



**PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN DE PRIMERA ACOGIDA PARA
PERSONAS MIGRANTES EN CENTROS RESIDENCIALES TEMPORALES. CRISIS
MIGRATORIA CANARIAS 2024**

Autor: Álvaro Giaquinta Santamaría

Tutora: Rosa Ana Blach Rivera

Facultad de Educación y Trabajo Social – Grado en Trabajo Social

Universidad de Valladolid

Curso 2023 – 2024

Fecha de entrega: 25/06/2024

RESUMEN

La migración está siendo objeto de debate en nuestro país dadas las llegadas masivas de personas migrantes procedentes de África. Esto ha originado una crisis migratoria que obliga a España a tomar medidas para intervenir y apoyar a la población canaria. Dentro de estas medidas, se encuentra la creación de centros residenciales temporales para estas personas donde se va a llevar el objeto de este trabajo, que consiste en proponer una mejora en el protocolo de actuación de primera acogida. Para ello, expondremos los factores que influyen en la migración, proporcionando información para entender más sobre este fenómeno y dar una perspectiva completa sobre las personas con las que vamos a intervenir. Trataremos de explicar por qué Canarias es un elemento principal en este proceso y las funciones que desde el Trabajo Social se deberán realizar para la intervención. Este protocolo está basado en un centro residencial temporal en la provincia de Soria, pero es aplicable a cualquier centro que se encuentre en la misma situación.

Palabras clave: Trabajo Social, Migración, Centro Residencial Temporal, Protección Internacional.

ABSTRAT

Migration is currently a subject of debate in our country due to the mass arrivals of migrants from Africa. This has led to a migration crisis that necessitates the country to take measures to intervene and support the Canary Islands population. Among these measures, the creation of temporary residential centers for these individuals will be the focus of this work, proposing an improvement in the intervention protocol. To this end, we will outline the factors encompassing migration, providing information to better understand this phenomenon and offer a comprehensive perspective on the people we will be working with. We will explain why the

Canary Islands are a key factor in this process and the roles that Social Work must undertake for intervention. This protocol is based on a temporary residential center managed by a Foundation in the province of Soria, but it is applicable to any center in a similar situation.

Keywords: Social Work, Migration, Temporary Residential Center, International Protection.

INDICE

JUSTIFICACIÓN	6
OBJETIVOS	7
OBJETIVO GENERAL.....	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
MARCO TEORICO.....	8
MIGRACIÓN	8
Glosario.....	10
¿Por Qué Emigrar?.....	12
Tipos De Migraciones.....	15
Etapas De la Migración.....	16
INMIGRACIÓN EN CANARIAS.	19
¿Por qué hablamos de Canarias?.....	19
TRABAJO SOCIAL E INMIGRACIÓN	21
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS).....	24
PROPUESTA DE PROTOCOLO	27
INTRODUCCIÓN	27
OBJETIVOS	28
Objetivo general:.....	28
Objetivos específicos:	28
POLBACIÓN DESTINATARIA	29

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE CENTRO RESIDENCIAL TEMPORAL PARA PERSONAS MIGRANTES RECIÉN LLEGADAS A ESPAÑA.....	29
Fase 1. Recibimiento al dispositivo	31
Fase 2. Control de documentación y firma de documentos.....	32
Fase 3. Llegada al dispositivo.....	33
Fase 4. Entrevistas	34
Fase 5. Reagrupación familiar	35
Fase 5.1. Seguimiento telefónico.....	37
Fase 6. Atender demandad de protección internacional.	38
Fase 7. Solicitud de protección internacional.	39
Fase 8. Inserción laboral.	40
Fase 9. Envío de currícul.	41
Fases extraordinarias.....	42
EQUIPO DE PROFESIONALES.....	44
COORDINACIÓN DEL EQUIPO	45
CONCLUSIÓN.....	45
BIBLIOGRAFÍA	49

INDICE DE FIGURAS

Figura1. Algoritmo de intervención para centro residencial temporal.	30
---	----

INTRODUCCIÓN.

Tras los años de pandemia, la llegada de inmigrantes a las costas canarias ha alcanzado en 2023 la cifra de casi 40.000 personas, por lo que se ha establecido como uno de los debates públicos dentro de España. Para 2024 la previsión de llegada a las costas del archipiélago canario es de 85.000 personas. Esta situación provocó el desbordamiento de las instalaciones de acogida de inmigrantes en las Islas Canarias, provocando el malestar de la población local a través de protestas vecinales. Tal carga de trabajo hace inviable por parte de las dependencias administrativas del archipiélago que todas las personas migrantes puedan ser atendidas para solucionar sus trámites administrativos con el objetivo de regular su situación. Ante esta situación, tanto el Estado como la sociedad civil tiene el deber y la responsabilidad de apoyar a la población de las Islas Canarias, aliviando la situación y buscando una solución para los miles de inmigrantes que se encuentran en las islas. Es por ello por lo que la decisión de parte de las administraciones pertinentes consiste en la reubicación de la mayor parte de estas personas dentro de la península ibérica ayudando y apoyando así, tanto a la administración de Canarias como a su población, que no disponen de los suficientes recursos para poder intervenir sobre esta crisis. Este trabajo está dedicado a proponer una mejora en el protocolo de atención de las personas migrantes con el objetivo de que este pueda ser aplicado dentro de cualquier entidad del Tercer Sector de España, que se encargue de trabajar en la primera acogida de personas migrantes.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se ha elaborado en base a mi observación y experiencia profesional y personal actual, dentro de una Fundación en la provincia de Soria, encargada de proporcionar un

servicio de atención residencial temporal a personas migrantes procedentes de la ruta atlántica a través de las Islas Canarias. Un programa dedicado a intervenir y apoyar sobre esta crisis humanitaria, centrándose en la reubicación sociofamiliares, la atención de demandas relativas a la protección internacional y la integración en la sociedad española.

Es por ello, que este trabajo está fundamentado en base a dos criterios: el primero consiste en el análisis teórico que vamos a exponer a continuación, donde se desarrollarán conceptos elaborados por la Comisión Europea relativos a la migración, así como una aclaración de la causa de estas migraciones, etapas que se dan y tipos. Con ello también explicaremos el motivo por el que Canarias es el centro de esta crisis y el papel que debe seguir la disciplina de Trabajo Social sobre este colectivo; el segundo criterio se trata de la observación directa dentro de la Fundación que cuenta con un equipo multidisciplinar encargado de intervenir sobre esta situación.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Optimizar el protocolo de actuación en un centro de estancia temporal de acogida de personas migrantes que acaban de llegar a España.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las motivaciones, etapas y tipos de la migración.
- Conocer el fenómeno migratorio que engloba a Canarias.
- Mostrar la metodología y las funciones del Trabajo Social en inmigración.
- Identificar las dificultades de las personas en situación de primera acogida.
- Identificar obstáculos o barreras en el protocolo actual.

- Poner a disposición de las diferentes entidades de cualquier lugar de España este protocolo optimizado para la primera acogida de personas migrantes que llegan de las costas canarias.

MARCO TEORICO

MIGRACIÓN

La migración siempre ha estado presente a lo largo de la historia, movilizándose en diferentes periodos a una inmensa cantidad de personas que han tomado la decisión de trasladarse de un lugar a otro para buscar nuevos recursos y una vida mejor. Pero no ha sido hasta finales del siglo XX cuando los Estados reforzaron las fronteras y comenzaron a establecer una atención más estricta de los pasaportes centrándose su atención en la migración ilegal (Castles, 2010)

En este presente trabajo abordaremos la migración actual, concretamente las migraciones que se dan de forma ilegal, desde los países menos desarrollados hacia lugares como Europa, que cuenta con una gran calidad de vida y trabajo. Profundizando más sobre la migración de estas personas comenzaremos por presentar las características básicas de este fenómeno atendiendo a su definición, los tipos de migración que hay y las causas que llevan a las personas a cruzar el mar en una travesía de días sin comida ni agua, con el riesgo de perder la vida para buscar un lugar mejor donde asentarse.

Se ha decidido dejar de lado las cuestiones políticas relacionadas con este proceso, ya que se considera que el objetivo de este trabajo es la intervención directa con las personas que acaban de llegar a la península y las funciones que tiene que realizar el Trabajador y Trabajadora social y el equipo que estará en los dispositivos.

Para comprender los factores que envuelven la migración deberemos aclarar que emigrar no solo conlleva el desplazamiento de un lugar a otro, sino también se trata de una acción que afecta a todos los actores implicados: individuos, familias y sociedades. Esto repercute en el pensamiento y comportamiento de las sociedades que denominamos receptoras, aquellas que acogen a la población inmigrante. Estas familias e individuos dejan atrás una vida y una identidad para adaptarse a otra realidad social, provocando cambios en el sistema político y en lo socioeconómico (Sayed-Ahmad, 2008).

Este proceso por el que pasan gran cantidad de personas está recibiendo desde hace tiempo una intensa atención y tentativa de gestión por parte de multitud de países, configurándose como uno de los grandes debates dentro de los entornos políticos y sociales. Esto ha causado un gran impacto en la percepción de conceptos como ciudadanía, identidad nacional o derechos liberales, remodelando las bases de la política y sus significados (López, 2002). Diferentes corrientes políticas en toda Europa han puesto su foco de atención ante estas personas, desde las partes más progresistas de los gobiernos europeos, hasta el auge de la ideología más radicales de la extrema derecha con discursos altamente racista y xenófobos. Son estos discursos cargados con una gran negatividad ante la inmigración los que atañen los problemas del país a la población inmigrante, manipulando la opinión pública a través del miedo y la inseguridad.

Debido a que estos procesos migratorios han estado afectando a los países miembros de la Unión Europea (UE), se creó en 2012 como objetivo de la Red Europea de Migraciones un documento donde recopilar todas aquellas definiciones de conceptos relativos a la migración y el asilo para “mejorar la comparabilidad entre los Estados miembros de la UE a través del uso y la comprensión común de los términos y definiciones cometidos en él” (Comisión Europea, 2012, p. 2). Este documento se llamó *Glosario sobre migración y asilo 2.0: un instrumento para una*

mayor comparabilidad, al cual acudiremos a continuación para detallar y definir aquellos términos que se consideran relevantes para la ejecución de este trabajo.

Glosario

Acuerdo de Schengen y Convenio de Aplicación del Acuerdo de Schengen: Por el Acuerdo de Schengen, firmado el 14 de junio de 1985, Alemania, Bélgica, Francia, Luxemburgo y los Países Bajos acordaron la supresión gradual de controles en las fronteras comunes y la creación de una zona de libre circulación para los nacionales de los Estado miembros firmantes, otros Estados miembros y países terceros. El Convenio de Schengen complementa el Acuerdo de Schengen y define las condiciones y las garantías de aplicación de esta libre circulación. Desde la entrada en vigor del Tratado de Ámsterdam en 1999, el acervo de Schengen está integrado en el marco institucional y jurídico de la Unión Europea en virtud de un protocolo anexo a dicho Tratado (Comisión Europea, 2012, p. 17).

Afluencia Masiva: Llegada a la UE de un número importante de personas desplazadas, procedentes de un país o de una zona geográfica determinada, independientemente de que su llegada a la UE se haya producido de forma espontánea o con ayuda, por ejemplo, de un programa de evacuación (Comisión Europea, 2012, p. 20).

Asilo: Forma de protección garantizada por un Estado en su territorio basada en el principio de non-refoulement (o principio de no devolución), que conlleva el reconocimiento internacional o nacional de los derechos del refugiado. Se concede a toda persona incapaz de ver garantizada tal protección en su país de nacionalidad y/o residencia, por temor a ser perseguida por razón de raza, religión, nacionalidad,

pertenencia a un determinado grupo social u opinión política (Comisión Europea, 2012, p. 25).

Derecho de asilo: Derecho de un Estado, en virtud de su soberanía territorial y en el ejercicio de su potestas discrecional, de permitir la entrada y residencia de un extranjero y de impedir el ejercicio de la jurisdicción de un extranjero y de impedir el ejercicio de la jurisdicción de cualquier Estado sobre esa persona (Comisión Europea, 2012, p. 51).

Desplazamiento: En el ámbito de la UE, acontecimiento o proceso que trae como consecuencia una persona desplazada. En un contexto global, se refiere al traslado forzoso de una personas de su hogar o país debido, por lo general, a conflictos armados o desastres naturales (Comisión Europea, 2012, p. 52).

Emigración: En el ámbito de la UE, acción por la que una persona que, habiendo sido previamente residente habitual en el territorio de un Estado miembro, deja de tener su residencia habitual en ese Estado miembro por un periodo que es, o se espera que sea, de al menos doce meses. En un contexto global, acto de salir de un Estado con el propósito de asentarse en otro (Comisión Europea, 2012, p. 63).

Entrada ilegal: En el ámbito de la UE, entrada de un nacional de un tercer país a un Estado miembro de la UE que no cumple las condiciones del artículo 5 de Código de fronteras Schengen. En un contexto global, cruce de frontera sin haber cumplido los requisitos necesarios para entrar legalmente en el Estado receptor (Comisión Europea, 2012, p. 70).

Ya aclarados los términos con los que vamos a trabajar a lo largo de este trabajo, procederemos a detallar los aspectos relevantes que han podido estudiar diferentes autores, teniendo en cuenta cuales son los tipos de inmigración, las etapas y las teorías migratorias.

¿Por Qué Emigrar?

Para empezar a responder esta pregunta primero debemos aclarar que es un migrante. Para ello usaremos la definición de Sánchez (2000), mostrando las características más básicas de este: “Un migrante es aquella persona que decide salir de su lugar de origen para trasladarse a otro, ya sea una comunidad, estado o país por un intervalo de tiempo (...) un migrante es al mismo tiempo inmigrante y emigrante” (p. 3). En esta definición podemos ver que solo se contempla la acción que hace una persona al trasladarse por un periodo de tiempo hacía otro lugar, cosa que como veremos más adelante no siempre es así, pues muchas de estas personas crean redes familiares y sociales que hacen que su estancia sea indefinida. Tampoco contempla los motivos por los que estas personas deciden emprender la acción de traslado de un lugar a otro. Este desplazamiento que realizan miles de personas al año tiene diferentes motivos, principalmente relacionados con la situación por la que está pasando su país de origen, impidiendo el desarrollo completo de estas personas, ya sea a nivel social, económico, formación académica, familiar u otros tipos. Conocer estos motivos permite la comprensión de las realidades que nos encontramos en nuestra intervención con las personas migrantes. Entender y empatizar será una de las claves para entender la motivación y el objetivo de estas personas.

Las razones a las que contestan la pregunta de *¿por qué emigrar?* pueden ser muy amplias, pero las principales causas atienden a motivos económicos, políticos, sociales, ambientales, culturales y personales. Un alto número de migraciones vienen precedidas de grandes sufrimientos y miserias por diversas razones socioeconómicas, que motivan a las

personas a abandonar sus lugares de origen para buscar una nueva realidad que mejore sus condiciones de vida, hacia otros países con un mayor bienestar político, económico y social (Sánchez, 2000). Como veremos a lo largo de este trabajo, en el protocolo de intervención, uno de los principales objetivos de las personas con las que intervendremos es conseguir la protección internacional, el reconocimiento y amparo de la Unión Europea para dar asilo a todas aquellas personas que vienen huyendo de situaciones que ponen en peligro su vida y la de sus familias. Un ejemplo claro de ello lo podemos ver en la población de Mali, un país con una gran cantidad de conflictos bélicos causados por grupos terroristas radicales como los Yihadistas.

Pero no solo son las condiciones de los países de origen de estas personas las que causan la migración irregular. Hay más variables que intervienen sobre la promoción de traslados masivos de un lugar a otro. Un ejemplo claro de ello lo expresa Castles (2010), que menciona diferentes factores que promocionan la migración irregular, entre ellos las leyes elaboradas por los Estados en materia de fronteras y acceso a su territorio. Volviendo a la protección internacional que hemos mencionado antes, Castles (2010) hace esta observación: “Esto genera otra paradoja: los solicitantes de asilo tienen el derecho a pedir asilo, pero no pueden ingresar legalmente para hacerlo y por lo tanto tienen que entrar de manera irregular, en ocasiones utilizando a contrabandistas de personas” (p. 55). Estas decisiones políticas fomentan la travesía de las personas que huyen de sus países hacia lugares donde les prometen una protección, sin tener en cuenta como será su estancia hasta que lo consigan. Estos trámites pueden ser largos y tediosos para la gente que quiere regular su situación lo antes posible, obligándoles a estar de manera irregular durante un largo periodo de tiempo esperando a realizar la entrevista para la solicitud de protección internacional y más tarde a la resolución. En el caso de la protección internacional, conseguir cita es en ocasiones difícil para las personas, habiendo largos periodos

de espera. Además, muchas de estas personas que llegan de manera irregular no dominan el idioma de la sociedad receptora donde comienzan los tramites de la solicitud de protección, lo que hace realmente difícil la comprensión sobre todos los procesos administrativos necesarios para su situación.

La persona migrante decide tomar esta decisión en base a las situaciones por las que está pasando, mientras valora las posibles alternativas y ventajas de trasladarse a un país donde pueda mejorar su situación. Sobre esta decisión García (2010, como se citó en Tovar y Torralba, 2018) nombra tres aspectos fundamentales para conocer la decisión que llevan a cabo las personas migrantes a la hora migrar:

Diáspora de la esperanza, una decisión que contempla la persona al visualizar la idea de que tanto él como su familia pueden llegar a viajar, vivir y trabajar en un país diferente. Una decisión guiada por las nuevas expectativas de empezar una nueva vida llena de oportunidades laborales y sociales.

Diáspora del terror, donde esta decisión se vuelve forzada ya sea por motivos o hechos diferentes, donde suelen destacar los problemas políticos culturales de sus países de origen. Estas personas abandonan sus países con la intención de escapar para salvar sus propias vidas y las de sus familias. En muchos de los casos que nos encontramos en nuestra intervención serán causados por este factor, donde la guerra esta presente en muchos de los países de África, además de existir lugares donde ciertos colectivos son perseguidos y maltratados como el caso del colectivo LGTBI o pertenecientes a partidos políticos contrarios a los que gobiernan.

Diáspora de desesperación, enfocada en la búsqueda de una mejora en sus condiciones de vida.

Otros motivos vienen dirigidos por la naturaleza de la decisión de la persona que está en situación de migrar, pudiendo ser estas de *manera espontánea*, decidiendo voluntariamente abandonar el lugar de origen sin mediación institucional o sin verse forzado a ello; una *migración dirigida*, por motivos de trabajo, instalado por agencias o empresas que apuestan por estos desplazamientos, lo que conocemos como mano de obra extranjera; o *una migración forzada*, donde la persona de manera involuntaria debe abandonar su hogar, como son las personas repatriadas, los refugiados o los asilados y en el peor de los casos los esclavos (Micolta, 2005).

El perfil de las personas con las que vamos a trabajar es muy parecido en todo momento ya que dentro de los países donde son más frecuentes las salidas migratorias se puede observar un crecimiento demográfico en el que buena parte de la población está en edad laboral y con escasas opciones de empleo, estabilidad económica u orden político, agravados aún más por las múltiples situaciones de violencia y conflictos armados (Tovar y Torralba, 2018).

Tipos De Migraciones

Para mencionar los tipos de migraciones nos basaremos en la clasificación elaborada por Tizón García et al. (1993, como se citó en Micolta, 2005). Se ha elegido la tipología de este autor ya que consideramos que atiende a diversos factores que hace de ella una diferenciación completa y detallada para nuestro trabajo. Dentro de estas categorías podemos encontrar: como primera variable, el tiempo que pasa la persona en el país de acogida pudiendo ser desde estacional, temporal, de varios años o hasta indefinido. Estas dos últimas suelen ser las más comunes ya que muchas personas establecen una nueva vida dentro del país receptor creando redes sociales y familiares; la segunda de estas categorías mencionadas se basa en el modo de vida que llevan estas personas, sobre todo cuando hablamos de migraciones que se dan desde el

entorno rural hacia la vida en las ciudades; la tercera categoría se trata de la orientación laboral de la persona, donde se diferencia entre la persona que prioriza un status profesional estable, los que se trasladan por una actividad profesional o los que buscan un mayor desarrollo superior; la cuarta variable o categoría será la edad de la persona que realiza la travesía pudiendo ser infantil, adultos o ancianos siendo las dos primeras las más comunes; y por último dependiendo del grado de libertad con la que la persona ha decidido emprender el viaje. Pudiendo ser desde voluntaria, principalmente se trata de aquellas persona que deciden trasladarse por motivos económicos, hasta forzosas, cuando hablamos de personas que han podido ser esclavas, deportados e incluso refugiados.

Etapas De la Migración

Para terminar con el análisis de la migración, debemos mencionar todas las etapas por las que pasa la persona desde su salida hasta la integración en el país receptor, detallando al final en que momentos estaremos presentes y se dará nuestra intervención. Toda persona que se proponga llevar a cabo una migración hacia otro país pasa por una serie de etapas estructuradas por Tizón Gracia et al. (1993, como se citó en Micolta, 2005), están recogidas de este orden:

La preparación: Es el comienzo previo al propio acto de migración donde las personas valoran el conjunto de la situación en la que se encuentran y las posibles vías de mejora que pueden existir. Es un proceso que se puede atribuir a un ejercicio de imaginación sobre la valoración de condiciones de vida y expectativas que tiene la persona, situándose tanto en el presente inmediato como en el futuro. Este acto de tomar conciencia pone el foco en las circunstancias que está viviendo la persona, las partes dolorosas, las limitaciones y problemas de su lugar de origen. A medida que va pasando este primer paso, obtienen información de otras

personas, llegando a darse una idealización del proceso de dejar su lugar de origen y sobre el destino.

El acto migratorio: Es la acción en sí, donde se lleva a cabo el propio desplazamiento hacia el destino elegido, el cual puede darse de diferentes formas, lo que condicionará la posibilidad de un regreso al hogar natal más tardío. En este comienzo la persona suele tener la idea de estar un periodo de tiempo en el país receptor.

El asentamiento: Periodo desde que el sujeto llega al país receptor hasta que resuelve los problemas mínimos inmediatos de subsistencia. En esta etapa todavía no se pierden los valores ni las costumbres, pues acepta las nuevas, pero no hace de ellas suyas todavía. Es un momento en el que, si la adaptación no es fructuosa y se convierte en una inadaptación permanente, el desarrollo del individuo se detiene a nivel social, manteniendo actitudes incompatibles con su nuevo entorno social, denominándose periodo de descompensación o crisis.

La integración: El final del proceso de migración adecuadamente elaborado. La persona va sintiéndose parte de la comunidad. Esto provoca que vaya dándose una pérdida progresiva de sus antiguas costumbres, dejándolas únicamente en la intimidad de su hogar.

Otros autores como Sayed-Ahmad (2006) hacen referencia hacia una serie de etapas, las cuales especifica que son artificiales y son lineales, pero donde encontramos gran similitud con las anteriores mencionadas, pero donde destacan más los sentimientos de las personas implicadas:

Preparación y toma de decisión. Aquí el autor pone más énfasis en los sentimientos como la culpa, la pena, el estrés y la ilusión, por las que pasa el periodo de elaboración del proyecto que posteriormente influirá en la toma de decisiones en favor de emigrar.

Llegada o asentamiento, donde todos los sentimientos encontrados confluyen. La alegría de llegar al destino y la tristeza de abandonar el hogar. Aquí se contempla un énfasis en que las personas que llegan puedan disfrutar de una atención por parte de las administraciones públicas y privadas de la sociedad, así como de la acogida y orientación de las personas inmigrantes ya asentadas en el país receptor. Unas redes de solidaridad que facilitan la llegada de las personas migrantes.

Adaptación/integración intercultural, donde dependerá de las circunstancias del país receptor, pues intervienen los factores lingüísticos, culturales, religiosos, entre otros y la interacción entre el individuo y la sociedad de acogida.

Encrucijada, la persona se encuentra entre dos culturas, dos sociedades y dos identidades. La persona deberá mantener contacto con su lugar de origen para evitar idealizar en la lejanía su cultura y sociedad, afrontando así el duelo migratorio.

Nuestro papel se centra en dos de las etapas mencionadas anteriormente: el asentamiento y la integración.

El asentamiento será la primera parte de nuestro trabajo, donde se le proporcionará un alojamiento de manera temporal a los usuarios después de su llegada del archipiélago canario. Como hemos mencionado anteriormente, es importante tanto mostrar el apoyo que se les proporciona desde las Administraciones Públicas como desde las Fundaciones que trabajamos con ellos. Muchas de estas personas se encuentran en un momento impactante para su situación donde las expectativas pueden ser distintas a las concebidas al comienzo del viaje al haber acabado en un sitio totalmente diferente al imaginado. Además de esto, se suma el desconocimiento por parte de la población recién llegada de la vida urbana, pues muchos

proceden de áreas rurales con pocos conocimientos de las costumbres y normas de la sociedad española, tanto a nivel social como a nivel jurídico (Ortiz, 1996).

La otra etapa centrada en la integración será abordada por el equipo de profesionales que trabajará con ellos a través de talleres y actividades que promuevan la integración y autonomía de las personas en la sociedad. El hecho de no abordar bien esta situación puede llevar a estas personas a encontrarse en situaciones de extrema vulnerabilidad y exclusión social fomentando la participación de estos en actividades ilícitas y precarias. Para ello deberemos centrarnos en la identificación de las habilidades sociales de estas personas que no sean compatibles con las de la sociedad receptora y la inserción laboral y académica para una mayor estabilidad en sus nuevas vidas.

INMIGRACIÓN EN CANARIAS.

¿Por qué hablamos de Canarias?

La crisis actual de inmigración que se está dando en España y que es motivo de la creación de múltiples centros residenciales de carácter temporal que acogen a todas estas personas inmigrantes que se encuentran en una situación irregular, viene precedido por el gran número de personas que están llegando a las costas del archipiélago canario, siendo este uno de los puntos de entrada más habituales por la población africana desde los últimos años.

En Europa podemos encontrar ocho rutas diferentes que utilizan las personas para emigrar al continente, siendo tanto rutas marítimas como rutas terrestres. España se ve involucrada por dos de ellas, la ruta mediterránea y la ruta atlántica (Islas Canarias) (Godenau y Buraschi, 2019).

La ubicación de la Islas Canarias es el principal condicionante para que se den esta afluencia de flujos migratorios. Las islas se encuentran en una posición muy cercana al continente africano, lo que supone un factor favorable para todas aquellas personas que quieran emigrar, pues también forman parte del país receptor a donde quieren trasladarse, España y la Unión Europea, lo que significa para la persona migrante poder haber cruzado la frontera y posiblemente más tarde el ser reubicado al espacio continental (Godenau y Buraschi, 2019).

En concreto la ruta canaria documenta en 2020, 23.209 intercepciones, el 30% del total de las tres rutas salientes del continente africano, causado principalmente por la contracción de las otras dos rutas del Mediterráneo. Estas contracciones han podido venir derivadas de las medidas anti-Covid-19 de los países noroccidentales de África durante el año 2020, reduciendo el paso en la ruta marítima mediterránea (Godenau y Zapata, 2022).

Son casi ya 150 mil personas que se han embarcado en el mar para realizar esta peligrosa ruta migratoria desde 1994, cuando se documentaron los primeros registros de llegadas. El perfil de todas estas personas ha evolucionado a lo largo del tiempo, trayendo consigo perfiles más vulnerables, donde al principio era una mayor cantidad masculina, ahora se embarcan mujeres, muchas de ellas embarazadas o con menores de corta edad, llegando a los casos de no acompañados que realizan esta travesía solos (Godenau y Zapata, 2022). En nuestro centro residencial tal y como detallaremos más adelante, nos encontraremos solo un tipo de perfil, varón de entre 18-40 años, mayoritariamente de Senegal y Mali.

Este incremento de personas que deciden embarcarse en una patera por el mar hasta las costas de las Islas Canarias hace que sea necesaria la completa movilización de numerosos cuerpos de seguridad para controlar estas llegadas, intentando en todo momentos salvaguardar el mayor número de vidas posibles. Muchas de estas personas que han llegado a las costas han sido

atendidas por presentar preocupantes condiciones de salud, tras estar semanas en condiciones precarias y procedentes de países con alta cantidad de enfermedades e infecciones (Rodríguez del Rosario et al., 2008).

TRABAJO SOCIAL E INMIGRACIÓN

Para profundizar más sobre la profesión del Trabajador y Trabajadora Social con personas inmigrantes, vamos a mencionar la metodología que debemos seguir para llevar a cabo una buena praxis, resaltando los aspectos más positivos que deberemos llevar a cabo.

Nuestro programa se basa en el trabajo con las personas usuarias dentro de una residencia temporal donde todas ellas vivirán de forma conjunta y en donde estarán situadas nuestras oficinas, donde trabaja el/la Trabajador/a Social, el/la Traductor/a y los/las Integradores/as Sociales. Por ello este planteamiento metodológico se dará principalmente de manera individual. En ocasiones concretas podremos encontrar intervenciones grupales.

En cuanto a la metodología individual trabajaremos según las fases elaboradas por Socorro et al. (1996):

Toma de contacto. La cercanía y la confianza que tengamos con nuestros usuarios se tendrá que trabajar desde el primer momento. Dado que son personas que han llegado a la península hace poco, la información que se tiene de ellos es muy escasa, sobre todo en lo relativo a nivel del castellano u otros idiomas, sus posibles redes sociales en España y Europa o su nivel formativo y laboral. Por ello, en esta primera parte de la intervención debemos utilizar las entrevistas semiestructuradas a través de encuentros en el despacho con todas las personas con las que trabajemos o información que se pueda transmitir a los/las integradores/as sociales en su

día a día. El objetivo es conocer todos los detalles de esta persona que nos facilite la intervención, ser conscientes de su realidad social y sus proyectos de vida.

Diagnostico o valoración. En este segundo tramo de la intervención, debemos saber cómo gestionar y organizar los datos obtenidos sobre cada usuario en particular. Para ello también se debe tener cuenta el lugar de origen de cada persona, informarse sobre las características culturales y las formas de vida a las que pertenecen los usuarios, a través del estudio u la bibliografía especializada. En muchos casos nos encontramos con personas que requieren de necesidades especiales y que deben ser derivadas a otros centros donde se garantice intervención mas integral. En los filtros que se pasan por Canarias a veces nos encontramos con población menor de edad que no ha sido identificada y acaba en centros temporales con gente mayor de edad. Estos casos ponen en peligro la seguridad del menor y pueden ser perjudiciales para su futuro e intervención. Es necesario que esta valoración se de manera correcta y sin apresurarse.

Programación. En esta parte final de la metodología, lo más importante es trabajar de manera conjunta con la persona. Se deberá exponer la valoración que se hizo en la anterior fase, para saber cómo intervenir con ella y en qué aspectos debemos incidir más de cerca. Por ejemplo, incidir más en su toma de conciencia sobre la situación, en su grado de implicación o en su motivación. En todo momento se debe priorizar la comunicación con la persona usuaria a través del servicio de un/a traductor/a en los casos en los que la persona usuaria no domine el castellano.

En este proceso, el/la Trabajador/a Social deberá demostrar su experiencia laboral y su formación sobre inmigración y refugio. Deberá promover una convivencia armónica entre el equipo de profesionales y usuarios en el centro, a través de la tolerancia y el respeto a las

personas inmigrantes, con intención de prevenir las situaciones de conflicto social, la discriminación, el racismo o la xenofobia. (Gil, 1999). Estas situaciones de conflicto estarán presentes en toda nuestra intervención, principalmente por la constante interacción humana y convivencia que da en el dispositivo descrito anteriormente. Por ello deberemos prever estas situaciones y actuar antes de que aparezcan, aunque en ocasiones estas situaciones sean inevitables. La constante comunicación y atención a todos los miembros que están residiendo en el edificio es crucial para la intervención de todos los profesionales, pues tratamos con personas que se encuentran en una situación no deseada en muchos casos y demandando cosas que van más allá de las funciones del/la Trabajador/a Social.

La otra parte de la intervención en la que nos basaremos será dentro de una metodología de grupos. Estas dos metodologías deben ser usadas de forma complementaria una de otra y nunca excluyente entre ellas. Esta metodología de intervención de grupos puede surgir a través de demandas individuales o a través de un proyecto predeterminado por otros equipos, trasladados posteriormente al/la Trabajador/a Social para que los lleve a cabo. Como por ejemplo el traslado de información de los/las Integradores/as Sociales sobre una necesidad grupal detectada hacia el/la Trabajador/a Social de referencia.

Por otro lado, como personal profesional que vamos a intervenir con las personas de forma diaria, se hace imprescindible el estudio y conocimiento previo de la cultura de las personas con las que vamos a trabajar. Hay que recordar que estas personas acaban de llegar al país apenas pocos meses atrás y todavía mantiene comportamientos y demandas relativas a su cultura, lo que puede provocar choques en aspectos cotidianos entre sus culturas y las nuestras. Lacomba (2020) propone un modelo de intervención dentro del Trabajo Social con inmigrantes que tiene en cuenta la necesidad del profesional de comprender en su totalidad los problemas que

rodean a la personas inmigrante antes de que dejen su país y los problemas que experimenta cuando llega. La situación individual de cada uno es diferente dada las vivencias por las que han pasado las personas, pero en muchos casos el factor y la motivación que ha hecho que estas personas tomen esta acción de traslado viene precedida por un denominador común.

Para terminar esta relación entre el trabajo social y la inmigración, vamos a mencionar las principales funciones que debe realizar el profesional en la intervención:

- Preparación e información sobre el colectivo con el que se va a trabajar para una mejor comprensión de su realidad social.
- Generar clima de confianza en la primera entrevista.
- Explicar la confidencialidad de todos los asuntos.
- Informar sobre derechos y recursos adecuados en su situación (información médica, jurídica, económica, laboral, etc.)
- Asesorar en todos los tramites que les permitan obtener residencia legal en el país.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Este trabajo tiene en cuenta en todo momento los objetivos de desarrollo sostenible propuestos por la Unión Europea. Principalmente los siguientes:

Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. En este caso la salud y bienestar de las personas que vienen a España siempre será una prioridad para nuestra intervención, prestando la atención necesaria, ya sean en enfermedades físicas o mentales. Todos los usuarios con los que intervenimos vienen de ciudades de África donde la atención sanitaria no cubre todas sus necesidades o no es accesible para todo el mundo. Enfermedades como la malaria o la hepatitis son comunes en estos países y requieren de un

tratamiento para no suponer un peligro para la vida de estas personas. Por esta razón, uno de los temas sobre los que debemos trabajar es la vacunación para evitar la contracción de enfermedades infecciosas como el Covid-19 o la Tuberculosis, desarrollando en ellos una inmunidad que les permita llevar a cabo una integración normal y fuera de peligros en el país receptor. El acceso al sistema sanitario nunca debe denegarse a ninguna persona y debe poner el foco en las personas vulnerables que llegan a las costas españolas a través de canales que aseguren una atención médica de calidad, principalmente contado con la atención de especialistas como los dentistas o dermatólogos. Esta atención promueve la integración dentro del país de personas sanas y activas para contribuir a las sociedad.

Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. Sobre este objetivo se basa una parte de nuestra intervención, principalmente en la educación de los usuarios sobre el idioma castellano para lograr una integración de calidad dentro de la sociedad española. Además de ello, también se llevan a cabo diferentes talleres para poder enseñar diferentes conceptos sobre la sociedad española, y así, más tarde poder acceder a un sistema educativo que pueda formarles dentro de España y conseguir una mayor inserción en el mundo laboral. Hay que recordar que estas personas provienen de países pobres donde la educación no siempre es posible. No todas estas personas han tenido acceso a una educación básica y de calidad. Este factor siempre estará presente en las intervenciones que se realizarán con los usuarios, procurando al inserción de todas estas personas en el sistema educativo.

Objetivo 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos. La inserción en el mundo laboral es un objetivo principal dentro del nuestro programa. Las personas vulnerables con las que trabajamos acaban consiguiendo trabajos

precarios que agravan su situación y ponen en riesgo de exclusión social. Junto con el anterior objetivo, a través de una formación educativa de calidad, se busca que estas personas puedan acceder a un empleo decente, productivo y que les proporcione unos ingresos que les permitan desarrollarse dentro de la sociedad con facilidad. La educación sobre el mundo laboral es uno de los talleres principales de formación, que permiten a estas personas adquirir conocimientos sobre el mundo laboral, mostrando las situaciones de abusos que puedan sufrir en un futuro y así poder evitarlas

Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países. Estas personas se encuentran en una situación de vulnerabilidad y están expuestas a diferentes tipos de discriminaciones y malos tratos por diferentes personas y partes de la sociedad que llevan a la falta de oportunidades y a la exclusión social. Esto lo podemos observar en los discursos racistas y xenófobos que culpan al colectivo migrante de la mayor parte de los problemas del país. Por esa razón, desde nuestro programa se debe intervenir para reducir estos factores negativos. Esta educación debemos proporcionarla tanto en nuestros usuarios, como en las comunidad donde se encuentran nuestros centros, educando sobre la igualdad de derechos y oportunidades que tenemos todos como personas. Con esta igualdad queremos garantizar una vida digna a todos nuestros usuarios garantizando una integración social efectiva de todos ellos en nuestra sociedad. Por ello, el trabajo de sensibilización dentro de la sociedad debe estar presente en nuestro plan de intervención.

Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas. Las personas con las que vamos a trabajar están en una situación de vulnerabilidad y requieren de un sistema judicial que les atienda y defienda en todo momento ante las injusticias que se les pueda presentar. Debemos actuar como una institución sólida, comprometida con la justicia social y el bienestar de nuestros

usuarios en todo momento. Luchar por sus derechos y libertades, apoyando sus decisiones e informando en todo momento sobre estas.

PROPUESTA DE PROTOCOLO

INTRODUCCIÓN

La crisis migratoria que se está dando en España, y más concretamente en el archipiélago canario ha llevado a que muchas ciudades de la península hayan tenido que crear de manera apresurada programas de acogida temporal para las personas inmigrantes que se encuentran en un situación irregular y que acaban de llegar al país tras una larga y peligrosa travesía por el mar.

Debemos tener presente que este es un proyecto de emergencia que permite aliviar el archipiélago canario a la vez que se traslada al continente europeo un gran número de inmigrantes como parte de una necesidad. Por ello, al tratarse de un proyecto de emergencia debemos identificarnos como un recurso básico de atención, siendo este un proyecto dinámico que puede ir variando según la realidad del momento y las decisiones por parte de las administraciones públicas. Habrá momentos donde la actuación no esté bien definida, a causa de que las mismas administraciones y entidades no saben cómo proceder ante muchas situaciones.

Además de esto, debemos mencionar que la Fundación que se ha tomado de referencia está ubicada en la provincia de Soria, una de las provincias y ciudades españolas con menos recursos. Esto hace que la intervención en muchos aspectos sea más complicada. Un ejemplo de esto se puede observar en la diferencia de citas sobre protección internacional, uno de los objetivos prioritarios de las personas migrantes con las que tratamos y que concede únicamente la policía nacional. Poder conseguir esta cita, para nuestros usuarios, significa dos cosas: la primera, conseguir una solicitud de protección internacional, un documento que regulariza temporalmente su situación hasta que salga la resolución de la protección internacional,

tranquilizando a los usuarios; la segunda, también relacionada con la solicitud de protección internacional, es la fecha donde se les concede el permiso de trabajo, otra de las prioridades de los usuarios. Estas citas que se conceden en la provincia de Soria son de una persona por semana, a diferencia de ciudades como Zaragoza donde se conceden más de cinco por semana, lo que hace que en Soria la intervención se complique. Esto provoca un malestar entre el colectivo de personas migrantes que se encuentra residiendo en nuestros centros. La globalización y las nuevas tecnologías permiten a estas personas comunicarse con amigos o familiares que se encuentran en la misma situación dentro de centros como el nuestro, donde las comparaciones entre las citas que se dan en un lugar y otro pueden originar conflictos a medio-largo plazo entre usuarios y profesionales. Conflictos donde la desconfianza entre los dos actores puede poner en riesgo muchas partes de la intervención.

Aun así, vamos a proponer un protocolo de actuación que aporte mejoras a la intervención que se está dando en todos los aspectos que podamos y estén en nuestra mano, pues son muchos los que todavía están por definir en las administraciones que sobrepasan las decisiones de los equipos que trabajamos con las personas.

OBJETIVOS

Objetivo general:

- Sistematizar la práctica en el programa de acogida temporal para mejorar la intervención del equipo con los usuarios.

Objetivos específicos:

- Aumentar la calidad del servicio.
- Establecer un protocolo de actuación por fases para futuros equipos.
- Mejorar la estancia de los usuarios.

- Mejorar la integración social de los usuarios.
- Dotar de motivación y autonomía a los usuarios para su futuro.

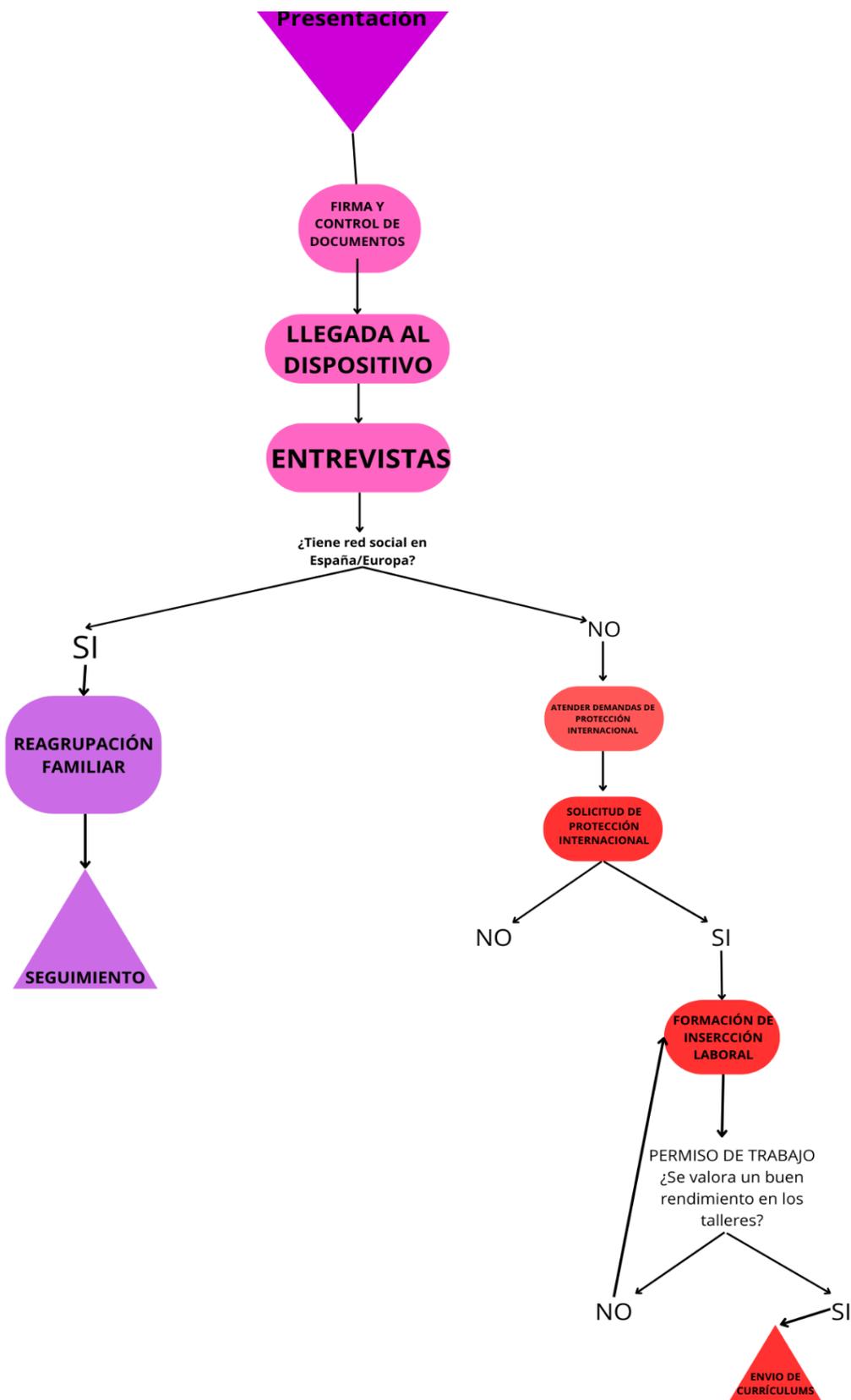
POBLACIÓN DESTINATARIA

La población destinataria para este protocolo de actuación son todas aquellas personas que hayan llegado a las costas del archipiélago canario de forma irregular y que estén dentro del programa. El perfil con el que vamos a trabajar es: hombre varón de entre 18-40 años, procedente del continente africano, con bajo nivel de castellano y con escasa formación educativa, exceptuando casos concretos. La mayor parte de estas personas proceden de Senegal y de Mali, habiendo también un menor número de personas de Guinea Conakri o Mauritania.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE CENTRO RESIDENCIAL TEMPORAL PARA PERSONAS MIGRANTES RECIÉN LLEGADAS A ESPAÑA.

Vamos a presentar la propuesta de protocolo de actuación para intervenir con personas migrantes recién llegadas a España. Primero presentaremos un algoritmo de intervención como apoyo visual para identificar todas las fases por las que pasaran los usuarios. Como se verá a continuación, todavía hay fases que no están definidas por falta de información por parte de las administraciones hacia las entidades del Tercer Sector que trabajan en este tipo de programas. Las fases expuestas están desarrolladas a partir de fichas donde se mostrará la información relevante que debe seguir el profesional en cada momento.

Figura1. Algoritmo de intervención para centro residencial temporal.



Fase 1. Recibimiento al dispositivo

En la siguiente ficha se expondrá la primera parte de nuestra intervención. El equipo recibirá a los usuarios y procerá a la presentación del programa.

<u>FICHA 1</u>	
OBJETIVO	Presentar el programa a los usuarios.
QUIÉN	Coordinación, Trabajador/a Social, Integrador/a, Traductor/a.
CUANDO	Día de la llegada de usuarios.
CÓMO	<p>Se trasladará a los usuarios a las oficinas centrales de la Fundación.</p> <p>Se les dará una charla con apoyo de un traductor para trasladar la información del programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ciudad en la que se encuentran. -Objetivos del programa. -Durabilidad del programa. -Presentación del equipo. -Derechos. <p>Se atenderán todas las preguntas y dudas que tengan los usuarios.</p>
DÓNDE	Oficinas centrales.
COMPETENCIAS	Empatía, Paciencia, Comunicación efectiva, Asertividad, Motivación.
CONOCIMIENTOS	Trabajo en equipo, Conocimiento del programa, Planificación.
ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA	<p>Puede que muchos de los usuarios estén desorientados o en shock por el viaje, principalmente los que vienen en vuelos directo desde canarias. Explicar bien donde se encuentran.</p> <p>Tener en cuenta los idiomas de los usuarios para poder adaptar la traducción y poder transmitir la información de forma efectiva.</p>
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	Lista de los usuarios.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Fase 2. Control de documentación y firma de documentos.

En esta segunda fase se presenta la ficha correspondiente para iniciar los tramites necesarios para entrar al programa y el control de la documentación necesaria para realizar la intervención.

<u>FICHA 2</u>	
OBJETIVO	Firmar documentación de acceso al programa y control de documentación de usuarios.
QUIÉN	Coordinación, Trabajador/a Social, Integrador/a.
CUANDO	Día de llegada de usuarios.
CÓMO	<p>El equipo de coordinación del programa con apoyo de los/las Integradores/as Sociales procederá a entregar a cada usuario la documentación que deben firmar para entrar al programa, además de realizar fotos del rostro a cada uno de ellos. Se anotarán también el nivel de idiomas que tienen.</p> <p>Una vez hayan firmado los documentos, de manera individual los usuarios entregaran al Trabajador/a Social la documentación que hayan traído de su país y documentación aportada por las autoridades en Canarias, para poder escanearla y adjuntar en los expedientes de cada uno.</p>
DÓNDE	Oficinas centrales.
COMPETENCIAS	Empatía, Paciencia, Comunicación efectiva.
CONOCIMIENTOS	Conocimientos de todos los documentos.
ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA	<p>Explicar bien el objetivo de la documentación.</p> <p>Explicar la importancia de sus documentos.</p> <p>Atención en las fechas de nacimientos por si hubiera un menor no identificado.</p>
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	Excel de listado de usuarios, Ficha de acceso, Ficha LOPD, Autorización interna de cesión de imagen.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Fase 3. Llegada al dispositivo.

En este momento de la intervención una vez controlada la intervención, se traslada a los usuarios a su lugar de residencia, para explicar las normas y horarios que se deben seguir, así como asignar a cada uno su habitación correspondiente.

<u>FICHA 3</u>	
OBJETIVO	Presentar el dispositivo.
QUIÉN	Integradores/as Sociales.
CUANDO	Tras la tramitación de documentos.
CÓMO	Una vez firmados los documentos pertinentes, los integradores sociales trasladaran a los usuarios por grupos reducidos de máximo diez personas a los dispositivos donde van a residir de manera temporal. Se mostrará la habitación donde van a pasar su estancia por el programa y las normas de este, (horarios, normas de comportamiento, oficina del trabajador/a social...).
DÓNDE	Centro residencial.
COMPETENCIAS	Empatía, Paciencia, Comunicación efectiva, Asertividad, Motivación.
CONOCIMIENTOS	Normas de los dispositivos. Horarios de los dispositivos.
ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA	Asignar las habitaciones previamente. Las habitaciones deberán estar preparadas para la entrada de los usuarios. Tener preparado los productos de higiene.
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	Horarios, Normas del dispositivo, Lista de usuarios.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Fase 4. Entrevistas

El/la Trabajador/a Social se encargará de realizar entrevistas individuales a cada uno de los usuarios que hayan entrado al programa.

<u>FICHA 4</u>	
OBJETIVO	Elaborar entrevistas.
QUIÉN	Trabajador/a social, Traductor/a.
CUANDO	Dos días después de la llegada de los usuarios.
CÓMO	<p>Una vez ubicados los usuarios y asentados en el programa, el/la Trabajador/a Social junto con el/la Traductor/a realizarán entrevistas individuales a todos los usuarios para valorar la situación de cada uno:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Situación familiar. -Red de social en España o Europa. -Nivel formativo. -Historia de vida. <p>Todas las entrevistas se harán junto con un traductor/a que apoye al trabajador/a social.</p>
DÓNDE	Oficinas centrales.
COMPETENCIAS	Empatía, Comunicación efectiva, Asertividad, Motivación.
CONOCIMIENTOS	Elaboración de informes sociales, Conocimiento de idiomas.
ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA	<p>Muchos de los usuarios no estarán preparados para informar de toda su situación al trabajador/a social, en estos casos dar tiempo a la persona y realizar las entrevistas necesarias en los días posteriores.</p> <p>Poner atención en los casos donde se detecte un posible menor no identificado, avisar de inmediato a la Fiscalía de Menores.</p> <p>Poner atención en los casos que se valore la necesidad de una intervención especializada o una posible derivación.</p> <p>Tener un control en los usuarios que requieran de una intervención médica.</p>
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	Informe social, documentación de usuario.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Fase 5. Reagrupación familiar

En nuestro programa uno de los objetivos principales en la reagrupación social-familiar de los usuarios. Estas redes de apoyo son fundamentales para la asegurar la inserción de las personas en el país de acogida. Estos apoyos pueden conseguir un arraigo personal que establezca la situación en el país de acogida. Esta situación puede facilitar la consecución de otros objetivos como regularizar administrativamente la situación de la persona o una incorporación al ámbito laboral.

<u>FICHA 5</u>	
OBJETIVO	Reagrupación Sociofamiliar.
QUIÉN	Trabajador/a social, Traductor/a e Integradores/as.
CUANDO	Cuando el usuario manifieste su deseo de trasladarse.
CÓMO	<p>En el momento en el que el usuario manifieste su deseo de trasladarse con alguna de sus redes sociales dentro de España se procederá a iniciar los trámites de abandono del programa, así como la ayuda de billete y la ayuda de bolsillo.</p> <p>El/la Trabajador/a Social deberá comunicar al equipo de coordinación para poder solicitar las ayudas que posteriormente serán valoradas para su aprobación.</p> <p>Se le pagará los billetes necesarios para que llegue a su destino además de una ayuda de 75€ por si al usuario le surgiera algún imprevisto durante el trayecto.</p> <p>El/la Trabajador/a Social con apoyo del traductor/a, explicara el trayecto de autobuses que debe seguir el usuario hasta que llegue a su destino.</p> <p>Los/las integradores/as sociales serán los encargados de acompañar a los usuarios hasta el autobús para asegurarse que no pierden el billete.</p>
DÓNDE	Oficina del dispositivo.
COMPETENCIAS	Empatía, Paciencia, Comunicación efectiva, Asertividad, Motivación.
CONOCIMIENTOS	Control de la documentación.

ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA	<p>Se deberá explicar con detalle el trayecto que debe seguir la persona para llegar a su destino.</p> <p>Se deberá confirmar en todo momento que la persona ha entendido el proceso que debe seguir.</p> <p>El/la Integrador/a Social deberá estar disponible con el teléfono de trabajo por si al usuario le surge algún problema durante el trayecto y necesita de apoyo.</p>
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	Documento de abandono, Recibo de ayuda de billete, recibo de ayuda económica.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Fase 5.1. Seguimiento telefónico

Para poder completar la intervención en esta parte de todo el proceso, se realizará un breve periodo para proceder a realizar un seguimiento telefónico de aquellos usuarios que haya decidido tomar la decisión de reagruparse con su red social, para conocer su situación y atender sus demandas.

<u>FICHA 5.1</u>	
OBJETIVO	Seguimiento del usuario.
QUIÉN	Trabajador/a social.
CUANDO	Durante los 15 días posteriores al abandono.
CÓMO	El/la Trabajador/a Social a través de llamadas telefónicas realizara un seguimiento sobre la situación del usuario para asegurar su bienestar. El/la Trabajador/a Social en el periodo de 15 días tras la salida del usuario, estará disponible para poder resolver dudas sobre su situación en la nueva residencia donde se haya trasladado.
DÓNDE	Oficinas del dispositivo.
COMPETENCIAS	Empatía, Paciencia, Comunicación efectiva, Asertividad, Motivación.
CONOCIMIENTOS	Recursos sociales de la ciudad del usuario.
ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA	Se informará durante este periodo de tiempo a los usuarios sobre los recursos sociales que disponga la ciudad, como albergues, bancos de alimentos o ONGS fundaciones o asociaciones donde puedan acudir.
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Fase 6. Atender demandad de protección internacional.

Son muchas de estas personas las que tienen como objetivo asegurar su estancia inicial y evitar así una posible resolución de expulsión de su país, a través de la solicitud de protección internacional. Así pueden asegurar la entrada a servicios de acogida relacionados con la protección internacional. En este punto se deberá informar sobre todos los derechos y deberes de las personas solicitantes de asilo.

<u>FICHA 6</u>	
OBJETIVO	Atender Demandas de protección internacional.
QUIÉN	Trabajador/a Social.
CUANDO	Cuando los usuarios soliciten información sobre la protección internacional.
CÓMO	El/la Trabajador/a Social elaborara talleres para informar sobre los derechos y deberes necesarios para presentar la solicitud de asilo. Se les explicara toda aquella información relacionada con los trámites para solicitarla a través de talleres y formaciones realizadas por el equipo.
DÓNDE	Oficinas centrales.
COMPETENCIAS	Empatía, Paciencia, Comunicación efectiva, Asertividad, Motivación.
CONOCIMIENTOS	Relativos a ley de protección internacional.
ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA	Los usuarios pueden plantear las mimas preguntas y dudas sobre el tema durante un largo periodo de tiempo. Hay que asegurar que todo el equipo tenga el mismo discurso y no proporcionar información falsa o no confirmada.
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Fase 7. Solicitud de protección internacional.

Una vez informados, las personas que realicen la entrevista en la policía como solicitante de protección, serán apoyados por el/la trabajador/a social con la realización de un relato con la información relativa al usuario necesaria para poder hacer la entrevista.

<u>FICHA 6.1</u>	
OBJETIVO	Preparar cita de solicitud de protección internacional.
QUIÉN	Trabajador/a social.
CUANDO	Determinada la fecha de cita del usuario.
CÓMO	<p>El/la Trabajador/a Social deberá informar con antelación el usuario con el que se va a acudir a la cita en policía. Con apoyo del Traductor elaboraran un informe de manifiesto de solicitante de asilo con los datos del usuario para poder presentar la demanda en el departamento de policía. Se elabora el relato junto con el usuario donde detalle todos los aspectos relevantes que especifiquen su situación por la que está pidiendo la solicitud de asilo, adjuntando los documentos relevantes para su identificación.</p> <p>El/la Integrador/a Social será el encargado de acompañar al usuario a la cita con la policía y tráelo una vez finalizado al dispositivo con la documentación pertinente facilitada por la policía.</p>
DÓNDE	Oficinas centrales.
COMPETENCIAS	Empatía, Paciencia, Comunicación efectiva, Asertividad, Motivación.
CONOCIMIENTOS	Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.
ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA	Preparar toda documentación necesaria, así como fotos del usuario.
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	Relato del usuario.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Fase 8. Inserción laboral.

Todas aquellas personas con solicitud de protección internacional disponen de una fecha que les permite trabajar en España. Para ello, deberán pasar por una serie de formaciones y talleres que aseguren su integración dentro del entorno laboral.

<u>FICHA 7</u>	
OBJETIVO	Preparatoria para inserción laboral.
QUIÉN	Trabajador/a social, Integradores/as y Traductor/a.
CUANDO	Una vez el usuario tenga la solicitud de asilo.
CÓMO	<p>El/la Trabajador/a Social elaborara un plan de intervención para preparar laboralmente a los usuarios que ya tengan una fecha concreta para su permiso de trabajo. Detallará las funciones y tareas de los integradores sociales que serán los encargados de realizar los talleres. En estos talleres se abordarán los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vocabulario en español sobre trabajos concretos (construcción, agrario, limpieza...). - Habilidades sociales. - Simulacro de entrevista de trabajo. <p>Una vez elaborado los talleres, el/la Trabajador/a Social, valorará la situación de cada usuario. Si la valoración es positiva, se procederá a realizar currículos a los usuarios y posteriormente contactar con empresas de la ciudad para entregarlos.</p>
DÓNDE	Centro Residencial.
COMPETENCIAS	Empatía, Paciencia, Comunicación efectiva, Asertividad, Motivación.
CONOCIMIENTOS	Conocimientos en inserción laboral. Conocimientos sobre habilidades sociales.
ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA	Se podrá agrupar a los usuarios en grupos específicos enfocados a profesiones concretas. Ejemplo: Agrupar a usuarios que quieran dedicarse a la construcción.
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	Talleres de inserción laboral.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Fase 9. Envío de currículo.

En esta última fase el/la trabajador/a social será la encargada de hacer los currículos de cada uno de los usuarios para dar comienzo a la búsqueda de trabajo y así terminar con la inserción laboral.

<u>FICHA 8</u>	
OBJETIVO	Buscar trabajo para los usuarios.
QUIÉN	Trabajador/a social.
CUANDO	Comienzo del permiso de trabajo de los usuarios.
CÓMO	El/la Trabajador/a Social valora junto con los/as Integradores/as Sociales que imparten las formaciones, si el nivel y rendimiento de los usuarios es favorable para comenzar la búsqueda de trabajo. El/la Trabajador/a Social elaborara el currículo de los usuarios que se valore aptos para comenzar a trabajar. Enviara todos a las distintas empresas de la ciudad para comenzar la inserción laboral.
DÓNDE	Centro Residencial.
COMPETENCIAS	Empatía, Paciencia, Comunicación efectiva, Asertividad, Motivación.
CONOCIMIENTOS	Conocimientos en inserción laboral. Conocimientos sobre habilidades sociales. Conocimientos sobre currículos.
ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA	Se tendrá en cuenta las preferencias de los usuarios en cuanto al sector laboral.
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	Currículo.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Fases extraordinarias.

Estas fichas no pertenecen a ningún momento concreto de la intervención pudiendo surgir en cualquier fase anteriormente expuestas. Por ello, es necesario realizar una ficha de estas actuaciones para prevenir estos casos y proporcionar unas pautas previas.

<u>FICHA 1</u>	
OBJETIVO	Amonestación/expulsión del programa.
QUIÉN	Trabajador/a social.
CUANDO	Cuando se detecte malos comportamientos en el usuario.
CÓMO	<p>En los casos en los que un/os usuario/os muestren una actitud negativa o incumplan las normas del centro reiteradas veces se procederá a realizar una amonestación por escrito por parte de él/la trabajador/a social donde se muestren detalladamente los motivos de la amonestación. Esta se le será leída al usuario y será firmada por ella.</p> <p>Tras la reiteración de malos comportamientos o incumplimientos de las normas se comunicará al equipo de coordinación del programa para que procedan con su expulsión.</p>
DÓNDE	Centro Residencial.
COMPETENCIAS	Empatía, Paciencia, Comunicación efectiva, Asertividad, Motivación.
CONOCIMIENTOS	Normas del programa. Control de documentos.
ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA	En los casos en los que el usuario no quiera firmar el documento de amonestación, deberá haber otro profesional, además de el/la trabajador/a social que firme como testigo de la amonestación.
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	Documento de amonestación.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

<u>FICHA 2</u>	
OBJETIVO	Tratar al usuario en caso de enfermedad.
QUIÉN	Trabajador/a social, Integradores/as y traductor/a.
CUANDO	Desde el primer día que el usuario presente sintomatologías.
CÓMO	<p>Para intervenir en los casos de usuarios con problemas de salud se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El/la Trabajador/a Social, se pondrá en contacto con el usuario para valorar la urgencia de la situación. Si se considera que es grave se llevará de inmediato al servicio de urgencias. En los casos que se presente una sintomatología leve se observará la evolución del usuario a lo largo de los días con atención. - Los/las Integradores Sociales de tarde se ocuparán de llevar a los usuarios al médico en el caso que se los comunique el/la Trabajador/a Social. Se coordinará entre Trabajador/a Social, Traductor/a e Integrador/a Social para conocer más detalladamente la sintomatología del usuario y así poder trasladar toda la información al profesional médico de referencia. - Los Integradores Sociales comprarán en la farmacia las medicaciones que sean recetadas por el personal médico, con el dinero que les proporcione la Fundación. - El/la Trabajador/a Social, elaborará la documentación para el justificante del pago de la medicación del usuario. Dicha documentación será mandada al equipo de coordinación una vez esté terminada y firmada por el usuario. - Los/las Integradores/as Sociales junto con el traductor/a valoraran los casos en los que se puedan entregar a los usuarios la medicación para que se la autogestionen a través de una explicación detallada de cómo se debe tomar y a que horas. En los casos especiales en que se valore nula esta opción, los integradores sociales administrarán la medicación de los usuarios. - El/la trabajador/a Social e Integradores/as Sociales realizaran un seguimiento de la evolución del usuario.
DÓNDE	Centro residencial, centro de salud y oficinas centrales.
COMPETENCIAS	Empatía, Paciencia, Comunicación efectiva, Asertividad, Motivación.

CONOCIMIENTOS	
ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA	<p>En la mayor parte de los casos, los usuarios no son conscientes de si sufren de alergias hacia algún medicamento. Poner atención en la evolución de los usuarios que requieran medicación por si manifiestan algún tipo de alergia.</p> <p>Como no disponen de tarjeta sanitaria y por lo tanto de un médico/a de cabecera asignado, se le trasladará al servicio de urgencias del centro de salud más cercano.</p> <p>En los casos que se requiera de una atención especializada se contactará con el equipo de coordinación para tomar medidas.</p>
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	Justificante de compra de medicamentos.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

EQUIPO DE PROFESIONALES

Para realizar nuestra intervención de la mejor manera posible contaremos con los siguientes profesionales: un equipo de coordinación formado por un/a Trabajador/a Social y un/a profesional especializado/a en derecho para poder tener conocimiento de las áreas legislativas que tengan que ver con nuestra intervención y conocimientos sobre la intervención desde el Trabajo Social. La persona especializada en derecho deberá estar informada sobre las decisiones que aplique el Gobierno para conocer los límites y procesos de nuestra intervención, estando siempre dentro del marco legislativo. El/la Trabajador/a Social de coordinación se asegurará de que toda intervención de los profesionales en el centro residencial se dé acorde con las pautas legislativas, además de controlar que dicha intervención se realice de la mejor manera posible, atendiendo a las demandas de los profesionales y usuarios; la otra parte del equipo trabajará día a día con los usuarios, contando con un/a Trabajador/a Social que se encargue de la coordinación directa de los demás profesionales del dispositivo, de las entrevistas, informes sociales, control de los usuarios, realización de todos los documentos relativos a la intervención y el traslado de información al equipo de coordinación. El/la Integrador/a que controle el estado de las

habitaciones, acompañamientos a los usuarios y diferentes talleres y actividades. El/la Traductor/a que facilite la comunicación entre usuarios y profesionales. Y Psicóloga/o que intervenga en los casos más especiales y necesarios, principalmente en la llegada de los usuarios al dispositivo.

COORDINACIÓN DEL EQUIPO

Para asegurar una intervención de calidad, el equipo debe estar coordinado para seguir el mismo tipo de intervención en todo momento. La coordinación es una parte clave de nuestro trabajo ya que en muchos momentos los profesionales no coincidirán en la misma jornada laboral. El motivo de esta intervención es no crear confusión entre los usuarios y mostrar la máxima profesionalidad dentro del programa. No podemos permitir que cada profesional siga un rumbo diferente en la intervención, creando contradicciones entre los profesionales y personas usuarias. Estas contradicciones pueden ser usadas por los usuarios para sus propios beneficios, desestabilizando la intervención en diferentes momentos. Para ello, será necesario crear un documento común donde se anoten las incidencias que ocurran en el programa y que sean comunicadas a todo el equipo.

El equipo de coordinación deberá organizar una reunión semanal para mejorar la comunicación entre todos los profesionales. Cada profesional trasladará sus dudas a las demás personas implicadas, buscando una solución en común y que esté acorde con todos. Además de ser el enlace entre el equipo profesional y el equipo directivo de la Fundación.

CONCLUSIÓN

La creciente llegada de miles de personas al territorio español requiere de una mayor atención del Gobierno de España y de los organismos de la Unión Europea, tomando medidas sobre la crisis migratoria que se está dando en estos momentos. El control del flujo migratorio en

las Islas Canarias es fundamental para su población ya que se encuentra desbordada, incapaz de afrontar la afluencia de personas que cada día llegan a sus costas, además de los cientos de personas que pierden la vida intentando cruzar el mar en largas travesías. La creación de este tipo de centros residenciales temporales es una solución necesaria, pero también poco definida en muchos aspectos. El objetivo de estos centros varía, empezando desde la reubicación de estas personas con redes sociales dentro de España o Europa, hasta conseguir que obtengan la protección internacional. Sin embargo, no todas estas personas tienen redes de apoyo en el país o al cabo del tiempo se les deniega la protección internacional. Esto hace que la intervención desde las Fundaciones sea compleja en muchos aspectos. Por ejemplo, en los casos donde el tiempo del programa, siendo este de máximo tres meses, es superado por gran parte de los usuarios, nos encontramos con una respuesta poco clara hacia cómo intervenir. Otro ejemplo es la cobertura sanitaria que reciben estas personas. En muchos de los casos observamos que la mayor parte de sus problemas requieren de un tratamiento o seguimiento específico, cosa que no se le pudo proporcionar al no tener tarjeta sanitaria. Como estos ejemplos que se han expuesto, cada día que pasa en la intervención aparecen muchos más. Además de estar ubicados en la provincia de Soria, donde los recursos disponibles no son los mejores para proporcionar una intervención óptima y de calidad. Por ello, la creación de este tipo de protocolos es necesario para mejorar y documentar toda nuestra intervención, dejando claros los diferentes aspectos para llevarla a cabo. Este no será un protocolo estático para usar en este tipo de centros residenciales, pero sí puede ser la base para crear otros muchos, nuevos y mejorados. La necesidad de llevar a cabo unas buenas prácticas en el entorno profesional, con cualquier colectivo que se intervenga, hace tener un valor especial a estos protocolos que profesionalizan cada día nuestro trabajo, apoyándonos en nuestra intervención y facilitando el aprendizaje a todas aquellas personas que quieran

trabajar con cualquier colectivo, en nuestro caso el colectivo migrante. Estos protocolos muestran una gran ayuda y apoyo a estudiantes que, como yo, salimos de la carrera dispuestos a comenzar a trabajar en Fundaciones como estas, motivados y con ganas de aprender, pero también con el miedo de no saber hacerlo bien. Gracias a los protocolos, todas estas personas pueden tener una idea de cómo se trabaja y la información necesaria que deben conocer para llevar a cabo su trabajo de la mejor manera posible.

Para poder realizar este TFG, mi trabajo como Integrador Social ha sido clave, así como el apoyo de mis compañeros que cada día me acompañan en esta intervención. Sin embargo, la realización de este trabajo y protocolos ha tenido también sus dificultades. Una de las principales y que se ha decidido no llevar a cabo, ha sido la elaboración de apartados de leyes relacionadas con la migración y las fundaciones. Se decidió dejar a parte dado que se consideró que la importancia de este trabajo no reside en sus leyes, si no en la propia intervención del profesional del Trabajo Social, con el usuario, independientemente de las leyes vigentes. Otra de las dificultades que debemos mencionar, ha sido la apresurada manera con la que se toman muchas de las decisiones que debe adoptar la entidad y por ende los equipos que trabajamos en los centros. Esto hace partes de la intervención no se puedan protocolizar, pues no hay una respuesta clara o son decisiones que van más allá de los equipos y de las entidades, esperando la respuesta por parte de los órganos administrativos del Gobierno encargados de abordar esta situación.

Como parte final de este trabajo, debemos mencionar la necesidad de elaborar este tipo de protocolos para colectivos más concretos de migrantes. Como, por ejemplo, fichas especializadas para mujeres embarazadas o con menores a su cargo, un perfil que cada día es más común en las pateras que llegan a las costas del archipiélago canario. Pero también fichas

para menores no acompañados o personas de avanzada edad. Colectivos que requieren de una intervención más especializada y concreta.

BIBLIOGRAFÍA

- Castles, S. (2010). Migración irregular: causas, tipos y dimensiones regionales. migración y desarrollo. *Migración y Desarrollo*, 7(15), 49-80.
- Comisión Europea. (2012). *Glosario sobre migración y asilo 2.0: un instrumento para una mayor comparabilidad*. Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.
https://home-affairs.ec.europa.eu/document/download/05e57b98-5830-4688-a947-02b513880742_en
- Gil, C. G. (1999). Intervención social con población inmigrante: esos «otros» culturales. *Intervención Psicosocial*, 8, 163-175.
- Godenau, D., y Buraschi, D. (2019). Las migraciones marítimas irregulares: las islas en la red de rutas. *OBIten Observatorio de la inmigración de Tenerife*.
<http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/13111>
- Godenau, D., y Zapata Hernández, V. M. (2022). Island border regions on the routes of irregular maritime migration. The Canary Islands (Spain) in the transit of African migration to Europe. *Revista Interdisciplinar Da Mobilidade Humana*, 30(64), 43–58.
- Lacomba, J. (2020). A Review of Social Work with Migrants and Refugees. Building New Theoretical and Methodological Bases. *Ehquidad Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, 14, 293–333.
- López, A. M. (2002). Los retos políticos de la inmigración. *Osegoría*, (26), 85-105.
- Micolta, A. (2005). Teorías y conceptos asociados al estudio de las migraciones internacionales. *Trabajo Social*, (7), 59-76.
- Ortiz, A. M. (1996). Fases de la intervención social con inmigrantes. *Cuadernos de Trabajo Social*. 4, 147-154.

Del Rosario, C. R., Díaz, S. N., de Carlos, P. G., Palmero, I. R., Mahtani, V. M., Hernández, M. Á., ... y Bilbao, J. L. A. (2008). Características de la asistencia sanitaria a la llegada de inmigrantes africanos a las Islas Canarias. *Emergencias*, 20, 411-418.

Sánchez, E. (2000). Definiciones y conceptos sobre la migración. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lri/guzman_c_e/capitulo1.pdf

Beirut, N. S. A. (2008). La inmigración en la encrucijada de la adaptación. *Norte de Salud mental*, 7(32), 61-70.

Escobar Rubio, M. D. S., y Gascón Navarro, N. (1996). Metodología del trabajo social con inmigrantes y refugiados. Alternativas. *Cuadernos de Trabajo Social*, 4, 135-145.

Tovar y Torralba. (2018). Características del Tejido Asociativo Inmigrante en España, a partir de: Argelia, Bulgaria, Colombia, Ecuador, Marruecos, Mali, Rumania y Senegal. *Cimexus*, 13(1), 111-135.