

Protocolo para la acogida  
de personas solicitantes  
de protección internacional

# PRO- -T-O-C O-L-O-

RED **accge**



PRO -

-T O C

OLO -

Protocolo para la acogida  
de personas solicitantes  
de protección internacional

## Protocolo para la acogida de personas solicitantes de protección internacional



### AUTORÍA Y EDICIÓN:

#### **Red Acoge**

C/ Cea Bermúdez, 43, 3º B  
28003 – Madrid, España

Tel.: + 34 91 563 37 79

Fax: + 34 91 550 31 14

E-mail: [acoge@redacoge.org](mailto:acoge@redacoge.org)

Web: [www.redacoge.org](http://www.redacoge.org)

### COORDINACIÓN TÉCNICA:

Departamento de Acción Social Red Acoge.  
Área de Protección internacional.

### CON COLABORACIÓN:

ISI Argonauta

### © Red Acoge

Madrid, diciembre 2019

# Índice

## Protocolo para la acogida de personas solicitantes de protección internacional

<b>I. Introducción.....</b>	<b>8</b>
1.1. Estructura del documento.....	14
1.2. A quién va dirigido.....	14
1.3. Propósito.....	14
1.4. Observaciones para el uso del Protocolo.....	16
<b>2. Orientación de nuestra acción.....</b>	<b>18</b>
2.1. Nuestro enfoque.....	19
2.2. Las personas.....	22
2.3. Principios de nuestra acción.....	22
2.4. Equipo de trabajo.....	24
<b>3. Estrategia integral de acompañamiento.....</b>	<b>26</b>
3.1. Dimensión personal.....	28
Objetivo.....	28
Criterios para la acción.....	28
Pautas para la autonomía.....	29
3.2. Dimensión legal.....	38
Objetivo.....	38
Criterios para la acción.....	38
Pautas para la autonomía.....	39
3.3. Dimensión económica.....	42
Objetivo.....	42
Criterios para la acción.....	42
Pautas para la autonomía.....	43
3.4. Dimensión socio-cultural.....	46
Objetivo.....	46
Criterios para la acción.....	46
Pautas para la autonomía.....	47

# 1

# Intro- ducción

**RED ACOGE** somos una Federación formada por 20 organizaciones en diferentes territorios del Estado español. Desde 2016 formamos parte del Sistema Nacional de Acogida Integral de Protección Internacional, cuyo principal objetivo es *“facilitar el proceso de integración de las personas solicitantes de asilo y refugiadas, proporcionándoles herramientas de autonomía para hacer frente al ejercicio de sus derechos como ciudadanos”*.

Como parte del Sistema de Acogida, contamos con el “Manual de Gestión” proporcionado por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (MISSM) que determina las personas que pueden acceder a dicho sistema, y marca los tiempos y contenido de las diferentes etapas por las que deben pasar. Sin embargo, este manual no determina la orientación y el enfoque del trabajo que podemos llevar a cabo desde las organizaciones.

En este sentido, el Programa de Red Acoge Refugio (Acogida – Integración – Autonomía), es un programa de acogida integral para personas solicitantes y beneficiarias de asilo, protección internacional o temporal y apátridas, basado en un sistema mixto de plazas en viviendas individuales y centros, vinculado a un itinerario personal, que busca el fortalecimiento de las capacidades de las personas participantes para que puedan ser autónomas a través de la estabilidad socio-económica.

Desde Red Acoge ponemos en el centro a las personas y sus derechos, y entendemos el acompañamiento desde la corresponsabilidad y el compromiso entre partes. A lo largo de todo el proceso se combina la atención inmediata para proveer de los servicios básicos necesarios y promover la responsabilidad y oportunidad a las personas solicitantes de asilo para decidir qué quieren hacer y cómo. Para esto se introducen un conjunto de pautas para favorecer en todo momento el proceso de autonomía de las personas.

Hasta ahora, las diferentes organizaciones de Red Acoge han llevado a cabo sus propias prácticas atendiendo a las características propias de sus organizaciones y los territorios en los que se encuentra. Este protocolo de actuación pretende recoger los aprendizajes y experiencias que las organizaciones han tenido en el desarrollo del Programa en los últimos 3 años, poniendo en valor y compartiendo las lecciones aprendidas.

El protocolo es un punto de partida para:

- **Formalizar las prácticas llevadas a cabo desde las diferentes organizaciones, en un documento conjunto que sistematice los aprendizajes.**
- **Mejorar los procesos de acogida e inclusión en nuestra Federación.**
- **Disminuir la variabilidad de los procesos entre las organizaciones articulando y orientando el enfoque hacia un objetivo común.**
- **Mejorar las competencias y capacidades de las personas que participan en el Programa.**
- **Facilitar el traspaso o la incorporación de personal nuevo.**
- **Utilizar las experiencias pasadas para fortalecer las decisiones futuras.**



Este protocolo es complementario al **Manual de Gestión del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones**

**El manual marca las fases del proceso y los servicios que deben realizar las organizaciones y el protocolo facilita pautas de cómo llevar a cabo esos servicios orientando la acción a lograr la plena autonomía de las personas.**

Esto nos permitirá un equilibrio entre el papel de las organizaciones como proveedoras subsidiarias de servicios y el objetivo final del fortalecer las capacidades de las personas para el ejercicio de sus derechos.

### 1.1. ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

El documento está estructurado en tres partes articuladas entre sí. En esta primera parte, se encuadra el protocolo en el trabajo que venimos realizando desde Red Acoge y se definen los objetivos y la razón de ser de este documento. La segunda parte entra a conocer la orientación general de la metodología de trabajo, señalando tanto su enfoque como los principios básicos en los que se fundamentan nuestras acciones.

Finalmente, la tercera parte ubica las diferentes dimensiones de la persona y ofrece a los equipos orientaciones prácticas sobre las pautas que podemos incorporar en las diferentes acciones que realizamos, para fortalecer en todo momento las capacidades, competencias y habilidades de las personas para lograr su plena autonomía.

### 1.2. A QUIÉN VA DIRIGIDO

El protocolo está dirigido a todas las personas que trabajan en las Organizaciones Federadas (OF) y están involucradas en el Programa de Acogida de Protección Internacional de Red Acoge.

Además, también está dirigido a los equipos de las diferentes áreas de la organización que, aunque no estén vinculados directamente con el programa, juegan un papel de gran relevancia en las etapas posteriores.

### 1.3. PROPÓSITO

El objetivo general del protocolo es **facilitar un conjunto de directrices y criterios generales de actuación que aseguren una intervención homogénea de las organizaciones** de Red Acoge en la ejecución del Programa de Protección Internacional y Acogida, financiado por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

Específicamente el protocolo de actuación nos facilitará:

- **Un enfoque común que oriente nuestras actuaciones y que ponga en el centro a la persona.**
- **Objetivos y metas concretas a lograr en cada una de las fases del programa.**
- **Criterios de actuación comunes a seguir en los diferentes procedimientos.**
- **Recomendaciones sobre las conductas, actitudes y la información que se puede proporcionar en cada momento.**

#### 1.4. OBSERVACIONES PARA EL USO DEL PROTOCOLO

Antes de comenzar a utilizar el Protocolo facilitamos una serie de indicaciones previas que facilite la puesta en práctica de las pautas recomendadas.

Debemos tener en cuenta que:

- **El Protocolo pretende dar unas orientaciones generales para favorecer la autonomía de las personas a lo largo del proceso**, incorporando de forma práctica los criterios básicos de nuestra actuación.
- **Si bien la realidad con la que trabajamos desde las organizaciones es compleja, heterogénea y con numerosas dificultades**, el protocolo marca una orientación y un camino hacia donde debería ir dirigida nuestra intervención.
- **No pretende ser una guía rígida de criterios y pautas, si no por el contrario señala un conjunto de recomendaciones generales** que cada organización adaptará a las circunstancias de las personas en el día a día y de las características de las localidades.
- **Para lograr este fin, se han recogido actividades que se llevan a cabo desde las diferentes organizaciones** y se han definido un conjunto de pautas orientativas generales para cada una de las áreas.
- **En cuanto a las actividades recogidas en las diferentes áreas**, no pretende ser un listado exhaustivo, si no que se han seleccionado aquellas que involucran y trabajan directamente con las personas que forman parte del programa. En este sentido, acciones que se llevan a cabo desde las organizaciones para hacer más eficaz en el trabajo que se realiza no han sido incorporadas.
- **Respecto a las pautas**, si bien se incorporan algunas específicas para determinadas actividades, en la mayoría de los casos han sido tratadas de forma general para cada área ya que muchas de ellas son transversales a todas las actividades. Desde esta perspectiva, lo relevante es el enfoque general y la capacidad de adaptación en cada organización.
- **Las orientaciones facilitadas deberán adaptarse al perfil específico** de las personas con las que trabajemos, familias, familias monoparentales, personas solas, LGTBI, jóvenes, niños y niñas...
- **El Protocolo tampoco pretende recoger el conjunto de acciones** que las organizaciones deben realizar en circunstancias específicas ni define protocolos concretos de actuación para personas en situación de vulnerabilidad. Esto requiere de un trabajo más concreto, una identificación previa de los casos y un intercambio de experiencias y diálogo entre las diferentes OF.

# 2

# Orientación de nuestra acción

## 2.1. NUESTRO ENFOQUE

Nuestro trabajo como organizaciones es **ACOMPañAR** un proceso individual y colectivo dirigido al **FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS** de las personas y el desarrollo de las competencias y habilidades necesarias para que recuperen y alcancen su plena **AUTONOMÍA**.

**ACOMPañAR** es estar junto a las personas para apoyarlas a que logren sus propios fines en una relación entre iguales. Supone un conocimiento y un aprendizaje mutuo.

**AUTONOMÍA** es el conjunto de capacidades, competencias y habilidades que cada persona tiene para hacer elecciones, tomar decisiones y asumir las consecuencias de las mismas.

**LAS COMPETENCIAS** son las capacidades, conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas que tiene una persona para lograr un fin determinado, en este caso la autonomía. Estas competencias son:

- *Competencias de resiliencia.*
- *Competencias de expresión y comunicación.*
- *Competencias de interacción y relación social.*
- *Competencias de conocimiento de su entorno.*
- *Competencias de desarrollo afectivo-emocional.*

Apoyar un proceso de desarrollo de estas competencias supone llevar a cabo estrategias de acción integrales que pongan en el centro a la persona, sus potencialidades y fortalezas.

Dimensiones  
para una estrategia  
integral de actuación

## Personal

*La persona tiene un nivel adecuado de bienestar para llevar a cabo su propio proyecto de vida*

## Jurídica

*Las personas pueden ver reconocidos progresivamente más derechos*

## Económica

*La persona tiene un nivel adecuado de bienestar económico para llevar a cabo su propio proyecto de vida*

## Socio-cultural

*Las personas participan social y culturalmente de la comunidad*

## 2.2. LAS PERSONAS

Las personas solicitantes de protección internacional son personas que se han visto obligadas a abandonar su hogar al ver amenazada su vida o la de su familia. Muchas de ellas contaban con una vida profesional y familiar satisfactoria pero ante situaciones de inseguridad, amenazas y miedo lo han dejado todo y han iniciado un nuevo camino lleno dificultades.

Desde esta perspectiva son personas con fortalezas para sobreponerse a situaciones muy difíciles y seguir su camino. Tienen sus sueños, sus motivaciones y su propia identidad cultural que les conforma como personas con potencial de transformación y cambio. Tienen un recorrido y una vivencia muy diferente a la nuestra y podemos caminar juntos para apoyarnos mutuamente.

Son personas que han sufrido en su país de origen, en tránsito y en su llegada a España, vulneraciones de sus derechos humanos. Además, como solicitantes de protección internacional tienen un conjunto de derechos reconocidos y los poderes públicos tienen la obligación de adoptar todas las medidas necesarias para respetar, proteger y garantizar sus derechos.

En este sentido, **LAS ORGANIZACIONES SOMOS UNA HERRAMIENTA AL SERVICIO DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS SOLICITANTES DE ASILO EN SU DÍA A DÍA.** Les acompañamos en su proceso de reconocimiento y disfrute de sus derechos, les apoyamos en el conocimiento del nuevo entorno en el que viven y les facilitamos su propia autonomía y su bienestar.

## 2.3. PRINCIPIOS DE NUESTRA ACCIÓN

Nuestra actuación se fundamenta en un conjunto de principios básicos que rigen una atención y protección adecuada para las personas solicitantes de protección internacional.

**Dignidad.** La dignidad humana es el derecho que tenemos todos los seres humanos a ser valorados como sujetos individuales y sociales, con nuestras características particulares, por el simple hecho de ser personas.

Los equipos deben orientar su intervención a respetar y proteger la dignidad individual de cada persona, sus necesidades particulares, sus intereses y su privacidad.

### **Igualdad de trato, no discriminación y respeto a la diversidad.**

Ningún ser es superior a otro y todos tenemos los mismos derechos; por lo tanto, nadie puede ser discriminado.

Toda persona tiene derecho a un trato equitativo y justo, sin importar la raza,

origen étnico, color, género, idioma, religión, orientación sexual, opinión política o de otra índole, origen nacional, étnico o social, posición económica, capacidades físicas, nacimiento, o cualquier otra condición.

Los equipos deben garantizar que en las acciones que se lleven a cabo no se den situaciones de discriminación y aprovechar la diversidad como un factor positivo de cohesión e integración.

**No Revictimización.** Se entiende como el hecho de volver a hacer daño a la persona cuando se está dando el apoyo, atención o acompañamiento. Esto implica a su vez:

- **Facilitar toda la información** posible de manera sencilla y pedagógica sobre sus derechos y deberes, el funcionamiento del sistema de acogida, la tramitación de la solicitud de asilo, así como todos aquellos aspectos que demanden las personas a lo largo de todo el proceso.
- **Cumplir con los acuerdos** a los que se hayan llegado.
- **Tener una escucha responsable y respetuosa** donde la persona se sienta escuchada y valorada y no juzgada.
- **Permitir que la persona comparta su testimonio** siempre y cuando ello tenga un sentido para la persona o para el proceso.
- **No preguntar sobre determinados aspectos de la vida** si no es necesario o si no va a tener utilidad para dar una respuesta asistencial o de protección.
- **No abrir experiencias pasadas** que no se puedan manejar.
- **Comprender la situación y propiciar su confianza** brindándole un espacio seguro.
- **Desarrollar una hoja de ruta de atención**, con pasos claros, complementarios para evitar la repetición de las entrevistas o de la información.

**Corresponsabilidad.** Significa responsabilidad conjunta entre una o varias personas. En este sentido en todas nuestras acciones debemos ser conscientes de las obligaciones de cada una de las personas y actuar conforme a esto.

La corresponsabilidad supone por un lado implicar a las personas solicitantes de asilo en todo el proceso para que actúen consecuentemente según sus responsabilidades y, por otro lado, que los equipos técnicos asuman su rol sin adjudicarse responsabilidades que no le corresponden.

**Respeto a la voluntad y la autonomía.** Toda persona tiene derecho a elegir por sí misma y tomar sus propias decisiones. Estas decisiones tienen unas consecuencias y tiene unos riesgos, incluido el riesgo a equivocarse.

Los equipos técnicos deben respetar en todo momento la libertad y la voluntad de las personas con independencia de nuestra visión personal sobre la decisión que vaya a adoptar.

Este principio implica asumir que:

- Cada persona tiene que tomar sus propias decisiones aunque mi opinión sea contraria.
- Todas las personas tiene derecho a equivocarse.

Se debe proporcionar toda la información y apoyos necesarios para que las personas tomen las decisiones conociendo y siendo conscientes de las consecuencias de dicha decisión.

**No criminalización ni culpabilización.** Las personas solicitantes de protección internacional han tomado la decisión o se han visto obligadas a abandonar sus hogares por diferentes razones. Cualquiera de las circunstancias en las que se hayan encontrado no debe llevar a una criminalización ni culpabilización hacia ninguna de estas personas.

**Confidencialidad.** La información recogida a lo largo del proceso debe tener carácter confidencial y se deberá asegurar que dicha información no sea utilizada para fines distintos. Los equipos técnicos deben garantizar la privacidad y confidencialidad en el manejo de la información.

**Enfoque de género.** Nos referimos con género a los roles, estereotipos, responsabilidades y oportunidades asignados social y culturalmente al hecho de ser hombre y ser mujer. En el caso de las mujeres y niñas solicitantes de protección internacional en muchos casos determina y condicionan tanto su huida del país de origen como las violencias sufridas a lo largo de todo el proceso migratorio y su solicitud de asilo.

Es imprescindible analizar y tener en cuenta en todo el proceso de intervención la igualdad de género y la participación de las mujeres y niñas.

**Interés superior del niño, niña o adolescente.** En todas las acciones se tendrá en cuenta que todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a que se consideren prioritarios sus intereses fundamentales. Tienen derecho a expresar su opinión y a que sean tomados en cuenta sus deseos y necesidades para construir o poner en marcha su plan de vida, promoviendo su protagonismo.

## 2.4. EQUIPO DE TRABAJO

Los servicios que ofrecemos desde nuestras organizaciones se caracterizan por el compromiso, la responsabilidad, la profesionalización, la calidad y la cordialidad. Combinamos dos tipos de acciones articuladas entre sí: una atención inmediata humanitaria para proveer de los servicios básicos necesarios y promover la responsabilidad y oportunidad a las personas solicitantes de asilo para decidir que

quieren hacer y cómo. Esta situación requiere que las personas de nuestros equipos integren la prestación de servicios y el fortalecimiento de capacidades.

El equipo interdisciplinar variará dependiendo del número de plazas de cada vivienda y trabajará de forma coordinada, con una visión integral y velando por el cumplimiento de los procesos.

Como mínimo es recomendable que los equipos estén compuestos por profesionales del ámbito jurídico, del trabajo social, educación social, psicología y gestión y administración. También en la medida de lo posible y siempre que se considere pertinente se ampliarán profesionales de ámbito de la psicoterapia, pedagogía, mediación cultural, traducción, formación, educación comunitaria. Además de personas voluntarias que colaboran en el día a día en los proyectos de acogida, en la información de sus derechos, en la mejora de su situación socio – sanitaria y laboral, y en favorecer su inclusión.

# 3

## Estrategia integral de acompañamiento

El objetivo de este epígrafe es facilitar un conjunto de pautas y acciones concretas que podemos llevar a cabo en cada una de las áreas de intervención, que pongan en el centro el proceso de fortalecimiento de las capacidades y el desarrollo de las competencias y habilidades de las personas para lograr su autonomía.

La estrategia integral aborda las tres fases incorporadas en la metodología A.I.A (Acogida, Integración y Autonomía) utilizada por Red Acoge y que incluye:

1

### Acogida

*El apoyo que se da es una atención integral que facilita una respuesta de primera atención de emergencia de las personas solicitantes de protección internacional y favorece procesos de fortalecimientos de capacidades que favorezcan la autonomía. En este sentido no sólo se facilitará alojamiento y manutención sino que también contará con el apoyo de los equipos multidisciplinares de las Acoge para la atención social, psicosocial, legal, traducción e interpretación.*

2

### Integración

*La finalidad es promover la estabilidad socio-económica y la participación de la persona en la sociedad de acogida. Esta fase se centrará en aspectos básicos de la autonomía.*

3

### Autonomía

*Centrada principalmente en la consolidación de la autonomía de las personas con protección internacional.*

En este sentido, si bien hay un proceso preestablecido de fases con acciones definidas para cada una de ellas, desde el inicio del acompañamiento debemos poner el foco en fortalecer a las personas para que logren su autonomía, teniendo siempre en cuenta su situación individual.

Es importante tener en cuenta que las personas se mantienen en el sistema de acogida hasta la aceptación o denegación de su solicitud de protección internacional. La tramitación administrativa de su expediente es un proceso paralelo con tiempos diferentes a su propio proceso de integración, lo que implica que en cualquier momento la persona puede recibir la denegación y tener 15 días para salir del programa de acogida.

Esta grave disfuncionalidad que deja a las personas en una situación de vulnerabilidad, hace que nuestras actuaciones deban estar siempre dirigidas a que las personas sean lo más autónomas posibles en todo momento.

Por otro lado, como organizaciones debemos poner siempre en el centro a las personas más allá de las fases preestablecidas, respetando los procesos individuales, apoyando hacia la autonomía y reconociendo sus derechos.

A continuación detallamos un conjunto de pautas que nos ayuden a incorporar de forma práctica los principios de nuestra acción en las diferentes áreas y acciones.

### 3.1. DIMENSIÓN PERSONAL

**Objetivo.** El objetivo es que las personas cuenten con un nivel adecuado salud física y mental que les permita llevar a cabo su propio proyecto de vida. Desde esta perspectiva incluye áreas relacionadas de intervención afectiva/emocional, instrumental, desarrollo física y salud, valores, actitudes, habilidad...

**Criterios para la acción.** Se pondrá en el centro a la persona pero no como un ente individual, sino en relación con el contexto social, político y cultural en el que está inmerso, es decir se aborda a la persona en interrelación con su contexto vital. El fin último es ayudar a entender y manejar los comportamientos, las emociones y las ideas de las personas y grupos sociales, sin aislarlos de su contexto sociocultural y de la historicidad en que están inmersos.

Entre las características de un acompañamiento desde este enfoque están:

- *Buscar la restitución inmediata de la dignidad humana.*
- *Crear en la capacidad transformadora desde las personas.*
- *Priorizar la recuperación de los factores positivos de la persona.*
- *Construir con las personas a través del fortalecimiento de la participación.*

### 3.1. DIMENSIÓN PERSONAL

#### Pautas para la autonomía.

## ACOGIDA EN LA LLEGADA

**FAVORECER QUE LAS PERSONAS CUANDO LLEGAN SE SIENTAN EN UN ENTORNO DE CONFIANZA Y SEGURO QUE LES PERMITA ENCONTRAR UN ESPACIO PARA EL DESCANSO Y LA RECUPERACIÓN INICIAL.**

#### ACTIVIDADES

- **Preparado** el equipo técnico para la llegada de la persona (conocimiento de la persona y de la situación del lugar de origen).
- **Dispuesta** la vivienda para el alojamiento.
- **Recogida** de la persona en el lugar de llegada.
- **Acompañamiento** de la persona a la casa.
- **Visita** a la organización. Entregado el dinero de bolsillo.
- **Identificadas y atendidas** situaciones de vulnerabilidad.

#### PAUTAS

- **Fomentar** que parte de la acogida sea realizada por un igual como herramienta para fortalecer el vínculo o por personas voluntarias de la organización.
- **Preparar** un kit de bienvenida en la casa.
- **Preparar** la llegada de las nuevas personas con las personas que ya están en la casa y con el equipo técnico.
- **Garantizar** que la persona que va a la recogida habla el mismo idioma.
- **Respetar** los tiempos de la persona atendiendo a su propia situación (miedos, desorientación, desconfianza u otros)
- **Priorizar** el bienestar y descanso de la persona.
- **Informar** inicialmente sobre las pautas básicas de funcionamiento: presentación de las personas de la casa; teléfono de contacto del profesional; zonas comunes e individuales; asegurar necesidades básicas cubiertas.
- **Siempre** que sea posible postergar al día siguiente los trámites administrativos (a excepción LOPD y solicitud de ingreso)

## 3.1. DIMENSIÓN PERSONAL

ACOGIDA  
EN LA LLEGADA**En la organización:**

- **Presentar** al equipo y conocer la organización.
- **Facilitar** información útil (ver anexo)
- **Informar** del programa de protección internacional.
- **Hacer** un primer plan de actividades para la integración de manera consensuada con la persona y el equipo técnico, respetando sus tiempos.

---

## CONVIVENCIA EN LAS VIVIENDAS<sup>1</sup>

---

### FACILITAR LA ESTANCIA DE LAS PERSONAS EN LAS DIFERENTES VIVIENDAS TRABAJANDO DESDE LA AUTONOMÍA Y LA TOMA DE DECISIONES.

**ACTIVIDADES**

- **Espacios** para la participación: asambleas.
- **Talleres** para la convivencia.
- **Espacios** para establecer vínculos afectivos entre las personas.
- **Información** recursos locales para la ciudadanía.
- **Mecanismos** de corresponsabilidad en el mantenimiento de la casa.

**PAUTAS**

- **Realizar** una asamblea cada vez que llegue una nueva<sup>2</sup> persona a la casa .
- **Generar** espacios de encuentro y de convivencia donde todas las personas tengan voz y puedan participar en la toma de decisiones respecto a la dinámica de la vivienda.
- **Fomentar** momentos de ocio y encuentro entre las personas del centro.

<sup>1</sup> Desde Red Acoge se mantiene un sistema mixto de viviendas individuales y pequeños centros, habiéndose acordado un máximo de 30 personas en cada una de ellas. A lo largo del protocolo haremos referencia a ambas situaciones utilizando el término genérico de "vivienda".

<sup>2</sup> Si bien las asambleas deben mantenerse a lo largo de todo el proceso, se sugiere que, siempre que sea posible y se conozca con antelación el momento en el que va a llegar una persona, se realice una asamblea previa en la vivienda.

## 3.1. DIMENSIÓN PERSONAL

CONVIVENCIA  
EN LAS VIVIENDAS

- **Promover** normas de convivencia que fomenten la organización entre las propias personas del piso con un acompañamiento del personal técnico. Por ejemplo, en actividades como realizar la primera compra, acudir clases de castellano...
- **Hacer** un calendario de encuentros informales con personas voluntarias y técnicas para aprovechar eventos como cumpleaños, salidas o festividades para celebrar juntas con el fin de establecer y mejorar vínculos.
- **Programar** visitas de revisión de las instalaciones que también sirvan para evaluar el funcionamiento, necesidades, reparaciones, etc.
- **Garantizar** espacios específicos para familias con niños.
- **Asegurar** que las personas disponen de tiempo para su propia autogestión (ocio propio, aburrirse, dormir, descansar ...)
- **Diferenciar** entre el personal técnico, seleccionada por la organización, y la persona de referencia, que es elegida por la propia persona.
- **Mantener** un buzón de sugerencias anónimo.

---

## ECONOMÍA Y ORGANIZACIÓN DOMÉSTICA

---

### FORTALECER Y/O RECUPERAR LA AUTOGESTIÓN ECONÓMICA DE LAS PERSONAS.

**ACTIVIDADES**

- **Recomendaciones** y pautas para realizar la compra eficientemente en el entorno local.
- **Talleres** para la autogestión: hábitos saludables, cocina intercultural, mejora economía doméstica ...

**PAUTAS**

- **Siempre** que sea posible facilitar el dinero a las personas para que ellos mismos lo gestionen.
- **Establecer** un sistema de reparto de tareas en la gestión doméstica, equitativo y rotatorio que implique a todas las personas adultas y tenga en cuenta el enfoque de género.

## 3.1. DIMENSIÓN PERSONAL

ECONOMÍA Y ORGANIZACIÓN DOMÉSTICA

- **Establecer** de forma conjunta las responsabilidades que puedan ser asumidas por las propias personas que conviven, como por ejemplo que una de las personas esté encargada del dinero para imprevistos que se gestiona en la casa; que una persona de la casa reciba a las nuevas personas que llegan, etc.
- **Programar** visitas de revisión de las instalaciones que también sirvan para evaluar el funcionamiento, necesidades, reparaciones, etc.
- **Valorar** en cada caso el apoyo en la elaboración de calendarios de reparto tareas domésticas, de gestiones personales/familiares.

## ENTREVISTA PERSONAL

PROMOVER UN ESPACIO DONDE LA PERSONA SE SIENTA SEGURA, ESCUCHADA Y COMPRENDIDA PARA NARRAR SU HISTORIA.

### ACTIVIDADES

- **Información** sencilla y clara del programa.
- **Recogida** de información sobre la persona.
- **Acuerdos** y compromisos. Conocimiento de la persona.

### PAUTAS

- **Respetar** los tiempos de cada persona y su propio proceso.
- **Identificar** situaciones de especial vulnerabilidad para poder abordarlas, y en su caso, derivarlas a recursos especializados.
- **Evitar** el paternalismo y la revictimización.
- **Transmitir** a la persona la responsabilidad de su propio proceso.
- **Gestionar** las expectativas.

## 3.1. DIMENSIÓN PERSONAL

## ATENCIÓN PSICOLÓGICA

RESTABLECIMIENTO DE LA INTEGRIDAD EMOCIONAL DE LAS PERSONAS.

### ACTIVIDADES

- **Trabajo** coordinado del equipo.
- **Sesiones** individuales, grupales, familiares.
- **Talleres** de gestión emocionales.
- **Asesoramiento**, supervisión de casos, pautas de intervención.
- **Atención** psico-social prioritaria a los niños y niñas.
- **Atención** y cuidado del bienestar emocional del equipo de intervención y del voluntariado.

### PAUTAS

- **Favorecer** un espacio terapéutico de apoyo emocional y escucha desde un enfoque transcultural.
- **Favorecer** las actividades grupales de colectivos especialmente vulnerables.
- **Trabajar** la conciencia de salud desde un enfoque transcultural y el respeto a las percepciones de cada persona.
- **Involucrar** a las personas de referente o de apoyo en el proceso terapéutico siempre que la persona en terapia lo decida.
- **Utilizar** un lenguaje cotidiano y evitar en lo posible un lenguaje clínico.
- **Mantener** un contacto permanente con el centro educativo y los equipos especializados del mismo, en el caso de los niños y niñas.
- **Fortalecer** la coordinación y los canales de comunicación entre el profesional de la salud y la persona de referencia del paciente.
- **Tratar** e identificar los signos de estrés que puedan sufrir el personal y voluntariado ante un exceso de involucración o conflictos interpersonales.

## 3.1. DIMENSIÓN PERSONAL

## APRENDIZAJE DE LA LENGUA

FACILITAR QUE LAS PERSONAS APRENDAN EL IDIOMA COMO HERRAMIENTA PARA LA PLENA INCLUSIÓN EN LA SOCIEDAD DE ACOGIDA.

### ACTIVIDADES

- **Clases** de aprendizaje de la lengua.
- **Visitas** culturales. Parejas lingüísticas.
- **Actividades** generales de la entidad.
- **Actividades** comunitarias.
- **Salidas** para el apoyo de los contenidos teóricos impartidos (compras, mercado, comercios, itinerarios, barrios, etc.).

### PAUTAS

- **Respetar** el proceso de cada persona:
  - *Generar espacios de baja exigencia para las personas más vulnerables.*
  - *Ofertar horarios adecuados a la realidad de cada persona.*
- **Respetar** los ritmos de aprendizaje y adaptar el programa a sus necesidades formativas.
- **Trabajar** el contenido de las clases desde un enfoque transcultural.
- **Trabajar** el aprendizaje de forma transversal con las demás áreas.
- **Utilizar** pedagogías activas y vehicular el aprendizaje del idioma como medio para el desarrollo de otras competencias.
- **Utilizar** un lenguaje inclusivo y perspectiva de género en la impartición de clases.

## BÚSQUEDA Y ACCESO DE ALOJAMIENTO

FORTALECER LAS HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS DE LAS PERSONAS PARA LA BÚSQUEDA Y ACCESO A UNA VIVIENDA DIGNA ACORDE A SU REALIDAD.

### ACTIVIDADES

- **Información** necesaria para la búsqueda de vivienda (realidad local, derechos y deberes como inquilinos, diferencia entre alquilar habitación o piso, búsqueda vivienda a través de

## 3.1. DIMENSIÓN PERSONAL

## BÚSQUEDA Y ACCESO DE ALOJAMIENTO

- internet, diferencia entre particulares en inmobiliarias, LAU ( ley de Arrendamiento Urbanos)
- **Mediación** de acceso a la vivienda.
- **Acompañamiento** en búsqueda de vivienda.
- **Conocimientos** en gestión doméstica, consumo responsable, hábitos sostenibles.
- **Conocimientos** y competencias para la búsqueda alternativa de vivienda en caso de denegación (15 días).
- **Campañas** de sensibilización.

### PAUTAS

- **Iniciar** el proceso lo antes posible teniendo en cuenta el contexto local.
- **Adecuar** las expectativas a la realidad dada la situación actual de dificultad de acceso a la vivienda
- **Orientar** a cada persona en función de sus ritmos y necesidades.
- **Promover** la búsqueda de viviendas para compartir entre varias personas afines para mejorar las posibilidades de acceso a vivienda.
- **Orientar** el trabajo desde el fortalecimiento de capacidades y desarrollo de competencias y habilidades haciéndolo transversal a los diferentes procesos. Por ejemplo, no trabajar búsqueda de vivienda y empleo por separado.
- **Tener** disponible wifi en la vivienda.
- **Priorizar** una búsqueda autónoma y adaptar los apoyos del personal técnico a las necesidades reales de las personas.

## FACILITAR INFORMACIÓN

FOMENTAR QUE LAS PERSONAS TOMAN SUS PROPIAS DECISIONES DE FORMA INFORMADA Y AUTÓNOMA.

### ACTIVIDADES

- **Entrevistas.**
- **Sesiones** grupales de información y orientación.
- **Tablón** de anuncios. Materiales editados.
- **Recogida** de información en ficha social individualizada.

## 3.1. DIMENSIÓN PERSONAL

## FACILITAR INFORMACIÓN

- **Utilización** redes sociales para facilitar la información.

**PAUTAS**

- **Garantizar** la información necesaria en materia de derechos y deberes.
- **Asesoramiento** basado en el ajuste de expectativas.
- **Revisar** y actualizar cada cierto tiempo la información que se proporciona.
- **Flexibilizar** la disponibilidad de los momentos en los que facilitar información, en función de las demandas y la situación de cada persona.
- **Generar** espacios para que las propias personas se informen de manera autónoma.
- **Facilitar** copia de todos los documentos que firman las personas, para poder consultarlos en cualquier momento.
- **Facilitar** espacios de intercambio de información entre las propias personas.
- **Facilitar** información en papel que puedan consultar en cualquier momento del proceso.

---

## TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

---

### ASEGURAR QUE LAS PERSONAS COMPRENDEN LA INFORMACIÓN QUE SE LE ESTÁ TRANSMITIENDO.

**ACTIVIDADES**

- **Conocimiento** sobre la situación del país de origen de la persona.
- **Conocimiento** sobre los motivos de solicitud de protección internacional.
- **Reunión** previa con la persona que va a traducir o interpretar.
- **Estar** presentes en aquellos espacios necesarios para informar a la persona.

**PAUTAS**

- **Garantizar** el enfoque transcultural.

## 3.1. DIMENSIÓN PERSONAL

TRADUCCIÓN  
E INTERPRETACIÓN

- **Realizar** la selección de la persona que va a traducir o interpretar teniendo en cuenta la situación del país de origen y los motivos de la solicitud de protección internacional.
- **Respetar** los ritmos de la persona y el estado psicológico de la persona.
- **Acordar** con la persona que va a traducir o interpretar aquellos temas que no se van a tocar durante la interpretación.
- **Preparar** un espacio adecuado para la actividad en el que las personas se sientan seguras.

---

## IDENTIFICACIÓN PERSONAS VULNERABLES

---

### FACILITAR QUE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE ESPECIAL VULNERABILIDAD RECIBAN UNA RESPUESTA EFICAZ Y ACORDE CON SU REALIDAD.

**ACTIVIDADES**

- **Talleres** formativos del personal técnico para la identificación de personas en situación de especial vulnerabilidad.
- **Alianzas** con entidades especializadas.
- **Espacios** de apoyo psicosocial durante todo el proceso.

**PAUTAS**

- **Adoptar** medidas concretas para asegurar su bienestar durante la estancia en la vivienda y hasta el traslado a una entidad especializada.
- **Priorizar** a las personas en situación de especial vulnerabilidad y dar una respuesta rápida y eficaz.
- **Transversalizar** el apoyo psicosocial en todas las actividades y en función del estado físico y psicológico de la persona.

### 3.2. DIMENSIÓN LEGAL

**Objetivo.** El objetivo es conseguir que las personas puedan disfrutar progresivamente de sus derechos en igualdad de condiciones que las demás personas. Se incluirán acciones de orientación jurídica, apoyo a las gestiones administrativas, información sobre derechos, deberes y acceso a la justicia.

**Criterios para la acción.** Desde un enfoque de derechos humanos esta dimensión es fundamental ya que las acciones no están dirigidas a cubrir necesidades, si no a que las personas solicitantes de protección internacional logren ejercer sus derechos. Eso supone cambios fundamentales en nuestra forma de relacionarnos con los diferentes actores según su rol:

- *Las personas solicitantes de protección internacional son titulares de derechos y deben contar con las capacidades y posibilidades necesarias para ejercerlos.*
- *Los poderes públicos son titulares de obligaciones y deben respetar, proteger y hacer efectivos los derechos de las personas solicitantes de protección internacional.*
- *Las organizaciones somos titulares de responsabilidades y como tal debemos defender los derechos de las personas solicitantes de protección internacional en su día a día y vigilar e incidir para que los poderes públicos cumplan con sus obligaciones.*

### 3.2. DIMENSIÓN LEGAL

#### Pautas para la autonomía.

## ACOMPAÑAMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE GESTIONES ADMINISTRATIVAS

CERTIFICADO MÉDICO;  
PRUEBAS MÉDICAS; TARJETA SANITARIA; EMPADRONAMIENTO; ESCOLARIZACIÓN DE MENOR

FAVORECER QUE LAS PERSONAS DE FORMA AUTÓNOMA REALICEN LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS NECESARIAS PARA PODER EJERCER SUS DERECHOS Y DEBERES EN IGUALDAD DE CONDICIONES.

#### ACTIVIDADES

- **Conocimiento** sobre el procedimiento de la tramitación, la normativa y programación de cita (kit informativo de tramitaciones administrativas para acceso a los servicios públicos). reuniones de apoyo a la preparatorio de la documentación necesaria.
- **Acompañamiento** al trámite.
- **Mediación** con las instituciones.

#### PAUTAS

- **Facilitar** la información necesaria para la tramitación y que sean ellos mismos los que la realizan.
- **Facilitar** acompañamiento en caso de dificultades.
- **Favorecer** que este acompañamiento sea realizado por alguna persona que ya ha realizado el trámite.
- **En caso de** realizar el acompañamiento, facilitar que el personal técnico de la administración se dirija a la persona.
- **Reforzar** en todo momento que las personas cuenten con la información necesaria para lograr su autonomía.
- **Preparar** una reunión grupal mensual en la que se expongan dudas del proceso.

---

## SERVICIO DE ASISTENCIA LEGAL Y JURÍDICA

---

FAVORECER QUE LA PERSONA SEA PROTAGONISTA EN LA TOMA DE DECISIONES SOBRE SU PROCESO DE SOLICITUD DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL.

### ACTIVIDADES

- **Dossier** con la información relativa al expediente.
- **Conocimiento** periódico sobre el procedimiento.
- **Informe** de alegaciones en profundidad sobre la persecución sufrida en el país de origen. Solicitud de información del país a la que no tenga acceso el abogada, por ejemplo periódicos, informes, ...
- **Solicitud** de todas las pruebas que tenga el solicitante como denuncias, amenazas por escrito, informes médicos país de origen.
- **Elaboración** de informes.
- **Asesoramiento** legal en otras ramas del derecho para salvaguardar sus derechos.

### PAUTAS

- **Garantizar** la información necesaria para una toma de decisiones informada.
- **Basar** la orientación y el enfoque en la toma de decisión de la persona.
- **Coordinar** todos los informes para el análisis de credibilidad del informe jurídico.
- **Respetar** los tiempos y ritmos de la persona en los procesos.
- **Ser rigurosos** con los tiempos y la documentación aportada de la administración.
- **Revisión** conjunta del equipo jurídico y el solicitante.

---

## LITIGIO ESTRATÉGICO E INCIDENCIA POLÍTICA Y LEGISLATIVA

---

ABORDAR LAS CAUSAS ESTRUCTURALES DE LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS SOLICITANTES DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL Y QUE SE ENCUENTRAN EN LAS LEYES Y POLÍTICAS.

### ACTIVIDADES

- **Casos** identificados de litigio estratégico.
- **Análisis** de la legislación internacional y su recepción en las leyes y políticas del Estado español.
- **Análisis** de la legislación y las políticas vigentes.
- **Diseño** de estrategia de incidencia para los diferentes actores.
- **Alianzas** actores clave.

### PAUTAS

- **Informar** a las personas de sus derechos y la implicación de participar en un caso de litigio.
- **Promover** la participación activa de las personas demandantes en todo el proceso.
- **Acordar** la estrategia de comunicación e incidencia con la persona y respetar sus decisiones.
- **Garantizar** la toma de decisiones autónoma e informada.

### 3.3. DIMENSIÓN ECONÓMICA

**Objetivo.** El principal objetivo es que las personas desarrollen las capacidades, competencias y habilidades necesarias para participar activamente en el mercado laboral local, en igualdad de condiciones. Esto implica contar con las mismas oportunidad y con los mismos derechos laborales que cualquier persona nacional. Se llevarán a cabo acciones de orientación y formación ocupacional a partir del perfil individualizado de cada persona.

**Criterios para la acción.** La estabilización socio-económica de las personas pasa por la incorporación en el mercado laboral de la nueva sociedad en la que se encuentran. Gran parte de las personas solicitantes de protección internacional contaban con un desarrollo profesional satisfactorio y con las competencias laborales necesarias para desenvolverse en el mercado laboral de su país de origen.

Teniendo en cuenta este contexto, nuestra intervención deberá tener siempre en cuenta;

- *Priorizar la recuperación de las capacidades y competencias con las que ya contaban.*
- *Poner en valor sus conocimientos, aptitudes y habilidades para que se sientan seguros y confiados en la búsqueda de oportunidades laborales.*
- *Tener en cuenta el enfoque de género para intentar romper con los roles establecidos a las mujeres en el mercado laboral.*
- *Gestionar las expectativas pero sin coartar sus propias decisiones.*

### 3.3. DIMENSIÓN ECONÓMICA

#### Pautas para la autonomía.

## ELABORACIÓN PERFIL PROFESIONAL

ACOMPAÑAR A LAS PERSONAS PARA QUE REALICEN UN DIAGNÓSTICO EN EL QUE SE RESCATE SU EXPERIENCIA PROFESIONAL, SUS CAPACIDADES, COMPETENCIAS Y HABILIDADES LABORALES, ACORDE CON EL MERCADO LABORAL LOCAL.

#### ACTIVIDADES

- **Entrevistas** individuales.
- **Sesiones** informativas sobre el mercado laboral y la legislación vigente.
- **Información** sobre el proceso de homologaciones.
- **Diagnóstico** de empleabilidad por competencias.
- **Proceso** de reconocimiento de competencias profesionales por la vía de la experiencia y la formación.

#### PAUTAS

- **Favorecer** que cada persona haga su propia historia profesional y un proceso de autodiagnóstico para definir los objetivos profesionales a corto y largo plazo a partir del autoconocimiento.
- **Facilitar** fichas de perfiles profesionales para que puedan decidir.
- Enfocar la entrevista en la oportunidad de reflexionar y no marcar el objetivo profesional.

## ORIENTACIÓN SOCIO LABORAL

FAVORECER QUE LAS PERSONAS DESARROLLEN LAS COMPETENCIAS Y HABILIDADES NECESARIAS PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO DE UNA MANERA AUTÓNOMA.

#### ACTIVIDADES

- **Diseño** conjunto del itinerario. Diseño de CV.
- **Gestiones** administrativas.
- **Talleres** de habilidades prelaborales y competencias digitales para la búsqueda de empleo.
- **Información** sobre el sistema nacional de cualificaciones.

## 3.3. DIMENSIÓN ECONÓMICA

ORIENTACIÓN  
SOCIOLABORAL**PAUTAS**

• **Incluir** en el itinerario acciones que permitan su autonomía y promuevan la proactividad para que:

- *Elaboren sus propios CV y lo difundan en plataformas digitales.*
- *Autonomía para el uso de recursos y creación de recursos propios.*
- *Conocer otras entidades.*

- **Diseñar** estrategias dinámicas en la búsqueda de empleo.
- **Facilitar** información sobre nichos de empleo en la ciudad, recursos formativos y búsqueda de empleo.
- **Buscar** empleo en equipo. Personas de referencia para crear alianzas en equipo de apoyo.

FORMACIÓN  
OCUPACIONAL

## FORTALECER LAS HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS DE LAS PERSONAS PARA LA BÚSQUEDA Y ACCESO A UNA FORMACIÓN QUE LES PERMITA EL ACCESO AL MERCADO LABORAL.

**ACTIVIDADES**

- **Información** sobre la búsqueda de formación ajustada a la demanda de la persona.
- **Información** sobre la formación reglada y no reglada.
- **Información** procedimiento de acceso, mantenimiento y normativa.
- **Seguimiento** de la formación.
- **Sesiones** de preparación para el examen. Técnicas de estudio.
- **Prospección** centros formativos.
- **Alianzas**, redes, acuerdos, colaboraciones.

**PAUTAS**

- **Facilitar** que cada persona busque su propia formación ocupacional.
- **Generar** procesos donde se haga responsable a la persona de su propio proceso formativo.

## 3.3. DIMENSIÓN ECONÓMICA

FORMACIÓN  
OCUPACIONAL

- **Establecer** espacios de intercambio de experiencias entre las personas que han pasado por diferentes formaciones.
- **Facilitar** criterios de búsqueda ajustados a la realidad de cada persona.
- **Fomentar** la adquisición de competencias clave.
- **Utilizar** la oferta pública como un derecho de las personas a la formación continua y trabajar en el marco del Sistema de formación para el empleo fomentando el acceso a los certificados de profesionalidad.
- **Respecto** a la voluntad y autonomía de la persona.

FOMENTO  
DEL AUTOEMPLEO

## PROMOVER EL FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES NECESARIAS PARA QUE LAS PERSONAS PONGAN EN MARCHA SUS PROPIAS INICIATIVAS PRODUCTIVAS.

**ACTIVIDADES**

- **Talleres** informativos sobre fomento del autoempleo.
- **Talleres** formativos para emprendedores.
- Sesiones de apoyo a la elaboración del Plan de Empresa.
- **Apoyo** para la tramitación de la constitución de empresa individual o Sociedad Limitada.
- Conocimiento de los recursos locales y subvenciones para fomentar el autoempleo.
- **Derivación** y coordinación a recursos especializados sobre autoempleo.

**PAUTAS**

- **Informar** de forma detallada de todos aquellos aspectos necesarios para que las personas puedan tomar sus decisiones de forma autónoma.
- **Respetar** la voluntad y las decisiones de las personas. Reforzar la motivación en todo el proceso.
- **Utilizar** métodos activos de aprendizaje para involucrar a las personas en la creatividad y la innovación.

### 3.4. DIMENSIÓN SOCIO – CULTURAL

**Objetivo.** El objetivo fundamental es lograr la plena participación social y cultural de las personas en la comunidad de acogida. Se incluirán tanto acciones que impulsen la participación de las personas solicitantes de protección internacional en su nuevo entorno local como actividades de sensibilización y educación intercultural.

**Criterios para la acción.** Nuestra perspectiva del trabajo será la acción comunitaria hacia la interculturalidad a nivel local lo que implica las siguientes consideraciones:

- *La diversidad cultural supone una fuente de enriquecimiento mutuo para la vida de las personas. Es la originalidad y pluralidad de las identidades que caracterizan los grupos y las sociedades, lo que compone la humanidad.*
- *La interculturalidad promueve la construcción de una sociedad donde se logre un verdadero diálogo e intercambio de experiencias para el enriquecimiento mutuo entre los diferentes colectivos culturales.*
- *Para lograr una sociedad intercultural es necesario el fortalecimiento de las capacidades de la ciudadanía para establecer relaciones de confianza, reconocimiento mutuo, comunicación efectiva, diálogo, debate, aprendizaje e intercambio entre los diferentes colectivos culturales. También es necesaria la construcción política de nuevas relaciones para todos que asumen la dimensión cultural, basadas en la solidaridad, la justicia, el bien común, la participación y el principio de igualdad y no discriminación.*

### 3.4. DIMENSIÓN SOCIO-CULTURAL

#### Pautas para la autonomía.

## ACTIVIDADES CULTURALES, DEPORTIVAS O DE OCIO

FACILITAR EL DESARROLLO DE LAS PERSONAS EN SU NUEVO ENTORNO Y LA COHESIÓN SOCIAL A TRAVÉS DE UN CONJUNTO DE ACCIONES QUE LES PERMITAN: CONOCER Y FAMILIARIZARSE CON EL ENTORNO EN EL QUE VIVEN; ESTABLECER RELACIONES CON LOS VECINOS Y VECINAS DEL LUGAR DONDE VIVEN; VINCULARSE Y QUE SE SIENTAN ÚTILES PARA LA COMUNIDAD; FORTALECER UN DESARROLLO PERSONAL SALUDABLE Y HOLÍSTICO A TRAVÉS DE LA GENERACIÓN DE EXPERIENCIAS POSITIVAS.

#### ACTIVIDADES

- **Actividades** fuera de la ciudad.
- **Actividades** propias de la entidad que pertenecen a otros programas
- **Tours** por la ciudad
- **Actividades** deportivas grupales y de equipo.
- **Gimnasio.**
- **Oferta** del barrio y ciudad de cine, teatro y museos
- **Acceso** bibliotecas públicas.

#### PAUTAS

- **Aprovechar** las gestiones urgentes iniciales para favorecer el conocimiento sobre su entorno.
- **Favorecer** que cada persona pueda elegir las actividades que le resultan de más interés.
- **Generar** espacios para la toma de decisiones conjuntas.
- **Implicar** en el acompañamiento a personas voluntarias, en prácticas, que ya están en fase 2 o han salido del sistema.
- **Identificar** capacidades y destrezas para la integración en la comunidad como monitores, etc.
- Ajustar las expectativas a la realidad local.
- **Promover** la realización de actividades con otros grupos de interés y que sean las propias personas solicitantes las que lo lideren.
- **Incluir** el programa de Equipos B para promover la participación de la comunidad de acogida en el proceso de integración.

## 3.4. DIMENSIÓN SOCIO-CULTURAL

---

## INTERVENCIÓN SOCIAL INTEGRAL

---

**FORTALECER LAS CAPACIDADES DE LAS PERSONAS EN SUS PROCESOS VITALES PARA LOGRAR LA PLENA AUTONOMÍA Y SUPERAR LOS OBSTÁCULOS AL PLENO EJERCICIO DE SUS DERECHOS.**

**ACTIVIDADES**

- **Entrevistas** individuales y grupales.
- **Información** clara y sencilla. Acompañamientos. Elaboración de diagnóstico. Itinerario social consensuado.
- **Espacios** para contextualizar y animar a participar en otros espacios.

**PAUTAS**

- **Favorecer** que cada persona identifique sus propias necesidades y definan cómo proceder.
- **Respetar** los tiempos, espacios, procesos, dolor ... de cada personal.
- **Promover** la toma de decisiones informadas, favoreciendo la pregunta frente a la respuesta y facilitando toda la información sobre las consecuencias de las diferentes decisiones.
- **Respetar** la voluntad y autonomía de las personas. Asegurar una actuación libre de prejuicios.

---

## TRABAJO VECINAL Y/O COMUNITARIA (MEDIACIÓN, SENSIBILIZACIÓN...)

---

**PROMOVER RELACIONES INTERCULTURALES PARA LA CONVIVENCIA ENTRE TODAS LAS PERSONAS DEL ENTORNO LOCAL, ARTICULANDO MEDIDAS PREVENTIVAS Y DE MEDIACIÓN EN CASOS DE RECELO, HOSTILIDAD O CONFLICTO.**

**ACTIVIDADES**

- **Fomento** del conocimiento del asociaciones en el barrio.
- **Alianzas** con el tejido social local.
- **Apoyo** con movimientos y asociaciones para la reivindicación de derechos.

**PAUTAS**

- **Fomentar** el asociacionismo y la incorporación de personas inmigrantes a otras organizaciones sociales

## 3.4. DIMENSIÓN SOCIO-CULTURAL

TRABAJO VECINAL Y/O COMUNITARIA (MEDIACIÓN, SENSIBILIZACIÓN...)

- **Trabajar** con las plataformas de los barrios y reforzar el trabajo en red.
- **Favorecer** el acceso a grupos de trabajo/ participación en la lucha por los derechos de las personas migrantes/refugiadas.
- **Poner** en valor las capacidades de las personas.
- **Fortalecer** una relación bidireccional entre la vecindad y las nuevas personas que llegan.
- **Establecer** espacios de encuentro y sensibilización que promuevan una mejor comprensión de los procesos y fenómenos migratorios, que destaquen sus aportaciones y combatan prejuicios, estereotipos de racismo y xenofobia.

---

## ATENCIÓN PSICOSOCIALES

---

**POTENCIAR LAS CAPACIDADES PERSONALES Y FORTALECER LAS HABILIDADES EMOCIONALES DE LAS PERSONAS PARA MEJORAR SU BIENESTAR FÍSICO Y PSICOLÓGICO.**

**ACTIVIDADES**

- **Talleres** de:
  - Contextualización
  - Autoestima
  - Autonomía
  - Afectivo - sexual

**PAUTAS**

- **Informar** sobre los diferentes recursos existentes.
- **Tener** una escucha responsable y respetuosa donde la persona se sienta escuchada y valorada y no juzgada.
- **Permitir** que la persona comparta su testimonio siempre y cuando ello tenga un sentido para la persona o para el proceso.
- **No preguntar** sobre determinados aspectos de la vida si no es necesario o si no va a tener utilidad para dar una respuesta asistencial o de protección.
- **No abrir** experiencias pasadas que no se puedan manejar.
- **Comprender** la situación y propiciar su confianza brindándole un espacio seguro.
- **Desarrollar** una hoja de ruta de atención, con pasos claros, complementarios para evitar la repetición de las entrevistas o de la información.
- **Evitar** el paternalismo y la revictimización.

PRO -

-TOOC

OLO -



Protocolo para la acogida  
de personas solicitantes  
de protección internacional

# PRO- -TOC OLO-