



## **TRABAJO FIN DE GRADO**

### **REFUGIADOS Y ASILADOS EN LA CIUDAD DE ZARAGOZA**

---

### **REFUGEES AND ASYLUM IN THE CITY OF ZARAGOZA**

Autor/es

**Sandra Candial, Danaida Flores y Juan Valles**

Director/a

**Carmen Gallego Ranedo**

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2023



## Resumen

El objetivo del presente proyecto es conocer el proceso de acogida de las personas refugiadas y solicitantes de asilo en la ciudad de Zaragoza, prestando especial atención a la gestión y capacidad de la intervención social hacia las personas migrantes en el contexto del Trabajo Social. Para ello, se examina el perfil de las personas refugiadas en relación con sus solicitudes de protección internacional, se revisan las normativas que rigen el derecho de asilo y, se evalúan los servicios de acogida que se brindan hacia este grupo vulnerable.

**Palabras clave:** Refugiados, Solicitantes de asilo, Protección Internacional, Intervención Social, Procesos de Acogida, Zaragoza.

## Abstract

This paper aims to get to know the process of reception of both refugees and asylum seekers in the city of Zaragoza, paying special attention to the management and capacity of social intervention towards migrants in the context of Social Work. For this purpose, the refugees' profile is examined in relation to their applications for international protection, regulations related to the right to asylum are reviewed and the reception services provided to this vulnerable group are evaluated.

**Keywords:** Refugees, Asylum Seekers, International Protection, Social Intervention, Reception Processes, Zaragoza.

## Índice

1. Introducción / Justificación.....	4
2. Metodología y análisis bibliográfico.....	6
3. Fundamentación teórica.....	9
3.1. Estado jurídico de la cuestión.....	9
3.1.1. Historia y causas de los movimientos forzados de migración.....	10
3.1.2. Legislación europea y española relativa a personas refugiadas y/o solicitantes de asilo.....	11
4. Contextualización.....	14
4.1. Situación actual de Ucrania y Siria.....	14
4.1. El asilo en Zaragoza y sus procesos de acogida.....	14
4.1.1. Programas de acogida.....	15
4.2. Trabajo Social y procesos migratorios.....	20
5. Análisis de los datos obtenidos con las entrevistas.....	22
6. Conclusiones.....	33
7. Referencias bibliográficas.....	36
8. Anexos.....	39

## 1. INTRODUCCIÓN / JUSTIFICACIÓN

Antes de nada, un trabajo de fin de grado consiste en la realización de una memoria o proyecto donde se ponen de manifiesto los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes adquiridos por el/la estudiante a lo largo de su titulación, desarrollándose así de manera autónoma y personal.

Dentro del Grado de Trabajo Social, el TFG pone en práctica una evaluación general de los conocimientos y competencias adquiridas en la carrera, puesto que contribuye al propio desarrollo personal y abre caminos profesionales. Se habla de un proyecto de investigación, intervención o innovación que el estudiante realiza como parte de su formación académica, siendo una parte muy importante para el desarrollo del currículum. El objetivo principal del proyecto es demostrar la capacidad del estudiante para integrar y aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos en diferentes áreas de la carrera en un contexto práctico. Al completar el proyecto, el estudiante debe ser capaz de presentar y defender su trabajo de manera efectiva, lo que le brinda oportunidades para su desarrollo personal, académico y profesional en un futuro.

Este planteamiento tiene una gran simetría con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) puesto que está altamente relacionado con el Grado de Trabajo Social. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son un conjunto de 17 objetivos adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2015 como parte de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible del planeta. Los ODS tienen como objetivo abordar los desafíos económicos, sociales y ambientales más urgentes del mundo, siendo un llamado a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar la prosperidad. En este contexto, el trabajo social es una disciplina que se enfoca en el bienestar social y la mejora de las condiciones de vida de las personas y comunidades, por lo que ambos, trabajo social y ODS, comparten el objetivo común de promover el desarrollo sostenible y la justicia social. Los trabajadores sociales tienen un papel fundamental en la implementación y logro de dichos objetivos, ya que trabajan directamente con las comunidades y grupos vulnerables y en exclusión social para abordar las desigualdades y promover el cambio social.

Por ende, el trabajo social se enfoca en el desarrollo de programas y políticas que buscan garantizar el acceso a la justicia, la igualdad y la equidad, así como también en la promoción de la inclusión social y la participación ciudadana. Estas son metas comunes a los ODS, que buscan reducir la pobreza, la desigualdad y la discriminación, y promover el acceso a la educación, la salud, la vivienda y el trabajo digno para hacer frente a los desafíos más urgentes que enfrenta la humanidad en el siglo XXI.

La presente memoria de investigación pretende abordar la temática relacionada con los movimientos forzados migratorios y de las personas solicitantes de asilo ucranianas y/o sirias en la ciudad de Zaragoza, bajo el punto de vista del campo del Trabajo Social, así como el apoyo y soporte a personas en situaciones vulnerables. El objeto de la investigación es conocer los procesos de migración y protección internacional, así como el cambio de situación de la población ucraniana y siria desde que dio comienzo la guerra con Rusia, al mismo tiempo que sus redes de apoyo y ayuda, a través de los recursos que les ofrece la ciudad de Zaragoza, con el fin de comprender sus necesidades, demandas y problemas de las personas migradas a su llegada a Zaragoza. Estas circunstancias han sido propiciadas como consecuencia de los conflictos bélicos que han sufrido dichas personas refugiadas, las cuales han tenido que huir de sus países de origen en busca de una vida mejor.

Las palabras “refugiados”, “solicitantes de asilo”, “inmigrantes”, “extranjeros”, etc., son conceptos que han sido muy escuchados a lo largo de la historia, siendo que, actualmente, siguen formando parte del lenguaje y sociedad desde diferentes perspectivas políticas, sociales, culturales e ideológicas. Sin ir más lejos, el año 2017 se caracterizó por la existencia de diversas crisis de desplazamiento en curso y el surgimiento de otras nuevas, siendo que la población mundial de desplazados forzados aumentaría a 68,5 millones de personas, frente a los 65,6 millones en 2016.

En ese mismo año, el número de personas que se desplazaron de manera forzosa alcanzó la cifra más alta registrada hasta el momento, siendo Siria, Irak, Yemen, Ucrania, Afganistán, Sudán, Honduras, Somalia y Venezuela los principales países de los que huyen las personas. Para intentar gestionar esta situación que afecta de manera globalizada, las instituciones públicas han llevado a cabo una serie de medidas internacionales, nacionales y, en algunos casos, autonómicas y locales. (Sanjuan Sanz, 2017)

Con el paso de los años, las cifras no han cambiado. En el año 2022, ACNUR (la Agencia de la ONU para los Refugiados) indicó que el número de personas que se ven forzadas a huir de sus hogares no solo ha ido en aumento año tras año en la última década, sino que también se encuentra en el nivel más alto desde que se tiene registro. A finales del 2021, según el Informe anual de Tendencias Globales de ACNUR, el número de personas desplazadas por las guerras, la violencia, la persecución y las violaciones a los derechos humanos ascendía a 89,3 millones, es decir, un 8% más en comparación con el año anterior y más del doble en relación con la cifra de hace diez años. Desde entonces, la invasión rusa de Ucrania, que ha desencadenado una de las crisis de desplazamiento forzado de mayor magnitud y rápido crecimiento desde la Segunda Guerra Mundial, junto con otras emergencias mundiales, han hecho que la cifra supere los 100 millones de personas desplazadas.

La velocidad y la magnitud del desplazamiento forzado siguen superando las soluciones disponibles, como el retorno, el reasentamiento y la integración local, para las personas desplazadas. Sin embargo, el informe de Tendencias Globales contiene también señales de esperanza. En 2021, aumentaron los retornos de personas refugiadas y desplazadas internas, volviendo a niveles anteriores al COVID-19, además, la repatriación voluntaria se incrementó en un 71%.

Retomando el tema inicial, se debe hacer un análisis de los conceptos de “refugio” y “asilo”. El derecho de asilo en la Unión Europea es un tema de total actualidad y es, por ende, por lo que se aborda esta cuestión en el método de investigación que se realiza. Desde 2015, la Unión Europea se encuentra sumida en una profunda crisis de identidad y valores como consecuencia de su incapacidad para reaccionar ante el desplazamiento masivo de personas que se han visto forzadas a huir de sus países hacia, por ejemplo, las costas de Italia y Grecia durante los últimos años.

Con esta memoria de análisis, se pretende conseguir una mejor comprensión de la forma en que las instituciones de la Unión Europea están gestionando la problemática de las personas refugiadas desde distintas perspectivas jurídicas, políticas y sociales, siendo esta la más destacable. Tras dicho análisis europeo, se analizará la situación actual de España, centrándose más en la ciudad de Zaragoza y viendo el papel que los/as trabajadores sociales cumplen en todo este proceso.

## 2. METODOLOGÍA Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO

Como ya se ha visto en el apartado anterior, el objetivo general de esta memoria de investigación es conocer el proceso de acogida de las personas refugiadas y solicitantes de asilo ucranianos y sirios en la ciudad de Zaragoza. Lo que se pretende es entender cuáles son los procedimientos y políticas establecidas para el registro, la acogida, la provisión de apoyo legal y social, y la integración de estas personas refugiadas en la comunidad local. Por consiguiente y como objetivos específicos, se comprenderán los distintos procesos de protección internacional que se llevan a cabo entre las distintas entidades de la ciudad de Zaragoza.

En primera instancia, se debe hacer una separación correcta del uso metodológico, técnicas e instrumentos que se utilizarán en esta memoria de investigación. El enfoque metodológico que se plantea se caracteriza por una doble perspectiva, la cualitativa y la cuantitativa. Es necesario entender la diferencia entre ambas investigaciones, sin embargo, a la hora de realizar una memoria de investigación como en este caso, únicamente se utilizará el método cualitativo para la realización del estudio.

En cuanto al enfoque cualitativo, este busca “la comprensión de las representaciones, interpretaciones y experiencias de los sujetos respecto a su realidad desde una perspectiva holista, sin perseguir la representatividad estadística ni la formulación de leyes universales, sino un conocimiento profundo y contextualizado del fenómeno que se estudia” (Taylor y Bogdan, 1987). Cualquier investigación, independientemente de la metodología que se utilice, comienza siempre definiendo el problema que se pretende estudiar y el contexto (tiempo, espacio y población) en el que este ocurre.

Es importante destacar que la metodología cualitativa no empieza con una idea preconcebida o una hipótesis que se quiera probar, sino que se utilizan los datos recopilados para desarrollar sus propias ideas y teorías. Este enfoque se considera inductivo, ya que se basa en la observación y el análisis de los datos para llegar a unas conclusiones. Los investigadores cualitativos intentan obtener una comprensión completa y detallada de la realidad estudiada, con el fin de formular hipótesis que puedan ser comprobadas y validadas. En los estudios cualitativos, el diseño de investigación es flexible y se va construyendo a medida que se recopilan nuevos datos. A medida que los investigadores obtienen información, van elaborando hipótesis que luego son contrastadas y reformuladas. (Moral Martín, 2020)

La entrevista se caracteriza por ser una de las principales técnicas que se utilizan para una investigación social, la cual trata herramientas o instrumentos para la recogida y producción de información. Según Rodríguez Gómez (2013), la entrevista consiste en un intercambio oral entre dos personas o más, con el propósito de conseguir una mayor comprensión del objeto de estudio y desde la perspectiva del entrevistado. Por consiguiente, se destacan tres funciones principales: obtención de información de individuos, influencia sobre la conducta, las opiniones o los sentimientos de las personas y ejercer un efecto terapéutico.

Por último, se debe hacer hincapié en que una buena entrevista varía según el enfoque o la perspectiva en los que se sitúen el investigador o el entrevistador. El diseño y desarrollo de la entrevista será diferente según sus influencias puesto que pueden provenir de la antropología cultural, la sociología o de la historia. (Del Rincón, 1997)

Dentro del objeto de la memoria de investigación, según el grado de estructuración y de profundidad, se plantean entrevistas no estructuradas y en profundidad. Con este modelo se deja un mayor margen de libertad a la persona que se interroga, elevando así su flexibilidad y adaptación a las necesidades de la investigación y sus características. Se intenta profundizar en el mundo interior de los entrevistados y comprender, desde su perspectiva, sus vidas, las experiencias o situaciones personales, tal y como las expresan sus palabras. (Moral Martín, 2020)

A través de las entrevistas, se revisa y verifica la legislación y normativa actual global y, se conoce las políticas que se han desarrollado en Aragón en materia de inmigración, asilo y refugio. Por otra parte, se conocen los procesos de acogida de personas beneficiarias de asilo en la ciudad de Zaragoza, así como el análisis del trabajo social en relación con los procesos migratorios.

Resumiendo, la investigación se ha realizado mediante una metodología cualitativa, la cual responde a los objetivos generales y específicos que tienen como fin tratar la problemática del estudio gracias a las entrevistas realizadas a las distintas entidades que poseen un programa de acogida a personas refugiadas.

En primer lugar, se contactó con los trabajadores sociales correspondientes a cada entidad, concretando posteriormente el día para ejecutar las entrevistas, las cuáles son de tipo semiestructurado puesto que la realización de preguntas abiertas, dan más amplitud y proporcionan diversas respuestas. A continuación, se muestra una tabla a modo de cuadro - resumen, donde se compara la información recibida desde cada entidad social que, posteriormente se analizará en base a las entrevistas:

	<b>Entidad entrevistada</b>	<b>Fecha</b>	<b>Profesional</b>	<b>Año de antigüedad</b>
<b>Y1</b>	<b>YMCA</b>	26/04/2023	Trabajadora Social	1844
<b>Y2</b>	<b>YMCA</b>	26/04/2023	Abogado	1844
<b>CR1</b>	<b>Cruz Roja</b>	9/05/2023	Trabajador Social	1863
<b>CR2</b>	<b>Cruz Roja</b>	9/05/2023	Trabajadora Social	1863
<b>A1</b>	<b>ACCEM</b>	11/05/2023	Trabajador Social	1990

(Fuente: elaboración propia)

Las entidades seleccionadas para la entrevista (YMCA, Cruz Roja y ACCEM) se deben como consecuencia de ser las que más repercusión y magnitud tienen en nuestra ciudad, es decir, son las más conocidas en relación con el ámbito de las personas migrantes o personas que han tenido que realizar un desplazamiento forzoso.

Por último y, en relación con las fuentes del trabajo, principalmente se utilizarán artículos académicos relacionados con el derecho de asilo y la protección internacional, basándose en los derechos regidos por la Unión Europea destacando, entre otras, organizaciones e instituciones como ACNUR y las Naciones Unidas. Así mismo, noticias recientes en relación a la situación bélica actual.

### 3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 3.1. Estado jurídico de la cuestión

Para poder abordar la cuestión de la situación de las personas refugiadas y solicitantes de asilo, se debe entender con anterioridad varios conceptos relacionados. Según la *Convención de Ginebra sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951*, se define a un refugiado como “una persona que debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social, opiniones políticas, género u orientación sexual se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de su país; o que careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores no quiera regresar a él”.

Seguidamente, el derecho al asilo es un derecho humano internacional recogido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la Convención de Ginebra y en la Constitución Española, entre otros. Consiste en la protección ofrecida por un Estado a determinadas personas, cuyos derechos fundamentales se encuentran amenazados por actos de persecución o violencia.

La Convención de Ginebra es definida como el conjunto de los cuatro convenios internacionales que regulan el derecho internacional humanitario, siendo su propósito el de proteger a las víctimas de los conflictos bélicos. La primera convención fue firmada en la localidad suiza de Ginebra en 1864 con el fin de lograr un acuerdo universal sobre ciertos derechos de las personas en tiempo de guerra. Dicha convención internacional establece quién es una persona refugiada y tiene el poder de decidir las reglas de las personas a las que se les garantiza el asilo. Fue aprobada en 1951 con el fin de proteger a los refugiados europeos después de la 2º Guerra Mundial. España fue uno de los más de 140 países que firmaron este acuerdo, estando así obligados a su cumplimiento. A rasgos generales, la Convención de Ginebra:

- Define quién es un refugiado y quién no.
- Determina que un refugiado no debe ser devuelto al país donde teme ser perseguido.
- Explica los derechos humanos fundamentales de los refugiados:
  - Libertad de religión y de movimiento.
  - Derecho a la educación.
  - Posibilidad de trabajar.
- Reconoce el alcance internacional del problema de los refugiados, y la necesidad de la cooperación internacional para solucionarlo.
- Destaca la importancia de compartir la responsabilidad entre los distintos Estados.

Otros términos que se deben destacar son los de desplazados internos y/o apátridas. Las personas desplazadas internas no han cruzado las fronteras de sus países para buscar la seguridad, sino que pueden haber huido por razones similares a las de los refugiados, es decir, relacionadas con la guerra. Los desplazados permanecen bajo la protección de su gobierno, aún en los casos en que el mismo gobierno se convierte en una de las causas de su huida. Como resultado, son de las personas más vulnerables del mundo. (*Organización Mundial de las Naciones Unidas, 2022*)

Las personas apátridas no tienen una nacionalidad y pueden tener dificultades para acceder a derechos humanos básicos. Millones de personas en el mundo se encuentran atrapadas en un limbo jurídico, puesto que no son consideradas como nacionales por ningún país afectando el disfrute de sus derechos básicos.

Por último, se habla de las personas retornadas, siendo este el paso final de una persona que ha huido de su país por cualquier motivo. Los retornados, o repatriados, son los que consiguen volver a casa, siendo la mejor solución duradera puesto que el regreso a casa concluye un tiempo a menudo traumático en el exilio. Pueden pasar meses, años o incluso décadas después de que tuvieran que huir, y en ocasiones no llega a suceder del todo. (*Organización Mundial de las Naciones Unidas, 2022*)

Continuando con la problemática actual, la protección temporal, de la cual se hablará más adelante, es un término que se define como “un procedimiento de carácter excepcional por el que, en caso de afluencia masiva de personas desplazadas procedentes de terceros países que no puedan volver a entrar en su país de origen, se garantiza a las mismas protección inmediata y de carácter temporal, en especial si el sistema de asilo también corre el riesgo de no poder gestionar este flujo de personas sin efectos contrarios a su buen funcionamiento, al interés de las personas afectadas y al de las otras personas que soliciten protección”. (*Europe Direct, 2021*)

### **3.1.1. Historia y causas de los movimientos forzados de migración**

A lo largo de su historia, Europa ha sido destino para muchas personas que huían de conflictos bélicos y otras situaciones en sus países de origen, teniendo que realizar una migración forzada para garantizar su seguridad. Como se cita anteriormente, a partir de 1951 con la Convención de Ginebra sobre el Estatuto de los Refugiados, Europa empezó a asentar las bases de unas leyes que protegieran y garantizaran los derechos de las personas que acudían al continente en busca de asilo, respondiendo así a la apremiante necesidad de ayuda de las personas que habían quedado en desamparo tras la Segunda Guerra Mundial.

Dejando atrás esa etapa, Europa recibe un número regular de personas en busca de asilo salvo en momentos de crisis humanitaria, donde la cifra asciende considerablemente. Sin quitar importancia al resto de crisis humanitarias, se comienza hablando de la que quizás ha sido la más mediática y la más importante en la historia de Europa, la crisis de los refugiados. Esta comienza en 2015, año en el que más de 911.000 personas procedentes de Afganistán, Siria e Irak se concentran a las puertas de Europa huyendo de los conflictos de sus países. (ACNUR, 2015)

Seguidamente, los antecedentes a esta crisis se encuentran en la primavera árabe, la cual comienza en 2010, nombre que recibe “*un fenómeno complejo de rápido desarrollo de levantamientos, revoluciones, manifestaciones masivas y guerra civil, una serie de diversos movimientos con diferentes instigadores y aspiraciones, incluyendo la libertad, la oportunidad económica, el cambio de régimen y el fin de la corrupción*” (Kaya, 2012). Este conjunto de manifestaciones, protestas y otras acciones provocó una situación de inestabilidad en los países en los que se daba, dando como resultado la huida de 915.000 personas a través de rutas marítimas y terrestres hacia otros países vecinos y/o hacia Europa.

A partir de este momento, Europa “colapsa” y no es capaz de abordar la situación, surgiendo así una crisis que abarca varios niveles y de la que se hablará más adelante. Según *Frontex*, la Agencia Europea para la Gestión de la Cooperación Operativa en las Fronteras Exteriores, alrededor de 1,82 millones de migrantes llegaron a Europa durante el año 2015, con un incremento considerable respecto a los niveles de entrada de los años anteriores.

Esta crisis de refugiados deja en evidencia la decadente gestión europea ante la creación de las políticas de asilo que se habían llevado a cabo y, muestra una realidad que contradice los estándares de acogida marcados por la Unión Europea.

De esta forma, autores como Ruth Ferrero y Gemma Pinyol, coinciden en nombrar a este fenómeno como la mal llamada “crisis de los refugiados”, ya que no se puede considerar como una crisis por dos factores: porque no ha sido inesperada, ya que diversos informes de *Frontex* advertían de estos riesgos, y porque no es incuestionable ya que *“los países de la Unión Europea tenían medios y recursos suficientes para atender no solo las necesidades urgentes de estas personas, sino también de aplicar la directiva 2001/55/CE del Consejo, de 20 de julio de 2001, relativa a las normas mínimas para la concesión de protección temporal en caso de afluencia masiva de personas desplazadas y a medidas de fomento de un esfuerzo equitativo entre los Estados miembros para acoger a dichas personas y asumir las consecuencias de su acogida”*. (Ferrero-Turrión y Pinyol-Jiménez, 2016)

Llegando ya a la actualidad, se encuentra de nuevo con una de las mayores crisis de desplazamiento humano de la historia. Según los datos ofrecidos por ACNUR, en Europa se encuentran aproximadamente 4,8 millones de personas refugiadas procedentes de Ucrania y se ha activado por primera vez la Directiva de Protección Temporal (mecanismo de emergencia de la UE que se activa en circunstancias excepcionales de afluencia masiva de personas).

Según las estadísticas recogidas hasta la fecha, Europa ha mostrado una solidaridad y un apoyo a los refugiados ucranianos que no se había visto en otras crisis humanitarias como la nombrada anteriormente en 2015 y, ha puesto en marcha herramientas y acuerdos entre todos los países miembros que han facilitado la inclusión de estas personas en la sociedad.

### **3.1.2. Legislación europea y española relativa a personas refugiadas y/o solicitantes de asilo**

En el marco jurídico internacional, en lo referente a la atención a personas refugiadas y solicitantes de asilo, se encuentra el Reglamento de Dublín III, el cual establece los criterios y mecanismos para determinar qué Estado miembro de la Unión Europea se hace cargo de cada solicitud de asilo realizada por una persona o de protección internacional en suelo europeo. Este Convenio de Dublín se firmó en 1990, ratificado posteriormente por los estados miembros, España en el año 1995. En 2003 fue actualizado y sustituido por el reglamento Dublín II. Finalmente, su última versión, Dublín III, fue aprobada por el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea el 26 de junio de 2013.

El Reglamento de Dublín III señala una serie de criterios que determinan qué país debe hacerse responsable de una solicitud de asilo. Por un lado, se buscan vínculos familiares o culturales del solicitante con el país que debe tramitar su solicitud.

Otros criterios que se deben tener en consideración, son el tener un visado o un permiso de residencia en un estado miembro o el país por donde el solicitante ha accedido a territorio europeo, ya sea de manera legal o ilegal. Sin embargo, la principal crítica que recibe el sistema es que el criterio que más se aplica es el del país de llegada, por lo que la gran mayoría de las solicitudes de asilo se realizan desde los países fronterizos de la Unión Europea.

Por otra parte, el criterio establecido por el Convenio de Dublín no siempre coincide con las preferencias de los propios solicitantes de asilo, por lo cual los solicitantes suelen pedir asilo en otro país distinto al que llegaron y desde el que realizan la solicitud. Por último, varios informes de distintas organizaciones humanitarias han denunciado que el Convenio no garantiza en todos los casos los derechos de los solicitantes, puesto que no en todos los casos se da un proceso justo y equitativo a la hora de determinar el país de asilo, los plazos pueden alargarse durante más de un año y no siempre se actúa según la voluntad de los solicitantes.

Actualmente, el Nuevo Pacto sobre Migración y Asilo (Septiembre 2020), representa un nuevo comienzo en materia de migración basado en un enfoque integral para la gestión de la migración. Esta propuesta establece un marco común para la gestión del asilo y la migración a escala de la Unión Europea como una contribución esencial al enfoque integral, buscando fomentar la confianza mutua entre los Estados miembros. El Nuevo Pacto, que se basa en los principios generales de solidaridad y reparto equitativo de responsabilidades, aboga por la formulación de políticas integradas que conecten políticas en los ámbitos del asilo, la migración, el retorno, la protección de las fronteras exteriores, la lucha contra el tráfico ilícito de migrantes y las relaciones con países terceros.

Esta propuesta de nuevo Reglamento sobre la gestión del asilo y la migración, pretende sustituir el actual Reglamento de Dublín III, volviendo a poner en marcha la Reforma del Sistema Europeo Común de Asilo (SECA) mediante la creación de un marco común que contribuya al enfoque integral de la gestión de la migración, a través de la formulación de políticas integradas en el ámbito de la gestión del asilo y la migración, incluidos tanto los componentes externos como internos.

En lo referente al marco estatal, se encuentran otras normativas que garantizan los derechos de las personas que solicitan asilo en nuestro país:

La primera de ellas es la *Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria*, la cual prevé la provisión de servicios de acogida específicamente destinados a aquellas personas que soliciten Protección Internacional, que se destinarán a atender las necesidades básicas de estas personas. La acogida se realizará, principalmente, a través de los centros propios del Ministerio competente y de aquellos que sean subvencionados a organizaciones no gubernamentales. Asimismo, contempla la posibilidad de extender esta atención a las personas que hubieran recibido la Protección Internacional.

Cada Comunidad Autónoma se encargará de gestionar los servicios y programas destinados a las personas que solicitan asilo en su territorio basándose en las áreas de salud, educación y Servicios Sociales, según las competencias que les correspondan. Para lograrlo, trabajarán en conjunto con la Administración General del Estado, además de que se asegurará de que dichas personas tengan acceso a la información necesaria sobre los recursos sociales y las organizaciones especializadas en la atención a personas que soliciten asilo.

Otra normativa a resaltar es el *Real Decreto 497/2020, de 28 de abril*, por el que se establece la *estructura orgánica del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones*. Entre las competencias que atribuye a la SEM se encuentra la de desarrollar la política del Gobierno en materia de extranjería, inmigración y emigración. Además le corresponde, a través de la DGPPIAH (Dirección General de Programas de Protección Internacional y Atención Humanitaria), la planificación, desarrollo y gestión del sistema nacional de acogida integral e inclusión de solicitantes de asilo, refugiados y otros beneficiarios de protección internacional y, en su caso, apátridas y personas acogidas al régimen de protección temporal, en coordinación con la Secretaría General de Objetivos y Políticas de Inclusión y Previsión Social.

La *Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, la cual establece las normas básicas que rigen el funcionamiento del procedimiento administrativo en todas las administraciones públicas de España. Su objetivo es el de garantizar el derecho de las personas a relacionarse con las administraciones públicas de manera efectiva y eficiente, estableciendo un marco común de actuación y asegurando la transparencia, la objetividad y la agilidad en la gestión de los procedimientos administrativos. Establece una serie de actuaciones y procedimientos que se regirán por su normativa específica por lo dispuesto en dicha ley, entre los que se destacan “las actuaciones y procedimientos sancionadores en materia tributaria y aduanera, en el orden social, en materia de tráfico, seguridad vial y, por último, en materia de extranjería y asilo”.

Por último, se debe destacar que en el Boletín Oficial del Estado (BOE) se hizo público el *Real Decreto 220/2022, de 29 de marzo*, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el *Sistema de Acogida en materia de Protección Internacional*, que entró en vigor el día siguiente al de su publicación. Será con dicho reglamento sobre el que se basará la memoria de investigación.

Tal y como se ha reflejado anteriormente y haciendo un resumen:

*La Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria* establece el marco normativo para la concesión de protección internacional en España, garantizando el derecho de asilo y la protección subsidiaria a las personas que huyen de conflictos armados, persecuciones o situaciones de grave violación de los derechos humanos. La ley establece los procedimientos para solicitar la protección internacional, los requisitos y criterios de elegibilidad, los derechos y deberes de los solicitantes y, los procedimientos de recurso y revisión de las decisiones tomadas en materia de protección internacional.

El *Real Decreto 497/2020, de 28 de abril*, establece la *estructura orgánica del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones*, el cual tiene como objetivo mejorar la coordinación y eficacia de las políticas sociales y migratorias en España a través de una estructura orgánica clara y definida en el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

La *Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* es una norma fundamental que regula el funcionamiento de las administraciones públicas en España y que tiene como objetivo garantizar el derecho de los ciudadanos a relacionarse con ellas de manera efectiva y eficiente.

## 4. CONTEXTUALIZACIÓN

### 4.1. Situación actual de Ucrania y Siria

La situación de conflicto tanto en Ucrania como en Siria, sigue provocando altos umbrales de pobreza y situación de vulnerabilidad para un alto porcentaje de la población.

En el caso de Ucrania, tras varios años de conflicto bélico con Rusia, en 2022 estalló la guerra a gran escala, con la invasión de Rusia a Ucrania. Tras un año de conflicto cerca de 14 millones de personas ucranianas han perdido sus hogares, 8 millones de ellas han viajado a países vecinos (el 85% a Polonia, Moldavia y Rumania). Estas personas son especialmente vulnerables, puesto que la mayoría son personas mayores, mujeres y niños, algunos de ellos no van acompañados. Las necesidades humanitarias de las personas que continúan en el país son críticas. Las infraestructuras esenciales como los centros hospitalarios y de salud, el suministro de agua y las escuelas, han sido dañadas o completamente destruidas. (Intermón Oxfam, 2021)

Por otra parte, muchas personas se refugiaron en Polonia, Rumania, Hungría, Eslovaquia, Moldavia y otros países vecinos con lo que llevaban puesto. Necesitan lugares habilitados para poder mantener su higiene, agua potable, ropa y alimentos, y servicios que les permitan estabilizar su situación. (Intermón Oxfam, 2023)

Otro tema a tratar es el caso de Siria, el cual lleva en guerra desde el año 2011. Dicho conflicto continúa siendo una de las mayores crisis de refugiados a nivel mundial, más de 6 millones de personas han sido desplazadas dentro de Siria y, más de 5 millones están refugiadas en Jordania, Turquía y el Líbano, estando la mayoría en condiciones de extrema pobreza.

El conflicto se ha cobrado más de medio millón de vidas sirias, siendo más de 12 millones de personas (mujeres, hombres, niñas y niños) las que han huido de sus hogares, acostándose cada noche con hambre. Casas, hospitales y escuelas han quedado destruidos, muchos barrios carecen de agua corriente apta para el consumo y saneamiento, los precios de los alimentos se han disparado y la economía está al borde del colapso. Más del 80% de la población vive por debajo del umbral de pobreza. Muchas mujeres, por primera vez en sus vidas, se han convertido en la principal fuente de ingresos de sus familias, recurriendo a peligrosas estrategias para salir adelante, como reducir el número de comidas al día o comprar menos comida o menos nutritiva. (Intermón Oxfam, 2023)

### 4.1. El asilo en Zaragoza y sus procesos de acogida

El Sistema de Acogida de Protección Internacional es “un conjunto de recursos, actuaciones y servicios que se proporcionan, a través del correspondiente itinerario, a las personas incluidas en el ámbito subjetivo de aplicación del artículo 3 con la finalidad de asegurar la satisfacción de sus necesidades básicas en condiciones de dignidad”. Se basa en una metodología de intervención centrada en la planificación de itinerarios por fases, teniendo en cuenta en qué fase de la tramitación se encuentre la persona destinataria y qué grado de autonomía tenga en ese momento.

Además, los itinerarios se dividen a su vez en actuaciones para permitir un mejor análisis de los costes, la calidad y la eficiencia de los mismos. (Blog de Extranjería, 2022)

Por otra parte, para garantizar una homogeneidad a la hora de realizar la intervención de acogida de protección internacional en las diferentes entidades y en los CAR, el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social proporciona un Manual de Gestión donde se recogen las actividades propias de cada fase y sus correspondientes actividades, con el objetivo de la adquisición gradual de autonomía implicando siempre un acompañamiento personalizado y adaptado a cada situación, y así poder garantizar el acceso a las prestaciones y ayudas en igualdad de condiciones a la vez que se puedan detectar situaciones de especial vulnerabilidad de forma individualizada.

Para ello, se han identificado varias entidades que actúan en el proceso de acogida e integración con las personas demandantes o beneficiarias de protección internacional y/o asilo. Las instituciones más importantes que ofrecen este apoyo son: YMCA, Cruz Roja, Aceem, Fundación CEPAIM y Apip - Acam. Del mismo modo, también se destaca el apoyo que ofrece el Ayuntamiento de Zaragoza, como por ejemplo con el programa de Zaragoza Vivienda, y/o las plataformas ciudadanas.

#### **4.1.1. Programas de acogida**

Como se ha mencionado en el apartado anterior, para desarrollar el itinerario del Sistema de Acogida se requiere la participación activa de la persona destinataria tanto en la planificación, como en el desarrollo y la valoración. También habrá que tener en cuenta que, en el proceso de adquisición de la autonomía, influyen en cada individuo diferentes factores económicos, laborales, familiares y sociales, por lo que este proceso no es lineal, único e invariable, sino que dependerá de la situación específica de cada solicitante.

El programa de Sistema de Acogida de Protección Internacional, proporciona acciones que se pueden realizar durante todas las etapas del recorrido, siendo algunas específicas para cada fase y otras comunes, como por ejemplo: aprender el idioma, recibir atención psicológica, asistencia legal, interpretación y traducción, y buscar trabajo.

En la ciudad de Zaragoza, el programa de integración de solicitantes y beneficiarios de protección internacional que lleva el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, mencionado anteriormente, trabaja a través de Cruz Roja, la gestión de 86 plazas de acogida a refugiados en Aragón. A parte de Ucrania, la crisis de Afganistán sigue manteniendo en alerta a todas las entidades y autoridades de la comunidad sobre posibles novedades en la llegada y acogida de familias que busquen asilo en el país. En Aragón son cinco las asociaciones que ofrecen apoyo a los refugiados y que participan en el programa: Cruz Roja, Cepaim, Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul, Accem y Apip - Acam. (Onda Cero, 2021)

En resumen, dicho reglamento asume las mismas competencias a nivel estatal, sin embargo, se desarrollará siguiendo un proceso de acogida distinto a través de cada entidad social de la ciudad de Zaragoza. Las instituciones que más se destacarán en esta memoria de investigación serán: YMCA, Cruz Roja y Accem, estas dos últimas proporcionan a la memoria, un desarrollo exhaustivo del proceso de acogida que realizan con las personas refugiadas.

## **YMCA: SISTEMA DE ACOGIDA DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL**

YMCA es una organización privada no lucrativa, a nivel mundial, que fue fundada en Londres en 1844 con el objetivo de ayudar a los jóvenes a encontrar el equilibrio entre mente, cuerpo y espíritu tras la revolución industrial. Sin embargo, no llegó a España hasta 1980, donde fue declarada de utilidad pública e inscrita como asociación en el Ministerio del Interior. (YMCA, 2021)

Hoy en día su objetivo sigue siendo mejorar el desarrollo integral de la juventud reduciendo su vulnerabilidad, fortaleciendo su entorno y generando oportunidades. Durante toda su trayectoria y bajo más de cuarenta años en España, es en 2021 cuando, tras dar el comienzo del conflicto con Ucrania, YMCA Zaragoza empieza a formar parte del Programa de Protección Internacional. Esto se debe a su disposición de múltiples viviendas tuteladas para el acompañamiento de la emancipación de los jóvenes, 10 de las cuales son para emergencias, siendo estas las que se han proporcionado para la acogida de personas refugiadas. Estas viviendas han sido exclusivas hasta agosto del 2022 para las familias de Ucrania, no obstante actualmente, tienen personas de nacionalidades distintas dentro del Programa de Protección Internacional.

Después de la primera acogida al llegar a España, en la que el único objetivo es recibirlos y ubicarlos en un lugar, las personas solicitantes de asilo son derivadas por la entidad correspondiente a YMCA en este caso, a la espera de que la Oficina de Asilo y Refugio, dependiente del Ministerio del Interior les notifique si es favorable o no su petición, periodo que puede durar hasta un año. Una vez en YMCA se les proporciona una TIE (tarjeta de identificación de extranjero) y tras 6 meses de estancia, un permiso de trabajo.

Es aquí donde el equipo multidisciplinar de YMCA (compuesto por un abogado, una psicóloga, una educadora social, un profesor de español, una persona dedicada a la vivienda, técnico de empleo y las trabajadoras sociales) interviene y acompaña a la persona refugiada, facilitando una vivienda temporal, ayudas económicas, con diferentes recursos como clases de español, búsqueda de empleo, sanidad, etc.

La principal barrera, a parte del idioma, es descubrir por parte de las personas del programa, que los títulos universitarios que poseen de Ucrania no son convalidados con los de España y que no van a poder acceder a los puestos de trabajo para los que están cualificados. Estas personas se encuentran en una complicada situación emocional y psicológica, puesto que han huido de sus hogares, de sus vidas cotidianas, etc., y se han encontrado con una situación en la que tienen que empezar una vida desde cero sin recursos y con ayudas de otro país, el cual tendrá que convertirse en su nuevo hogar durante un tiempo estimado.

A continuación, se analizarán las fases a seguir del Programa de Protección Internacional desde la entidad de YMCA. Son las siguientes:

- Fase previa de Evaluación y Derivación o de 1<sup>a</sup> Acogida:

Durante esta etapa, las personas que buscan protección internacional tienen un primer contacto con el Sistema de Acogida, donde se realiza una evaluación inicial de sus necesidades y, si es necesario, se les dirige a los recursos más adecuados para su situación.

Por otro lado, se evalúa si tienen alguna necesidad especial o vulnerabilidad para garantizar que las necesidades básicas y urgentes de las personas sean cubiertas, pudiéndose alojar temporalmente en recursos provisionales antes de que tengan acceso a los dispositivos de Acogida (1<sup>a</sup> fase).

La duración de la estancia en estos recursos de alojamiento provisional debe ser lo más corta posible y, solo estar el tiempo necesario para derivarlos a un Centro de Acogida u otro recurso. Esta fase se extenderá un máximo de 30 días, no se cuenta como parte de la duración de la primera y segunda fase del itinerario.

Se debe destacar que YMCA no se hace cargo de esta primera fase de acogida, sino que su trabajo comienza con la primera fase, la cual se explica a continuación:

- Fase de Acogida (1<sup>a</sup> fase):

Durante esta fase, se proporciona alojamiento, alimentación y servicios especializados a las personas que buscan protección internacional, siendo su objetivo satisfacer las necesidades básicas y ayudarles a adquirir habilidades para una vida independiente después de salir del recurso de acogida. Los dispositivos de acogida tienen personal técnico especializado que ofrece atención social, atención psicológica, clases de idiomas, formación, interpretación y asistencia jurídica. En esta fase, se hace hincapié en actividades culturales y formativas, con énfasis en la enseñanza del idioma y la formación laboral y pre-laboral para que las personas puedan tener las habilidades necesarias para empezar una vida independiente o para acceder a la segunda fase del itinerario en casos específicos.

- Fase de Preparación para la autonomía (2<sup>a</sup> fase):

La segunda fase comienza cuando las personas terminan su estancia en el dispositivo de acogida y necesitan continuar recibiendo apoyo. El objetivo del itinerario es ayudarles a adquirir autonomía e independencia, donde se les sigue garantizando la satisfacción de las necesidades básicas, principalmente con ayudas económicas. Además, se les brinda acompañamiento permanente, se les enseña intensivamente el idioma y se les da acceso a programas de empleabilidad y formación. También se considera que la persona pueda necesitar apoyo o asistencia esporádica en ciertas áreas o recibir ayudas económicas en momentos específicos.

Por último, la duración del itinerario no será de más de 30 días. La primera fase, o la combinación de la primera y segunda fases, durará un total de 18 meses, pero se puede ampliar hasta 24 meses para personas especialmente vulnerables. La duración de cada fase dependerá del proceso de solicitud de protección internacional y de la adquisición de autonomía de la persona, siendo posible que algunas personas completen todo su itinerario en la primera fase y no necesiten pasar a la segunda fase.

El papel del trabajador social es fundamental en todo el proceso, ya que es quien hace todo el acompañamiento a la persona refugiada, tanto en la primera fase como en la fase de preparación para la autonomía. Desde pequeños actos como acompañar al médico, hacer la compra, enseñarles a desplazarse con las líneas de transporte público, hasta los actos más importantes como la tramitación de ayudas, búsqueda de trabajo, etc.

## **CRUZ ROJA: SISTEMA DE ACOGIDA DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL**

Cruz Roja es una de las organizaciones más amplias y conocidas a nivel estatal y mundial, siendo que sus programas y servicios abarcan muchos ámbitos como: atención e inclusión social, infancia y juventud, empleo, salud, educación, medio ambiente y actividad internacional. La actividad de Cruz Roja en este último ámbito, se realiza en el marco del *Programa de Acogida e Integración de Personas Solicitantes de Protección Internacional del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones*. Con este programa se pretende proporcionar a las personas refugiadas, el alojamiento, alimentación, apoyo en áreas sanitarias, comunicativas, educativas, laborales y sociales, siendo su objetivo el de atender las necesidades individuales de cada una y ayudarlas a convertirse en miembros autónomos e integrados de la sociedad española. Desde el comienzo del programa, las personas refugiadas aprenden a tener una vida independiente en la que puedan construirse nuevas redes de apoyo social.

El proceso de acogida e integración social de las personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional en España gira en torno a 5 ejes fundamentales:

**1 Eje:** Cubrir las necesidades básicas de las personas promoviendo la información en un idioma que puedan comprender, de manutención, seguridad, bienestar físico y mental, vestuario y alojamiento. En un principio, estas necesidades se cubren en hostales y, posteriormente, en centros, para que finalmente puedan vivir de manera autónoma en sus propias viviendas.

**2 Eje:** Fortalecer la salud mental de las personas atendidas teniendo en cuenta las diferentes necesidades de hombres y mujeres. Se abordan problemáticas como la adaptación a un nuevo entorno y el proceso de duelo migratorio, entre otros. Se busca fomentar el desarrollo y fortalecimiento de competencias y habilidades psicosociales, la promoción de la salud y la integración social.

**3 Eje:** Prestar apoyo jurídico para asegurar que todas las personas tengan acceso igualitario a su derecho a la Protección Internacional (PI). Esto incluye proporcionar asistencia legal básica sobre el procedimiento de PI, asesoramiento y ayuda para la presentación de solicitudes y otros trámites relacionados con la concesión, inadmisión o denegación de solicitudes. Además, se brinda asesoramiento y apoyo a otras áreas legales como la detección y aplicación del protocolo ante casos de trata, estatuto apátrida o extranjería, etc.

**4 Eje:** Reforzar la capacidad de las personas con el objetivo de fomentar las competencias y habilidades, así como su autonomía personal, a través de un itinerario de intervención sociolaboral personalizado, que incluye apoyo a las personas en el conocimiento del entorno, la igualdad de género, el aprendizaje del idioma, la orientación y capacitación laboral, la búsqueda de vivienda, entre otras cuestiones.

En cuanto al empleo, se brinda una primera orientación al mercado laboral, mejorando las competencias y capacidades profesionales de estas personas con el objetivo de aumentar su empleabilidad. Además, se fomenta la progresiva inmersión lingüística de las personas no castellano-parlantes, puesto que se trata de una de las partes más importantes, ya que permite a las personas afrontar retos como la búsqueda de empleo o crear su propia red social y de apoyo.

Asimismo, el servicio de traducción e interpretación juega un papel imprescindible como facilitador de la comunicación. También se ofrece apoyo para la realización de múltiples gestiones y trámites administrativos como lo es la solicitud de empadronamiento, tarjeta sanitaria, escolarización, etc.

**5 Eje:** Promover la creación de redes y la participación igualitaria en la sociedad de acogida, alentando a las personas a involucrarse en actividades voluntarias y asociativas, así como en eventos de ocio y tiempo libre. Busca integrar a las personas en la comunidad y facilitar su interacción con la sociedad de acogida

Cruz Roja Española ha ampliado su número de plazas de acogida para las personas procedentes de Ucrania en coordinación con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, y las distintas CCAA y entidades locales.

#### **ACCEM: SISTEMA DE ACOGIDA DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL**

Accem es una entidad sin fines lucrativos que no tiene afiliación política ni religiosa. Su labor se centra en mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de vulnerabilidad, luchando por la igualdad de derechos y oportunidades para todos, independientemente de su origen, género, raza, orientación sexual, religión, opinión o posición social. Su principal propósito es salvaguardar los derechos fundamentales y brindar apoyo y acompañamiento a quienes se encuentran en riesgo de exclusión social. Trabajan para fomentar una sociedad más cohesionada y diversa, promoviendo la igualdad efectiva de derechos, la participación activa y el empoderamiento de las personas mediante un enfoque intercultural y una acción integral.

Esta organización es un referente en España en el ámbito del derecho de asilo, participando con un papel protagonista en el sistema de atención integral para las personas refugiadas. Durante el año 2022, Accem ha proporcionado atención y asistencia a 29.056 personas refugiadas de Ucrania, superando cualquier registro anterior en sus 30 años de actividad. Trabajan en 13 Comunidades Autónomas, siendo una de las organizaciones con mayor impacto, implantación y trayectoria de todo el país.

Accem es responsable de una extensa red de centros de acogida para personas que buscan protección internacional, financiados por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Estos centros ofrecen programas integrales que promueven la completa integración social de personas que solicitan protección internacional o que tienen el estatus de apátridas, con prioridad en su atención, y en algunos casos, también para personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad.

Este programa tiene como objetivo proporcionar ayuda a personas que han tenido que abandonar sus países de origen debido a diversas circunstancias y que buscan seguridad y condiciones de vida dignas. Los centros de acogida garantizan las necesidades básicas, como el alojamiento y la alimentación, y también ofrecen otras intervenciones, como asistencia social, formación, asesoramiento legal, apoyo psicosocial, orientación laboral, entre otros.

Todo esto conforma una intervención personalizada que busca fomentar la autonomía e integración progresiva de las personas acogidas. Para ello cuenta con las siguientes fases:

1. Recepción: Realización de una primera atención de urgencia, en la cual se ofrece lugar de alojamiento y se cubren las necesidades básicas de las personas refugiadas.
2. Acogida temporal: Una vez atendidas las necesidades básicas, se proporciona un alojamiento temporal al mismo tiempo que se inicia el proceso de solicitud de asilo y se tramita su regularización.
3. Integración socio-laboral: Se trabaja en la inserción social y laboral de las personas refugiadas, ofreciéndoles información y formación sobre el entorno y las normas sociales, así como asesoramiento y acompañamiento en la búsqueda de empleo.
4. Vivienda definitiva: Una vez conseguida la estabilidad laboral y social, se ayuda a las personas refugiadas a encontrar una vivienda permanente.
5. Seguimiento: Se ofrece un seguimiento personalizado a lo largo de todo el proceso de integración para asegurarse de que las personas refugiadas dispongan de los recursos y el apoyo necesario para una vida autónoma y plena en su nuevo hogar.

#### **4.2. Trabajo Social y procesos migratorios**

La profesión del Trabajo Social, así como comprender su historia, nos permite tener una visión más completa del mundo, ya que todos los trabajadores sociales tienen sus propias experiencias y contribuciones que forman parte de la historia de la profesión. Además, distintas instituciones en las que trabajan también tienen su propia historia y evolución. Conocer la memoria de la profesión es fundamental puesto que ayuda a explicar los sucesos del pasado, lo cual es útil para comprender el presente en el que se encuentra la sociedad. El Trabajo Social también es imprescindible para plantear las metas y aspiraciones que puedan surgir en el futuro.

Los trabajadores sociales siempre han tenido preguntas, dudas y desafíos que resolver. En momentos de dificultades o crisis, es especialmente necesario buscar respuestas. En estos casos, es sintomático el interés por comprender las causas que han llevado a personas a situaciones adversas, así como conocer los esfuerzos que se han realizado desde el ámbito de la acción social para hacer frente a las necesidades y problemas de cada momento histórico. Cada generación de trabajadores sociales y las instituciones en las que trabajan, ofrecen respuestas diferentes a las preocupaciones y desafíos propios de su época. (Galán Calvo, 2020)

En resumen, entender la historia del Trabajo Social ayuda a comprender el mundo en su conjunto, ya que proporciona información sobre las experiencias pasadas, apoya a interpretar el presente y permite imaginar y trabajar hacia un futuro mejor.

Actualmente, el proceso de migración se ve influenciado por una serie de factores, incluyendo razones económicas, políticas, sociales y medioambientales. Las causas más comunes incluyen la búsqueda de mejores oportunidades laborales, así como económicas, la huida de conflictos o persecución política, la reunificación familiar, la falta de recursos y condiciones de vida precarias, el cambio climático y/o desastres naturales. Es importante destacar que las causas de la migración suelen ser muy complejas y multidimensionales, ya que pueden variar según los contextos y las regiones. Del mismo modo, estas personas se enfrentan a grandes cambios en sus vidas y necesitan de un proceso de adaptación y desarrollo que viene acompañado por el apoyo de los profesionales de lo social. (Anleu Hernández, 2019)

El Trabajo Social y los procesos migratorios están estrechamente relacionados, debido a que los trabajadores sociales desempeñan un papel fundamental en el apoyo y la atención a las personas y comunidades migrantes. A medida que las personas se desplazan de un país a otro en busca de mejores oportunidades, refugio o reunificación familiar, pueden enfrentar una serie de desafíos y dificultades en su proceso de adaptación e integración. A continuación, se muestran algunas formas en las que el trabajo social se relaciona con los procesos migratorios:

- Acogida y recepción: los trabajadores sociales son profesionales que están involucrados en la recepción y acogida de migrantes en los países de destino, los cuales proporcionan información, orientación y apoyo inicial a los recién llegados, ayudándoles a comprender los sistemas y servicios disponibles, así como a satisfacer sus necesidades básicas.
- Apoyo emocional: las personas refugiadas pueden experimentar estrés, ansiedad, trauma y otras dificultades emocionales relacionadas con su proceso migratorio. Los trabajadores sociales brindan apoyo emocional a través, por ejemplo, de mediación social o terapia, junto con la ayuda de un psicólogo. De esta forma, se ayuda a la persona a hacer frente a sus experiencias pasadas y actuales, y promoviendo su bienestar mental.
- Acceso a servicios y recursos: es un apartado importante ya que desempeñan un papel crucial en la conexión de las personas refugiadas con los servicios y recursos disponibles en el país de destino. Esto puede incluir el acceso a servicios de salud, educación, vivienda, empleo y asistencia social. Los trabajadores sociales colaboran con otros profesionales y agencias para garantizar que los migrantes tengan acceso equitativo a estos servicios. Además, existen entidades especializadas en acoger y brindar todo lo necesario a este colectivo concreto de personas.
- Integración comunitaria: se debe fomentar la integración de los migrantes en las comunidades de acogida, puesto que promueven la comprensión intercultural, la convivencia pacífica y la igualdad de oportunidades para todos. No obstante, trabajan en la promoción de la participación activa de los migrantes en la sociedad y la defensa de sus derechos.
- Prevención y abordaje de la discriminación: los trabajadores sociales también se ocupan de abordar la discriminación y la exclusión que pueden enfrentar las personas refugiadas, debido a que trabajan en el ámbito de la sensibilización, la educación y la promoción de la igualdad de trato y oportunidades para todos, independientemente de su origen o estatus migratorio.

Tras analizar dichos apartados, se debe entender más aún la importancia de la intervención que realizan los trabajadores sociales con las personas migrantes, sin embargo, todo este proceso será en vano si no se conoce previamente cuáles son las posibles demandas y necesidades que se les presentan. (Anleu Hernández, 2019)

Resumiendo, el Trabajo Social desempeña un papel esencial en el apoyo y la protección de las personas y comunidades migrantes, trabajando para garantizar su bienestar, su inclusión y su participación activa en la sociedad de acogida.

## 5. ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS CON LAS ENTREVISTAS

Como se ha comentado en el apartado metodológico, la entrevista es el instrumento idóneo para recopilar datos en una investigación social debido a su capacidad para obtener información directa a través de antecedentes cualitativos, los cuales permiten una comunicación más profunda y enriquecedora con los participantes.

El análisis de las entrevistas realizadas tiene su pretexto sobre los objetivos que se han presentado durante la memoria de investigación. Recordando: el objetivo general es *conocer el proceso de acogida de las personas refugiadas y solicitantes de asilo ucranianos y sirios en la ciudad de Zaragoza*. Por consiguiente y como objetivo específicos, se comprenderán los distintos procesos de protección internacional que se llevan a cabo entre las distintas entidades de la ciudad de Zaragoza.

El análisis que se muestra a continuación, da respuesta a dichos objetivos puesto que se analiza los procedimientos y políticas implementadas para facilitar el registro, la recepción, el apoyo legal y social y/o la integración de refugiados en la comunidad local. Se busca comprender cómo ha cambiado la situación de la población ucraniana y siria desde el inicio de sus guerras, así como explorar las redes de apoyo y asistencia disponibles para ellos en la ciudad de Zaragoza.

Este análisis detalla de manera concreta cada procedimiento a seguir ante la situación de personas que vienen a la ciudad como consecuencia de la huida de su país. Las tres entidades sociales mencionadas anteriormente, comprenden y se caracterizan por tener unos plazos y un proceso distinto, pero igual, entre ellas. Dichas entrevistas contaban principalmente con preguntas a nivel estatal y particulares a la entidad. Dentro de ellas se indagaba en: la figura que los atiende a su llegada, las barreras sociodemográficas que puedan tener, requisitos de acogida, así como las funciones del equipo multidisciplinar que los recibe, siendo el Trabajador Social el más imprescindible.

### **Buscando una vida mejor.**

En primer lugar, hay que destacar la importancia que supone a las personas la partida de su país de origen, en el cual han nacido, aprendido, disfrutado, trabajado y creado relaciones socioculturales. Las personas a las que se hace referencia en esta memoria de investigación, son personas vulnerables, puesto que socialmente se les cataloga como “refugiados”, siendo preconcebida de este modo una idea perjudicial sobre ellos. Las personas que han sufrido un desplazamiento forzoso han podido llegar a España a través de diferentes vías.

*“Entran por todos lados, existe una idea estereotipada de que las personas refugiadas entran solo por las fronteras o saltando la valla...pero no es real, tanto las personas refugiadas como las personas migrantes pueden llegar por un aeropuerto o por una vía como cualquier turista” (CR1).*

*“Las vías de entrada son muy variadas. Hemos visto casos en los que llegan directamente en patera, otros a través del aeropuerto, e incluso cuando sucedió lo de Ucrania, se veían casos de buses o coches llenos de personas” (A1).*

Sin embargo, se puede hablar también de reasentamientos, personas que están refugiadas en otros países y son derivadas a España por ciertos motivos. Estas personas tienen múltiples vías para acceder al país, por ejemplo, por sus propios medios cogiendo un avión y solicitando al llegar al país de destino, la protección internacional mediante la policía.

Haciendo referencia a la *Convención de Ginebra sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951*, comentado anteriormente, las personas refugiadas tienen el temor de ser perseguidas por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social, opiniones políticas, etc. Es por ello por lo que tratan de huir de sus países de origen, siendo en este caso, Zaragoza la ciudad que los acoge. De este modo, surgen preguntas como: ¿qué es lo que hacen cuando llegan a un nuevo lugar?, ¿dónde se alojan?, ¿poseen derecho de asilo?, entre otras muchas cuestiones.

Como consecuencia de la migración, muchas personas vienen solas y con escasez de recursos económicos para comenzar una nueva vida y desconocen los recursos que se les puede ofrecer, no obstante, hay otras que disponen de la información necesaria para avanzar y conocen los procedimientos de embajadas o consulados.

*“En los aeropuertos tienen como unas bases de información que normalmente suelen acudir y se hace una primera atención como en la embajada” (CR2).*

En muchos casos, este es el punto de partida, puesto que están preparados para acogerles y darles una primera atención. Sin embargo, hay que distinguir entre solicitante de protección internacional, a lo que es una persona refugiada. En primer lugar, se hace una solicitud que, posteriormente, se tendrá que esperar a que se resuelva, la cual podrá ser favorable o desfavorable.

Existen situaciones de descontrol, puesto que podría existir una llegada masiva de personas que necesitan una red de apoyo inminente. Un claro ejemplo es el de la invasión a Ucrania, siendo que en casos como este, de una emergencia extrema, se trata de que, al menos, haya trabajadores sociales necesarios que puedan servir como traductores ante tantas personas.

Por consiguiente, al llegar a la ciudad de destino, el programa de Sistema de Acogida de Protección Internacional que poseen algunas de las entidades de Zaragoza, proporcionan acciones y recursos durante todas las etapas del recorrido.

*“Todas las entidades que gestionan el Sistema de Protección Internacional somos los que nos encargamos de ellos y, cumplimos los requisitos de acogerles y atenderles dentro del Programa del Ministerio de Inclusión” (CR2).*

Por otro lado, una persona que migra por motivos económicos, decide trasladarse de su país de origen a otro en busca de mejores oportunidades económicas, las cuales buscan empleo, condiciones de vida más favorables o la posibilidad de acceder a servicios y beneficios que no están disponibles en su lugar de origen. Esto se diferencia de las personas migrantes por motivos políticos o de persecución, es decir, los migrantes económicos no huyen de amenazas o persecución directa en su país de origen, sino que buscan mejorar su situación económica y, sobre todo, su calidad de vida.

*“Hay que diferenciar bien a un inmigrante por motivos económicos, que no tiene una connotación de persecución, de los que sí que la tienen por el motivo que sea. Entonces eso es lo primero que debemos tener en cuenta. Cuando es solicitante de asilo se lleva a cabo otro tipo de gestión” (CR1).*

#### **Acogida en la ciudad de Zaragoza.**

Se vuelve a hacer mención al derecho al asilo, el cual consiste en la protección ofrecida por un Estado a determinadas personas, cuyos derechos fundamentales se encuentran amenazados por actos de persecución o violencia. Como se ha comentado previamente, las personas refugiadas pueden optar a la solicitud de asilo, es más, cualquier persona la puede solicitar. No obstante, existe un proceso de selección, puesto que a veces se utiliza mal dicho recurso, sabiendo que se va a denegar, es decir, como una manera de ganar tiempo para las personas en el país de destino.

*“Se debe tener en cuenta el contexto, es decir, el contexto de una persona inmigrante por motivos económicos que empieza a realizar gestiones de papeles, con los cuales te da derecho a residencia y a trabajo, tienen que pasar por lo menos 3 años. Entonces estamos viendo de alguna manera que, en ese proceso, hay muchas personas que su idea principal son los motivos económicos, no se dan cuenta de la situación y solicitan asilo” (CR1).*

*“Si al solicitar asilo, existe la posibilidad de que te pueden incluir en un programa en el que estás 18 meses, lo haríamos todos por supuesto. Ya nos gustaría que se aplicase a todos aquellos inmigrantes que no manifiestan la intención de solicitar protección, es decir, el poder tener esos procesos de acompañamiento, de empoderamiento, de aprendizaje, etc. Y que salieran de ese proceso con el derecho a trabajar, porque claro, se les aboca a la miseria más absoluta” (CR2).*

Cruz Roja como entidad social que presta el apoyo mediante su programa de Protección Internacional, fortalece la salud mental y aborda problemáticas como la adaptación a un nuevo entorno y el proceso de duelo migratorio, entre otros, buscando así, promover el desarrollo y fortalecimiento de competencias y habilidades psicosociales y, la integración social. Este proceso se ofrece en el segundo eje del programa de acogida e integración social de las personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional en Zaragoza.

*“Y luego, pueden tener la suerte de acceder a algunos de estos programas de protección internacional, que de momento están cubiertos en alojamiento, necesidades básicas etc. Pero en el momento en el que se les deniega tienen que salir automáticamente del programa y ya son personas irregulares como tal y ya han perdido todos sus derechos. Aunque sí que es verdad que a veces tienen la “suerte” de ganar tiempo porque, aunque se deniegue la solicitud de asilo pueden conseguir lo que es el arraigo. Entonces al final es una manera de que encuentren una salida, porque es una pena que estas personas, que han podido tener el permiso de trabajo y han tenido una vida totalmente integrada, de repente vayan a la policía a renovarse la tarjeta y se encuentran con que está denegada y se encuentran de forma irregular en la ciudad” (CR2).*

Es entonces donde se hace una pregunta de gran importancia: ¿se ha tenido que resolver ya la solicitud de asilo? Repasando las definiciones anteriores, se saca en claro que dicha solicitud es un proceso mediante el cual una persona busca protección y refugio en otro país como consecuencia de temores por motivos de persecución, violencia o libertad en su país de origen. La solicitud de asilo se basa en la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951 y su Protocolo de 1967, los cuales establecen los derechos y obligaciones de los países respecto a las personas que buscan refugio. (Organización Mundial de las Naciones Unidas, 2022)

*“Debería, pero no siempre es así. La realidad es que depende de cada país, pero al salir del programa se terminan las ayudas que les podemos ofrecer y se quedan en una situación en la que no están irregulares, pero están pendientes de la resolución” (CR2).*

Durante este período de espera, el solicitante de asilo puede encontrarse en una situación de incertidumbre y vulnerabilidad, puesto que está lejos de su país de origen y depende de la resolución del sistema de asilo para determinar si se le otorgará la protección. Es necesario presentar pruebas y argumentos (razones por las cuales teme regresar a su país, así como evidencia que respalde sus afirmaciones) que demuestren que cumple con los criterios legales para ser reconocido como refugiado.

*“La solicitud de asilo puede durar meses o incluso años, dependiendo de la carga de trabajo de las autoridades competentes y la complejidad del caso. Durante este tiempo, el solicitante de asilo puede estar sujeto a restricciones de movimiento, alojamiento en centros de acogida, y limitaciones en su capacidad para ejercer el derecho al trabajo o acceder a servicios básicos” (CR2).*

*“Hay un límite que no está muy bien establecido entre el asilo y la protección subsidiaria. Los motivos por los que se concede el asilo son: porque en el país de origen se es perseguido por opiniones políticas, orientación sexual, religión y etnia. Por otro lado la protección subsidiaria la conceden por las siguientes causas: por sufrir tratos degradantes en tu país, por discriminación por motivos políticos o algún tipo de amenaza. Por esto hay que hacer una labor de investigación importante de la situación de la persona” (Y1).*

Esta espera a la solicitud, puede generar estrés emocional y psicológico a las personas, ya que viven con la incertidumbre sobre su futuro, experimentando dificultades para adaptarse a un nuevo entorno cultural y lingüístico. Sin embargo, existe una alternativa ante la denegación de la solicitud, la llamada ayuda humanitaria, la cual brinda a la población víctima de un desplazamiento, el acceso a servicios básicos como la alimentación, la atención médica, agua o refugio. Las causas del desplazamiento pueden ser desastres naturales, guerras o conflictos armados. Son las llamadas emergencias humanitarias. (ACNUR, 2019)

Como se ha mencionado anteriormente, a través de las entrevistas como método de investigación, se ha podido revisar y verificar la legislación pertinente global en materia de políticas aragonesas sobre asilo y refugio. Como se está viendo, se conocen los procesos de acogida de personas beneficiarias de asilo en la ciudad de Zaragoza, así como posteriormente, el análisis del trabajo social en relación con los procesos migratorios.

*“Y aunque se deniega la petición, en determinados países existe lo que es la ayuda humanitaria, que es una situación en la que no están como irregulares y es una situación administrativa que, aunque no les han concedido la condición de refugiado sí que por razones humanitarias se ve necesario echarte una mano y no permanecer irregular entonces tienen ciertos derechos. Es una alternativa complicada pero que se utiliza ya que dependiendo de ciertos países se considera que no cumplen las condiciones de refugiados como tal pero sí que se les ayuda durante un tiempo, normalmente un año. Es una figura administrativa diferente” (CR2).*

Es en esta espera donde comienza el proceso de acogida en el que es importante destacar las barreras a las que se enfrentan al llegar a España, y que pueden variar dependiendo de la procedencia de la persona migrante. Esto ocurre porque influye, en gran parte, la cultura del país de procedencia, y principalmente, el idioma que se hable, como se comenta anteriormente. Pero en el caso de Ucrania ha sido diferente.

*“En general la principal barrera suele ser el idioma, pero en el caso de las personas refugiadas procedentes de Ucrania, el problema más importante con el que se encuentran son las expectativas que tenían; puesto que los títulos académicos que tienen en España son muy difíciles de homologar y personas con buenos puestos de trabajo han tenido que trabajar en fábricas o en puestos más bajos” (Y2).*

Durante la primera fase, denominada fase 0 o fase de valoración, se atienden las necesidades más urgentes y básicas, intentando detectar si hay alguna que provoque especial vulnerabilidad. Mencionado anteriormente, las principales entidades que se dedican a la Protección Internacional a nivel nacional son: Accem, Cruz Roja y CEPAIM. No obstante, hay otras asociaciones más pequeñas como YMCA, que forman parte del programa de forma colaborativa, sobre todo para las siguientes fases, puesto que no tienen capacidad suficiente para asumir tanto volumen de personas.

A la espera de la primera entrevista para la solicitud de asilo que determinará si la solicitud es favorable o no, se reubica a las personas, siendo en este punto donde se comienza el proceso de preparación para la autonomía con la ayuda del equipo multidisciplinar, que se explicará más adelante.

*“Tras la solicitud les dan un papel con una cita para la primera entrevista. Dependiendo de en qué provincia están pueden tardar más o menos tiempo, en Zaragoza están tardando en torno a los 3 o 4 meses. En ese tiempo residen en España legalmente, pero no tienen NIE ni permiso de trabajo, están a la espera de que se formalice la solicitud. El principio fundamental que se preserva es el de no devolución al país de origen ni a un tercer país (Y1)”.*

Tras la entrevista reciben un número de NIE con una duración de 9 meses y, a partir del sexto mes, ya pueden ejercer el derecho al trabajo. En dicho periodo es cuando deberían tener la resolución de su caso, sin embargo, existen situaciones en las que no es así.

*“Pueden pasar dos cosas: que se terminen los 9 meses y no hayan obtenido la resolución todavía de la oficina de Asilo y Refugio dependiente del Ministerio el Interior de si es favorable o desfavorable la petición, en este caso se tiene que renovar la documentación y se entrega una tarjeta roja con un periodo de validez de 6 meses tanto para trabajar como para residir legalmente en España y esta tarjeta se va renovando cada 6 meses hasta que se notifica si el expediente es favorable o no; puede ser que en el primer periodo de 9 meses ya se obtenga la resolución. Dependiendo del país de origen ya se sabe más o menos si va a ser favorable o no. Actualmente están siendo favorables los casos de Afganistán, Siria, Senegal, la zona del Sahel, África Subsahariana, Irán. En el resto de países de origen suele ser desfavorable pero les pueden conceder por razones humanitarias.” (Y1)*

Hay que destacar que frente a la situación provocada por el conflicto en Ucrania, las asociaciones de Protección Internacional han tenido que adaptarse ante la llegada de tantas personas de forma masiva, buscando soluciones lo más rápido posible para abarcar al máximo número de personas.

*“Con Ucrania no es la situación para nada que hemos llevado anteriormente. Nosotros también nos hemos tenido que enfrentar con esta situación ya que teníamos una dinámica de trabajo que hemos adaptado por el gran volumen de llegada, y hemos tenido que cambiar el chip y trabajar de otro modo sin dejar de lado a otra nacionalidad y a esto a nosotros nos ha descolocado, además de la cantidad de volumen de trabajo que nos ha generado, hemos multiplicado por diez los usuarios. Hemos tenido que hacer un sobreesfuerzo muy grande a todos los niveles. Hemos dimensionado lo que nunca nos esperábamos, hemos tenido que abrir centros, buscar hoteles... lo que hubiese. En Cataluña tenían siete mil personas alojadas y hemos tenido que echar una mano también con eso, todos los hoteles de la costa estaban llenos de ucranianos. Así que digamos que el programa se ha agitado y ha cambiado muchísimo” (CR2).*

*“En total teníamos 84 plazas y con ese esquema estuvimos hasta la guerra de Ucrania, cuando tuvimos que ampliar hasta cerca de 500 plazas aquí en Aragón.” (CR1)*

Seguidamente y, una vez ya en la segunda fase del programa, las personas son derivadas a la entidad correspondiente, teniendo una buena coordinación para ello.

*“Cuando se da el paso de fase de Valoración a Fase de Acogida, la derivación puede venir entre entidades diferentes o en la misma entidad. Normalmente se valora la posibilidad de desplazar a las personas a dispositivos en los que haya espacio, las necesidades de dichas personas, si existen familiares en el lugar y entidad de destino, etc.” (A1)*

En esta segunda fase de preparación para la autonomía se facilita vivienda, ayudas económicas y un acompañamiento tanto en temas administrativos como en búsqueda de empleo, apoyo psicológico, clases de español si es necesario, gestión del dinero, etc.

Una vez superada, pasarán a la fase 2 o fase de autonomía, donde sigue habiendo un acompañamiento y, sobre todo, cierta ayuda económica, pero considerándose la capacidad para vivir de forma autónoma.

### **Vuelta a casa.**

La decisión de retorno de las personas refugiadas a su hogar, es totalmente individual y depende de una gran variedad de factores. No todas las personas refugiadas optan por regresar a sus países de origen una vez que las condiciones, que motivaron su desplazamiento, hayan cambiado. De esta forma, algunas personas pueden elegir quedarse en el país de acogida o buscar oportunidades en otro lugar.

El retorno voluntario a menudo depende de la estabilidad y seguridad en el país de origen. Si las condiciones políticas, económicas y de seguridad mejoran lo suficiente, algunas personas refugiadas pueden sentirse seguras y dispuestas a regresar. Sin embargo, en muchos casos, los conflictos y las circunstancias que causaron el desplazamiento pueden persistir o empeorar, lo que hace que el retorno no sea una opción viable.

*“Sí, ahora se está notando mucho. Sobre todo, en estos meses hay muchas personas que se marchan. A grosso modo, y junto con ACCEM, estaríamos hablando de alrededor del 10/15% de personas que retornan a su país. Luego también depende, ya que hay personas que vuelven por un trane de tiempo y luego regresan. Estos motivos pueden ser a causa de la renovación del pasaporte, visitas familiares, o únicamente, que estas personas han querido volver a su país creyendo que estaba la situación mejor” (CR2).*

Además, algunas personas pueden haber establecido nuevas vidas en el país de acogida, como encontrar empleo, establecer vínculos sociales o tener acceso a servicios básicos como la educación y la atención médica. Estos factores también pueden influir en su decisión de quedarse en el país de acogida.

*“No hay un número exacto de personas. Muchos deciden regresar a sus países de origen y otros se quedan en España. Es un hecho que depende completamente de cada persona atendida. Al final, hay factores como la familia o el trabajo que juegan un papel muy importante. Si entramos en materia, podríamos decir que aquellos que proceden de Latinoamérica o subsaharianos, tienden a quedarse a residir durante un largo periodo en España. Si hablamos de la realidad de los ucranianos, es una situación totalmente diferente” (A1).*

Es importante destacar que el retorno voluntario y seguro es un derecho de las personas refugiadas reconocidas por la legislación internacional, incluyendo la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951 y su Protocolo de 1967. Los gobiernos y organizaciones internacionales trabajan para garantizar que las personas refugiadas tengan la información adecuada y opciones disponibles, de modo que puedan tomar sus propias decisiones con respecto a su futuro.

Aun cuando hablamos de retorno, se pueden ver grandes diferencias entre Siria y Ucrania. En ambos países sigue existiendo un conflicto latente, pero en el caso de Ucrania, sí se observa un mayor número de gente que regresa al país. Esto se puede deber a que no en todas las zonas de Ucrania existe un conflicto bélico y, en algunas regiones, se lleva una vida relativamente normativa. Otro de los factores a hacer mención, es que el viaje de retorno a Ucrania es más asequible que el desplazamiento a Siria, tanto económicamente como en tema de seguridad.

*“Ucrania es muy grande, es decir, la guerra está concentrada en focos por lo que en el resto del país la vida sigue. Muchas personas siguen trabajando, a los niños se les está dando la educación vía telemática, etc. pero destacar que bastante tienen ya con el conflicto bélico. Entonces en un contexto de que estás personas vayan y vuelvan, tiene mucho que ver con que pueden ir por carreteras, ya que por lejos que esté, tienes otra cercanía. No es coger el avión o jugarse la vida en el trayecto, a nivel económico no es el mismo contexto tampoco” (CR1).*

En cambio, en Siria, son casos muy aislados los que regresan a su país de origen, es más, siguen llegando personas solicitantes de asilo que terminan estableciéndose en el país, siendo muy pocas las veces que se plantean regresar, ya que la situación que se está viviendo ahí sigue siendo muy inestable.

*“Siria es otro contexto, es decir, siempre vamos recibiendo personas sirias. Hay casos de familias que han regresado, pero no es para nada el mismo contexto que Ucrania. Nosotros llevamos recibiendo personas sirias desde hace muchos años, desde el comienzo de la guerra prácticamente. Siempre tenemos un espacio para Siria, es una situación latente, puede haber más picos o de menos, pero seguimos recibiendo personas de allí” (CR2).*

### **Trabajo Social en el contexto migratorio**

Es de vital importancia destacar que, en todas las asociaciones que forman parte del Programa de Protección Internacional, la clave para poder ayudar en todo el proceso de ayuda a las personas migrantes, es tener un buen equipo multidisciplinar para cubrir todas las necesidades oportunas. En las tres asociaciones entrevistadas coinciden los mismos perfiles.

*“Los perfiles son muy variados pero hay que tener una cosa en cuenta, el Ministerio nos obliga a tener unos perfiles concretos, aquí no podemos elegir lo que queremos. Se establece el número de perfiles por ratio, pero son psicólogos, trabajadores sociales, asesores jurídicos, monitores, educadores sociales e integradores sociales. La clave para realizar una buena intervención es tener un equipo multidisciplinar.” (CR1)*

*“Los principales profesionales que se encuentran en los equipos son: trabajadores sociales, psicólogas/as, integradores/as sociales, educadores sociales, equipo jurídico, monitores, voluntariado, personal de administración y profesores/as de castellano.” (A1)*

*“Somos un equipo multidisciplinar en el que estamos el abogado, los trabajadores sociales, la psicóloga, el profesor de español, la educadora social, un experto en vivienda y una técnica de empleo.” (Y2)*

Cada profesional es fundamentalmente esencial, puesto que sin la labor que ejerce cada uno, no sería posible sacar el programa adelante. Si bien, en todas ellas destaca la labor del trabajador social, ya que es quien se encarga del acompañamiento diario y de la resolución de los conflictos que puedan ir surgiendo durante todo el proceso.

*“El trabajador social tiene que hacer una primera valoración cuando llega la persona al sistema, se hace un informe social para detectar las vulnerabilidades que tiene y en función de esa vulnerabilidad, derivar y gestionar las herramientas que se necesitan para cubrir las necesidades de la persona y poderla atender. Siempre le lleva de la mano al usuario, siempre le pregunta, semanalmente se hace un seguimiento de cómo están y de lo que necesitan y siempre junto con el resto del equipo, trasladar la información y trabajar en conjunto. También se gestionan las ayudas, mucho papeleo, registros, informes, etc. Además el Ministerio es muy exigente con los datos, nos exigen tenerlos todos al día ya que la financiación la aportan ellos.” (CR2)*

*“Una vez que están en los pisos las funciones más importantes son la de resolución de conflictos junto con la educadora social entre las familias que comparten piso, acompañamiento a hacer todos los trámites de empadronamiento, tarjeta sanitaria, acompañar al médico, ayudar a gestionar el dinero de la manutención y enseñar a utilizar el transporte público.” (Y2)*

### **Debates morales.**

Para concluir, se expondrán algunas críticas que se han recogido sobre dicho tema en las entrevistas realizadas. La primera de ellas, está dirigida al programa **Zaragoza Acoge**. Este es un programa en el cual se ofrece a los propietarios de viviendas vacías la posibilidad de alquilarlas a cambio de un alquiler social con garantía de cobro. Se garantiza a todas las personas que quieran formar parte de este programa, una renta mensual por un importe máximo de 400 euros. Con la llegada de la guerra de Ucrania, se le dio una visión diferente a este programa promocionando la imagen del conflicto, pero ofreciendo el mismo servicio que ya se hacía desde **Zaragoza Vivienda**.

*“Muchas veces nos quejamos, pero es que los políticos son el reflejo de la sociedad. Por ejemplo, Ángela Merkel con la crisis de Siria, pasó de hacerse un selfie con los sirios, a cerrar las vías férreas para que no vinieran más sirios, y esto a los dos días. Con esto quiero decir que, muchas veces cuando un tema se pone de moda, cuando lo bueno es ayudar a los demás, y ahora con el tema de Ucrania. El ayuntamiento hace no sé qué, crea no sé cuántos, se hace fotos con x. Y por ejemplo, estas acciones ya se hacían antes con Zaragoza Vivienda, que actualmente está acogiendo a personas refugiadas ucranianas. Entonces en ese proyecto únicamente se le ha dado el formato solidario de la guerra de Ucrania para la imagen positiva del ayuntamiento y de la ciudad, aunque ya lo hacían antes de esto” (CR1).*

A la luz de situaciones políticas comprometidas, muchas personas creen que tienen la necesidad de "lavar su imagen" en relación con un tema polémico y controvertido. Una crítica fundamental sobre este enfoque es que se centra más en la presentación que de las verdaderas acciones de la persona pública en cuestión. Lavar la imagen puede implicar la creación de una narrativa positiva en torno a las personas, sin abordar los problemas reales o las políticas que haya podido promover.

Además, lavar la imagen de esta manera puede provocar una sensación de desconfianza y cinismo entre los ciudadanos, sobre todo, con un tema tan delicado como es la guerra en Ucrania. Los ciudadanos pueden sentir que no pueden confiar en la información que se les presenta y que los políticos están más interesados en el poder y la popularidad que en el bienestar del pueblo y de sus necesidades y problemáticas.

Otra de las críticas a hacer mención, gira en torno a la solidaridad. Es fundamental la solidaridad de las personas en momentos de crisis y de problemas humanitarios como los conflictos bélicos o las catástrofes naturales, sin embargo, siempre tiene que ser una solidaridad efectiva, es decir, no se puede aprovechar dicha solidaridad para deshacerse de todo lo que uno no utilice o no le sirve. Se trata siempre de ofrecer cosas a las que se les puede dar salida y que puedan servir de ayuda a las personas a las cuales van dirigidas.

*“La solidaridad es buena, pero bien gestionada. Hay un impulso muy grande, que a nosotros nos ha afectado muchísimo a nivel negativo, aunque parezca raro. Suena mal decirlo, pero sí que es verdad que ha habido una solidaridad impulsiva, como por ejemplo con los juguetes. No nos sirve de nada que se traigan juguetes viejos o en mal estado que alguien tenga en el fondo del armario, solo por ser solidarios con Ucrania. Y al final, esto es una sobrecarga de trabajo que nos está dificultando para ayudar realmente. Este ha sido el problema, a nosotros nos ha resultado super costoso estos impulsos masivos de acoger a familias, de querer ayudar; porque luego cuando están ahí dicen: ahora, ¿qué hago? Sin una buena gestión es complicadísimo claro, cuando hay que actuar en un nivel de emergencia a estos niveles” (CR1).*

*“Esto tiene mucho que ver que cuando tuvimos la primera crisis, muchas personas venían a llevar cosas (ropa, juguetes...), a traerse a familiares, etc. y como organización lo pasamos realmente mal porque no se daba abasto. Es importante que os grabéis a fuego que, cuando estéis trabajando, ya no sólo en el ámbito del trabajo social, sino en cualquier otro, hay que aprender a decir que no” (CR2).*

*“Esto no es un bazar, esto no es para que la gente se limpie el armario; esto es mucho más serio que todo eso. También se crea un efecto masivo desde los medios de comunicación, entonces la gente se vuelve loca trayendo cosas. Es verdad que hace unos años nos daba vergüenza decirle a la gente que por favor no trajeran mantas. De una manera hay que entender, que a nivel logístico hay unos condicionantes y unos materiales homologados, y que las mantas o la ropa de abrigo es lo más “conveniente” de dar. Estas personas no han identificado señales ahí, es decir, han pensado que, en función de las imágenes que han visto por la televisión, necesitan mantas, pero es que igual realmente no les hace falta” (CR1).*

Otra cuestión a tratar, es acerca del conjunto del **Programa de Protección Internacional**, puesto que se hace un mal uso de este.

*“Hay muchas personas que, aun sabiendo que no se la van a dar porque no cumplen los requisitos, la solicitan cuando llegan a España, como una manera de ganar tiempo hasta que se comunica la resolución, y esto hace que todo esté más colapsado de lo que debería” (Y1).*

La no admisión o la denegación de las solicitudes de protección internacional determinarán, según corresponda, el retorno, la devolución, la expulsión, la salida obligatoria del territorio español o el traslado al territorio del Estado responsable del examen de la solicitud de asilo de las personas que lo solicitaron. No obstante, de acuerdo con la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, se podrá autorizar la estancia o residencia del interesado en España cuando la persona reúna los requisitos para permanecer en dicha situación o por razones humanitarias. (*Ministerio del Interior, 2009*)

El Programa de Protección Internacional es una herramienta necesaria y valiosa para brindar apoyo y asistencia a las personas que huyen de otros países por motivos de persecución, buscando de esta manera el refugio en otro país. No obstante, como cualquier programa, también puede ser objeto de mal uso o abuso, como por ejemplo, fraude de solicitudes falsas, tráfico de personas, retrasos y falta de recursos o la falta de coordinación y cooperación internacional.

Estas cuestiones son las que, en ocasiones, muestran un mal ejemplo de lo que realmente es el programa. Es importante abordar dichas críticas y trabajar en la mejora continua del programa de protección internacional, puesto que implica fortalecer los procesos de detección de fraudes, aumentar los recursos destinados al procesamiento de casos, mejorar la cooperación internacional y promover una mayor transparencia en el uso de las solicitudes de asilo y refugio.

El tráfico ilícito de migrantes, tal como se define en el Art. 3 del Protocolo Contra el Tráfico Ilícito de Migrantes, implica la facilitación de la entrada ilegal de una persona en un Estado, parte del cual dicha persona no sea nacional o residente permanente con el fin de obtener, directa o indirectamente, un beneficio financiero. Aunque es un crimen contra un Estado, los traficantes también pueden violar los derechos humanos de quienes trafican, desde abusos físicos hasta la retención de alimentos y agua. (*Acnur España*)

Es por esta razón y dado los crecientes obstáculos para acceder a la seguridad, las personas refugiadas, solicitantes de asilo y otras personas necesitadas de protección internacional, a menudo recurren a hacer uso de los traficantes como su único medio para huir de la persecución, el conflicto y la violencia de sus países.

Otro de los factores a destacar, siendo este el más común, es que las solicitudes de asilo suelen enfrentarse a una falta de recursos y una gran cantidad de documentos que resulta beneficioso para los solicitantes. De esta manera, durante dicha espera pueden optar al programa de protección internacional como método de apoyo. Sin embargo, estos retrasos pueden tener consecuencias graves para las personas que buscan protección inmediata, puesto que se ven obligadas a esperar en situaciones precarias y peligrosas.

Por último, hacer hincapié en que el Programa de Protección Internacional requiere una cooperación sólida entre los países, debido a que de esta manera, se puede garantizar una respuesta adecuada a la crisis de las personas refugiadas a nivel global. No obstante, en ocasiones existe una falta de coordinación y cooperación entre los países que dificulta el acceso a la protección y a la redistribución equitativa e igualitaria de la carga de los refugiados.

## 6. CONCLUSIONES

### 6.1. Conclusión del análisis

Una vez realizadas las entrevistas y conociendo de primera mano los procedimientos de acogida de las principales instituciones que los lleva a cabo en Zaragoza, se sabe con certeza qué pasos siguen y deben seguir las personas refugiadas y solicitantes de asilo. Está claro que entender cómo funciona el proceso de acogida es fácil, sin embargo, requiere de un desarrollo físico y emocional que no todas las personas pueden llegar a soportar. Las personas refugiadas que han huido de la guerra de Ucrania y Siria desconocían el procedimiento a realizar, no obstante y gracias a la ayuda de los profesionales, se van asentando en la ciudad de Zaragoza.

Tras realizar el análisis de las entrevistas a Ymca, Cruz Roja y Accem, se comprueba que cada una de ellas comparte la misma base de acogida, es decir, el proceso que llevan a cabo con las personas solicitantes es idéntico en las tres instituciones, puesto que de esta manera facilita su procedimiento correcto en todo el territorio aragonés y estatal.

En el primer apartado, es importante resaltar esa cantidad de prejuicios que se hacen sobre las personas refugiadas, puesto que únicamente se trata de estereotipos negativos y generalizaciones que se han arraigado en muchas sociedades. Estos prejuicios surgen debido a la falta de conocimiento, la desinformación y los miedos infundados que existen en relación a las personas refugiadas. Son varios los prejuicios que más comúnmente se oyen, por ejemplo, que las personas refugiadas llegan a otro país a quitar el empleo y los recursos a las personas nacionales, que no se integran ni respetan las normas establecidas, entre otros.

Además de proporcionarles ayuda relacionada con el alojamiento, alimentación o salud, también se les facilita los medios necesarios para que ejerzan su derecho al trabajo. Existe la idea errónea de que las personas refugiadas compiten con los ciudadanos por los empleos y recursos limitados, sin embargo y muy lejos de la realidad, gran cantidad de estas personas realizan empleos precarios y de condiciones laborales bajas, que otras personas nacionales no ejercen. Del mismo modo, las personas refugiadas emprenden negocios, trabajan en sectores con escasez de mano de obra y contribuyen a la diversidad cultural y a la riqueza social.

Otro punto a destacar sobre los apartados del análisis, es el del procedimiento de espera de las solicitudes de asilo, puesto que supone una gran incertidumbre para dichas personas teniendo un impacto significativo en sus vidas y en la de sus familiares. Durante este tiempo, las personas refugiadas se encuentran en un estado de vulnerabilidad, sin saber si serán aceptadas, rechazadas o si tendrán que enfrentarse a una espera prolongada antes de recibir una respuesta. Además, la incertidumbre puede dificultar su capacidad para establecerse, integrarse y reconstruir sus vidas en el país de acogida.

Es fundamental reconocer la importancia de abordar de manera humanitaria y eficiente los procesos de solicitud de asilo para minimizar la incertidumbre experimentada por las personas refugiadas. Los gobiernos y las organizaciones internacionales deben trabajar en la agilización de los procedimientos, garantizando que las solicitudes sean tratadas de manera justa y oportuna.

Por último, hacer hincapié en que el papel del trabajador social es de suma importancia para el acompañamiento y resolución de los conflictos que les puedan ir surgiendo durante todo el proceso. Los profesionales desempeñan una función crucial en la promoción de los derechos humanos, la justicia social y el bienestar de los individuos y las comunidades. Los trabajadores sociales trabajan con personas refugiadas en varios ámbitos como: evaluación de necesidades, acceso a otros servicios y recursos, apoyo emocional y psicológico, integración y coordinación con otras entidades para la mejora de sus necesidades.

A modo de resumen, el desempeño del trabajador social con personas refugiadas implica brindarles apoyo integral, promover su inclusión e igualdad, abogando así por sus derechos y, teniendo como objetivo final, el empoderamiento de dichas personas para superar los desafíos y construir una vida digna y satisfactoria en su nuevo entorno.

## **6.2. Conclusión final**

Haciendo memoria, dicho Trabajo de Fin de Grado ha abordado la problemática de las personas refugiadas desde una perspectiva multidimensional y ha analizado diversos aspectos relacionados con su situación, derechos y desafíos. A lo largo de la memoria, se han examinado las políticas internacionales y nacionales implementadas, la situación actual que están viviendo, desde la perspectiva de profesionales que trabajan en este ámbito y, otros temas relevantes relacionados con el derecho de asilo y las personas refugiadas.

Durante la investigación, se ha podido constatar que la situación de las personas refugiadas es un desafío complejo que requiere respuestas integrales y cooperación a nivel global. Estas personas, en su mayoría víctimas de conflictos armados, persecución y violaciones graves de los derechos humanos, buscan protección y seguridad en países receptores. Sin embargo, su integración plena y efectiva sigue siendo un objetivo pendiente en muchos casos.

Recordando que el objetivo general es conocer el proceso de acogida de las personas refugiadas y solicitantes de asilo ucranianos y sirios en la ciudad de Zaragoza. Por consiguiente y como objetivos específicos, se comprenderán los distintos procesos de protección internacional que se llevan a cabo entre las distintas entidades de la ciudad de Zaragoza. Por lo tanto y, teniendo como base estos objetivos, se pueden extraer varias conclusiones:

Una vez finalizado el trabajo de investigación y el análisis de las entrevistas realizadas, se puede decir que se conoce en bastante profundidad el proceso de acogida de las personas migrantes en Zaragoza. Más concretamente de las personas que solicitan asilo provenientes de Ucrania y Siria, que como anteriormente se expone, es el objetivo principal de este trabajo.

No se debe olvidar la importancia que tiene toda la legislación que regula los procesos de protección internacional y, sobre todo, lo primordial que es que exista un protocolo establecido para que los profesionales sepan cómo deben actuar y, al mismo tiempo, todas las personas refugiadas sean tratadas igual tanto en derechos como en su protección.

Hay que destacar la dificultad de entender la diferencia de los distintos procesos de protección internacional, ya que la línea que los separa es muy fina, diferenciando entre protección internacional, derecho de asilo y protección por razones humanitarias. No obstante, hay que resaltar que todas ellas son importantes para la recepción de personas migrantes que deciden venir a España en busca de una mejora de calidad de vida.

También se debe hacer hincapié en la gran labor que han hecho las instituciones a nivel nacional respecto al conflicto de Ucrania; buscando soluciones lo más rápido posible, adaptándose a la gran cantidad de personas que había que recibir en poco tiempo y, coordinándose con otras instituciones para que esa primera fase de acogida al llegar a España fuera lo más corta posible antes de su reubicación.

Siguiendo en la misma línea que lo anterior, es importante destacar la cantidad de plazas que se han ampliado en las instituciones tanto a nivel nacional como a nivel autonómico, puesto que parte de dichas plazas son para esa primera acogida, dando gracias a la colaboración con otras entidades, con colegios y/o de personas que han ofrecido sus casas.

Además, se han analizado las respuestas y medidas adoptadas por la comunidad internacional y de diferentes organizaciones para hacer frente a esta situación. Aunque se han realizado avances significativos, también se han identificado áreas en las que es necesario mejorar, como la cooperación entre países, la protección de los derechos de los refugiados y la facilitación de su integración en las sociedades receptoras.

Por último, volver a destacar que llama la atención la importancia que se da al papel del/la trabajador/a social. En las tres instituciones entrevistadas han resaltado la importancia de su labor de acompañamiento de las personas a lo largo de todo su proceso de adaptación.

Para finalizar, este Trabajo de Fin de Grado ha contribuido a ampliar el conocimiento sobre la situación de las personas refugiadas y los desafíos a los que se enfrentan. Se espera que dicha investigación pueda servir como base para futuros estudios y como una llamada a la acción para mejorar las políticas y prácticas relacionadas con las personas refugiadas.

Desde la profesión del Trabajo Social, se ayuda a contribuir y mejorar la calidad de vida de las personas que han huido de sus países, así como el apoyo y la ayuda en la búsqueda laboral y/o de un nuevo hogar, manteniendo la calidad del acceso a todo a lo que tengan derecho y no conozcan. Solo a través de un enfoque global y pleno, basado en los derechos humanos y en la solidaridad internacional, se podrá lograr una respuesta más íntegra y sostenible a dicha crisis humanitaria.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Bibliografía:

Ferrero-Turrión, R., & Pinyol-Jiménez, G. (2016). La mal llamada “crisis de refugiados” en Europa: crisis, impactos y retos para la política de inmigración y asilo de la Unión Europea. *Documentación social*, 180, 49-69.

Galán Calvo, F. (2020). Tema 1: Trabajo Social con Individuos y familias en el contexto académico y profesional en relación con otras disciplinas y profesiones. *Una mirada a la historia*.

Garrido Contreras, D (2017). *La política común de asilo de la Unión Europea y su aplicación por los Estados miembros* (Trabajo Fin de Grado). Universidad de Zaragoza. Recuperado de: <https://zaguan.unizar.es/record/64885?ln=es>

Moral Martín, D. (2020). Tema 4: Principales técnicas cualitativas de recogida de datos. *Tipos de entrevistas*.

Muela Longares, L (2019). *El proceso de acogida de los refugiados y de los solicitantes de asilo en España* (Trabajo Fin de Grado). Universidad de Zaragoza. Recuperado de: <https://zaguan.unizar.es/record/87966?ln=es>

Sanjuan Sanz, R (2017). *Gestión del Programa de Asilo y Protección Internacional en la ciudad de Zaragoza* (Trabajo Fin de Máster). Universidad de Zaragoza. Recuperado de: <https://zaguan.unizar.es/record/63581?ln=es>

### Webgrafía:

ACNUR: Agencia de la ONU para los Refugiados. (Septiembre 2018). *¿Qué es el Convenio de Dublín?*. ACNUR Comité Español: Derechos y valores del ser humano. Recuperado de:

[https://eacnur.org/blog/convenio-de-dublin-que-es-tc\\_alt45664n\\_o\\_pstn\\_o\\_pst/](https://eacnur.org/blog/convenio-de-dublin-que-es-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst/)

ACNUR: Agencia de la ONU para los Refugiados. (8 de Diciembre de 2015). *2015: El año de la crisis de refugiados en Europa*. ACNUR Comité Español: Derechos y valores del ser humano. Recuperado de:

<https://www.acnur.org/es-es/noticias/historias/2015-el-ano-de-la-crisis-de-refugiados-en-europa>

ACNUR ESPAÑA. (16/06/2022). *ACNUR: Las cifras de desplazamiento forzado en el mundo alcanzan un nuevo máximo y confirman una década de incrementos*. Recuperado de: <https://www.acnur.org/noticias/press/2022/6/62aa42164/acnur-las-cifras-de-desplazamiento-forzado-en-el-mundo-alcanzan-un-nuevo.html>

ACNUR ESPAÑA. (5 de Agosto de 2019). *Ayuda humanitaria, la única forma de sobrevivir para millones de personas*. Recuperado de:

<https://eacnur.org/es/actualidad/noticias/eventos/ayuda-humanitaria-la-unica-forma-de-sobrevivir-para-millones-de-personas>

ACNUR ESPAÑA. *Tráfico de personas*. Recuperado de:

<https://www.acnur.org/es-es/trafico-de-personas>

Anleu Hernández, C (2019). *La intervención del Trabajo Social con inmigrantes desde una mirada resiliente*. Universitat Rovira i Virgili. Recuperado de:

[https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS\\_2016/Monografia/pdf/TC219.pdf](https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC219.pdf)

Blog de Extranjería: Progestión. (30 de Marzo de 2022). *Sistema de acogida de protección internacional*. Recuperado de:

<https://blogextranjeriaprogestion.org/2022/03/30/sistema-de-acogida-de-proteccion-internacional/>

Comisión Europea. (23 de Septiembre de 2020). *Propuesta de REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO sobre la gestión del asilo y la migración y por el que se modifica la Directiva 2003/109/CE del Consejo y la propuesta de Reglamento (UE) XXX/XXX [Fondo de Asilo y Migración]*. Bruselas, Bélgica. Recuperado de:

[https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2a12bbba-ff62-11ea-b31a-01aa75ed71a1.0022.02/DOC\\_1&format=PDF](https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2a12bbba-ff62-11ea-b31a-01aa75ed71a1.0022.02/DOC_1&format=PDF)

Conferencia de Plenipotenciarios sobre el Estatuto de los Refugiados y de los Apátridas. Convocada por la Asamblea General en su resolución 429 (V). (1950). *Convención sobre el Estatuto de los Refugiados* (Nº 2545, Vol. 189, p. 137). Recuperado de:

[https://eacnur.org/files/convencion\\_de\\_ginebra\\_de\\_1951\\_sobre\\_el\\_estatuto\\_de\\_los\\_refugiados.pdf](https://eacnur.org/files/convencion_de_ginebra_de_1951_sobre_el_estatuto_de_los_refugiados.pdf)

Cruz Roja. (2021). *Personas Refugiadas: Acogida e integración de personas refugiadas en España*. Recuperado de: <https://www2.cruzroja.es/-/personas-refugiadas>

Dirección General de Cooperación al desarrollo e Inmigración. (01/06/2022). *Información Técnica – Atención a personas solicitantes de protección temporal procedentes de Ucrania en Aragón (2)*. Recuperado de: **INFORMACIÓN PROTECCIÓN TEMPORAL UCRANIANOS - PARA PROFESIONALES**.

Europe Direct, Aragón (2021). *Protocolo de acogida de personas de protección internacional en Aragón*. Gobierno de Aragón; Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales. Recuperado de:

[https://www.aragon.es/documents/20127/8642196/Refugiados-2-01\\_07\\_2016.pdf/c0640274-0a81-6658-677c-b896c63698cb?t=1617019672746](https://www.aragon.es/documents/20127/8642196/Refugiados-2-01_07_2016.pdf/c0640274-0a81-6658-677c-b896c63698cb?t=1617019672746)

La Diputación de Zaragoza concede ayudas por valor de 288.700 euros a cinco ONG que atienden a los refugiados ucranianos en la provincia (28 de Noviembre del 2022). *Diputación de Zaragoza*. Recuperado de:

<http://www.dpz.es/noticias/la-diputacion-de-zaragoza-concede-ayudas-por-valor-de-288-700-a-cinco-ong-que-atienden-a-los-refugiados-ucranianos-en-la-provincia>

Ministerio del Interior. (2009). *Protección Internacional: Efectos de la resolución de asilo o de protección subsidiaria*. Recuperado de:

<https://www.interior.gob.es/opencms/es/servicios-al-ciudadano/tramites-y-gestiones/oficina-de-asilo-y-refugio/proteccion-internacional/efectos-de-la-resolucion-de-asilo-o-de-proteccion-subsidiaria/>

Notarios y Registradores. (3 de Septiembre de 2016). *Resumen de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*. Recuperado de:

<https://www.notariosyregisradores.com/web/normas/destacadas/resumen-de-la-ley-392015-de-1-de-octubre-del-procedimiento-administrativo-comun-de-las-administraciones-publicas/#objetivos-de-la-nueva-ley>

Onda Cero. (23 de Agosto de 2021). *Crisis en Afganistán: Cruz Roja gestiona 86 plazas de acogida a refugiados en Aragón*. Recuperado de:

[https://www.ondacero.es/emisoras/aragon/noticias/cruz-roja-gestiona-86-plazas-acogida-refugiados-aragon\\_20210823612399ca1827770001a2c285.html](https://www.ondacero.es/emisoras/aragon/noticias/cruz-roja-gestiona-86-plazas-acogida-refugiados-aragon_20210823612399ca1827770001a2c285.html)

Organización Mundial de las Naciones Unidas. (2022). *Día Mundial de los Refugiados 20 de Junio*. Nueva York, Estados Unidos. Recuperado de:

<https://www.un.org/es/observances/refugee-day>

YMCA. (2021). Misión de la entidad: *Memoria 2021*. Recuperado de: <https://www.ymca.es/mision>

## 8. ANEXOS

### 8.1. Guión de las entrevistas

*A nivel estatal:*

- ¿Por qué lugar llegan las personas refugiadas a España?
- ¿Qué figura acoge a las personas refugiadas cuando llegan a España?
- ¿Cuáles son las principales barreras cuando llegan?
- ¿Qué requisitos hacen falta para conceder asilo en España?
- ¿Cuáles son las asociaciones que se dedican a cada fase del programa?
- Cuando reciben el permiso de residencia, ¿va siempre unido al permiso de trabajo?

*Particular de la entidad:*

- Explicar la fase 0, desde que llegan del país de origen.
- Tras pasar la fase 0, ¿a dónde se les deriva?
- ¿Cuántas personas refugiadas han acogido?
- ¿Cuántos se han quedado?
- ¿Cuántas personas han vuelto a su país de origen?
- ¿Cuántas plazas tenían antes del conflicto y cuantas tienen ahora?
- ¿Qué profesionales trabajan? (equipo multidisciplinar)
- ¿Qué requisitos son necesarios para dar la residencia?
- ¿Cuáles son las funciones del Trabajador Social?
- ¿De dónde procede el dinero para mantener dicho programa? ¿Quién lo gestiona?

## 8.2. Ficha de entrevista

<b>FICHA DE ENTREVISTA</b>	
<b>DATOS DEL INFORMANTE:</b>	
Nombre y apellidos:	
Edad:	
Sexo:	
Profesión:	
Institución:	
Dirección y teléfono:	
<b>REGISTRO:</b>	
Tipo de entrevista:	
Lugar de la entrevista:	
Fecha de la entrevista:	
<b>TRANSCRIPCIÓN:</b>	
Archivo informático:	
Fecha de la transcripción:	
Número de páginas:	
<b>RESUMEN DEL CONTENIDO:</b>	

