



European Asylum Support Office
Bureau Européen d'Appui pour l'Asile

EASO

Metodología para la elaboración de documentos en materia de información de países de origen

Julio de 2012

SUPPORT IS OUR MISSION



European Asylum Support Office
Bureau Européen d'Appui pour l'Asile

EASO

Metodología para la elaboración de documentos en materia de información de países de origen

Julio de 2012

SUPPORT IS OUR MISSION

***Europe Direct es un servicio que le ayudará a encontrar respuestas
a sus preguntas sobre la Unión Europea***

Número de teléfono gratuito (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Algunos operadores de telefonía móvil no autorizan el acceso a los números 00 800
o cobran por ello.

Más información sobre la Unión Europea, en el servidor Europa de Internet (<http://europa.eu>).

Al final de esta publicación figura una ficha catalográfica.

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2012

ISBN 978-92-95079-12-0

doi:10.2847/17842

Para uso público

Elaborado conforme a la «Metodología para la elaboración de documentos en materia de información de países de origen»

© Oficina Europea de Apoyo al Asilo, 2012

Ni la EASO ni persona alguna que actúe en su nombre se responsabilizará del uso que pudiera hacerse de la información incluida en la presente publicación.

Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica.

Printed in Belgium

IMPRESO EN PAPEL BLANQUEADO SIN CLORO ELEMENTAL (ECF)

Índice

Introducción	5
Parte I. Principios generales	6
Reglas básicas	6
1. Imparcialidad y objetividad	6
2. Facilidad de uso	6
3. Validez	6
4. Transparencia y publicidad	6
5. Control de calidad.....	6
Parte II. Manual	7
Iniciación	7
1. Observaciones preliminares	7
1.1. <i>Lengua del informe</i>	7
1.2. <i>Términos de referencia y marco del informe</i>	7
1.3. <i>Calendario de ejecución</i>	7
1.4. <i>Control de calidad: grupo de revisión por homólogos</i>	7
Investigación	7
1. Análisis, selección y validación de las fuentes	8
1.1. <i>Definición de «fuente»</i>	8
1.2. <i>Principios generales</i>	8
1.3. <i>Problemas específicos</i>	9
2. Selección y validación de la información	10
2.1. <i>Principios generales</i>	10
2.2. <i>Problemas específicos</i>	11
Informe	11
1. Formato del informe.....	11
1.1. <i>Referencias, citas y notas</i>	11
1.2. <i>Criterios lingüísticos</i>	12
2. Estructura del informe.....	12
2.1. <i>Declaración de exención de responsabilidad</i>	12
2.2. <i>Términos de referencia</i>	12
2.3. <i>Resumen ejecutivo</i>	12
2.4. <i>Introducción</i>	12
2.5. <i>Presentación de la información recogida</i>	13
2.6. <i>Análisis</i>	13
2.7. <i>Fuentes y bibliografía</i>	13
2.8. <i>Glosario y abreviaturas (opcional)</i>	14
Finalización y seguimiento	14
1. Revisión por homólogos	14
2. Publicación.....	14
3. Evaluación.....	14
4. Actualización de temas específicos	14
ANEXO	15
1. Glosario	15
2. Modelo de informe COI de la EASO	23

Introducción

El Programa de La Haya del Consejo Europeo (2004) ha instado a la creación de estructuras adecuadas que permitan reforzar la cooperación práctica entre los Estados miembros. Se han registrado notables progresos en el ámbito de la información sobre el país de origen (en lo sucesivo «COI», por sus siglas inglesas), como ponen de manifiesto las «Directrices comunes de la UE para el tratamiento de la información sobre los países de origen (COI)» así como las «Directrices comunes de la UE para las misiones (conjuntas) de estudio». La Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) se creó con la misión de potenciar y coordinar la cooperación práctica en materia de asilo entre las autoridades responsables de los Estados miembros.

Un planteamiento común de la COI es un aspecto importante de las actividades de cooperación práctica en el marco de la EASO, cuya finalidad en último término consiste en reforzar la convergencia y garantizar la calidad permanente de los procedimientos seguidos por los Estados miembros a nivel decisorio.

La EASO investigará, redactará y publicará sus propios informes COI («informes COI de la EASO»). Los expertos de las unidades europeas competentes participarán en la elaboración de los informes COI sobre los países y en las temáticas definidas por la EASO. Ahora bien, la elaboración y publicación de estos informes será responsabilidad exclusiva del director ejecutivo de la Oficina de Apoyo, conforme a lo establecido en el artículo 31, apartado 6, letra d), del Reglamento por el que se crea la EASO.

Durante la reunión celebrada por la Unidad Operativa en Malta, en octubre de 2011, se encomendó a un grupo de trabajo la tarea de elaborar una metodología aplicable a los informes COI de la EASO, en particular las normas y el manual correspondientes. El grupo de trabajo ha elaborado dicha metodología en colaboración con la EASO y con los representantes de las unidades de información sobre países de origen que trabajan para las autoridades de inmigración y que se indican a continuación:

Staatendokumentation, Bundesasylamt, Austria (presidencia)

Dokumentations- og Projektkontoret, Udlændingestyrelsen, Dinamarca

Lifos, Migrationsverket, Suecia

COI Service, UK Border Agency, Home Office, Reino Unido

Las conclusiones del grupo de trabajo fueron debatidas en el seno de un grupo de referencia presidido por los jefes de las unidades COI de Francia y Finlandia e integrado por representantes de los diversos Estados miembros, de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y de la Comisión.

La edición corrió a cargo del COI Service, UK Border Agency, Home Office, Reino Unido

La dirección del proyecto correspondió a: Staatendokumentation, Bundesasylamt Landstrasser Hauptstrasse 171 1030 Viena Austria

La metodología aplicable a los informes COI de la EASO se basa en las «Directrices comunes de la UE para el tratamiento de la información sobre los países de origen (COI)», así como en las «Directrices comunes de la UE para las misiones (conjuntas) de estudio».

La presente metodología se divide en cinco secciones: principios generales, introducción, Investigación, informe, finalización y seguimiento. Incluye asimismo dos anexos: un glosario y el modelo de informe COI de la EASO.

La metodología constituye un documento de naturaleza pública y se ha elaborado con vistas a su aplicación en los informes COI elaborados por la EASO. No obstante, se invita a todos los Estados miembros a aplicarla en sus propios informes COI, siendo obligatoria en el caso de los informes COI de la EASO.

Parte I. Principios generales

Reglas básicas ⁽¹⁾

Definición: el informe COI de la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) es un documento que, sobre la base de las necesidades de los Estados miembros, y mediante un análisis que incluirá la referencia a información existente, pública y fiable sobre los solicitantes de asilo de un determinado país o región de origen, analiza temas y cuestiones específicas en materia de solicitudes de asilo de un determinado país o región de origen. Además, sobre la base de la información recopilada, el informe podrá extraer sus propias conclusiones como corolario final o resumen del análisis, siempre que las informaciones recogidas lo permitan.

La elaboración del informe COI, efectuada por la EASO con arreglo a un modelo normalizado, pretende garantizar su calidad global y su aceptación por parte de los destinatarios, es decir, por los instructores, investigadores de la COI responsables de la formulación de políticas y autoridades competentes para adoptar decisiones.

Son varios los principios básicos que se deberán respetar.

1. Imparcialidad y objetividad

El informe COI de la EASO deberá apoyarse en informaciones de facto y en fuentes existentes. Tanto unas como otras se utilizarán de manera imparcial y objetiva, buscando un equilibrio adecuado de las fuentes.

El lenguaje utilizado deberá reflejar este principio básico.

2. Facilidad de uso

El informe COI de la EASO deberá abordar una cuestión pertinente para el público destinatario. El informe deberá adaptar un lenguaje adaptado a la audiencia a la que va dirigido. Idéntico principio rige para la estructura del informe, que deberá articularse

de manera lógica y clara y, en consonancia con la metodología del informe COI de la EASO, el lenguaje será preciso y las conclusiones estarán exentas de ambigüedad. El informe tiene por objeto facilitar y apoyar el proceso de toma de decisiones, así como contribuir a la armonización de las prácticas en el seno de la UE. A la vez, el informe COI de la EASO no aspira a dictar unas resoluciones determinadas, si bien las conclusiones pueden servir de guía para las resoluciones.

3. Validez

Siempre que sea posible, se utilizarán fuentes dignas de confianza. Se contrastará y garantizará la validez de la información en la medida de lo posible. A la vez, será preciso comprobar que la información es pertinente y está actualizada.

Cuando se utilicen informes COI preexistentes, se recurrirá a las fuentes primarias siempre que ello sea posible.

4. Transparencia y publicidad

El informe COI publicado por la EASO es un documento de acceso público, disponible tanto en formato electrónico como impreso.

En él se incluirán, de la manera más adecuada y visible posible, los términos de referencia (ToR), la declaración de exención de responsabilidad y las fuentes utilizadas, con la finalidad de velar por la transparencia y de explicar los contenidos, objetivos y destinatarios del informe (fuentes, citas, motivaciones, metodología, etc.).

5. Control de calidad

Dado que el informe COI de la EASO se guiará por estos principios, será preciso aplicar un mecanismo de control de calidad que permita comprobar si el informe COI de la EASO respeta las presentes normas y animar a los autores a ajustarse a las normas aprobadas y a mejorar la calidad global del informe, especialmente en lo que se refiere al contenido, conclusiones e idioma utilizado. La revisión por homólogos efectuada por expertos nacionales y/o externos se considera la mejor práctica a este respecto.

⁽¹⁾ En relación con las reglas básicas del informe COI, véase también: Unión Europea, «Directrices comunes de la UE para el tratamiento de la información sobre los países de origen (COI)», abril de 2008 (<http://www.unhcr.org/refworld/docid/48493f72.html>), consultado el 30 de enero de 2012.

Parte II. Manual

Iniciación

La Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) elaborará y actualizará un procedimiento normalizado para la identificación del país y del contenido que, mediante la inclusión de datos cuantitativos y cualitativos (estadísticos, legislativos y relacionados con la COI), permitan a la Oficina especificar las necesidades de los distintos Estados miembros en el contexto de los informes. Dicho procedimiento deberá incorporar los parámetros de viabilidad y eficacia, y reflejar las necesidades de los grupos destinatarios detectados (instructores, investigadores COI, responsables de la formulación de políticas y autoridades competentes en materia de decisiones).

La EASO definirá el país y los temas que deberán abordarse en el informe, y seleccionará al experto encargado de su redacción. El experto seleccionado por la Oficina deberá poseer competencias sólidas y demostrables en la elaboración de los informes COI en general, así como un conocimiento excelente del país de origen en cuestión y experiencia en la investigación y la elaboración de informes relacionados con dicho país.

1. Observaciones preliminares

1.1. Lengua del informe

El informe COI de la EASO se redactará en inglés, pero teniendo en cuenta que esta no es la lengua materna de la mayoría de los lectores.

1.2. Términos de referencia y marco del informe

Los términos de referencia vertebran y enmarcan el informe. En ellos se definen los temas generales, así como los subtemas que deberán abordarse en el informe, buscando siempre la coherencia con los elementos esenciales en los términos de referencia.

El autor podrá ampliar o reducir el listado preliminar de temas detectados por la EASO (en función del volumen de documentación COI disponible), en consulta con los expertos nacionales en esta materia. Dicha consulta podría suscitar nuevas ideas y temáticas que se incluirán en los términos de referencia. En el momento de analizar estas propuestas, el autor deberá determinar si los temas en cuestión ya se han abordado suficientemente en las fuentes documentales existentes o si procede incluirlos en los términos de referencia (véase el apartado relativo a la Investigación).

Si fuera necesario, deberán indicarse cuáles son los temas y subtemas excluidos explícitamente del alcance de los términos de referencia (véase el modelo de informe COI de la EASO incluido en el anexo).

La aprobación de los términos definitivos de referencia es competencia de la EASO.

1.3. Calendario de ejecución

El calendario de ejecución será el definido por la EASO, aunque deberá tenerse en cuenta el alcance de los términos de referencia e incluir un plazo de suficiente para las tareas correspondientes a la revisión por homólogos y a la edición.

1.4. Control de calidad: grupo de revisión por homólogos (véase el apartado 1 del capítulo *Conclusiones y seguimiento*)

Los expertos nacionales y/o externos que intervendrán en la revisión por homólogos deberán ser seleccionados con antelación a la elaboración del informe. Dado que esta revisión se incluye dentro del calendario de ejecución global, deberá asignarse a los revisores el plazo específico que corresponda.

Entre los potenciales revisores externos se encuentran aquellas organizaciones no gubernamentales (ONG), instituciones académicas, organismos internacionales, etc., que posean una experiencia acreditada en los temas específicos del informe. Estos expertos homólogos serán seleccionados por la EASO.

Puesto que la revisión por homólogos deberá tomar en consideración la conformidad del informe con las normas de la Oficina en relación con los informes COI, los revisores habrán de conocer dichas normas.

Además, un profesional con un nivel de conocimiento de la lengua inglesa equivalente al de un nativo se encargará de la corrección de las pruebas a fin de obtener la mayor calidad lingüística posible, pero teniendo en cuenta que el texto irá principalmente dirigido a hablantes no nativos.

Investigación

El estudio se llevará a cabo conforme a los términos de referencia. Con el fin de mantener un nivel de transparencia elevado, resulta esencial que cualquier desviación respecto a dichos términos de referencia tenga carácter excepcional, y que su justificación sea claramente explicada en el informe (véase el apartado 1.2 de la *Introducción*).

Sin embargo, si surge la necesidad de recabar información adicional en el transcurso de la investigación porque se hubieren producido nuevos acontecimientos en el país o región, o por otros motivos de crucial importancia a efectos de los

principales temas del informe, deberá incluirse en el informe dicha información, siempre que sea posible analizarla dentro del calendario previsto de ejecución. En la introducción del informe se explicarán claramente los motivos que hubieran inducido a incorporar la nueva información.

Una vez aprobadas los términos de referencia definitivos y una vez que el autor haya iniciado el estudio, no se podrá omitir ninguno de los temas incluidos en dichos términos. Si no se dispusiera de información pública en relación con determinados puntos de los términos de referencia, se deberá señalar claramente en el informe esta circunstancia, mencionando asimismo las principales fuentes consultadas para recabar la información pendiente.

1. Análisis, selección y validación de las fuentes

1.1. Definición de «fuente»

En el contexto de la recogida y tratamiento de la COI, el significado del término «fuente» podrá variar en función de las circunstancias en que se utilice: si bien puede servir para describir a la persona o institución que proporciona información, también sirve para referirse a la información elaborada, tanto por esta misma persona o institución como por terceros.

A efectos de las presentes directrices, las diversas acepciones de «fuente» son las indicadas a continuación.

- Fuente es toda persona o institución que facilita información.
- Fuente primaria es aquella persona o institución relacionada estrecha o directamente (es decir, que dispone de información de primera mano) con un suceso, hecho o asunto.
- Fuente original es aquella persona o institución que constata por primera vez dicho suceso, hecho o asunto. Una fuente original puede ser al mismo tiempo una fuente primaria.
- Fuente secundaria es aquella persona o institución que reproduce la información constatada por la fuente original.
- Por ejemplo, son fuentes de información las siguientes: informes, prensa escrita, programas de TV y radio, periódicos, libros, documentos de posicionamiento, publicaciones estadísticas, mapas, *blogs* y redes sociales de Internet.

1.2. Principios generales

■ Selección de las fuentes

Cualquier fuente podrá proporcionar información pertinente para el proceso de determinación del derecho de asilo, lo que implica que no será posible excluir ninguna fuente antes de haberla analizado.

Incluso las fuentes que hayan proporcionado información demostrablemente inexacta y poco fiable sobre una cuestión concreta podrán aportar información útil en relación con otras cuestiones.

■ Búsqueda de fuentes originales o primarias

Siempre que sea posible, el autor del informe deberá mencionar, citar y hacer referencia a la fuente primaria.

Aunque no siempre es posible remontarse hasta la fuente primaria, deberán hacerse todos los esfuerzos posibles para localizar la fuente original que hubiera constatado el suceso, hecho o asunto por primera vez. Con ello se evitará utilizar información «de ida y vuelta» (véase el glosario), o que hubiera sido corroborada o citada de forma indebida.

En caso necesario, se tendrán en cuenta en la medida de lo posible las fuentes primarias adicionales (instituciones académicas, ONG, etc.), lo cual puede incluir la obtención de información oral de las fuentes primarias, por ejemplo a través de una entrevista telefónica.

Conviene tener presente que las fuentes primarias pueden proporcionar falsas informaciones, deliberadamente o no, derivadas de, por ejemplo, problemas de traducción o determinadas opiniones políticas. Por consiguiente, también es preciso validar las fuentes originales o primarias.

■ Búsqueda de múltiples fuentes

El autor del informe deberá tratar siempre de localizar más de una fuente, así como distintos tipos de fuente (por ejemplo, gobiernos, medios de comunicación, organizaciones internacionales, ONG) para cada tema, preferiblemente las fuentes originales o primarias más apropiadas para cada caso.

Es importante emplear la mayor variedad posible de fuentes, que reflejen opiniones divergentes acerca del asunto o suceso, dado que con ello se contribuye a obtener una imagen equilibrada para su presentación en el informe. La disponibilidad de más de una fuente conferirá un mayor peso a la información facilitada, especialmente si es de carácter sensible o controvertido, al demostrar que se trata únicamente de la opinión de una fuente que podría adolecer de parcialidad.

■ Fuentes anónimas

Por regla general, las fuentes de información utilizadas en el informe deberán citarse por su nombre. Sin embargo, pueden presentarse situaciones en que ello no fuera posible, por ejemplo, en caso de que una fuente primaria contactada directamente por el autor pudiera correr riesgo caso de publicarse sus datos personales. En tales situaciones siempre cabrá la posibilidad de citar la organización a la que representa la persona en cuestión. Cuando sea preciso citar una fuente que deba permanecer anónima, se podrá recurrir al uso de diversos apelativos (un profesor, un académico, un activista que defiende causas de la sociedad

civil, etc.). Como alternativa, es posible mencionar a estas personas utilizando la expresión «según una fuente que prefiere permanecer anónima». Se deberá consultar a la fuente y obtener su aprobación respecto al modo en que procede referirse a ella, y al COI de información que puede divulgarse sobre la propia fuente y sobre la organización a la que representa.

Dado que las unidades de la COI de los Estados miembros observan en sus investigaciones las buenas prácticas definidas en las «Directrices comunes de la UE para el tratamiento de la información sobre los países de origen (COI)» y en las «Directrices comunes de la UE para las misiones (conjuntas) de estudio», los informes elaborados por estas unidades podrán utilizarse como fuentes originales, en aquellos casos en que la fuente primaria desee permanecer anónima.

Es importante conservar un registro detallado de todas las fuentes e informaciones recogidas, especialmente cuando se utilizan fuentes anónimas. De este modo se logrará que la COI sea sólida y transparente, y que, en caso de impugnación de las informaciones y análisis incluidos en el informe, la EASO pueda demostrar la exactitud e integridad del proceso de investigación y de la información obtenida.

■ **Validación de las fuentes**

La validación de una fuente es el proceso de evaluación de una fuente mediante un análisis crítico y exhaustivo de la misma, con arreglo a los criterios de calidad que se indican a continuación.

La validación de las fuentes incluye:

- la evaluación del contexto en el que opera la fuente y el grado en que el contexto influye sobre la fuente en cuestión, y
- la evaluación de la imparcialidad y fiabilidad de la fuente.

Las fuentes deberán ser objeto de un examen minucioso que responda a las preguntas siguientes:

- **¿Quién** proporciona la información? ¿Se conoce con certeza, o se trata de una fuente anónima? ¿Qué reputación tiene la fuente? ¿Posee la fuente información específica que permita considerarla como «experta» en el tema estudiado? ¿Presenta la fuente algún sesgo conocido?
- **¿Qué** información se comunica? ¿Cuál es el contenido o sustancia real de la información comunicada? ¿Se presta independientemente de los motivos de la fuente?
- **¿Por qué** se comunica la información? ¿Qué objetivos persigue la fuente? ¿Tiene la fuente algún interés específico?
- **¿Cómo** se presenta la información? ¿Qué fórmula se utiliza? ¿Están claros los métodos de investigación utilizados? ¿Cómo ha recogido la fuente esta información? ¿Se presentan los materiales de forma objetiva y transparente?

- **¿Cuándo** se recogió la información, y cuándo se comunicó?

■ **Jerarquía de las fuentes**

No se puede establecer con carácter general una jerarquía de las fuentes, ya que no es posible afirmar que unas fuentes vayan a ser siempre más fiables o útiles que otras. Determinadas fuentes (como las organizaciones internacionales y las ONG) pueden resultar más útiles por lo que se refiere a la información sobre problemas de derechos humanos en general, mientras que otras (como las agencias de noticias a nivel local o nacional o expertos) proporcionarán información más valiosa sobre sucesos concretos.

1.3. Problemas específicos

■ **Información procedente de una única fuente**

Si la información disponible procede de una única fuente, será preciso evaluar el contexto de la misma, es decir:

- si se trata de un país o de un asunto sobre el que existe abundante información;
- si en dicho país existe una prensa activa y libre;
- si existe la censura o la autocensura;
- si existen informes independientes sobre el país elaborados por supervisores reconocidos.

Deberá notificarse el hecho de haber localizado una única fuente y se explicará el contexto.

Cuando sea posible, se mencionarán y describirán brevemente las fuentes consultadas, especialmente si la única fuente que hubiera facilitado información no fuera suficientemente conocida (véase el apartado 2.6 del capítulo *Informe*).

■ **Información procedente de una fuente «dudosa»**

Cabe la posibilidad de que, una vez examinadas las respuestas a las preguntas planteadas para la validación de las fuentes (con arreglo al apartado 1.2.5 del capítulo *Investigación*), se considere que una fuente es «dudosa», es decir, que no ha sido posible establecer su fiabilidad.

Si esta fuese la única información detectada, o si se trata de información importante y de especial relevancia, esta información podrá ser presentada en el informe. No obstante, se deberá dejar constancia de que el proceso de validación hubiera permitido concluir que la fuente era dudosa, indicando los motivos que abonaban esta conclusión.

■ **Información procedente de los «medios sociales»**

Se utiliza aquí la expresión medios sociales para referirse a «tecnologías y prácticas basadas en Internet que se utilizan para intercambiar opiniones e información, fomentar el diálogo y establecer

relaciones personales» ⁽¹⁾. Entre los ejemplos de medios sociales se encuentran los sitios web en red como Facebook y LinkedIn, los *microblogs* como es el caso de Twitter, o bien los sitios web de *blogs* «tradicionales», como Wordpress o Blogger, además de otros instrumentos de comunicación como YouTube. Algunas organizaciones o personas individuales mantienen también *blogs* en su propia página en Internet, invitando a participar a los lectores o usuarios en línea.

A pesar de su relativa novedad, los medios sociales se emplean cada vez más como plataformas de intercambio de información sobre sucesos o situaciones en los respectivos países de origen. Permiten a un número cada vez más ingente de personas dar testimonio sobre acontecimientos con rapidez y facilidad, transmitiendo esta información alrededor del mundo instantáneamente. Sin embargo, conviene recordar que, debido a sus características, los medios sociales suelen carecer de regulación y están menos expuestos a un control editorial que los medios «convencionales», por lo que deberá ponerse especial cuidado en que, como ocurre con las demás fuentes, los medios sociales utilizados en el estudio sean validados, caso por caso, con arreglo a los criterios de calidad antes descritos. Cuando descubra información potencialmente valiosa en una plataforma de medios sociales, el investigador deberá plantearse las mismas preguntas que en el caso de cualquier otra fuente (véase el apartado 1.2.5 del capítulo *Investigación*). La identificación del autor podría revelarse específicamente complejo en el caso de los medios sociales, caso por ejemplo de las personas que utilizan apodosos o que suplantan la identidad de otros (en particular de algún personaje famoso).

Es importante contrastar la información obtenida a partir de los medios sociales, de igual modo que en el caso de las restantes fuentes (véase el apartado 2.1.2 del capítulo *Investigación*). Si la única fuente hallada sobre un determinado asunto procede de un medio social, se deberá tener sumo cuidado antes de decidirse a utilizar la información facilitada por esta fuente (véase el apartado 1.3.1 del capítulo *Investigación*).

2. Selección y validación de la información

2.1. Principios generales

■ **Criterios de calidad para analizar y evaluar la información**

Varios son los criterios importantes para garantizar que tanto el estudio como la información presentada son de alta calidad.

La primera consideración deberá ser la pertinencia de la información. Si la información no es pertinente para el tema objeto de estudio, deberá ser excluida.

Otros criterios importantes son la fiabilidad, actualidad, objetividad, exactitud, trazabilidad y transparencia de la información. No es posible, sin embargo, ordenar estos criterios conforme a una jerarquía. Su grado de importancia dependerá de los temas a los que se refieren las respuestas a las preguntas formuladas. El hecho de que no se cumplan determinados criterios no significa que la información no sea utilizable. Por ejemplo, la objetividad de la información se considera por lo general de la máxima relevancia. Sin embargo, en algunos casos será posible utilizar información subjetiva o parcial siempre que satisfaga otros criterios de calidad, aunque dicho sesgo deberá ser siempre señalado.

- **Pertinencia:** que la información guarde relación con el suceso, hecho o asunto en cuestión.
- **Fiabilidad:** que la información merezca confianza en relación con el suceso, hecho o asunto en cuestión.
- **Oportunidad:** que la información se encuentre actualizada con los últimos datos disponibles y que la situación analizada no haya variado desde que se hubiera facilitado dicha información.
- **Objetividad:** que la información no esté influida por emociones, prejuicios personales, intereses o parcialidad.
- **Exactitud:** que las declaraciones, opiniones o informaciones sean veraces o se correspondan con la realidad de los hechos.
- **Trazabilidad:** que sea posible determinar la fuente primaria y/o original de una determinada información.
- **Transparencia:** que la información sea clara, inequívoca e inteligible.

■ **Confirmación de la información**

En la medida de lo posible, todas las informaciones se deberán confirmar mediante testimonios recabados de otras fuentes, salvo que se trate de hechos incontrovertidos o evidentes (por ejemplo que Londres es la capital del Reino Unido, o que Saddam Hussein fue presidente de Irak). Si no se hubiera podido confirmar la información, deberá indicarse explícitamente esta circunstancia (mediante indicación, por ejemplo, de que «las fuentes consultadas no han podido confirmar esta información»).

La información comunicada por una sola fuente se contrastará, siempre que sea posible, con la información procedente de otra fuente (comprobación doble) o de varias fuentes (comprobación múltiple), según proceda.

Para la confirmación se utilizarán distintos tipos de fuentes, contrastando la información de la primera

⁽¹⁾ Oficina Central de Información del Gobierno del Reino Unido, «Engaging through social media — A guide for civil servants», p. 2, marzo de 2009 (http://coi.gov.uk/documents/Engaging_through_social_media.pdf), consultado el 27 de enero de 2012.

fuentes con la obtenida por otros medios, como fuentes oficiales, medios de comunicación y ONG (véase el apartado 1.2.3 del capítulo *Investigación*). La importancia de proceder en este orden es tanto mayor cuanto que la información obtenida no satisfaga alguno de los criterios de calidad anteriormente indicados.

Al efectuar la confirmación se procurará evitar incurrir en una situación de información de ida y vuelta. Uno de los riesgos que conlleva esta situación es que la información puede no ser tan actual como aparenta.

■ **Equilibrio de las fuentes de información**

Como se ha indicado (véase los apartados 1.2.3 y 2.1.2 del capítulo *Investigación*), se velará en la medida de lo posible por recurrir a una amplia variedad de fuentes a fin de que el informe presente una información equilibrada. Los informes de la EASO incluyen información oficial sobre asuntos relevantes, facilitada por las autoridades del país de origen en cuestión. No obstante, tales informes no tienen por qué compartir necesariamente el punto de vista de las autoridades.

2.2. Problemas específicos

■ **En caso de encontrar información contradictoria**

Si se descubre información pertinente pero contradictoria sobre un asunto determinado, deberá efectuarse una investigación sobre los antecedentes y el contexto de las fuentes, y exponer las contradicciones detectadas junto con las conclusiones del informe (véanse los apartados 2.5 y 2.6 del capítulo *Informe*). Las fuentes de esta información deberán validarse meticulosamente, comprobando la calidad y fiabilidad de la información analizada.

■ **En caso de no encontrar información**

El hecho de que no se encuentre información (relativa, por ejemplo, a si cierto suceso ocurrió o no), no significa necesariamente que las personas en cuestión no hayan existido o que los sucesos o problemas investigados no hayan ocurrido. La carencia de información deberá reflejarse en el informe. Se deberá mencionar la bibliografía y las principales fuentes consultadas. Cuando se hayan consultado numerosas fuentes sin haber localizado información, esta circunstancia ayudará a pronunciarse sobre la importancia que conviene atribuir a la falta de información constatada.

También deberá valorarse la falta de información en el contexto del país o problema objeto de estudio, y esta valoración se reflejará en el informe.

Informe

1. Formato del informe

Los informes COI de la EASO deberán ser coherentes con otras publicaciones elaboradas por la Oficina en lo relativo al formato y al mantenimiento de una identidad corporativa homogénea (véase el modelo incluido en el anexo).

1.1. Referencias, citas y notas (véanse los ejemplos en el anexo)

Un requisito mínimo consistirá en que cada elemento de información haga referencia a una fuente, y preferiblemente a una fuente original. No será necesario mencionar todas las fuentes consultadas para confirmar una determinada información. Bastará con mencionar en la declaración de limitación de responsabilidad que todas las informaciones han sido confirmadas al menos por una segunda fuente, salvo que se trate de un hecho incontrovertido (véase el apartado 2.1.2 del capítulo *Investigación*).

Las referencias a las fuentes se indicarán en las notas correspondientes. Es recomendable que las referencias figuren en la misma página que el texto al que hacen referencia. Esto permitirá que cuando se fotocopian páginas aisladas de un informe puedan identificarse siempre las fuentes de las informaciones.

En la bibliografía se indicarán los datos completos de las fuentes mencionadas en el informe. Las referencias se presentarán conforme al modelo normalizado. Las notas al pie de página que incluyan una referencia bibliográfica deberán redactarse del modo siguiente:

Fuentes basadas en documentos impresos: apellidos, nombre o iniciales del autor, título de la obra (en cursiva), editorial, lugar y año de publicación, número de la página correspondiente (por ejemplo: Kirk, J. W. C., «The Yibirs and Midgans of Somaliland — Their traditions and dialects», *Journal of the Royal African Society*, vol. 4, nº 13 (1904), Oxford, 1904, pp. 91-108.)

Fuentes basadas en documentos electrónicos: Autor (nombre de la persona o medio de comunicación, organización, etc.), enlace web, fecha de la consulta).

Esto contribuirá a la legibilidad del informe.

Las citas cuya longitud sea inferior a cinco líneas se incluirán directamente en el texto entre comillas (véase el *Libro de estilo interinstitucional*, <http://publications.europa.eu/code/es/es-251000.htm>), mientras que las citas de longitud superior deberán distinguirse mediante un sangrado, un tipo de letra más pequeño o reduciendo el espacio interlineal. La exclusión de una cita de los pasajes no pertinentes se indicará claramente (véase el *Libro de estilo interinstitucional*, <http://publications.europa.eu/code/es/es-251000.htm>). Los comentarios del autor

dentro de una cita se destacarán claramente entre corchetes [*comentario del autor...*].

La referencia a la publicación de la que se haya extraído la cita deberá incluir el número de página o de apartado.

1.2. Criterios lingüísticos

El lenguaje en el informe deberá ajustarse al público destinatario del mismo. El lenguaje será preciso y las conclusiones precisas. Se deberán indicar y explicar la terminología, la ortografía y las normas de transcripción utilizadas (véase el apartado 2.4 del capítulo *Informe*).

2. Estructura del informe

El informe COI de la EASO deberá estructurarse de manera coherente con los principales apartados de los términos de referencia y de forma que se facilite el acceso y la lectura de la información al público destinatario. La presentación del informe será lógica, bien organizada e inteligible, y deberá incluir un índice completo con los títulos y subtítulos de los apartados, de forma que ayuden al lector a recorrer el informe. Considerando el posible deseo por parte del público destinatario de seleccionar un tema concreto, el informe se estructurará organizativamente por temas y corresponderá a los términos de referencia, a fin de que los lectores no tengan necesidad de revisar el informe en su integridad. El contenido de los capítulos y apartados deberá reflejarse en los títulos y subtítulos elegidos, y cada apartado individual estará redactado de manera clara y coherente, abarcando un tema en su totalidad.

2.1. Declaración de exención de responsabilidad

Esta declaración estará redactada en los siguientes términos:

«El presente informe ha sido redactado de acuerdo con las “Directrices comunes de la UE para el tratamiento de la COI de tipo fáctico” (2008) y con la “Metodología del informe COI de la EASO” (2012). Por consiguiente, su elaboración se ha basado en fuentes de información de carácter público cuidadosamente seleccionadas. Todas las fuentes utilizadas llevan su referencia correspondiente. Salvo que se indique lo contrario, todas las informaciones presentadas han sido comprobadas, excepto en el caso de hechos incontrovertidos o evidentes.

Las informaciones presentadas han sido investigadas, evaluadas y analizadas con la máxima atención, teniendo en cuenta los limitados plazos disponibles. No obstante, el presente informe no pretende tener carácter exhaustivo. El hecho de que un determinado suceso, persona u organización no se mencionen en el informe no significa que el suceso no haya

ocurrido o que la persona u organización no existan.

El informe no pretende extraer conclusiones definitivas respecto a los méritos de una solicitud de protección internacional o de asilo específica. La terminología utilizada no deberá considerarse indicativa de una postura jurídica determinada. Las informaciones y opiniones expresadas en el presente informe no reflejan necesariamente la opinión oficial de la EASO. Ni la EASO ni las personas que actúan en su nombre se responsabilizarán del uso que pudiera hacerse de la información incluida en el presente documento.

Se autoriza la reproducción con indicación de la fuente. El público destinatario son los instructores, investigadores de la COI, responsables de la formulación de políticas y autoridades encargadas de adoptar las decisiones correspondientes.

El presente informe ha sido concluido en Malta el XXX/XXX. Cualquier otro suceso que haya podido ocurrir después de esa fecha no estará incluido en el informe».

2.2. Términos de referencia

Una vez definidas los términos de referencia, constituyen el armazón y el hilo conductor del informe (véase el apartado 1.2 de la *Introducción*). La relación completa de los términos de referencia deberá ser parte integrante del informe.

2.3. Resumen ejecutivo

El informe deberá incluir un resumen ejecutivo que presente los aspectos fundamentales del estudio, la forma en que se realizó y las principales conclusiones del análisis.

2.4. Introducción

La introducción deberá indicar claramente que el informe ha sido aprobado por la EASO y que corresponde al mandato formulado, y describir las organizaciones que intervienen en la revisión por homólogos. Al ser el informe responsabilidad exclusiva de la EASO, no se mencionará el nombre de la persona que lo hubiera redactado. La introducción deberá describir asimismo la finalidad del informe y las fechas en que se hubiera llevado a cabo la investigación que permitió su elaboración.

Se presentarán los temas principales abordados en el informe y los puntos focales del análisis.

Con el fin de mantener un elevado nivel de transparencia, en la introducción se deberá explicar detalladamente la metodología aplicada en el informe específico, haciendo referencia a la utilizada para los informes COI de la EASO. En caso de que los términos de referencia hubieran sido ampliadas o definidas de manera más detallada, la introducción deberá incluir la explicación correspondiente.

También sería conveniente explicar los motivos por los que determinados temas no hubieran sido incluidos en los términos de referencia (véase el ejemplo del anexo). Por otra parte, la descripción de la metodología deberá incluir una presentación de las principales fuentes consultadas (escritas y orales), de la forma en que se seleccionaron y de los métodos de trabajo utilizados (por ejemplo, «las fuentes orales ha revisado las notas tomadas durante la entrevista», etc.).

Cuando en el país se registren nuevos acontecimientos tras la recogida de la información plasmada en el informe, esta circunstancia deberá mencionarse en la introducción, analizando los posibles efectos de tales acontecimientos sobre el análisis realizado.

Se deberá explicar la terminología empleada en el informe, especialmente cuando diferentes fuentes utilicen terminologías diferentes para referirse a los mismos grupos o personas (véase el apartado 1.2 del capítulo *Informe*).

También se hará referencia al equipo editorial y a los homólogos encargados de efectuar la revisión.

2.5. Presentación de la información recogida

Se trata de la parte central y núcleo temático del informe, que servirá de base para los análisis posteriores. La información recogida en relación con las cuestiones indicadas en los términos de referencia se sintetizará y presentará de manera sistemática y ordenada.

El sumario deberá consistir en una exposición concisa de todos los puntos principales y significativos relacionados con una materia determinada (véase el glosario). Se hará referencia a todas las fuentes utilizadas para la elaboración del informe. Aunque el autor puede citar las frases esenciales pronunciadas por una fuente concreta, deberá abstenerse de reproducir literalmente las partes más extensas. Se identificará la información contradictoria, señalándola claramente en el sumario.

La información recogida deberá ser presentada con objetividad, absteniéndose de formular análisis o conclusiones en esta parte del informe. El lenguaje utilizado debería ser neutral y objetivo, evitando, en la medida de lo posible, el empleo de términos jurídicos (véase el apartado 1.2 del capítulo *Informe*).

2.6. Análisis

El autor procederá a analizar la información recogida y sintetizada en el informe. Este análisis consistirá en una evaluación o estudio imparcial de la información, que generalmente se lleva a cabo desglosando un tema en los elementos que lo componen, describiendo acto seguido estos elementos y sus interrelaciones.

Todas las informaciones utilizadas en el análisis deberán figurar en la sección del informe consagrada a la presentación de la información.

Con ello se pretende ayudar al público destinatario a asimilar la información de una forma adecuada y objetiva, encuadrándola en un contexto que le permita extraer conclusiones fundamentadas y aptas para su aplicación a sus propios cometidos.

El análisis de la información recogida incluirá explícitamente la validación de las fuentes y de la propia información (véanse los apartados 1 y 2 del capítulo *Investigación*). Las fuentes suficientemente conocidas por el público (como por ejemplo Human Rights Watch o Amnistía Internacional) no requieren una nueva presentación; en cambio, las fuentes menos conocidas, como los expertos académicos o las organizaciones locales, deberán presentarse haciendo mención de su experiencia demostrada, de los objetivos perseguidos con su trabajo y de las modalidades de financiación (véase el apartado 1.2.5 del capítulo *Investigación*). Estas fuentes menos conocidas deberán validarse en el propio texto. También es preciso analizar las informaciones contradictorias.

El autor deberá aplicar toda su pericia en la elaboración del análisis, sin olvidar que, en cualquier caso, todas las informaciones utilizadas, a excepción de los hechos incontrovertidos, deberán ir acompañadas de la referencia correspondiente.

En el análisis no se debe especular, sino examinar las repercusiones de determinados acontecimientos o circunstancias sobre una situación concreta, por ejemplo: una nueva sequía en el centro y sur de Somalia podría traer consigo una mayor vulnerabilidad de los campamentos de refugiados, cuyos recursos ya se encuentran bastante mermados en la actualidad).

El análisis no debe incluir ninguna recomendación sobre la forma de interpretar o utilizar la información analizada desde una perspectiva jurídica. Para lograrlo, el lenguaje utilizado deberá ser neutral y objetivo y no incluir terminología jurídica (haciendo referencia al proceso de adopción de decisiones y no, por ejemplo, a las leyes y reglamentos del país o a los temas objeto de investigación).

Las conclusiones constituyen la fase final del análisis. Las deducciones presentadas en el informe deberán basarse en el análisis de la información recogida. Deberán tener en cuenta todos los factores relevantes, así como sus interdependencias y su relevancia individual dentro del conjunto. El autor debería abstenerse de recurrir a generalizaciones a la hora de plantear las conclusiones, y explicar claramente cuáles son las deducciones que el autor haya podido extraer.

2.7. Fuentes y bibliografía (véase el modelo del anexo)

Una práctica recomendable es la de relacionar en la bibliografía no solo las fuentes utilizadas, sino también las lecturas complementarias y las fuentes principales consultadas durante el estudio. Por lo tanto, la bibliografía se deberá desglosar en fuentes utilizadas, lecturas complementarias y otras fuentes

consultadas. A su vez, las fuentes utilizadas se dividirán en documentos electrónicos, documentos impresos y fuentes orales. Cuando no se haya localizado información sobre un tema determinado, se mencionarán igualmente las principales fuentes consultadas en el apartado «Lecturas complementarias/fuentes consultadas».

Las referencias deberán ordenarse alfabéticamente dentro de cada categoría.

Fuentes basadas en documentos electrónicos

La bibliografía deberá contener los datos relativos al autor/organización, título/capítulo (si procede), publicación, fecha de esta última, URL y fecha en la que se accedió al sitio web (véase el apartado 1.1. del capítulo *Investigación*).

Fuentes basadas en documentos impresos

En el caso de los libros, la bibliografía debería indicar los datos relativos al autor/organización, título, edición, editorial, lugar y año de publicación (indicando «sin fecha», cuando no se conozca la fecha de publicación). En el caso de periódicos y revistas, la bibliografía debería incluir los datos relativos al autor, periódico/revista, título, número, año de publicación y página(s).

Fuentes orales y por correspondencia

Los correos electrónicos, conversaciones telefónicas, entrevistas y conferencias se clasifican como fuentes orales. La referencia deberá indicar el nombre, título, organización, forma y fecha del contacto.

2.8. Glosario y abreviaturas (opcional)

Cuando se añada un glosario será preciso basarse en los glosarios existentes de la UE, ECS FFM y EASO (como las directrices de la COI, las normas para las misiones de estudio de ECS, la metodología de la EASO relativa a la COI). Dicho glosario adoptará la forma de anexo al informe.

En caso necesario, se incluirá un nuevo anexo al informe con las abreviaturas utilizadas.

Finalización y seguimiento

1. Revisión por homólogos

(véase el apartado 1.4 de la *Introducción*)

Cuando se remita el informe a los homólogos previamente seleccionados, se les indicará claramente el plazo de entrega establecido. Este sistema de control de calidad del informe no debería funcionar a expensas de la actualidad del mismo. Se llevará a cabo una revisión minuciosa de los siguientes aspectos del informe:

- contenido;
- estructura;
- oportunidad;

- equilibrio;
- integridad;
- imparcialidad;
- fuentes y citas: los homólogos deberán examinar una muestra seleccionada de las citas y referencias, comprobando que sean exactas y pertinentes;
- corrección del borrador: uno de los homólogos, con un conocimiento del inglés equivalente al de un nativo, se responsabilizará de corregir el borrador;
- acrónimos y glosario;
- conformidad con la metodología del informe COI de la EASO.

Se deberá mantener informado al autor sobre las observaciones y correcciones. Si surgen discrepancias entre las opiniones del autor y las de los homólogos, se intentará resolverlas mediante el contacto directo. En aquellos casos excepcionales en que no sea posible llegar a un acuerdo, esta circunstancia se mencionará expresamente en el informe, ya sea en una nota al pie o en el cuerpo del texto.

Se debería añadir que la aprobación por los homólogos designados por las autoridades nacionales no implica que dichas autoridades suscriban las conclusiones del informe COI de la EASO.

2. Publicación

La EASO se responsabilizará de publicar y distribuir el informe, y tratará de hacerlo lo antes posible.

Las traducciones del informe únicamente se considerarán oficiales cuando hayan sido realizadas directamente por la Oficina o autorizadas por ella; cualquier otra traducción no podrá considerarse como reconocida por la EASO.

3. Evaluación

La evaluación correrá a cargo de los expertos nacionales de la COI que hayan contribuido a poner en marcha el proceso (formularios de encuesta). Deberán analizar la facilidad de uso del informe. Sus comentarios deberán tenerse en cuenta a la hora de acometer un nuevo informe COI de la EASO.

4. Actualización de temas específicos

Cuando una parte importante del informe se refiera a temas que evolucionan rápidamente (por ejemplo la situación en materia de seguridad), la EASO estudiará la posibilidad de publicar actualizaciones del informe después de transcurrido un plazo apropiado.

ANEXO

1. Glosario

El presente glosario se basa fundamentalmente en:

- (EUCG)**, Unión Europea, «Directrices comunes de la UE para el tratamiento de la información sobre los países de origen (COI)», proyecto ARGO JLS/2005/ARGO/GC/03, abril de 2008 (<http://www.unhcr.org/refworld/docid/48493f72.html>), consultado el 2 de febrero de 2012.
- (ECS FFM)** Unión Europea, «Directrices comunes de la UE para las misiones (conjuntas) de estudio: una herramienta práctica para ayudar a los Estados miembros a organizar misiones (conjuntas) de estudio», noviembre de 2010 (<http://www.unhcr.org/refworld/docid/4d0246f79.html>), consultado el 2 de febrero de 2012.
- (EMN)** Unión Europea, Red Europea de Migraciones, «Glosario sobre asilo y migración, versión 2.0: una herramienta para facilitar la comparabilidad», enero de 2012, doi:10.2837/74769 (<http://emn.intrasoft-intl.com/Glossary/index.do>), consultado el 30 de marzo de 2012

TÉRMINO	DEFINICIÓN	SINÓNIMOS/ ANTÓNIMOS	NO DEBE CONFUNDIRSE CON
Exactitud (EUCG)	Grado de conformidad de una afirmación, opinión o información con la realidad de los hechos o con la verdad. <i>Ejemplo: «El abogado puso en duda la veracidad de mi relato de los hechos».</i>	Veracidad Certeza Autenticidad Verosimilitud Corrección <i>Antónimos:</i> Inexactitud Falsedad Engaño	
Análisis (definición consensuada por el grupo de trabajo de la EASO)	Una evaluación o estudio crítico de la información recogida, realizada generalmente mediante el desglose de un tema en los elementos que lo componen y procediendo a describir estos elementos y sus interrelaciones. El análisis finaliza con una o varias conclusiones.	Explicación Averiguación Juicio Resultado de la reflexión <i>Antónimo:</i> Síntesis	Descripción Informe fáctico Evaluación Valoración Investigación Resumen Síntesis
Apropiado (EUCG)	Criterio de calidad indicativo de que la información o fuente se corresponde con el hecho, suceso o situación objeto de análisis.	Adecuado Adaptado Pertinente Ajustado Conveniente Correcto <i>Antónimos:</i> Impropio Inapropiado Inadecuado No apto Improcedente Desacertado	

TÉRMINO	DEFINICIÓN	SINÓNIMOS/ ANTÓNIMOS	NO DEBE CONFUNDIRSE CON
Asilo, solicitud de (EMN)	Solicitud presentada por un nacional de un tercer país o apátrida susceptible de ser interpretada como solicitud de protección internacional de un Estado miembro acogida al Convenio de Ginebra. Toda solicitud de protección internacional se supondrá equivalente a una solicitud de asilo, salvo que el nacional de un tercer país o apátrida solicite explícitamente otro tipo de protección que pueda ser otorgada por separado.	Protección internacional Determinación del estatuto de refugiado	
Equilibrio (EUCG)	Tomar en consideración todos los factores de forma proporcionada. <i>Ejemplo: «Sopesó los pros y los contras antes de adoptar una decisión».</i>	Contrapeso Equidad Proporción <i>Antónimo:</i> Desequilibrio	
Instructor (EUCG)	Funcionario público que tramita las solicitudes individuales de asilo		
Información sobre los países de origen, COI (EMN)	Información utilizada por las autoridades de los Estados miembros para analizar la situación sociopolítica de los países de origen de los solicitantes de protección internacional (y, cuando se requiera, de los países por los que estos últimos hayan transitado) en el contexto del examen, realizado de forma individual, de una solicitud de protección internacional. Para adoptar una decisión sobre la solicitud deberán tenerse en cuenta todos los datos pertinentes relacionados con el país de origen, obtenidos de diversas fuentes, en particular de las leyes y reglamentos del país en cuestión y la forma en que se aplican. La información utilizada por las autoridades de los Estados miembros se pondrá a disposición del personal responsable de examinar las solicitudes y de adoptar las decisiones. Las fuentes de información utilizadas incluyen, entre otras, las leyes y reglamentos del país de origen y las fuentes generales de carácter público, como los informes de las organizaciones nacionales e internacionales, gubernamentales o no, y de los medios de comunicación, así como los contactos bilaterales en los países de origen, informes de las embajadas, etc.		
Investigador de la COI (ECS FFM)	La persona que lleva a cabo, de forma diligente y sistemática, un estudio o investigación sobre temas relacionados con la COI, al objeto de descubrir determinados hechos y de adquirir nuevos conocimientos.	Experto en el país Asesor sobre el país Analista del país	

TÉRMINO	DEFINICIÓN	SINÓNIMOS/ ANTÓNIMOS	NO DEBE CONFUNDIRSE CON
Unidad COI (ECS FFM)	Un departamento especializado de las autoridades de asilo, o bien un departamento independiente, responsable de recoger y transmitir la COI relativa a las cuestiones de asilo.	Departamento de la COI División del país	
Conclusión (definición consensuada por el grupo de trabajo de la EASO)	Las conclusiones representan la fase final del análisis, estando basadas y formando parte del mismo. Deberán tener en cuenta todos los factores relevantes, así como sus interdependencias y su relevancia individual dentro del conjunto.		
Confirmación (EUCG)	El proceso de verificación o corroboración, a través de otra información (o pruebas de otro tipo), de la exactitud, certeza, validez o veracidad de una información referida a hechos, sucesos o situaciones. <i>Observación: Se produce una falsa confirmación cuando varias fuentes comunican la misma información, pero después de un examen cuidadoso se descubre que todas ellas obtuvieron su información de una misma y única fuente.</i>	Contrastación Justificación Autenticación Validación Verificación	Verificación cruzada
Verificación cruzada (EUCG)	Proceso por el que se somete a escrutinio la calidad de la información obtenida, comprobando si una o varias fuentes diferentes y no relacionadas entre sí ratifican dicha información.	Verificación Doble control Triple control <i>Antónimo:</i> Recogida de información	Referencia cruzada
Oportuno (EUCG)	La condición de estar actualizado o de corresponder a la situación presente, y por lo tanto de seguir siendo tan válido como en el momento en que se formuló la afirmación original.	Actualizado Al día Corriente <i>Antónimos:</i> Obsoleto Anticuoado Pasado	
Autoridades responsables de adoptar decisiones (definición consensuada por el grupo de trabajo de la EASO)	Todo órgano judicial, parajudicial o administrativo de un Estado miembro responsable de examinar las solicitudes de asilo y facultado para adoptar decisiones sobre las diversas opciones relacionadas con dichas solicitudes.	Función decisoria Responsable Instancia resolutoria Juez	
Declaración de limitación de responsabilidad (EUCG)	Declaración escrita añadida a un documento con el objeto de: 1) limitar, en determinadas circunstancias, la responsabilidad derivada de la posible falta de exhaustividad o de determinados efectos (secundarios) relacionados con el uso de la información contenida en un documento, y/o 2) limitar el derecho a utilizar dicho documento a un determinado círculo de usuarios o con sujeción a los derechos de autor.	Observación	Introducción Síntesis

TÉRMINO	DEFINICIÓN	SINÓNIMOS/ ANTÓNIMOS	NO DEBE CONFUNDIRSE CON
Evaluación (EUCG)	Análisis sistemático y objetivo de un determinado hecho, suceso o situación, con el fin de poder emitir con conocimiento de causa un dictamen o valoración (sobre la conformidad con ciertas normas).	Averiguación Juicio Dictamen pericial	Descripción
Resumen ejecutivo (extracto) (EUCG)	Resumen breve y conciso de los puntos principales de un argumento, texto o informe. <i>Observación: La lectura del resumen puede ayudar a decidir si se desea leer el informe o localizar una parte del mismo.</i>	Compendio Visión general Digesto Recapitulación Esquema Condensación Sinopsis Guía abreviada	Introducción Prólogo
Experto (EUCG)	Persona que posee competencias especiales o superiores, demostrables y conocidas, o bien amplios conocimientos técnicos relacionados con un área o tema particular, adquiridos a través de la experiencia o de la formación. El experto actuará como especialista en su materia, independientemente de la función oficial que desempeñe. Su trabajo se materializa en informes periciales, cuyo contenido informativo no está en función de que el experto reciba o no remuneración. <i>Observación: Es posible ser un experto sin ser un informante o informador.</i> <i>Ejemplos:</i> <i>El abogado que facilita información sobre un régimen jurídico es un experto.</i> <i>El abogado asesor en derechos humanos o periodista que informan sobre la violación de los derechos humanos en las prisiones no son expertos.</i>	Especialista Asesor Autoridad científica (p. ej., un profesor universitario) Consultor Grupo de reflexión Universidades <i>Antónimos:</i> No profesional Neófito Aprendiz Principiante	Informante Informador Agente oficial Experto oficial
Experto/autor (definición consensuada por el grupo de trabajo de la EASO)	El experto/autor es un investigador de la COI que conoce bien la situación en una región geográfica determinada. La selección del experto/autor compete a la EASO.		
Jerarquía de las fuentes (EUCG)	Una lista de las fuentes (permanentes) en la que cada una de ellas recibe una determinada puntuación con arreglo a criterios como calidad, fiabilidad, etc.	Ranking de las fuentes <i>Antónimos:</i> Catálogo Inventario	Inventario de las fuentes Bibliografía
Independencia (EUCG)	La cualidad de gozar de libertad frente a cualquier control o influencia.	Autónomo Libre Sin restricciones <i>Antónimos:</i> Dependiente Vinculado	Imparcialidad Objetividad
Información (EUCG)	El contenido básico de los datos recogidos mediante investigaciones específicas.		Fuente Informante Informador Experto

TÉRMINO	DEFINICIÓN	SINÓNIMOS/ ANTÓNIMOS	NO DEBE CONFUNDIRSE CON
Imparcialidad (EUCG)	La cualidad de carecer de vínculos con la materia objeto de estudio y con las personas que pudieran tener intereses en la misma.	Neutral No implicado No influido Ecuánime <i>Antónimos:</i> Partidario Interesado	Independencia Objetividad
Objetividad (EUCG)	La cualidad de no dejarse influir por las emociones, prejuicios personales o inclinaciones.	Desprendimiento No sesgado Sin prejuicios Equitativo De espíritu abierto Justo <i>Antónimos:</i> Sesgado Parcial Subjetivo	Independencia Imparcialidad
Fuente original (EUCG)	La persona o institución que da fe por primera vez de un suceso, hecho o asunto.		Fuente primaria
Fuente basada en documentos impresos (definición consensuada por el grupo de trabajo de la EASO)	Las publicaciones y otros documentos elaborados con métodos tipográficos y presentados en forma impresa.	Publicación	
Fuente primaria (EUCG)	Las fuentes que están relacionadas de forma estrecha o directa con los hechos, sucesos y situaciones, y no a través de intermediarios. <i>Ejemplo: Un testigo presencial (p. ej., un reportero que informa en directo), una víctima inmediata o un protagonista de un acontecimiento son fuentes primarias.</i>	De primera mano Testigo ocular Testimonio <i>Antónimos:</i> De segunda mano Fuente secundaria Indirecto Por persona interpuesta	Personas y/o organizaciones que informan primeramente sobre determinados sucesos. Las organizaciones como Amnistía Internacional o Human Rights Watch, a pesar de su reconocida autoridad en este ámbito, no son necesariamente fuentes primarias. Fuente original.

TÉRMINO	DEFINICIÓN	SINÓNIMOS/ ANTÓNIMOS	NO DEBE CONFUNDIRSE CON
Público (EUCG)	<p>En general: Los contenidos, fuentes y/o materiales informativos que, al menos en teoría, no tienen restringida su distribución. No obstante, en la práctica es posible, e incluso muy probable, que el público como tal no tenga acceso a dichos contenidos, fuentes y/o materiales informativos debido a que sencillamente ignora la existencia de los mismos, o como resultado de limitaciones prácticas (véase literatura gris).</p> <p><i>Observación: En algunos Estados miembros, «público» significa que posee un determinado nivel de clasificación en la escala de la información reservada, concretamente el mínimo nivel posible. En este contexto, «publico» significa «no restringido únicamente a la distribución interna». De hecho, algunos Estados miembros no revelan nunca o casi nunca estos materiales informativos a personas distintas del solicitante y su representante legal, de tal forma que estos últimos son los últimos eslabones de la cadena de distribución. Por consiguiente, en estos Estados miembros «público» no equivale necesariamente a «disponible sin restricciones al público».</i></p>	<p>Fuente abierta Sin restricciones Revelable <i>Antónimos:</i> Clasificado Reservado Confidencial</p>	De dominio público
Relevancia (EUCG)	La cualidad de ser pertinente respecto al asunto, hecho, suceso o situación en cuestión.	<p>Pertinencia <i>Antónimo:</i> Irrelevancia</p>	
Fiabilidad (EUCG)	La cualidad de ser digno de confianza respecto al asunto, hecho, suceso o situación en cuestión.	<p>Credibilidad Veracidad Incuestionable Indudable Fiel Verídico Genuino Prestigioso Indisputable Veraz <i>Antónimos:</i> Poco fiable Dudoso Falso Cuestionable Falaz Indigno de confianza Engañoso</p>	<p>Independencia Pertinencia Apropiado Trazabilidad</p>
Informe (definición consensuada por el grupo de trabajo de la EASO)	Relación escrita detallada que describe las averiguaciones realizadas respecto a hechos, sucesos o situaciones y contiene análisis, afirmaciones y conclusiones sobre los resultados de una investigación.	<p>Encuesta Descripción Relación Estudio Análisis</p>	<p>Juicio Dictamen Previsión Resumen Comentario</p>

TÉRMINO	DEFINICIÓN	SINÓNIMOS/ ANTÓNIMOS	NO DEBE CONFUNDIRSE CON
Información de ida y vuelta (EUCG)	Información que, aunque ha sido comunicada de forma distinta por diversas fuentes, corresponde en realidad a una única fuente de información. <i>Ejemplo: diversas fuentes secundarias se citan unas a otras como fuentes primarias, sin referirse adecuadamente a su fuente de información original.</i>	Información duplicada	Información original Verificación cruzada Confirmación
Fuente secundaria (EUCG)	Fuente que describe o tiene relación con hechos, sucesos o situaciones que sucedieron en el pasado, remitiéndose a otra fuente intermedia o primaria.	De segunda mano Subsidiario <i>Antónimos:</i> Fuente de primera mano Fuente primaria	
Fuente (EUCG)	La persona o institución que facilita información, ya sea de primera o de segunda mano.		Información
Explicación (EUCG)	Una declaración oral o escrita que contiene una valoración de los hechos.	Declaración Aclaración Presentación Relato Apreciación Razonamiento Comunicación Dictamen Juicio	Resumen Análisis
Resumen (EUCG)	Una explicación breve y concisa de todos los aspectos principales y significativos relativos a una materia o informe determinados.	Compendio Extracto Visión general Digesto Recapitulación Esquema Síntesis Sinopsis Guía abreviada	Introducción Prólogo
Términos de referencia	Los términos de referencia enumeran los temas y subtemas del informe COI. Se elaboran de conformidad con el procedimiento normalizado para la determinación del país y de los contenidos aprobado por el grupo de trabajo sobre la COI, después de consultar con el grupo de referencia. Dichos términos son vinculantes para el autor del informe, y cualquier desviación de los mismos deberá indicarse claramente en el informe.		
Trazabilidad (EUCG)	La presentación de una información o explicación de forma tal que el usuario final sea capaz de: 1) reconstruir la misma información o explicación basándose en los elementos que la componen, y/o 2) identificar las fuentes individuales y el tipo de las mismas (primarias, secundarias, etc.) correspondientes a cada uno de los elementos, y/o 3) evaluar el contenido de la información o explicación.	Deducible Derivable Inferible <i>Antónimos:</i> No deducible No descomponible No rastreable	

TÉRMINO	DEFINICIÓN	SINÓNIMOS/ ANTÓNIMOS	NO DEBE CONFUNDIRSE CON
Transparencia (EUCG)	Cualidad de la información que la convierte en clara, inequívoca e inteligible.	Claridad Inteligibilidad Comprensibilidad <i>Antónimos:</i> Distorsión Oscuridad Opacidad Falta de claridad Equívoco Ambiguo	Exactitud Apropiado Objetividad Legibilidad Relevancia Usabilidad
Actualizada (EUCG)	Cualidad de la información que se ajusta a las últimas noticias disponibles sobre un tema determinado.	Reciente A la última Actual Corriente Presente <i>Antónimos:</i> Obsoleto Desfasado Anticuadao	
Usabilidad (definición consensuada por el grupo de trabajo de la EASO)	La calidad de la información formulada en un lenguaje y con una estructura que facilita su asimilación por el público destinatario, simplificando su lectura y comprensión.	Legible Comprensible Claro Inteligible <i>Antónimos:</i> Ilegible Incomprensible Oscuro	
Validación de la fuente y/o de la información (EUCG)	El proceso de evaluación de una fuente y/o de una información mediante el análisis exhaustivo y crítico de su capacidad de persuasión y conformidad con los criterios de calidad.	Valoración de Evaluación de	Descripción de

2. Modelo de informe COI de la EASO

Logotipo de la EASO

PAÍS/Asunto

TÍTULO

SUBTÍTULO

Para uso del público

Mes y año

Elaborado de acuerdo con la metodología de la EASO relativa a la COI

Índice

1.	Declaración de limitación de responsabilidad	página
2.	Los términos de referencia	página
3.	Resumen ejecutivo	página
4.	Introducción	página
5.	Presentación de la información recogida	página
6.	Análisis	página
7.	Bibliografía	página
(8.	Abreviaturas, glosario)	página

1. Declaración de limitación de responsabilidad

El presente informe ha sido redactado de acuerdo con las «Directrices comunes de la UE para el tratamiento de la COI de tipo fáctico» (2008) y con la «Metodología de la EASO relativa a la COI» (2012). Por consiguiente, su elaboración se ha basado en fuentes de información de carácter público cuidadosamente seleccionadas. Todas las fuentes utilizadas llevan su referencia correspondiente. Salvo que se indique lo contrario, todas las informaciones presentadas han sido comprobadas, excepto en el caso de hechos incontrovertidos o evidentes.

Las informaciones presentadas han sido investigadas, evaluadas y analizadas con el máximo cuidado, teniendo en cuenta la limitación de los plazos disponibles. No obstante, el presente informe no pretende tener carácter exhaustivo. El hecho de que un determinado suceso, persona u organización no se mencionen en el informe no significa que el suceso no haya ocurrido o que la persona u organización no existan.

El informe no pretende ser concluyente en cuanto a los méritos de una solicitud de protección internacional o de asilo específica. La terminología utilizada no deberá considerarse como indicativa de una postura jurídica determinada. Las informaciones y opiniones expresadas en el presente informe no reflejan necesariamente la opinión oficial de la EASO ni constituyen una declaración política de ningún tipo.

El presente informe se destina al uso del público y puede ser citado. Su público destinatario son los gestores de casos, investigadores de la COI, responsables de la formulación de políticas y autoridades encargadas de adoptar las correspondientes decisiones.

El presente informe ha sido concluido en Malta el XXX/XXX. Cualquier otro suceso que haya podido ocurrir después de esa fecha no estará incluido en el informe.

2. Términos de referencia

Lista completa o resumida

Ejemplo 1:

(limitado al listado de temas de la misión de estudio danesa al centro y sur de Irak de febrero de 2010, véase FFMg)

1. Situación general en materia de seguridad, presencia de grupos insurgentes y de Al Qaeda
 - Centro y sur de Irak
 - Bagdad y sus distritos
 - Ninewa, Salah al Din, Diyala, Tameen (Kirkuk), incluyendo las zonas disputadas
 - Riesgo de violencia indiscriminada
 - Nombre de los líderes de los grupos insurgentes y terroristas
2. Seguridad y derechos humanos en las comunidades étnicas y religiosas
 - Comunidades étnicas de origen no árabe: kurdos (incluyendo a los kurdos Faily), turcomanos, asirios, caldeos, shabak
 - Comunidades étnicas de origen árabe: árabes suníes y chiítas, palestinos
 - Comunidades religiosas: cristianos, mandeos y sabeos, yazidis, judíos

Ejemplo 2:

(Excluyendo los temas especiales que pueden haber sido anticipados por la audiencia)

La finalidad del informe consiste en esclarecer la cuestión de la nacionalidad y la posibilidad de que los no nacionales puedan residir legalmente en los dos Estados de Sudán y de Sudán del Sur, dedicando igualmente una cierta atención al problema de la nacionalidad en la zona de Abyei. El informe se centrará principalmente en los problemas relativos a la nacionalidad que sean relevantes para los ciudadanos de Sudán y de Sudán del Sur y que hayan surgido como consecuencia de la división del país en dos Estados que tuvo lugar el 9 de julio de 2011. **No se tendrá en cuenta la información relacionada con los problemas de nacionalidad en Sudán y Sudán del Sur que afecten a ciudadanos de otros países.** El apartado correspondiente a los permisos de residencia deberá analizar sobre todo las relaciones bilaterales entre Sudán y Sudán del Sur.

3. Resumen ejecutivo

Datos y conclusiones principales

4. Introducción

Respuesta a las preguntas ¿quién?, ¿por qué?, ¿cuándo?, ¿qué? y ¿cómo? referidas al informe y a sus modificaciones

(Autor, objetivo, período del estudio, temas, metodología)

5. Presentación de la información recogida

Tema

Resumen

Tema

Resumen

etc.

Ejemplos de citas:

a) Referencia/Nota al pie

Apenas existe información sobre los Midgan y sus mecanismos de protección. En informes anteriores se aludía a ellos generalmente como cazadores que se asociaban con una familia somalí en busca de protección ⁽¹⁾. Esta forma tradicional de protección...

b) Cita (de menos de cinco líneas)

Apenas existe información sobre los Midgan y sus mecanismos de protección. Un informe anterior señalaba: «Es costumbre que los Midgan, que viven de la caza, se asocien con una familia somalí buscando protección, por la que pagan cortando leña y acarreando agua» ⁽²⁾. Esta forma tradicional de protección...

c) Cita (de más de cinco líneas)

Apenas existe información sobre los Midgan y sus mecanismos de protección. Un informe anterior señalaba:

«Es costumbre que los Midgan, que viven de la caza, se asocien con una familia somalí buscando protección, por la que pagan cortando leña y acarreando agua. Los Yibirs son mucho más sofisticados y prefieren, siempre que es posible, vivir de sus artimañas y no mancharse las manos con un trabajo honrado. Los somalíes no se mezclan ni se casan con miembros de estas dos tribus, ya que los consideran de una casta inferior a la suya». ⁽³⁾

Esta forma tradicional de protección...

⁽¹⁾ Rayne, H., *Sun, sand and Somals — Leaves from the notebook of a district Commissioner in British Somaliland*, Witherby, Londres, 1921, p.117.

⁽²⁾ *Íbidem*.

⁽³⁾ *Íbidem*.

6. Análisis

Conclusión A

Conclusión B

Conclusiones

7. Bibliografía

(En relación con los nuevos medios, véase como fuente adicional:

De Montfort University, *The Harvard system of referencing*, septiembre de 2009 (PC1989), publicación nº 23056 (<http://www.library.dmu.ac.uk/Images/Selfstudy/Harvard.pdf>), consultado el 2 de febrero de 2012)

Fuentes utilizadas

Fuentes electrónicas (por orden alfabético)

Burns, John F., «Taliban claim responsibility in killing of key female Afghan officer», *The New York Times*, 29 de septiembre de 2008
(<http://www.nytimes.com/2008/09/29/world/asia/29afghan.html?fta=y>), consultado el 20 de mayo de 2009.

GaroweOnline, «Fighting erupts in Mogadishu», 31 de enero de 2012
(http://www.garoweonline.com/artman2/publish/Somalia_27/Somalia_Fighting_erupts_in_Mogadishu.shtml), consultado el 31 de enero de 2012.

Internal Displacement Monitoring Centre (IDMC), *Ethiopia: Human rights violations and conflicts continue to cause displacement*, 3 de septiembre de 2009 (<http://www.unhcr.org/refworld/pdfid/4aa0e1472.pdf>), consultado el 16 de octubre de 2010.

Blogs

Autor, «título del comentario» (si procede), *nombre del sitio web*, fecha del comentario, dirección de la página en Internet, fecha de la consulta.

Por ejemplo: Transportation Security Administration, «Behaviour detection officers lead to arrest in Orlando», *Evolution of security*, Weblog [Online], 2 de abril de 2008 (<http://www.tsa.gov/blog/>), consultado el 3 de abril de 2008.

Redes sociales (Facebook, Twitter, Bebo, etc.)

Autor, *título de la página* [nombre del sitio web], fecha de publicación del mensaje, dirección de la página en Internet, fecha de la consulta.

Por ejemplo: Jones, Stewart, *Referencing Group* [Facebook], 5 de mayo de 2009 (www.facebook.com), consultado el 9 de mayo de 2009

Fuentes basadas en documentos impresos (por orden alfabético)

ACCORD/UNHCR, *Country Report — Nigeria*, Octavo seminario europeo en torno a la información sobre los países de origen, Viena, informe final, H. 2.4.2, 28-29 de junio de 2002.

Kirk, J. W. C., «The Yibirs and Midgans of Somaliland — Their traditions and dialects», *Journal of the Royal African Society*, vol. 4, nº 13 (1904), Oxford, 1904, pp. 91-108.

Kurier, *Mercedes-Corvette ist kein Name*, publicado el 21 de enero de 2012, p. 23.

Le Monde diplomatique, «Seltsame Welt der Republikaner», edición alemana, 01/18, enero de 2012, p. 17.

Lewis, I. M., *Understanding Somalia and Somaliland: culture, history, society*, C. Hurst & Co. Publishers Ltd, Nueva York, 2008.

Rayne, H., *Sun, sand and Somals — Leaves from the note-book of a District Commissioner in British Somaliland*, Witherby, Londres, 1921.

Fuentes orales y por correspondencia (por orden alfabético)

Burton, Richard, profesor de historia y especialista en Somalia de la Universidad de Kinshasa, entrevista telefónica del 22.1.2012.

Experto en gestión de seguridad de las ONG de Sandline International, Londres, correspondencia por correo electrónico del 24.1.2012.

Kaiser, Franz-Joseph, Ministro de Educación de Swazilandia, correspondencia por correo electrónico del 23.1.2012.

Director de programa que trabaja en Somalia como técnico superior para la Comisión Europea, entrevista telefónica del 25.1.2012.

Lecturas complementarias/Fuentes consultadas (por orden alfabético)

(8. Abreviaturas, glosario)

Se deberán consultar, utilizar y citar los glosarios existentes.

CÓMO CONSEGUIR LAS PUBLICACIONES DE LA UE

Publicaciones gratuitas:

- en EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- en las representaciones o delegaciones de la Unión Europea. Puede obtener los datos de contacto correspondientes en Internet (<http://ec.europa.eu>) o enviando un fax a +352 2929-42758.

Publicaciones en venta:

- en EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);

Suscripciones de pago (p. ej. las series anuales del *Diario Oficial de la Unión Europea* y de la *Recopilación de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia*):

- en cualquiera de los agentes de ventas de la Oficina de Publicaciones de la Unión Europea (http://publications.europa.eu/others/agents/index_en.htm)

Oficina Europea de Apoyo al Asilo

**EASO: Metodología para la elaboración de documentos
en materia de información de países de origen**

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea

2012 — 32 pp. — 21 × 29,7 cm

ISBN 978-92-95079-12-0

doi:10.2847/17842

BZ-30-12-618-ES-C



Oficina de Publicaciones



doi:10.2847/17842