

Consideraciones procedimentales clave para la participación remota de solicitantes de asilo en la entrevista de determinación de la condición de refugiado

La crisis de la COVID-19 requiere que las entrevistas de determinación de la condición de refugiado (RSD, por sus siglas en inglés) o asilo deban adaptarse a nuevas realidades. La adaptación de la respuesta de RSD a un contexto de emergencia es crucial para identificar y brindar protección a las personas de interés en consonancia con las garantías procesales y, entre otras cosas, para evitar la creación de retrasos inmanejables¹ que podrían afectar significativamente el funcionamiento de un sistema, tanto ahora como en el futuro².

Este documento establece consideraciones procesales clave sobre la participación remota de las personas solicitantes de asilo en la entrevista de RSD o asilo³.

Participación remota de la persona solicitante en la entrevista de RSD

En situaciones en las que una **entrevista individual de RSD no se pueda realizar personalmente** por razones de seguridad de la persona solicitante o del personal, por la disponibilidad de recursos, por los costos significativos u otros obstáculos relacionados con el viaje o el acceso a la persona solicitante de asilo, o debido a órdenes de salud pública, **la entrevista de RSD puede realizarse de manera remota, por teléfono o videoconferencia.**

Si bien los arreglos para entrevistas remotas pueden, en ciertos casos, facilitar una evaluación eficiente y expedita de las solicitudes de la condición de refugiado, solo se debe contar con ellos como una medida excepcional, dados los desafíos y las limitaciones que conllevan.

CONSIDERACIONES CLAVE

LOS BENEFICIOS DE REALIZAR ENTREVISTAS DE RSD POR TELÉFONO O VIDEOCONFERENCIA INCLUYEN

- Permite que se lleven a cabo las entrevistas de RSD cuando la seguridad, la salud pública o las dificultades logísticas presentan obstáculos insuperables.
- Puede reducir el tiempo de espera de tramitación para las personas solicitantes de asilo cuando las entrevistas de RSD no pueden realizarse de manera presencial debido a riesgos de seguridad, falta de disponibilidad de recursos, incluido personal especializado u otros obstáculos.
- Puede reducir el tiempo de espera de tramitación para las personas solicitantes de asilo cuando se utiliza con el fin de facilitar la interpretación (por ejemplo, cuando los servicios de interpretación en idiomas específicos no están disponibles en el

¹ Alto Comisionado de la ONU para los Refugiados (ACNUR), *Refugee Status Determination Backlog Prevention and Reduction*, enero de 2018, PPLA/2018/03, disponible en inglés: www.refworld.org/docid/5b1a38374.html.

² Como se refleja en el párrafo 62 del Pacto Mundial sobre los Refugiados (GCR, por sus siglas en inglés), la adaptabilidad es uno de los aspectos de un sistema de asilo de calidad, los otros son la equidad, la eficacia y la integridad. En sus párrafos 49, 74 y 85, el GCR también pide protección y medidas de solución adaptables a contextos específicos. (https://www.acnur.org/prot/prot_pacto/5c2a75124/pacto-mundial-sobre-refugiados-5c2a75124.html).

³ Para facilitar las referencias, se adjunta una lista de verificación sobre entrevistas remotas al presente documento como anexo. Con respecto a la participación remota de intérpretes en las entrevistas de RSD, ver ACNUR, Normas de procedimiento de RSD de ACNUR - Interpretación en los procedimientos de RSD de ACNUR, 2016, <https://www.refworld.org/es/docid/59f0c6e14.html>

lugar de la entrevista de RSD).

- Reduce el tiempo y los costos asociados con los viajes del personal a lugares remotos.

CONSIDERACIONES CLAVE

LOS RETOS DE REALIZAR ENTREVISTAS DE RSD POR TELÉFONO O VIDEOCONFERENCIA INCLUYEN

- Dificultades para garantizar que la entrevista de RSD se lleve a cabo en un ambiente confidencial, en un lugar seguro y con la tecnología necesaria disponible.
- Posibles problemas para verificar la identidad de la persona solicitante de asilo, especialmente cuando la entrevista de RSD se realice por teléfono.
- Puede dificultar el desarrollo de empatía e interferir con la capacidad del entrevistador para obtener un relato completo y veraz de la persona solicitante. Las personas solicitantes pueden sentirse incómodas divulgando asuntos de carácter personal o delicado por teléfono o videoconferencia y pueden tener inquietudes con respecto a la confidencialidad de las comunicaciones.
- Dificultades para presentar prueba documental adicional durante la entrevista de RSD y examinar los documentos originales para asegurarse de que las copias en el expediente sean idénticas a las originales;
- Las señales no verbales que indican una falta de comprensión de una pregunta o problemas con la interpretación son más difíciles de identificar y abordar de manera oportuna.
- Las dificultades tecnológicas pueden ocasionar problemas de comunicación entre el entrevistador, el intérprete y la persona solicitante de asilo, por ejemplo problemas para escuchar las preguntas y respuestas, y la interrupción de las entrevistas. La caída o la interrupción de llamadas telefónicas pueden causar frustración a todas las personas que participan en la entrevista, dificultar la capacidad y la voluntad de la persona solicitante de proporcionar un relato completo de sus experiencias y pueden provocar retrasos en la tramitación.
- Las dificultades tecnológicas pueden dar lugar a un registro incompleto o ininteligible de la entrevista y pueden afectar el almacenamiento y la recuperación de la grabación de audio o de video.

Antes de implementar una modalidad de entrevista remota, se debe realizar una evaluación exhaustiva sobre la viabilidad de hacer la entrevista de esta forma no presencial, tanto desde una perspectiva de seguridad e integridad del proceso, como desde un punto de vista técnico y su posible impacto en el procedimiento de RSD. Es importante asegurarse de que el personal que participa en las entrevistas remotas, incluidos los intérpretes, tenga las competencias y experiencia adecuadas. La persona que supervisa tiene la responsabilidad de garantizar que se apliquen los procedimientos y procesos para la implementación de la modalidad de entrevistas remotas.

Se debe hacer todo lo posible para **garantizar las siguientes salvaguardas:**

SALVAGUARDAS RECOMENDADAS CUANDO SE REALICEN ENTREVISTAS DE RSD A TRAVÉS DE TELÉFONO O VIDEOCONFERENCIA

- **La tecnología empleada para apoyar la participación remota de una persona solicitante de asilo en una entrevista de RSD debe permitir una transmisión de audio y video clara, confiable e ininterrumpida**, según corresponda. La tecnología usada debe ser adecuada para minimizar los riesgos de tener vacíos en la comunicación o un discurso irrecuperable en la grabación de audio o video, cuando corresponda. Si no se pueden lograr arreglos técnicos confiables, la

entrevista remota no será apropiada en términos generales, ya que puede comprometer seriamente la efectividad y precisión de la comunicación en la entrevista de RSD.

- La tecnología utilizada también debe permitir una **comunicación confidencial y segura**; y debe tener debidamente en cuenta la **protección de datos**.
- La persona solicitante de asilo debe participar desde un lugar organizado por las autoridades competentes para garantizar que la entrevista de RSD se realice en **un entorno seguro, confidencial y adecuado**.
- Al comienzo de la entrevista, el personal debe asegurarse de explicar adecuadamente a la persona solicitante el papel del miembro del personal que verifica la identidad.
- **Se debe informar** a la persona solicitante acerca de las **condiciones bajo las cuales se lleva a cabo la entrevista de RSD** y se le debe brindar **una explicación sobre la confidencialidad del procedimiento**. Esto debe incluir las condiciones relacionadas con el papel y las responsabilidades del personal de la entrevista y el intérprete, así como el uso y almacenamiento de los registros electrónicos de la entrevista de RSD, cuando proceda. La persona solicitante debe tener la oportunidad, al comienzo de la entrevista, de hacer cualquier pregunta o expresar cualquier inquietud con respecto a las condiciones de la entrevista remota. Si una persona solicitante plantea serias preocupaciones sobre el uso de una modalidad de entrevista remota, que no puede ser resuelta por el personal y es probable que ocasione problemas para develar información durante la entrevista, se debe realizar una evaluación en consulta con la persona que supervisa sobre las preocupaciones planteadas, su impacto en el proceso y la pertinencia de proceder con una modalidad de entrevista remota.
- El personal debe **resumir y confirmar su comprensión del relato de la persona solicitante** y registrar cualquier declaración de la persona solicitante con respecto **al impacto del acuerdo de entrevista remota** y su capacidad para proporcionar todos los detalles relevantes durante la entrevista. El posible impacto de la modalidad de entrevista remota sobre la voluntad y la capacidad de la persona solicitante de asilo para proporcionar un relato completo de su identidad, actividades y experiencias deben considerarse y tenerse en cuenta al evaluar la credibilidad.
- El entrevistador también debe estar atento para **garantizar que la calidad de la transmisión de audio o video sea adecuada durante toda la entrevista**, tanto para la persona solicitante como para el intérprete. El entrevistador debe pedirles a ambos que indiquen cualquier problema con el sonido, la calidad del video o la transmisión que pueda surgir durante la entrevista, e intentar de resolverlos inmediatamente. Si los problemas técnicos que afectan la calidad y la precisión de la comunicación entre los participantes persisten, la entrevista deberá suspenderse hasta que se puedan establecer los arreglos técnicos apropiados o hasta que se pueda realizar una entrevista en persona.
- Las observaciones sobre las condiciones de la entrevista siempre deben registrarse en la transcripción.
- Según corresponda, las entrevistas de RSD realizadas de manera remota **deben grabarse en audio o video, adicionalmente al registro de las transcripciones escritas**. Siempre que sea posible, se recomienda que la entrevista se grabe simultáneamente en audio o video tanto en el lugar en donde se encuentra la persona solicitante como en el lugar del entrevistador a fin de garantizar la integridad y la calidad de la grabación. Esto ayudará a asegurar un registro preciso de las declaraciones de la persona solicitante, permitirá una resolución rápida de cualquier problema en la calidad de la grabación de la entrevista o la interpretación,

- mitigará el fraude y garantizará que los entrevistadores e intérpretes se desempeñen de manera profesional.
- La persona solicitante de asilo debe tener la oportunidad de presentar los documentos originales que todavía no están en el expediente para su respectiva verificación, o de aportar cualquier prueba documental adicional dentro de un plazo razonable después de la conclusión de la entrevista de RSD.
 - Cuando se lleven a cabo entrevistas de RSD remotas, se deben tomar medidas para facilitar la participación de representantes legales y otros terceros autorizados, por ejemplo, personas de apoyo, cuidadores legales o consuetudinarios, tutores de niñas y niños solicitantes de asilo o personas de apoyo para solicitantes de asilo con problemas de salud mental o discapacidad intelectual⁴.
 - Como regla general, es preferible realizar entrevistas remotas a través de **videoconferencia** en lugar de hacerlo por teléfono si ambas permiten la misma calidad de comunicación. La videoconferencia proporciona una mayor capacidad para garantizar la confidencialidad de los procedimientos y evitar interferencias indebidas en el proceso y ayuda a construir empatía.

Es posible que el llevar a cabo una entrevista de RSD a través de una videoconferencia o el teléfono no sea siempre apropiada para las **personas solicitantes con necesidades o vulnerabilidades específicas**, en particular niñas y niños, personas con discapacidad auditiva o visual, con problemas de salud mental, o quienes sufren los efectos de un trauma o tortura. Se debe considerar cuidadosamente cualquier impacto negativo que las entrevistas remotas puedan ocasionar en la capacidad y disposición de estas personas solicitantes para proporcionar un relato completo y confiable, en contraposición a la necesidad de una intervención de protección urgente.

ACNUR 15 de mayo de 2020

⁴ Respecto a la representación legal, ver: ACNUR, *Normas Procedimentales para Determinar la Condición de Refugiado bajo el Mandato del ACNUR. Unidad 2.7 Representación legal en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado del ACNUR*, 2016, <https://www.refworld.org/es/docid/5b20027d4.html>.

ANEXO: LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LAS ENTREVISTAS REMOTAS DE RSD

Consideraciones clave	¿Es apropiada la entrevista remota?	<p>La entrevista de RSD/asilo no se puede realizar en persona por una o más de las siguientes razones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ seguridad y protección de la persona solicitante o del personal de asilo; ✓ disponibilidad de recursos; ✓ costos significativos u otros obstáculos relacionados con el viaje o el acceso de la persona solicitante de asilo al lugar de la entrevista; u ✓ órdenes de salud pública.
	¿Es necesaria o requerida una entrevista remota?	<p>Se pueden realizar entrevistas remotas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ permitir que se realicen las entrevistas de RSD/asilo cuando la seguridad, la salud pública o las dificultades logísticas presenten obstáculos insuperables; ✓ reducir los tiempos de espera de la tramitación para los solicitantes de asilo cuando las entrevistas no puedan realizarse en persona (por una de las razones mencionadas anteriormente); o ✓ reducir el tiempo y los costos asociados con el desplazamiento del personal a lugares remotos o de difícil acceso.

	<p>¿Es viable realizar la entrevista remota?</p>	<p>Para garantizar la integridad, la imparcialidad y la eficiencia del proceso de entrevistas, las condiciones para entrevistas remotas deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ lugares seguros para entrevistas tanto para el personal como para los solicitantes de asilo; ✓ confidencialidad en el entorno de la entrevista; y ✓ tecnología de comunicación de video/audio segura y confiable, así como un apoyo técnico adecuado.
	<p>Consideraciones individuales</p>	<p>Las entrevistas remotas no son siempre apropiadas para los solicitantes de asilo con necesidades o vulnerabilidades específicas, ya que pueden interferir con su capacidad o disposición para proporcionar relato completo y confiable. La modalidad de entrevista remota debe considerarse caso por caso, en particular para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ las niñas y los niños; ✓ personas con discapacidad visual o auditiva; y ✓ personas con problemas de salud mental o discapacidad intelectual.
<p>Salvaguardas recomendadas</p>	<p>Tecnología de comunicación</p>	<p>La tecnología de comunicación empleada debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ permitir una transmisión de audio o video clara, confiable e ininterrumpida; ✓ minimizar los riesgos de vacíos en la comunicación y partes irrecuperables en la grabación de audio o video (cuando corresponda); y ✓ garantizar una comunicación confidencial y segura.

	<p>Lugar de la entrevista</p>	<p>La entrevista debe realizarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ en los locales de las autoridades o del ACNUR (cuando corresponda); o <p>si no es posible debido a razones de seguridad, salud pública o dificultades logísticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ en los locales de otras autoridades (y, cuando corresponda), en agencias de la ONU, organizaciones internacionales u otros socios del ACNUR; o ✓ en otro lugar apropiado (por ejemplo, la residencia de la persona solicitante de asilo, la oficina de su representante legal, etc.).
	<p>Entorno de la entrevista</p>	<p>La entrevista debe realizarse en un entorno seguro y confidencial.</p> <p>Cuando la entrevista se lleve a cabo en un lugar que no sea el local de las autoridades o en el ACNUR (cuando corresponda):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ el personal de las autoridades, de las agencias o de las organizaciones en el país de acogida debería recibir información completa sobre la confidencialidad de los procedimientos de RSD/asilo y las condiciones apropiadas para realizar una entrevista de RSD/asilo; ✓ el espacio de la entrevista debe estar libre de interrupciones, ruido y de la presencia de cualquier persona no autorizada; y ✓ el apoyo técnico debe estar disponible para abordar cualquier problema con la calidad de la comunicación.

	<p>Verificación de la identidad</p>	<p>La identidad del solicitante de asilo debe verificarse al comienzo de la entrevista a través de uno de los siguientes métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ presentación de documento de identidad; ✓ biometría; o ✓ confirmación por medio de un testigo (personal de la organización de acogida, representante legal, etc.
	<p>Construyendo empatía y facilitando la revelación de información</p>	<p>Para facilitar la construcción de empatía y fomentar la revelación de información durante la entrevista, el entrevistador debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ explicar al solicitante de asilo las condiciones bajo las cuales se realiza la entrevista, en particular la confidencialidad de la modalidad de entrevista remota, el papel y las responsabilidades de los presentes, así como el uso y almacenamiento del registro de la entrevista; ✓ brindarle al solicitante de asilo la oportunidad de plantear cualquier pregunta o inquietud sobre la modalidad de entrevista remota y abordarlas; ✓ resumir sistemáticamente y confirmar la comprensión del relato del solicitante de asilo; ✓ grabar cualquier declaración del solicitante de asilo acerca del impacto de las condiciones de la entrevista remota en su capacidad de proporcionar información durante la entrevista; ✓ supervisar la calidad de la transmisión de audio/video a lo largo de la entrevista; ✓ solicitar a todos los presentes en la entrevista que señalen cualquier problema con la calidad y transmisión del sonido o video, y resolverlos de inmediato; ✓ poner atención a cualquier señal que indique que la persona solicitante de asilo puede experimentar dificultades con la modalidad de entrevista remota (por ejemplo, dudas o lapsos de

		tiempo antes de responder, respuestas no relacionadas con la pregunta, señales no verbales que indican una posible falta de comprensión de una pregunta o un problema con la interpretación, etc.), e inmediatamente aclararlos.
	Registro de la entrevista	Además de las transcripciones escritas, se recomienda la grabación de audio o video de la entrevista para: <ul style="list-style-type: none"> ✓ garantizar la precisión e integridad del registro de la entrevista; ✓ facilitar la solución de los problemas en la calidad de la grabación o interpretación de la entrevista; ✓ mitigar el fraude; y ✓ asegurar que los entrevistadores e intérpretes se desempeñen de manera profesional.
	Sistemas de interpretación	Las garantías anteriores relacionadas con la seguridad y la confidencialidad del entorno de la entrevista, así como la calidad y fiabilidad de la comunicación, también se aplican a los sistemas de <i>interpretación</i> remota.
	Representación legal y terceros	Se debe facilitar la participación de representantes legales y otros terceros autorizados (por ejemplo, personas de apoyo, cuidadores legales o consuetudinarios, tutores de niñas y niños solicitantes de asilo o personas de apoyo para solicitantes de asilo con problemas de salud mental o discapacidad intelectual). <p>Al comienzo de la entrevista, el entrevistador debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ verificar la identidad del representante legal o de otro tercero autorizado

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ explicar el papel del representante legal o de otro tercero autorizado; y ✓ explicar el deber de preservar la confidencialidad de los procedimientos de asilo/RSD.
	Presentación de información adicional	Las personas solicitantes de asilo deben tener la oportunidad y recibir información sobre cómo presentar información adicional o prueba documental en apoyo de su solicitud después de la entrevista de asilo/RSD.