



Requisitos transparentes para mejorar la calidad de los servicios dirigidos a solicitantes de asilo y refugiados.

Resumen ejecutivo IO1: Informe exhaustivo y comparativo

Procesos de trabajo implementados en los Centros que acogen a solicitantes de asilo y refugiados.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held which may be made of the information contained therein. Project Number: 2016-1-IT01-KA202-005593

Resumen ejecutivo

Este informe se desarrolla en el contexto del proyecto QUASER - Requisitos transparentes para mejorar la calidad de los servicios dirigidos a solicitantes de asilo y refugiados - financiado por el Programa Erasmus + de la Unión Europea (UE).

Introducción: Más de un millón de migrantes y refugiados ingresaron a la UE en 2015, lo que desató una crisis mientras los países luchaban por hacer frente a la afluencia y creaba una división en la UE sobre la mejor manera de lidiar con el reasentamiento de personas. Una serie de servicios/organizaciones para la protección de solicitantes de asilo y refugiados (ASR) están activos en los centros de recepción en toda Europa. El operador de ASR como profesión tiene mucho que ofrecer en estos servicios, como ayuda con los aspectos prácticos y la respuesta a las complejas necesidades de ASR. Sin embargo, en la mayoría de los países de la UE no existe un reconocimiento formal de las habilidades y competencias de los operadores de ASR y no existen registros/juntas acreditadas o etiquetas profesionales de calidad, aunque sus capacidades contribuyen en gran medida al éxito del sistema de protección para los ASR.

Objetivos: El “Informe integral y comparativo sobre los procesos de trabajo implementados en los Centros que acogen a solicitantes de asilo y refugiados” Objetivos: analizar en profundidad los procesos de trabajo en los centros que albergan ASR y el marco legal europeo y nacional; subrayar los puntos en común entre los cuatro países socios del proyecto (Grecia, Italia, Suecia y España); para formar la base para identificar las competencias clave que se necesitan mejorar.

Metodología: se utilizó una metodología de dos fases. La primera fase fue la composición de los Informes Nacionales basados en la investigación documental realizada por los socios con el objetivo de comprender el entorno externo/interno y los procedimientos de trabajo en los centros que albergan ASR. La segunda fase incluyó la finalización de un cuestionario de investigación (investigación de campo) por parte de los operadores de ASR que trabajan en los centros de alojamiento, con el objetivo de identificar las competencias y habilidades clave necesarias para la prestación de servicios de calidad en relación con el nivel de importancia de los procesos de trabajo descritos en informes nacionales. Los resultados de la investigación de escritorio y de campo se combinaron para producir este informe.

Resultados: En cuanto a la investigación documental, se registró el Marco Legal Europeo referido a los refugiados y sus derechos, beneficios sociales y procedimientos de asilo, así como las normas de recepción y los procedimientos aplicados en los centros de alojamiento de ASR. Además, el marco legal nacional implementado en cada país socio se describió en el

informe. Las cuestiones de organización en las instalaciones de recepción y alojamiento y las profesiones ocupadas en los centros de alojamiento son casi similares entre los países, sin embargo, las principales diferencias se centran en el número de servicios con ASR (por ejemplo, más de uno en Grecia, Italia y España, y únicamente uno en Suecia), la forma en que se toman las decisiones y las calificaciones y capacitación de los operadores de ASR. En todos los países, se declaró la cooperación entre diferentes servicios, pero el estado de la cooperación se diferencia en cada país. Con respecto a la investigación de campo, un operador de ASR completó un total de 73 cuestionarios que trabajan en centros que albergan ASR en cuatro países socios. Los cuestionarios se registraron en una base de datos diseñada en el contexto de la investigación. Los resultados fueron interesantes en términos de diferentes necesidades de mejora entre los países socios. Según los datos recopilados, las competencias/habilidades clave que se deben mejorar son:

- **Grecia:** capacidad para prestar atención a todo lo dichos/informado por ASR; propiedad de metodologías operativas de psicología y metodologías de apoyo psicosocial; habilidades de lenguaje apropiadas y capacidad para traducir y proporcionar interpretación de conceptos complejos; comprensión de los antecedentes culturales y de la experiencia de vida específica de cada ASR; Capacidad para ayudar con los procedimientos de acceso a la educación e inclusión laboral.
- **Italia:** Capacidad para: interactuar con los servicios locales y la comunidad, y fortalecer el trabajo con la red de servicios locales; fomentar la actividad proactiva y la independencia de los ASR para conectarse con la comunidad local; identificar a las víctimas de la trata de seres humanos y detectar la existencia de necesidades especiales y posibles vulnerabilidades físicas y/o mentales; diseñar un plan apropiado para la inclusión laboral basado en el análisis/balance de habilidades; Organizar un conjunto variado de soluciones de vivienda teniendo en cuenta la vivienda compartida, el condominio social y la construcción conjunta.
- **España:** conocimiento de legislación extranjera y asilo; información sobre recursos sociales y laborales; conocimiento sobre admisión, extensión de estancia y solicitud de trámites de ayuda; participación en redes y actividades comunitarias; acompañamiento a entidades y organizaciones.
- **Suecia:** comunicación intercultural; coordinación de la cooperación de la estructura con los interesados en la comunidad (estructura municipal, servicios públicos de empleo, instituciones regionales de atención de salud y ONG); Estructura para el mapeo de necesidades individuales.

Conclusiones: la mejora de una amplia gama de competencias es una necesidad común en todos los países del proyecto, sin embargo, las siguientes son de gran importancia para mejorar de acuerdo con los datos del informe:

- Capacidad para fomentar la proactividad y la independencia de los ASR en relación con la comunidad local
- Capacidad para identificar a las víctimas de la trata de seres humanos y para detectar la existencia de necesidades especiales y posibles vulnerabilidades físicas y/o mentales
- Capacidad para diseñar un plan a medida adecuado para la inclusión laboral basado en el análisis/balance de habilidades.