

# MANUAL METODOLÓGICO

---

PARA LA INVESTIGACIÓN DE INFORMACIÓN  
SOBRE PAÍS DE ORIGEN



# MANUAL METODOLÓGICO

PARA LA INVESTIGACIÓN DE INFORMACIÓN  
SOBRE PAÍS DE ORIGEN

Immigration and  
Refugee Board of Canada

Commission de l'immigration  
et du statut de réfugié du Canada

## SRE

SECRETARIA DE  
RELACIONES EXTERIORES



**GOBERNACIÓN**  
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

**COMAR**  
COMISIÓN MEXICANA  
DE AYUDA A REFUGIADOS



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

Preparado por:  
James Restrepo, Dirección de Investigaciones, Immigration and Refugee Board (IRB)  
Ciudad de México

Primera edición: Diciembre 2018  
Segunda reimpresión: Agosto 2022

## TABLA DE CONTENIDO

Presentación	7
Prefacio	9
Abreviaciones	11
SECCIÓN 1: INFORMACIÓN SOBRE PAÍS DE ORIGEN	<b>13</b>
1. DEFINICIÓN	13
2. ROLES DE LA COI	13
2.1 Solicitante de la condición de refugiado	14
2.2 Las autoridades adjudicadoras del Estado	15
3. ASPECTOS FUNDACIONALES DE LA COI	15
3.1 Objetividad y subjetividad desde el punto de vista de la COI	17
SECCIÓN 2: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	19
1. PRINCIPIOS GENERALES	19
1.1 Información de dominio público	20
1.2 Relevancia	20
1.3 Fiabilidad	21
1.4 Equilibrio	22
1.5 Precisión	22
1.6 Actualidad	23
1.7 Imparcialidad y objetividad	24
2. TIPOS DE FUENTES	25
2.1 Fuentes documentales	26
2.2 Fuentes orales	27
2.3 Fuentes anónimas	27
3. EVALUACIÓN DE LAS FUENTES	28
4. RETOS EN LA INVESTIGACIÓN COI	33
4.1 Fuentes escritas y audiovisuales	33
4.2 Fuentes orales	34

4.3	Información de una sola fuente	35
4.4	Información contradictoria	35
4.5	No se encontró información	36
SECCIÓN 3: REPORTES COI		39
<b>1.</b>	<b>TIPOS DE REPORTES COI</b>	<b>40</b>
1.1	Fichas COI	40
1.1.1	Términos de referencia	40
1.2	Consultas de investigación	41
<b>2.</b>	<b>LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN COI</b>	<b>41</b>
2.1	Tipos de preguntas COI	42
2.1.1	Preguntas relativas a la protección:	42
2.1.2	Preguntas relativas a la credibilidad:	43
2.1.3	Preguntas relativas a los procedimientos y documentos de identidad	44
2.2	Formulación de la pregunta en términos de COI	45
2.2.1	Pasos para formular la pregunta de investigación:	47
<b>3.</b>	<b>EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>50</b>
3.1	Determinación de las variables de investigación:	51
3.2	Métodos de recolección de la información:	51
3.3	Investigación documental:	53
3.4	Investigación con fuentes orales:	54
3.5	Análisis de la información	55
<b>4.</b>	<b>ESCRITURA</b>	<b>55</b>
4.1	Estructura de un reporte COI	55
4.1.1	Título	56
4.1.2	Cuerpo del reporte COI	56
4.1.3	Descargo de responsabilidad	57
4.1.4	Lista de referencia	58
4.1.5	Lista de otras fuentes consultadas	58
4.1.6	Lista de anexos	58
<b>5.</b>	<b>DIRECTRICES DE ESCRITURA</b>	<b>59</b>
5.1	Reglas generales	59
5.2	Casos específicos	62
5.2.1	Frasas comunes	63
<b>6.</b>	<b>CONTROL DE CALIDAD</b>	<b>64</b>
6.1	Revisión del contenido	64
6.2	Revisión de la forma	66
<b>7.</b>	<b>DISEMINACIÓN</b>	<b>67</b>

SECCIÓN 4: FUENTES ORALES	69
<b>1. USO DE FUENTES ORALES</b>	<b>69</b>
<b>2. SELECCIÓN DE FUENTES ORALES</b>	<b>69</b>
<b>3. EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD Y FIABILIDAD</b>	<b>69</b>
<b>4. EVALUAR EL RIESGO POTENCIAL PARA LA FUENTE ORAL</b>	<b>70</b>
<b>5. CONTACTO DE LA FUENTE ORAL</b>	<b>71</b>
<b>6. DESAFÍOS COMUNES</b>	<b>73</b>
6.1 Solicitud de honorarios a cambio de brindar información	73
6.2 Fatiga de la fuente	74
6.3 Fuentes molestas	74
BIBLIOGRAFÍA	75
ANEXO 1: CONSIDERACIONES PARA INVESTIGAR EN LAS REDES SOCIALES	77
ANEXO 2: LISTAS DE VERIFICACIÓN TEMÁTICAS	81
ANEXO 3: MANUAL DE REFERENCIA DE FUENTES TEMÁTICAS	95
ANEXO 4: TÉCNICAS DE BÚSQUEDA EN INTERNET	109



## PRESENTACIÓN

Este manual es una herramienta de referencia para los oficiales de investigación de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) y los Oficiales de Elegibilidad (OE) de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR), y como una guía de capacitación para los nuevos empleados de ambas instituciones. El manual cubre las áreas más comunes sobre la metodología de la investigación de la información sobre país de origen (Country of Origin Information, COI) aplicado al contexto mexicano. El manual tiene por finalidad brindar un marco teórico y práctico sobre la elaboración de reportes COI de calidad.

Este manual se elaboró en base a las instructivas y guías internas de la Dirección de Investigaciones de la Comisión de Inmigración y Refugiados (Immigration and Refugee Board, IRB) de Canadá. El manual también refleja los principios básicos de otras metodologías de la investigación COI utilizadas por instituciones como la Agencia Europea de Apoyo al Asilo (European Asylum Support Office, EASO) y el manual de la Cruz Roja Austriaca y el Centro Austriaco de Investigación y Documentación sobre País de Origen y Asilo (Austrian Centre for Country of Origin and Asylum Research and Documentation, ACCORD).

Salvo que esté indicado, los ejemplos incluidos en este manual son ficticios y no tienen el propósito de brindar una guía en la evaluación del mérito de una solicitud de la condición de refugiado o de casos similares que se puedan presentar en la realidad.

Uso del género gramatical: el presente manual hace uso del genérico del masculino dada su condición de término no marcado en la oposición masculino/femenino, tal y como lo recomienda la Real Academia Española.



## PREFACIO

En diciembre de 2011, Canadá y los Estados Unidos iniciaron el Plan de Acción *Beyond the Border Action Plan: A Shared Vision for Perimeter Security and Economic Competitiveness*. Bajo los auspicios de este Plan y con la colaboración del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), se lanzó en diciembre de 2014 una iniciativa para la generación de capacidades en México en materia de determinación de la condición de refugiado. La Comisión de Inmigración y Refugiados (Immigration and Refugee Board, IRB) del gobierno de Canadá ha participado en esta iniciativa por medio del emprendimiento de una serie de proyectos para apoyar los objetivos de esta iniciativa.

Uno de estos proyectos es el fortalecimiento de metodologías de investigación y mejores prácticas para la producción de información sobre país de origen (Country of Origin Information, COI). Desde noviembre de 2015, la Dirección de Investigaciones (Research Directorate) de la IRB ha emprendido varias actividades de capacitación en COI a funcionarios de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR) y la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE). Estas actividades han incluido talleres sobre la COI y misiones de investigación a El Salvador, Honduras y Guatemala, las cuales contaron con la participación de funcionarios de la SRE, la COMAR, el Servicio de Inmigración y Ciudadanía de Estados Unidos (United States Citizenship and Immigration Services, USCIS) y el ACNUR.

En el 2016, el ACNUR, el Departamento de Inmigración, Refugiados y Ciudadanía de Canadá (Immigration, Refugees and Citizenship Canada, IRCC) y la IRB crearon una consultoría para diseñar una nueva metodología de la investigación para la COMAR y la SRE. Esta metodología tiene el propósito de guiar el proceso de producción de informes COI que serán usados en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado en México. James Restrepo, oficial de investigaciones de la Dirección de Investigaciones de la IRB, fue designado como el consultor por estas instituciones acorde a los términos de referencia de la consultoría.

La consultoría se llevó a cabo en cuatro fases: en la primera, el consultor emprendió una valoración de las necesidades tanto en la SRE como en la COMAR para coleccionar información sobre aspectos operacionales de cada entidad. La información obtenida sirvió como base para ejecutar las otras fases de la consultoría. Una segunda fase consistió en la elaboración del material de entrenamiento sobre la COI así como

la elaboración de un manual COI para ser utilizado por los investigadores de la SRE y los OE de la COMAR. La tercera fase consistió de un taller con personal de la SRE y la COMAR, metodologías de la investigación, elaboración de reportes COI y la utilización de la COI en la adjudicación de solicitudes de la condición de refugiado. Una cuarta fase consiste de una evaluación de la implementación de la metodología de la investigación y el flujo de trabajo establecido en base a esta. Debido a los eventos del terremoto en la Ciudad de México en septiembre de 2017, estas dos últimas fases se llevaron a cabo en el 2018.

El resultado final de la consultoría en términos tangibles ha sido la producción de este manual que incorpora los más altos estándares de calidad en la investigación COI. La COI es una herramienta fundamental para la determinación de la condición de refugiado; es el corpus informativo que permite evaluar una solicitud de la condición de refugiado en su contexto histórico, político, económico y social, y que sirve como evidencia relevante, creíble, objetiva y actual en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado. En esta era de sobrecargas de la información, noticias falsas (*fake news*) y el uso de las redes sociales como herramienta difusiva, discernir aquello que es fáctico de lo que no lo es se está convirtiendo en todo un desafío. La COI, en este sentido, resulta ser aún más crucial para examinar los contextos en los que se produce la información y determinar su relevancia de una manera transparente y diligente.

## ABREVIACIONES

ACCORD	Centro Austriaco de Investigación y Documentación sobre País de Origen y Asilo (Austrian Centre for Country of Origin and Asylum Research and Documentation)
ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
AHIR	Alternativa de huida interna o relocalización
COI	Información sobre país de origen (Country of Origin Information)
COMAR	Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados
Convención de 1951	Convención sobre el Estatuto de Refugiados de 1951
EASO	Agencia Europea de Apoyo al Asilo (European Asylum Support Office)
IRB	Comisión de Inmigración y Refugiados (Immigration and Refugee Board)
LGBT	Personas de la diversidad sexual
LSRPCYAP	Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político
OE	Oficial de Elegibilidad u Oficial de Protección de la COMAR
ONG	Organización no gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OSCOLA	Oxford University Standard for the Citation of Legal Authorities
Reglamento de la LSRYP	Reglamento de la Ley sobre Refugiados y Protección Complementaria
SRE	Secretaría de Relaciones Exteriores



## SECCIÓN 1: INFORMACIÓN SOBRE PAÍS DE ORIGEN

### 1. DEFINICIÓN

La información sobre país de origen (Country of Origin Information, COI) es aquella que tiene como finalidad informar, de forma actual, precisa y objetiva, sobre las condiciones de los países de origen de los solicitantes de la condición de refugiado. Para ser objetiva, la COI debe estar basada en hechos fácticos, provenir de fuentes fiables y disponibles al público, contener información precisa y relevante, y ser presentada de una manera neutra, transparente y rastreada.

La COI es una herramienta fundamental para la toma de decisiones en materia de solicitudes de protección internacional. La COI ha sido considerada en el derecho internacional como una fuente válida de material probatorio al brindar información contextual y objetiva desde la cual se evalúan las solicitudes de protección internacional que, a menudo, son narrativas personales con escaso soporte probatorio.<sup>1</sup> Dichas narrativas deben poseer una coherencia tanto interna, esto es, libre de contradicciones y hechos implausibles, como externa, que sea coherente con la COI sobre las condiciones prevalecientes en su país de origen, tal y como lo estipula el Artículo 43 del *Reglamento de la Ley sobre Refugiados y Protección Complementaria* (Reglamento de la LSRYPC). La COI, en otras palabras, es un material de referencia informático para evaluar la plausibilidad del relato de un solicitante de la condición de refugiado, identificar vacíos en este, formular preguntas al solicitante y llegar a una mejor comprensión contextual de su relato, respaldando al OE en su valoración acerca de los méritos de una solicitud de protección internacional.

### 2. ROLES DE LA COI

Los roles de la COI giran en torno a dos dimensiones fundamentales: el solicitante de protección internacional y las autoridades del Estado que valoran su solicitud.

<sup>1</sup> ONU, Diciembre 1992, Para. 196.

### El solicitante de la condición de refugiado

- Información panorámica-contextual sobre su país de origen, incluidos los aspectos enumerados en el Artículo 42 del Reglamento de la LSRYP
- Información específica sobre el solicitante

### Las autoridades adjudicadoras del Estado

- Integridad del sistema de protección a refugiados
- Identificación de casos de exclusión (en los términos de los Artículos 27 y 47 de la LSRPCYAP)
- Consistencia en la toma de decisiones

## 2.1 Solicitante de la condición de refugiado

Uno de los roles de la COI relativas al solicitante de la condición de refugiado es el de brindar información sobre su país de origen con el fin de ubicar su historia dentro del actual contexto político, legal, cultural, social y de derechos humanos que sirven como antesala a los motivos de su solicitud de protección internacional. Los motivos bajo los cuales una persona puede solicitar la condición de refugiado se encuentran enumerados en el Artículo 13 de la *Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político* (LSRPCYAP).

Entre los temas relevantes propios de la investigación COI se encuentran los siguientes:

- Situación de derechos humanos
- Información relativa a los documentos de identidad
- Actividades y organizaciones políticas
- Cuestiones de género
- Violencia doméstica y violencia contra las mujeres
- Situación de las personas de la diversidad sexual
- Criminalidad y corrupción
- Servicio militar
- Legislación y los sistemas judiciales y penales
- Libertad de prensa
- Religión
- Etnia y raza
- Libertad de movimiento
- Situaciones de conflicto
- Actores de persecución, en los términos del Artículo 7 del Reglamento de la LSRYP.

La COI también brinda una aproximación metodológica para encontrar información pública y específica relacionada con el solicitante de la condición de refugiado. Sin embargo, este tipo de investigación posee varias limitantes metodológicas entre las que se destacan el grado de especificidad de la información solicitada. Toda información relacionada con el solicitante debe permanecer en estricta confidencialidad en los términos del Artículo 28 del Reglamento de la LSRYPC puesto que en caso de que se haga pública cualquier información que lo identifique, ello podría poner en peligro su vida, libertad o integridad personal. Ejemplos de este tipo de investigación incluye información específica que sirva para evaluar cuestiones puntuales de su credibilidad y la plausibilidad de su relato tales como información relacionada con determinado evento o suceso que tuvo particular impacto en la causal de persecución.

## 2.2 LAS AUTORIDADES ADJUDICADORAS DEL ESTADO

La integridad de todo sistema de protección internacional depende en gran medida de la calidad de la información con la que cuentan los adjudicadores en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado. En este sentido, la COI es una herramienta que también sirve tanto para identificar potenciales casos de exclusión como para evaluar las condiciones en los países de origen cuando se considera un posible retorno. Asimismo, la disponibilidad del mismo COI en un sistema de protección de refugiados brinda a todos sus adjudicadores acceso al mismo corpus informativo, promoviendo la consistencia en la toma de decisiones.

15

## 3. ASPECTOS FUNDACIONALES DE LA COI

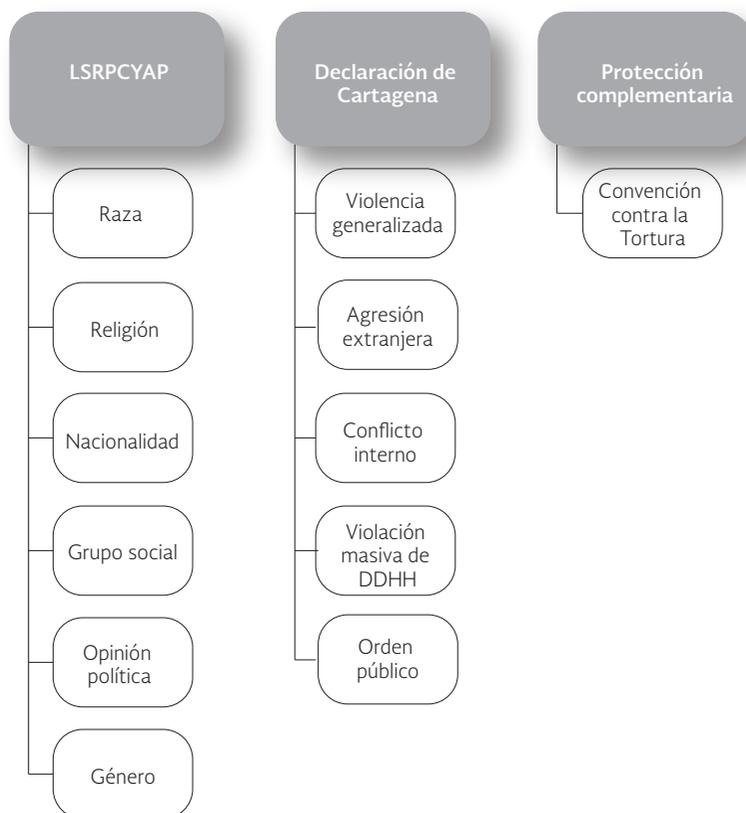
La COI se deriva originalmente del concepto de “refugiado” estipulada en la *Convención sobre el Estatuto de Refugiados* de 1951 y el *Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados* de 1967. Estos instrumentos definen como “refugiado” aquella persona que

debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de su país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él.<sup>2</sup>

El ordenamiento jurídico mexicano incorpora esta definición en el Artículo 13 de la LSRPCYAP, el cual incluye “género” como una causal adicional de persecución. El Artículo 13 también amplía el concepto de “refugiado” al incorporar las causales establecidas en la *Declaración de Cartagena sobre Refugiados*: violencia generalizada, la agresión

<sup>2</sup> ONU, 1951, Art. 1.

extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público. La LSRPCYAP contempla asimismo la protección complementaria a aquellas personas que, no encontrándose dentro de los supuestos del Artículo 13, requiera protección por fundados temores de ser sometida a tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.<sup>3</sup>



Desde el punto de vista procedimental, la LSRPCYAP delinea en el Artículo 24 el rol de responsabilidades desde el punto de vista institucional para la producción y el uso de información de país de origen en las entrevistas de la condición de refugiado en el territorio nacional:

La Secretaría analizará y evaluará todas las solicitudes de reconocimiento de la condición de refugiado y deberá emitir, en cada caso, resolución escrita, fundada y motivada, dentro de los 45 días hábiles contados a partir del día siguiente a la presentación de la solicitud.

<sup>3</sup> México, 2011, Capítulo II.

Para los efectos del párrafo anterior, la Secretaría [de Gobernación] solicitará opinión sobre las condiciones prevalecientes en el país de origen del solicitante a la Secretaría de Relaciones Exteriores y a las demás autoridades competentes que establezca el reglamento respecto de los antecedentes del solicitante. Dicha opinión deberá emitirse dentro de los quince días hábiles siguientes, contados a partir del siguiente al que se recibió la misma; si transcurrido dicho plazo, la Secretaría no recibiese la opinión solicitada, se entenderá que no existe opinión o información alguna sobre el particular.<sup>4</sup>[Énfasis adicionado]

La “opinión” a la que hace referencia este Artículo constituye un reporte sobre las condiciones prevalecientes en el país de origen del solicitante de la condición de refugiado en términos de COI, y no el suministro de opiniones personales o juicios de valor por parte de la unidad COI de la SRE.

### 3.1 OBJETIVIDAD Y SUBJETIVIDAD DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA COI

El ACNUR, en su *Manual de Procedimientos y Criterios para Determinar la Condición de Refugiado en Virtud de la Convención de 1951 y el Protocolo de 1967 sobre el Estatuto de los Refugiados*, explica que la expresión “fundados temores,” clave en la definición de “refugiado,” requiere una evaluación de una solicitud de la condición de refugiado desde dos esferas opuestas y a la vez complementarias entre sí: una esfera de lo subjetivo, abarcado en la palabra “temores,” que se refiere a los antecedentes y temores de persecución del solicitante; y una esfera de lo objetivo, incluido en la palabra “fundados,” que abarca cuestiones de hecho y sirven para ubicar y valorar el relato del solicitante *vis a vis* la situación objetiva en su país de origen.

La evaluación de lo subjetivo se basa principalmente en el relato del solicitante, el cual puede abarcar un amplio espacio temporal que va desde su experiencia pasada hasta el temor futuro a sufrir persecución en caso de un posible retorno. Lo subjetivo, en otras palabras, es en extremo flexible y no se puede delimitar en un período de tiempo específico puesto que va íntimamente relacionado con las emociones y temores del solicitante. Por otro lado, lo objetivo tiene sus bases en hechos fácticos relacionados tanto con el país de origen como con aspectos personales del solicitante. Estos se encuentran necesariamente delimitados temporalmente en el pasado y el presente, por lo tanto, son susceptibles al hallazgo de evidencia probatoria, aunque no siempre. Las áreas más comunes de lo “objetivo” incluyen información fáctica sobre la situación de los derechos humanos y aspectos derivados de las causales de persecución estipuladas en Artículo 13 de la LSRPCYAP. El manual de formación COI de la Cruz Roja Austriaca y el Centro Austriaco de Investigación y Documentación sobre País de Origen y Asilo (Austrian Centre for Country of Origin and Asylum Research and Documentation, ACCORD) provee el siguiente plano conceptual que muestra el terreno de la COI:<sup>5</sup>

<sup>4</sup> México, 2011, Art. 24.

<sup>5</sup> Cruz Roja Austriaca y ACCORD, Octubre 2013, p. 26.



La COI es una aproximación metodológica para obtener información sobre lo objetivo, sobre el material probatorio que va a asistir a los OE a ubicar, tanto la historia del solicitante como su temor subjetivo, en el contexto conceptual de su persecución para así tomar una decisión informada al respecto. Para establecer si un temor es fundado o no, se hace necesario evaluar tanto las condiciones personales del solicitante de la condición de refugiado como aquellas presentes en su país de origen. Información sobre estas últimas se obtiene por medio de la investigación COI.

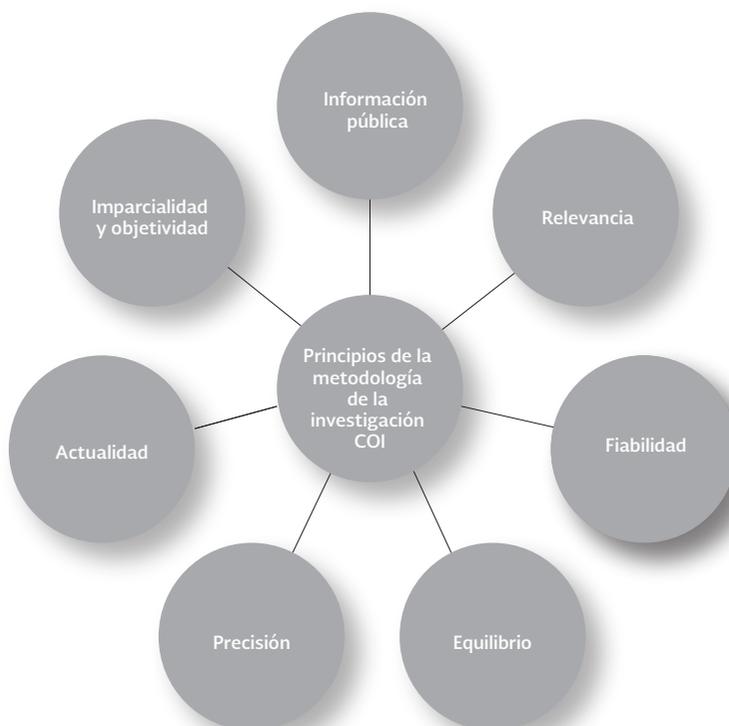
18

La COI es más apropiada para responder, en función a eventos pasados, a preguntas sobre la protección y las condiciones generales del país de origen y el contexto que rodea la credibilidad del solicitante. La COI no es especulativa sobre el futuro, ni es en sí misma una evaluación de riesgo sobre la persecución futura. Sin embargo, la COI es también pieza fundamental para que los responsables de la toma de decisiones evalúen el posible tratamiento de los solicitantes de la condición de refugiado al regresar a su país de origen mirando información pasada y actual sobre cómo se ha tratado a las personas en situaciones similares a las del solicitante.

## SECCIÓN 2: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1. PRINCIPIOS GENERALES

La finalidad de la investigación COI es la de proveer información, de forma objetiva y precisa, sobre las condiciones de los países de origen de los solicitantes de la condición de refugiado. Una metodología de la investigación COI incorpora los siguientes principios:



## 1.1 INFORMACIÓN DE DOMINIO PÚBLICO

Uno de los pilares de la metodología de investigación COI es la utilización de información proveniente de fuentes abiertas y completamente accesibles al público. El uso de este tipo de información garantiza la transparencia en el proceso de investigación en cuanto queda abierta al escrutinio no sólo por parte de los que intervienen en una entrevista para el reconocimiento de la condición de refugiado (el OE, el solicitante y su representante legal) sino también de expertos en la materia y el público en general.

Toda información incluida en un reporte COI debe ser atribuida a una o varias fuentes debidamente identificadas y referenciadas para facilitar su evaluación y darle el respectivo valor probatorio. Información clasificada o no apta para ser divulgada al público no se incluye en un reporte COI.

Ejemplos:

**Información pública:** artículos de prensa, artículos académicos publicados en revistas de acceso abierto, publicaciones de gobiernos en línea.

**No es considerada información pública:** cables diplomáticos, artículos con restricciones de publicación, documentos secretos.

20

## 1.2 RELEVANCIA

Un reporte COI debe contener información relevante a la(s) pregunta(s) de investigación, la(s) cual(es) se deriva(n) de lo indicado por el solicitante en su relato. La información debe ser pertinente y presentada de manera puntual y precisa, sin abordar cuestiones irrelevantes, tendenciosas o que lleven a la especulación. Por ejemplo, si se nos pregunta sobre la estructura y actividades de los grupos guerrilleros en Colombia, resultaría irrelevante incluir información detallada sobre las elecciones presidenciales de 2014 puesto que no hay un *nexo evidente, claro y preciso* con la pregunta de investigación. Podría resultar interesante e informativo incluir esta información, pero no está relacionada directamente con la pregunta de investigación, y si hay necesidad de esta información, una pregunta de investigación adicional debería ser formulada para incluir este aspecto. Asimismo, sería especulativo y en cierto grado, tendencioso, incluir información sobre proyecciones electorales para las presidenciales de 2018 puesto que es un escenario futuro sobre el cual lo único que existe son conjeturas y especulaciones. Lo que sí sería relevante es incluir información sobre el estado *actual* de los procesos de desmovilización de dichos grupos y si hay información fáctica sobre actividades *actuales* de proselitismo hacia las elecciones de 2018.

De igual manera, el tipo de información en un reporte COI se debe limitar a su utilidad para evaluar *necesidades de protección internacional* en general y del solicitante de la condición de refugiado en particular. Un reporte COI no debe contener opiniones personales de los investigadores COI, ni debe servir para defender ideas o proponer de-

bates sobre cualquier tema relacionado a la pregunta de investigación. Siguiendo el ejemplo anterior, sería irrelevante incluir en un reporte COI una discusión detallada de las circunstancias políticas, sociales y económicas de la década de 1960 en América Latina que, aunque incidieron en la creación de los grupos guerrilleros, no resultaría pertinente para hacer una evaluación de protección internacional. Un tema así sería más apropiado para un artículo académico sobre la historia de los grupos guerrilleros en Colombia.

La relevancia tiene una correlación directa con el valor de la información y su utilidad práctica para examinar aspectos que sobresalen en la solicitud de la condición de refugiado tales como asuntos de credibilidad, protección o exclusión.

### 1.3 FIABILIDAD

El tipo y la calidad de las fuentes es un aspecto metodológico importante para garantizar el valor de la información. La información debe provenir de fuentes con reputación establecida, probada y comprobable, y esta reputación debe estar reflejada en el reporte para facilitar la evaluación de la fuente por parte del OE.

Sin embargo, en ocasiones, no siempre se logra recopilar toda la información que se necesita para establecer plenamente la fiabilidad de una fuente. Por ejemplo, es más fácil determinar la reputación de una ONG conocida internacionalmente que de una muy local puesto que, por lo general, el radio de acción de estas últimas es muy limitado y verificar su probidad fuera de ese radio es en ocasiones un desafío. Esto no quiere decir que las fuentes poco conocidas sean descartables; pueden existir muchos factores en juego tales como el idioma, las condiciones en el país de origen, etc. que nos impiden hacer una evaluación a fondo de la fuente. Por lo tanto, cuanto más conflictiva y menos conocida o fiable sea una fuente, más investigación de fondo se debe hacer sobre su reputación y fiabilidad. Tales verificaciones deben estar reflejadas en el reporte para que el OE valore su fiabilidad acorde a la evidencia que tiene ante sí.

Otro aspecto a tener en cuenta es el sesgo que, en mayor o menor grado, presenta toda fuente y el cual es necesario identificar e indicar explícitamente en el reporte, especialmente cuando no hay suficiente información sobre el tema y el sesgo es aparente.

Con el fin de afianzar la confiabilidad de un reporte COI, es importante que los investigadores comparen, contrasten y corroboren la información con una amplia variedad de fuentes. Al hacerlo, se consolidará su confiabilidad, imparcialidad, precisión y objetividad.

Ejemplos:

**Fuentes fiables:** Human Rights Watch, el Departamento de Estado de EEUU, Amnistía Internacional, la Organización de las Naciones Unidas, la Organización de Estados Americanos, investigadores de trayectoria, etc.

**Fuentes que no serían fiables:** información proporcionada por un investigador desconocido, información sobre las elecciones en Venezuela proporcionada por un investigador que se especializa en Oriente Medio, etc.

## 1.4 EQUILIBRIO

Toda narrativa en un reporte COI debe ser equilibrada. Este equilibrio se logra en gran parte con la presentación de una amplia variedad de puntos de vista y el sometimiento de la información a la **comparación**, el **contraste** y la **corroboración** con otras fuentes, principio angular de la metodología de la investigación.

Fundamental para un buen equilibrio es una selección adecuada de fuentes de información. Una selección errónea puede distorsionar la investigación y tener un efecto contraproducente tanto en la elaboración del reporte COI como en la toma de decisiones. Para obtener una selección apropiada de fuentes de información es necesario conocer las variables que inciden en la pregunta de investigación para así poderlas representar de una manera balanceada en el reporte. Si alguna variable no está apropiadamente representada, lo más probable es que la información proveída resultará sesgada. En este sentido, las muestras grandes son más efectivas que las pequeñas, y entre más heterogéneo sea el sujeto más muestras se necesitan.

Ejemplo:

**Comparación:** Tomar la información de diferentes tipos de fuentes y notar sus similitudes, diferencias y contradicciones.

**Contraste:** Según la Fuente 1, la Inspectoría de la Policía Nacional indicó que son “muy pocas” las denuncias por abusos contra oficiales de la Policía Nacional (Fuente 1). Sin embargo, la Fuente 2 indicó que los oficiales de la Policía Nacional rutinariamente cometen abusos contra los jóvenes en barrios marginales (Fuente 2).

**Corroboración:** Fuentes indican que las pandillas salvadoreñas poseen un sofisticado sistema de comunicaciones (Fuente 1; Fuente 2; Fuente 3).

## 1.5 PRECISIÓN

La investigación COI debe ser precisa y sin distorsiones para transmitir el significado deseado por las fuentes. La precisión en un reporte COI se logra por medio de la presentación de la información de una manera clara y concisa, incluyendo información objetiva que corresponda con la realidad y evitando en todo momento textos largos con información que no es relevante. Asimismo, se debe evitar la ambigüedad puesto que esta conlleva a interpretaciones infundadas y distorsiones de la información.

Un reporte COI contiene información sobre hechos fácticos que sirven de derrotero para navegar en la conceptualización y comprensión de la pregunta de investigación. Cuestiones como los vacíos de información, la presentación incompleta de los hechos o la inclusión de información errónea podrían tener un impacto significativo en la calidad no sólo del reporte COI sino también de una decisión de protección internacional.

Ejemplo:

**Redacción 1:** Las organizaciones de la sociedad civil entrevistadas por la misión en el edificio de las Naciones Unidas indicaron que, en El Salvador, el problema del desplazamiento interno es un problema “delicado” que no ha sido reconocido por el gobierno (Fuente 1; Fuente 2). Asimismo, indicaron que son cientos de miles las personas desplazadas (Fuente 2; Fuente 3).

**Redacción 2:** Según fuentes, el problema del desplazamiento interno es un problema “delicado” que no ha sido reconocido por el gobierno (Fuente 1; Fuente 2). Asimismo, indicaron que el desplazamiento es un problema invisibilizado ya que la gente no denuncia esta situación (Fuente 2; Fuente 3).

La **Redacción 1** contiene información que no es necesaria como la mención del lugar de la entrevista. Asimismo, indicar que son “cientos de miles las personas desplazadas” no provee un punto de referencia cuantitativo que ayude a dimensionar la magnitud del desplazamiento.

## 1.6 ACTUALIDAD

La actualidad de la información es un aspecto fundamental tanto en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado como en la evaluación de un posible retorno del solicitante a su país de origen. A no ser que la pregunta de investigación trate sobre hechos en un período específico del pasado, la información debe ser reciente. Por ejemplo, incluir como punto de referencia en un reporte COI una encuesta publicada el mes pasado pero que se basó en estadísticas recopiladas hace 10 años no brindaría mucha información a un OE o al solicitante de la condición de refugiado sobre las condiciones imperantes en su país de origen, especialmente si se está considerando un posible retorno. En este ejemplo, es muy probable que las condiciones del país ya no sean las mismas y la ubicación del relato del solicitante en ese contexto va a presentar inexactitudes.

Ejemplos:

**Ejemplo 1:** Varias fuentes indican que la escasez de alimentos en Venezuela ha provocado una crisis humanitaria (Fuente A 2 feb. 2018; Fuente B 31 dic. 2017). Sin embargo, otras fuentes indican que Venezuela ha logrado reducir sus niveles de pobreza en un 70 por ciento en los últimos cinco años (Fuente C 25 mar. 2014).

**Ejemplo 2:** Según un estudio elaborado por la Fundación ABC en Trinidad y Tobago, y basado en una encuesta de 100 hogares en el 2008, el 10 por ciento de las mujeres han sufrido violencia doméstica (Fundación ABC 4 feb. 2018).

En el **Ejemplo 1**, la información utilizada para contrastar lo dicho por las Fuentes A y B es del 2014, lo que no pone en igualdad de condiciones temporales el tema contrastado. El **Ejemplo 2**, por otro lado, aunque la fuente ha sido publicada recientemente, la información con la que se basa fue recopilada hace 10 años, minando su actual relevancia.

## 1.7 IMPARCIALIDAD Y OBJETIVIDAD

Aunque bien es cierto que toda fuente de información puede tener intereses particulares con la información que provee, es necesario saber distinguir entre aquella información que es objetiva acorde a las condiciones del país de origen, de aquella que es improbable, inverosímil o poco convincente. Asimismo, determine hasta qué punto el tono utilizado por un autor influye en la objetividad e imparcialidad de la información que presenta y la vuelve poco fiable.

De otro lado, un investigador COI debe realizar la investigación de manera imparcial y objetiva. Es muy importante abstenerse de hacer hipótesis o conclusiones prematuras que puedan influir en el proceso de investigación. Asimismo, el investigador debe abstenerse de incorporar en el reporte COI cualquier espectro o matiz de opiniones personales, deducciones ligeras, comentarios, interpretaciones e información parcializada.

Tomar posturas con respecto a un punto de vista o hacer del reporte COI un escenario para el cabildeo o el activismo lo convierte en blanco de cuestionamientos que pueden afectar su valor como evidencia probatoria. Aunque la metodología de la investigación COI se basa en información proveída por diversas fuentes, este tipo de investigación se ubica mucho más allá de la academia, el activismo y el proselitismo en aras de mantener la imparcialidad y la objetividad.

Manteniendo la imparcialidad y la objetividad se garantiza que el reporte COI sea admitido como material probatorio objetivo en los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado.

Ejemplos:

**Ejemplo 1:** Según el Ministro de Seguridad Pública, en el Salvador no hay desplazamiento interno (Fuente 1).

**Ejemplo 2:** “Esta carta está siendo escrita en nombre de todos los venezolanos en el exilio a fin de agradecerle por los acertados pasos... para desenmascarar y poner en su lugar al régimen de Nicolás Maduro, quien ha entregado el control de Venezuela y sus riquezas naturales al servicio de la República de Cuba y de las peores causas que la humanidad jamás haya podido imaginar” (ORVEX 10 mar. 2015).

**Ejemplo 3:** Según varias fuentes, la tasa de homicidios en el llamado “triángulo norte” es la más alta en el continente (Fuente 1; Fuente 2). Por lo tanto, esta región es la más peligrosa.

En el **Ejemplo 1**, aunque la COI disponible indica de la presencia de desplazamiento interno, las declaraciones hechas por un oficial se consideran información válida puesto que esa es la posición oficial del gobierno. En estos casos, es necesario comparar, contrastar y corroborar la información. En el **Ejemplo 2**, tal y como lo indica el manual de la Cruz Roja Austriaca y el ACCORD, es necesario identificar hasta dónde llega la información y dónde comienza el cabildeo y el proselitismo. En el **Ejemplo 3**, La segunda frase no se encuentra referenciada por lo que está convirtiendo al redactor del reporte en la fuente de dicha información.

## 2. TIPOS DE FUENTES

Una metodología de la investigación COI se basa en la investigación de un amplio espectro de fuentes públicamente disponibles. Esto es con el fin de brindar la mejor gama posible de puntos de vista sobre un tema o asunto en particular y **así** garantizar el equilibrio y la fiabilidad del reporte COI.

Las fuentes de investigación se dividen en primarias y secundarias. Las fuentes primarias son aquellas que brindan material original y son por lo general las que reportan un hecho, evento o suceso por primera vez o de primera mano. Las fuentes secundarias, por otro lado, son aquellas que basan su contenido en fuentes primarias y/o secundarias y, por lo general, incluyen análisis de la información de la fuente primaria.



Determinar si una fuente es primaria o secundaria depende del contexto y de la información que brinda puesto que una fuente de información bien puede consistir de fuentes primarias o secundarias o ambas. Por ejemplo, un reporte de prensa sobre las actividades de las pandillas en Centroamérica puede incluir tanto información secundaria, por ejemplo, una discusión sobre una ley adoptada por el gobierno para combatir esos grupos; como primaria, por ejemplo, una narrativa sobre una observación de campo al interior de comunidades afectadas por las pandillas. Asimismo, una biografía,

que se basa generalmente en información secundaria, bien puede incluir información original del biografiado mismo.

Para los efectos de la investigación COI, es necesario hacer una evaluación de la fuente y determinar si es primaria o secundaria. Generalmente, es preferible usar las fuentes primarias por cuestiones de precisión y fiabilidad. Asimismo, el uso de fuentes primarias ayuda a evitar la creación de instancias de falsa corroboración que en últimas afecta el equilibrio de la información presentada.

Sin embargo, es necesario anotar que, en ocasiones, la proximidad de una fuente primaria con el evento en cuestión puede afectar su perspectiva y objetividad, como puede pasar también que una fuente secundaria puede tener la ventaja de la retrospectiva, la distancia y el tiempo para consultar otras fuentes para darle mayor contexto al hecho en cuestión. Cuando se hace investigación COI es necesario tener en cuenta estas cuestiones para poder incluir aquella información sea la más precisa y relevante.

## 2.1 FUENTES DOCUMENTALES

Las fuentes documentales incluyen escritas y audiovisuales. Las fuentes escritas son aquellas que se encuentran disponibles de modo impreso, ya sea en papel o en línea. Las fuentes escritas más comunes en un reporte COI provienen de:

- Organismos internacionales, regionales y nacionales de derechos humanos y organizaciones no gubernamentales: reportes, estudios, memorias, notas de prensa, encuestas, etc.
- Publicaciones académicas: artículos académicos, conferencias, memorias de eventos académicos, clases magistrales, etc.
- Centros de investigación: estudios, encuestas, etc.
- Gobiernos: tratados, leyes, constituciones, memorias de actividades, directivas, etc.
- Organizaciones internacionales: reportes, tratados, estudios, etc.
- Medios de prensa.

Las fuentes audiovisuales son aquellas que se encuentran disponibles en videos, audios, fotografías, etc. Aunque los telediarios y las transmisiones de radio han sido los exponentes más representativos, este tipo de fuentes ha sido masificado por ciertos medios y organizaciones periodísticas de investigación con la creciente presencia e influencia del Internet. Los canales más comunes para la publicación de este tipo de fuentes incluyen:

- Sitios web de medios de prensa y centros de investigación.
- Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, etc.
- Reproductores en línea: YouTube, Vimeo, etc.

No existe una jerarquía entre los tipos de documentación con respecto a la utilidad y autoridad de la información que brindan. El investigador debe hacer una evaluación de cada una de las fuentes que tiene ante sí para determinar su relevancia, fiabilidad, precisión y autoridad.

Las fuentes documentales deben ser de acceso público y, en lo posible, no estar sujetas a restricciones de suscripción. Es necesario verificar que la fuente no se encuentre re-

stringida o que no viole las condiciones hechas expresas en el documento por su autor para su utilización. Los derechos de autor deben respetarse en todo momento.

## 2.2 FUENTES ORALES

Las preguntas de investigación COI son cada vez más específicas y complejas y, en ocasiones, es útil consultar fuentes orales para obtener información más detallada o de fondo que la encontrada en fuentes documentales.

El contacto con las fuentes orales se hace usualmente por correo electrónico, teléfono o Skype. Algunas fuentes, especialmente las de gobierno, a menudo requieren que la solicitud de información sea transmitida por medio de canales oficiales. En cualquier caso, es necesario determinar al comienzo de la investigación qué fuentes se deben consultar con el fin de darles el suficiente tiempo para responder a la solicitud de información.

Se debe tener mucho cuidado al decidir si se deben usar fuentes orales. Sólo se deben usar en aquellos casos donde sea poco probable que la información va a estar disponible en otro lugar.

Entre los casos en los que las fuentes orales son de gran utilidad se encuentran:

- Ilustrar cómo la aplicación de las leyes difiere entre lo que estas dicen y lo que sucede en la práctica.
- Brindar información detallada sobre incidentes locales que no aparecieron en las noticias.
- Explicar a fondo los procedimientos relativos a la obtención de documentos de identidad, sobre cómo interponer denuncias ante las autoridades o cómo obtener copias de denuncias interpuestas con anterioridad.
- Hacer análisis de situaciones complejas.
- Explicar la estructura interna y el funcionamiento de partidos y organizaciones políticas.
- Comentar sobre la eficacia de la protección estatal, las opciones para interponer recursos legales por parte de las víctimas y su efectividad.
- Comparar, corroborar o contrastar la información que ya se posee.

27

Los principales tipos de fuentes orales citadas en los reportes COI incluyen representantes de ONG nacionales e internacionales, oficiales de agencias de gobierno y representaciones diplomáticas, académicos expertos en el tema, periodistas, abogados, líderes de grupos étnicos o religiosos, etc.

Las fuentes orales deben ser de reconocida reputación y expertas en el tema. En la **Sección 4: Fuentes orales** (p. 56) se brinda mayor información sobre este tipo de fuentes.

## 2.3 FUENTES ANÓNIMAS

En ciertas ocasiones, algunas fuentes prefieren brindar información bajo la condición de permanecer en el anonimato. Las razones varían dependiendo de diversas consid-

eraciones tales como la posición de la fuente dentro de su organización, las posibles represalias que pueda tener al interior de su organización o por parte de actores en el conflicto o, simplemente, no querer aparecer como la fuente de la información brindada.

Aunque a veces resulta conveniente utilizar una fuente anónima para llenar vacíos de información, esta práctica puede ser contraproducente en tanto lo que se busca en un reporte COI es brindar información públicamente disponible, fiable y transparente.

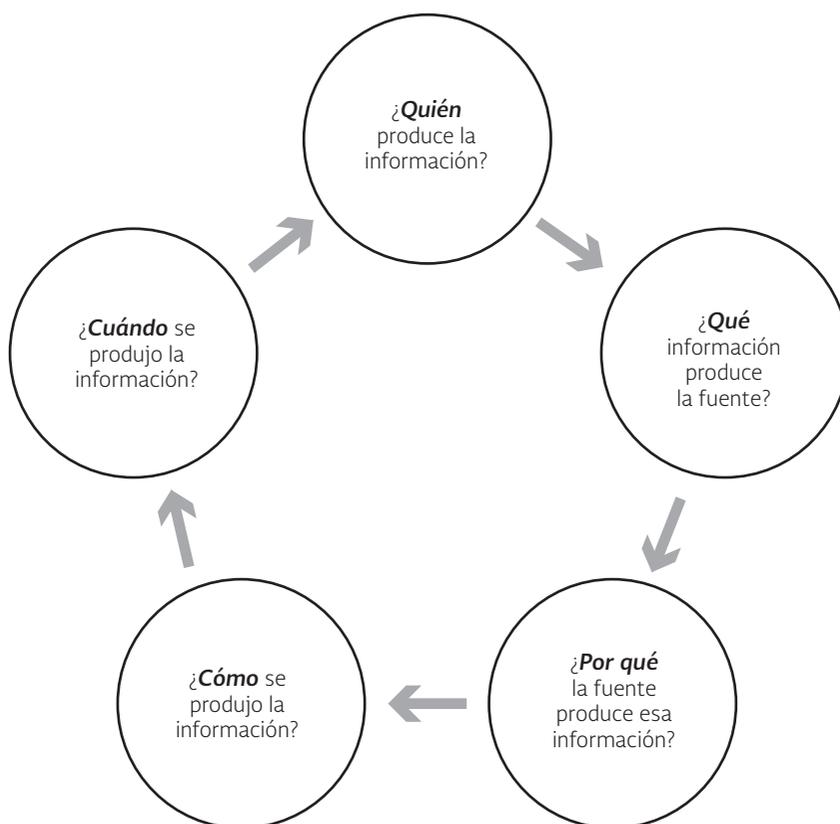
A pesar de lo anterior, las fuentes anónimas no resultan del todo descartables. Ciertas fuentes que prefieren permanecer en el anonimato para ciertos temas son, a pesar de todo, fiables y con autoridad en la materia. Las fuentes anónimas pueden ser una excelente fuente de información contextual para guiar la investigación u obtener recomendaciones sobre dónde encontrar la información que se necesita. Si se decide utilizar un autor anónimo, es crucial incluir suficiente información sobre su experiencia, conocimientos, presencia en el terreno y experiencia para que el lector pueda evaluar su fiabilidad. Siempre deben hacerse esfuerzos para contrastar o corroborar la información de un autor anónimo con otras fuentes.

Información brindada por autores que utilizan seudónimos, identidades falsas, alias o otro tipo de identificación que no sea su verdadero nombre no se debe incluir en reportes COI por cuestiones de transparencia y fiabilidad.

### 3. EVALUACIÓN DE LAS FUENTES

Una parte crítica de toda investigación es la evaluación de la calidad de la información encontrada. La fiabilidad y relevancia de un reporte COI se basa en la calidad de sus fuentes y por esta razón, toda la información debe ser cuidadosamente seleccionada y evaluada. Las fuentes deben ser pertinentes, creíbles, fiables y con buena reputación, es decir, fuentes con cualificaciones y conocimiento relevantes de trayectoria sobre el tema.

Las fuentes son seleccionadas y evaluadas en base a los siguientes criterios:



### Quién

Evalúe la fuente en base a los siguientes criterios:

- ¿Cuál es su mandato y/o misión? Esta información se puede encontrar en la sección “Acerca de nosotros” de su página web o en descripciones que hacen otras fuentes creíbles. Sirve para determinar si la fuente tiene la autoridad y conocimiento suficientes sobre el tema.
- ¿Cómo se presenta la fuente? Sirve para evaluar el grado de objetividad de la fuente sobre la información que brinda.
- ¿Cuáles son las credenciales y la reputación de la fuente? Incluya en la evaluación elementos tales como sus cualificaciones y experiencia en el tema, el número y profundidad analítica de publicaciones previas y cómo han sido recibidas esas publicaciones por otras organizaciones.
- ¿De dónde viene el conocimiento de la fuente sobre el tema? Estrechamente relacionado al criterio anterior, este busca determinar si la fuente posee la suficiente autoridad para que la información que provea sea sólida. Determine si sus conocimientos provienen de investigaciones de campo, o de estudios con

alto valor investigativo y analítico, o si simplemente se limita a comentar sobre otras fuentes.

- ¿Cuál es la casa editorial que publica la información? Determine si es el gobierno, conglomerados de medios de comunicación, centros de investigación, organizaciones civiles, fundaciones, etc. y evalúe si puede existir algún sesgo o conflicto de intereses.
- ¿Cuál es su fuente de financiación? Indague sobre quién financia a la fuente o el estudio que esta publica y cuáles son los intereses de los financiadores.
- ¿La información proviene de una fuente anónima? Como se mencionó anteriormente, no es recomendable incluir fuentes anónimas en reportes COI debido a cuestiones de transparencia y fiabilidad de la información.
- ¿Se puede entrevistar al autor? En ocasiones, entrevistar al autor de un reporte puede ser de gran utilidad para hacer aclaraciones, indagar sobre la evolución reciente de los hechos, entender los matices del fenómeno, etc.

### Fuentes con reputación no establecida

La oportunidad de contar con una gran cantidad de información disponible en el Internet no viene sin sus obstáculos, especialmente cuando se trata de determinar la fiabilidad de una fuente aún después de hacer una rigurosa evaluación. Por ejemplo, algunas ONG locales no cuentan con los recursos necesarios para mantener un sitio web y se ven en la necesidad de recurrir a las redes sociales para promover sus actividades. En el **Anexo 1: Consideraciones para investigar en las redes sociales** (p. 63) se brinda más información sobre este tipo de fuentes para los propósitos de COI.

Es difícil determinar la existencia de una regla que dictamine de manera concluyente la fiabilidad de una fuente con reputación no establecida. El investigador debe en todo momento seguir una diligencia debida en cuanto a la investigación que realiza, valorar toda la información disponible sobre la fuente de manera holística y cerciorarse de que esta puede ser incluida en un reporte COI. Es importante tener siempre en cuenta que el reporte será usado para adjudicar casos de protección internacional y es menester que el OE de la CO-MAR cuente con información fiable, precisa, relevante y autoritativa para tomar una decisión informada al respecto, tal y como lo indica el Artículo 45 del Reglamento de la LSRYP.

Noticias falsas (fake news): la valoración de las fuentes toma particular importancia en tiempos recientes con la proliferación de “noticias falsas.” Como lo indica el manual la Cruz Roja Austriaca y el ACCORD sobre la COI, es necesario detectar en la evaluación el objetivo principal de la fuente y saber determinar dónde termina la información y dónde comienzan el cabildeo y la propaganda.<sup>6</sup>

### Qué

Evalúe la información suministrada por la fuente teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- ¿Qué tipo de información brinda la fuente? La información puede consistir de

<sup>6</sup> Cruz Roja Austriaca y ACCORD, Octubre 2013, p. 99.

análisis, informes temáticos, evaluaciones, leyes, estudios científicos, reportes de prensa, declaraciones de testigos, documentales audiovisuales, etc.

- ¿Cuál es el formato utilizado por la fuente para difundir la información? Por ejemplo, reportes escritos, entrevistas orales, fotografías, videos, mapas, gráficos o tablas.
- ¿Se trata de información primaria o secundaria? En caso de información secundaria, trate de localizar e incluir la fuente primaria. En caso de que no sea posible, indique que la información proviene de la fuente primaria pero fue publicada por la secundaria.
- ¿En qué medida el documento se basa en hechos observables? La información debe tener una correlación lógica y verificable con las condiciones del país de origen.
- ¿En qué medida el documento se basa en la opinión? Es necesario distinguir entre informes y editoriales o artículos de opinión. La utilidad de artículos de opinión será más limitada para los propósitos de la COI que aquella de informes y estudios de investigación puesto que estos últimos van a brindar un análisis con mayor profundidad sobre el tema.
- ¿Cuál es el «tono» del documento? Determine hasta qué punto el tono utilizado por un autor influye en la objetividad e imparcialidad de la información que presenta y la vuelve poco fiable.
- ¿Cuál es el estado del documento? Si obtiene documentos de terceros, asegúrese de que no han sido editados o alterados. Algunos gobiernos publican sus documentos en librerías digitales no oficiales (por ejemplo, Scribd). Es necesario asegurarse de que estos sitios estén enlazados con la página web oficial del gobierno para darle credibilidad a los documentos publicados allí.

### **Por qué**

Evalúe los motivos por los cuales la fuente ha producido la información, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- ¿Cuál es el mandato y/o misión de la fuente?
- ¿Cuál es el objetivo de la fuente para producir la información? Después de haber identificado el mandato y/o misión de la fuente, determine si la información está destinada a apoyar una agenda específica y cómo esta agenda puede tener un impacto en la metodología de la investigación COI, en especial lo relacionado con el equilibrio de la información y la credibilidad. Un reporte COI no puede convertirse inadvertidamente en un escenario para la promoción de intereses particulares. Es por ello que es necesario corroborar y contrastar la información.
- ¿Cuál es la audiencia de la información producida? Tenga en cuenta el contexto ideológico, social y político, tanto de la fuente como de su público.

### **Cómo**

Este apartado consiste en evaluar la metodología que la fuente ha utilizado para compilar la información. Toda fuente posee, en diferentes grados de complejidad, un marco conceptual y metodológico para compilar, analizar y presentar la información. Los siguientes criterios son importantes para hacer esta evaluación:

¿Cuál fue la metodología empleada? Los reportes por lo general incluyen información sobre este aspecto en una sección expresa para tal sentido. Identifique, entre otras cosas, sus bases teóricas y analíticas, si se trató de un estudio cuantitativo o cualitativo o ambos, el tiempo en el cual se llevó a cabo el estudio, las bases éticas para la investigación, etc.

- ¿Cuáles son sus fuentes de información? Evalúe el tipo de fuentes usadas en la investigación y establezca si son fiables y si la información tiene coherencia con otras fuentes fiables o con hechos reales.
- ¿La información es presentada de manera clara, objetiva y transparente? Identifique si las fuentes que utiliza el documento están citadas apropiadamente y asegúrese que el documento no tenga citas parciales, erróneas o tomadas fuera de contexto. Asimismo, evalúe su ortografía, gramática y estilo.

Es necesario tener en cuenta que, mientras se hace la evaluación de información producida por fuentes locales y poco conocidas, hay que enfocarse más en el contenido y tono de los documentos que en aspectos gramaticales y estilísticos. Considere las diferencias culturales e idiomáticas a la hora de evaluar una fuente y absténgase de prejuzgar la fuente o la información que brinda por el estilo, la gramática y la presentación de la información.

- ¿Cómo podrían los objetivos de la organización afectar la recolección y presentación de la información? Considere este aspecto al evaluar su metodología e identifique potenciales fallas metodológicas que puedan tener un impacto en la calidad de la información.
- ¿El autor o editor muestra algún sesgo? Evalúe el punto de vista de la fuente y su estructura narrativa. Determine si lo que el autor dice corresponde con lo que otras fuentes han reportado sobre la situación, o si está minimizando u omitiendo violaciones de los derechos humanos por parte de un actor específico, por ejemplo. En ocasiones, la información proporcionada por fuentes sesgadas se puede incluir en un reporte COI siempre y cuando se indique que hay un sesgo en el texto y que se trató de comparar, contrastar o corroborar.
- ¿Cuál es el lenguaje utilizado por la fuente? Identifique si es acusatorio, crítico o dramático, y evalúe su grado. Un alto grado de estas características tiende a ser información demasiado sesgada para ser incluida en un reporte COI. Si lo que dice una fuente es subjetivo pero aceptable, opte por parafrasear; de lo contrario, cítelo directamente.

### **Cuándo**

La actualidad de la información es un aspecto importante en la valoración de las fuentes. Incluir información obsoleta no provee mayor beneficio a los OE para evaluar, entre otras cosas, un posible retorno de un solicitante de la condición de refugiado a su país de origen. En términos generales, la actualidad se evalúa en base a los siguientes criterios:

- ¿Cuál es la fecha de publicación? Cerciórese de que la versión con la que cuenta es la más reciente y que no han habido actualizaciones. Por ejemplo, en ocasiones las

notas de prensa son actualizadas para incluir información más reciente sobre una noticia o para corregir errores de contenido de versiones anteriores. Asimismo, las legislaciones sufren actualizaciones en su contenido que es necesario identificar a tiempo. Ignorar cambios en las leyes de un país puede tener un impacto significativo en la decisión de una solicitud de la condición de refugiado.

- ¿Cuándo se llevó a cabo la investigación? Identifique las fechas en las cuales se recolectó la información. Esta información aparece, por lo general, en la sección sobre la metodología que se incluye en los reportes producidos por las fuentes. Por ejemplo, no es de mayor utilidad para evaluar las condiciones *actuales* en un país si el reporte fue recientemente publicado pero se basa en estadísticas compiladas hace una década.

A pesar de lo anterior, determinar la validez de la información en una investigación COI es relativo y depende de varios criterios entre los cuales se encuentran:

- **El tema:** determinar el nivel de historicidad del tema a investigar. Hacer investigación COI sobre prácticas culturales, por ejemplo, requerirá la inclusión de fuentes que fueron publicadas varios años atrás, incluso décadas, para hacer una explicación del contexto histórico que ayude a entender la naturaleza misma de la persecución. Por otro lado, si lo que el OE necesita es información sobre la persecución de cristianos en Egipto, sería de poca utilidad incluir información sobre el desarrollo histórico del cristianismo en ese país.
- **El país o la región geográfica:** la disponibilidad de información depende en gran medida del país donde esta se origina. Algunos gobiernos y centros de investigación, por ejemplo, elaboran de manera regular estudios, encuestas y reportes sobre diversos temas tales como la criminalidad, la violencia doméstica, la educación, etc. Otros tardan varios años en actualizar sus reportes por diversos motivos, especialmente el económico o el cambio de prioridades. Es necesario determinar hasta qué punto la información deja de ser referente contextual para convertirse en información obsoleta.
- **El grado de volatilidad de la situación:** un aspecto importante en cuanto a la actualidad es la volatilidad de un acontecimiento sobre el cual se centra la investigación COI. Algunos acontecimientos cambian rápidamente a tal punto que información publicada hace un mes se podría considerar como obsoleta.

## 4. RETOS EN LA INVESTIGACIÓN COI

La investigación COI, como todo tipo de investigación, presenta varios retos que tienen incidencia en el contenido del reporte. Estos retos se encuentran definidos por los límites propios de este tipo de investigación los cuales tienen su origen en consideraciones legales y metodológicas. Las limitaciones más comunes se describen a continuación.

### 4.1 FUENTES ESCRITAS Y AUDIOVISUALES

- **Idioma:** a menudo, la información que se necesita sólo se encuentra disponible en el idioma local y por lo tanto, no se logra localizar. Las herramientas de traducción

en línea como el traductor de Google son útiles para identificar documentos en otro idioma que pueden ser relevantes. Sin embargo, es necesario anotar que estas herramientas en línea ofrece traducciones aproximadas cuya precisión no siempre es acertada. Es recomendable usar traducciones certificadas en los reportes COI, especialmente de documentos clave y legislaciones.

- **Información proveniente de gobiernos:** obtener información de agencias de los gobiernos puede ser todo un reto. Algunos pueden no tener la capacidad operativa o financiera o, incluso, la voluntad para brindar información, llevar a cabo encuestas o estudios, o producir informes de gestión de manera regular. Asimismo, en ocasiones, algunos sitios web gubernamentales no funcionan, son obsoletos, no existen o sólo se encuentran en las redes sociales, lo que genera grandes interrogantes acerca del origen de la información. También, algunos gobiernos cuyo idioma oficial no es el español publican sus informes en sus idiomas oficiales lo que dificulta su localización.
- **Restricciones locales:** en algunos países o regiones las organizaciones de derechos humanos enfrentan varias restricciones que incluyen la libertad de expresión o de organización. Por ejemplo, en aquellos países donde la homosexualidad es ilegal, las organizaciones de la diversidad sexual tienden a ser clandestinas, lo que dificulta su localización y contactarlas podría suponer un riesgo para ellas. En otros casos, dichas organizaciones simplemente no se pueden localizar, bien sea porque no tienen información de contacto disponible al público o porque no tienen presencia en el Internet.
- **Eventos o situaciones muy locales:** encontrar información sobre un evento o situación que sucedió en un lugar o tiempo muy específico puede resultar ser un desafío si no fue reportado por la prensa o no hubo un estudio de campo. Por ejemplo, si se nos pide investigar si alguien murió en una zona rural de Afganistán, sería muy difícil encontrar tal información porque es muy probable que, o no exista presencia de fuentes creíbles que pudieron haber reportado sobre este hecho o sólo apareció en un periódico muy local y en otra lengua a los cuales no se pueden acceder.
- **Aplicación de la legislación:** buscar información sobre la aplicación y el cumplimiento de la ley es en ocasiones un desafío puesto que algunos países no tienen mecanismos de evaluación establecidos en este sentido. Se recomienda obtener este tipo de información por medio de ONGs, abogados, oficinas locales de la ONU, embajadas o representantes gubernamentales locales.

## 4.2 FUENTES ORALES

Los retos con respecto a las fuentes orales se pueden distinguir entre los relacionados con el país de origen y aquellos directamente con la fuente. Aunque en la **Sección 4: Fuentes orales** (p. 56) se brinda más información, algunas consideraciones para este tipo de fuentes comprenden las siguientes:

### **País de origen:**

- Entrevistar fuentes orales en países con husos horarios muy distantes requiere hacer entrevistas a altas horas de la noche o en la madrugada.
- Las condiciones imperantes en el país de origen puede restringir la libertad de la fuente para brindar información que pueda ser hecha pública.

- La infraestructura de comunicaciones en varios países no es fiable, lo que puede acarrear retrasos contactando una fuente u obteniendo información de esta. A veces, se hace necesario buscar otras opciones de contacto con la fuente (por ejemplo, redes sociales, mensajería de texto, etc.).
- Las barreras culturales y lingüísticas que impiden entender regionalismos o costumbres que pueden ser claves en una solicitud de la condición de refugiado.
- Falta de una presencia activa en el Internet, lo que dificulta ponerse en contacto con ella o aún, evaluar su fiabilidad.

**La fuente:**

- Suministrar información que va a ser hecha pública puede poner en peligro a la fuente de información o al solicitante de protección.
- La información que provee la fuente es considerada clasificada o reservada, en cuyo caso no se puede incluir en un reporte COI.
- La fuente se puede rehusar a aceptar el descargo de responsabilidad.
- Las fuentes orales no reciben una compensación monetaria.
- Los plazos para ejecutar la investigación son a menudo cortos, lo que restringe la habilidad de las fuentes orales para brindar información dentro del período asignado para la terminación del reporte.
- Contactar en demasiadas ocasiones una fuente oral la puede fatigar y hacer que no vuelva a brindar información.

### **4.3 INFORMACIÓN DE UNA SOLA FUENTE**

Uno de los principios de toda investigación COI es el de comparar, contrastar y corroborar la información. Sin embargo, a veces sucede que durante una investigación COI, sólo se logre encontrar en una sola fuente la información que se necesita. En estos casos, es necesario hacer una valoración de la fiabilidad de la fuente de una manera mucho más rigurosa puesto que esta podría resultar siendo el único soporte informativo sobre el cual se base una decisión de reconocimiento de la condición de refugiado. El investigador debe sopesar todos los aspectos relativos a la fuente y a la información y decidir si es adecuado. En caso tal que la información sea incluida, es necesario incluir asimismo lo siguiente:

- una descripción más detallada de la fuente que incluya su misión y/o visión y una breve narrativa que indique qué tanta autoridad tiene sobre el tema de investigación;
- información sobre el contexto en el que se produce la información; y
- una cláusula que indique claramente que no se pudo encontrar información que corrobore lo dicho por esa fuente dentro del plazo establecido para elaborar la investigación COI.

### **4.4 INFORMACIÓN CONTRADICTORIA**

El principio de comparar, contrastar y corroborar la información con diferentes fuentes tiene por finalidad no sólo comprender de una manera más clara y precisa lo que objetivamente sucede en la realidad del universo del tema de investigación, sino también develar las contradicciones que este encierra.

Es normal que durante la investigación se llegue a dar con información que presente diferentes grados de contradicción, desde aquella con diferencias en sus detalles básicos hasta aquella en la cual es imposible obtener puntos de referencia común. El investigador de COI debe incluir todos los puntos de vista encontrados en fuentes confiables, corroborándolos y contrastándolos. La interpretación de la información en relación con la aplicación de los elementos legales de la definición de “refugiado” es dominio exclusivo de los OE; nunca de los investigadores de COI, quienes se centran en validar la información obtenida de una variedad de fuentes confiables.

#### 4.5 NO SE ENCONTRÓ INFORMACIÓN

Existen varias razones por las cuales no se puede encontrar información sobre una pregunta específica que se está investigando. La falta de información debe situarse en su contexto y teniendo en cuenta los siguientes factores:

- **Las condiciones del país:**
  - Infraestructura de comunicaciones deficiente.
  - Ausencia de medios de comunicación o libertad de expresión.
  - Ausencia de una sociedad civil funcional y diversa que produzca informes públicos de alta calidad sobre las condiciones imperantes en el país de origen.
  - Presencia de un ambiente social y/o político que impida el monitoreo independiente por parte de organizaciones de derechos humanos y medios de comunicación.
  - Un huso horario que dificulta el contacto con la fuente.
  
- **Los plazos de investigación y publicación:**
  - No se cuenta con suficiente tiempo para localizar la información que se necesita dadas otras prioridades de trabajo.
  - No permiten la espera de nuevas publicaciones por parte de las fuentes.
  
- **La pregunta de investigación:**
  - Demasiado vaga o inexacta (por ejemplo, fecha y/o lugar incorrectos, nombres o acrónimos inexactos, alcance demasiado amplio o estrecho, el enfoque es erróneo, etc.).
  - Demasiado específica que limita el campo de investigación.
  - Demasiado difícil de investigar (por ejemplo, las expectativas del adjudicador no se correlacionan con los recursos disponibles para ejecutar la investigación).
  - Excede el alcance de un reporte COI en el tiempo o el tema (por ejemplo, proyecciones sobre las condiciones del país de origen, verificación de la autenticidad de documentos de identidad, etc.).
  
- **Las fuentes de información:**
  - La información no se encuentra en español.
  - Dificultad para acceder a publicaciones impresas, especialmente aquellos periódicos de circulación muy limitada.

- Dificultad para acceder a publicaciones restringidas por el pago de una membresía.
- No desean proporcionar información gratuita o realizar investigación adicional para responder a la(s) pregunta(s) de investigación.
- No desean proporcionar información que se va a hacer pública.
- Falta de disponibilidad (por ejemplo, las fuentes académicas por lo general sólo están disponibles durante el año académico, las fuentes electrónicas de información no están disponibles porque el servidor está inactivo o la URL cambió, etc.).
- En el país de origen pueden temer escuchas telefónicas, represalias y enjuiciamiento por brindar información sobre el tema de investigación.

No encontrar información sobre una persona, un tema o un evento no significa necesariamente que la persona no existe o que el evento no tuvo lugar.



## SECCIÓN 3: REPORTES COI

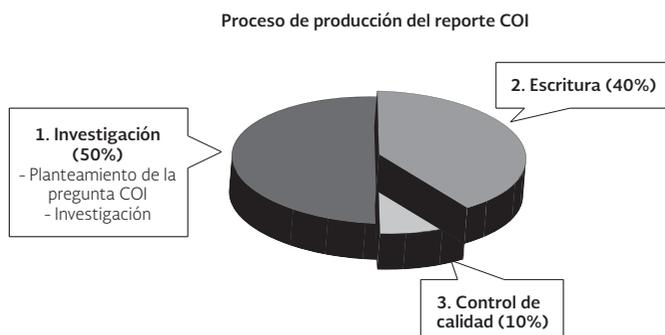
Los reportes COI son documentos de investigación que tienen por finalidad facilitar el análisis de las declaraciones del solicitante por parte de los OE de la COMAR y asistirles en determinar su veracidad, tal como está contemplado en los Artículos 42 y 43 del Reglamento de la LSRYP. El contenido de los reportes COI debe incluir información relevante sobre los elementos de análisis indicados en el Artículo 42 del Reglamento de la LSRYP, a saber:

- Los derechos fundamentales violados y, en su caso, el daño alegado;
- riesgos objetivos a su vida, seguridad o libertad;
- la inminencia o potencialidad del riesgo;
- el agente de persecución;
- causa que da origen a la persecución;
- la protección efectiva de su país de origen;
- la posibilidad de reubicarse dentro de su país de origen, y
- credibilidad de sus declaraciones.

39

Los reportes COI varían en longitud, dependiendo de factores como la cantidad de información encontrada, la complejidad de las preguntas planteadas y la cantidad de tiempo con el que se dispone para realizar la investigación. Sin embargo, la mayoría de estos reportes responden a una pregunta específica y, por lo tanto, deben ser concisos y puntuales.

A manera de ilustración, un proceso óptimo de investigación que garantice la productividad en la elaboración de un reporte COI es el siguiente:



## 1. TIPOS DE REPORTES COI

Para efectos de satisfacer las necesidades de información de los OE de la COMAR, los reportes COI se dividen en dos categorías: las **Fichas COI** por país y las **Consultas de investigación**.

### 1.1 FICHAS COI

Las Fichas COI son reportes por país que contienen información general sobre sus condiciones políticas, económicas y sociales. Estos reportes se encuentran divididos en secciones temáticas, cada una de las cuales brinda información detallada dependiendo de las necesidades específicas de información que tengan los OE sobre el país en cuestión. Las Fichas COI no pretenden ser exhaustivas pero sí comprensivas con respecto a los principales tipos de solicitud de la condición de refugiado recibidas del país temático.

Las secciones de las Fichas COI son las siguientes:

- Información general y mapas
- Derechos humanos
- Documentos de identidad y ciudadanía
- Actividades y organizaciones políticas
- Género y violencia intrafamiliar
- Infancia
- Minorías sexuales
- Criminalidad
- Servicio militar
- Sistemas judicial, legislativo y penal y corrupción
- Policía y fuerzas de seguridad
- Libertad de prensa
- Religión
- Nacionalidad y etnicidad
- Libertad de circulación
- Mano de obra, empleo y sindicatos

#### 1.1.1 Términos de referencia

La elaboración de los términos de referencia es un proceso clave para la producción de Fichas COI de calidad. Estos delimitan los temas más relevantes en el sistema nacional de protección a refugiados y los parámetros de investigación que se usarán para obtener la información que servirá como base probatoria e informativa para la mayor cantidad posible de solicitudes de la condición de refugiado.

Es recomendable que la elaboración de los términos de referencia se lleve a cabo por medio de un proceso de consulta en el que participen los OE de la COMAR y los oficiales de investigación de la SRE. Los OE pueden brindar información a los

oficiales de investigación de la SRE sobre los motivos más sobresalientes en las entrevistas para solicitar la condición de refugiado y proponer nuevas áreas de investigación no cubiertas en las secciones existentes y sobre las cuales existe una alta demanda de información. La participación de los oficiales de investigación de la SRE, por otro lado, tiene como objetivo conocer de primera mano las necesidades de información de los OE y los principales desafíos que estos enfrentan en las entrevistas en materia de la COI para que los oficiales de la SRE puedan brindar información más relevante.

Los términos de referencia se basan temáticamente en las secciones de las Fichas COI indicadas anteriormente. Cada sección consta de temas y subtemas propuestos como áreas a investigar basados en las necesidades de información de los OE sobre el país en cuestión y debe contener información precisa y general que, por un lado, utilice eficazmente el tiempo disponible para la producción de la ficha COI por parte de la SRE; y por el otro, que haga la ficha COI lo más versátil posible para ser usada en la mayoría de las solicitudes de la condición de refugiado provenientes de dicho país y así, contribuir a una toma de decisiones uniforme en el sistema nacional de protección a refugiados.

## 1.2 CONSULTAS DE INVESTIGACIÓN

Las consultas de investigación son reportes sucintos que tienen por finalidad responder a preguntas específicas de los OE de la COMAR. Estas preguntas pueden tratar bien sea sobre condiciones específicas en un país de origen determinado o sobre un solicitante de la condición de refugiado. Es importante anotar que información personal sobre un solicitante no puede ser incluida en un reporte COI o compartida con terceros durante el proceso de investigación, tal y como lo estipula el Artículo 28 del Reglamento de la LSRYPC.

Este tipo de reporte tiene como eje referencial una pregunta de investigación que debe ser formulada en términos de COI.

## 2. LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN COI

La pregunta de investigación en términos de COI es un elemento clave en la producción de un reporte COI de calidad. Es el punto de partida que guiará la investigación y tiene por finalidad establecer el marco conceptual de lo que se va a investigar. Ver **El proceso de investigación** (p. 39).

Toda pregunta COI debe ser empírica, es decir, sujeta a la observación, y debe reflejar fielmente los principios generales de la metodología COI. Todo aquello que constituya o implique una evaluación ya sea de la información, de aspectos puntuales de una solicitud para el reconocimiento de la condición de refugiado o sobre conceptos legales tales como la AHIR, deben omitirse.

Por ejemplo, en lugar de preguntar: “¿Son perseguidos los cristianos en Irán?” la pregunta se debe formular objetivamente como: “¿Cuál es el tratamiento de los cristianos en Irán por la sociedad y el gobierno?”

## 2.1 TIPOS DE PREGUNTAS COI

Existen por lo general los siguientes tipos de preguntas COI. Estas preguntas tienen por finalidad evaluar aspectos relativos tanto a la protección internacional como a la credibilidad del relato del solicitante.



### 2.1.1 Preguntas relativas a la protección:

Este tipo de preguntas tiene un enfoque más amplio y general puesto que buscan guiar la investigación hacia el examen de los contextos históricos, políticos, sociales y económicos de los cuales emerge la necesidad de protección. Estas preguntas también buscan generar información sobre el riesgo potencial que representaría un posible retorno del solicitante de la condición de refugiado a su país de origen y la protección ofrecida por el Estado. Los contextos clave que definen una pregunta COI relativa a la persecución son:

- Los supuestos para el reconocimiento de la condición de refugiados establecidos en la LSRPCYAP: raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social, opinión política y género.
- Los criterios establecidos en la *Declaración de Cartagena sobre Refugiados*: violencia generalizada, agresión extranjera, conflictos internos, violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público.
- Aspectos relativos a la protección complementaria tales como la tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.
- La capacidad y efectividad del Estado para brindar protección a personas que temen persecución a causa de la situación general en el país de origen o ser objetivo directo de persecución.

Ejemplo:

Colombia: grupos sucesores paramilitares y las bandas criminales (BACRIM), incluyendo áreas de operación y actividades criminales; respuesta del Estado a los grupos sucesores paramilitares y BACRIM, incluida la reintegración de los ex-combatientes, la asistencia ofrecida por el gobierno y la protección (abril 2012-abril 2016).<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Canadá, Comisión de Inmigración y Refugiados, COL105469, 17 junio 2016.

La primera parte de la pregunta busca indagar sobre un agente de persecución en particular (las BACRIM) y sus actividades, las cuales conforman los contextos de persecución. La segunda parte busca indagar sobre la capacidad y efectividad del Estado para combatir este grupo y brindar asistencia a las víctimas.

**Alternativa de huida interna o relocalización (AHIR):** un aspecto importante con respecto a la evaluación de solicitudes de la condición de refugiado es la identificación de áreas geográficas al interior del país de origen que puedan ser accesibles al solicitante como AHIR y donde puedan escapar de la persecución. Debido a que la aplicación de esta figura legal requiere una evaluación de las condiciones imperantes en el lugar propuesto como AHIR, el papel de la investigación COI consiste única y exclusivamente en brindar información sobre esas condiciones. La evaluación e interpretación de la información en términos de la aplicación de este concepto legal es de dominio exclusivo de los OE.

El **Anexo 2: Listas de verificación temáticas** (p. 83) brinda una guía de investigación con los aspectos más importantes a tener en cuenta al hacer investigación sobre este tema.

### Enfoque de la investigación con respecto a la alternativa de huida interna o relocalización

- Condiciones sociales, políticas y económicas.
- Cumplimiento de la ley.
- Tratamiento y desafíos para grupos específicos: mujeres, ancianos, otros grupos vulnerables, personas solteras, etc.
- Disponibilidad de vivienda, empleo, educación, salud y servicios sociales.
- Costo de vida, barreras económicas, apoyos del gobierno.
- Disponibilidad de una red social o presencia de grupos de identidad (es decir, cristianos si la persona es cristiana).
- Impedimentos legales para relocalizarse en el lugar propuesto como AHIR.
- Seguridad vial y seguridad de la ruta de acceso.

#### 2.1.2 Preguntas relativas a la credibilidad:

Las preguntas relativas a la credibilidad buscan obtener COI más estrechamente relacionado con el solicitante de la condición de refugiado con el fin de verificar y/o corroborar aspectos puntuales de su relato. Este tipo de investigación tiene, por lo general, grandes limitaciones metodológicas dado que no puede ir más allá de los límites de la privacidad del solicitante para evitar convertirlo en un refugiado *sur place*. Por lo general, hacer este tipo de investigaciones requiere mayor cantidad de recursos y, a menudo, un uso intensivo de fuentes orales.

Ejemplo:

Nigeria: información sobre los desalojos efectuados por las autoridades de las zonas de ocupación en el distrito XX en 2010; asistencia brindada por las autoridades a los afectados por los desalojos; trato por parte de las autoridades a los líderes comunitarios que intervinieron en dichos desalojos (enero 2010-febrero 2011)

En esta pregunta, por ejemplo, se busca información específica sobre unos supuestos desalojos que se pudieron haber constituido en causal de persecución. Con el fin de no identificar al solicitante con su nombre, se identifica el grupo social al que pertenece y se hace referencia (por ejemplo, “afectados por los desalojos” y “líderes comunitarios”) y se investiga como tal.

Si el OE solicita información específica sobre un solicitante de la condición de refugiado, su nombre no se debe incluir ni en el título ni en el texto del reporte COI aun cuando el solicitante esté siendo acusado de un delito o de abusos contra los derechos humanos. Ante todo, es necesario observar siempre el debido proceso. Si no se encuentra información sobre el solicitante, se debe incluir una frase neutral como: “Entre las fuentes consultadas por la SRE/COMAR, no se pudo encontrar información sobre el individuo mencionado en la Solicitud de Información.”

Evite nombrar a personas que no se encuentren en el dominio público. Puede nombrar a políticos, portavoces gubernamentales y de ONGs, líderes y autores reconocidos siempre y cuando sus nombres se encuentren en el dominio público.

### 2.1.3 Preguntas relativas a los procedimientos y documentos de identidad

Este tipo de preguntas proveen información sobre los procedimientos establecidos, tanto de manera formal como en la práctica, para obtener diferentes tipos de documentación expedida en un país de origen. La investigación se concentra no sólo en los procedimientos que existen en teoría, sino también en qué tan bien funcionan en la práctica y qué tan accesibles son estos documentos. Por ejemplo, puede ser teóricamente posible obtener un certificado de nacimiento del registro local, sin embargo, en la práctica, puede requerir el pago de grandes sobornos y viajar largas distancias. En otro caso, el procedimiento y su eficacia pueden ser muy simples y directos y sin ninguna barrera. Estas diferencias son importantes de notar.

Este tipo de reportes a menudo incluyen información sobre cuán frecuente es el fraude y la falsificación de documentos. Con frecuencia, la investigación también puede referirse a la capacidad de una persona para obtener dichos documentos con el uso de un apoderado o representante. Estas preguntas adicionales sirven para evaluar la credibilidad de un relato para el reconocimiento de la condición de refugiado.

Entre los requisitos y procedimientos más comunes en la investigación COI sobre documentación se encuentran los siguientes:

- Documentos de identidad nacional (cédulas, tarjetas de identidad, registros de votación, etc.)
- Pasaportes
- Certificados de nacimiento, matrimonio y/o defunción

- Originales o copias de historias clínicas
- Obtención de una nacionalidad
- Originales o copias de denuncias interpuestas ante los organismos de policía o investigación
- Constancias de afiliación a partidos políticos u otras organizaciones

Ejemplo:

Argentina: documentos emitidos por las autoridades durante una investigación criminal, incluyendo constancias de denuncias; procedimientos para obtener una copia de dichos documentos dentro y fuera del país; características físicas de dichos documentos y si estas características difieren de una provincia a otra (enero 2015–noviembre 2017)

Asimismo, este tipo de investigación se puede utilizar para brindar información sobre los criterios y procedimientos establecidos para optar a beneficios migratorios en terceros países (tales como residencias temporales o permanentes, o ciudadanía), si se está considerando una exclusión en los términos del Artículo 1 de la Convención de 1951.

Ejemplo:

España: información que indique si un nacional extranjero casado con una ciudadana española puede optar a la residencia permanente española; requisitos y procedimientos que debe llevar a cabo el nacional extranjero para obtener la residencia permanente española; derechos y obligaciones de los residentes permanentes en España (abril 2016–octubre 2017)

45

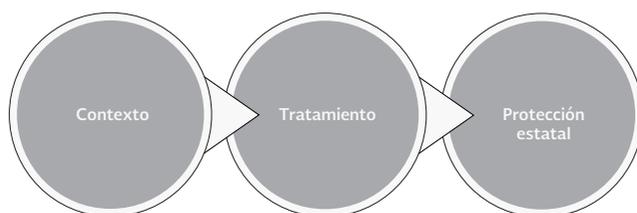
Esta pregunta, por ejemplo, busca determinar la posibilidad que tiene el solicitante de la condición de refugiado para optar a la nacionalidad española por parte de su esposa. Para este tipo de preguntas es necesario incluir información sobre los derechos y obligaciones del solicitante en el nuevo país de nacionalidad para que el OE evalúe la procedencia de aplicar la exclusión.

En el **Anexo 2: Listas de verificación temáticas** (p. 70) se brinda una lista de sugerencias con los aspectos a tener en cuenta la hacer este tipo de investigación.

## 2.2 FORMULACIÓN DE LA PREGUNTA EN TÉRMINOS DE COI

Este esquema para la formulación de preguntas COI es aplicable a aquellas relativas a la protección y, en cierto grado, a la credibilidad. El diseño de preguntas COI relativas a los procedimientos posee un esquema más sencillo que se limita a plantear la pregunta directamente.

La formulación de las preguntas en términos de COI busca arrojar luz sobre tres áreas fundamentales que, en su conjunto, son críticas para evaluar una solicitud de la condición de refugiado.



**Contexto:**

Plantea un espacio conceptual en el cual se pueda ubicar el relato del solicitante de la condición de refugiado en el contexto tanto de su país de origen como de los conceptos jurídicos de los instrumentos nacionales e internacionales de determinación de la condición de refugiado. El contexto busca identificar el agente de persecución, las causales de persecución y aspectos relativos a los procedimientos. Considere la inclusión de sub-preguntas para expandir aspectos puntuales (tales como antecedentes, estructuras, contextos, etc.) y así lograr una cabal comprensión del sujeto de investigación.

**Tratamiento:**

Esta área consta de tres dimensiones que plantean identificar aspectos del tratamiento del solicitante de la condición de refugiado por parte de la sociedad, el gobierno y actores no estatales, tal y como lo estipula el Artículo 7 del Reglamento de la LSRYPC. Estas dimensiones pueden estar interrelacionadas entre sí:

- El trato por parte de la sociedad: información sobre las actitudes y prácticas sociales.
- El trato por parte del Estado: información sobre el aparato del Estado, junto con sus instituciones (policía, ejército, sistema legal, etc.), leyes, actitudes e ideología.
- El trato por parte de otros actores: información sobre actores no estatales tales como grupos armados irregulares, bandas criminales, etc.

Ejemplos de tratamiento incluyen:

Trato por parte de la sociedad	Trato por parte del Estado	Trato por parte de actores no estatales
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tradiciones y actitudes en la familia, las comunidades culturales, comunidades religiosas, etc.</li> <li>•Representación en los medios de comunicación</li> <li>•Estigmatización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Criminalización</li> <li>•Censura</li> <li>•Monitoreo/vigilancia</li> <li>•Detenciones arbitrarias</li> <li>•Faltas al debido proceso</li> <li>•Maltratos</li> <li>•Denegación de asistencia legal o médica</li> <li>•Confinamiento solitario</li> <li>•Ejecuciones extrajudiciales</li> <li>•Tortura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ejecuciones</li> <li>•Impedimento al libre tránsito</li> <li>•Extorsiones</li> <li>•Secuestros</li> <li>•Reclutamiento forzado</li> </ul>

## Protección estatal:

Esta sección busca brindar información sobre los recursos legales a los que pueden acceder aquellos que temen persecución y su eficacia. A diferencia del apartado sobre el trato del Estado, esta área se enfoca en obtener información objetiva sobre las instituciones del Estado como garantes de las libertades y garantías constitucionales, y de respeto a los derechos humanos. La COI sobre la protección estatal proporciona información práctica sobre las acciones y esfuerzos del Estado (gobierno, policía, judicatura) para proteger a una persona que teme daño o persecución, y cuán efectivas han sido estas acciones en casos similares en el pasado.

### Protección del Estado

- Legislación
- Respuesta de la policía y su eficacia
- Entrenamiento de las fuerzas de seguridad
- Sistema judicial y su efectividad
- Asistencia legal
- Existencia y efectividad de entes de control policial y judicial
- Programas gubernamentales

#### 2.2.1 Pasos para formular la pregunta de investigación:

1. SRE: Leer atentamente la solicitud de información para verificar si contiene una o varias preguntas. Si se tiene dudas acerca del contenido de la solicitud, es necesario aclararlas con el OE antes de formular la(s) pregunta(s) de investigación COI.
2. Determinar el tipo de pregunta: protección, credibilidad o procedimental. Se recomienda no incluir en un reporte diferentes tipos de preguntas. En lo posible, las preguntas se separan en dos o más reportes para hacerlos autónomos y puedan ser usados en otras entrevistas a solicitantes de la condición de refugiado.
3. Formular la primera parte de la pregunta de investigación, la cual hace referencia directa al **contexto** (por ejemplo, situación de derechos humanos, información sobre procedimientos u organizaciones, etc.).
4. Formular la parte relativa al **tratamiento**. Estas tienen el propósito de guiar la investigación hacia la búsqueda de información sobre los actos o causales que constituyen persecución.
5. Formular la parte relativa a la **protección del Estado**. Generalmente, esta parte busca indagar sobre la protección que ofrece el Estado por medio de servicios asistenciales, programas de protección de testigos y recursos legales disponibles. Esta sección siempre debe apuntar a examinar la eficacia de dichos esfuerzos.

En aquellos casos donde se pide información sobre posibles áreas como AHIR, las preguntas de investigación COI deben formularse cuidadosamente para orientar la investigación hacia el tratamiento y la protección en la nueva ubicación: disponibilidad y acceso a medios de subsistencia, acceso al territorio, barreras es-

pecíficas para grupos vulnerables, etc. Este tipo de preguntas no deben apuntar hacia una evaluación de la aplicabilidad de AHIR en un sentido legal.

6. Determinar el período de tiempo a investigar. Por lo general, un período apropiado son los dos años anteriores a la solicitud de información. En general, no se deben incluir en el reporte COI fuentes documentales que se publicaron antes o después de este período por cuestiones ya sea de actualidad, relevancia y/o precisión. Sin embargo, en ocasiones, fuentes publicadas antes o después del rango de fechas indicado puede resultar útil y relevante para responder a la pregunta del OE.

Para las Fichas COI, o si el OE no estableció un período de tiempo específico, el intervalo de tiempo es por lo general los últimos dos años por cuestiones de actualidad. Sin embargo, ciertos temas necesitan un intervalo de tiempo que puede excederse más allá de los dos años con el fin de abordar cuestiones históricas. Para otros temas, información producida hace dos años o incluso un año atrás podría no ser actual. Es importante estar al tanto de las condiciones de los países de origen para poder determinar un intervalo de tiempo apropiado.

7. La pregunta de investigación debe ser clara y correctamente formulada desde el punto de vista tanto temático como gramatical. Es necesario asegurarse de que la pregunta abarque los temas y subtemas incluidos en la solicitud de información.

#### No lleve a cabo los siguientes tipos de investigación:

- Abordar preguntas que impliquen probabilidades o especulaciones. Por ejemplo: ¿Es posible que...? ¿Qué pasaría si...?
- Comentar o discutir sobre la credibilidad de una fuente (principio de neutralidad).
- Responder a preguntas formuladas inapropiadamente utilizando conceptos legales. Estas deben ser reformuladas para convertirlas en una pregunta neutral en términos de COI: ¿Cuál es la AHIR para una mujer soltera en Nigeria?, ¿Puede una mujer que huye de la violencia doméstica, mudarse y vivir en Abuja? Recuerde que el lugar de AHIR es propuesto por el OE, no del investigador COI.

#### Ejemplo:

Un defensor de derechos humanos que trabajaba para la organización ABC en Colombia, sufrió persecución por parte de las autoridades o de grupos armados entre los años 2015 y 2016 debido a sus actividades de promoción de los derechos humanos de las personas desplazadas por la violencia en el sur del país. El solicitante dice que había interpuesto una denuncia ante la policía y otra en la Defensoría del Pueblo, pero no posee en la actualidad una copia de esas denuncias. El OE busca confirmar si el solicitante de la condición de refugiado era efectivamente miembro de dicha organización y quiere saber si es posible obtener copias de esas denuncias en la actualidad. Asimismo, el OE busca establecer si existen alternativas de huida interna o relocalización en otras partes del país, principalmente en las ciudades de Bogotá, Medellín o Cartagena.

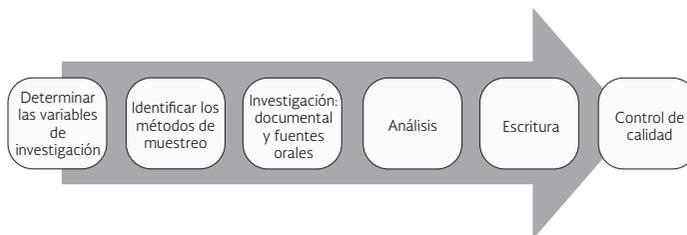
Siguiendo los pasos para la formulación de la pregunta en términos de COI, tenemos los siguientes resultados:

1. Al leer la solicitud, encontramos que es necesario aclarar en qué parte de Colombia se llevaron a cabo los hechos para poder enfocar la investigación y obtener la mayor cantidad de información posible. Esto es especialmente cierto en países cuya extensión territorial es muy grande o donde las leyes y los contextos difieren de un estado a otro. Asimismo, no está claro quién o quiénes exactamente son los agentes de persecución. Antes de proceder con la investigación, es necesario aclarar, en la mayor medida de lo posible, estas preguntas con el OE.
2. La solicitud del OE está dividida en tres áreas de investigación específicas que requieren ser contestadas en tres reportes individuales:
  - a. **Información sobre la organización.** Esta es una pregunta relativa a la protección y la capacidad del Estado para brindar protección efectiva a los miembros de esta organización. Asimismo, esta pregunta es relativa a la credibilidad puesto que la información que se encuentre durante la investigación se puede usar para verificar el relato proporcionado por el solicitante.
  - b. **Información sobre los defensores de los derechos humanos.** Esta es una pregunta relativa a la protección en tanto lo que se requiere abordar es la capacidad del Estado para brindar protección efectiva a los defensores de derechos humanos en general. Esta pregunta también incluye la Alternativa de huida interna o relocalización, la cual se centra en saber si personas con un perfil similar se pueden relocalizar en Bogotá, Medellín o Cartagena sin que el agente de persecución lo encuentre y sin que sufra una nueva o diferente persecución en el lugar propuesto como AHIR.
  - c. **Procedimientos sobre documentación.** Esta es una pregunta de tipo procedimental por medio de la cual se busca saber los procedimientos para obtener una copia de una denuncia de policía interpuesta en el pasado. Dado que este tipo de preguntas posee un esquema más simple, su redacción se limita a plantear la pregunta directamente.
3. Las preguntas iniciales relativas al **contexto** para los tres reportes propuestos son:
  - a. Información sobre la organización ABC, incluyendo su historia, estructura organizacional, objetivos, áreas geográficas donde hace presencia, actividades y membresía.
  - b. Información sobre la situación de los defensores de derechos humanos que atienden personas desplazadas.
  - c. Colombia: documentos emitidos por las autoridades durante una investigación criminal, incluyendo constancias de denuncias; procedimientos para obtener una copia de dichos documentos dentro y fuera del país; características físicas de dichos documentos y si estas características difieren de un departamento a otro (2015-diciembre 2017)
4. La parte de la pregunta COI relativa al **tratamiento** generalmente se plantea como: “Trato por parte de las autoridades.” Algunos temas como la situación de personas LGBT requieren información adicional sobre el trato por parte de la sociedad en cuyo caso se adiciona este escenario en la pregunta de investigación (por ejemplo, “Trato por parte de las autoridades y la sociedad”).

5. La parte de la pregunta COI relativa a la **protección** generalmente se plantea como: “Información sobre protección estatal, incluyendo programas de protección y recursos legales disponibles.” La solicitud también plantea una alternativa de huida interna o relocalización, por lo que este segmento de la pregunta incluiría: “Capacidad de relocalización en otras áreas del país.” *Nótese que se pregunta sobre la capacidad de relocalización, no de una evaluación de esa capacidad.*
6. Período de tiempo: en este caso, la persecución sucedió entre el 2015 y el 2016. Es necesario tener en cuenta que el OE también debe evaluar un posible retorno del solicitante, por lo que es necesario incluir información sobre el estado actual de la situación en el país de origen. Por lo tanto, un rango de las fechas adecuado sería desde el 2015 hasta el día de hoy o (2015-diciembre 2017).
7. Las tres áreas de interés para el OE serían entonces formuladas en las siguientes preguntas de investigación COI:
  - a. Colombia: información sobre la organización ABC, incluyendo su historia, líderes y estructura organizacional, objetivos y actividades, requisitos de membresía y presencia operacional; trato por parte de las autoridades u otros actores no estatales; respuesta del Estado a denuncias interpuestas por sus miembros por actos de persecución (2015-diciembre 2017)
  - b. Colombia: información sobre la situación de los defensores de derechos humanos que atienden personas desplazadas; trato por parte de las autoridades u otros actores no estatales; protección estatal, incluyendo recursos legales, y su efectividad; capacidad de relocalización en Bogotá, Medellín y Cartagena (2015-diciembre 2017)
  - c. Colombia: documentos emitidos por las autoridades a las víctimas durante una investigación criminal, incluyendo constancias de denuncias; procedimientos para obtener una copia de dichos documentos dentro y fuera del país; características físicas de dichos documentos y si estas características difieren de un departamento a otro (2015-diciembre 2017)

### 3. EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Antes de comenzar la investigación se deben determinar las variables de investigación y seleccionar los métodos de muestreo para obtener la información. Acto seguido, proceda con la investigación documental, el análisis de la información recolectada, la escritura del reporte y el control de calidad.



En el **Anexo 2: Listas de verificación temáticas** (p. 66) se brindan los parámetros más importantes a tener en cuenta cuando se hace investigación COI de algunos de los temas más relevantes.

### 3.1 DETERMINACIÓN DE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

Por lo general, la investigación se comienza de lo general hacia lo específico, encontrando primero la información de fondo para obtener un conocimiento global del tema e identificar los temas más relevantes (**variables independientes**) que determinarán el corpus del reporte. La información de fondo incluye la historia del fenómeno, su evolución, impacto y condición actual. Las variables independientes giran en torno a los temas identificados en los términos de referencia de las **Fichas COI** y en la pregunta de investigación de las **Consultas de investigación**. Sin embargo, es necesario anotar que estas variables pueden cambiar durante el proceso de investigación debido a que nuevos elementos pueden surgir y es necesario incluirlos en el reporte COI.

Una vez identificadas las variables independientes, se procede a encontrar la información más específica y reciente (**variables dependientes**) que alimentará las variables independientes. Este tipo de investigación incluye información puntual como la aplicación de la legislación, casos de graves daños y violencia selectiva, tratamiento en general, capacidad del Estado para brindar protección, etc.

La información en las variables debe ser balanceada, identificando cuestiones relativas tanto al daño o persecución como a la protección. Si alguna variable no está representada apropiadamente, lo más probable es que el reporte no va a resultar balanceado.

Es fundamental que los investigadores sepan cuándo dejar de investigar y cuándo comenzar a escribir el reporte COI. Las investigaciones sobre cualquier tema podrían continuar durante semanas, pero el trabajo en otros folios y reportes genéricos no debería sufrir retrasos cuando se han consultado todas las fuentes apropiadas de información. Es importante tener en cuenta que la SRE tiene 15 días hábiles para responder a un oficio de la COMAR.<sup>8</sup>

### 3.2 MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Las fuentes se seleccionan en función a la escala y la naturaleza del tema a investigar. Para hacer efectivo y eficiente el proceso de investigación, es necesario hacer un muestreo representativo de las fuentes y la información para garantizar un reporte COI balanceado y de calidad. El método más comúnmente utilizado en la investigación COI, por su sistematicidad en generar información, es el **muestreo de bola de nieve**. Esta **técnica** facilita la identificación de fuentes adicionales de información conforme se vaya analizando la información que suministra cada una de ellas: una fuente tiene el potencial de conducir a otras fuentes adicionales y así sucesivamente.

Otros métodos de muestreo utilizados durante la investigación COI son los siguientes:

<sup>8</sup> México, 2012, Art. 40.

**Recolección deliberada:** esta técnica se utiliza cuando no hay mayor información sobre el tema a investigar y consiste en la selección deliberada de fuentes de información que, aunque no son representativas para los propósitos de COI, nos puede llevar a aquellas que sí lo son.

**Recolección estratificada:** se utiliza cuando el tema de investigación consta de diferentes grupos o estratos que tienen características distintivas entre sí. Las muestras son seleccionadas en función a cada estrato para obtener una representación apropiada. Este método es común cuando se investiga cuestiones relativas a las personas de la diversidad sexual, puesto que en algunos países el trato a personas transexuales, por ejemplo, difiere significativamente de aquellas que son gay o lesbianas.

**Recolección por área:** se utiliza cuando el área geográfica a cubrir es demasiado extensa. Al igual que ocurre con la recolección estratificada, el área es dividida en partes representacionales de las cuales se obtiene una muestra apropiada y representativa de fuentes e información.

Es importante tomar nota de los patrones, tendencias, proporciones y configuraciones de la información para hacer los cambios necesarios al enfoque de la investigación y así dedicar el mínimo de tiempo y esfuerzo.

#### Falsos negativos y falsos positivos:

52

Los falsos positivos o falsos negativos pueden tener un impacto significativo en la calidad de un reporte COI. Estas fallas metodológicas pueden llevar a la inclusión de información inexacta y sobre la cual se van a tomar decisiones en materia de protección internacional.

Un **falso negativo** es cuando no se encuentra un patrón en la información recolectada durante el transcurso de la investigación cuando en realidad **sí existe**.



Un **falso positivo**, por el contrario, es identificar un patrón en la información recolectada cuando en realidad **no existe**.



### 3.3 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL:

La investigación documental consiste generalmente en los siguientes pasos:

1. Consulta en la base de datos interna para identificar lo que ya se ha escrito sobre el tema y así evitar duplicar la investigación o el contenido del reporte COI. Si los reportes previos están desactualizados, es necesario consultar las fuentes que se utilizaron; estas pueden ser útiles como punto de partida de la investigación.
2. Consulta de los siguientes sitios para identificar otras fuentes iniciales de información:
  - **Manual de referencia de fuentes temáticas** (p. 86).
  - Motores de búsqueda tales como Google (en especial, Google Scholar para las publicaciones académicas). Las técnicas incluidas en el **Anexo 4: Técnicas de búsqueda en Internet** (p. 99) son herramientas útiles para enfocar la investigación.
3. Consulta y evaluación de otras fuentes que trabajan sobre el tema tales como:
  - organizaciones nacionales e internacionales de derechos humanos y ONGs;
  - agencias estatales y de gobiernos locales;
  - medios de prensa; y
  - bases de datos de agencias o unidades COI de otros países (por ejemplo, Refworld, ecoi.net, Portal de EASO, etc.).

Al realizar la investigación, es necesario asegurarse de llevar un registro bibliográfico completo, incluyendo la fecha de acceso por cada fuente consultada, para efectos de documentación y la elaboración de la sección de “Otras fuentes consultadas.”

4. Siempre que sea posible, es necesario buscar un equilibrio entre las fuentes locales e internacionales, así como entre gobiernos, medios de comunicación y fuentes no gubernamentales. Manteniendo una visión de conjunto sobre el tema de investigación se evita salirse de este e invertir tiempo innecesario en cuestiones que no son fundamentales ni pertinentes.

Es importante referenciar cada pieza de información con varias fuentes para darle más peso a la información, particularmente si esta es sensible o controversial. De esta manera se reduce el riesgo de que la COI sea sesgada.

5. Hacer todo lo posible por encontrar la fuente primaria u original que documentó el hecho por primera vez. Esto ayudará a evitar instancias de falsa corroboración o la inclusión de información que posiblemente se ha tomado fuera de contexto.

Una fuente primaria u original no es necesariamente una garantía de calidad. En ocasiones estas pueden proporcionar información falsa, ya sea inadvertida o intencionalmente. Es importante evaluar tanto las fuentes como la información que estas suministran.

Consulte las notas de pie de página y las referencias utilizadas por las fuentes

secundarias para identificar la fuente primaria u original de la información. Si no es posible regresar a la fuente primaria, presente la información utilizada por la fuente secundaria explicando de dónde provino.

Ejemplo:

Un informe publicado en el 2014 por el Ministerio holandés de Asuntos Exteriores indica que, según dos artículos de The Libya Herald, el Gobierno de Libia anunció que creó una nueva base de datos nacional, el Sistema Nacional de Número de Identidad (National Identity Number System, NID) en febrero de 2013, y que todas las oficinas de registro civil en el país están “interconectadas por computadora” (The Libya Herald en Holanda et al. 19 dic. 2014, 9-10).<sup>9</sup>

Algunas fuentes crean enlaces web (links) en ciertos pasajes del documento para identificar la fuente original de donde proviene la información. Es necesario cerciorarse que se ha revisado a fondo el documento para identificar estos modos de citación de fuentes primarias y hacer las referencias del caso. Esta manera de reportar es común en sitios como InSight Crime.

- 54
6. Es necesario evitar la falsa corroboración. A menudo, la información proporcionada por una o varias fuentes ha sido en realidad basada en información que se originó en otra fuente. Es necesario identificar esta duplicidad cerciorándose de que la autoría de la información es de quien la ha publicado originalmente y no necesariamente de quien la está reproduciendo. La duplicidad de la información es considerada como proveniente de una sola fuente y un informe no corrobora el otro.

Ejemplo:

La información de un artículo de Associated Press citada por El Universal y NOTI-MEX debe ser atribuida a Associated Press.

### 3.4 INVESTIGACIÓN CON FUENTES ORALES:

Cuando sea poco probable encontrar información en fuentes documentales, se recomienda consultar fuentes orales tales como expertos en la materia, académicos, representantes de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales o misiones diplomáticas.

Es importante contactar las fuentes orales al inicio del proceso de investigación para darles suficiente tiempo para que provean la información solicitada. Si después de varios intentos no ha podido ponerse en contacto con una fuente oral, el reporte COI deberá ir sin la información que esta hubiera podido proporcionar.

<sup>9</sup> Canadá, IRB, LBY105697, 12 dic. 2016.

En la **Sección 4: Fuentes orales** (p. 56) se brinda más información sobre cómo trabajar con este tipo de fuentes.

### 3.5 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Una vez terminada la etapa de investigación, se lleva a cabo la revisión y el análisis de los documentos recopilados. La información es estudiada teniendo en cuenta el alcance y las limitaciones de la fuente y el texto, y encuadrando la información en el contexto global del reporte COI.

Los siguientes son los pasos recomendados para llevar a cabo el análisis de la información:

1. Construya una visión global del tema.
2. Lea y analice toda la información, midiendo su alcance e identificando las partes pertinentes de cada documento.
3. **Evalúe** las fuentes y la información siguiendo la metodología de investigación. Separe inferencias válidas de las opiniones o conclusiones no sustentadas.
4. Identifique la información que se corrobora así misma y aquella que presenta contradicciones.
5. Distinga la información más general de la más específica.
6. Identifique las variables más pertinentes que van a conformar la estructura del reporte y clasifique la información recolectada por variable.
7. Emprenda investigación adicional para llenar vacíos de información y para comparar, contrastar y corroborar la existente.
8. Elabore un borrador de la estructura del reporte COI.
9. Haga seguimiento a las fuentes orales como sea necesario.

Si ha consultado todas las fuentes de información pertinentes y no encontró nada, debe indicarlo en el reporte COI. Ver el apartado Frases comunes (p. 51) para conocer más sobre esta situación.

Es preferible indicar los vacíos de información en el reporte COI en vez de llevar a cabo una investigación con fallas metodológicas que terminen afectando su calidad.

## 4. ESCRITURA

### 4.1 ESTRUCTURA DE UN REPORTE COI

Los reportes COI responden a preguntas específicas de investigación y, por lo tanto, deben proporcionar respuestas claras, enfocadas, precisas y completas. No oculte la información clave en el documento. Si bien la información contextual sobre el tema podría ser útil, la clave para un buen reporte COI es la claridad, concisión y precisión.

La información se entenderá mejor si se presenta de una manera lógica, bien estructurada e inteligible. A menos que no se pueda encontrar información, el reporte debe abordar cada uno de los temas a investigar. Si no se pudo responder a cualquier

parte o a toda la pregunta de investigación, es necesario indicarlo claramente en el reporte.

Los reportes COI constan de las siguientes partes:

#### Partes de un reporte COI

- Título
- Cuerpo
- Descargo de responsabilidad
- Lista de referencias
- Lista de otras fuentes consultadas
- Anexos

#### 4.1.1 Título

El reporte COI incluye un título que, en el caso de las **consultas de investigación**, está compuesto por el nombre del país o países, la pregunta o preguntas del OE en términos de COI y, entre paréntesis, el período de tiempo sobre el cual se enfoca la investigación, siguiendo el formato de mes y año.

Ejemplo para una **consulta de investigación**:

Somalia: información sobre el sub-clan Dabare Waqbare, incluyendo características distintivas, ubicación, ocupaciones y posición en la jerarquía del clan; tratamiento, incluida la habilidad de sus miembros para vivir en Mogadishu (2014-octubre 2017).<sup>10</sup>

El título para las **Fichas COI** sigue una redacción más simplificada:

El Salvador: Reporte de Información sobre País de Origen - Enero 2018

#### 4.1.2 Cuerpo del reporte COI

El cuerpo del documento reporta de manera clara, objetiva y concisa los resultados de la investigación. El investigador, como autor, está en gran parte ausente en el reporte y no se incluyen argumentos especulativos ni se ofrecen opiniones personales. La interpretación de la información en un sentido legal es del campo exclusivo de los OE, no del investigador COI.

El cuerpo de las **Fichas COI** está dividido acorde a las secciones identificadas en los términos de referencia. Cada una de estas secciones debe discutir aspectos relevantes de manera amplia, puntual y detallada. Las secciones deben constituir una unidad temática organizada que gire en torno al título del reporte y que su lectura fluya con naturalidad y coherencia.

<sup>10</sup> Canadá, IRB, SOM105998, 25 oct. 2017.

El cuerpo de las **consultas de investigación** se divide en secciones que, en su totalidad, constituyen una unidad temática organizada que gira en torno al título. Su lectura debe fluir con naturalidad y coherencia. Este tipo de reportes consta por lo general de las siguientes partes:

1. Una sección introductoria que pone en contexto el o los temas a discutir. Esta sección brinda un panorama histórico, contextual y temático del problema de investigación.
2. Una o varias secciones que desarrollan las variables. Si es necesario, incluya subsecciones para abordar subtemas pertinentes y, si es posible, provea ejemplos que ayuden a ilustrar lo discutido.
3. No incluya la sección de conclusiones, como sería el caso de otros tipos de reportes de investigación. Recuerde que la investigación COI se abstiene de elaborar conclusiones de cualquier tipo.

Toda la información utilizada en el reporte debe ser citada apropiadamente siguiendo un sistema de citación claro, comprensivo y uniforme para garantizar la transparencia y facilitar su trazabilidad. El sistema a utilizar es el Estándar de Citación de Autoridades Legales de la Universidad de Oxford (Oxford University Standard for the Citation of Legal Authorities, OSCOLA).

#### **4.1.3 Descargo de responsabilidad**

Los reportes COI deben incluir un descargo de responsabilidad sobre los límites de la información proporcionada. Esta cláusula advierte al lector que el proceso de investigación estuvo sujeto a limitantes tanto de tiempo como de acceso a ciertas fuentes y por lo tanto, es posible que no se hayan incluido, realísticamente hablando, todas las fuentes pertinentes sobre el tema. Es necesario transmitir al lector que el reporte COI es sólo una fuente de información y que los actores que participan en una entrevista para la determinación de la condición de refugiado deben suplementar la información por su propia cuenta.

El descargo de responsabilidad también remite al lector a una lista de las referencias que fueron utilizadas en el reporte COI, así como a una sección titulada “Otras fuentes consultadas” que incluye aquellas fuentes que fueron consultadas durante el proceso investigativo pero que no terminaron siendo incluidas en el reporte.

Ejemplo de un descargo de responsabilidad:

Este reporte fue preparado después de un proceso de investigación con información públicamente disponible y dentro de las limitaciones de tiempo establecidas. Este reporte no es, y no pretende ser, concluyente en cuanto al mérito de cualquier solicitud de la condición de refugiado y tampoco pretende ser exhaustivo sobre el tema. El hecho de que una persona, organización o suceso no sean incluidos en este reporte no significa que la persona u organización no existan o que el suceso no tuvo lugar.

Este reporte no incluye ningún tipo de conclusión. Salvo que se indique lo contrario, toda la información ha sido comparada, contrastada y corroborada a no ser que se trate de información evidente o incontrovertida. Las fuentes de la información brindada en el reporte se encuentran debidamente referenciadas en las notas de pie de página. Así mismo, una lista de otras fuentes que también fueron consultadas durante la investigación se encuentra incluida en este reporte.

#### 4.1.4 Lista de referencia

Al final del reporte COI se incluye una sección bibliográfica llamada “Referencias.” Esta sección incluye de manera alfabética y detallada todas las fuentes citadas en el texto del reporte.

Es necesario asegurarse de que las fuentes estén citadas y referenciadas correctamente. Una documentación adecuada de las fuentes de información es clave para otorgar autoridad y credibilidad a los reportes COI y atribuir el trabajo y las ideas a sus respectivos autores. Es recomendable establecer un método de referenciación permanente en cuanto a sus características básicas para garantizar la consistencia y reflejar estándares profesionales de publicación tanto dentro de un reporte COI como en todos los producidos por la COMAR y la SRE.

#### 4.1.5 Lista de otras fuentes consultadas

Esta sección incluye las otras fuentes que fueron consultadas durante el proceso de investigación pero que no fueron utilizadas en el reporte COI por diversos motivos, entre los cuales figura su falta de relevancia o actualidad.

Si no se pudo encontrar información alguna para una **consulta de investigación**, se deben incluir todas las fuentes consultadas en la sección “Otras fuentes consultadas.”

#### 4.1.6 Lista de anexos

En ocasiones, es necesario incluir anexos en los reportes COI para proporcionar información que no puede incluirse en el texto por cuestiones prácticas o de espacio (por ejemplo, imágenes, mapas, gráficos, secciones largas de un acto legislativo, etc.).

Los anexos se enumeran en orden de aparición en el texto del reporte. Si el anexo ha sido referido en el cuerpo del reporte e incluido en uno de los pies de página, debe mencionarse tanto en la “Lista de referencias” como en esta sección.

Ejemplo:

### Anexos<sup>11</sup>

1. Unión Europea, “Registro Público de Documentos Auténticos de Identidad y de Viaje en Red (PRADO)”, 7 mayo 2017, GIN-AO-02001, <URL> Fecha de acceso: 26 septiembre 2017
2. Keesing Reference Systems, “Guinea - Diplomatic Passport”, n.d., <URL> Fecha de acceso: 26 septiembre 2017
3. Keesing Reference Systems, “Guinea - Service Passport”, n.d., <URL> Fecha de acceso: 26 septiembre 2017

## 5. DIRECTRICES DE ESCRITURA

Esta sección proporciona una serie de reglas para escribir reportes COI que cumplan con los más altos estándares de objetividad, confiabilidad y calidad.

### 5.1 REGLAS GENERALES



<sup>11</sup> Canadá, IRB, GIN105988, 2 octubre 2017.

**Objetividad:**

- Presente los hechos de manera neutral y compare, contraste y corrobore la información. Cuando cite medios de comunicación, especialistas en el tema o defensores de derechos humanos, contrástelos con fuentes oficiales, si es posible. Esto permite que la información fue sujeta al escrutinio desde diferentes puntos de vista.
- Cite toda información que incluya en el reporte COI para garantizar la transparencia del proceso de investigación y facilitar su trazabilidad.
- Presente la información tal y como la proporciona la fuente para que el OE pueda sacar sus propias conclusiones. La evaluación es responsabilidad y atributo exclusivo del OE.
- Utilice un tono imparcial, sin comentarios, opiniones, análisis o conclusiones personales. Evite tomar posiciones y mantenga un punto de vista neutro que no simpatice con una posición. Absténgase de promover agendas particulares o juzgar a ciertos actores ya sean estados, organizaciones o individuos.
- Evite el uso de adjetivos y adverbios a menos que sean citados directamente. Evite la distorsión de la información o la transmisión de impresiones parcializadas.
- Absténgase de incluir expresiones cargadas de valor; estas pueden distorsionar el significado de lo que se dice y crear sesgos. A menos que cite a una fuente directamente, evite expresiones que impliquen juicios de valor (por ejemplo, “lo más importante,” “muy,” “incluso,” “significativo,” “precario” o “sustancial”) o que sugieran que los resultados son concluyentes (por ejemplo, “confirmar” o “verificar”).
- Refiérase al nombre de la fuente en vez de incluir pronombres personales.

**Concisión y precisión:**

- Responda a la pregunta de investigación con la mayor precisión posible. Narre los hechos e indique las cifras y las citas con precisión. La precisión requiere a menudo un buen nivel de detalle que muestre resultados concretos y puntuales.
- Explique, ilustre, describa, aclare, desarrolle y dé vida a las ideas presentadas en el texto, haciéndolas reales y significativas para el lector.
- No incluya información vaga que genere dudas o preguntas adicionales.
- Evite la sobrecarga de información con la inclusión de información irrelevante. Tenga cuidado de no crear retrasos y distracciones con información innecesaria, palabras difíciles, patrones de oraciones complicados o estructuras o estilo inusual.
- Siempre que sea posible, proporcione un marco de tiempo preciso tal y como lo proporcionan las fuentes y evite el uso de términos tales como “recientemente,” “en el pasado” o “en la actualidad.”
- Tenga en cuenta que no todos los OE están familiarizados con las condiciones del país de origen, por lo cual debe presentar la información de manera clara y precisa.

**Localización:**

- Indique claramente la procedencia de la información por medio de notas de pie de página e incluya todas las fuentes que fueron citadas en la lista de “Referencias.”
- Utilice un sistema estándar de citación que provea información detallada sobre la fuente utilizada (OSCOLA).

**Estilo:**

- Utilice el estilo formal. No incluya palabras o expresiones coloquiales tales como “un trato hecho,” “abatido” o “costar un ojo de la cara.”
- Cuando haga referencia a entrevistas con fuentes orales, utilice el término “entrevista” y no “conversación.” Asimismo, indique si la entrevista se llevó a cabo por teléfono o en persona. Cuando se hace referencia a los correos electrónicos o cartas, utilice el término “correspondencia.”
- Utilice la voz activa. Oraciones pasivas pueden ser vagas acerca de quién es el responsable de la acción. La voz pasiva también puede dar lugar a estructuras de frases confusas y se considera menos atractiva (es decir, más aburrida) que la voz activa.
- La voz pasiva se puede utilizar cuando el sujeto de la acción es desconocido o irrelevante, cuando se quiere ser vago acerca de quién es el responsable de la acción, cuando se quiera resaltar el sujeto o la acción, o cuando se habla de una verdad generalmente aceptada.

**Sencillez:**

- Destile ideas complicadas en explicaciones sencillas. Aunque resumir un texto implica en cierto sentido una interpretación y reducción de la información, asegúrese de que el resumen refleja fielmente la esencia del texto. Sintetice la información teniendo cuidado de no entrar en simplificaciones inadecuadas o trivializaciones.
- En lo posible, parafrasee o resuma la información en vez de citar directamente, a no ser de que se trate de leyes, las cuales deben ser citadas directamente. Si va a parafrasear, manténgase fiel al significado del texto original.
- Evite palabras pomposas y reemplace aquellas desconocidas con un lenguaje familiarizado.

**Legibilidad:**

- El texto debe ser claro y sin errores de ortografía o puntuación.
- Varíe la longitud y la estructura de las frases. Si las frases son casi todas muy largas o casi todas muy cortas, el texto resultará monótono y los lectores pueden llegar a tener dificultades para comprender lo que se está tratando de decir o la relación entre las ideas. Un párrafo sin oraciones simples cansará al lector.
- Use los términos consistentemente y explique aquellos que sean técnicos.

**Buena organización:**

- Provea una presentación clara, concisa y objetiva de las ideas con sus respectivos detalles de apoyo argumentativo. El texto debe fluir de manera lógica para que el lector entienda el ordenamiento de las ideas.
- Dependiendo del tema, puede comenzar exponiendo la información más general y luego continuar con la más específica o viceversa. La información se puede presentar en orden cronológico, reverso cronológico o dividirla por temas, dependiendo del número de preguntas formuladas por el OE y el número de variables que encontró.

- Si la pregunta de investigación contiene varios temas o si la longitud o complejidad del reporte lo justifica, organice el reporte en varias secciones utilizando encabezados y, si es necesario, subdivisiones. Esto ayuda a evitar oraciones de transición obligadas.
- La escritura es sólo una etapa en el proceso de producción de los reportes COI. Cualquier retraso afectará las etapas posteriores, las cuales, en su conjunto, tienen por finalidad brindar un trabajo de calidad. Por lo tanto, es importante respetar los plazos de producción y entrega.

## 5.2 CASOS ESPECÍFICOS

**Antecedentes sobre el tema:** si se solicita información sobre una organización o un grupo étnico en particular, es recomendable proporcionar información de contexto sobre el tema (por ejemplo, tipo de movimiento, fecha de fundación, membresía, etc.).

**Presentación de las fuentes:** es probable que el OE no esté familiarizado con todas las fuentes utilizadas en un reporte COI. Es importante proporcionar información sobre la fuente para que los OE tengan más herramientas para sopesar la información brindada por esta. Proporcione una breve descripción de su mandato o especialización a no ser que su mandato sea evidente (por ejemplo, la policía, fiscalía, procuraduría, etc.).

62

Ejemplo:

Según Reporteros Sin Fronteras (RSF), una ONG fundada por periodistas y con sede en París que trabaja sobre la libertad de la información, ...

**Uso de acrónimos y siglas:** los acrónimos y siglas se deben usar siempre y cuando la organización los utilice oficialmente. Incluya el nombre completo y oficial de la organización y su acrónimo o sigla a la primera mención en el texto. Si va a mencionar la organización subsecuentemente, utilice el acrónimo o sigla en vez del nombre completo. Por ejemplo, Organización de Estados Americanos (OEA).

**Uso de fuentes en idioma extranjero:** evite traducir directamente documentos que se encuentran en un idioma extranjero. Aunque pueden haber casos en los que una traducción palabra por palabra entre comillas sea apropiada, parafrasee la información siempre que sea posible.

**Identificación de información contradictoria:** si la información que encuentra es contradictoria, refléjela en el reporte COI como tal para mostrar los diferentes puntos de vista. Es responsabilidad del OE sopesar la información y hacer una interpretación de las divergencias en el reporte COI.

Ejemplo:

Un artículo de la Agencia de Noticias Xinhua cita al ministro de Salud de Zimbabue, David Parirenyatwa, afirmando en una conferencia de prensa que los grupos

que promueven los derechos de los homosexuales podían participar en la Conferencia Internacional sobre el SIDA y las ETS en África (ICASA) en Harare, pero les advirtió contra la realización de manifestaciones (Agencia de Noticias Xinhua 15 oct. 2015). Sin embargo, *NewsDay*, un periódico de Zimbabwe, informa que el gobierno “presuntamente reprimió a gays y lesbianas extranjeros” que asistían a la conferencia (*NewsDay* 30 nov. 2015).<sup>12</sup>

**Información sobre alguien que fue arrestado, secuestrado o desaparecido:** si necesita incluir información sobre alguien que fue arrestado, secuestrado o desaparecido, trate de encontrar e incluir información que indique lo que ha sucedido con esa persona desde el momento de los hechos. Si no se dispone de información, indíquelo en el reporte. Ver el siguiente apartado, **Frases comunes**.

**Documentos legales:** la legislación debe ser citada directamente y se recomienda no interpretar documentos legales. En estos casos, es recomendable buscar fuentes documentales u orales que puedan brindar una opinión informada sobre este tipo de documentos. Si la legislación se encuentra en otro idioma, es recomendable hacer traducir las partes relevantes por un traductor oficial e incluirlas como tal en el reporte.

**No se encontró información:** si no se pudo encontrar información sobre una pregunta de investigación en particular, indíquelo al principio del reporte. Si encontró información parcial que está estrechamente relacionada con el tema, puede incluirla en el reporte COI. Sin embargo, tenga en cuenta que no debe agregarse información de “relleno” sólo para evitar entregar uno sin información al OE. Ver el siguiente apartado, **Frases comunes**, para escenarios en este aspecto.

### 5.2.1 Frases comunes

La inclusión de frases comunes ayuda a comunicar al lector determinadas situaciones que se encontraron durante el transcurso de la investigación. Las siguientes son algunas de estas situaciones y se recomienda un uso estandarizado en todos los reportes y productos COI.

Situación	Frase
Para indicar que <i>no se encontró demasiada información</i> sobre la pregunta de investigación, o sobre un hecho, evento, persona o suceso.	Entre las fuentes consultadas por la SRE/COMAR, no se pudo encontrar mayor información sobre xxxx dentro de las limitantes de tiempo establecidas para este reporte.
Para indicar que <i>no se encontró información alguna</i> sobre la pregunta de investigación, o sobre un hecho, evento, persona o suceso.	Entre las fuentes consultadas por la SRE/COMAR, no se pudo encontrar información sobre xxxx dentro de las limitantes de tiempo establecidas para este reporte.

<sup>12</sup> Canadá, IRB, ZWE105806, 29 mayo 2017.

Para indicar que <i>no se encontró corroboración</i> sobre determinado hecho, suceso, evento o aseveración hecha por una fuente.	Entre las fuentes consultadas por la SRE/COMAR, no se pudo encontrar información que corrobore lo anterior dentro de las limitantes de tiempo establecidas para este reporte.
Para indicar que <i>no se pudo encontrar información adicional</i> sobre lo indicado por una fuente.	Entre las fuentes consultadas por la SRE/COMAR, no se pudo encontrar información adicional sobre lo anterior dentro de las limitantes de tiempo establecidas para este reporte.
Para evitar tener que incluir una citación para cada frase en uno o más párrafos cuando es sólo una fuente la que provee la información.	La siguiente información fue suministrada por (nombre de la fuente) a la SRE/COMAR:

## 6. CONTROL DE CALIDAD

La revisión es clave para la finalización de los reportes COI. Todo reporte COI debe ser revisado tanto en su contenido como en su forma, en ese orden.

### 6.1 REVISIÓN DEL CONTENIDO

La revisión del contenido garantiza que el reporte COI responde a la(s) pregunta(s) de investigación y satisface las necesidades de información y las expectativas del OE. Es en esta etapa donde se identifican las fortalezas y debilidades del borrador y se hacen las recomendaciones del caso. Lógicas defectuosas, transiciones deficientes y afirmaciones no soportadas o mal soportadas son algunos de los aspectos a examinar. En esta fase también se refina la prosa, haciendo cada oración tan concisa y precisa como sea posible. Asimismo, las fallas metodológicas se identifican en esta fase y, si es necesario, el revisor deberá verificar aquellas fuentes que parecen ser problemáticas o que no estén presentadas de una manera clara y transparente.

En lo posible, se deben hacer una pre-lectura y dos lecturas adicionales del borrador antes de dar por terminada la revisión. Cada lectura identifica aspectos puntuales desde el punto de vista formal y estructural para asegurarse que el reporte COI sea de calidad.



### **Pre-lectura:**

Para las **consultas de investigación**, lea la solicitud de información inicial y cualquier correspondencia sostenida con el OE:

- Revise las preguntas planteadas por el OE.
- Verifique que el rango de fechas del período a investigar se encuentra en el título del reporte y que la información incluida en este se encuentra dentro de dicho rango.
- Lea el título del reporte para que se familiarice con este y tenga una idea de las expectativas que se deben cumplir en cuanto al tema, su alcance, el nivel de detalle y las preguntas y sub-preguntas a contestar.
- Lea las instrucciones proporcionadas por el supervisor de la unidad, si las hay.
- Si es necesario, lea reportes COI anteriores que traten la misma temática.

Para las **Fichas COI**, revise los términos de referencia y verifique que la información incluida en el reporte es relevante para cada sección.

### **Primera Lectura (Lectura desde la perspectiva del OE):**

La primera lectura consta de una revisión panorámica del contenido y de las fuentes utilizadas por el investigador para determinar si el reporte responde a las expectativas del OE de una manera clara y concisa. Verifique lo siguiente:

- El título del reporte refleja apropiadamente tanto lo requerido en la solicitud de información como el contenido del reporte.
- El reporte responde a la(s) pregunta(s) adecuadamente.
- No existen vacíos de información con respecto a la(s) pregunta(s) de investigación/términos de referencia y al desarrollo de las ideas.
- Se consultaron todas las fuentes apropiadas para el tema.
- El reporte está claro y se lee con fluidez.

65

### **Segunda lectura (Lectura crítica):**

La segunda lectura busca establecer que los estándares de calidad de la metodología de la investigación COI y la presentación tanto del contenido como de la forma, han sido respetados. Verifique lo siguiente:

- La lógica de la estructura, la claridad de la información y las ideas y el flujo del texto son consistentes. Sugiera reestructuraciones si es necesario.
- El reporte se centra en el tema y/o pregunta de investigación y no se desvía hacia otras áreas. Elimine información irrelevante o aquella que no sea necesaria.
- No existen vacíos críticos de información.
- La información clave sobresale en el reporte y no se pierde en el texto.
- El nivel de lenguaje es adecuado y no tiene sesgos, extrapolaciones, interpretaciones y/o problemas de lógica.
- No se incluyeron términos o expresiones cargados de valor a no ser que estén citados directamente. Asimismo, las opiniones están debidamente citadas y las afirmaciones fuertes o controversiales están corroboradas y/o contrastadas.

- La información está atribuida en su totalidad a las fuentes.
- Las fuentes utilizadas son actuales, creíbles y presentadas con precisión. Si surgen dudas acerca de la información, las fuentes o la confiabilidad de cualquier información en el texto, el revisor debe revisar las fuentes y compararlas con los criterios de calidad. El revisor debe verificar aleatoriamente la información presentada en cada página.
- Los encabezados de las diferentes secciones son apropiados y necesarios.
- El estilo de escritura es apropiado. Sugiera cambios estilísticos que contribuyan a la claridad.
- Sugiera maneras de parafrasear la información, cortar la longitud de las frases y secciones y para enfocar el tema.
- Revise la lista de “Referencias” y verifique que no se incluyeron fuentes cuestionables. Asimismo, verifique que se consultó una amplia variedad de fuentes pertinentes (gobiernos, ONGs, eruditos, prensa, etc.).

## **6.2 REVISIÓN DE LA FORMA**

Una vez hecha la revisión del contenido, el reporte debe pasar a una revisión de su forma para asegurar que este cumple con los estándares de calidad editorial. Errores e incoherencias en los reportes, incluso pequeños errores tipográficos, pueden llevar a la confusión por parte del lector y socavar la credibilidad del reporte.

66

### **Lista de verificación**

#### **Título del reporte**

- El nombre del país (o países).
- Refleja la pregunta formulada en la solicitud de información.
- Está formulado como una declaración (y no como una pregunta) y de una manera clara y concisa.
- Los nombres de organizaciones están deletreados con su nombre oficial, seguidos por sus siglas, si las tiene oficialmente.
- El rango de fechas objeto de la investigación.

#### **Formato**

- El reporte está debidamente formateado.
- El descargo de responsabilidad está incluido en el reporte.
- Se incluyeron las listas de “Referencia,” “Otras fuentes consultadas” y “Anexos,” si los tiene.
- Si tiene anexos, estos están debidamente referenciados en el texto del reporte.
- Si no se encontró información sobre el tema, la frase común para este propósito ha sido incluida.

#### **Fuentes**

- Son fiables.
- La información proviene de una variedad de fuentes.

- Se han interpretado correctamente.
- Se indica cuando se contradicen entre sí.
- No existen casos de falsa corroboración.
- Se proporcionó información descriptiva sobre las fuentes poco o nada conocidas.
- Las fuentes están debidamente referenciadas de manera consistente en todo el reporte.

#### **Texto del reporte**

- La información ha sido parafraseada, resumida o citada correctamente.
- No contiene generalizaciones indebidas.
- No existen casos de plagio.
- Las ideas están presentadas en un orden lógico.
- La transición entre párrafos es adecuada y el texto fluye en su totalidad.
- No contiene vacíos de información.
- La información de contexto, según sea el caso, está incluida de una manera precisa y concisa.
- No contiene información irrelevante que pueda confundir o distraer al lector.
- No contiene términos o frases inapropiadas.
- Las “Frasas comunes” están utilizadas debidamente.
- No contiene errores de ortografía, gramática, sintaxis o puntuación.
- Las organizaciones aparecen con su nombre oficial y su respectivo acrónimo, si lo tiene oficialmente.
- Las palabras en lengua extranjera están en cursiva.
- Los números y los porcentajes están representados correctamente.

#### **Referencias**

- Cada pieza de información está debidamente referenciada.
- Todas las fuentes mencionadas en el texto están incluidas en la lista de “Referencias.”
- Las entradas en la lista de “Referencias” están debidamente formateadas y con su sangría correspondiente, y están ordenadas en orden alfabético y cronológico inverso.
- Todas las citas y referencias siguen un formato uniforme.
- Las referencias incluidas en la lista “Otras fuentes consultadas” no se repiten en la lista de “Referencias,” y están ordenadas alfabéticamente.

## **7. DISEMINACIÓN**

Después del proceso de producción (investigación, redacción y revisión), los reportes COI son diseminados según el tipo de solicitud. Aquellos reportes preparados para una entrevista específica son remitidos al OE de la COMAR que realizó la petición de información. Por otro lado, las Fichas COI son almacenadas en la base de datos interna de la SRE para dar respuesta a futuros folios que requieran información similar.



## SECCIÓN 4: FUENTES ORALES

### 1. USO DE FUENTES ORALES

Antes de ponerse en contacto con una fuente oral, es importante determinar primero si ya posee suficiente información y si es realmente necesario hacerlo. Durante la investigación documental, es recomendable tomar nota de fuentes orales que podría contactar para indagar sobre cuestiones más complejas sobre el tema. Sin embargo, tenga en cuenta que la investigación basada en fuentes orales es más lenta y compleja y, por lo tanto, la elección y búsqueda de este tipo de fuentes debe hacerse con cuidado.

### 2. SELECCIÓN DE FUENTES ORALES

La identificación de potenciales fuentes orales se puede llevar a cabo por diferentes medios. Los más comunes son:

- Publicaciones (por ejemplo, artículos de prensa, reportes de gobiernos y ONGs, etc.).
- Recomendaciones de otras fuentes orales.
- Sitios de Internet de universidades y centros de investigación.
- Bases de datos de publicaciones académicas (por ejemplo, Google Scholar).

### 3. EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD Y FIABILIDAD

Al igual que ocurre con las fuentes de información documentales, el investigador debe determinar si la fuente oral posee la suficiente autoridad y conocimiento sobre el tema que se va a investigar. Evalúe la fuente oral siguiendo los criterios establecidos en el apartado **Evaluación de las fuentes** (p. 20), prestando particular atención a los siguientes puntos:

- Identifique la educación, profundidad y actualidad de sus conocimientos, presencia en el país de origen y experiencia en el tema a investigar. Estas cualificaciones deben ser lo suficientemente fuertes como para poder considerar que la fuente posee una reputación bien establecida y, por lo tanto, se puede incluir en un reporte que será usado como evidencia probatoria en las entrevistas para la determinación de la condición de refugiado.
- Haga un análisis de sus publicaciones y determine si su campo de investigación tiene relevancia con el tema a investigar.

- Indague sobre sus fuentes de información, es decir, cómo y de quién obtiene la información que incluye en sus escritos. No pida a una fuente oral que evalúe otra fuente oral.

Si no se lleva a cabo una evaluación adecuada de la fuente oral se corre el riesgo de obtener información vaga e imprecisa que puede tener un impacto significativo en la calidad de la toma de decisiones por parte de los OE.

#### 4. EVALUAR EL RIESGO POTENCIAL PARA LA FUENTE ORAL

Antes de ponerse en contacto con una fuente oral, los investigadores deben evaluar el riesgo potencial que podría suponer para la fuente ser contactada o citada en un informe que puede llegar a hacerse público. Contactar a una fuente oral sin consideraciones sobre su seguridad podría afectar adversamente su integridad física y/o convertirla en un refugiado *sur place*.

Si el investigador tiene dudas o si determina que existe alguna posibilidad de que la integridad personal de una fuente pueda correr peligro por el solo hecho de ser contactada, es mejor no hacerlo. Así mismo, una vez que un investigador contacta, entrevista y obtiene información de una fuente oral, es necesario evaluar el riesgo potencial que representaría para la fuente la publicación de la información suministrada.

Los pasos recomendados para hacer una evaluación de riesgo son los siguientes:

70

- Evalúe el riesgo general que supondría para una fuente oral el ser contactada. Por ejemplo, si el país en el que se encuentra la fuente es altamente represivo o violento o hay un monitoreo constantemente de las comunicaciones, es mejor no hacerlo y localizar fuentes que estén en otro país.
- Evalúe el riesgo específico determinando su perfil público, posición y relación con el agente de persecución.
- Durante la entrevista, aclare con la fuente cómo desea ser citada en el informe (por ejemplo, título y afiliación institucional). Las fuentes no sólo deben dar consentimiento expreso y de manera sobre el descargo de responsabilidades, sino que también deben entenderlo perfectamente. Con ciertas fuentes, puede llegar a ser necesario explicar el descargo de responsabilidades en términos simples para su total comprensión.
- Después de la entrevista, evalúe el riesgo que puede representar para la fuente si la información que ha proporcionado se hace pública. Si una fuente proporciona información considerada como sensible, se debe tener mucho cuidado en cómo se maneja la fuente y la información. En caso de duda, siempre opte por no utilizar la información.
- Algunas fuentes tales como profesores e investigadores universitarios por lo general manifiestan el deseo de ser nombradas públicamente en el reporte COI. Sin embargo, evalúe siempre el riesgo que pueda representar hacerlo. Si existe un riesgo aparente o real, es mejor discutirlo con la fuente antes de incluirla en el reporte.

Para que la fuente entienda mejor la función y el propósito de los reportes, considere la posibilidad de referirla al sitio web de la COMAR.

## 5. CONTACTO DE LA FUENTE ORAL

Las relaciones profesionales con las fuentes orales son cruciales y a la vez delicadas: cruciales, porque pueden proporcionar información que no se puede encontrar en otra parte; delicadas, porque las fuentes orales proporcionan información a título voluntario y es necesario hacer una evaluación de riesgo para evitar ponerla en peligro.

Ya sea que se comunique con fuentes orales por correo electrónico, teléfono o carta, es necesario contactarlas tan pronto como sea posible para darles tiempo suficiente para responder. Si no recibe una respuesta de manera oportuna, se recomienda hacer un seguimiento con la fuente. El seguimiento a las fuentes orales es la clave para obtener información.

Tenga en cuenta las diferencias culturales al realizar una entrevista. En todo momento, sea educado y respetuoso.

Los siguientes pasos describen el proceso para contactar una fuente oral:

1. Antes de ponerse en contacto con la fuente oral:
  - Obtenga información sobre el tema.
  - Averigüe todo lo que pueda sobre la fuente. Asegúrese de que la fuente oral es apropiada para brindar información sobre el tema a investigar.
  - Obtenga información sobre la organización a la que pertenece la fuente, según corresponda.
  - Prepare las preguntas principales por adelantado.
  - Prepare un boceto de posibles preguntas que estén relacionadas con las preguntas principales.
  - Consulte con otros investigadores sobre otras preguntas que puedan ser pertinentes.
  - Prepare respuestas a posibles preguntas por parte de la fuente oral que puedan surgir durante la entrevista tales como:
    - solicitud de información detallada sobre el tema a investigar;
    - solicitud de información sobre el solicitante de la condición de refugiado (recuerde que el nombre del solicitante y toda su información personal se debe mantener en la absoluta reserva y nunca se debe compartir);
    - solicitud de honorarios por brindar la información; o
    - quejas sobre las repetidas y largas llamadas telefónicas.
2. Preséntese a la fuente:
  - Proporcione su nombre y posición, así como una breve descripción del trabajo que hace la SRE o la COMAR dentro de los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado.
  - Si se comunica con la fuente por teléfono, pregunte si es un buen momento para una entrevista antes de iniciarla. Determine el momento más apropiado para leer el descargo de responsabilidad.
  - Si se comunica con la fuente por escrito, incluya el descargo de responsabilidad en la correspondencia de contacto inicial.

### 3. La entrevista:

- Antes de proceder a realizar la entrevista, determine la técnica que va a adoptar. Es recomendable no enviar las preguntas a la fuente por anticipado puesto que esto pondría a la fuente en preaviso y minaría así oportunidades de abordar cuestiones que, aunque no fueron consideradas de antemano, podrían resultar claves en la investigación.
- Considere comenzar con preguntas generales o proporcionando información sobre lo que ha obtenido durante la investigación. Es fundamental crear un ambiente de confianza con la fuente al comienzo de la entrevista para que esta se sienta cómoda brindando información.
- Para abrir la discusión sobre un tema, utilice preguntas como “He leído en algunas fuentes que ...” o “Tengo entendido que ...”
- Trate de formular preguntas de una manera que deje el tema abierto para la discusión (es decir, preguntas abiertas) y no salte con otra pregunta si la persona parece necesitar un poco de tiempo para reflexionar.
- Con ciertas fuentes es necesario permitir que la persona hable y no se le interrumpa. Anote cualquier pregunta que se le ocurra mientras la persona está hablando y plantéela una vez haya terminado la idea que esta estaba presentando.
- Si la persona se está saliendo del tema para abordar cuestiones irrelevantes, trate de encausar la entrevista con una pregunta específica al tema de investigación.
- Escuche atentamente, sin mostrar reacciones positivas o negativas a una respuesta o declaración de la fuente. Recuerde que la fuente también puede evaluar su objetividad. Nunca muestre indiferencia ante la fuente, ni minimice ni cuestione sus cualificaciones.
- No haga preguntas que obliguen a la persona a abordar un problema desde un solo punto de vista o sobre el cual no tiene experiencia o conocimiento.
- Si algo que la fuente dice (o escribe) no se entiende, haga preguntas específicas para buscar aclaraciones. Fingir entender algo puede llevar a la confusión y a la falta de comprensión de algo más complicado más adelante durante la entrevista y podría conducir, en última instancia, a que se incluya información errónea o incompleta en el reporte.

Es importante documentar cada entrevista y mantener las notas en un archivo. Las notas deben ser legibles e incluir el nombre, título y afiliación organizativa de la fuente; fecha y hora de la entrevista; y la información obtenida de la fuente. No se debe incluir información que fue suministrada en confidencia o que la fuente indicó como “fuera de récord.”

### 4. Terminación de la entrevista:

- Revise los puntos principales de la entrevista con la fuente. Si algo no está claro, trate de aclararlo en ese momento o pregunte si puede enviar preguntas de seguimiento por correo electrónico.
- Considere pedir recomendaciones sobre otras fuentes que puedan brindar información sobre el tema de investigación.

- Es recomendable enviar por correo electrónico las notas de la entrevista a la fuente para que las confirme. Esto le puede dar una garantía a la fuente de que las opiniones e información brindadas se reflejarán como tal en el reporte COI.

Si la fuente oral pide revisar y aprobar la sección en la que aparecerá la información que esta brindó, el investigador debe enviársela. Es probable que se produzca un retraso en el cumplimiento de los plazos para entregar el informe, en cuyo caso debe consultar con el supervisor. Por cuestiones de transparencia, si la fuente no confirma las notas dentro del plazo estipulado, la información debe ser retirada del reporte COI.

- Agradezca a la fuente el tiempo que brindó para la entrevista, aún en ocasiones donde la fuente no fue capaz de proporcionar la información específica que se buscaba.
5. Evalúe las notas de la entrevista o la respuesta escrita proporcionada por la fuente siguiendo los criterios de la metodología COI para evaluar la información.
  6. Agregue el nombre de la fuente y la fecha de la entrevista en una lista de contactos. Esta lista es de gran utilidad y sirve como material de referencia para otros investigadores COI de la SRE para identificar fuentes orales para futuras investigaciones.
  7. Siempre mantenga las notas de la entrevista en un lugar seguro y a la vez accesible en caso de que alguien necesite revisar la transcripción. Esto contribuirá al seguimiento de mejores prácticas con respecto a la trazabilidad y la transparencia de los registros de entrevista.

## 6. DESAFÍOS COMUNES

Entre los retos más comunes que se pueden presentar cuando se trabaja con fuentes orales se encuentran:

### 6.1 SOLICITUD DE HONORARIOS A CAMBIO DE BRINDAR INFORMACIÓN

Es recomendable no pagar honorarios o contratar fuentes para que proporcionen información. Esta práctica puede estimular sesgos informativos debido a que la fuente puede sentirse obligada a asumir un cierto punto de vista con el fin de justificar los honorarios. Al no pagar honorarios por la información recibida, se cumple con el principio de neutralidad y se evita dar la impresión de que la SRE o la COMAR sólo eligen aquellas fuentes que comparten su punto de vista. El pago de información también puede arriesgar poner a la SRE o la COMAR como parte adversaria en el proceso de determinación de refugiados.

Aunque la selección de fuentes orales bajo este principio puede limitar la cantidad de información que se pueda recolectar, la información que terminan brindando sin honorarios de por medio es a menudo fáctica. Si se acepta tanto la información que

fue dada voluntariamente como aquella por la cual hubo pago de honorarios, podría haber una percepción de que la información por la cual se pagaron honorarios debería ser preferible a la información que fue dada *pro bono*.

## **6.2 FATIGA DE LA FUENTE**

El riesgo de fatiga de una fuente debido a repetidas solicitudes de información es una razón importante por la cual los investigadores COI deben seleccionar cuidadosamente las fuentes y determinar el momento apropiado para contactarlas. Su uso se debe limitar a aquellos casos donde la información ha sido difícil de encontrar en fuentes escritas.

Es importante anotar que las unidades COI ponen un estrés considerable sobre sus fuentes orales. A las fuentes se les pide que dediquen tiempo para responder preguntas y revisar la información que han proporcionado; todo ello sin compensación económica. En ocasiones también se les pide que respondan a consultas telefónicas sin previo aviso o que proporcionen información sin que estas tengan la oportunidad de tomarse el tiempo para prepararse y transmitir una opinión más informada. La presión del tiempo es constante.

## **6.3 FUENTES MOLESTAS**

74

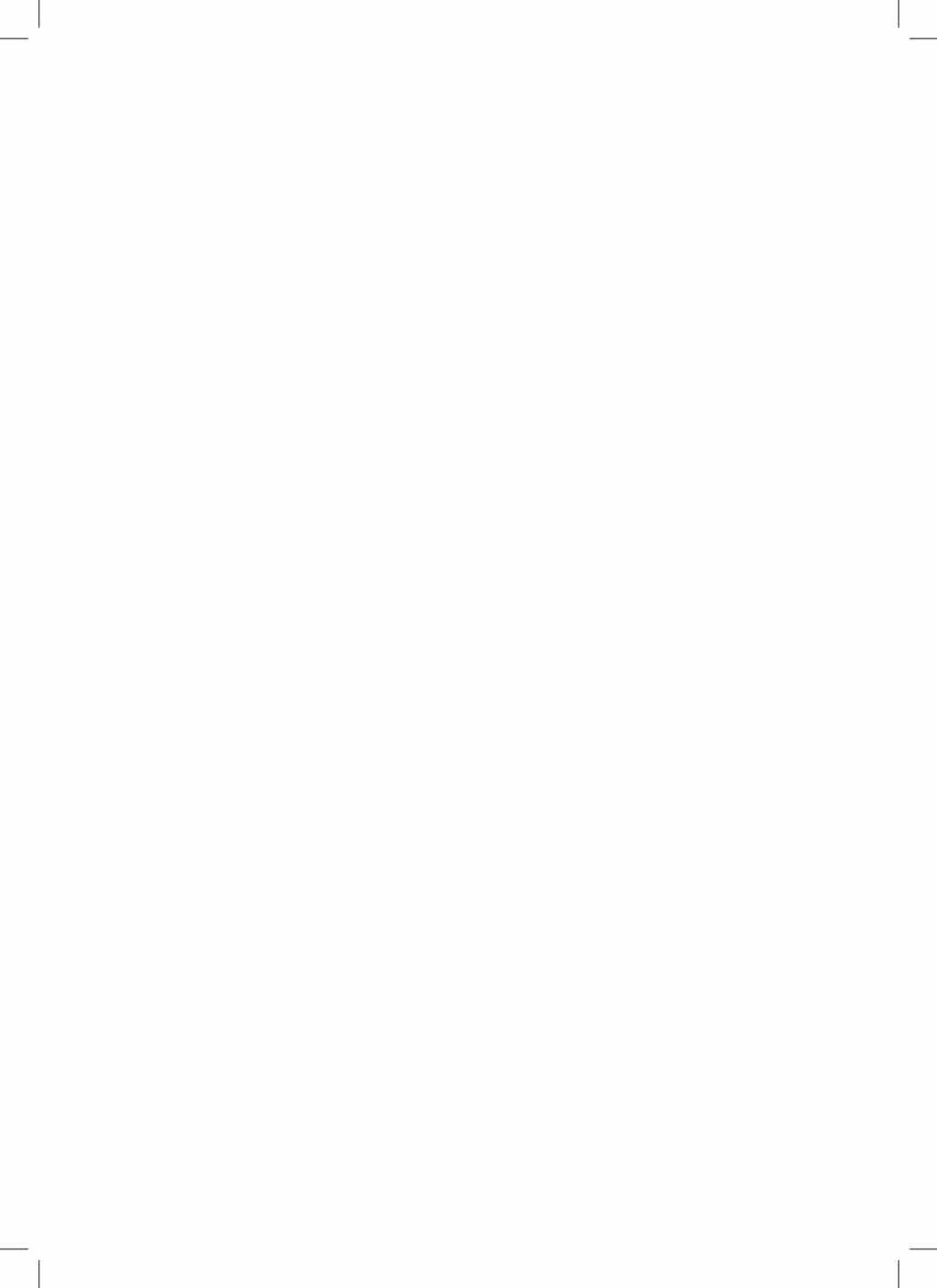
Teniendo en cuenta lo anterior, los investigadores deben considerar que en ocasiones una solicitud de información hecha a una fuente oral presupone una disrupción en su agenda trabajo. Antes de ponerse en contacto con una fuente oral, los investigadores deben conocer a profundidad el tema de investigación y tener a mano la mayor cantidad de información posible sobre el tema para no desperdiciar el tiempo preguntando cuestiones básicas. Los investigadores también deben estar preparados para tomar notas detalladas sobre las respuestas de la fuente para evitar tener que llamarla de nuevo.

Los investigadores deben usar las normas básicas de cortesía. Si una fuente parece estar molesta durante una entrevista, sugiera alternativas tales como llamar en otro momento. Si la conversación debe concluirse, hágalo cortésmente. Sea consciente de las diferencias culturales; siempre trate las fuentes con respeto, incluso si no pueden o no quieren proporcionar la información solicitada.

Los investigadores deben mantener una actitud positiva durante una entrevista, incluso si se trata de una fuente irritada. A veces la razón de la molestia es la percepción equivocada del trabajo de la SRE o de la COMAR, o un malentendido sobre cómo se utilizará la información. Explique el contexto de la investigación de una manera diplomática y explique a la fuente que la razón por la cual la ha contactado es para aclarar dudas y obtener una mejor comprensión sobre el tema a investigar.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cruz Roja Austriaca y el Centro Austriaco de Investigación y Documentación sobre País de Origen y Asilo (Austrian Centre for Country of Origin and Asylum Research and Documentation, ACCORD). Octubre 2013. Investigación de la información sobre país de origen. <[https://www.coi-training.net/handbook/ACCORD\\_COI\\_Training\\_Manual\\_Spanish-Investigacion-de-la-informacion-sobre-paises-de-origen-2013-edition.pdf](https://www.coi-training.net/handbook/ACCORD_COI_Training_Manual_Spanish-Investigacion-de-la-informacion-sobre-paises-de-origen-2013-edition.pdf)> [Fecha de consulta: 9 octubre 2017]
- México. 2012. *Reglamento de la Ley sobre Refugiados y Protección Complementaria*. <[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg\\_LRPC.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LRPC.pdf)> [Fecha de consulta: 10 diciembre 2017]
- \_\_\_\_\_. 2011 (reforma 2014). *Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político*. <[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LRPCAP\\_301014.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LRPCAP_301014.pdf)> [Fecha de consulta: 9 octubre 2017]
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). Diciembre 1992. *Manual de Procedimientos y Criterios para Determinar la Condición de Refugiado en Virtud de la Convención de 1951 y el Protocolo de 1967 sobre el Estatuto de los Refugiados*. <<http://www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/BDL/2011/7575.pdf>> [Fecha de consulta: 9 octubre 2017]
- \_\_\_\_\_. 1984. *Declaración de Cartagena sobre Refugiados*. <<http://www.acnur.org/fileadmin/scripts/doc.php?file=fileadmin/Documentos/BDL/2001/0008>> [Fecha de consulta: 9 octubre 2017]
- \_\_\_\_\_. 1967. *Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados*. <<http://www.acnur.org/fileadmin/scripts/doc.php?file=fileadmin/Documentos/BDL/2001/0003>> [Fecha de consulta: 9 octubre 2017]
- \_\_\_\_\_. 1951. *Convención sobre el Estatuto de Refugiados*. <<http://www.acnur.org/fileadmin/scripts/doc.php?file=fileadmin/Documentos/BDL/2001/0005>> [Fecha de consulta: 9 octubre. 2017]



## ANEXO 1: CONSIDERACIONES PARA INVESTIGAR EN LAS REDES SOCIALES

La proliferación de la información en el Internet ha venido acompañada de la creación de múltiples medios y sitios virtuales, comúnmente denominados redes sociales, para que las personas se comuniquen entre sí y compartan información sobre ellos mismos de manera voluntaria o, incluso, inadvertidamente. Ejemplos de este tipo de información incluye la publicación de sus actividades y preferencias sociales, religiosas, políticas y personales, que van desde el activismo político, las actividades profesionales y de voluntariado, hasta los gustos personales como el cine, la lectura, la música y lugares vacacionales. Los tipos de información comúnmente publicados incluyen videos, fotos, documentos e, incluso, su ubicación geográfica en un momento dado. Los tipos de redes sociales más comunes incluyen Facebook, LinkedIn, Twitter y Google+.

La información publicada en las redes sociales puede llegar a ser una herramienta utilizada por los solicitantes de la condición de refugiado para respaldar la veracidad de aspectos puntuales de su relato. Sin embargo, las redes sociales también pueden brindar información contradictoria con respecto a la ya existente sobre las circunstancias personales del solicitante y sus actividades. Asimismo, la información publicada en las redes sociales puede ser fácilmente distorsionada por medio de publicaciones de información falsa y/o alterada.

Es importante que los OE evalúen la solicitud de la condición de refugiado y la necesidad de obtener información adicional antes de proceder a buscar en las redes sociales. Asimismo, los OE deben evaluar la relevancia y fiabilidad de los resultados de dicha búsqueda.

### **Factores a tener en cuenta:**

Los siguientes son algunos de los aspectos a tener en cuenta sobre la naturaleza de la información disponible en las redes sociales:

- La información en las redes sociales es volátil, posiblemente poco confiable y ciertamente difícil de verificar dentro de las limitaciones de tiempo y los recursos disponibles para la investigación. Este tipo de información es susceptible de caer en la “falacia de la reificación” en el sentido de que la información no puede ser verificada fácilmente a no ser que se compare o contraste con otra información divulgada por el solicitante.

- La información presentada en las redes sociales es susceptible de ser eliminada o alterada para justificar una solicitud de la condición de refugiado. La información puede modificarse o alterarse fácilmente, explicarse como un error, o hacer erróneamente referencia a alguien con el mismo nombre y sin relación alguna con el solicitante.
- Navegar en el Internet siempre presenta riesgos. Los virus informáticos, el *malware* (programas maliciosos) y los intentos de *phishing* (suplantación de identidad) son una amenaza constante. Asimismo, las direcciones IP (*Internet Protocol*) pueden ser supervisadas por los administradores del sitio web o por agencias de seguridad de cualquier Estado. Existen casos documentados sobre estas prácticas. Utilizando el nombre de un solicitante de la condición de refugiado en las redes sociales para hacer investigación en ellas puede exponer fácilmente su identidad. Por ejemplo, si se realiza una búsqueda desde un servidor del gobierno mexicano, esto puede llamar la atención de quienes monitorean dichos sitios.

### **Procedimientos:**

Las siguientes son algunas de las recomendaciones a tener en cuenta para llevar a cabo una investigación en las redes sociales:

#### **1. Solicitud de información sobre redes sociales:**

- Es necesario hacer una evaluación de riesgo para cerciorarse de que con este tipo de investigación no se pondrá en riesgo la vida, libertad o integridad personal del solicitante de la condición de refugiado.
- Formule la solicitud de información utilizando un lenguaje neutral. Por ejemplo, en lugar de pedir “Información sobre las intenciones de viaje del individuo o sus preferencias políticas,” indique “Obtener información de las redes sociales que indiquen actividades políticas (del partido) o asociaciones a las que pertenece” u “Obtenga información relativa a viajes fuera del país (nombre del país).” Sobre los intervalos de fechas, evite usar “actual,” “reciente” o “en este momento” y se recomienda usar el modelo estándar de (dd mm aa).

#### **2. Métodos para la investigación en las redes sociales:**

- Existen dos métodos de investigación en las redes sociales: el primero no invade la privacidad del solicitante puesto que se limita a hacer una búsqueda básica de la presencia del nombre y/o alias del solicitante en cuentas de redes sociales que no tengan restricciones. El segundo consiste en hacer una búsqueda más activa, utilizando cuentas creadas para este propósito con el fin de acceder a la información restringida de la cuenta en la red social. Por cuestiones de transparencia en la investigación, se prefiere el primer método. En ningún caso utilice las cuentas personales del investigador COI o del OE para hacer este tipo de investigaciones.

#### **3. Resultados**

Los resultados de la búsqueda se presentan en un memorando el cual incluye la siguiente información:

- El nombre del individuo y/o las variaciones en la ortografía;

- Los sitios de las redes sociales consultadas; e
- Información relevante acorde a la solicitud de información.

En caso de no encontrarse información, se debe indicar claramente en el memorando e incluir los sitios de las redes sociales consultadas.

La información encontrada en las redes sociales puede incluir material contradictorio (por ejemplo, diferentes cuentas de redes sociales que contienen información diferente sobre la fecha de nacimiento o historial de empleo). Debido a la naturaleza de las redes sociales, en ocasiones es difícil verificar la autenticidad de lo publicado allí. Los resultados no deben ser evaluados por el investigador puesto que esto es prerrogativa de los OE quienes deben juzgar su relevancia acorde a la evidencia que tienen ante sí.



## ANEXO 2: LISTAS DE VERIFICACIÓN TEMÁTICAS<sup>13</sup>

1. Criminalidad	81
2. Denuncias contra autoridades del Estado	82
3. Documentos de identidad	83
4. Violencia doméstica	84
5. Organizaciones	85
6. Personas pertenecientes a grupos de la diversidad sexual	86
7. Grupos étnicos	87
8. Investigación de la protección estatal	88
9. Consideraciones para investigar cuestiones relativas a la “Alternativa de huida interna o reubicación (AHIR)”	90
10. Consideraciones para investigar en las redes sociales	77

### 1. CRIMINALIDAD

#### Situación

- Prevalencia de la delincuencia, en particular los delitos violentos.
- Estadísticas sobre homicidios.
- Índice de homicidios (por cada 100.000 personas), y su comparación con respecto a la región donde se encuentra el país.
- Estadísticas sobre otros delitos violentos que son un problema en el país (como agresiones, asaltos, secuestros, etc.).
- Contexto de los delitos, por ejemplo, si existe una problemática de bandas criminales, tráfico de drogas, tráfico de armas, etc. que inciden en otros delitos.
- Prevalencia de la delincuencia organizada.
- Zonas del país con altos índices de delincuencia.
- Estadísticas pertinentes para las zonas con altos índices de delincuencia.

---

<sup>13</sup> Las listas en esta sección son solo una guía y no pretenden ser exhaustivas sobre el sujeto de estudio. Cuestiones adicionales bien pueden aparecer conforme se avanza en el proceso de investigación.

### **Respuesta del Estado**

- Esfuerzos realizados por los ministerios gubernamentales competentes para combatir la delincuencia (por ejemplo, adopción de nuevas políticas, programas, etc.).
- Adopción de nuevas leyes para combatir el crimen, su aplicación y efectividad.
- Capacidad de la policía para combatir el delito (número de agentes, cuestiones relacionadas con el presupuesto o la dotación de recursos, etc.) y su eficacia.
- Estadísticas sobre investigaciones y detenciones realizadas por la policía.
- Si existen unidades especializadas dentro del cuerpo policial para combatir determinados delitos o agrupaciones criminales, su operatividad y su eficacia.
- Si hay problemas de corrupción policial o de impunidad por delitos cometidos por agentes policiales.
- Eficacia del sistema judicial para judicializar y sentenciar a los responsables de delitos.
- Estadísticas judiciales sobre el número de enjuiciamientos y condenas y el tipo de castigos previstos.
- Si hay problemas de corrupción judicial.

### **Protección de víctimas y testigos**

- Si existe un programa formal de protección.
- Quiénes pueden recibir protección, los pasos para acceder a dicha protección y el tipo de protección ofrecida.
- Si la protección se extiende después de terminar el proceso penal.
- Estadísticas sobre el número de personas en el programa de protección.
- Si hay ejemplos de víctimas o testigos asesinados o heridos durante o después de estar en el programa de protección.
- Si no existe un programa formal de protección de testigos, información sobre si las víctimas o testigos pueden recibir protección alternativa según las necesidades de su caso.
- Eficacia de la protección ofrecida a las víctimas y testigos.

## **2. DENUNCIAS CONTRA AUTORIDADES DEL ESTADO**

### **Mecanismos internos de denuncia contra la policía**

- Procedimientos existentes dentro de la policía para realizar denuncias contra agentes policiales en casos de mala conducta, actividad delictiva o inacción.
- Si existe una unidad separada dentro del cuerpo policial para investigar estas denuncias.
- Procedimientos para investigar las denuncias.
- Estadísticas sobre el número de denuncias realizadas e investigadas y sus resultados (por ejemplo, fundadas, infundadas, desestimadas, detenciones, etc.).
- Eficacia de los mecanismos internos de denuncia contra la policía.
- Si es posible, ejemplos de casos en los que se haya judicializado a policías como resultado de la investigación de denuncias internas contra estos.

### **Otros mecanismos de denuncia contra la policía**

Esta sección busca identificar si existen otros mecanismos de supervisión dentro de la policía que permitan a una persona presentar una denuncia contra un agente policial por mala conducta, actividad delictiva o inacción. Estos mecanismos pueden incluir un ministerio gubernamental separado, una institución que ejerza las funciones de Defensor del Pueblo o un comité de supervisión civil. Incluir una sección separada para cada tipo de mecanismos de denuncia e indicar:

- Descripción general del mandato de la entidad alterna y los tipos de denuncias contra la policía de las que se ocupa.
- Procedimientos para presentar una denuncia.
- Procedimientos utilizados para investigar las denuncias.
- Estadísticas sobre el número de denuncias realizadas e investigadas y sus resultados
- Determinar qué tan vinculantes son las recomendaciones hechas por la entidad, es decir, si solo se limita a formular recomendaciones o si realiza investigaciones y autoriza detenciones.
- Capacidad operativa (por ejemplo, si cuenta con personal suficiente y recibe un financiamiento adecuado).
- Eficacia del organismo para responder a las denuncias y sus desafíos.
- Si es posible, ejemplos de casos en los que agentes policiales hayan sido investigados o judicializados como resultado de las actuaciones de la entidad.

## **3. DOCUMENTOS DE IDENTIDAD**

### **Descripción general del documento de identidad**

- Si el documento de identidad es un nuevo tipo de documento, información sobre la fecha en que empezó a emitirse.
- Información sobre su apariencia física y los campos de información que contiene.
- Si hay varios formatos del mismo documento.
- Si los formatos anteriores siguen vigentes.
- Incluir una copia del documento como anexo, si es posible.
- Finalidad y uso del documento de identidad (si no es evidente).
- Si el documento de identidad es obligatorio o facultativo.

### **Procedimientos para obtener el documento de identidad**

- Entidad que emite el documento.
- Requisitos para obtener el documento y quiénes pueden o deben obtenerlo (por ejemplo, ciudadanos, residentes, edad mínima, etc.).
- Procedimientos para obtener el documento al interior del país (por ejemplo, lugares designados, formularios que deben rellenarse, documentos requeridos, etc.).
- Si procede, los requisitos en cuanto a la fotografía (tanto si es enviada por el solicitante o si es tomada in situ).
- Tasa a pagar para obtener el documento.
- Tiempo de trámite para recibir el documento dentro del país.

- Si se puede obtener el documento de identidad desde fuera del país, los procedimientos y requisitos.
- Tiempo de tramitación para recibir el documento desde fuera del país.
- Si el documento de identidad puede ser obtenido por terceros (por ejemplo, un familiar, amigo o abogado) en nombre de un solicitante que se encuentra fuera del país, los procedimientos y requisitos.
- Dificultades para obtener el documento de identidad, si procede.

#### **4. VIOLENCIA DOMÉSTICA**

##### **Situación**

- Prevalencia de la violencia doméstica.
- Principales resultados de los estudios más recientes sobre la violencia doméstica, incluyendo estadísticas sobre el número de víctimas.
- Metodología del estudio, indicando el número de la muestra, el tiempo y el lugar en que se llevó a cabo las encuestas.
- Actitudes de la sociedad hacia la violencia doméstica (por ejemplo, es considerada como un tabú, un problema privado, un asunto familiar, etc.), incluidas las variaciones regionales y socioeconómicas (dar datos breves).
- Si existe un problema de falta de denuncia.

84

##### **Legislación y protección del Estado**

- Si existen leyes especializadas sobre la violencia doméstica, incluido el año en que fueron promulgadas y los castigos previstos. En caso afirmativo, citar el contenido de la ley o incluir la ley como anexo.
- Aplicación y eficacia de la legislación.
- Si los casos de violencia doméstica son abordados en otras leyes.
- Si se puede obtener una orden de protección (o alejamiento). En caso afirmativo, incluir información detallada sobre los procedimientos, el tiempo de trámite y el tipo de protección ofrecida, el castigo previsto en caso de infracción, etc.
- Estadísticas sobre la expedición de órdenes de protección y el enjuiciamiento/castigo de los perpetradores que incumplen las condiciones de una orden de protección.
- Si la violación conyugal es ilegal, incluya el castigo previsto.
- Si existe un organismo gubernamental encargado de combatir la violencia doméstica. En caso afirmativo, medidas adoptadas por el organismo para hacer frente a la violencia doméstica (por ejemplo, planes de acción, campañas de sensibilización pública e impartición de capacitación. Sólo incluya datos breves).
- Estadísticas policiales sobre el número de casos de violencia doméstica denunciados e investigados, y el número de detenciones y judicializaciones y tipos de castigos impuestos a los perpetradores.
- Eficacia del sistema judicial en el enjuiciamiento de los casos de violencia doméstica.
- Trato que da la policía a las víctimas de la violencia doméstica y la eficacia en la respuesta a las víctimas.

### **Servicios de apoyo**

- Refugios para las víctimas de violencia doméstica administrados o financiados por el Estado, incluidos su lugar, capacidad, duración, normas sobre el tipo de personas admitidas. Incluir información detallada si es posible.
- Otros servicios prestados por el Estado tales como líneas telefónicas de atención, centros de acogida, asesoramiento o asistencia jurídica, y su eficacia.
- Servicios para las víctimas de violencia doméstica prestados por ONGs, en particular refugios (incluido el lugar, capacidad, duración de la estadía, normas), líneas telefónicas de atención y centros de acogida, asesoramiento o asistencia jurídica (sólo información general breve puesto que estos son menos importantes que los servicios administrados por el Estado por cuestiones de evaluar la protección del Estado).
- Si los refugios y otros servicios son suficientes, incluida la capacidad de prestar servicios en zonas rurales y ciudades más pequeñas.

## **5. ORGANIZACIONES**

### **Panorámica: historia, objetivos, actividades y zonas de control**

- Fecha de fundación e historia breve.
- Variantes del nombre.
- Si está reconocida como organización terrorista por el país de origen u otros países.
- Misión/objetivos declarados del grupo.
- Modo en que el grupo es presentado/descrito por otras fuentes tales como autoridades gubernamentales y organizaciones de lucha contra el terrorismo.
- Blanco(s) del grupo.
- Estimación del número de miembros.
- Afiliaciones con otros grupos nacionales o internacionales.
- Percepción por parte de la sociedad.
- Zonas de control, presencia y/o influencia en el país.
- Si el grupo está localizado en una región, explicar su alcance en otras zonas del país.

### **Estructura, liderazgo y reclutamiento**

- Estructura/organización jerárquica.
- Nombre(s) y breve historia del (de los) dirigente(s) principal(es).
- Cómo establece el grupo sus contactos de red y cómo se comunica con sus miembros.
- Si existen facciones o grupos disidentes dentro de la organización.
- Métodos utilizados por la organización para reclutar a nuevos miembros.
- Si existe reclutamiento forzoso.
- Si el grupo recluta a mujeres o niños.

### **Actividades e incidentes de violencia**

- Actividades del grupo.
- Si procede, incluir la participación del grupo en actividades delictivas.
- Si procede, incluir la participación del grupo en actividades benéficas tales como la prestación de servicios a las comunidades.

- Incidentes graves de violencia en los que se haya visto implicado el grupo tales como atentados con bomba o ataques terroristas.

#### **Iniciativas del Estado**

- Si existe legislación que ilegaliza o restringe a la organización.
- Medidas adoptadas por el gobierno para proteger a los ciudadanos de la organización.
- Si hay funcionarios gubernamentales o partidos políticos importantes afiliados a la organización.
- Trato dispensado por la policía a los miembros sospechosos de pertenecer a la organización.
- Eficacia de la policía para hacer frente a los casos de amenazas o violencia en los que está implicada la organización.
- Eficacia del sistema judicial para hacer frente a los casos de amenazas o violencia en los que está implicada la organización.

## **6. PERSONAS PERTENECIENTES A GRUPOS DE LA DIVERSIDAD SEXUAL**

### **Situación y tratamiento**

- Si las relaciones sexuales entre personas del mismo sexo son ilegales. En caso afirmativo, citar la legislación pertinente y castigos previstos.
- Actitudes sociales con respecto a las personas LGBT tales como prevalencia de la homofobia.
- Cuestiones culturales específicas relacionadas con las minorías sexuales, tales como entorno tradicional, familiar y religioso, así como otra terminología cultural específica pertinente.
- Si las personas LGBT son víctimas de violencia. En caso afirmativo, indicar los tipos de violencia y las áreas donde ocurre y ejemplos.
- Si las personas LGBT son objeto de discriminación en los ámbitos laboral, la vivienda, la atención médica y el acceso a servicios. Provea ejemplos.
- Si existe discriminación. Provea ejemplos.
- Visibilidad de la comunidad LGBT. Si existen desfiles del Orgullo Gay u otros eventos LGBT y si éstos se llevan a cabo de forma pacífica.

### **Legislación y protección del Estado**

- Si existe legislación para proteger los derechos de las minorías sexuales tales como leyes contra la discriminación o contra los delitos motivados por el odio. En caso afirmativo, indique si las leyes son aplicadas y su eficacia.
- Medidas adoptadas por el gobierno en favor o en contra de las personas de la diversidad sexual.
- Trato dispensado por la policía a las personas de la diversidad sexual (por ejemplo, si las personas LGBT son víctimas de discriminación o maltrato cuando acuden a la policía para denunciar delitos motivados por su orientación sexual o por su identidad de género).
- Si las personas LGBT son maltratadas por la policía, dar detalles y ejemplos.

- Si la policía brinda protección a eventos de la comunidad LGBT.
- Eficacia del sistema judicial para proteger los derechos de las personas LGBT (si procede).
- Eficacia del sistema judicial para castigar a las personas que cometan delitos contra las personas LGBT.

#### **Servicios de apoyo**

- Si existen ONGs que promueven la protección de los derechos de las personas LGBT. En caso afirmativo, incluir información sobre el lugar donde operan, los servicios que ofrecen y la financiación que reciben del gobierno.
- Si existen líneas telefónicas de atención o refugios para las personas LGBT.
- Alcance y eficacia de los servicios ofrecidos.

## **7. GRUPOS ÉTNICOS**

#### **Situación y tratamiento**

- Número de personas que pertenecen al grupo y porcentaje de la población total del país.
- Características distintivas del grupo étnico, como la lengua, religión o apariencia física.
- Zonas del país en las que viven personas de este grupo, incluida su integración en el grupo o grupos dominantes.
- Factores socioeconómicos que afectan a este grupo, por ejemplo, si son más pobres o ricos, o tienen un nivel educativo inferior o superior a otros grupos.
- Si las personas de este grupo son objeto de violencia. En caso afirmativo, indicar los tipos de violencia y quién la comete. Proporcionar estadísticas pertinentes, detalles y ejemplos.
- Si las personas de este grupo son objeto de discriminación en los ámbitos laboral, la vivienda, la atención médica o el acceso a servicios.

#### **Legislación y protección del Estado**

- Si existen leyes que reconocen los derechos de este grupo étnico específico, así como los derechos de las minorías étnicas en general. En caso afirmativo, aplicación y eficacia de la legislación para proteger los derechos del grupo.
- Si procede, información sobre si existen derechos lingüísticos o religiosos para el grupo étnico.
- Medidas adoptadas por el gobierno para proteger los derechos o mejorar la situación del grupo étnico.
- Recursos disponibles para hacer frente a la discriminación étnica, por ejemplo, a través de la oficina del Defensor del Pueblo o la comisión de derechos humanos. En caso afirmativo, brindar estadísticas sobre dichos recursos y su eficacia.
- Si el hecho de que un delito esté motivado por el odio étnico se considera una agravante.
- Actitudes policiales y trato por parte de las autoridades hacia miembros del grupo étnico.

- Si la policía es eficaz combatiendo los delitos contra miembros del grupo étnico.
- Si el sistema judicial es eficaz para castigar a las personas que cometen delitos contra miembros del grupo étnico o para proteger sus derechos.
- Estadísticas sobre los delitos motivados por el odio cometidos contra miembros del grupo étnico (por ejemplo, denuncias, detenciones, enjuiciamientos, etc.).
- Ejemplos de casos judiciales recientes de alto perfil relacionados con miembros del grupo étnico.

### **Servicios de apoyo**

- Servicios de apoyo prestados por el Estado para mejorar la situación del grupo étnico.
- Una breve presentación de las ONGs que prestan servicios al grupo étnico, incluida su ubicación y los tipos de servicios ofrecidos.
- Si los servicios de apoyo son suficientes para miembros del grupo étnico, incluido su alcance en zonas urbanas, ciudades más pequeñas y zonas rurales.

## **8. INVESTIGACIÓN DE LA PROTECCIÓN ESTATAL**

### **Legislación**

- Si el gobierno ha promulgado legislación que protege contra las violaciones de los derechos humanos y los derechos de ciertos grupos de personas.
- Si existen leyes en vigor que tipifican como delito determinados tipos de violencia tales como la violencia doméstica, el asalto sexual, los delitos de odio, el terrorismo o la delincuencia organizada (dependiendo de su tema).
- Penas prescritas en las leyes.
- Citar artículos pertinentes de la legislación, si es necesario.

**Fuentes recomendadas:** Los Ministerios de Justicia e Interior, NATLEX, Biblioteca del Congreso de Estados Unidos, etc.

### **Respuesta del Estado**

#### ***Cumplimiento y aplicación de la Ley***

- Si las víctimas denuncian ante la policía o a las autoridades competentes. Información sobre las actitudes de las autoridades con respecto a las denuncias.
- Información acerca de las acciones tomadas por la policía (o las autoridades) para responder a las denuncias. Piense en una explicación práctica, paso a paso, de la respuesta que una persona recibe o espera recibir.
- Cuando se pide ayuda, evidencia de que la policía responde de manera diferente a personas o grupos específicos (por ejemplo, mujeres, LGBT, grupos étnicos, grupos religiosos, etc.).
- Si se observa que la policía no se muestra dispuesta a responder a denuncias específicas, evidencia de si esto es verdad en relación con la mayoría de los agentes de policía en el país, o si sólo se presenta en relación con unos pocos agentes.
- Información sobre la capacidad y los recursos de la policía para responder a las denuncias (por ejemplo, existencia de unidades especializadas y su capacidad de respuesta).

- Información sobre problemas de corrupción policial, la detención ilegal y el uso excesivo de la fuerza por parte de la policía. Pruebas de si esos problemas son ocasionales o sistémicos.
- Información sobre factores económicos, culturales, sociales o religiosos que predominan en el país para que una víctima perteneciente a un grupo particular busque asistencia legal o asistencia de la policía.
- Ejemplos en los que la policía ha tenido éxito o ha fracasado en el pasado en la protección de los ciudadanos víctimas de crímenes o persecución.

**Fuentes recomendadas:** Encuestas nacionales sobre víctimas de delitos, estadísticas de la ONU, informes anuales de la policía, informes del Defensor del Pueblo, Transparency International (Transparencia Internacional), ONG que monitorean a la policía local, las ONG de asistencia jurídica, etc.

### ***Poder judicial e implementación recursos legales***

- Información sobre si existe un poder judicial independiente en el país y si la corrupción es un problema.
- Información sobre casos similares al que está investigando y cómo han sido tratados por los tribunales en el pasado. Información sobre los resultados de esos casos.
- Información sobre la disponibilidad de las víctimas para denunciar y llevar los casos ante los tribunales y por qué razones no denunciarían.
- Información sobre casos de discriminación en el pasado por parte del sistema judicial contra individuos de grupos específicos tales como los raciales, religiosos, políticos o sociales en el pasado.
- Estadísticas e información acerca de cuántos y con qué frecuencia los perpetradores de violencia son llevados ante los tribunales y juzgados, declarados culpables, absueltos, condenados y castigados por los tribunales.
- Información acerca de si el sistema judicial es accesible a los ciudadanos de todo el país (por ejemplo, acceso urbano vs. rural).
- Si la asistencia jurídica está ampliamente disponible.
- Si las víctimas que han utilizado la asistencia jurídica han sido revictimizadas.

**Fuentes recomendadas:** Ministerio de Justicia, el Defensor del Pueblo, las ONG de asistencia jurídica, abogados de derechos humanos, Transparency International (Transparencia Internacional), etc.

### ***Esfuerzos/iniciativas del Estado***

- Declaraciones públicas por parte del gobierno, anuncios sobre la situación de violencia o expresión de preocupación (o la falta de preocupación) sobre actos particulares de violencia perpetrados por agentes estatales/no estatales contra los ciudadanos.
- Iniciativas que ha tomado el gobierno para asegurarse de que tales actos no persistan. Por ejemplo, ¿se han tipificado como delitos los actos causantes del daño?, ¿se han implementado nuevas políticas?, ¿se han creado asociaciones de colaboración?, ¿se ha proporcionado entrenamiento especializado a los agentes de policía e investigación?, ¿se han creado nuevos organismos?, ¿se han lanzado campañas públicas de concientización?, etc.).

- Información acerca de la eficacia y los resultados de los esfuerzos del Estado y si han tenido éxito dichas iniciativas.

### **Servicios de apoyo gubernamentales y no gubernamentales**

#### ***Defensor del Pueblo/Comisiones nacionales de derechos humanos***

- Si hay una oficina del Defensor del Pueblo y/o una comisión nacional de derechos humanos en operación ante la cual un individuo puede presentar una denuncia.
- Si funcionan independientemente del gobierno y si sus decisiones son jurídicamente vinculantes. ¿Se cumplen en la práctica?
- Procedimientos para hacer una denuncia y nivel de accesibilidad a ese proceso.
- ¿Qué acciones, paso por paso, toman en la práctica estas entidades para proporcionar asistencia cuando se recibe una denuncia?
- Ejemplos o casos en los que han tomado medidas concretas para proteger a las personas en el pasado. ¿Cuáles han sido los resultados en esos casos?
- Otras agencias del gobierno que puedan ayudar a un individuo a acceder a la protección, medidas que adoptan en los casos en que se solicita su asistencia, resultados de esas acciones en la práctica.

#### ***Organizaciones de derechos humanos u otras organizaciones de apoyo***

- Información acerca de organizaciones de derechos civiles, derechos humanos, ayuda legal u otros organismos que podrían ayudar a un individuo acceder a la protección para sus circunstancias específicas (por ejemplo, representación y asistencia legal, vivienda, etc.).
- Información acerca de si existe cooperación o coordinación con la policía u otras agencias del Estado.
- Información sobre casos o ejemplos en el pasado en donde estas organizaciones han brindado protección a los ciudadanos o asistieron a los ciudadanos en el acceso a la protección y los resultados de esos esfuerzos (por ejemplo, representación legal, apoyo, vivienda, etc.)
- Información acerca de los servicios de apoyo ofrecidos por estas organizaciones a las víctimas (por ejemplo, víctimas de violencia sexual y doméstica, LGBT, determinados grupos minoritarios, mujeres solteras, etc.).
- Información acerca de dónde se encuentran las organizaciones y su capacidad de operar (por ejemplo, ¿están sólo en las grandes ciudades?, ¿cuántas camas tienen en sus albergues, etc.?).
- ¿Cómo puede acceder una persona a estas organizaciones (por ejemplo, en persona, por teléfono, correo electrónico, líneas telefónicas, etc.)?

**Fuentes recomendadas:** Las ONG locales que se ocupan de una comunidad específica o un grupo de personas en particular, medios de comunicación, la policía, etc.

## **9. CONSIDERACIONES PARA INVESTIGAR CUESTIONES RELATIVAS A LA “ALTERNATIVA DE HUIDA INTERNA O REUBICACIÓN (AHIR)”**

### **Consideraciones generales**

- Habilidad de llevar una vida razonablemente normal en la zona propuesta como AHIR.
- Disponibilidad de acceso a la protección por parte del Estado.

- Acceso a alimentos, agua, vivienda, servicios de salud, entre otros.
- Posibilidades de empleo.
- Estado de la infraestructura (es decir, vías de acceso, electricidad, fuentes de agua potable, viviendas, escuelas, etc.).
- Estabilidad de la zona AHIR y existencia de situaciones de conflicto armado (Por ejemplo, ¿hay combates en la zona?, ¿tiene el gobierno el control sobre el territorio?, ¿hay un órgano vigente encargado de hacer cumplir la ley?).
- Nivel de incidencia delictiva.
- Grado del poder y control que ejercen las bandas criminales sobre la zona AHIR.
- Pertenencia del solicitante de la condición de refugiado a un grupo que tiene un alto perfil nacional.
- Existencia de actos de persecución, tanto a nivel nacional como local, contra los miembros del grupo al que pertenece el solicitante.
- ¿Hay más de un sistema jurídico operando en el país en cuestión?
- ¿Están todos los miembros de la policía local controlados por el gobierno central?
- ¿La policía tiene la capacidad de comunicarse y operar en todo el país?
- ¿Tiene el solicitante un perfil nacional?
- ¿Quién controla la zona AHIR?
- ¿Han habido cambios de control sobre la zona AHIR entre gobiernos, militares y/u otros grupos?
- ¿Hay indicios de que el control de un grupo sobre la zona perdurará?
- ¿Podría el solicitante verse obligado a vivir en un campamento de refugiados en la zona AHIR?

### **Restricciones legales**

- ¿Existen restricciones legales sobre la libertad de movimiento en el país?
- ¿Se requiere un pasaporte o documento de identidad internos para viajar dentro del país?
- ¿Son estos documentos difíciles y/o costosos de obtener?

### **Geografía del país**

- ¿Cuál es el tamaño del país en cuestión?
- ¿Hay divisiones de policía responsables de las diferentes jurisdicciones del país en cuestión?
- Si es así, ¿existe una amplia comunicación entre las diferentes divisiones de la policía?
- ¿Existe una base de datos nacional a partir de la cual la policía o los militares podrían tener acceso a la información sobre el solicitante?
- ¿Hay evidencia de una red nacional de recopilación y difusión de información de inteligencia?

### **Circunstancias de las personas en situación similar a la del solicitante**

- ¿Hay miembros del mismo grupo étnico, religioso, político, racial o social que viven en la zona AHIR?

- ¿Se ha visto el grupo en cuestión forzado a huir a la zona AHIR como consecuencia de daños sufridos en otra parte del país?
- ¿Hay evidencia que indique que esos grupos han sufrido daños a manos de agentes estatales o no estatales en el pasado?
- ¿Ha tenido éxito el grupo en cuestión en obtener la protección del Estado en la zona AHIR? (Por ejemplo, ¿han tomado la policía y/o los militares medidas para proteger a esos individuos?).

#### **Accediendo a la zona de AHIR**

- ¿Qué peligros podría encontrar el solicitante al viajar hacia la zona AHIR?
- ¿Tendría el solicitante que viajar a través de zonas en conflicto o donde puede haber minas terrestres?
- ¿Tendría el solicitante que viajar a través de zonas donde el acceso está controlado por el agente de persecución u otros grupos?
- ¿Mantienen esos grupos un control estricto de las fronteras de sus territorios?
- ¿Puede accederse a la zona AHIR desde un país vecino?
- ¿Se puede cruzar la frontera entre los dos países con facilidad?
- ¿Hay evidencia que indique que hay una alta incidencia de violaciones, robos, vandalismo, u otras formas de actividad delictiva a lo largo de la ruta o rutas hacia la zona AHIR?

92

#### **Temor a los agentes de persecución y sus características**

- ¿Cuáles son las características del agente de persecución? (Por ejemplo, ¿cuán grande es el grupo?, ¿cómo está estructurado?, ¿cuáles son sus objetivos?, ¿tiene el grupo muchos recursos, incluidos de inteligencia?).
- ¿Hay facciones del grupo que operan a lo largo del país? ¿Cuál es su alcance?
- ¿Cuál es la fuerza de seguridad responsable de hacer cumplir la ley en la zona AHIR?
- ¿Es el agente de persecución el gobierno central o una de sus fuerzas de seguridad?
- ¿Hay pruebas que indiquen que la policía en la zona AHIR haya causado daño en el pasado a individuos en situaciones similares a las del solicitante?
- ¿Hay evidencia que indique que los individuos en circunstancias similares a las del solicitante han sufrido persecución a manos de esa autoridad nacional en la zona AHIR?
- ¿Hay pruebas que indiquen que el solicitante sería buscado por el agente de persecución en el resto del país?

#### **Persecución basada en el género**

- ¿Hay peligros específicos para las mujeres que pueden afectar la capacidad de una mujer solicitante de la condición de refugiado para viajar o residir en la zona AHIR?
- ¿Son capaces las mujeres de viajar libremente y de forma independiente dentro del país en cuestión?
- ¿Son ciertas formas de persecución basadas en el género predominantes en la zona AHIR (es decir, la mutilación genital femenina, el tráfico de personas, etc.)?

- ¿Hay leyes en la zona AHIR que prohíben la agresión sexual y otras formas de violencia contra las mujeres?
- ¿Hay indicios de que la policía de la zona AHIR es sensible a las denuncias de agresiones sexuales y otras formas de violencia contra las mujeres?



### ANEXO 3: MANUAL DE REFERENCIA DE FUENTES TEMÁTICAS

1. Recursos generales	95
2. Información sobre derechos humanos	96
3. Tortura	98
4. Ciudadanía y documentos de identificación	99
5. Organizaciones y actividades políticas	100
6. Género, situación de las mujeres y violencia doméstica	100
7. Niñez y adolescencia	101
8. Orientación sexual	102
9. Criminalidad y corrupción	102
10. Servicio militar y objeción de conciencia	103
11. Sistemas judicial, legal y penal	103
12. Fuerzas de seguridad	105
13. Libertad de prensa	105
14. Religión	106
15. Nacionalidad, etnia y raza	106
16. Migración, desplazamiento y refugio	106
17. Relaciones laborales y sindicatos	107
18. Mapas	108

#### 1. RECURSOS GENERALES

##### **Comisión de Inmigración y Refugiados del Gobierno de Canadá (Immigration and Refugee Board, IRB)**

<http://www.irb-cisr.gc.ca/Eng/ResRec/NdpCnd/Pages/ndpcnd.aspx>

El sitio del IRB ofrece dos tipos de productos COI: las Respuestas a las Solicitudes de Información (Responses to Information Requests, RIR), los cuales consisten de informes de investigación específica que responden a preguntas específicas sobre determinado(s) país(es) de origen. Se basan en fuentes públicamente disponibles que son seleccionadas aplicando la metodología de la Dirección de Investigaciones. El otro

producto son los Paquetes Nacionales de Documentación, que consisten de carpetas informativas por país.

### **La Oficina Europea de Apoyo al Asilo (European Asylum Support Office, EASO)**

<https://coi.easo.europa.eu/>

El portal COI de EASO proporciona reportes COI elaborados por las autoridades nacionales encargadas de la determinación de la condición de refugiado de la UE, Noruega, Suiza, EASO y otras instituciones de la UE (por ejemplo, el Servicio Europeo de Acción Exterior).

### **Reino Unido, Home Office**

<http://www.homeoffice.gov.uk/rds/index.html>

Este sitio es un repositorio de investigaciones sobre país de origen sobre una variedad de temas y países.

### **IRIN**

[www.irinnews.org](http://www.irinnews.org)

IRIN ofrece noticias y análisis sobre el África subsahariana, el Oriente Medio y partes de Asia.

### **Red Europea de Información sobre Países de Origen (European Country of Origin Information Network)**

<http://www.ecoi.net/>

Incluye informes y reportes mediáticos. Se centra en los países de origen de interés para los países europeos (es decir, poco sobre América del Sur).

ReliefWeb

<http://www.reliefweb.int/w/rwb.nsf>

ReliefWeb es la principal fuente de información humanitaria sobre desastres y crisis globales. Es un servicio digital especializado de la Oficina de la ONU para la Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCHA).

### **International Crisis Group (ICG)**

<http://www.crisisgroup.org/home/index.cfm?>

Ofrece cobertura en profundidad de las situaciones de crisis en el mundo. Su boletín mensual sobre Vigilancia de Crisis proporciona excelentes antecedentes sobre los países afectados por la violencia.

### **El Banco Mundial**

<http://www.worldbank.org/>

Este sitio contiene una base de datos de publicaciones sobre temas como la gobernanza, el derecho, el desarrollo y los desastres naturales.

## **2. INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS HUMANOS**

### **Organización de las Naciones Unidas (ONU), Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos**

<http://www.ohchr.org/SP/Pages/Home.aspx>

Este sitio alberga información sobre los principales instrumentos de derechos hu-

manos de la ONU, incluidos los informes a los siguientes comités y los informes de dichos comités: la tortura, la mujer, la discriminación racial, los derechos económicos, sociales y políticos, los niños y el comité de derechos humanos. Las páginas por país proporcionan información sobre la ratificación de tratados de derechos humanos, informes de visita a países, etc.

### **Organización de los Estados Americanos (OEA), Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH)**

<http://www.oas.org/es/cidh/informes/tematicos.asp>

Los informes por país son una excelente fuente de consulta cuando se trata de determinar aspectos relacionados con el aparato estatal de varios países, incluyendo la administración de justicia, la capacidad de investigación de la policía, etc. También tiene disponible informes temáticos e informes que detallan los resultados de denuncias concretas hechas ante la Comisión.

### **Estados Unidos, Departamento de Estado**

<https://www.state.gov/j/drl/rls/hrrpt/translations/index.htm>

El sitio multilingüe de *Los Informes sobre los Derechos Humanos* proporciona resúmenes anuales bastante detallados en varios idiomas, incluido el español, de la situación de los derechos humanos en muchos países.

### **Estados Unidos, Servicio de Investigación del Congreso (Congressional Research Service, CRS)**

<http://www.opencrs.com/>

El CRS es un grupo de expertos que proporciona informes a los miembros del Congreso de Estados Unidos sobre una variedad de temas pertinentes a los actuales acontecimientos políticos, sobre pandillas y la delincuencia organizada.

### **Reino Unido, Sección de Visas e Inmigración**

<https://www.gov.uk/government/collections/country-policy-and-information-notes>

Las Notas sobre Información y Política de País (Country Policy and Information Notes) proporcionan información sobre los países de origen de los solicitantes de la condición de refugiado. Esta información puede ser muy detallada y proporciona un buen contexto y sus antecedentes. Las citas de pie de página también pueden señalar fuentes útiles.

### **Washington Office on Latin America (WOLA)**

<https://www.wola.org/es/>

WOLA es una organización líder en investigación e incidencia que promueve los derechos humanos en las Américas.

### **Amnistía Internacional**

[www.amnistiainternacional.org](http://www.amnistiainternacional.org)

Amnistía Internacional es una organización que promueve el respeto de los derechos humanos. Sus informes tienen una perspectiva activista, pero están bien documentados y ampliamente reconocidos. El informe anual de Amnistía Internacional contiene una breve descripción de las condiciones de los derechos humanos en varios países. Las páginas por país también ofrecen una lista de los últimos comunicados de prensa.

### **Freedom House**

<http://www.freedomhouse.org/>

La encuesta anual *Libertad en el Mundo* proporciona resúmenes detallados por país. Otros informes temáticos tales como *Países en la Encrucijada (Countries at the Crossroads)* también pueden ser relevantes.

### **Human Rights Watch**

<https://www.hrw.org/es>

El informe mundial anual contiene una breve descripción de las condiciones de los derechos humanos en varios países.

### **Federación Internacional de Derechos Humanos**

<https://www.fidh.org/es>

Incluye comunicados de prensa, conferencias de prensa, cartas abiertas a los Jefes de Estado, informes de misión, llamamientos urgentes y peticiones sobre violaciones de los derechos humanos.

### **Médicos Sin Fronteras (MSF)**

<http://www.msf.mx/>

Al llevar a cabo asistencia humanitaria, MSF pretende crear conciencia acerca de situaciones de crisis y poblaciones en riesgo. Consulte las páginas de país para ver los últimos informes y comunicados de prensa.

### **Comisión Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos (African Commission on Human and People's Rights, ACHPR)**

<http://www.achpr.org/>

Utilice el motor de búsqueda para localizar informes por país, comunicados de prensa, etc.

## **3. TORTURA**

### **Organización de las Naciones Unidas (ONU), Comité contra la Tortura**

<http://www2.ohchr.org/english/bodies/cat/index.htm>

Es un organismo que supervisa la aplicación de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes por sus Estados partes.

**Organización de las Naciones Unidas (ONU), Relator Especial sobre la La tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes**

<http://www.ohchr.org/SP/Issues/Torture/SRTorture/Pages/SRTortureIndex.aspx>

El sitio web contiene comunicados de prensa, publicaciones, archivos de noticias, etc., emitidos por el Relator Especial.

**Organización Mundial Contra la Tortura (OMCT)**

<http://www.omct.org/es/>

Es una red de organizaciones no gubernamentales (ONG) que trabajan para la protección y la promoción de los derechos humanos en el mundo.

**Asociación para la Prevención de la Tortura (APT)**

<http://www.apr.ch/es/>

Una buena fuente de actualización de noticias y de la información jurídica sobre la tortura en todo el mundo.

**Atlas de la Tortura (Atlas of Torture)**

<http://www.univie.ac.at/bimtor/>

Una fuente actualizada de noticias e información de antecedentes sobre la situación de la tortura y de los malos tratos en todo el mundo. Las páginas de la “Situación por País” contienen documentos oficiales, jurisprudencia, informes de organizaciones no gubernamentales, etc.

99

**REDRESS**

<http://www.redress.org/home/informes-en-espanol>

REDRESS es una organización de derechos humanos que ayuda a los sobrevivientes de la tortura a obtener justicia e indemnización. El sitio web contiene informes por países y otras publicaciones de interés.

**4. CIUDADANÍA Y DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN**

**Unión Europea, Registro Público de Documentos Auténticos de Identidad y de Viaje en Red (PRADO)**

<http://www.consilium.europa.eu/prado/es/prado-start-page.html>

Este sitio ofrece información sobre las características de los documentos de identidad de varios países, incluyendo copias visuales de pasaportes y licencias de conducir. El sitio ofrece información de sus características físicas y de seguridad.

**Estados Unidos, Departamento de Estado, Consejo Asesor sobre la Seguridad en el Exterior (Overseas Security Advisory Council, OSAC)**

<https://travel.state.gov/content/visas/en/fees/reciprocity-by-country.html>

Este sitio ofrece información básica sobre documentación (tales como certificados de nacimiento, certificados de matrimonio y registros militares) en los países de origen.

**Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (Organization for Security and Co-operation in Europe, OSCE), Legislationline.org**

<http://www.legislationline.org/topics/topic/2>

Contiene una colección completa de tratados internacionales y regionales, jurisprudencia, compromisos de la OSCE y otras normas relativas a la ciudadanía y el derecho a la nacionalidad.

## **5. ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES POLÍTICAS**

**Red de Conocimientos Electorales (Administración y Costo de Elecciones, ACE)**

[http://aceproject.org/index-es?set\\_language=es](http://aceproject.org/index-es?set_language=es)

Proporciona información amplia y fidedigna sobre elecciones, incluyendo las actualizaciones específicas en cada país.

**Centro Carter (Carter Centre)**

<http://www.cartercenter.org/peace/democracy/index.html>

El Centro Carter ha monitoreado varias elecciones en África, América Latina y Asia desde 1989. Sus informes de observación están disponibles en el sitio web.

**Instituto Democrático Nacional (National Democratic Institute, NDI)**

<http://www.ndi.org/>

El NDI y sus socios locales trabajan para promover la transparencia y la rendición de cuentas de los gobiernos mediante la creación de organizaciones políticas y civiles, salvaguardando las elecciones y fomentando la participación ciudadana. El sitio web incluye una base de datos de informes y comunicados de prensa.

## **6. GÉNERO, SITUACIÓN DE LAS MUJERES Y VIOLENCIA DOMÉSTICA**

**Organización de las Naciones Unidas (ONU), Mujeres**

<http://www.unwomen.org/es>

Este sitio web contiene todos los informes periódicos presentados por los países en el cumplimiento de su obligación en virtud de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW), así como otras publicaciones.

**Women Watch**

<http://womenwatch.unwomen.org/>

Es el principal portal de información y recursos en la promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en todo el sistema de las Naciones Unidas. El motor de búsqueda brinda información sobre la presentación de informes, declaraciones, legislación, etc., de un país específico.

**Organización de los Estados Americanos (OEA), Comisión Interamericana de Mujeres**

<http://www.oas.org/es/CIM/default.asp>

Brinda informes sobre los esfuerzos de gobiernos nacionales para combatir la violencia contra las mujeres.

**Comité de América Latina y el Caribe para la Defensa de los Derechos de las Mujeres (CLADEM)**

<http://www.cladem.org>

Es una red de organizaciones de mujeres. Un buen punto de partida para encontrar organizaciones locales.

**Liga Internacional de Mujeres por la Paz y la Libertad (PeaceWomen)**

<http://www.peacewomen.org>

Un buen índice de organizaciones de derechos de la mujer en todo el mundo.

## **7. NIÑEZ Y ADOLESCENCIA**

**Organización de las Naciones Unidas (ONU), Comité de los Derechos del Niño**

<http://www2.ohchr.org/spanish/bodies/crc/>

Informes de los estados partes y otros documentos sobre la Convención sobre los Derechos del Niño.

101

**Organización de las Naciones Unidas (ONU), Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (United Nations International Children's Emergency Fund, UNICEF)**

<https://www.unicef.org/es>

El sitio de UNICEF es una rica fuente de información sobre los derechos de los niños. El Centro de Investigación Innocenti de UNICEF lleva a cabo su propia investigación, a menudo en colaboración con otras instituciones de investigación y otros expertos.

**Red de Información sobre los Derechos del Niño (Child Rights International Network, CRIN)**

<https://www.crin.org/es>

Legislación, informes y artículos de noticias relativas a los derechos del niño. Utilice el motor de búsqueda o navegue por país.

**Human Rights Watch, Derechos de los Niños**

<https://www.hrw.org/es/topic/childrens-rights>

Informes y llamamientos sobre temas relativos a los derechos de los niños (los niños soldados, la educación, los niños sin hogar, etc.).

Casa Alianza

<https://www.covenanthouse.org/casa-alianza>

Casa Alianza es una organización independiente, sin fines de lucro, dedicada a la rehabilitación y defensa de los niños sin hogar en Guatemala, Honduras, México y Nicaragua. Enlaces a historias noticiosas relevantes están disponibles en el sitio web.

### **Child Soldiers International**

<http://www.child-soldiers.org/>

La Coalición elabora anualmente un informe global con información sobre cada país.

## **8. ORIENTACIÓN SEXUAL**

### **Asociación Internacional de Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans e Intersex (ILGA)**

<http://www.ilga.org/es>

Es una red mundial de grupos nacionales y locales dedicados a promover la igualdad de derechos para las personas LGBT. Se puede buscar información general y específica por país.

### **Human Rights Watch, Derechos de Personas LGBT**

<https://www.hrw.org/es/topic/lgbt-rights>

Contiene informes y actualizaciones recientes sobre los derechos de las personas LGBT en todo el mundo.

### **OutRight Action International**

<https://www.outrightinternational.org/documentation>

Una excelente fuente de información específica por país y temática.

## **9. CRIMINALIDAD Y CORRUPCIÓN**

### **Organización de las Naciones Unidas (ONU), Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (United Nations Office on Drugs and Crime, UNODC)**

<http://www.unodc.org/unodc/es/index.html>

Provee información analítica y de investigación sobre cuestiones relativas a la droga y la delincuencia. Consulte los enlaces “Datos y Análisis” y “Data & Indicators” para obtener informes específicos por país.

### **Estados Unidos, Departamento de Estado**

<https://www.state.gov/j/inl/rls/nrcrpt/index.htm>

El Informe sobre la Estrategia Internacional de Control de Narcóticos (International Narcotics Control Strategy Report, INCSR) provee información sobre iniciativas hechas por los diferentes países para luchar contra todos los aspectos relacionados con el comercio internacional de drogas, el control químico, el lavado de dinero y los delitos financieros.

### **Estados Unidos, Departamento de Estado**

<http://www.state.gov/g/tip/rls/tiprpt/index.htm>

El Informe sobre Trata de Personas (Trafficking in Persons Report) se produce anualmente. Un país que no toma medidas significativas para cumplir con el mínimo exigido recibe una evaluación negativa de “Nivel 3” en el informe.

## **INTERPOL**

<https://www.interpol.int/es/Internet>

Siendo la organización policial más grande del mundo, la misión de INTERPOL es ayudar a hacer cumplir la ley en cada uno de sus países miembros para combatir todas las formas de delincuencia transnacional. Es una buena fuente de enlaces sobre temas relacionados con la delincuencia en todo el mundo.

## **InSight Crime**

<http://es.insightcrime.org/>

“Es una fundación dedicada al estudio de la principal amenaza a la seguridad nacional y ciudadana en Latinoamérica y el Caribe: el crimen organizado.”

## **Consortio Internacional sobre Políticas de Drogas (International Drug Policy Consortium)**

<http://idpc.net/es/?setlang=es>

Una red mundial para la promoción de un debate abierto y objetivo sobre las políticas de drogas. La página de búsqueda es una herramienta útil para localizar publicaciones específicas de cada país.

## **Transparencia Internacional (Transparency International, TI)**

<http://www.transparency.org/>

Sus encuestas regionales, índices e informes son particularmente útiles.

103

## **Centro para la Integridad Pública (The Center for Public Integrity, CPI)**

<http://www.publicintegrity.org/about/>

Proporciona informes sobre el estado de la seguridad pública y la corrupción en varios países. Estos informes, redactados y revisados principalmente por expertos en el país temático, ofrecen un sondeo a nivel nacional de los esfuerzos anticorrupción.

## **10. SERVICIO MILITAR Y OBJECCIÓN DE CONCIENCIA**

### **Internacional de Resistentes a la Guerra (War Resisters' International)**

<https://www.wri-irg.org/es>

Proporciona información sobre el trato que reciben los objetores de conciencia en los países de todo el mundo. Un motor de búsqueda y la función de navegación están disponibles

## **11. SISTEMAS JUDICIAL, LEGAL Y PENAL**

### **Estados Unidos, Departamento de Justicia**

<https://www.bjs.gov/content/pub/html/wfcj.cfm>

El Libro de Datos de los Sistemas de Justicia Penal (The World Factbook of Criminal

Justice Systems) proporciona descripciones narrativas de los sistemas de justicia penal de 45 países de todo el mundo. Aunque está obsoleto, el sitio puede ser útil para tener una visión preliminar.

**Organización de los Estados Americanos (OEA), Red Hemisférica de Intercambio de la Información para la Asistencia Mutua en Materia Penal y Extradición**

<http://www.oas.org/juridico/mla/sp/index.html>

Es una biblioteca virtual que proporciona información legal relacionada con la asistencia mutua y la extradición en los estados miembros de la OEA.

**Refworld**

<http://www.refworld.org.es/>

Refworld puede ser una buena fuente de información sobre la legislación de país de origen. La función de “filtro” es muy útil para búsquedas específicas.

**Derecho Constitucional Internacional (International Constitutional Law, ICL)**

<http://www.servat.unibe.ch/icl/index.html>

Proporciona traducciones al inglés de textos relacionados con documentos constitucionales. Hace referencias cruzadas de esos documentos para una rápida comparación de las disposiciones constitucionales. (*Nota:* el sitio puede no estar completamente actualizado)

104

**Instituto Mundial de Información Legal (World Legal Information Institute, WLII)**

<http://www.worldlii.org/>

Este sitio web incluye información legal sobre varios países en una base de datos en la que se puede efectuar búsquedas.

**Open Society Justice Initiative**

<http://www.justiceinitiative.org/>

La Iniciativa de Justicia combina litigios, defensa jurídica, asistencia técnica y la difusión de conocimientos para garantizar avances en las siguientes áreas prioritarias: la lucha contra la corrupción, la igualdad y la ciudadanía, la libertad de información y expresión, la justicia internacional y la justicia penal nacional. Utilice la función de búsqueda avanzada para localizar información específica.

**Human Rights First**

<http://www.humanrightsfirst.org/index.html>

Se interesa por el respeto a la ley en todo el mundo. Sus informes y declaraciones son particularmente útiles.

**Amnistía Internacional, Pena de Muerte**

<https://www.amnesty.org/es/what-we-do/death-penalty/>

Amplia gama de noticias, informes y estadísticas sobre el uso de la pena de muerte en todo el mundo.

### **Hieros Gamos**

<http://www.hg.org/>

Este sitio web tiene algunos directorios útiles de información legal internacional y bufetes de abogados.

## **12. FUERZAS DE SEGURIDAD**

Dado que documentación independiente sobre fuerzas policiales es escasa, cierta documentación sobre los organismos encargados de hacer cumplir la ley se puede encontrar en las siguientes fuentes:

- **Amnistía Internacional** (<http://www.amnesty.org/>)
- **Informes de País (Departamento de Estado de Estados Unidos)**  
(<http://www.state.gov/g/drl/hr/c1470.htm>)
- **Freedom House** (<http://www.freedomhouse.org/>)
- **Human Rights Watch** (<http://www.hrw.org/>)

Los sitios web de gobiernos extranjeros suelen proporcionar enlaces a información sobre las fuerzas policiales. Por ejemplo: El Salvador - Policía Nacional Civil (PNC): <http://www.pnc.gob.sv/>

## **13. LIBERTAD DE PRENSA**

Comité para la Protección de los Periodistas (Committee to Protect Journalists, CPJ)  
<https://cpj.org/es/>

Es una organización independiente, sin fines de lucro, que promueve la libertad de prensa y la defensa de los periodistas en todo el mundo. Utilice la función de búsqueda para localizar artículos de noticias relevantes, informes y publicaciones.

### **Freedom House**

<https://freedomhouse.org/report-types/freedom-press>

El reporte anual Libertad de Prensa (Freedom of the Press) brinda información sobre la independencia de los medios de comunicación en todo el mundo. Proporciona puntajes numéricos y narrativas de país que evalúan el entorno legal para los medios de comunicación, las presiones políticas que influyen en la información y factores económicos que afectan el acceso a las noticias y la información.

### **IFEX**

<https://ifex.org/es/>

Es una red basada en Toronto que opera uno de los servicios de información sobre la libertad de expresión más completos del mundo, a través de sus Alertas diarias, el Comunicado semanal, el Compendio (Digest) y el sitio web.

### **Reporteros Sin Fronteras (RSF)**

<https://rsf.org/es>

Una buena fuente de noticias, índices e informes sobre las libertades de prensa por país.

## 14. RELIGIÓN

### **Estados Unidos, Comisión de los Estados Unidos sobre la Libertad Religiosa Internacional (United States Commission on International Religious Freedom, USCIRF)**

<http://www.uscifr.gov/about-uscifr/message-from-the-chair>

Una buena fuente de noticias e información específicas por país sobre temas de libertad religiosa.

### **Estados Unidos, Departamento de Estado**

<http://www.state.gov/g/drl/rls/irf/index.htm>

El Informe sobre Libertad Religiosa Internacional (International Religious Freedom Report) brinda información específica por país sobre asuntos relacionados con la libertad religiosa.

### **Minority Rights Group (MRG)**

<http://www.minorityrights.org/>

El sitio web de esta organización incluye documentos relativos a las minorías, incluidas las religiosas. Puede encontrar información específica por país o por religión.

### **Organización de las Naciones Unidas (ONU), Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, Relator Especial sobre la Libertad de Religión o de Creencias**

<http://www.ohchr.org/SP/Issues/FreedomReligion/Pages/FreedomReligionIndex.aspx>

Posee una base de datos con informes del Relator sobre este tema.

## 15 NACIONALIDAD, ETNIA Y RAZA

### **Minority Rights Group (MRG)**

<http://www.minorityrights.org/>

El sitio web de esta organización incluye documentos relativos a las minorías. Puede encontrar información específica por país o por religión.

### **Universidad Laval, Mapeo lingüístico en el mundo (L'aménagement linguistique dans le monde)**

<http://www.tlfq.ulaval.ca/axl/index.shtml>

Este sitio, en francés, contiene una gran cantidad de información actualizada sobre las minorías étnicas y lingüísticas en todo el mundo. Para cada país existe un perfil "geo-demolingüístico."

## 16. MIGRACIÓN, DESPLAZAMIENTO Y REFUGIO

### **Comité de Estados Unidos para los Refugiados e Inmigrantes (US Committee for Refugees and Migrants, USCRI)**

<https://refugees.org/>

Este sitio web contiene informes y estadísticas sobre la migración, el reasentamiento y las cuestiones relativas a los refugiados.

### **Consejo Europeo para Refugiados y Exiliados (European Council on Refugees and Exiles, ECRE)**

<http://www.ecre.org/>

Es una red paneuropea de organizaciones no gubernamentales para la asistencia a refugiados. La [lista de miembros](#) es una buena fuente de posibles fuentes.

### **Consejo Noruego para los Refugiados (Norwegian Refugee Council, NRC)**

<http://www.nrc.no/>

NRC es una organización independiente, no gubernamental y humanitaria que presta asistencia, protección y soluciones duraderas para los refugiados y las personas desplazadas en todo el mundo. Produce publicaciones útiles sobre desplazamientos globales.

### **Consejo Suizo para los Refugiados (Swiss Refugee Council)**

<https://www.refugeecouncil.ch/>

Esta organización suiza produce informes sobre países de origen acerca de diversos temas. Algunos sólo están disponibles en alemán, pero muchos documentos pertinentes están en inglés y francés.

### **Organización de las Naciones Unidas (ONU), La Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR)**

<http://www.acnur.es/>

La Agencia tiene la misión de “asegurar la correcta aplicación de la normativa internacional sobre refugiados, buscar soluciones duraderas para la situación de los refugiados, y ofrecerles protección”.

### **Organización Internacional para las Migraciones (OIM)**

<http://www.iom.int/es>

Este sitio web proporciona información sobre los movimientos regionales e internacionales, incluida la trata de personas, la migración laboral, y las personas desplazadas internamente.

### **Revista de Migraciones Forzadas (RMF)**

<http://www.fmreview.org/es.html>

RMF provee información sobre las causas y los efectos de los desplazamientos.

## **17. RELACIONES LABORALES Y SINDICATOS**

### **Organización Internacional del Trabajo (OIT)**

<http://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>

Los objetivos principales de la OIT son promover los derechos laborales, fomentar las

oportunidades de empleo dignas, mejorar la protección social y fortalecer el diálogo al abordar temas relacionados con el trabajo. La organización publica informes, estadísticas y los resultados de encuestas sobre diversos temas relacionados con el trabajo en todo el mundo.

**Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD)**

<http://www.oecd.org/els/>

La Dirección para el Empleo, el Trabajo y Asuntos Sociales promueve la formulación de políticas para fomentar el empleo y mejorar el bienestar social mediante la reforma de los mercados laborales, el mejoramiento del desempeño de los sistemas de salud y el diseño de políticas de migración internacional que promuevan el crecimiento económico y el desarrollo. La página web contiene informes específicos por país, comunicados de prensa, encuestas, etc.

## **18. MAPAS**

**Estados Unidos, Agencia Central de Inteligencia (Central Intelligence Agency, CIA)**

<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/index.html>

El World Factbook ofrece información actualizada sobre la historia, población, gobierno, economía, geografía, comunicaciones, transporte, fuerzas armadas y cuestiones transnacionales para 267 entidades mundiales.

**Etnólogo (Ethnologue)**

<https://www.ethnologue.com/>

Ethnologue es una base de datos con información sobre los idiomas del mundo.

**Organización de las Naciones Unidas (ONU),**

**Sección de Información Geoespacial**

<http://www.un.org/Depts/Cartographic/english/htmain.htm>

Mapas generales de países y mapas de la misión de las Naciones Unidas

**Universidad de Texas, Biblioteca Perry-Castañeda**

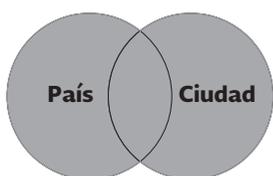
<http://www.lib.utexas.edu/maps/index.html>

Una completa colección de mapas que cubren todas las regiones del mundo y diversos temas.

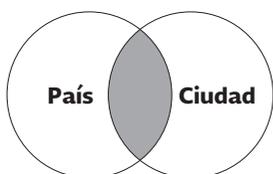
## ANEXO 4: TÉCNICAS DE BÚSQUEDA EN INTERNET

- |   |     |
|---|-----|
| 1. Búsqueda booleana                    | 109 |
| 2. Operadores de búsqueda               | 110 |
| 3. Herramientas de Google               | 110 |
| 4. Herramientas para evaluar sitios web | 113 |

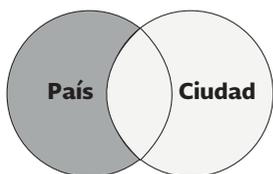
### 1. BÚSQUEDA BOOLEANA



Búsqueda: País AND Ciudad  
Resultado: Todas las páginas web que tengan ambas palabras



Búsqueda: País OR Ciudad  
Resultado: Todas las páginas web que tengan al menos una de esas palabras



Búsqueda: País -Ciudad (- es el signo de “menos”)  
Resultado: Todas las páginas web que tengan la palabra “País” y no la palabra “Ciudad”



Búsqueda: “Programa de aprendizaje Ciudad Modelo”  
Resultado: Todas las páginas web que tengan exactamente esa frase

## 2. OPERADORES DE BÚSQUEDA

Los operadores de búsqueda encuentran información relativa a un país, sitio web, dominio o tipo de documento determinado.

Búsqueda por	Operador	Ejemplo
País	site:	site:.mx, site:.hn, site:.co, site:.ve
Página web	site:	site:pnc.gob.sv
Dominio	site:	site:.gob o site:gov (gobiernos) site:.mil (fuerzas militares) site:.edu (universidades)
Tipos de documento	file:	file:.pdf, file:.doc, file:.xls

Por ejemplo, si necesitamos buscar toda la información que se encuentre sobre “denuncias penales” en los sitios web del gobierno de Honduras, indicaríamos lo siguiente:

Búsqueda: “denuncias penales” site:.gob.hn

110

Si lo que buscamos es documentos en PDF que hablen sobre “denuncias penales” en el sitio web de la Policía Nacional Civil de El Salvador, indicaríamos lo siguiente:

Búsqueda: “denuncias penales” site:.pnc.gob.sv file:.pdf

## 3. HERRAMIENTAS DE GOOGLE

### Herramientas de Google - tiempo:

Es útil para triangular los resultados dentro de un rango de fechas determinado.



### Google Scholar:

Brinda información de fuentes académicas tales como libros, revistas y artículos académicos, etc. La función “Citado por” es útil para determinar quiénes han citado el artículo en cuestión.

### Google Translate:

Herramienta para traducir textos en otros idiomas. Es importante resaltar que la precisión de la traducción no es cien por ciento acertada.

### Image Search:

Al igual que sucede con la búsqueda de palabras o textos, esta herramienta provee imágenes similares de la imagen a buscar.

### Microsoft Academic Search:

Es una herramienta muy útil para obtener información sobre eruditos e investigadores. Provee una lista de las publicaciones de la fuente, así como listados de otros eruditos relacionados con el tema, afiliaciones institucionales, revistas académicas que publicaron sus trabajos, etc.

Date Range

1992 to 2016

Author

- Mauricio Gaborit (Central American University)
- Mauricio Gaborit (American University)
- Pau Pérez-Sales
- Carmelo Vázquez
- Diana Vidales

Show more

Affiliation

- Central American University
- Complutense University of Madrid
- Grupo México
- American University
- Medical College of Wisconsin

Show more

Field Of Study

- Social Psychology
- Psychology
- Psychiatry
- Disaster
- Population

Show more

Journal

- Journal of Anxiety Disorders
- Journal of Community and Applied Social Psychology
- Pensamiento Psicológico
- Substance Use & Misuse
- Medical Anthropology Quarterly

### Positive emotions in earthquake survivors in El Salvador (2001).

2005, *Journal of Anxiety Disorders*, volume 19, issue 3, pp 313-328  
Carmelo Vázquez (Complutense University of Madrid), Priscilla Cervellón (American University), Pau Pérez-Sales (Grupo México), Diana Vidales, **Mauricio Gaborit** (American University)  
The purpose of this study was to analyze, within a more extensive intervention program, the existence of positive emotions and positive coping in the refugees at the two largest

Citations (152) Source Share Cite

### Identidad y violencia

2005, volume 60, issue 679, pp 491-499  
**Mauricio Gaborit** (Central American University)

Citations (13) Source Share Cite

### Post-traumatic factors and resilience: the role of shelter management and survivors' attitudes after the earthquakes in El Salvador (2001)

2005, *Journal of Community and Applied Social Psychology*, volume 15, issue 5, pp 368-382  
Pau Pérez-Sales (Grupo México), Priscilla Cervellón (American University), Carmelo Vázquez (Complutense University of Madrid), Diana Vidales, **Mauricio Gaborit** (American University)  
A participatory research action was undertaken in the two largest shelters established after the earthquakes in El Salvador (2001). One hundred fifteen semi-structured interviews were

Citations (52) Source Share Cite

### Desastres y trauma psicológico

2006, *Pensamiento Psicológico*, volume 2, issue 7, pp 15-39  
**Mauricio Gaborit**  
Los desastres, a traves de la historia, han provocado perdidas humanas y han tenido un severo impacto economico, social, medico y psicologico en las sociedades. El comprender

Citations (16) Download Share Cite

### Mauricio Gaborit

American University  
Fields of Study: Psychology, Social Psychology, Psychiatry, Psychotherapist, Natural Disaster

Papers (2) Citations (204) Claim

### Authors with similar name:

**Mauricio Gaborit**  
Central American University  
13 papers - Top co-author: Julia Dickson-Gomez  
Top paper: Identidad y violencia...

**Mauricio Gaborit**  
Saint Louis University  
1 paper - Top co-author: Patrick E O'Brien  
Top paper: Codependency: A disorder separate f...

**Mauricio Gaborit**  
2 papers - Top journal: Pensamiento Psicológico  
Top paper: Desastres y trauma psicológico...  
Show More

#### 4. Herramientas para evaluar sitios web

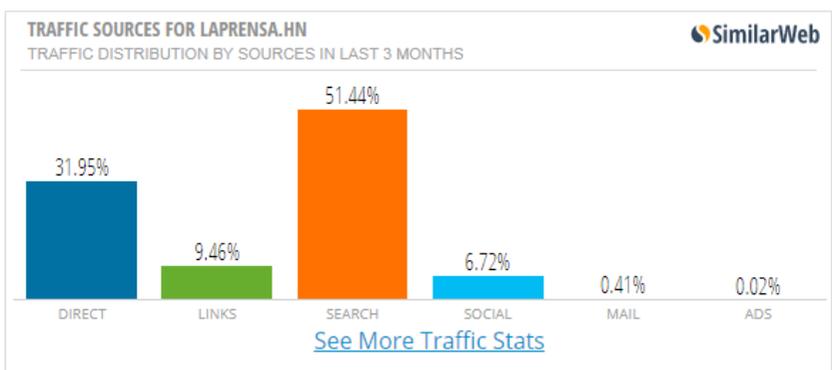
##### WebsiteOutlook.com

Provee información sobre el número de visitas que recibe, ubicación del dominio, datos de contacto del administrador, fecha de fundación, etc.

```
Domain Name: SEMANA.COM
Registry Domain ID: 763827_DOMAIN_COM-VRSN
Registrar WHOIS Server: whois.enom.com
Registrar URL: www.enom.com
Updated Date: 2015-08-31T14:45:45.00Z
Creation Date: 1998-01-15T05:00:00.00Z
Registrar Registration Expiration Date: 2016-11-30T00:22:00.00Z
Registrar: ENOM, INC.
Registrar IANA ID: 48
Domain Status: clientTransferProhibited https://www.icann.org/epp#clientTransferProhibited
Registry Registrant ID:
Registrant Name: CATALINA CASTRO
Registrant Organization: PUBLICACIONES SEMANA S.A.
Registrant Street: CALLE 78 # 11-17
Registrant City: BOGOTA
Registrant State/Province: DC
Registrant Postal Code: 011001000
Registrant Country: CO
Registrant Phone: +57.16468400
Registrant Phone Ext: 3323
Registrant Fax:
Registrant Fax Ext:
Registrant Email: CCASTROG@SEMANA.COM
Registry Admin ID:
```

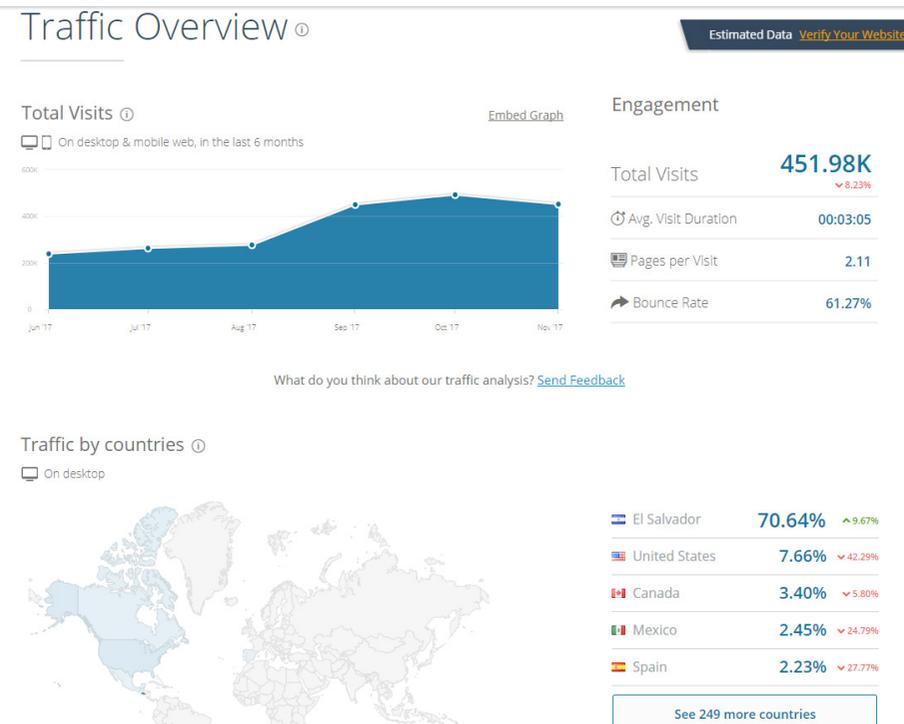
##### Siteworthtraffic.com

Provee información sobre el número de visitas que recibe y valor porcentual de cómo entraron los visitantes al sitio web en cuestión, por ejemplo, si directamente o re-direccionados de otros sitios o por redes sociales.



## SimilarWeb.com

Brinda información sobre el posicionamiento global y nacional del sitio, estadísticas sobre el número y procedencia de las visitas, etc.





La presente edición se terminó de imprimir en los talleres de  
Kunts Gráfico en la Ciudad de México, en diciembre de 2018

[www.kuntsgrafico.com](http://www.kuntsgrafico.com)