

PLAN DE ACOGIDA Y ATENCIÓN A PERSONAS Y FAMILIAS MIGRANTES



Ante el incremento de **personas y familias migrantes recién llegadas a Madrid** solicitando ayuda en las Acogidas Parroquiales se vio necesario, en el mes de marzo de 2023, **dar una respuesta reflexionada y consensuada por los equipos de Cáritas, para apoyar a las acogidas Parroquiales.**

Esta reflexión se ha llevado a cabo durante 6 meses y pretende **apoyar a los equipos de las Cáritas Parroquiales y Arciprestales para dar una respuesta homogénea y que facilite una acogida con calidez y calidad a las personas y familias migrantes.**

A TENER EN CUENTA:

Esta propuesta parte del **compromiso de la Iglesia de Madrid**, en su conjunto, implicando:

- Compromiso Institucional.
- Implicación y Coordinación de toda la Comunidad Cristiana.
- Posicionamiento de nuestra misión (no desde la solución) desde el servicio, el apoyo y el acompañamiento a las personas.



LÍNEAS PRIORIZADAS PARA PONER EN MARCHA EN CADA VICARÍA*

1 Apoyar y complementar la acción desarrollada en las Acogidas Parroquiales.

CHARLAS INFORMATIVAS
Primeros pasos en
España



ESPACIO DE ENCUENTRO,
escucha y apoyo mutuo



ESPACIO ESPECIALIZADO
para acogida
y primera atención



2 Acciones de **SENSIBILIZACIÓN** sobre la realidad de la **MOVILIDAD HUMANA**



3 Posibilitar la **ASESORÍA JURÍDICA** en todos los territorios



4 Trabajar la **DENUNCIA E INCIDENCIA** a través de la **HOJA DE DERECHOS**



5 Personas voluntarias **PREPARADAS Y FORMADAS** para acompañar y orientar a las personas migrantes



6 **FLEXIBILIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS** y consenso de criterios en las ayudas económicas



*Es necesario adaptarla según la realidad de cada territorio.

1 Apoyar y complementar la acción desarrollada en las Acogidas Parroquiales para facilitar la acogida a las personas.

CHARLAS INFORMATIVAS

Primeros pasos en España



ESPACIO DE ENCUENTRO, escucha y apoyo mutuo



ESPACIO ESPECIALIZADO para acogida y primera atención



Caritas

Diocesana de Madrid
PLAN DE ACOGIDA Y ATENCIÓN
A PERSONAS Y FAMILIAS MIGRANTES

Qué pretende

- **Creación de un espacio de acogida**, información y orientación grupal sobre los primeros pasos a dar por las personas migrantes recién llegadas.
- Aportar un **modelo de atención homogéneo** al conjunto de Caritas diocesana de Madrid, facilitando esa primera información

Objetivos

- **Acoger a las personas recién llegadas** que han tenido que dejar a sus familias, su trabajo, su cultura y que están sufriendo momentos duros con su integración en España.
- **Informar y orientar sobre distintos aspectos necesarios y útiles para su integración en nuestro país.** Los aspectos son los siguientes: · Estructura Administrativa, Servicios Sociales, Empadronamiento, Situación jurídica: nociones básicas, Educación, Empleo, Capacitación, Sanidad, Cuenta bancaria, Transporte, Redes de apoyo y ocio · Descargar a las acogidas parroquiales de realizar una información individual ante el gran volumen de atenciones y ofrecer a las personas una formación especializada.
- **Promover encuentros amables entre las personas**, de modo que vayan tejiendo redes de apoyo mutuo.

Acciones a llevar a cabo

1. **Definición de los espacios** donde se va a impartir las sesiones y los equipos necesarios.
2. Selección y **formación del equipo de personas voluntarias** que van a impartir el taller, con apoyo en la Guía del profesor desarrollada al efecto.
3. Elaboración del **cartel informativo, formulario de asistencia**, etc.
4. **Presentación del Taller** a personas voluntarias y sacerdotes de parroquias
5. **Impartición de la formación.**
6. **Coordinación con las acogidas parroquiales**, los servicios de apoyo acogidas y Servicio de Información y Orientación a la persona migrante.

Materiales a utilizar

- Presentación del taller
- Guía del profesor
- Cartel de difusión
- Formulario (QR) de asistencia

2

Acciones de SENSIBILIZACIÓN sobre la realidad de la MOVILIDAD HUMANA



Caritas
Diocesana de Madrid
PLAN DE ACOGIDA Y ATENCIÓN
A PERSONAS Y FAMILIAS MIGRANTES

Qué pretende

Nuestra comunicación se basa en tres ejes:

- **La realidad social y la realidad eclesial** (observación)
- **Llamada de Dios ante estas realidades** (análisis creyente de la realidad)
- **La respuesta de la Comunidad Cristiana**, a esta realidad social; en este caso en concreto, a la realidad de la migración (acción).

Objetivos

- **A nivel interno:** destinada a equipos de las Cáritas Parroquiales, Arciprestales, Comunidades Cristianas e Iglesia en su conjunto.
- **A nivel externo:** destinada a la sociedad civil y ciudadanía en su conjunto ofreciendo una imagen distinta de las personas migrantes.

Acciones a llevar a cabo

A NIVEL INTERNO:

- **Dedicar la primera parte de una reunión de Arciprestazgo para reflexionar sobre la Movilidad Humana:** La realidad en origen; La realidad en tránsito y La realidad en destino. (Trimestralmente)
- **Encuentros en las comunidades parroquiales**, como nos propone el papa Francisco. (Trimestralmente)
- **Espacio web de recursos de sensibilización.**
- **Díptico de sensibilización** en la web y redes sociales.
- **Creación Noticias en torno a la realidad de las personas Migrantes y Refugiados.**

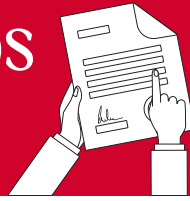
A NIVEL EXTERNO:

- **Trabajar conjuntamente con la Iglesia de Madrid**, en concreto con la Vicaría de Desarrollo Humano Integral e Innovación en distintas acciones de Sensibilización como: Participación en la reflexión del documento “El actual momento migratorio. Puntos críticos y retos”; Acciones a realizar en torno a la Jornada Mundial del Migrante y el Refugiado 2023; Jornada Social y Jornada de los Pobres.
- **Sensibilización en los Centros Educativos**, Grupos Parroquiales, empresas... utilizando las dinámicas que nos encontramos en la web.

Materiales a utilizar

- Pestaña en la web de Caritas sobre sensibilización en tema de Movilidad Humana.
- Fichas para trabajar en las reuniones arciprestales, grupos parroquiales, en centros educativos...
- Díptico de sensibilización

3 Posibilitar la ASESORÍA JURÍDICA en todos los territorios



Qué pretende

Que la persona migrante se sienta acompañada y orientada en su proceso de regularización y en caso de que fuera necesario, atendida por un servicio jurídico.

Objetivos

Ofrecer a la persona migrante un servicio adecuado que garantice un acompañamiento digno en su proceso de regularización.

Acciones a llevar a cabo

Crear y puesta en marcha de Servicio de orientación e Información a Migrantes (SOIM) estructurado en tres niveles:

1.- Taller primeros pasos. (Línea 1) Toda persona que acuda a primeros pasos, completará un formulario que facilitará el acceso a segundo nivel.

2.- Orientación y espacios de encuentro. Un equipo por Vicaría. Apoyado en materia de formación y actualización de contenidos por Coordinador dependiente de Asesoría Jurídica. Este equipo realiza una valoración y orientación a charlas específicas (arraigo, asilo, nacionalidad) así como derivación a espacios de encuentro, apoyo a trámites. Si fuera necesario se derivará a un tercer nivel especializado.

3.- Asesoría jurídica. Puesta en marcha de un servicio jurídico especializado en Santa Hortensia cuyo acceso sea a través del segundo nivel (equipo de orientación). Este equipo impulsa, coordina a los asesores de segundo nivel y realiza la atención jurídica en aquellos casos que se haya valorado en nivel anterior.

Materiales a utilizar

Cuestionario filtro (elaborado por asesoría jurídica).

Presentaciones sobre Arraigo, Asilo o Nacionalidad.

Esta estructura requiere de un coordinador con formación jurídica especializada con dedicación diaria que facilita materiales como actualizaciones legislativas a los distintos niveles.

4 Trabajar la DENUNCIA E INCIDENCIA a través de la HOJA DE DERECHOS



Qué pretende

Apoyar a las personas migrantes que sufren vulneraciones de sus derechos, buscando no sólo que se respeten sus derechos en un caso concreto sino también influir en las causas que permiten esa vulneración de derechos.

Objetivos

1. **Detectar** las vulneraciones de derechos.
2. **Apoyar a las personas a defender sus derechos** cuando son vulnerados: apoyo para presentación de escritos de reclamación, carta al Defensor del Pueblo, etc.
3. **Registrar** las vulneraciones de derechos detectadas.
4. **Apoyar cuando sea pertinente reclamaciones individuales.**
5. **Apoyar cuando sea pertinente reclamaciones contra normas que no respeten los derechos** de las personas migrantes.
6. **Denunciar** ante la sociedad, los medios de comunicación y los partidos políticos.
7. Valorar acciones de **incidencia** con partidos políticos para transformar la realidad.

Acciones a llevar a cabo

1. Ofreciendo **información y formación** a la red sobre los derechos de las personas, las vulneraciones más frecuentes y cómo actuar (SOIM).
2. Ofreciendo **documentación que sirva de apoyo** para prevenir y solucionar vulneraciones de derechos: formularios (Asesoría Jurídica + SOIM).
3. Ofreciendo **asesoramiento y acompañamiento no jurídico** para reclamaciones sencillas (SOIM).
4. Ofreciendo **asesoramiento y acompañamiento jurídico especializado** para reclamaciones más complejas (Asesoría Jurídica).
5. **Recabando información** sobre la vulneración de derechos (SOIM y cualquier agente de la Red).
6. Transmitiendo estas vulneraciones para hacer denuncia e **incidencia** (Formulario).

Materiales a utilizar

- Documentos de apoyo para asesorar en la defensa de derechos: [Defensa de derechos](#)
- Formulario donde registrar las vulneraciones de derechos: <https://forms.office.com/e/zTjWL8z01V>

5 Personas voluntarias PREPARADAS Y FORMADAS para acompañar y orientar a las personas migrantes



Qué pretende

- **Impulsar la formación de acogidas parroquiales** constituyendo un Equipo Itinerante de apoyo y formación.
- **Convocatoria de voluntariado** “Salir al Encuentro” para cubrir as necesidades de voluntariado que se necesitan.

Objetivos

1. **Crear un Equipo Itinerante de formación de acogidas:**
 - Buscar personas voluntarias que puedan asumir esta función de formación.
 - Impulsar a los equipos de formadores dotándoles de herramientas de formación e información sencillas y actualizadas.
 - Transmitir criterios comunes para unificar la forma de actuación general, considerando la necesaria adaptación a las distintas Cáritas Parroquiales.
 - Atender las necesidades de formación de aquellas Vicarías donde no existan estos equipos, superando el criterio de territorialidad.
2. **Programar formación especializada** sobre Desafíos actuales de Cáritas en el acompañamiento a las personas en situación de movilidad humana.
3. **Priorizar la necesidad de personas voluntarias** frente al criterio de territorialidad.

Acciones a llevar a cabo

1. **Creación del equipo de formación de acogidas itinerante**
2. **Coordinación y acompañamiento de los equipos ya existentes.**
3. **Formación especializada:** Claves en el acompañamiento social a las personas extranjeras en situación irregular; Convivencia intercultural desde la acción social y Experiencias prácticas de intervención social
4. **Adaptación del proceso de acogida y orientación:** Identificar las necesidades de voluntariado más urgentes; Derivación directa al territorio; Priorizar la incorporación de voluntarios a los territorios con mayor necesidad; Retomar la convocatoria de voluntariado.

Materiales a utilizar

- **Recogida continua de información** (Excel) sobre las características, las necesidades de voluntariado y de formación y el funcionamiento actual de las CCPP de las distintas Vicarías
- **Realización de documentación adaptada.**
- **Adaptación del proceso de acogida a nuevos voluntarios:** Video “Conoce Cáritas”
- **Portal de voluntariado**

6 FLEXIBILIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS y consenso de criterios en las ayudas económicas



Caritas

Diocesana de Madrid
PLAN DE ACOGIDA Y ATENCIÓN
A PERSONAS Y FAMILIAS MIGRANTES

Qué pretende

- **Disminuir la carga de trabajo de gestión** en la atención de las Cáritas que permita ofrecer a las personas una mejor y mayor atención.

Objetivos

1. **Conocer valoración y propuestas de mejora de Cáritas Parroquiales**, Técnicos y direcciones de vicaría.
2. **Identificar situaciones, procesos y criterios que generan sobrecarga** de trabajo a las Cáritas parroquiales en la atención y en la gestión de ayudas.
3. **Proponer e implantar cambios** en procedimientos y criterios de ayudas.

Acciones a llevar a cabo

A través de cuestionario a una muestra de 64 agentes y la observación de 10 parroquias se han planteado las siguientes mejoras:

Mejoras de Procedimientos:

1. Simplificación de justificación de ayudas (suprime almacenaje ticket)
2. Simplificación ayuda Moda Re (solicitud, cuantía y compatibilidad con otras ayudas) En proceso
3. Ampliación límite cuantías de ayudas y conceptos. En proceso
4. Revisión ATDC y formas de firma más sencillas. En Proceso

Mejoras de Ayudas y Base de Datos de Acompañamiento (BDA):

1. Incorporar varios modos de pago en una misma ayuda. En proceso
2. Eliminar límite de mensualidad asociado a ayuda.
3. Duplicar informáticamente ayudas para renovación. En proceso
4. Potenciar tarjetas comercio y vales digitales de alimentación (Dia, Mercadona.)
5. Botonera actualizar áreas En proceso
6. Analizar otras mejoras (tablas acompañamiento...)

Otras mejoras propuestas:

1. Reforzar equipos y formación en acompañamiento