante principal (ver la sección 4.3.13 - **La entrevista a parientes y dependientes**), o en una entrevista de unidad familiar aparte luego del reconocimiento del solicitante principal. Todas las personas identificadas por el solicitante como parientes y dependientes en su compañía, incluyendo quienes llegaron después de su registro, deben acudir a la entrevista de unidad familiar.
- El propósito de la entrevista de unidad familiar es obtener suficiente información **para evaluar la existencia y naturaleza del parentesco o relación de dependencia** entre el solicitante principal y los solicitantes de la condición derivada.



- Debe recomendársele al solicitante principal portar los originales, o las mejores copias disponibles, de todos los **documentos** en su posesión que respaldan la existencia de la relación familiar u otra relación de dependencia con los solicitantes de la condición derivada (certificados de matrimonio o de nacimiento, etc.).
- Siempre que sea posible, la entrevista de unidad familiar debe realizarla la **Oficial de elegibilidad encargada del caso del solicitante principal**. El Oficial de elegibilidad que conduzca la entrevista de unidad familiar debe estar familiarizado con la información provista en los formularios de solicitud de la condición de refugiado y otra información pertinente provista por el solicitante principal en los procedimientos relativos a la determinación de la condición de refugiado.

- Cuando los solicitantes de la condición derivada son **miembros de la familia nuclear del solicitante principal**, el Oficial de elegibilidad debe examinar los documentos que respaldan la existencia de esta relación de parentesco, incluyendo partidas de nacimiento y certificados de matrimonio. Si los documentos son aceptados como válidos y coinciden con la información provista por los solicitantes, generalmente no será necesario proseguir con la entrevista.
- **Cuando los miembros de la familia nuclear no puedan aportar documentación de respaldo confiable**, el Oficial de elegibilidad deberá interrogar a los parientes con respecto a la composición de la familia y las circunstancias de su vida en el país de origen y el de acogida, con el fin de evaluar si puede aceptarse la existencia de una relación familiar.
- Al evaluar solicitudes de la condición derivada de **parientes que no integran la familia nuclear**, los Oficiales de elegibilidad deben pedir detalles que permitan determinar si existe entre ellos una relación de significativa dependencia emocional, social o económica, en particular:
  - La índole y duración de la relación;
  - La estructura del hogar en el país de origen y en el país de acogida;
  - Cualquier responsabilidad financiera, legal o social asumida por el solicitante principal o el solicitante de la condición derivada con respecto al otro;
  - Cualquier vulnerabilidad o necesidad especial del solicitante de la condición derivada o el solicitante principal, y la existencia de lazos de cuidado y atención entre ellos.
- Al igual que al decidir sobre las solicitudes de asilo en general, los Oficiales de elegibilidad deben adoptar una **postura flexible con respecto al requisito de proporcionar prueba documental** en las solicitudes de la condición derivada, teniendo en cuenta la situación del solicitante y las condiciones en el país de origen y el de acogida.



## 5.2.2 Solicitudes de la condición derivada relativas a menores

- Como regla general, **los niños pequeños** que solicitan la condición derivada de refugiado **no deben participar de manera separada en una entrevista de unidad familiar**, a menos que se trate de menores separados (ver la sección 3.4.5 - **Solicitantes menores de 18 años; menores separados o no acompañados**).

**Podría ser necesario y apropiado entrevistar a un menor solicitante de la condición derivada, de manera excepcional, cuando:**

- En las entrevistas de unidad familiar con el solicitante principal u otro pariente o dependiente, han surgido serios cuestionamientos de credibilidad con respecto a la composición del hogar o la legitimidad de la solicitud de la condición derivada para el menor;
  - Hay razones para creer que el menor solicitante de la condición derivada puede correr peligro de explotación o abusos;
  - El menor solicitante de la condición derivada se está uniendo al solicitante principal en el país de acogida, pero uno o ambos padres del menor no han sido entrevistados por el ACNUR y están supuestamente fuera del país de acogida.
- Al entrevistar a solicitantes menores para la condición derivada, los Oficiales de elegibilidad deben evaluar y tener en cuenta la madurez del menor y su habilidad para entender acontecimientos ocurridos y la composición precisa del hogar.
  - Cuando haya que entrevistar a menores en procedimientos de unidad familiar, el personal del ACNUR deberá emplear las técnicas apropiadas para entrevistar a niñas o niños (ver la sección 4.3.7 - **La entrevista a solicitantes menores**).
  - Las solicitudes concernientes a la unidad familiar que involucran a menores separados o no acompañados deben tramitarse de conformidad con los procedimientos fijados para la **tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado**, estipulados en la sección 4.6. Los procedimientos y principios citados en la sección 5.1.4 - **Las solicitudes de la condición derivada relativas a familias separadas**, deben aplicarse, asimismo, a las solicitudes de la condición derivada que involucran a menores separados.

### 5.2.3 La documentación de las entrevistas y evaluaciones de la unidad familiar

- Por lo general, no es necesario producir una transcripción completa de todas las entrevistas de la unidad familiar. Sin embargo, si una solicitud se basa en una relación de dependencia distinta de una relación familiar nuclear, o la entrevista de unidad familiar involucra el examen de hechos complejos o plantea cuestiones de credibilidad, el Oficial de elegibilidad debe realizar una transcripción de las partes significativas de la entrevista.

La **evaluación de las solicitudes para la condición derivada** debe incluir:

- El nombre del solicitante principal;
- Los datos personales básicos del solicitante de la condición derivada;
- La índole de la relación alegada;
- Un resumen de la prueba presentada para respaldar la existencia de la relación, incluyendo la prueba documental;
- La transcripción de cualquier parte de la entrevista que se haya registrado;
- Una explicación detallada de cualquier prueba rechazada;
- Un dictamen con respecto a la existencia de una familia u otra relación de dependencia que cae dentro del principio de unidad familiar.

- **La revisión de las decisiones relativas a la condición derivada** debe realizarse conforme a los procedimientos fijados en la sección 4.4 - **Procedimientos para revisar las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado**.
- Los solicitantes cuya solicitud de la condición derivada sea rechazada tendrán **derecho a apelar** la decisión negativa. Los procedimientos para apelar solicitudes denegatorias relativas a la condición derivada deben regirse por los principios y procedimientos enumerados en la sección 7 - **La apelación de las decisiones denegatorias sobre la determinación de la condición de refugiado**.

### 5.2.4 La notificación de las decisiones sobre las solicitudes de la condición derivada

- Los procedimientos y plazos en toda Oficina del ACNUR deben promover el pronto trámite de las solicitudes de la condición derivada. La decisión debe ser expedida al solicitante principal con la mayor celeridad posible.
- La forma de notificar las decisiones negativas en el caso de solicitudes de la condición derivada, y los procedimientos relativos, deben ser conformes a lo estipulado en la Unidad 6 - **La notificación de las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado**.



# UNIDAD 6

La notificación de las  
decisiones sobre la  
determinación de la  
condición de refugiado

# LA NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES RELATIVAS A LA DETERMINACIÓN DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO

## 6.1 Los procedimientos para notificar a los solicitantes sobre decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado

- Los solicitantes deben ser notificados **por escrito** de la decisión de primera instancia relativa a la determinación de la condición de refugiado.
- Al notificar una **decisión positiva**, se debe comunicar al refugiado reconocido las implicaciones del reconocimiento y se le debe brindar instrucciones con respecto a cualquier paso adicional que tenga que dar ante el ACNUR o las autoridades del país de acogida.
- Los solicitantes cuyas solicitudes sean rechazadas deben ser informados del fundamento para la decisión negativa. Las cartas de notificación sobre decisiones negativas deben completarse de conformidad con los principios citados en la sección 6.2 - **La notificación a los solicitantes de las decisiones negativas relativas a la determinación de la condición de refugiado**, empleando la carta modelo **Notificación de decisión negativa relativa a la determinación de la condición de refugiado (Anexo 6-1)**.
- **Todas las cartas positivas y negativas de notificación** deben ser revisadas y aprobadas por el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado u otro funcionario autorizado de alto rango del ACNUR antes de ser expedidas a los solicitantes.
- La notificación de las decisiones de determinación de la condición de refugiado debe expedirse en inglés o francés. Cuando los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado se hayan realizado en otro idioma distinto al inglés o francés, el solicitante también debe recibir una traducción precisa y fiel de la carta de notificación en el idioma pertinente, o tener la oportunidad de escuchar una traducción oral de la carta de notificación por parte de un intérprete capacitado del ACNUR o de la agencia implementadora.
- Siempre que sea posible, las cartas de notificación deben **expedirse al solicitante en persona**, ya sea que éste se presente a la Oficina del ACNUR o mediante un arreglo apropiado con la agencia implementadora designada. Los solicitantes deberán presentar su Certificado de solicitante de asilo del ACNUR y cualquier otro documento de identidad en su posesión antes de recibir la carta de notificación.
- Cuando las condiciones en el país de origen o las circunstancias personales del solicitante no permitan a éste desplazarse de manera fácil o segura a la Oficina del ACNUR, pueden emplearse **métodos alternativos confiables y confidenciales para notificar al solicitante**, incluyendo el correo postal o la entrega a una persona debidamente escogida por el solicitante para recibir en su nombre la notificación (ver la sección 6.3 - **La notificación a terceros de las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado**).
- La **fecha en la cual se notificó** la decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado al solicitante debe consignarse en la primera página de la carta de notificación. La fecha y forma de la notificación tienen importancia para **determinar el plazo aplicable para apelar** una decisión negativa e informar al solicitante de la fecha límite para presentar su apelación (ver la sección 7.2- **Los procedimientos para recibir los recursos de apelación**). Esta información debe consignarse en la **Hoja de acciones relativas al expediente**, en la carpeta individual, así como en cualquier **base de datos central utilizada** por la Oficina del ACNUR para rastrear la tramitación de los expedientes individuales. Cuando se recurra a métodos alternativos de notificación, se deberá calcular y registrar la fecha probable en que el solicitante recibirá la notificación.
- Siempre que sea posible, los solicitantes analfabetos o de otro modo requeridos de asistencia en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado deben tener la posibilidad de reunirse con un funcionario del ACNUR para recibir asesoramiento sobre los fundamentos de la decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado.
- El asesoramiento relativo a las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado debe estar a cargo de **funcionarios del ACNUR con la formación y calificación requeridas para desempeñar este papel**. Siempre que sea posible, tal asesoramiento debe ser provisto por los Oficiales de elegibilidad u otros funcionarios de protección involucrados en los procesos para la determinación de la condición de refugiado.

## 6.2 La notificación a los solicitantes de las decisiones negativas sobre la determinación de la condición de refugiado

- Siempre que sea posible, los solicitantes cuyas peticiones han sido rechazadas deben ser **informados por escrito de las razones para el rechazo**. La notificación debe permitir a los solicitantes rechazados tomar una decisión bien informada sobre si cabe una apelación y cuáles asuntos y hechos son más pertinentes al pedir que se reconsidere su caso.
- Las Oficinas del ACNUR deben emplear la **carta estándar para notificar una decisión negativa sobre la determinación de la condición de refugiado (Anexo 6-1)** al informar a los solicitantes de las razones de dicha decisión. Al usar esta plantilla, los Oficiales de elegibilidad deben seleccionar cada uno de los motivos enumerados que son relevantes al rechazo de la solicitud. Pueden incluirse comentarios adicionales en los espacios apropiados de la carta de notificación si ello permite al solicitante comprender mejor la relación entre las razones para el rechazo y los hechos específicos en su solicitud.

**Como buena práctica, se recomienda que la carta para notificar una decisión negativa incluya los suficientes detalles para permitir que el solicitante esté consciente de lo siguiente:**

- La prueba sometida por el solicitante que fue considerada insuficiente o no fue aceptada por el funcionario que tomó la decisión, y una explicación sumaria de por qué fue denegada la prueba;
- La razón por la cual los hechos que sí fueron aceptados no hacen al solicitante elegible para la condición de refugiado.
- Cuando se brinde información adicional en la carta de notificación con respecto a las razones para la decisión negativa, los procedimientos para revisar los documentos antes de su expedición deben asegurar la exactitud y la calidad de la información provista.

**La revelación de los datos relevantes para la decisión sobre la determinación de la condición de refugiado debe restringirse en caso de existir las siguientes circunstancias:**

- Revelar la información podría poner en peligro la seguridad del personal del ACNUR;
- Revelar la información podría comprometer la habilidad de ACNUR para cumplir eficazmente con su mandato;
- La divulgación de cierto tipo de información podría poner en peligro la disponibilidad, la seguridad o la fiabilidad de la fuente de la información (incluyendo a parientes que hayan brindado declaraciones con respecto al solicitante principal).

- Cuando resulte necesario restringirse la información referente al fundamento de la decisión negativa en la carta de notificación, el solicitante denegado debe tener oportunidad, **siempre que sea factible y apropiado**, de reunirse con un funcionario del ACNUR para obtener razones más detalladas sobre el rechazo de su solicitud.



- En el momento en que se expida la carta de notificación de una decisión negativa, el solicitante denegado también debe ser informado por escrito y recibir asesoramiento, de ser necesario y apropiado, con respecto a lo siguiente:
  - Las implicaciones del rechazo de la solicitud de asilo para la situación legal del solicitante en el país de acogida;
  - Las implicaciones del rechazo para cualquier asistencia provista hasta la fecha por el ACNUR;
  - El derecho a apelar la decisión negativa y los procedimientos pertinentes de apelación, particularmente la fecha límite aplicable (ver la sección 7.1.2 - **Cómo informar a los solicitantes rechazados sobre su derecho a apelar**).

### 6.3 La notificación a terceros de las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado

- La notificación de las decisiones del ACNUR relativas a la determinación de la condición de refugiado a terceros debe regirse por los principios citados en la sección 2.1 - **La confidencialidad en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR**. Consecuentemente, la notificación de una decisión puede ser entregada a un tercero, incluyendo un representante legal, **cuando el solicitante lo haya autorizado expresamente**.
- La propiedad de **notificar directamente una decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado a un solicitante menor de edad** debe decidirse caso por caso, tomando en consideración su edad, grado de madurez y circunstancias personales. En el caso de solicitudes de **menores separados o no acompañados**, es su guardián quien debe ser notificado de la decisión.
- Las decisiones positivas, al igual que las negativas adoptadas en última instancia, pueden compartirse con las **autoridades del país de acogida**, sin necesariamente revelar las razones de la decisión (ver la sección 2.1.3 - **La revelación de información a las autoridades del país de acogida**). Las decisiones negativas deben considerarse definitivas cuando hayan sido apeladas y rechazadas, o cuando se trate de decisiones de primera instancia y ha pasado un período razonable desde la fecha límite para presentar una apelación (ver la sección 9.1 - **El cierre de los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado**). Las Oficinas del ACNUR deben tomar las medidas necesarias para asegurarse que las autoridades del país de acogida respetarán la confidencialidad de la información compartida. De ser apropiado, las Oficinas del ACNUR deben tomar pasos adicionales para asesorar a las autoridades del país con respecto a las normas y los instrumentos internacionales relativos a los derechos humanos que deben guiar las decisiones sobre cómo debe tratar el país de acogida a los solicitantes rechazados por el ACNUR.





# UNIDAD 7

La apelación de las  
decisiones negativas  
relativas a la  
determinación de la  
condición de refugiado

# LA APELACIÓN DE LAS DECISIONES NEGATIVAS SOBRE LA DETERMINACIÓN DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO

## 7.1 El derecho a apelar

### 7.1.1 El alcance del derecho a apelar

- Todo solicitante rechazado tiene derecho a **apelar la decisión negativa sobre la determinación de la condición de refugiado**. La apelación debe examinarla un Oficial de elegibilidad distinto del Oficial que conoció la solicitud en primera instancia. El acceso a los procedimientos de apelación no debe restringirse por motivos relativos a la mala conducta procedimental del solicitante durante el procedimiento de elegibilidad, ni a los méritos de su solicitud.
- Mientras esté pendiente la solicitud de apelación, los solicitantes seguirán disfrutando de los derechos que gozan todos los solicitantes registrados.

### 7.1.2 La notificación a los solicitantes rechazados sobre el derecho a apelar

- Debe informarse a los solicitantes rechazados de su derecho a apelar una decisión negativa sobre la determinación de la condición de refugiado, así como de los procedimientos pertinentes. Al final de la entrevista de elegibilidad, los Oficiales de elegibilidad deben informar a los solicitantes sobre cómo serán notificados de la decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado y los procedimientos de apelación pertinentes (ver la sección 4.3.11 - **El cierre de la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado**).
- En el momento en que se les notifique de una decisión negativa sobre la determinación de la condición de refugiado, los solicitantes rechazados también deben recibir **información sobre el derecho a apelar** dicha decisión y los procedimientos aplicados por la Oficina, incluyendo el plazo para apelar. Un formulario de apelación (**Anexo 7**) debe ser provisto al solicitante durante la notificación (ver la sección 6.1 - **Los procedimientos para notificar a los solicitantes de las decisiones determinación de la condición de refugiado**).
- Los solicitantes rechazados también deben obtener la suficiente información sobre las razones del rechazo como para permitirles juzgar si una apelación es apropiada y concentrar su alegato en temas de importancia para la decisión original (ver la sección 6.2 - **Cómo notificar a los solicitantes de las decisiones negativas sobre la determinación de la condición de refugiado**).

## 7.2 Los procedimientos para recibir las solicitudes de apelación

- Como regla general, **las solicitudes de apelación deben presentarse por escrito**. Los solicitantes deben completar y firmar una **Formulario de apelación** y someterlo a la Oficina del ACNUR que valoró su solicitud en primera instancia, de conformidad con los procedimientos de apelación establecidos por esa Oficina.
- Las personas que deseen apelar una decisión negativa deben obtener toda la **orientación y asistencia procedimental que requieran por parte del personal del ACNUR**. Tal información u orientación relativa a los elementos sustanciales de la decisión de elegibilidad o la apelación sólo debe ser provista por funcionarios de protección del ACNUR dedicados a la determinación de la condición de refugiado.
- Las solicitudes de apelación que no se adhieran estrictamente a los procedimientos formales de presentación podrán ser aceptadas cuando el solicitante haya indicado claramente su intención de apelar la decisión negativa. Como regla general, la intención de apelar debe comunicarse por escrito.

- Las Oficinas del ACNUR deben establecer un **plazo** para que los solicitantes presenten su Formulario de apelación, después del cual las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado que no fuesen apeladas se considerarán definitivas. Como regla general, el plazo ordinario **no debe ser menos de 30 días** contados desde la fecha de notificación (ver la sección 6.1 - **Los procedimientos para notificar a los solicitantes las decisiones de determinación de la condición de refugiado**).
- Cuando se requiera que los solicitantes acudan a la Oficina del ACNUR en una fecha determinada para recibir la notificación, como regla general, el plazo para apelar debe contabilizarse desde la fecha programada para notificar al solicitante la decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado (ver la sección 4.3.12 - **La asignación de la fecha para notificar la decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado**), salvo que la Oficina determine que otra fecha sería más apropiada.
- Cuando se recurra a métodos alternativos de notificación, se deberá calcular y registrar la fecha probable en que el solicitante recibirá dicha notificación. El plazo para apelar correrá a partir de esa fecha.
- Los procedimientos de apelación deben ser lo **suficientemente flexibles** como para permitir la presentación de Formularios de apelación después del plazo fijado, si el caso lo amerita. Como regla general, no se debe cerrar los expedientes de los solicitantes rechazados antes de que transcurran seis semanas contadas a partir de la expiración del plazo para apelar (ver la sección 9.1 - **El cierre de los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado**).
- De modo semejante el expediente debe generalmente remitirse a los procedimientos de reapertura y reabrirse para examinar el Formulario de apelación, en el caso de las apelaciones recibidas después del cierre del expediente, si no se pudiese establecer que el solicitante fue notificado a tiempo de la decisión negativa, o del plazo para apelar (ver la sección 9.2 - **La reapertura de los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado**).

### 7.3 La asignación de las solicitudes de apelación

- Las solicitudes de apelación deben ser examinadas por un **funcionario de protección calificado que no haya estado involucrado en el dictamen o la revisión original de la solicitud de la condición de refugiado**. Los procedimientos y principios citados en la sección 4.1 - **La asignación de expedientes para realizar la determinación de la condición de refugiado** también son aplicables a la asignación de expedientes para resolver las solicitudes de apelación.
- Siempre que se pueda, la apelación debe decidirla un Oficial de elegibilidad u otro funcionario de protección con igual o mayor experiencia respecto a la determinación de la condición de refugiado que el Oficial de elegibilidad que decidió la solicitud en primera instancia.
- Cuando los recursos humanos de una Oficina del ACNUR no permitan asignar una apelación a un funcionario de protección que no haya estado involucrado en la decisión inicial, podrá encargarse de ella otro funcionario capacitado con la experiencia y formación necesarias en protección (por ejemplo, el Representante adjunto o el Representante). De ser necesario, la Oficina del ACNUR debe consultar a otras Oficinas del ACNUR en la región y el Buró pertinente de la Sede en Ginebra para organizar la dotación del personal requerido para decidir sobre la apelación. Estos arreglos no deben impedir que se realice una entrevista de apelación en los casos en que no resulte apropiado determinar la apelación mediante un repaso puramente documental. Los criterios para determinar si debe otorgarse una entrevista de apelación se consignan más adelante en la sección 7.4.1 - **Cómo valorar si es necesaria una entrevista de apelación**.

## 7.4 Los procedimientos para determinar las solicitudes de apelación

### 7.4.1 Cómo valorar si es necesaria una entrevista de apelación

- El propósito de los procedimientos de apelación es examinar nuevamente la decisión sobre la determinación de la condición de refugiado de primera instancia **para evaluar si se basó en una valoración razonable de los hechos y se aplicaron correctamente los criterios para reconocer a los refugiados.**
- Los Oficiales de elegibilidad deben iniciar su examen de la apelación realizando una **revisión cabal del expediente relativo a la determinación de la condición de refugiado**, incluyendo la transcripción de la entrevista y la evaluación de elegibilidad, el Formulario de apelación y cualquier otra información provista por el solicitante en apoyo de su recurso.
- Como regla general, los solicitantes deben tener la oportunidad de presentar su apelación en persona. Sin embargo, **la determinación de la apelación a través de un repaso documental** puede ser apropiada si, después de una examen cabal del expediente, el Oficial de elegibilidad se encuentra satisfecho de que se cumple cada una de las siguientes condiciones:
  - Se ha presentado toda la prueba pertinente
  - La determinación de los hechos, incluyendo las decisiones relativas a aceptar o denegar cierta prueba en particular, es confirmada por la transcripción de la entrevista y la evaluación de elegibilidad
  - La decisión se basó en una aplicación manifiestamente correcta o incorrecta de los criterios para el reconocimiento de la condición de refugiado

#### Una entrevista de apelación debe concederse en las siguientes circunstancias:

- La decisión negativa se basó en **cuestiones de credibilidad** que no se abordaron adecuadamente durante la entrevista de elegibilidad ni se fundamentaron debidamente en la evaluación de elegibilidad;
- La prueba relevante para la determinación de la solicitud fue presentada por el solicitante pero **no se consideró adecuadamente en la entrevista y la evaluación de elegibilidad**;
- Se ha presentado **prueba nueva** en la etapa de apelación que es relevante para determinar la solicitud de la condición de refugiado. La entrevista de apelación debe ser concedida para evaluar la confiabilidad de la prueba;
- El Formulario de apelación, la transcripción de la entrevista o la evaluación de elegibilidad, u otra prueba fidedigna sugiere que probablemente haya ocurrido **una violación de la equidad procesal** que pudo haber limitado la capacidad del solicitante para fundamentar su solicitud, por ejemplo:
  - Errores en la labor del intérprete
  - Incomodidad del solicitante con respecto a la conducta o el perfil (étnico, religioso, de género, etc.) del Oficial de elegibilidad o el intérprete
  - La denegación al solicitante de la oportunidad de presentar pruebas pertinentes
  - Preocupaciones reales o percibidas con respecto a la confidencialidad del procedimiento
  - Un interrogatorio inapropiado

- Cuando se requiera una entrevista de apelación, el Oficial de elegibilidad debe remitir el expediente para su calendarización de conformidad con los procedimientos establecidos. Como regla general, las solicitudes de apelación deben ser tramitadas en el orden en que se recibieron. Cuando existan motivos apremiantes relativos a la protección, **las solicitudes de apelación pueden resolverse en forma prioritaria** de conformidad con los procedimientos enumerados en la sección 4.6 - **La tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado.**
- Ya sea que una solicitud de apelación se resuelva con base en un repaso documental o una entrevista de apelación, las Oficinas del ACNUR deben adoptar procedimientos para **garantizar que las solicitudes de apelación se tramitarán de manera justa, pronta y transparente.**

### 7.4.2 La realización de la entrevista de apelación

- El Oficial de elegibilidad debe dar inicio a la entrevista de apelación repasando brevemente los puntos introductorios citados en la sección 4.3.5 - **La apertura de la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado.**

**El Oficial de elegibilidad también debe explicar los siguientes aspectos procedimentales relativos a la entrevista de apelación:**

- La entrevista de apelación se está realizando porque el solicitante ha pedido una revisión de la decisión de elegibilidad;
- El propósito de la entrevista de apelación es examinar las cuestiones presentadas por el solicitante en el Formulario de apelación y aclarar otros asuntos relevantes para resolver la solicitud de la condición de refugiado. La entrevista de apelación no repasará toda la prueba relevante para la solicitud;
- Si la apelación se rechaza, el expediente del solicitante con el ACNUR se cerrará definitivamente.



- Antes de dar inicio a la entrevista de apelación, el Oficial de elegibilidad debe asegurarse de que el solicitante entiende las **razones generales por las cuales fue rechazada su solicitud de asilo** en primera instancia.
- Como regla general, el Oficial de elegibilidad debe centrar la entrevista de apelación en los asuntos que guardan relación con los motivos para conceder la entrevista de apelación y en la información específica o las preocupaciones presentadas por el aspirante en el Formulario de apelación. El Oficial de elegibilidad no debe realizar una entrevista de elegibilidad completa, a menos que ello sea necesario para resolver la solicitud. La prueba aceptada en la evaluación de elegibilidad generalmente no debe ser revisada nuevamente en la entrevista de apelación.
- El Oficial de elegibilidad que dirige la entrevista de apelación debe mantener una **transcripción detallada de la entrevista**. Los principios estipulados en la sección 4.3.8 - **El registro de la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado**, son válidos para los procedimientos de apelación.

### 7.4.3 El análisis de la apelación

- Los fundamentos de la apelación deben documentarse en el **Formulario de evaluación de la apelación**, firmado por el Oficial de elegibilidad que estudió el caso en segunda instancia.

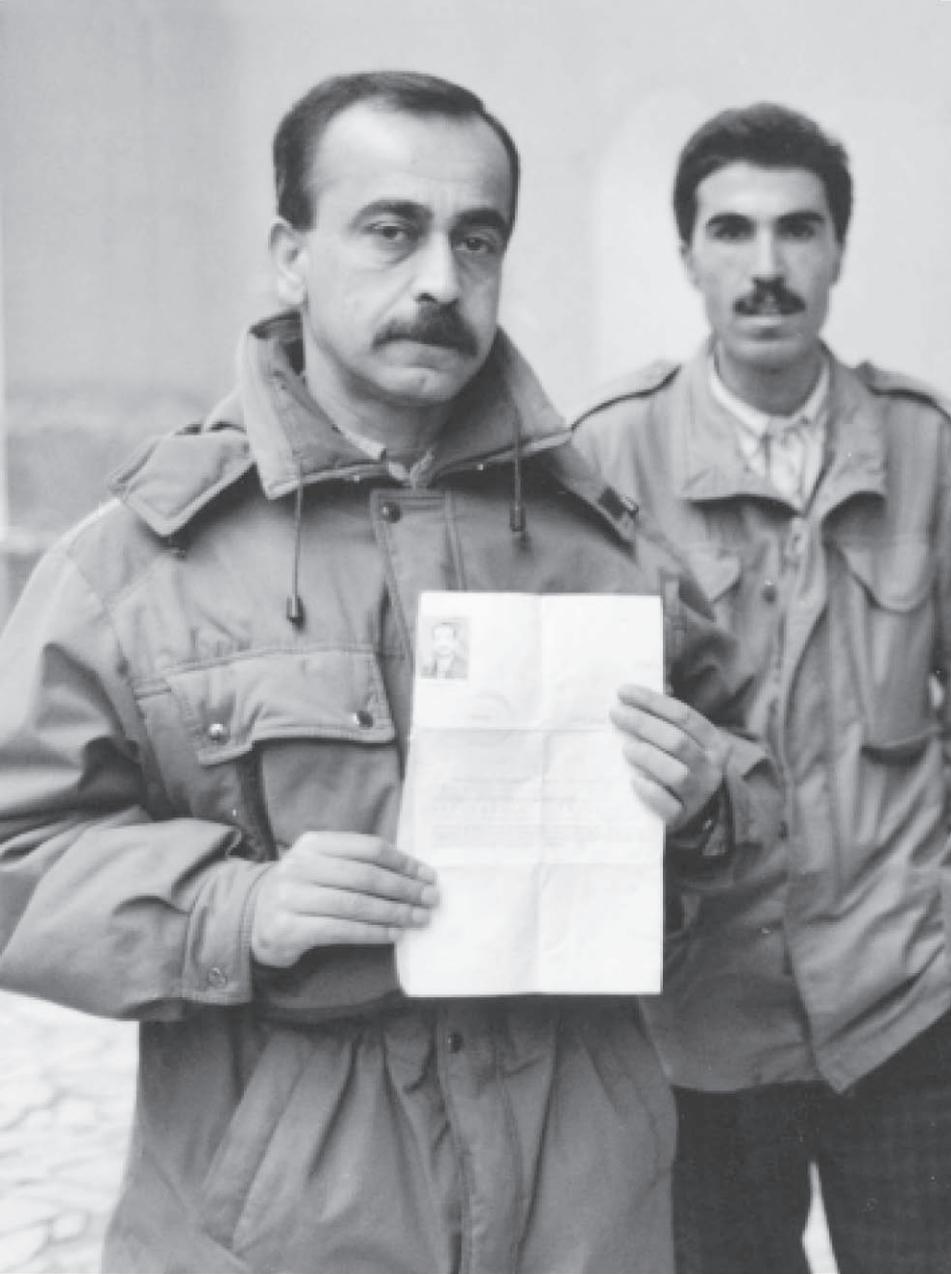
### 7.4.4 La revisión de las decisiones relativas a las apelaciones

- Se recomienda como buena práctica que toda decisión relativa a una apelación sea revisada por un funcionario de protección del ACNUR distinto del Oficial que juzgó la solicitud en primera instancia y tras la apelación. Cuando no sea factible revisar todas las decisiones, es altamente recomendable que se revise cada Evaluación de una apelación que revierte la decisión de primera instancia.

## 7.5 La notificación de las decisiones relativas a las apelaciones

- Las Oficinas del ACNUR deben establecer plazos para la adopción de las decisiones relativas a las apelaciones. Los procedimientos de apelación deben promover una **revisión y determinación justa y pronta** de todas las apelaciones.
- Los solicitantes **deben ser notificados por escrito** de la decisión sobre su apelación. Como regla general, no es necesario **brindar razones para la decisión**. Sin embargo, si las razones detalladas para el rechazo no fueron brindadas al solicitante al notificársele sobre la decisión de primera instancia, los solicitantes tienen derecho a conocer las razones por las que su solicitud fue denegada, ya sea por escrito o mediante la orientación de un funcionario calificado del ACNUR.
- Los expedientes de los solicitantes rechazados en segunda instancia deben remitirse a los procedimientos para el cierre del expediente (ver la sección 9.1 - **El cierre de los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado**).





# UNIDAD 8

El Certificado  
de Refugiado del ACNUR

# EL CERTIFICADO DE REFUGIADO DEL ACNUR

## 8.1 Principios Generales

- Las Oficinas del ACNUR deben emitir un **Certificado de refugiado del ACNUR** a cada individuo que, de conformidad con los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, satisface los criterios para que le sea reconocida la condición de refugiado, incluyendo a sus parientes y dependientes considerados elegibles para la condición derivada.
- El Certificado de refugiado del ACNUR debe dar fe de que el individuo a quien se refiere el documento es un refugiado y, como tal, debe protegerse de ser devuelto contra su voluntad al país donde enfrentaría persecución.
- Las Oficinas del ACNUR deben emprender todas las **diligencias** necesarias **ante las autoridades pertinentes del país de acogida** para dejar en claro el formato y significancia del Certificado de Refugiado del ACNUR, y para promover el reconocimiento y la aceptación del documento en ese país.

## 8.2 Los procedimientos para emitir el Certificado de refugiado del ACNUR

### 8.2.1 El formato del Certificado de refugiado del ACNUR

- El Certificado de refugiado del ACNUR debe expedirse en el formato estándar (**Anexo 8-1**). Además de lo expuesto en la sección 8.1, el documento debe contener la siguiente información:

#### El Certificado de refugiado del ACNUR

- El nombre con el cual el refugiado está registrado ante ACNUR y otros datos personales esenciales, incluyendo la fecha y el lugar de nacimiento y la nacionalidad
  - El número de registro del refugiado ante el ACNUR
  - Una foto del refugiado a quien se ha expedido el Certificado
  - El número de referencia del documento expedido por el ACNUR
  - La fecha de emisión del Certificado de refugiado del ACNUR
  - La firma de un funcionario autorizado para reconocer como válido el Certificado de refugiado del ACNUR
  - La dirección e información de contacto de la Oficina del ACNUR que emitió el documento
- El Certificado de refugiado del ACNUR debe expedirse en el idioma del país de acogida y el principal idioma de trabajo de la Oficina del ACNUR.

## 8.2.2 Supervisión y control

- El Certificado de refugiado del ACNUR debe ser confeccionado por **funcionarios del ACNUR designados para tal fin**, quienes deben trabajar bajo la **supervisión directa** del Supervisor de la determinación de la condición de refugiado u otro funcionario de protección designado para ello.
- El acceso a las **plantillas del Certificado de refugiado del ACNUR** y la circulación de estos documentos durante los procedimientos de confección y revisión deben controlarse estrictamente, mediante procedimientos de numeración y el uso de una bitácora.
- Los procedimientos para confeccionar y emitir los Certificado de refugiados del ACNUR deben incluir **mecanismos eficaces de revisión** para asegurar que la información contenida sea fiel y sólo se expidan a personas que satisfacen los criterios para otorgarles la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR. **Cada Certificado de refugiado del ACNUR debe ser revisado** por el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado u otro funcionario designado para tal fin, para verificar su exactitud ante de que se firmen y expidan. Cuando se delegue la responsabilidad de la revisión, el Supervisor deberá realizar revisiones regulares y aleatorias de los Certificados para monitorear la efectividad de los procedimientos de supervisión y control.
- Los Certificados de refugiado del ACNUR deben ser firmados por el Jefe de Oficina o un funcionario de protección designado para tal fin por el Jefe de Oficina.
- Toda oficina del ACNUR, de ser necesario con la orientación de la Sede, debe utilizar las técnicas más eficaces a mano para **impedir la producción fraudulenta o la adulteración** de los Certificados, incluyendo el uso de papel de seguridad, sellos en altorrelieve o sellos secos, o un paquete especial de fotografía.



## 8.2.3 El reemplazo de los Certificados de refugiado del ACNUR perdidos o hurtados

- **El reemplazo de Certificados de refugiado del ACNUR perdidos o hurtados** debe realizarse de conformidad con los procedimientos establecidos. Como regla general, los refugiados que pidan el reemplazo de un Certificado de refugiado del ACNUR perdido o hurtado deben acudir en persona a la Oficina del ACNUR y ofrecer una explicación, por escrito y debidamente firmada, sobre las circunstancias de la pérdida, con el compromiso formal de devolver el documento original al ACNUR de recobrase.

- Antes de emitir un reemplazo del Certificado de refugiado del ACNUR, el personal debe tomar las medidas necesarias para confirmar la identidad del individuo que presenta la petición y su inscripción en el registro del ACNUR de personas elegibles para la condición de refugiado. Los procedimientos estándar deben requerir que se traiga del archivo el registro de inscripción del solicitante, incluyendo su foto, así como el registro del Certificado de refugiado del ACNUR original (ver la sección 8.3 – **El registro de los Certificados de refugiado del ACNUR**). También debe informársele al solicitante que debe presentar cualquier documento de identidad en su posesión.
- El reemplazo de un Certificado de refugiado del ACNUR debe estar sujeto a **procedimientos eficaces de revisión y aprobación** por parte de personal de protección designado para supervisar la expedición de documentos oficiales del ACNUR.
- En todo caso en que la Oficina del ACNUR no pueda confirmar la identidad del individuo que hace la petición o su situación ante el ACNUR, o cuando haya razones para dudar de la legitimidad del propósito para el cual solicita un reemplazo del Certificado de refugiado del ACNUR, la petición debe ser referida al funcionario de protección responsable de supervisar la emisión de Certificados de refugiado del ACNUR.

### 8.3 El registro de los Certificados de refugiado del ACNUR

- Debe **guardarse, en el respectivo expediente individual, una copia** de cada Certificado de refugiado del ACNUR expedido al solicitante y a cualquier pariente o dependiente en su compañía.
- Toda Oficina del ACNUR debe mantener un **registro central de todo Certificado de refugiado del ACNUR** expedido por la Oficina, incluyendo los reemplazos de Certificados perdidos o hurtados.





# UNIDAD 9

Los procedimientos para el cierre y la reapertura del expediente relativo a la determinación de la condición de refugiado

# LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL CIERRE Y LA REAPERTURA DE EXPEDIENTES

## 9.1 El cierre de los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado

- En el caso de los solicitantes que no se presenten a su entrevista de elegibilidad y no se pongan en contacto con el ACNUR para reprogramar la entrevista dentro de las seis semanas siguientes a la fecha original de la entrevista, deberá asumirse que han renunciado a **la solicitud de asilo**. Los procedimientos para cerrar los expedientes deben incluir procedimientos para la actualización y el cierre de los casos abandonados.
- Las Oficinas del ACNUR deben establecer procedimientos que permitan a los solicitantes someter el **retiro formal de su solicitud de la condición de refugiado** y obtener asesoramiento apropiado con respecto a este proceso. Los expedientes de los solicitantes que retiran su solicitud deben cerrarse conforme a los procedimientos establecidos para estos casos.
- Si un **solicitante no ejerce su derecho a apelar** dentro del plazo establecido, la decisión tomada en primera instancia debe considerarse definitiva y el expediente debe cerrarse. De conformidad con el requisito de flexibilidad al considerar las solicitudes de apelación que se reciben después de vencido el plazo para apelar, los expedientes de los solicitantes rechazados no deben remitirse al cierre del expediente dentro de las seis semanas siguientes a la expiración del plazo para apelar.
- Las solicitudes **rechazadas durante la apelación** se considerarán concluidas y su expediente debe remitirse a los procedimientos de cierre.
- Si el ACNUR obtiene pruebas fidedignas de que un solicitante **ha muerto** o se ha **naturalizado** legalmente en el país de acogida o en un tercer país, su expediente debe cerrarse.
- En el marco de los procedimientos de gestión de archivos en toda Oficina del ACNUR, deben establecerse **procedimientos administrativos** para el cierre de los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado que satisfagan los requisitos apropiados de almacenamiento (ver la sección 2.2.6 - **El almacenamiento y archivo de los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado cerrados**).

## 9.2 La reapertura de los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado

- Las Oficinas del ACNUR debe adoptar procedimientos para tramitar las solicitudes de individuos que tienen expedientes cerrados con el ACNUR, con el fin de evaluar si se amerita su reapertura.
- Los solicitantes que han **retirado sus solicitudes antes de la decisión de primera instancia** y, posteriormente, procuran solicitar de nuevo la condición de refugiado tendrán derecho a que se reabra su expediente y se les remita a los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado.
- Las Oficinas deben adoptar una postura flexible sobre la **reapertura de expedientes cerrados por aparente abandono** después de que el solicitante no acudiera a la entrevista de elegibilidad ni contactara a la Oficina del ACNUR dentro de las seis semanas siguientes a la fecha original de la entrevista. Los pedidos de que se reabra el expediente y se re programe la entrevista generalmente deben concederse a menos que un solicitante haya dejado de asistir a varias entrevistas programadas sin una explicación válida y haya razones para creer que no actúa de buena fe. Dadas las implicaciones potenciales en materia de protección de denegar una entrevista a un solicitante registrado con la Oficina del ACNUR, la decisión de no reabrir un expediente sólo debe tomarse en casos excepcionales y con la autorización del Supervisor de la determinación de la condición de refugiado. Las razones para la decisión de no reasignar una entrevista de elegibilidad deben anotarse claramente en el expediente del solicitante

- Como regla general, las peticiones de personas **cuya solicitud de asilo original fue examinada y denegada oportunamente mediante los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR y cuyo expediente se ha cerrado**, no podrán acceder a una revisión de su caso. Esto incluye a los solicitantes que no ejercieron el derecho de apelar una decisión negativa dentro del plazo establecido. Sin embargo, puede ser apropiado en ciertos casos reabrir un expediente cerrado y remitir el individuo a los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado.
- En los casos cerrados **debido a que la solicitud fue denegada y el solicitante no planteó una apelación**, los expedientes deberán ser reabiertos con el propósito de examinar la apelación, cuando la Oficina no logre establecer que el solicitante fue debidamente notificado de la decisión denegatoria y el plazo para apelar.

### Casos apropiados para la reapertura del expediente, luego de ser rechazadas las solicitudes en segunda instancia:

- Cuando hay pruebas fidedignas de un **cambio significativo en las circunstancias personales** del solicitante o las condiciones en su país de origen que pueden sustancialmente afectar el reconocimiento de la condición de refugiado, incluyendo los criterios para una solicitud *sur place*;
- Cuando el ACNUR ha recibido **prueba material nueva y confiable** de que la solicitud pudo haberse **evaluado en forma inapropiada**. Si la prueba nueva estaba disponible en el momento de la previa, el solicitante deberá proporcionar una explicación creíble y razonable de las razones por las cuales no la presentó en su oportunidad al ACNUR;
- Hay **razones serias para creer que la solicitud se falló inapropiadamente** o que los motivos para la elegibilidad no se examinaron o trataron correctamente. Si el solicitante no ejerció el derecho a apelar, el expediente generalmente no debe reabrirse a menos que el solicitante puede proporcionar una explicación válida y creíble para haberse abstenido.

En estos casos, el expediente debe reabrirse y ser remitido al procedimiento para la determinación de la condición de refugiado.

- Los procedimientos para reabrir expedientes de solicitantes rechazados en última instancia **deben contemplar filtros** por parte de un Oficial de elegibilidad u otro funcionario de protección para valorar si los criterios establecidos para reabrir un expediente se aplican en el caso concreto y hacer una recomendación al respecto. La recomendación de reabrir un expediente cerrado debe ser revisada y **aprobada por el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado**.
- Como regla general, las solicitudes de reapertura no deben ser denegadas sin alguna forma de procedimiento de filtro. Si el volumen de solicitudes para reabrir expedientes excede la capacidad operativa de la Oficina del ACNUR para realizar un filtro efectivo, deben evaluarse todos los factores procedimentales o de otra índole que puedan estar contribuyendo al alto volumen, y consultar al Buró pertinente y el DPI para coordinar una respuesta apropiada.



# UNIDAD 10

Los procedimientos  
para la cancelación  
de la condición  
de refugiado

# LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA CANCELACIÓN DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO

## 10.1 La cancelación de la condición de refugiado por parte del ACNUR

- Los procedimientos de cancelación permiten al ACNUR invalidar la condición de refugiado a las personas que **en la fecha en que fueron reconocidas como tales no tenían derecho a tal reconocimiento**, ya fuera porque no satisfacían los criterios de inclusión o porque no se aplicaron debidamente los criterios de exclusión.
- Los procedimientos de cancelación deben **distinguirse de los procedimientos de cesación de la condición de refugiado, ya que éstos últimos tienen el propósito de reexaminar la condición de refugiado de un individuo a quien le fue debidamente conferido dicho estatuto**, pero que actualmente no se hace necesario debido a un cambio en las circunstancias del solicitante que eliminan la necesidad de protección (ver la sección 11 - **Los procedimientos para la cesación de la condición de refugiado**). Los procedimientos de cancelación también deben distinguirse de los procedimientos para la revisión de una decisión sobre la determinación de la condición de refugiado previo de ser expedida al solicitante (ver la sección 4.4 - **Los procedimientos para revisar las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado**.)
- La cancelación debe **distinguirse asimismo de los procedimientos para la revocación de la condición de refugiado**, los cuales pueden dar como resultado el retiro de la condición de refugiado, conferida apropiadamente, cuando con posterioridad a su reconocimiento, un refugiado realiza conductas contempladas en las cláusulas de exclusión del artículo 1.F (a) o (c), lo cual haría que no merezca de protección internacional como refugiado. Los procedimientos descritos a continuación con respecto a la cancelación son generalmente aplicables a los procedimientos para la revocación de la condición de refugiado. Las Oficinas del ACNUR deben remitirse a las directrices del DPI sobre la aplicación de las cláusulas de exclusión, y buscar mayor orientación del DPI, de ser necesario, al examinar si resulta apropiado proceder a la revocación de la condición de refugiado.
- Si, después de que alguien ha sido formalmente reconocido como refugiado por el ACNUR, sale a relucir información confiable en el sentido de que **el individuo no debió haber sido reconocido**, el ACNUR debe iniciar procedimientos para revisar la decisión relativa a la determinación de la condición de refugiado y evaluar si es apropiado cancelarla.
- Los procedimientos del ACNUR para cancelar la condición de refugiado cuando ésta fue erróneamente conferida son necesarios para **conservar la integridad del reconocimiento de la condición de refugiado por parte del ACNUR**. Sin embargo, dada la importancia de los procedimientos para el individuo, y las consecuencias potencialmente graves si se cancelara injustificadamente su condición de refugiado, los procedimientos de cancelación del ACNUR deben incorporar todas las **normas de equidad y debido proceso** aplicables a los procedimientos relativos a la determinación de la condición de refugiado.
- Los procedimientos de cancelación no deben verse como un remedio para procedimientos para la determinación de la condición de refugiado deficientes, o como un suplemento o sustituto de los procedimientos eficaces para revisar o apelar las decisiones de elegibilidad.
- La cancelación de la condición de refugiado debe **decidirse en forma individual**, luego de un examen de los hechos y las circunstancias que rodean al individuo en cuestión, durante el cual tendrá la oportunidad de presentar argumentos pertinentes a su favor (ver la sección 10.3.3 - **La entrevista de cancelación**).

## 10.2 Los fundamentos para iniciar los procedimientos de cancelación

- Un refugiado reconocido debe remitirse a los procedimientos de cancelación en caso de existir buenas razones para creer que **el reconocimiento pudo haberse realizado erróneamente** como resultado de uno o más de los siguientes factores:
  - La tergiversación o el ocultamiento por el individuo en cuestión, o un tercero, de hechos centrales para determinar la condición de refugiado, con o sin dolo;
  - Conductas inapropiadas, incluyendo el uso de amenazas o intentos de soborno;
  - Errores de hecho o derecho por parte del ACNUR al aplicar los criterios de inclusión o exclusión;
  - Conductas incorrectas o errores administrativos por parte del ACNUR en cualquier etapa de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado, incluyendo la emisión errada de documentos del ACNUR.
  
- Los procedimientos de cancelación no deben iniciarse **solamente** con base en un cambio de opinión con respecto a **las decisiones de la credibilidad** de los hechos en los cuales se basó la decisión de elegibilidad. Sin embargo, puede haber casos en que las decisiones sobre la credibilidad de **hechos pertinentes** son inconsistentes con información nueva y confiable, o contradicen claramente la información incluida en el expediente de la determinación de la condición de refugiado. En tales casos, puede ser necesario reconsiderar la decisión sobre la credibilidad del solicitante, para determinar si la decisión de otorgarle la condición de refugiado se basó en un error de hecho.
  
- Al examinar la existencia de motivos para la cancelación, las **pesquisas pertinentes deben centrarse en si se determinó erradamente la condición de refugiado**, en lugar de considerar las **intenciones** de las personas cuyas palabras o acciones condujeron a la decisión incorrecta.
  
- La determinación de que existen fundamentos para remitir a un individuo a los procedimientos de cancelación deber correr por cuenta del **Supervisor de la determinación de la condición de refugiado**, quien debe expedir una **autorización por escrito** para que puedan dar inicio los procedimientos de cancelación.

## 10.3 Los procedimientos de cancelación

### 10.3.1 La notificación de los procedimientos de cancelación

- Los individuos remitidos a los procedimientos de cancelación deben recibir **una notificación por escrito de las razones** que llevaron al inicio de tales procedimientos, así como **información** sobre los procedimientos en sí, por parte de la oficina del ACNUR.
  
- Al individuo en cuestión también debe informársele que durante los procedimientos de cancelación tendrá la oportunidad de presentar cualquier información relevante a **sus necesidades actuales de protección**, para su examen por el personal del ACNUR. Los procedimientos para evaluar toda prueba nueva con respecto a la elegibilidad se enumeran más adelante en la sección 10.3.4 - **La evaluación de la prueba nueva referente a los criterios para determinar la condición de refugiado**.
  
- El requisito de notificar al individuo en cuestión y darle la oportunidad de responder a la información que condujo al procedimiento de cancelación es un elemento fundamental de equidad y debido proceso. Los procedimientos de cancelación deben incluir procedimientos para dar aviso efectivo y establecer que el individuo fue notificado en el debido tiempo.

- **Si no es posible notificar a la persona en cuestión**, en principio, los procedimientos de cancelación no deben proseguir. En tales casos, la autorización escrita para iniciar los procedimientos de cancelación y cualquier otro documento relativo a los mismos deben conservarse en el expediente personal. La condición del individuo como alguien en proceso de cancelación debe señalarse claramente en la Hoja de acciones relativas al expediente y cualquier base de datos central en la cual se registre la información del individuo.
- En casos excepcionales, incluyendo aquellos en que un individuo ha sido formalmente acusado ante un tribunal penal internacional legítimo, la Oficina del ACNUR puede iniciar el examen de la cancelación sin aviso previo al individuo en cuestión. Cuando haya **prueba fidedigna y de peso en respaldo de la cancelación, pero no es posible notificar a la persona**, la Oficina del ACNUR podrá emprender los procedimientos de cancelación, como medida excepcional, de conformidad con los procedimientos establecidos de revisión y aprobación.

### 10.3.2 La asignación de expedientes para los procedimientos de cancelación

- Los expedientes para los procedimientos de cancelación deben asignarse a funcionarios de protección con **la debida formación y experiencia en asuntos relativos a la determinación de la condición de refugiado**. Siempre que sea posible, los expedientes de cancelación deben asignarse a personal de protección autorizado para revisar las decisiones sobre la determinación de la condición de refugiado o con responsabilidades de supervisión en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado.
- Los procedimientos de cancelación que probablemente involucrarán el examen **de los criterios de exclusión** deben asignarse a funcionarios de protección con un conocimiento sólido de los mismos. Las consideraciones estipuladas en la sección 4.1 - **La asignación de expedientes para la determinación de la condición de refugiado**, son relevantes para la asignación de expedientes en los procedimientos de cancelación.

### 10.3.3 La entrevista de cancelación

- Todo individuo cuya condición de refugiado esté examinándose de conformidad con los procedimientos de cancelación tendrá derecho a **una entrevista de cancelación individual**, en la cual tendrá la oportunidad de responder a los cargos específicos o brindar otros datos pertinentes a la decisión de cancelar su condición de refugiado. El individuo debe contar con el tiempo adecuado para prepararse para la entrevista.
- El propósito de la entrevista de cancelación es recoger la suficiente información para **valorar si el dictamen en que se otorgó la condición de refugiado fue correcto** e identificar cualquier razón por la cual un individuo cuyo reconocimiento en el pasado fue incorrecto debería seguir gozando de esa condición.



- El funcionario de protección que realice la entrevista de cancelación debe estar familiarizado a fondo con el expediente relativo a la determinación de la condición de refugiado del individuo en cuestión, incluyendo la prueba en la cual se han basado los procedimientos de cancelación.
- Los principios y procedimientos que guían las entrevistas sobre la determinación de la condición de refugiado, detallados en la sección 4.3 - **La entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado**, deben aplicarse también a toda entrevista de cancelación. En particular, el funcionario de protección que realice la entrevista de cancelación debe elaborar una **transcripción detallada** de la misma. Los principios y procedimientos estipulados en la sección 4.3.8 - **El registro de la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado** también deben emplearse en las entrevistas de cancelación.
- En la entrevista de cancelación, el individuo debe contar con **la oportunidad de presentar toda prueba nueva relativa a la existencia de un temor fundado de persecución** en su país de origen en el momento de celebrarse la entrevista (ver la sección 10.3.4 - **La evaluación de toda prueba nueva relativa a los criterios para determinar la condición de refugiado**). También debe informársele de su derecho a apelar la decisión sobre la cancelación.
- Si un individuo ha sido **notificado oportunamente** de los procedimientos de cancelación (ver la sección 10.3.1 - **La notificación personal de los procedimientos de cancelación**) **pero no acude a la entrevista**, se deberá determinar la propiedad de cancelar la condición de refugiado del individuo con base en la información disponible.

#### 10.3.4 La evaluación de prueba nueva relativa a los criterios para determinar la condición de refugiado

- El funcionario de protección que realice la entrevista de cancelación debe considerar toda prueba nueva relativa a la elegibilidad del individuo a la condición de refugiado en el momento de la entrevista de cancelación.
- La cancelación de la condición de refugiado y el examen de la determinación de la condición de refugiado son procedimientos distintos, en los cuales se aplican criterios diferentes. Sin embargo, para fines de consistencia y eficiencia, si el individuo en cuestión provee información relativa a su elegibilidad a la condición de refugiado en el momento de la entrevista de cancelación, el funcionario de protección debe examinar sus necesidades actuales de protección y elegibilidad a la condición de refugiado.
- Al realizar el examen de la determinación de la condición de refugiado en el contexto de los procedimientos de cancelación, el personal de protección debe incorporar las salvaguardas procedimentales aplicables en los procedimientos normales para la determinación de la condición de refugiado. La tramitación simultánea no debe menoscabar la minuciosidad o la fiabilidad de la determinación de la condición de refugiado. El individuo debe contar con el tiempo necesario para preparar y presentar su solicitud. Si los hechos relativos al examen actual de la determinación de la condición de refugiado plantean cuestiones complejas o se requiere de investigación u otra preparación para que el funcionario de protección pueda interrogar eficazmente al individuo, deberá programarse una **entrevista complementaria para la determinación de la condición de refugiado**.
- Cuando se realice la determinación de la condición de refugiado concurrentemente con los procedimientos de cancelación, deberán realizarse **evaluaciones separadas** sobre la decisión de cancelación y la decisión de elegibilidad. Toda valoración sobre la determinación de la condición de refugiado debe prepararse empleando el **Formulario de evaluación sobre la determinación de la condición de refugiado**. Los principios y procedimientos estipulados en la sección 4.4 - **Procedimientos para revisar las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado**, y en la sección 6 - **La notificación de las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado**, también deben aplicarse.

### 10.3.5 La evaluación sobre la cancelación

- En cada caso, la decisión sobre la cancelación debe ser registrada en la Evaluación sobre la cancelación, la cual debe contemplar lo siguiente:

#### La evaluación sobre la cancelación

- Una transcripción detallada de la entrevista de cancelación;
- Una valoración de la fiabilidad de la prueba pertinente con respecto a los motivos para la cancelación y la credibilidad del individuo;
- Una determinación sobre si se han establecido motivos para la cancelación y, de ser así, la recomendación de que la condición de refugiado sea cancelada.

### 10.3.6 La revisión de la decisión sobre la cancelación

- Los procedimientos de cancelación de toda Oficina del ACNUR deben incluir un mecanismo para **la revisión** de todas las decisiones de cancelación. Debe requerirse la revisión y aprobación por parte del **Supervisor de la determinación de la condición de refugiado** o el **Jefe de Oficina** en todos los casos en que se haya decidido cancelar la condición de refugiado.
- Cuando una Oficina del ACNUR decida en primera instancia cancelar la condición de refugiado de un individuo, el Supervisor de la determinación de la condición de refugiado debe enviar copia de la evaluación de cancelación y toda información adicional relevante contenida en el expediente, incluyendo la evaluación inicial sobre la determinación de la condición de refugiado, al **Asesor legal del Buró pertinente y al DPI en la Sede en Ginebra**.
- A menos que se hayan aprobado esquemas alternativos, la **aprobación del DPI** será de rigor antes de cancelar la condición de cualquier individuo reconocido como refugiado por el ACNUR.

### 10.3.7 La notificación de la decisión sobre la cancelación

- Los individuos cuya condición de refugiado sea cancelada por el ACNUR deben recibir **un aviso por escrito de la decisión y las razones en que se basó esta decisión**. Los principios y procedimientos generales enumerados en el capítulo 6 - **La notificación de las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado**, son igualmente aplicables a los procedimientos de cancelación.
- La notificación de la decisión de cancelación también debe informar al individuo de las **consecuencias de haberse cancelado la condición** de refugiado, incluyendo las siguientes:
  - Cuando exista información confiable en ese sentido, las implicaciones conocidas de la cancelación de la condición de refugiado para la condición legal del individuo en el país de acogida;
  - El efecto de la cancelación en la asistencia brindada hasta el momento por el ACNUR, incluyendo la ayuda en los trámites para el reasentamiento;
  - La cancelación de la condición derivada de refugiado de aquellas personas que la recibieron como resultado del reconocimiento del individuo cuya condición de refugiado se ha cancelado (ver la sección 10.5 - **La cancelación de la condición derivada**);

- El derecho a apelar la decisión de cancelación, y los procedimientos pertinentes;
  - Los procedimientos relativos a la devolución de los documentos expedidos por el ACNUR en el momento del reconocimiento (ver la sección 10.6 - **El retiro, durante los procedimientos de cancelación, de los documentos expedidos por el ACNUR**).
- Cuando el examen de los fundamentos para cancelar la condición de refugiado se realice al mismo tiempo que el examen de elegibilidad, es importante evitar toda confusión con respecto a la condición de la persona ante el ACNUR como resultado de los dos procedimientos. La decisión en los procedimientos de cancelación no debe expedirse mientras no se haya tomado la decisión sobre la determinación de la condición de refugiado y se haya determinado la elegibilidad actual de la persona a la condición de refugiado.
  - Si se concluye que un individuo fue reconocido incorrectamente en el pasado pero **con posterioridad se ha vuelto elegible a la condición de refugiado**, el individuo, por lo general, debe ser notificado de la decisión de cancelar su condición original, así como la de reconocerlo como un refugiado basado en hechos y acontecimientos subsiguientes. En tales casos, no hay que proveer razones para la cancelación ni para la decisión sobre la determinación de la condición de refugiado posterior, a menos que así lo solicite el individuo.
  - A la luz de las graves implicaciones de los procedimientos de cancelación, y la posible confusión e incertidumbre que podrían surgir en relación con estos procedimientos, particularmente cuando se emprenden simultáneamente con el examen sobre la determinación de la condición de refugiado, los procedimientos de notificación deben, siempre que sea posible, incluir la posibilidad de recibir **orientación sobre esta decisión por parte del personal del ACNUR**. La notificación debe permitir que el individuo no sólo conozca la decisión tomada en cada procedimiento, sino que entienda también su condición ante el ACNUR como resultado de estos procedimientos.

## 10.4 La apelación de las decisiones de cancelar la condición de refugiado

- Los individuos a quienes el ACNUR cancele su condición de refugiado tienen derecho a **apelar la decisión de cancelación**. La apelación debe conocerla otro funcionario de protección distinto de aquel que estuvo involucrado en la determinación de la solicitud inicial de la condición de refugiado o la decisión sobre la cancelación.
- Mientras esté pendiente la apelación, se mantendrá vigente la condición de refugiado del individuo.
- Los principios y procedimientos estipulados en la sección 7 - **La apelación de las decisiones negativas sobre la determinación de la condición de refugiado**, deben guiar los procedimientos para apelar la cancelación de la condición de refugiado.
- Una decisión final de cancelación debe dar como resultado el cierre del expediente. La cancelación no impedirá al individuo solicitar la reapertura del expediente relativo a la determinación de la condición de refugiado en el futuro debido a un cambio de circunstancias con respecto a sus necesidades de protección (ver la sección 9.2 - **La reapertura de los expedientes relativos a la determinación de la condición de refugiado**).

## 10.5 La cancelación de la condición derivada

- La cancelación de la condición de refugiado conlleva la cancelación de la condición derivada de los parientes y dependientes del individuo en cuestión. La cancelación de la condición derivada debe anotarse en el expediente individual apropiado y cualquier base de datos central utilizada para registrar información con respecto al pariente o dependiente.
- Siempre que sea posible, las Oficinas del ACNUR deben tratar de notificar a las personas cuya condición derivada se ha cancelado, e informarles que la cancelación no afecta su derecho a solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado si tienen fundamentos independientes para ello.

## 10.6 El retiro, en los procedimientos de cancelación, de los documentos expedidos por el ACNUR

- Con el fin de preservar la integridad de la documentación expedida por el ACNUR a los refugiados reconocidos, las Oficinas del ACNUR deben tomar **todas las medidas factibles para recuperar esa documentación** de manos de los individuos cuya condición de refugiado se ha cancelado.
- En el momento de notificar la decisión de cancelación, deberá pedírsele a todo individuo cuya condición de refugiado se le haya puesto fin devolver el Certificado de refugiado del ACNUR o cualquier otra documentación expedida por el ACNUR tras el reconocimiento inicial. La documentación expedida por el ACNUR a los parientes y dependientes que obtuvieron la condición derivada también debe ser devuelta al ACNUR.
- Siempre que sea posible, cuando el Certificado de refugiado del ACNUR estuvo en manos de refugiados cuya condición inicial fue concedida incorrectamente pero que posteriormente fueron hallados elegibles a la condición de refugiado, el documento en cuestión debe ser **enmendado para reflejar la fecha posterior del reconocimiento**.





# UNIDAD 11

Los procedimientos  
para la cesación de la  
condición de refugiado

# LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA CESACIÓN DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO

## 11.1 Principios generales

- La Convención de 1951 estipula las circunstancias en las cuales se **puede poner fin a la condición de refugiado de un individuo que fue debidamente reconocido por el ACNUR de conformidad con su mandato**, en consideración a que el individuo reconocido como tal ya no requiere de la protección como refugiado.

Las cláusulas de cesación pueden dividirse en dos grandes categorías:

- Aquellas relativas a un cambio en las circunstancias personales producto de actos voluntarios por parte del refugiado;
  - Aquellas relativas a un cambio en las circunstancias objetivas que fueron la base del reconocimiento de la condición de refugiado.
- Los párrafos que se presentan a continuación buscan brindar orientación en materia de procedimientos al valorar la **aplicación de las cláusulas de cesación a refugiados individuales** en ambas categorías cuándo salga a relucir información confiable de que una persona ya no requiere de protección.
  - **En la mayoría de la casos, la cesación es declarada de manera colectiva.** Cuando se declare una cesación grupal debido a un cambio fundamental y duradero en el país de origen, las Oficinas del ACNUR deben consultar a la Sede para diseñar e implementar los procedimientos apropiados.
  - La cesación **debe distinguirse de la cancelación** de la condición de refugiado, cuyo fin es invalidar la condición de quienes en el momento de su reconocimiento no la merecían, ya sea porque su situación no se enmarcaba dentro de los criterios de inclusión o en razón de los criterios de exclusión aplicados (ver la sección 10 – **Procedimientos para la cancelación de la condición de refugiado**).
  - El personal del ACNUR deben estar consciente del propósito de las cláusulas de cesación y las circunstancias en que son pertinentes. La cesación sólo debe aplicarse cuando se hayan confirmado hechos que hagan que el individuo se encuentre en los supuestos previstos de las cláusulas de cesación y no existan otros factores para continuar brindándole protección como refugiado.
  - Toda Oficina del ACNUR debe implementar procedimientos para asegurar **la aplicación equitativa, transparente y consistente de las cláusulas de cesación**. En vista de la importancia de los procedimientos de la cesación para el individuo y las consecuencias potencialmente graves de la terminación injustificada de su condición de refugiado, los procedimientos de cesación del ACNUR **deben incorporar las normas más altas de equidad y debido proceso**.

## 11.2 Los procedimientos de cesación

### 11.2.1 La notificación al individuo de los procedimientos de cesación

- La determinación de que existen fundamentos para remitir a un individuo a los procedimientos de cesación es responsabilidad del Supervisor de la determinación de la condición de refugiado. Los expedientes de cesación deben asignarse a Oficiales de elegibilidad u otros funcionarios de protección con experiencia en la determinación de la condición de refugiado.
- Los procedimientos de cesación deben incluir **la obligación de notificar al refugiado** sobre la naturaleza y el propósito de los procedimientos de cesación y las razones del ACNUR para considerar que se debe poner fin a su condición. Se debe informar al individuo que si dispone de información que aclare o rebata los hechos en que se han fundamentado los procedimientos de cesación, u otra información que haga evidente la necesidad de dar continuidad a la protección, puede solicitar una **entrevista de cesación** con un funcionario del ACNUR para presentar esta información.
- Los principios y procedimientos estipulados en la sección 10.3.1 - **La notificación de los procedimientos de cancelación** resultan relevantes y deben aplicarse en los procedimientos individuales de cesación. Como regla general, si no es posible notificar al individuo, la cesación individual de la condición de refugiado no será apropiada. En circunstancias excepcionales (incluyendo casos en que exista prueba sustancial y fidedigna de que un individuo se ha restablecido en el país de origen o ha adquirido la nacionalidad de un tercer país), se podrá poner fin a la condición de refugiado sin previo aviso siempre y cuando se respeten los procedimientos de revisión y aprobación.

### 11.2.2 Las entrevistas de cesación

- Los individuos notificados de un procedimiento de cesación deben contar con un plazo razonable, no menor de **30 días tras la fecha de notificación**, dentro del cual puedan solicitar una entrevista de cesación. Los procedimientos de cesación deben ser lo **suficientemente flexibles** para permitir al individuo solicitar una entrevista de cesación o presentar argumentos en los procedimientos de cesación dentro de un período razonable después del plazo original, cuando el caso lo amerite.
- El funcionario de protección que realice la entrevista de cesación debe conservar una transcripción de la misma. Los procedimientos y principios estipulados en la sección 4.3.8 - **El registro de la entrevista relativa a la determinación de la condición de refugiado**, deben aplicarse en la entrevista de cesación.
- Si un individuo ha sido debidamente notificado de los procedimientos de cesación y no solicita una entrevista sobre el tema ni presenta pruebas sobre su necesidad de protección internacional en un plazo razonable, se podrá poner fin a su condición de refugiado.

### 11.2.3 La evaluación sobre la cesación

- En todo caso relativo a la cesación, la decisión debe consignarse en una **Evaluación de cesación**, la cual incluirá lo siguiente:

#### Evaluación de cesación

- Un resumen de la prueba pertinente con respecto a los fundamentos para la cesación, incluyendo una valoración de la fiabilidad de la prueba y la credibilidad del individuo;
- Una determinación de si los hechos aceptados apoyan el criterio de que el individuo ya no requiere de protección como refugiado.

### 11.2.4 La revisión de las decisiones de cesación

- En toda Oficina del ACNUR, los procedimientos de cesación deben incluir un mecanismo para **la revisión** de todas las decisiones de cesación. La revisión y aprobación por parte del **Supervisor de la determinación de la condición de refugiado** o el **Jefe de Oficina** debe ser un requisito en todos los casos en que se haya decidido poner fin a la condición de refugiado de una persona reconocida de conformidad con el mandato de ACNUR.
- Seguidamente a los procedimientos de revisión en la respectiva Oficina del ACNUR, toda decisión que implique la cesación en primera instancia debe someterse a la revisión del Asesor legal del Buró relevante en la **Sede en Ginebra, quien consultará al DPI de ser necesario, particularmente cuando surjan aspectos legales complejos**. Debe incluirse copia de la Evaluación de cesación, la transcripción o apuntes de la entrevista de cesación (de haber tenido lugar) y cualquier otra documentación relevante contenida en el expediente.

### 11.2.5 La notificación de las decisiones de cesación

- Los individuos cuya condición de refugiado ha cesado de conformidad con los procedimientos del ACNUR deben ser **notificados por escrito de la decisión y las razones** que fundamentan tal decisión. Los principios y procedimientos generales estipulados en la sección 6 - **La notificación de las decisiones relativas a la determinación de la condición de refugiado**, también son válidos para los procedimientos individuales de cesación.
- La notificación sobre la cesación de la condición de refugiado también debe informar al individuo de las **consecuencias de la cesación**, incluyendo:
  - De existir información confiable, las implicaciones de la cesación para el estado legal del individuo en el país de acogida;
  - El efecto de la cesación en la asistencia brindada por el ACNUR, incluyendo la ayuda para el reasentamiento;
  - La revocatoria de la condición derivada de aquellos a quienes se concedió con base en la determinación del solicitante principal objeto ahora de la cesación (ver la sección 11.4 - **La cesación de la condición derivada**);
  - El derecho a apelar la decisión de cesación y los procedimientos pertinentes;
  - Los procedimientos relativos a la devolución de los documentos expedidos por el ACNUR (ver la sección 11.5 - **El retiro en los procedimientos de cesación de los documentos expedidos por el ACNUR**).

### 11.3 La apelación de las decisiones de cesación

- Las personas cuya condición de refugiado el ACNUR ha puesto fin, de conformidad con los procedimientos individuales de cesación, tienen derecho a apelar esta decisión. Su apelación debe decidirla un funcionario de protección que no haya estado involucrado en la toma de esta decisión ni de su revisión. Los principios y procedimientos estipulados en la sección 7 - **La apelación de las decisiones negativas sobre la determinación de la condición de refugiado**, deben guiar igualmente los procedimientos para apelar las decisiones sobre la aplicación de las cláusulas de cesación.
- Mientras se esté tramitando la apelación de la decisión relativa a aplicar la cesación, se mantendrá la condición de refugiado del individuo.
- Una decisión final de cesación debe dar como resultado el cierre del expediente. La cesación de la condición de refugiado no impedirá a un individuo solicitar la reapertura del expediente relativo a la condición de refugiado en un momento posterior, con base en un cambio en sus circunstancias que afecte su necesidad de protección como refugiado (ver la sección 9.2 - **La reapertura de los expedientes relativos a la condición de refugiado**).

### 11.4 La cesación de la condición derivada

- La cesación de la condición de refugiado del solicitante principal se extenderá a la condición derivada concedida a sus parientes y dependientes. Tal determinación no afectará el derecho de quienes gozaron la condición derivada de presentar una solicitud individual de la condición de refugiado.
- La terminación de la condición derivada debe anotarse en el expediente individual apropiado y en cualquier base de datos central usada para registrar información con respecto al pariente o dependiente en cuestión.

### 11.5 El retiro, durante los procedimientos de cesación, de los documentos expedidos por el ACNUR

- Para preservar la integridad de la documentación expedida por el ACNUR a los refugiados reconocidos, las Oficinas deben **adoptar todas las medidas factibles** para **enmendar o retirar la documentación emitida por el ACNUR** a los individuos cuya condición de refugiado ha terminado mediante los procedimientos de cesación.
- En el momento de notificar una decisión de cesación, se debe solicitar a los individuos cuya condición de refugiado ha cesado devolver el Certificado de refugiado del ACNUR y cualquier otra documentación expedida por el ACNUR durante su reconocimiento. La documentación expedida por el ACNUR a los parientes y dependientes que obtuvieron la condición derivada también debe ser devuelta al ACNUR.
- Cuando los individuos a quienes se expidió el Certificado de refugiado del ACNUR carecen de otros documentos de identidad, o éste puede ser necesario para documentar la condición de refugiado que se disfrutó, podrá permitirse a los individuos retener la documentación del ACNUR. Ésta debe ser claramente **enmendada para reflejar la cesación de la condición de refugiado**, y las Oficinas deben tomar todas las medidas necesarias para impedir el uso inapropiado del Certificado.

# UNIDAD 12

Anexos

## ANEXOS

### Anexo 1-1

#### Listado de recursos del ACNUR (noviembre de 2003)

**Nota:** El siguiente listado destaca los recursos y directrices del ACNUR que son relevantes para la determinación de la condición de refugiado bajo mandato. Todo el personal de protección que esté a cargo del proceso de elegibilidad debe tener acceso y conocer estos documentos. Los Encargados deben garantizar que tales documentos sean distribuidos a todo el personal que tenga a cargo su implementación. Asimismo, deben garantizar que las directrices contenidas en los documentos se reflejen en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado y en la práctica de la respectiva Oficina del ACNUR.

Varios de estos documentos se encuentran en el Manual de Protección del ACNUR. La mayoría de los documentos externos se encuentran en la versión 2003 del Refworld o en el sitio web del ACNUR ([www.acnur.org](http://www.acnur.org)). Los documentos de carácter interno se encuentran en el CD-ROM KIMS (cuya última actualización fue realizada en el año 2000) o en la Intranet.

#### RECURSOS GENERALES DEL ACNUR

**Manual de Procedimientos y Criterios para Determinar La Condición de Refugiado en virtud de la Convención de 1951 y el Protocolo de 1967 sobre el Estatuto de los Refugiados** (Reedición de enero de 2002).

**Procesos de asilo (Procedimientos de asilo justos y eficientes)**, Consultas Globales sobre la Protección Internacional, segunda reunión, U.N. Doc. EC/GC/01/12 (31 de mayo de 2001).

**Derechos Humanos y la protección de refugiados.** Parte 2: Temas específicos (RLD 6) Módulo de capacitación (1996).

**Derechos Humanos y la protección de refugiados.** Parte 1: Introducción general (RLD 5) Módulo de capacitación (octubre de 1995).

**Compilación de instrumentos internacionales y otros documentos jurídicos relativos a refugiados y personas desplazadas (1995) (2 tomos).**

**La determinación de la condición de refugiado (RLD 2).** Módulo de capacitación.

#### UNIDAD 1 • INTRODUCCIÓN

##### La supervisión y el control

**El rol y las funciones de la Oficina del Inspector General** UNHCR/IOM/65/2003, UNHCR/FOM/65/2003 (9 de octubre de 2002). (Interno).

**Manual del ACNUR**, Capítulo 2 "Estructura organizativa y responsabilidades" Secciones 1.2 – Delegación, 1.3 – Rendición de cuentas, 1.4 - Estructura organizativa del ACNUR, 1.5 – Naturaleza de las líneas de reporte, 9.5 - El Representante (abril de 2003).

**Manual de manejo de operaciones para socios del ACNUR** Apéndice A1 – Acuerdo marco para asociaciones operativas entre el ACNUR y Organizaciones No Gubernamentales (febrero de 2003).

**Código de Conducta del ACNUR**, 2002.

**Procedimientos y medidas disciplinarias**, UNHCR/IOM38/02, UNHCR/FOM38/02 (30 de mayo de 2002) (interno).

**El manejo de las actividades de protección – Responsabilidades del personal del ACNUR**, UNHCR/IOM/25/2002, UNHCR/FOM/24/2002 (15 de marzo de 2002) (interno).

## UNIDAD 2 - ASUNTOS GENERALES

### Confidencialidad

**Relaciones con los Tribunales Penales Internacionales**, UNHCR/IOM/48/2002, UNHCR/FOM/44/2002 (agosto de 2002) (interno).

**Directrices sobre confidencialidad**, UNHCR/IOM/71/01, UNHCR/FOM/68/2001 (agosto de 2001) (interno).

**Comunicaciones sobre casos individuales delicados**, UNHCR/IOM/116/88, UNHCR/FOM/108/88 (abril de 1988) (interno).

**La confidencialidad de los documentos e información oficiales del ACNUR**, UNHCR/IOM/59/1988, UNHCR/FOM/51/88 (abril de 1988) (interno).

### Procedimientos en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR

**UNHCR FOM67/2000 Guía de campo** – Anexo 3- El manejo de centros de registro; anexo 4 – Identificación y envío de archivos, Archivadores del ACNUR (14 de septiembre de 2000).

### La seguridad en las Oficinas

**Manual del ACNUR**, capítulo 2, sección 9.2.f. "Estructura y responsabilidades dentro de la organización" (abril de 2003).

**Directrices de seguridad sobre el manejo de amenazas, abuso verbal e intimidación de parte de refugiados** (abril de 2003).

**Políticas de seguridad del ACNUR**, UNHCR/IOM/68/2002, UNHCR/FOM/64/2002 (26 de noviembre de 2002) (interno).

**Directrices de seguridad para casos individuales delicados en un contexto urbano. Ginebra** (septiembre de 2002).

**Manual de emergencias del ACNUR** (segunda edición) (junio de 2000).

**El estrés y seguridad del personal: Un desafío para el ACNUR**, ACNUR/Servicio de Inspección y Evaluación (enero de 1997).

**Recomendaciones sobre seguridad**, ACNUR (1995).

**Tomando conciencia sobre la seguridad - un documento-memoria** (1995).

### La participación de intérpretes en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado

**La interpretación en el contexto de los refugiados** (RLD 3). Módulo de capacitación. Junio de 1993.

## UNIDAD 3 - LA RECEPCIÓN Y EL REGISTRO DE LAS OPERACIONES RELATIVAS A LA DETERMINACIÓN DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO

### Estándares de recepción y registro

**Manual de registro del ACNUR: Procedimientos y normas para el registro, manejo demográfico y documentación** (lanzamiento provisional – octubre de 2003).

Documentos de identidad para refugiados y solicitantes de asilo: directrices para la emisión de documentos a personas de la competencia del ACNUR (Proyecto Perfiles/ borrador de PGDS de 2003).

Comité Ejecutivo, **Conclusión sobre la recepción de los solicitantes de asilo en el contexto de los diferentes sistemas de asilo** (No. 93 (LIII) de 2002).

Comité Ejecutivo, **Conclusión sobre el registro de refugiados y solicitantes de asilo** (No. 91 (LII) de 2001).

### **Solicitantes de asilo con necesidades especiales**

#### **Mujeres refugiadas**

**Violencia sexual y con base en género contra refugiados, repatriados y desplazados internos: Directrices para la prevención y respuesta** (mayo de 2003).

**Compromisos del ACNUR hacia las mujeres refugiadas**, Memorandum del Alto Comisionado (diciembre de 2001).

**Directrices sobre la protección de las mujeres refugiadas** (julio de 1991).

#### **Niños solicitantes de asilo**

**Directrices interagenciales sobre niños no acompañados y niños separados**, CIR, CICR, *Save the Children-UK*, ACNUR, UNICEF y Visión Mundial (lanzamiento para el año 2003).

**Violencia sexual y con base en género contra refugiados, repatriados y desplazados internos: Directrices para la prevención y respuesta**, capítulo 5 (mayo de 2003).

**Niños separados en el Programa de Europa: "Declaración de Buenas Prácticas"**, *Save the Children* y ACNUR (octubre de 2000).

**Niños refugiados: Directrices sobre la protección y atención** (1994).

**Política del ACNUR sobre niños refugiados** (agosto de 2003).

**Paquete informativo de *Action for the Rights of the Children (ARC)*, Fundamentos:** Estándares legales internacionales (2002); Desarrollo de los niños y adolescents (2001); Trabajo con niños (2001), Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), *Save the Children*, UNICEF y ACNUR.

**Paquete informativo de *Action for the Rights of the Children (ARC)*, Temas esenciales:** Niños separados (2002); Niños soldados (2000); Abuso y explotación (2002), Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), *Save the Children*, UNICEF y ACNUR.

### **Otros solicitantes de asilo con necesidades especiales**

**Personas mayores en desastres y crisis humanitarias: Directrices de buenas prácticas**, ACNUR, *Help Age International-UK* (2003).

**Los refugiados y el VIH/SIDA**, Comité Ejecutivo del Programa del Alto Comisionado, Comité Permanente, 20° Reunión, U.N. Doc. EC/51/SC/CRP.7 (febrero de 2001).

**Los refugiados mayores: Más allá del año internacional de las personas mayores**, Comité Ejecutivo del Programa del Alto Comisionado, Comité Permanente, 17° Reunión, U.N. Doc. EC/50/SC/CRP.8 (febrero de 2000).

**La situación de los refugiados mayores**, Comité Ejecutivo del Programa del Alto Comisionado, Comité Permanente, 48° Reunión, U.N. Doc. EC/48/SC/CRP.39 (agosto de 1998).

**Política del ACNUR concerniente a los refugiados y el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA)**, UNHCR/IOM/78/98, UNHCR/FOM/84/98 (diciembre de 1998) (interno - Marco de cooperación externo).

**La salud mental de los refugiados**, Organización Mundial de la Salud y el ACNUR (1996).

**La asistencia a los refugiados discapacitados. Un enfoque comunitario** (segunda edición) (mayo de 1996).

**Borrador de directrices del ACNUR sobre la evaluación y atención de víctimas de trauma y violencia** (diciembre de 1993).

**Políticas y directrices del ACNUR sobre la protección y asistencia de refugiados y el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA)**, UNHCR/IOM/82/92, UNHCR/FOM/81/92 (noviembre de 1992) (interno – directrices son externas).

#### UNIDAD 4 – EL EXAMEN DE LAS SOLICITUDES DE ASILO

##### La entrevista para la determinación de la condición de refugiado

**La entrevista de solicitantes para la condición de refugiado** (RLD 4), Módulo de capacitación. ACNUR, Ginebra, 1995.

##### Criterios de inclusión

**Directrices sobre Protección Internacional:** La “alternativa de huida interna o reubicación” en el contexto del artículo 1A (2) de la Convención de 1951 o el Protocolo de 1967 sobre el Estatuto de los Refugiados, ACNUR, HCR/GIP/03/04 (julio de 2003).

**Violencia sexual y con base en género contra refugiados, repatriados y desplazados internos: Directrices para la prevención y respuesta**, capítulo 8, ACNUR (mayo de 2003).

**Directrices sobre Protección Internacional:** “Pertenencia a un determinado grupo social” en el contexto del artículo 1A (2) de la Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados y/o su Protocolo de 1967. ACNUR (mayo de 2002).

**Directrices sobre Protección Internacional:** La persecución por motivos de género en el contexto del artículo 1A (2) de la Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados, y/o su Protocolo de 1967, ACNUR (mayo de 2002).

Interpretación del artículo 1 de la Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados, ACNUR (abril de 2001).

**Nota sobre la Carga y el Mérito de la Prueba en las Solicitudes de Asilo, Documento del ACNUR (diciembre de 1998).**

##### Exclusión

**Directrices sobre Protección Internacional:** La aplicación de las cláusulas de exclusión: El artículo 1F de la Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados, ACNUR, HCR/GIP/03/05 (setiembre de 2003).

El artículo 1F de la Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados. Documento del ACNUR sobre la aplicación de las cláusulas de exclusión (setiembre de 2003).

**Nota sobre la interpretación del artículo 1E de la Convención de 1951**, ACNUR (octubre de 2001) (interno).

##### Revisión de las decisiones sobre la determinación de la condición de refugiado

**Solicitudes de las Oficinas de campo del ACNUR sobre asuntos relativos a la determinación de la condición de refugiado de solicitantes individuales**, UNHCR/IOM/47/91, UNHCR/FOM/48/91 (mayo de 1991) (interno).

## **UNIDAD 5 - LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES CON BASE EN EL DERECHO A LA UNIDAD FAMILIAR**

**La unidad familiar y la protección de refugiados**, Consultas globales sobre la protección internacional/segundo ámbito: (borrador) (octubre de 2001).

**La reunificación familiar en el contexto del reasentamiento y la integración**, documento de antecedentes del ACNUR para las Consultas Anuales Tripartitas sobre Reasentamiento (Junio de 2001).

**Temas sobre la protección de la familia**, Comité Ejecutivo del Programa del Alto Comisionado, Comité Permanente, 15° Reunión, U.N.Doc. EC/49/SC/CRP.14 (junio de 1999).

**La reunificación de las familias refugiadas**, UNHCR/IOM/52/83, UNHCR/FOM/49/83 (18 de julio de 1983) (interno – nota es externa).

**Nota sobre la reunificación familiar**, Comité Ejecutivo del Programa del Alto Comisionado, Sub-comité Plenario sobre la Protección Internacional, 32° Reunión, U.N.Doc. EC/SCP/17 (agosto de 1981).

## **UNIDAD 8 - EL CERTIFICADO DE REFUGIADO DEL ACNUR**

**La documentación personal de los refugiados**, UNHCR/IOM/64/83, UNHCR/FOM/60/83 (22 de agosto de 1983) (interno).

**Manual de registro del ACNUR**, Proyecto Perfiles y PGDS, ACNUR Ginebra (lanzamiento provisional – septiembre de 2003).

## **UNIDAD 10 - PROCEDIMIENTOS PARA CANCELAR LA CONDICION DE REFUGIADO**

**Directrices sobre protección internacional: cancelación del estatuto de refugiado, HCR/GIP/03/05** ACNUR (borrador se lanzará en el año 2003).

## **UNIDAD 11 - PROCEDIMIENTOS PARA LA CESACIÓN DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO**

**Directrices sobre protección internacional: Cesación de la condición de refugiado de conformidad con los artículos 1C (5) y (6) de la Convención de 1951 sobre el Estatuto de los refugiados (las cláusulas sobre la “desaparición de las circunstancias”)** (febrero de 2003).

**Las cláusulas de cesación: directrices para su aplicación**, UNHCR/IOM/17/99, UNHCR/FOM/17/99 (abril de 1999) (interno – directrices son externas).

## Anexo 2-1 Compromiso de confidencialidad e imparcialidad del intérprete

**ALTO COMISIONADO DE  
LAS NACIONES UNIDAS  
PARA LOS REFUGIADOS**



**UNITED NATIONS  
HIGH COMMISSIONER  
FOR REFUGEES**

### **COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD DEL INTÉRPRETE DEL ACNUR**

**Nombre del intérprete:** \_\_\_\_\_

Adicionalmente de mi acuerdo de acatar los principios estipulados en el *Código de conducta del ACNUR*, asumo los siguientes compromisos con respecto al desempeño de mi papel como intérprete del ACNUR en los procedimientos para determinar la condición de refugiado según el mandato del ACNUR :

#### **Obligación a la confidencialidad**

Me comprometo a no revelar ni discutir información alguna sobre solicitantes de asilo, refugiados, colegas u otros asuntos relativos al trabajo que lleguen a mi conocimiento como resultado de mi papel como intérprete con el ACNUR. Entiendo y acepto que mi obligación de mantener la confidencialidad de la información que he recibido en el ACNUR persistirá indefinidamente incluso después de que haya terminado de trabajar con el ACNUR.

#### **Obligación a la imparcialidad**

Me comprometo a cumplir con mis responsabilidades y conducirme en todo momento, tanto dentro como fuera de las instalaciones del ACNUR, de forma plenamente consistente con mi obligación a la imparcialidad como intérprete del ACNUR. En particular:

- Daré lo mejor de mí por brindar interpretaciones fieles y completas durante los procedimientos relativos a la determinación de la condición de refugiado del ACNUR;
- Brindaré mis servicios de interpretación en tales procedimientos del ACNUR de una manera neutral y libre de prejuicios;
- Me abstendré de tratar de abocar a favor de refugiados o solicitantes de asilo;
- No aceptaré remuneración ni favores de, o en nombre de, refugiados o solicitantes de asilo;
- No tendré contacto o intercambios con refugiados, solicitantes de asilo u otros terceros que puedan menoscabar, o dar la impresión de menoscabar, o bien mi imparcialidad como intérprete o bien la equidad e integridad de los procedimientos del ACNUR.

- Llevaré a cabo mis responsabilidades de manera consistente con las normas del ACNUR sobre sensibilidad cultural, de edad y de género en los procedimientos del ACNUR.

#### **La obligación de reportar**

Me comprometo a informar al funcionario del ACNUR a quien brindo servicios de interpretación, y reportar a mi supervisor directo, cualquier hecho o incidente que pueda menoscabar, o dar la apariencia de menoscabar, mi imparcialidad y eficacia en el cumplimiento de mis responsabilidades. Específicamente, me comprometo a reportar sin demora:

- Cualquier vínculo, profesional o personal, que tenga con un refugiado o solicitante de asilo a quien se me haya asignado para brindar servicios de interpretación;
- Cualquier empleo, ligamen o interés privado que pueda ser inconsistente con, o dar la impresión de ser inconsistente con, mi papel como intérprete del ACNUR;
- Cualquier otro elemento que pueda afectar negativamente mi habilidad para brindar los servicios de interpretación a mí asignados.

#### **Consecuencia del incumplimiento del compromiso del intérprete**

Entiendo que este *Compromiso de confidencialidad e imparcialidad del intérprete del ACNUR*, firmado por mí, se guardará en mi expediente personal, y que cualquier incumplimiento de los compromisos previamente descritos, sin una excusa razonable, constituirá una falta y podrá llevar a procedimientos disciplinarios o acciones legales en mi contra.

**He leído, entendido y aceptado cada uno de los compromisos citados.**

Firma del intérprete: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

## Anexo 3-1 Formulario del ACNUR para solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado



**Formulario de solicitud para el reconocimiento de la condición de refugiado**

▼  
 Espacio para fotografía

<b>Oficina del ACNUR:</b>	<input type="checkbox"/> Solicitante principal <input type="checkbox"/> Condición derivada	
<b>Número de archivo:</b> <input style="width: 80%;" type="text"/>	<b>Número de registro:</b> <input style="width: 80%;" type="text"/>	
<b>Fecha de arribo (día/mes/año):</b> <input style="width: 30%;" type="text"/> / <input style="width: 30%;" type="text"/> / <input style="width: 30%;" type="text"/>	<b>Fecha de registro (día/mes/año):</b> <input style="width: 30%;" type="text"/> / <input style="width: 30%;" type="text"/> / <input style="width: 30%;" type="text"/>	<b>Necesidades especiales:</b>
<b>Funcionario de registro:</b> <input style="width: 80%;" type="text"/>	<b>Intérprete:</b> <input style="width: 80%;" type="text"/>	
<b>Expedientes DCR vinculados:</b> <input style="width: 60%;" type="text"/> <input style="width: 40%;" type="text"/>		

### Hoja de información de registro

Las secciones de la A a la H deben completarse en el caso de cada solicitante adulto y menor, incluyendo a parientes y otros dependientes que acompañan al solicitante principal.

Sección A – Datos personales básicos

1. Nombre completo ( <i>subraye el o los apellidos</i> ):	
2. Otros nombres por los que se lo/la conoce:	
3. Nombre del padre:	4. Nombre de la madre:
5. Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	6. Nacionalidad:
7. Fecha de nacimiento (día/mes/año): <input style="width: 20%;" type="text"/> / <input style="width: 20%;" type="text"/> / <input style="width: 20%;" type="text"/> (Si no lo conoce, apunte el año en que calcula que nació)	
8. Lugar de nacimiento:	
9. Estado civil: <input type="checkbox"/> Soltero/a <input type="checkbox"/> Casado /a <input type="checkbox"/> Comprometido /a <input type="checkbox"/> Separado/a <input type="checkbox"/> Divorciado /a <input type="checkbox"/> Enviudado/a	
10. Nombre de cónyuge ( <i>de ser pertinente</i> ):	
11. Religión:	12. Grupo étnico al que pertenece:
13. Dirección completa del último lugar de residencia en el país de origen:	
14. Dirección actual y datos de contacto:	

**Sección B – Educación (nivel más alto alcanzado)**

Nombre de la institución	Lugar/país	Desde (mes/año)	Hasta (mes/año)	Título obtenido

**Sección C – Ocupación (más reciente en el país de origen)**

Nombre del empleador	Lugar/país	Desde (mes/año)	Hasta (mes/año)	Nombre del puesto

**Sección D – Documentos de identidad / otros documentos provistos**

Tipo de documento, número	Lugar de expedición	Fecha de expedición (día/mes/año)	Fecha de expiración (día/mes/año)	¿Se entregó el original?
				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

**Documentos obtenidos ilegalmente:**

Si algunos de los documentos recién enumerados no fueron emitidos legalmente, favor explique cómo fueron obtenidos.

**Documentos faltantes:**

Si carece de algunos documentos de identidad u otros documentos relevantes a su solicitud, favor explique por qué no porta usted estos documentos.

Si carece de algunos documentos, ¿podrá usted obtenerlos en el futuro? Si no, favor explique por qué.

Sección E – Historial de registro del solicitante ante el ACNUR		
1. ¿Ya se ha registrado anteriormente con el ACNUR? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		
Si su respuesta fue sí, ¿dónde se registró?	No. de registro: _____	Fecha de registro (día/mes/año): _____
2. ¿Ha solicitado alguna vez al ACNUR o a un gobierno el estatuto de refugiado? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		
Si su respuesta fue sí,		
¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuál fue la decisión, o la condición obtenida?

Composición de la familia o el hogar
Si la persona ha presentado una solicitud como dependiente o familiar de un solicitante principal, y la información de las secciones F a H es idéntica a la del formulario del solicitante principal, se podrá proveer el número de registro del solicitante principal en lugar de completar las secciones F a H.
Número de registro del solicitante principal _____

Sección F – Composición de la familia o el hogar					
	Nombre completo	Número individual de registro	Relación con el solicitante	Sexo (M/F)	Fecha de nacimiento (día/mes/año)
01					
02					
03					
04					
05					
06					

Sección G – Parientes y dependientes cercanos en el país de origen o residencia habitual					
	Nombre completo	Relación con el solicitante	Fecha de nacimiento (día/mes/año)	Ciudadanía	Ocupación

**Sección H – Parientes y dependientes que no acompañan al solicitante y viven fuera del país de origen o residencia habitual**

Nombre completo	Relación con el solicitante	Fecha de nacimiento (día/mes/año)	Dirección	Condición allí	Ciudadanía

**Información adicional**

Las secciones de la I a la K deben llenarse en el caso de cada solicitante adulto, por niños que estén presentando una solicitud principal y por niños no acompañados o separados.

**Sección I – Detalles del viaje**

1. Fecha de la partida del país de residencia (día/mes/año):			__/__/__
2. Medios de viaje para salir del país de residencia:			
3. Punto de salida del país de residencia:			
4. Países de tránsito:	Duración		Documento de viaje utilizado
	Desde (día/mes/año)	Hasta (día/mes/año)	
	__/__/__	__/__/__	
	__/__/__	__/__/__	
	__/__/__	__/__/__	
	__/__/__	__/__/__	
5. Punto de ingreso en el país de acogida:			
6. Fecha de arribo en el país de acogida (día/mes/año): __/__/__			
7. ¿Había estado usted antes en el país de acogida? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No			
Si la respuesta es sí, favor diga la fecha y la duración de su permanencia:			

**Sección J – El sexo del entrevistador / el idioma en que se conducirá la entrevista**

¿Tiene alguna preferencia en cuanto a ser entrevistado/a por un/a funcionario/a o intérprete de algún sexo en particular?

Sí  No

Si su respuesta es sí, favor indique cuál es el sexo de su preferencia:  Masculino  Femenino

¿Cuál idioma preferiría que se empleara durante sus entrevistas con el ACNUR? \_\_\_\_\_

**Sección K – Declaración escrita**

*Al responder a las preguntas que se presentan a continuación, usted debe contarnos todo sobre por qué cree usted que necesita la protección como refugiado. Debe darnos todos los detalles posibles, incluyendo la fecha en que ocurrieron los acontecimientos pertinentes. Es importante que usted brinde respuestas verdaderas y plenas a estas preguntas. Si necesita más espacio para escribir, favor añada una o más páginas con los detalles.*

1. ¿Por qué salió usted de su país de residencia?

Empty text area for the written declaration.

2. ¿Qué cree que le pasaría a usted, o a miembros de su hogar, si volviera a su país de residencia? Favor explique.

### **Declaración**

*Requiere la firma del solicitante*

Declaro que la información que he proporcionado en este formulario está completa y al día y es correcta en todos los detalles.

Entiendo que si he proporcionado información falsa o tendenciosa mi solicitud de la condición de refugiado podrá ser rechazada o, si he sido reconocido/a como refugiado/a, ese reconocimiento podrá ser cancelado.

Me comprometo a informar al ACNUR de cualquier cambio significativo en mis circunstancias mientras se está considerando mi solicitud, incluyendo cualquier cambio en mi dirección y datos de contacto, el arribo o la partida de miembros de mi hogar, o cualquier otro cambio en la composición de mi hogar.

Firma del solicitante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

## Anexo 3-2 Formulario para el registro de niños no acompañados o separados

**FORMULARIO PARA  
EL REGISTRO DE NIÑOS  
NO ACOMPAÑADOS O SEPARADOS**

Número de identificación del CICR \_\_\_\_\_

Otro número de identificación \_\_\_\_\_

Niño no acompañado \_\_\_\_\_

Niño separado \_\_\_\_\_

FOTO

---

*Nota:*

- *Un niño **separado** es cualquier persona menor de 18 años de edad, que ha sido separada de ambos padres o de su anterior tutor legal o la persona que acostumbra cuidarlos, pero no necesariamente de otros parientes. Los niños **no acompañados** son aquellos menores de 18 años que han quedado separados de ambos padres o de su anterior tutor legal o la persona que acostumbra cuidarlos, y **también** de otros parientes.*
- *Favor brindar la mayor cantidad de información en relación con las direcciones. En caso de que el niño no recuerde su dirección, favor consignar cualquier otro tipo de información relevante, tal como descripción de edificios, escuelas u otros puntos de referencia.*

*Favor completar este formulario con un bolígrafo.*

---

**1. Identidad del niño**

Número de documento de identidad \_\_\_\_\_ Sexo M  F

Nombre completo (expresado en la forma local) \_\_\_\_\_

Conocido como \_\_\_\_\_

Nombre(s) dados al niño con posterioridad a la separación de sus padres \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento/edad \_\_\_\_\_ Lugar de nacimiento \_\_\_\_\_

Nacionalidad \_\_\_\_\_ País \_\_\_\_\_

Grupo étnico \_\_\_\_\_

**Idioma(s) que habla**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Características físicas distintivas \_\_\_\_\_

Nombre del padre \_\_\_\_\_

1

Nombre de la madre \_\_\_\_\_

Otras personas conocidas del menor \_\_\_\_\_

**Dirección del menor antes de la separación (es decir, donde el niño creció y el nombre de la persona con quien vivía)**

\_\_\_\_\_

Número telefónico \_\_\_\_\_

**Dirección del menor después de la separación (y el nombre de la persona con quien vivía)**

\_\_\_\_\_

Número telefónico \_\_\_\_\_

**2. Personas que acompañan al niño (incluyendo hermanos)**

A. Nombre completo \_\_\_\_\_

Parentesco \_\_\_\_\_ Fecha y lugar de nacimiento \_\_\_\_\_

Dirección actual \_\_\_\_\_

Número telefónico \_\_\_\_\_

B. Nombre completo \_\_\_\_\_

Parentesco \_\_\_\_\_ Fecha y lugar de nacimiento \_\_\_\_\_

Dirección actual \_\_\_\_\_

Número telefónico \_\_\_\_\_

**3. Ubicación actual del niño**

a. Albergue para niños  b. Familia adoptiva

(favor especifique la nacionalidad) \_\_\_\_\_

c. Otro  (favor especifique) \_\_\_\_\_

Nombre completo \_\_\_\_\_

Dirección actual \_\_\_\_\_

Número telefónico \_\_\_\_\_

Proviene de \_\_\_\_\_ Fecha de arribo a este lugar \_\_\_\_\_

Dirección a la cual la familia adoptiva busca regresar/repatriarse

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**4. Historia de la separación**

Fecha y lugar de la separación \_\_\_\_\_

Circunstancias en que se dio la separación Nombre completo \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**5. En caso de que niño haya sido evacuado**

¿Por quién/ a través de cuál organización? \_\_\_\_\_

¿Desde dónde? \_\_\_\_\_ ¿Hacia dónde? \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**6. Otra información**

¿Se ha asociado al niño con fuerzas armadas o un grupo armado? Sí  No

Otros temas de protección especial:

¿Era el niño la cabeza del hogar? Sí  No

¿Es un niño con discapacidades? Sí  No

¿Es un niño de la calle? Sí  No

¿Es una madre adolescente? Sí  No

Otro (favor especificar) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**7. La situación de los padres**

**Padre:** Con vida  Fallecido  Se desconoce

**Madre:** Con vida  Fallecida  Se desconoce

Si se cree que los padres han fallecido, favor brindar detalles \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**8. Deseos del niño**

Persona(s) que el niño le gustaría encontrar

a. Padre  c. Hermano  e. Otro

(favor especificar) \_\_\_\_\_

b. Madre  d. Hermana

**Persona A**

Nombre y parentesco \_\_\_\_\_

Última dirección conocida \_\_\_\_\_

Número de teléfono \_\_\_\_\_

**Persona B**

Nombre y parentesco \_\_\_\_\_

Última dirección conocida \_\_\_\_\_

Número de teléfono \_\_\_\_\_

**Persona C**

Nombre y parentesco \_\_\_\_\_

Última dirección conocida \_\_\_\_\_

Número de teléfono \_\_\_\_\_

**9. Entrevista con otras organizaciones que participan en la búsqueda**¿Ha sido el niño entrevistado por alguna otra organización?      Sí       No 

Nombre de la organización \_\_\_\_\_

Lugar de la entrevista \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

País \_\_\_\_\_

Número de referencia otorgado por esta organización al caso del niño \_\_\_\_\_

**10. Lista de documentos que el niño portaba**

---

---

---

---

---

**11. Información adicional que podría ayudar a encontrar a la familia del niño**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**12. Divulgación de información**

¿Está el niño de acuerdo con la divulgación (por radio, la Internet, etc.) de su nombre y el nombre de sus parientes?

Sí  No

**13. Lugar y fecha de la entrevista** \_\_\_\_\_

**14. Nombre de la entrevista y la organización** \_\_\_\_\_

**15. Organización a cargo de encontrar la familia del niño (favor especificar el nombre, la dirección y la información para contactarla)**

---

---

---

Sep.child/EN/05/2003/ACR

## Anexo 3-3 Certificado de Solicitante de la Condición de Refugiado del ACNUR

**ALTO COMISIONADO DE  
LAS NACIONES UNIDAS  
PARA LOS REFUGIADOS**



**UNITED NATIONS  
HIGH COMMISSIONER  
FOR REFUGEES**

[Dirección de la oficina en el país]

[address of Country Office]

Teléfono:  
Fax:  
Correo electrónico:

Número de referencia

Fecha de emisión:

### **CERTIFICADO DE SOLICITANTE DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO DEL ACNUR**

Nombre del solicitante:  
Número de registro del ACNUR:  
Fecha de nacimiento:  
Lugar de nacimiento:  
Nacionalidad:  
Fecha de ingreso (al país de acogida):  
Lugar de ingreso:

Fotografía

(con sello del  
ACNUR)

#### **A QUIEN CORRESPONDA**

Este documento se emite con el propósito de certificar que la persona a la que se hace referencia en este certificado es un solicitante de la condición de refugiado cuya petición se encuentra en trámite ante la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. Como solicitante de la condición de refugiado, esta persona se encuentra dentro de la competencia de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, y debe estar protegida, en especial, contra el retorno forzado a un país en el cual enfrentaría amenazas a su vida o libertad, hasta alcanzar una decisión final en relación con su solicitud. Se agradece profundamente cualquier asistencia que se brinde a la persona a quien se hace referencia en este documento.

Preguntas relativas a la información contenida en este certificado se pueden dirigir al Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados a la dirección señalada en el encabezado de este documento.

**(Firma del Oficial designado del ACNUR)**

Este documento es válido hasta: (el período de validez no debe exceder un año desde la fecha de emisión)

*Este documento es válido únicamente si se trata del original y contiene el sello del ACNUR.*

## Anexo 4-1 Autorización para actuar como Representante Legal

ALTO COMISIONADO DE  
LAS NACIONES UNIDAS  
PARA LOS REFUGIADOS



UNITED NATIONS  
HIGH COMMISSIONER  
FOR REFUGEES

### AUTORIZACIÓN PARA ACTUAR COMO REPRESENTANTE LEGAL

*(Debe ser completado por el solicitante)*

**Nombre del solicitante:**

**Fecha de nacimiento:**

**Número de expediente:**

Este documento se emite para certificar que \_\_\_\_\_  
actúa como mi representante legal para todos los asuntos relacionados con mi solicitud de  
la condición de refugiado ante el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los  
Refugiados.

A través de la presente, autorizo al ACNUR para divulgar a la persona mencionada  
cualquier información o documentos que hubiese presentado directamente ante el ACNUR,  
así como para comunicar a dicha persona decisiones individuales adoptadas por el  
ACNUR en relación con mi solicitud de la condición de refugiado.

Esta Autorización mantendrá su validez hasta que el ACNUR realice una determinación  
final sobre mi solicitud de la condición de refugiado, o hasta que informe al ACNUR que la  
persona en cuestión ya no cuenta con mi autorización para actuar como mi representante  
legal.

Firma del solicitante:

Fecha:

## Anexo 4-2 Formulario de evaluación para la determinación de la condición de refugiado

MANUAL DE NORMAS PROCEDIMENTALES

FORMULARIO DE EVALUACIÓN

### ACNUR

#### FORMULARIO DE EVALUACIÓN PARA LA DETERMINACIÓN DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO

OFICINA DEL ACNUR:	NÚMERO DE EXPEDIENTE:
ENTREVISTADOR/OFICIAL DE ELEGIBILIDAD:	FECHA DE LA(S) ENTREVISTA(S):
INTÉRPRETE:	

#### DATOS PERSONALES BÁSICOS DEL SOLICITANTE

(CONSULTAR EL FORMULARIO DE SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO PARA VER LOS DATOS PERSONALES COMPLETOS)

NOMBRE COMPLETO:	NACIONALIDAD DECLARADA:
FECHA DE NACIMIENTO:	SI APÁTRIDA, LUGAR DE PREVIA RESIDENCIA HABITUAL:
SEXO:	GRUPO ÉTNICO:
	RELIGIÓN:

#### Sección I- RESUMEN DE LA SOLICITUD

- I-1 Favor resuma las razones dadas por el solicitante para partir de su país de nacionalidad o residencia habitual y temer su retorno a ese país.

Normas procedimentales, Anexo 4-2 Toda la información contenida en este manual es confidencial y privada. Sus únicos destinatarios autorizados son el personal del ACNUR y otras personas autorizadas explícitamente para tal fin. Su divulgación, distribución o copia sin el consentimiento del ACNUR está estrictamente prohibido.

**Sección II - EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD DEL SOLICITANTE**

II-1 ¿Son las declaraciones del solicitante consistentes y suficientemente detalladas con respecto a los **puntos sustanciales**?  
De no ser así, favor explique, citando ejemplos relevantes. **Sí**  **No**

II-2 ¿Son las declaraciones del solicitante consistentes con la otra prueba presentada por el solicitante (a saber, documentos, o declaraciones de parientes u otros testigos)?  
Favor explique, refiriéndose a la prueba o las declaraciones relevantes. **Sí**  **No**

II-3 ¿Son las declaraciones del solicitante sobre sus experiencias, así como su perfil, consistentes con la información disponible sobre el país de origen, incluyendo aquellos hechos de conocimiento general?  
Favor explique, refiriéndose a información específica sobre el país de origen . **Sí**  **No**

II-4 ¿Ha provisto el solicitante toda la prueba disponible en apoyo de su solicitud de asilo, u ofrecido una explicación razonable de su incapacidad de hacerlo?  
Favor explique. **Sí**  **No**

II-5 De ser aplicable, identifique cualquier otro indicador de credibilidad relevante, incluyendo cualquier observación hecha durante la entrevista.

**CONCLUSIÓN SOBRE LA EVALUACIÓN DE CREDIBILIDAD**

II-6 Tomando en consideración el principio del beneficio de la duda, ¿fueron creíbles las declaraciones del solicitante sobre los elementos sustanciales de su solicitud?  
Favor especifique cuáles elementos pertinentes de la solicitud resultaron creíbles o no creíbles. **Sí**  **No**

Normas procedimentales DCR, Anexo 4-2 Toda la información contenida en este manual es confidencial y privada. Sus únicos destinatarios autorizados son el personal del ACNUR y otras personas autorizadas explícitamente para tal fin. Su divulgación, distribución o copia sin el consentimiento del ACNUR está estrictamente prohibido.

**Sección III –EVALUACIÓN DE LOS CRITERIOS DE INCLUSIÓN - CONVENCION DE 1951 / PROTOCOLO DE 1967****EL “TEMOR” SUBJETIVO**

III-1 ¿Tiene el solicitante un “temor” subjetivo a retornar a su país de nacionalidad o residencia habitual?

Sí  No

**EL FUNDAMENTO OBJETIVO**

III-2 Tomando en cuenta la información sobre el país de origen y las circunstancias personales del solicitante, incluyendo experiencias pasadas relevantes, ¿existe una posibilidad razonable de que el solicitante sufra algún daño o se vea inmerso en una situación intolerable si retorna ahora a su país de nacionalidad o residencia habitual?

Sí  No

**Favor** explique, especificando el daño o la situación intolerable que teme, y refiérase a la información sobre el país de origen y los detalles relevantes de las experiencias del solicitante.

(SI LA RESPUESTA A LA PREGUNTA III-2, “EL FUNDAMENTO OBJETIVO”, ES NO, PROCEDA A LA PREGUNTA III-10.)

**LA PERSECUCIÓN**

III-3 ¿Constituye el daño o la situación intolerable que teme el solicitante una forma de persecución?

Favor explique.

Sí  No

III-4 Si ningún acto citado constituye persecución por sí solo, de considerarse juntos ¿provocarían todos los actos temidos un daño lo suficientemente grave como para considerarlo una forma de persecución?

Favor explique.

Sí  No

Normas procedimentales DCR, Anexo 4-2 Toda la información contenida en este manual es confidencial y privada. Sus únicos destinatarios autorizados son el personal del ACNUR y otras personas autorizadas explícitamente para tal fin. Su divulgación, distribución o copia sin el consentimiento del ACNUR está estrictamente prohibido.

III-5 ¿Es el Estado el agente del daño temido?

Sí  No

III-6 Si el solicitante teme a un agente no estatal, ¿carece el Estado de la voluntad o capacidad de brindarle protección eficaz?  
Favor explique.

Sí  No

III-7 ¿Tiene el solicitante la posibilidad de regresar a alguna parte del país de nacionalidad o residencia habitual donde resulte razonable prever que podrá vivir sin temor a la persecución ni a penurias excesivas?  
Favor explique.

Sí  No

**RAZONES PARA LA PERSECUCIÓN**

III-8 El daño temido por el solicitante ¿se relaciona con uno o más de los motivos para la persecución citados en la *Convención de 1951* o el *Protocolo de 1967*?

Sí  No

- Raza (especifique):
- Religión (especifique):
- Nacionalidad (especifique):
- Pertenencia a determinado grupo social (especifique):
- Opinión política (especifique):

III-9 De ser así, ¿es el género un elemento relevante en el contexto de los motivos citados ?

Sí  No

**CONCLUSIÓN SOBRE LA INCLUSIÓN DE CONFORMIDAD CON LA CONVENCIÓN DE 1951/ EL PROTOCOLO DE 1967)**

III-10 ¿Satisface el solicitante los criterios de inclusión enumerados en la *Convención de 1951* o el *Protocolo de 1967*?

Sí  No

Normas procedimentales DCR, Anexo 4-2 Toda la información contenida en este manual es confidencial y privada. Sus únicos destinatarios autorizados son el personal del ACNUR y otras personas autorizadas explícitamente para tal fin. Su divulgación, distribución o copia sin el consentimiento del ACNUR está estrictamente prohibido.

**Sección IV - VALORACIÓN SOBRE LA INCLUSIÓN - OTRAS NECESIDADES DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL**  
**(COMPLETAR SÓLO SI EL SOLICITANTE NO SATISFACE LOS CRITERIOS DE INCLUSIÓN EN LA PARTE III)**

IV-1 Si el solicitante no satisface los criterios de inclusión de la *Convención de 1951*, ¿se encuentra fuera de su país de nacionalidad o residencia habitual y es incapaz de volver allí debido a graves e indiscriminadas amenazas a su vida, integridad física o libertad como resultado de casos de violencia generalizada o eventos que han perturbado seriamente el orden público?

De ser así, favor explique.

Sí  No

**SI EL SOLICITANTE NO SATISFACE LOS CRITERIOS DE INCLUSIÓN YA SEA DE LA PARTE III O LA IV, PROCEDA A LA PARTE VI**

**Sección V - EVALUACIÓN SOBRE LA EXCLUSIÓN**

**(ESTA SECCIÓN DEBE LLENARSE SI EL SOLICITANTE SATISFACE LOS CRITERIOS DE INCLUSIÓN YA SEA DE LA SECCIÓN III O LA SECCIÓN IV)**

V-1 ¿Existe algún indicio de que el solicitante podría haber participado en hechos que lo harían caer dentro de las cláusulas de exclusión contenidas en el Artículo 1F(a), (b) o (c) de la *Convención de 1951*?

Sí  No

Si **no**, favor proceda a la sección VI.  
Si la respuesta es **sí**, favor continúe.

V-2 ¿Constituye la conducta aparente del solicitante **un delito contra la paz, un delito de guerra, o un delito contra la humanidad** [Art. 1F(a)]?

Sí  No

Si la respuesta es **sí**, favor explique, brindando detalles sobre los actos en cuestión. Especifique el fundamento legal. Describa la prueba que sugiere la participación del solicitante en estos actos y refiérase a cualquier información relevante sobre el país de origen.

V-3 ¿Constituye la conducta aparente del solicitante un **grave delito común cometido antes de ingresar en el país de asilo** [Art. 1F(b)]?

Sí  No

Si la respuesta es **sí**, favor explique, brindando detalles en apoyo de su evaluación sobre la índole del acto (como "delito grave", así como "común"), además de la fecha y el lugar en que ocurrió. Describa la prueba que sugiere que el solicitante cometió los actos en cuestión, incluyendo información relevante sobre el país de origen.

V-4 Los hechos en que parece haber participado el solicitante ¿constituyen actos contrarios a las finalidades y los principios de las Naciones Unidas [Art. 1F(c)]?

Sí  No

Si la respuesta es **sí**, favor explique, brindando detalles sobre los actos en cuestión. Describa la prueba que sugiere que el solicitante es culpable de estos actos, incluyendo información relevante sobre el país de origen. Indique si el solicitante gozaba de una posición de poder dentro del Estado o en una fuente de autoridad similar al Estado.

**(SI LA RESPUESTA A TODAS LAS TRES PREGUNTAS [V-2, V-3 Y V-4 ] ES NO, FAVOR PROCEDA A LA PREGUNTA V-8.**

**SI LA RESPUESTA A UNA O MÁS DE LAS PREGUNTAS ES SÍ, POR FAVOR CONTINÚE.)**

Normas procedimentales DCR, Anexo 4-2 Toda la información contenida en este manual es confidencial y privada. Sus únicos destinatarios autorizados son el personal del ACNUR y otras personas autorizadas explícitamente para tal fin. Su divulgación, distribución o copia sin el consentimiento del ACNUR está estrictamente prohibido.

MANUAL DE NORMAS PROCEDIMENTALES

FORMULARIO DE EVALUACIÓN p. 7

V-5 ¿Tuvo el solicitante responsabilidad individual por los actos en cuestión, ya sea por haberlos cometido directamente, por haber contribuido en forma significativa a su comisión, o por no haberlos impedido estando en capacidad de hacerlo?  
Favor explique.

Sí  No 

V-6 ¿Existen motivos para negar la responsabilidad individual del solicitante (por ejemplo, falta del elemento mental; la edad de responsabilidad penal, en el caso de un solicitante menor de edad; argumentos en su defensa; o factores expiatorios)?  
Favor explique.

Sí  No 

V-7 La índole grave del acto excluible ¿es de mayor peso que el riesgo que enfrenta el individuo a su retorno? Favor explique.

Sí  No **CONCLUSIÓN SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**

V-8 ¿Existen motivos fundados para considerar que el solicitante ha cometido actos que caben dentro del artículo 1F(a), (b) o (c) de la *Convención de 1951*?

Sí  No 

Favor marque el motivo relevante:

- 1 F(a) Delito contra la paz, delito de guerra o delito contra la humanidad.
- 1 F(b) Grave delito común cometido antes de ingresar en el país de asilo.
- 1 F(c) Actos contrarios a las finalidades y los principios de las Naciones Unidas.

---

Normas procedimentales DCR, Anexo 4-2 Toda la información contenida en este manual es confidencial y privada. Sus únicos destinatarios autorizados son el personal del ACNUR y otras personas autorizadas explícitamente para tal fin. Su divulgación, distribución o copia sin el consentimiento del ACNUR está estrictamente prohibido.

---

**PARTE VI - RECOMENDACIÓN**

**En vista de la anterior evaluación, se recomienda lo siguiente:**

- El solicitante satisface los criterios fijados en el Art. 1 A de la *Convención de 1951 relativa al estatuto de los refugiados* y su *Protocolo de 1967*, y debe ser reconocido como refugiado.
- El solicitante está fuera de su país de nacionalidad o residencia habitual y no puede volver a él debido a amenazas serias e indiscriminadas contra su vida, integridad física o libertad como resultado de violencia generalizada o eventos que han perturbado gravemente el orden público. El solicitante debe ser reconocido como un refugiado de conformidad con el mandato del ACNUR.
- El solicitante no satisface los criterios para obtener protección internacional como refugiado bajo el mandato del ACNUR, y la solicitud debe rechazarse.
- El solicitante está excluido de la protección internacional para los refugiados, de conformidad con el artículo 1.F de la *Convención de 1951*, y la solicitud debe rechazarse.

Nombre y Firma del Oficial de Elegibilidad:		Firmas de los oficiales encargados de revisar la evaluación:	
FECHA:		FECHA:	

Normas procedimentales DCR, Anexo 4-2 Toda la información contenida en este manual es confidencial y privada. Sus únicos destinatarios autorizados son el personal del ACNUR y otras personas autorizadas explícitamente para tal fin. Su divulgación, distribución o copia sin el consentimiento del ACNUR está estrictamente prohibido.

## Anexo 4-3 Memorándum de remisión a la tramitación acelerada de la determinación de la condición de refugiado



### MEMORÁNDUM DE REMISIÓN A LA TRAMITACIÓN ACELERADA DE LA DETERMINACIÓN DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO

Número de expediente: \_\_\_\_\_

#### SECCIÓN I INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRE DEL SOLICITANTE:
NÚMERO DE REGISTRO:
SI ES SOLICITANTE A LA CONDICIÓN DERIVADA, CONSIGNE EL NOMBRE DEL SOLICITANTE PRINCIPAL:
NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE REALIZA LA REMISIÓN:

#### SECCIÓN II CATEGORÍA DE NECESIDADES ESPECIALES

<input type="checkbox"/> Manifiestamente requerido de protección	<input type="checkbox"/> Solicitantes de asilo mayores
<input type="checkbox"/> Víctimas de tortura o trauma	<input type="checkbox"/> Solicitantes discapacitados
<input type="checkbox"/> Mujeres con necesidades especiales	<input type="checkbox"/> Solicitantes requeridos de asistencia médica
<input type="checkbox"/> Niño solicitante / Niño no acompañado o separado	<input type="checkbox"/> Otro (especifique):

#### SECCIÓN III FUNDAMENTO PARA LA REMISIÓN

(Debe ser completado por el funcionario que realiza la remisión)

*(Brinde información sobre la vulnerabilidad del solicitante en el país de acogida. Incluya resúmenes de entrevistas con el solicitante que sean relevantes o adjunte las notas de las entrevistas. En caso de estar disponibles, adjunte copias de informes médicos, informes de las agencias implementadoras u otras agencias, así como cualquier otra información que sirva de apoyo para la remisión.)*

Firma del funcionario que realiza la remisión: \_\_\_\_\_

Fecha y lugar: \_\_\_\_\_



## Anexo 6-1 Notificación de una decisión negativa sobre la determinación de la condición de refugiado

**ALTO COMISIONADO DE  
LAS NACIONES UNIDAS  
PARA LOS REFUGIADOS**



**UNITED NATIONS  
HIGH COMMISSIONER  
FOR REFUGEES**

[Dirección de la oficina en el país]

[address of Country Office]

Nombre del solicitante:

Número de registro ante el ACNUR:

Fecha de notificación:

### Notificación de una decisión negativa sobre la determinación de la condición de refugiado

Estimado (*nombre del solicitante*):

Lamentamos informarle que, tras una exhaustiva evaluación de su solicitud de la condición de refugiado y un cuidadoso examen de toda la información disponible, el ACNUR ha concluido que usted no es elegible a la protección internacional para los refugiados bajo el mandato del ACNUR. Esta decisión se fundamenta en los siguientes factores:

*Marque cada párrafo aplicable al solicitante. Como buena práctica, tras cada párrafo marcado, proporcione una explicación breve de los hechos específicos contenidos en la solicitud que fundamentaron la conclusión citada en el párrafo relevante. Los párrafos que no sean pertinentes al razonamiento de la decisión deben borrarse.*

*Los Oficiales de Elegibilidad deben guiarse por las normas procedimentales para la determinación de la condición de refugiado, sección 6.2 - La notificación de las decisiones negativas sobre la determinación de la condición de refugiado a los solicitantes, al determinar si es necesario y apropiado restringir la divulgación de ciertos tipos de información.*

- Usted no está fuera de su país de origen y, por tanto, no es elegible para la condición de refugiado.
- Usted tiene más de una nacionalidad y no ha probado ser incapaz de obtener protección efectiva en ninguno de los países de cuya nacionalidad disfruta.
- No se considera que usted requiera de protección para refugiados, porque los derechos de que disfruta actualmente en su país de residencia son iguales a los disfrutados por los nacionales de ese país.

- Las razones brindadas por usted para no poder o querer regresar a su país de origen no satisfacen los criterios para otorgar la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR.
- La información que usted brindó en respaldo de su solicitud no fue lo suficientemente detallada, y usted no ofreció una explicación razonable de la falta de tal información.
- La información que usted brindó al ACNUR no se consideró confiable con respecto a los puntos sustanciales de su solicitud, por las siguientes razones:
  - Se hallaron inconsistencias sustanciales en la información que usted brindó en su solicitud.
  - Se hallaron inconsistencias sustanciales entre la información que usted brindó y las fuentes disponibles de información sobre su país de origen.
  - La información que usted brindó no fue creíble ni convincente.
- El daño que usted teme no es de tal índole o gravedad como para constituir una forma de persecución.
- Las autoridades de su país de origen son capaces de brindarle protección eficaz con respecto al daño que usted teme.
- Usted puede vivir en otra parte de su país de origen sin temor a la persecución y podría razonablemente regresar y vivir en esa zona sin sufrir penurias extremas.
- La Oficina concluyó que usted ha cometido ciertos actos graves, o contribuido a su comisión, y está usted por lo tanto excluido de la protección internacional para refugiados.

Si usted cree que esta decisión está equivocada, puede solicitar que se reconsidere en un proceso de apelación. Para presentar una apelación, debe llenar el **Formulario de apelación** adjunto y devolverlo a la Oficina del ACNUR dentro de los 30 días siguiente a la fecha en que se expidió esta notificación, consignada al inicio de esta carta.

*Si desea mayor información sobre los procedimientos para apelar la decisión ante esta Oficina,  
(Resuma los procedimientos relevantes, o indique cómo puede el solicitante obtener información sobre los procedimientos para presentar una apelación.)*

## Anexo 7-1 Formulario de solicitud de apelación

ALTO COMISIONADO DE  
LAS NACIONES UNIDAS  
PARA LOS REFUGIADOS



UNITED NATIONS  
HIGH COMMISSIONER  
FOR REFUGEES

Para uso exclusivo del ACNUR	NÚMERO DE REGISTRO:	
	NÚMERO DE EXPEDIENTE:	
	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN:	
	FECHA EN QUE SE PRESENTÓ LA SOLICITUD DE APELACIÓN:	

### FORMULARIO DE SOLICITUD DE APELACIÓN PARA LA DETERMINACIÓN DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO

En el espacio provisto, favor explique por qué cree que la decisión a que se llegó con respecto a su solicitud de asilo está equivocada. Si usted cree que cualquiera de los hechos en que se basó el ACNUR para llegar a la decisión sobre su solicitud de la condición de refugiado son incorrectos, favor explique por qué cree usted esto y brinde los hechos correctos. Brinde cualquier información relevante que no se haya presentado previamente al ACNUR y explique por qué no se brindó esta información antes. También puede indicar en el Formulario cualquier asunto o incidente relativo a los procedimientos para procesar su solicitud de asilo que usted cree afectaron su capacidad de presentar efectivamente su solicitud.

Nombre del solicitante: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

#### Motivos para apelar

---



---



---



---



---



---



---



## Anexo 8-1 Certificado de refugiado del ACNUR

**ALTO COMISIONADO DE  
LAS NACIONES UNIDAS  
PARA LOS REFUGIADOS**



**UNITED NATIONS  
HIGH COMMISSIONER  
FOR REFUGEES**

[Dirección de la oficina en el país]

[address of Country Office]

Teléfono:  
Fax:  
Correo electrónico:

Número de referencia

Fecha de emisión:

### CERTIFICADO DE REFUGIADO DEL ACNUR

Nombre del solicitante:  
Número de registro del ACNUR:  
Fecha de nacimiento:  
Lugar de nacimiento:  
Nacionalidad:

**Fotografía**

(con sello del  
ACNUR)

#### A QUIEN CORRESPONDA

Este documento se emite con el propósito de certificar que la persona a la que se hace referencia en este certificado ha sido reconocida como refugiada por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, de conformidad con su mandato. Como refugiada, esta persona se encuentra dentro de la competencia de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, y debe estar protegida, en especial, contra el retorno forzado a un país en el cual enfrentaría amenazas a su vida o libertad. Se agradece profundamente cualquier asistencia que se brinde a la persona a quien se hace referencia en este documento.

Preguntas relativas a la información contenida en este certificado se pueden dirigir al Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados a la dirección señalada en el encabezado de este documento.

**(Firma del Oficial designado del ACNUR)**

*Este documento es válido únicamente si se trata del original y contiene el sello oficial del ACNUR.*

## FOTOGRAFÍAS

*Salvo indicación contraria, las fotografías provienen del archivo fotográfico del ACNUR.*

<b>Portada:</b>	A. Hollmann (1999), S. Johansen (1980), A. Hollman (1993), B. Press (1994), A. Hollmann (1998)
<b>División de la Unidad 1:</b>	R. Chalasani (1998)
<b>División de la Unidad 2:</b>	H. J. Davies (1995)
<b>División de la Unidad 3:</b>	R. Chalasani (2001)
<b>División de la Unidad 4:</b>	S. Hopper (2003)
<b>División de la Unidad 5:</b>	R. LeMoyne (1996)
<b>División de la Unidad 6:</b>	A. Hollmann (1994)
<b>División de la Unidad 7:</b>	H. J. Davies (2002)
<b>División de la Unidad 8:</b>	A. Hollmann (1994)
<b>División de la Unidad 9:</b>	A. Hollmann (1998)
<b>División de la Unidad 10:</b>	A. Hollmann (1998)
<b>División de la Unidad 11:</b>	P. Moutzsis (1993)
<b>Página 2-1:</b>	A. Hollmann (1993)
<b>Página 2-9:</b>	A. Hollmann (1998)
<b>Página 2-11:</b>	R. Redmond (2001)
<b>Página 2-17:</b>	A. Hollmann (1997)
<b>Página 3-1:</b>	S. ERRINGTON (1997)
<b>Página 3-2:</b>	P. Benatar (2001)
<b>Página 3-4:</b>	A. Hollmann (1998)
<b>Página 3-8:</b>	R. Chalasani (1996)
<b>Página 3-9:</b>	A. Hollmann (1998)
<b>Página 3-10:</b>	A. Hollmann (1988)
<b>Página 3-11:</b>	A. Hollmann (1998)
<b>Página 3-13:</b>	A. Hollmann (1993)
<b>Página 3-14:</b>	Project Profile
<b>Página 3-16:</b>	Project Profile
<b>Página 3-23:</b>	B. Press (1999)
<b>Página 3-24:</b>	A. Hollmann (1993)
<b>Página 3-25:</b>	B. Press (1993)
<b>Página 3-26:</b>	R. LeMoyne (1995)
<b>Página 3-26:</b>	T. Bolstad (1996)
<b>Página 4-6:</b>	Project Profile
<b>Página 4-10:</b>	A. Hollmann (1998)
<b>Página 4-11:</b>	D. Dahmen (1979)
<b>Página 4-13:</b>	E. Lauwers (1999)
<b>Página 4-16:</b>	A. Hollmann (1999)
<b>Página 5-3:</b>	A. Hollmann (1993)
<b>Página 5-5:</b>	E. Lauxers (1999)
<b>Página 5-6:</b>	B. Clarke (1998)
<b>Página 6-3:</b>	S. Hopper (2003)
<b>Página 7-4:</b>	L. Gubb (1991)
<b>Página 8-2:</b>	L. Taylor (2001)
<b>Página 10-3</b>	S. Hopper (2003)