



Guía de la EASO acerca de las condiciones de acogida: estándares operativos e indicadores

Septiembre de 2016



Guía de la EASO acerca de las condiciones de acogida: estándares operativos e indicadores

Septiembre de 2016

***Europe Direct es un servicio que le ayudará a encontrar respuestas
a sus preguntas sobre la Unión Europea***

Número de teléfono gratuito (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(* Tanto la información como la mayoría de las llamadas (excepto desde algunos operadores, cabinas u hoteles) son gratuitas.

Más información sobre la Unión Europea, en el servidor Europa de internet
(<http://europa.eu>).

Print	ISBN 978-92-9494-403-0	doi:10.2847/490458	BZ-04-17-336-ES-C
PDF	ISBN 978-92-9494-393-4	doi:10.2847/7903	BZ-04-17-336-ES-N

© Oficina Europea de Apoyo al Asilo, 2017

Ni la EASO ni persona alguna que actúe en su nombre se responsabilizará del uso que pudiera hacerse de la información incluida en el presente documento.

Índice

Lista de abreviaturas	5
Introducción	7
Antecedentes	7
Objetivo y alcance de la guía	7
Estructura y formato de la guía	9
Marco jurídico	9
Cómo leer la guía	11
Terminología	12
1. Alojamiento	13
1.1. Ubicación	13
1.2. Asignación	15
1.3. Infraestructura	16
1.4. Seguridad	20
1.5. Zonas comunes	21
1.6. Saneamiento	22
1.7. Mantenimiento	24
1.8. Servicios y equipos de comunicaciones	24
2. Alimentación	27
3. Ropa y productos no alimentarios	29
4. Asignación para gastos diarios	33
5. Atención sanitaria	35
6. Suministro de información y asesoramiento	37
7. Identificación, evaluación y respuesta a las necesidades particulares	41
8. Formación del personal	45
Anexo — Tabla resumen	47

Lista de abreviaturas

ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
DCA	Directiva 2013/33/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por la que se aprueban normas para la acogida de los solicitantes de protección internacional (texto refundido)
DPA	Directiva 2013/32/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre procedimientos comunes para la concesión o la retirada de la protección internacional (texto refundido)
EASO	Oficina Europea de Apoyo al Asilo
FRA	Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea
Reglamento de Dublín III	Reglamento (UE) n.º 604/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país o un apátrida (texto refundido)

Introducción

Antecedentes

La refundición de la Directiva 2013/33/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por la que se aprueban normas para la acogida de los solicitantes de protección internacional (en lo sucesivo, «DCA») especifica:

«Deben establecerse unas normas mínimas sobre la acogida de los solicitantes de asilo, que sean suficientes para garantizarles [a los solicitantes de protección internacional] un nivel de vida digno y unas condiciones de vida comparables en todos los Estados miembros» ⁽¹⁾.

La Directiva permite cierto margen de discreción para definir qué se considera un nivel de vida digno y cómo se debe alcanzar. Asimismo, la configuración y las modalidades para garantizar las condiciones de acogida difieren considerablemente entre los sistemas nacionales de acogida. En consecuencia, los estándares de las condiciones de acogida varían entre los diferentes Estados miembros de la Unión Europea (UE), lo cual provoca diferencias en el trato a los solicitantes de protección internacional.

Más recientemente, la Agenda Europea de Migración ⁽²⁾ ha destacado nuevamente la importancia de un sistema transparente para la acogida de los solicitantes de protección internacional inscrito en una fuerte política europea de asilo común. En particular, menciona la necesidad de disponer de mayor orientación para mejorar los estándares de las condiciones de acogida en todos los Estados miembros de la UE.

Es en este contexto en el que se ha desarrollado la presente guía. El proceso de elaboración de este documento sigue la metodología establecida de la Matriz de calidad desarrollada por la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO). El documento ha sido redactado por un grupo de trabajo formado por expertos de los Estados miembros de la UE, así como por representantes de los principales actores del ámbito de la acogida y los derechos humanos, incluyendo la Comisión Europea, la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA) y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). Además, antes de finalizar la orientación se ha consultado con miembros del Foro consultivo de la EASO. Se consultó a la Red de la EASO de autoridades de acogida acerca de la guía, que posteriormente fue formalmente adoptada por el Consejo de Administración de la EASO.

Cabe señalar que la propuesta de la Comisión Europea relativa a una refundición de la DCA [COM(2016) 465 final], de 13 de julio de 2016, hace referencia específicamente a los estándares operativos e indicadores.

Objetivo y alcance de la guía

El **objetivo general** de esta guía es ayudar a los Estados miembros a aplicar las disposiciones clave de la DCA, a la vez que garantizar unas condiciones de vida adecuadas a los solicitantes de protección internacional, incluidos aquellos que precisan unas condiciones de acogida particulares.

El documento ha sido diseñado con **diversos objetivos**:

- a escala política, sirve como herramienta para respaldar la reforma o el desarrollo, además de como marco para el establecimiento o desarrollo de las normas de acogida;
- a escala operativa, las autoridades de acogida/operadores lo pueden utilizar como ayuda para la planificación o gestión de las instalaciones de acogida o para la formación del personal.

Además, la guía podría actuar como **base para el desarrollo de marcos de control** para valorar la calidad de los sistemas nacionales de acogida.

⁽¹⁾ Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0033&from=ES> (considerando 11).

⁽²⁾ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones: «Una Agenda Europea de Migración» [COM(2015) 240, 13 de mayo de 2015].

Esta guía no tiene como fin estipular un método para garantizar las condiciones de acogida. Por consiguiente, salvo que se indique lo contrario, los estándares e indicadores del documento se aplican al suministro de las condiciones materiales de acogida, independientemente de si estas se satisfacen en especie, como una asignación financiera o mediante vales. Este enfoque se guía por la letra g) del artículo 2 de la DCA, que recoge las diferentes modalidades de suministro de las condiciones materiales de acogida. Esto significa, por ejemplo, que los Estados miembros deben proporcionar la ropa de conformidad con las normas recogidas en esta guía; o que la cuantía de la asignación financiera suministrada debería ser suficiente para cubrir los gastos del solicitante en ropa, de acuerdo con los estándares recogidos en este documento.

Sin perjuicio a centrarse en instalaciones de acogida abiertas, de conformidad con el considerando 8 de la DCA, el alcance de la guía abarca «todas las fases y tipos de procedimientos de solicitud de protección internacional, en todos los lugares e instalaciones en los que se alojen los solicitantes y a todo el período en que se les permita permanecer en el territorio de los Estados miembros» ⁽³⁾.

El ámbito de aplicación temático de la guía incluye determinadas disposiciones clave de la DCA que forman parte de los sistemas nacionales de acogida para los solicitantes de protección internacional, de acuerdo con la figura 1. Específicamente, el documento se centra en la prestación en especie de las condiciones de acogida, la identificación, evaluación y respuesta a las necesidades de acogida particulares y la formación al personal que trabaja en los sistemas nacionales de acogida. Se considera que todos los estándares de estas secciones son importantes para garantizar la prestación de las condiciones de acogida de conformidad con la DCA.

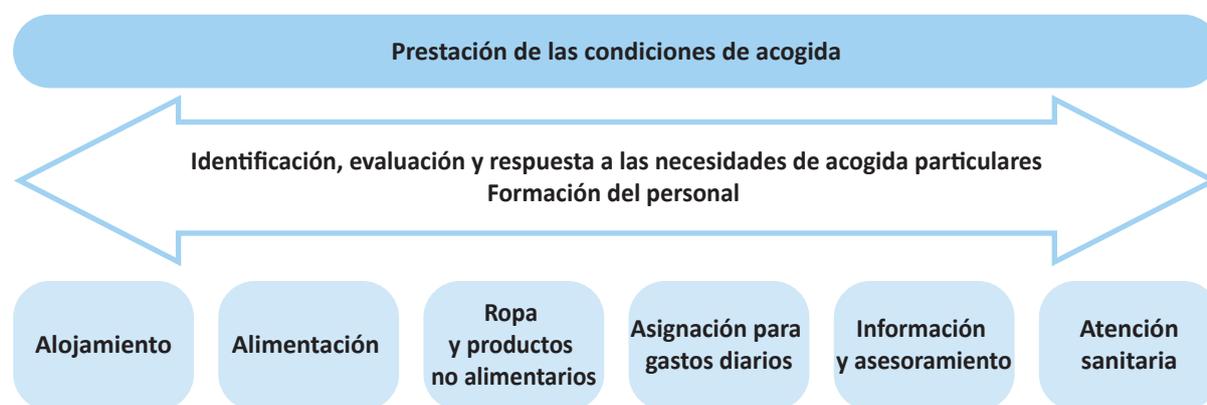


Figura 1. Esquema de los aspectos clave abarcados por esta guía.

A lo largo de la guía, los indicadores se han integrado en diferentes secciones para comprobar si se han adoptado medidas suficientes para satisfacer las necesidades particulares en el sistema nacional de acogida. Al mismo tiempo, esta guía no trata en detalle las necesidades de los solicitantes con necesidades de acogida particulares, ni las de los menores no acompañados.

Esta guía debe considerarse un primer paso y un esfuerzo para facilitar la aplicación de determinadas disposiciones de la DCA. El presente documento no recoge todos los aspectos incluidos en el ámbito de aplicación de la DCA, como la reducción o retirada del beneficio de las condiciones materiales de acogida, el internamiento, el acceso a la escolarización y la educación para los niños y el empleo y la formación profesional para los adultos, y los recursos. Además, no incluye cuestiones relacionadas con la integración de los beneficiarios de protección internacional ni la preparación del retorno de aquellos solicitantes a los que se ha denegado su petición de protección internacional.

Lo más importante es que la orientación ha sido desarrollada para el funcionamiento cotidiano del sistema de acogida. Las situaciones incluidas en el marco de emergencia, como la aplicación de las disposiciones del artículo 18, apartado 9, de la DCA sobre el alojamiento de emergencia, no entran en el ámbito de aplicación de la presente guía. Estos aspectos serán objeto de una guía adicional y/o de herramientas que se desarrollarán en el futuro.

⁽³⁾ Considerando 8 de la DCA.

La responsabilidad última de la aplicación de estas normas recae en las autoridades de los Estados miembros, y la mayoría de las normas de esta guía serán, en particular, competencia de las autoridades nacionales de acogida. No obstante, en la práctica hay otros actores implicados en la prestación de las condiciones materiales e inmateriales de acogida, incluidos otros servicios estatales, regionales o locales, así como organizaciones no gubernamentales o intergubernamentales.

Los estándares del presente documento ya reflejan las prácticas vigentes en los Estados miembros. En consecuencia, el objetivo no es crear un modelo para el sistema de acogida perfecto, sino recopilar los estándares acordados, los indicadores y las buenas prácticas que se pueden aplicar o poner en práctica en todos los Estados miembros de la UE.

Cabe destacar que, siguiendo el espíritu del artículo 4 de la DCA, los Estados miembros podrán establecer o mantener disposiciones más favorables en el ámbito de las condiciones de acogida de los solicitantes que las recogidas en la presente guía. Bajo ninguna circunstancia deberá darse por sentado que este documento invita a reducir la exigencia de las normas existentes, sino como un llamamiento a respetar, como mínimo, los niveles de referencia presentados.

Estructura y formato de la guía

El documento comienza con una breve sección titulada «Cómo leer la guía», que sirve para clarificar los conceptos empleados.

Después, el documento está dividido en ocho secciones que abordan los temas siguientes:

1. Alojamiento
2. Alimentación
3. Ropa y productos no alimentarios
4. Asignación para gastos diarios
5. Atención sanitaria
6. Suministro de información y asesoramiento
7. Identificación, evaluación y respuesta a las necesidades particulares
8. Formación del personal.

Cada sección incluye unos estándares comunes específicos aplicables a los sistemas nacionales de acogida de todos los Estados miembros de la UE. Cada estándar está asociado a unos indicadores que facilitan la evaluación de su cumplimiento. En caso necesario, se incluirá una aclaración más detallada de un determinado indicador en las «observaciones adicionales».

Además, el anexo incluye una tabla que resume todas las normas e indicadores recogidos en este documento. No obstante, la tabla debe emplearse en combinación con el documento principal, que recoge aclaraciones adicionales (observaciones adicionales, buenas prácticas, etc.) que contribuyen a la interpretación de la guía.

Marco jurídico

La principal base jurídica de la presente orientación es la DCA en combinación con la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Además, en la aplicación de la presente guía, los Estados miembros deben velar por garantizar el cumplimiento íntegro de los principios del interés superior del menor y de la unidad familiar, de acuerdo con la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño de 1989 y el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales ⁽⁴⁾.

⁽⁴⁾ Considerando 9 de la DCA.

Además, los principios siguientes son una parte integral de los estándares e indicadores abarcados en el documento y deben respetarse durante la prestación de las condiciones de acogida en los sistemas nacionales:

- **Transparencia y responsabilidad.** La prestación de las condiciones de acogida debe basarse en unas normas y unos procedimientos de toma de decisiones justos y transparentes. Sin perjuicio de la importancia de otras partes implicadas en la realización de cada tarea específica en los sistemas nacionales de acogida (p. ej., organizaciones no gubernamentales, el sector privado, etc.), la responsabilidad general de la consecución de los niveles más altos de transparencia y del cumplimiento de la responsabilidad compete a la autoridad de acogida correspondiente.
- **Participación.** De acuerdo con el artículo 18, apartado 8, de la DCA, se insta a las autoridades responsables de la acogida a facilitar la participación e implicación de los solicitantes, incluidos los niños, en la gestión de los aspectos materiales e inmateriales de las condiciones de acogida. La participación puede realizarse, por ejemplo, mediante un consejo o un comité consultivo que contribuya con aspectos específicos relacionados con la vida en el centro, como la composición de las comidas o el calendario de actividades.
- **No discriminación.** Debe ofrecerse igualdad en el acceso a las condiciones de acogida a todos los solicitantes de protección internacional sin discriminación de ningún tipo.
- **Consideración de las necesidades particulares.** A este respecto, deben tenerse en cuenta las necesidades de acogida particulares. La definición de «necesidades particulares» no se limitará a las categorías de solicitantes incluidas en la lista no exhaustiva del artículo 21 de la DCA («tales como menores, menores no acompañados, personas con discapacidades, personas de edad avanzada, mujeres embarazadas, familias monoparentales con hijos menores, víctimas de la trata de seres humanos, personas con enfermedades graves, personas con trastornos psíquicos y personas que hayan padecido torturas, violaciones u otras formas graves de violencia psicológica, física o sexual, como las víctimas de la mutilación genital femenina»), sino que incluirá a todo solicitante que presente alguna necesidad de acogida especial. El género, la identidad de género y la orientación sexual son factores específicos que se deben tener en cuenta a este respecto.

Cómo leer la guía

Ejemplo: evaluación de la ubicación del alojamiento		Explicación
ESTÁNDAR	<i>Garantizar un acceso geográfico efectivo a los servicios pertinentes, tales como los servicios públicos, centros educativos, atención sanitaria, asistencia social y jurídica, una tienda para las necesidades cotidianas, lavandería y actividades de ocio.</i>	El estándar representa la práctica acordada en común y su respeto debe «garantizarse» en todos los sistemas nacionales de acogida.
Indicador	<i>El centro debe encontrarse a una distancia razonable a pie de los servicios pertinentes, y la infraestructura disponible debe ser segura para peatones.</i>	El indicador constituye una herramienta para medir el cumplimiento de la norma, es decir, evaluar si la distancia entre el alojamiento y los servicios públicos correspondientes se puede considerar «razonable» como distancia para recorrer a pie y si existe la infraestructura necesaria. Los indicadores incluidos en cada estándar deben considerarse acumulativos, sin que exista un orden jerárquico.
Indicadores alternativos	<p>Indicador 1.2, letra a): Los servicios pertinentes se ofrecen en el mismo alojamiento. O BIEN</p> <p>Indicador 1.2, letra b): El centro se encuentra a una distancia razonable a pie de los servicios pertinentes y la infraestructura disponible es segura para peatones. O BIEN</p> <p>Indicador 1.2, letra c): Se puede acceder a los servicios pertinentes mediante el transporte público y la duración del trayecto es razonable. O BIEN</p> <p>Indicador 1.2, letra d): Se puede acceder a los servicios pertinentes mediante transporte organizado proporcionado por el Estado miembro.</p>	Los indicadores alternativos se utilizan en situaciones en que se pueden aplicar diferentes opciones para medir la conformidad con el estándar.
Observaciones adicionales	Este indicador debería desarrollarse de acuerdo con una distancia máxima específica, teniendo en cuenta el contexto nacional y el entorno, como la disponibilidad de senderos, si la zona es muy montañosa, etc. Por ejemplo, un máximo de 3 km hasta los servicios públicos en general y 2 km hasta las instalaciones de atención sanitaria y los centros escolares.	La observación adicional constituye una indicación sobre lo que sería una «distancia razonable para recorrer a pie». Teniendo en cuenta los diferentes contextos nacionales, la aplicabilidad de las «observaciones adicionales» puede variar en función del Estado miembro de la UE.
Buena práctica	<p>Buena práctica en relación con la determinación de la ubicación del alojamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se considera una buena práctica limitar la duración del trayecto por transporte público a un máximo de 1,5 horas o de 1 hora para la atención sanitaria o la tienda para artículos cotidianos. 	Por último, el documento menciona una «buena práctica» ya existente en relación con secciones específicas. La denominación «buena práctica» no se deriva de una evaluación formal, sino que se basa en las prácticas vigentes en ciertos Estados miembros. Aunque no constituye una norma de común acuerdo, se insta de todos modos a los Estados miembros a que se planteen la adopción de estas buenas prácticas en sus sistemas nacionales.

Terminología

La letra g) del artículo 2 de la DCA introduce los conceptos de «asignaciones financieras» y de «asignación para gastos diarios» como un modo de respetar las condiciones de acogida. Aunque la disposición especifica el uso de lo anterior para cubrir la alimentación, el alojamiento y la ropa (cuando no se suministre en especie o mediante vales), la definición de estos es menos clara. A efectos de la presente guía, y tal como se destaca en la tabla siguiente, el término «asignación para gastos diarios» se referirá a cualquier otra asignación proporcionada a los solicitantes de protección internacional, incluyendo las asignaciones para fines específicos distintos del alojamiento, la alimentación y la ropa o para productos no alimentarios cuando no se proporcionen en especie, así como asignaciones para fines no especificados (a libre disposición del solicitante, también denominado «dinero de bolsillo»).

Tipo de necesidades de acogida	Referencia en la DCA	Medios de suministro de las condiciones de acogida
Alimentación, alojamiento, ropa	Artículo 2, letra g)	Asignación financiera
		En especie
		Vales
Otras necesidades básicas (p. ej., artículos de higiene personal, artículos para la escuela, silla de ruedas, etc.)	No se menciona explícitamente en la DCA	Asignación para gastos diarios
		En especie
		Vales
Artículos de elección personal	Artículo 2, letra g)	Asignación para gastos diarios

1. Alojamiento

Observaciones preliminares

Esta sección consta de varias subsecciones que tratan los siguientes aspectos del alojamiento:

- Ubicación
- Asignación
- Infraestructura [de las instalaciones de alojamiento]
- Seguridad [de las instalaciones de alojamiento]
- Zonas comunes internas
- Saneamiento
- Mantenimiento
- Servicios y equipos de comunicaciones.

Cada una de estas subsecciones abarca aspectos esenciales de las instalaciones de alojamiento que se complementan entre sí.

Los Estados miembros tienen libertad para escoger el alojamiento proporcionado a los solicitantes entre diferentes tipos, siempre que se tengan en cuenta las necesidades de acogida particulares de los solicitantes. Las diversas opciones pueden ir desde centros de internamiento hasta medios alternativos, incluyendo hogares privados, pisos, hoteles u otras instalaciones adaptadas para el alojamiento de solicitantes de protección internacional. Además, la DCA permite a los Estados miembros escoger si ofrecen el alojamiento en especie o mediante asignaciones financieras ⁽⁵⁾. Por un lado, cuando el alojamiento se suministre en especie, este debe respetar las normas recogidas en esta sección; por otro, cuando los Estados miembros opten por suministrar a los solicitantes una asignación financiera para cubrir los gastos de alojamiento, dicha asignación debe permitirles obtener una vivienda que respete las normas de la presente sección.

Al mismo tiempo, las prácticas en los Estados miembros reflejan la utilización de diferentes tipos de alojamiento, dependiendo de la fase del procedimiento de asilo, incluyendo por ejemplo centros de tránsito, centros de acogida inicial/primera acogida o instalaciones especiales para solicitantes en el marco del procedimiento de Dublín. Obviamente, la funcionalidad de las instalaciones puede variar en función de la duración de la estancia de los solicitantes. Por consiguiente, la aplicabilidad de ciertos estándares e indicadores recogidos en esta sección puede depender del tipo de alojamiento seleccionado y de su objetivo (p. ej., residencia de largo plazo o de corto plazo para solicitantes). Cuando un estándar solo se aplique a un tipo específico de alojamiento se indicará.

Referencias legales: alojamiento

- Artículo 2, letra c), de la DCA: definición de «miembros de la familia»
- Artículo 2, letra g), de la DCA: definición de condiciones materiales de acogida
- Artículo 12 de la DCA: familias
- Artículo 17 de la DCA: normas generales sobre condiciones materiales de acogida y atención sanitaria
- Artículo 18, apartado 1, de la DCA: modalidades de las condiciones materiales de acogida
- Artículo 21 de la DCA: personas vulnerables (principio general)
- Artículo 23, apartados 3 y 5, de la DCA: menores
- Artículo 24, apartado 2, de la DCA: menores no acompañados

1.1. Ubicación

Observaciones preliminares

Los estándares e indicadores incluidos en esta sección se refieren a la ubicación de las instalaciones con respecto al entorno. La ubicación del alojamiento puede influir considerablemente en otros aspectos del sistema de acogida, por ejemplo la accesibilidad a los servicios pertinentes, como la atención sanitaria, la asistencia jurídica o servicios

⁽⁵⁾ Artículo 2, letra g).

relacionados con diferentes instancias del procedimiento de asilo. Por consiguiente, los estándares e indicadores de esta sección están estrechamente relacionados con los de las secciones siguientes. Esto significa que la elección de la ubicación del alojamiento debería llevarse a cabo teniendo en cuenta los otros aspectos de las condiciones de acogida tratados en las diferentes secciones de este documento.

Al mismo tiempo, la definición de ciertos indicadores empleados en esta sección (p. ej., qué constituye una «distancia razonable para recorrer a pie», una «duración adecuada del trayecto» o la «periodicidad del transporte organizado») dependerá del tipo de servicio al que se precise acceso y de la frecuencia con que se necesita. Por ejemplo, cuando los niños necesitan ir al centro escolar, el acceso debe ser posible a diario y la duración del trayecto debe ser corta. Por otro lado, la duración del trayecto para que el solicitante acuda a una entrevista personal puede ser más prolongada, en particular si la autoridad responsable ofrece un medio de transporte.

Por lo general, se considera que las instalaciones de alojamiento deben encontrarse en zonas de uso residencial.

Estándares e indicadores

ESTÁNDAR 1: Se garantiza un acceso geográfico efectivo a los servicios pertinentes, tales como los servicios públicos, centros educativos, atención sanitaria, asistencia social y jurídica, una tienda para las necesidades cotidianas, lavandería y actividades de ocio.

Indicador 1.1: Existen medios específicos para los solicitantes con necesidades particulares.

- **Observaciones adicionales:** *Por ejemplo, no se debe esperar que los solicitantes con una movilidad considerablemente reducida accedan a los servicios pertinentes andando. En tales casos, debe haber opciones alternativas.*

Indicadores alternativos para garantizar la accesibilidad geográfica:

Indicador 1.2, letra a): Los servicios pertinentes se ofrecen en el alojamiento en sí. **O BIEN**

Indicador 1.2, letra b): El centro se encuentra a una distancia razonable a pie de los servicios pertinentes y la infraestructura disponible es segura para peatones. **O BIEN**

- **Observaciones adicionales:** *Este indicador debería desarrollarse de acuerdo con una distancia máxima específica, teniendo en cuenta el contexto nacional y el entorno, como la disponibilidad de senderos si la zona es muy montañosa, etc. Por ejemplo, un máximo de 3 km hasta los servicios públicos en general y 2 km hasta las instalaciones de atención sanitaria y los centros escolares.*

Indicador 1.2, letra c): Se puede acceder a los servicios pertinentes mediante el transporte público y la duración del trayecto es razonable. **O BIEN**

- **Observaciones adicionales:** *La valoración de si la duración de un trayecto es razonable debe tener en cuenta el tipo de servicio al que se accede y la periodicidad con que el solicitante necesita tal servicio (p. ej., el tiempo necesario para que un niño vaya al colegio en transporte público o el tiempo necesario para que un solicitante acuda a una entrevista personal). Además, debe tenerse en cuenta la periodicidad del propio transporte público que permite al solicitante regresar tras hacer uso del servicio correspondiente. La accesibilidad por transporte público se considera que existe cuando los gastos de transporte se reembolsan o cuando el transporte necesario es gratuito como mínimo para la atención sanitaria y la obtención de medicación, la asistencia jurídica y relacionada con el procedimiento de asilo, y la educación en el caso de los niños escolarizados.*

Indicador 1.2, letra d): Se puede acceder a los servicios pertinentes mediante transporte organizado proporcionado por el Estado miembro.

- **Observaciones adicionales:** *El suministro de transporte debe clarificarse especificando la periodicidad del transporte ofrecido por el Estado miembro.*

Buena práctica en relación con la determinación de la ubicación del alojamiento

Se considera una buena práctica:

- definir la ubicación del alojamiento para albergar a solicitantes a largo plazo teniendo en cuenta la facilitación de la interacción entre los solicitantes y la población local para así evitar el aislamiento y facilitar la integración a largo plazo;
- limitar la duración del trayecto por transporte público a un máximo de 1,5 horas o de 1 hora para la atención sanitaria o la tienda para artículos cotidianos;
- implicar a la población de residentes locales en la determinación de la ubicación de las instalaciones de alojamiento.

1.2. Asignación

Observaciones preliminares

Sin perjuicio de la existencia de sistemas nacionales de dispersión que regulan la distribución equitativa de los solicitantes en el territorio de los Estados miembros, los estándares e indicadores recogidos en esta sección deberían leerse y aplicarse íntegramente de conformidad con el principio de unidad familiar, así como respetando las necesidades particulares que puedan tener los solicitantes de protección internacional.

Cabe destacar que la conformidad con estos principios no es solo importante al entrar en el sistema de acogida, sino también en caso de reasignación o traslado de los solicitantes a un alojamiento diferente. En consecuencia, de conformidad con el artículo 18, apartado 6, de la DCA, el traslado de los solicitantes de un alojamiento a otro solo se realizará cuando sea necesario.

Estándares e indicadores

ESTÁNDAR 2: Se garantiza el respeto al principio de unidad familiar.

Indicador 2.1: Los miembros de la familia (de conformidad con la definición en el artículo 2 de la DCA) se alojarán juntos.

- **Observaciones adicionales:** La conformidad de los miembros de la familia con el alojamiento en común se obtendrá de forma voluntaria. Podrán realizarse excepciones por consideraciones de seguridad.

Indicador 2.2: Las familias con niños se alojarán juntas, siempre que sea la opción más adecuada para el menor.

- **Observaciones adicionales:** Se debe prestar especial atención a la situación de menores casados.

Indicador 2.3: Cuando sea posible y proceda, se respetará la unidad familiar también para familiares de segundo grado.

- **Observaciones adicionales:** Dependiendo de las condiciones nacionales y de la conformidad de los solicitantes, podrían alojarse juntos también familiares que no sean de primer grado (incluidos familiares que no entran en la definición de la letra c) del artículo 2 de la DCA).

Indicador 2.4: Se alojará a un máximo de una familia por dormitorio.

- **Observaciones adicionales:** Para garantizar el respeto a las normas de privacidad, los Estados miembros alojarán como máximo a una familia por dormitorio. El alcance de la definición de familia dependerá de las prácticas habituales en el Estado miembro correspondiente.

ESTÁNDAR 3: Se garantiza que se tienen en cuenta las necesidades particulares al (re)asignar un alojamiento específico a un solicitante.

Indicador 3.1: La asignación de un alojamiento específico a los solicitantes se basa en una evaluación de sus necesidades de acogida particulares.

- **Observaciones adicionales:** En particular, la asignación del alojamiento a un niño se basará en la evaluación del interés superior del menor.

Indicador 3.2: Será posible trasladar a un solicitante en función de las necesidades de acogida particulares.

- **Observaciones adicionales:** En particular, las consideraciones de seguridad relacionadas con casos de víctimas de la trata de seres humanos, de violencia sexual o de género, o de otras formas graves de violencia psicológica y física pueden requerir la reasignación de un determinado solicitante a otro alojamiento (véanse el estándar 11 y el indicador 35.3: Las necesidades particulares que resultan patentes en una fase posterior se identifican y valoran debidamente).

Buena práctica relativa a la (re)asignación de alojamiento a un solicitante

Se considera una buena práctica trasladar a familias con niños escolarizados teniendo en cuenta las vacaciones escolares tras finalizar el curso.

ESTÁNDAR 4: Se garantiza que se tienen en cuenta los motivos específicos y objetivos relacionados con la situación personal del solicitante al asignarle un determinado alojamiento

Indicador 4.1: Existe un mecanismo para valorar si existen motivos específicos y objetivos para la asignación de un determinado alojamiento.

- **Observaciones adicionales:** La «situación personal del solicitante» indicada en el estándar anterior se refiere en particular a la procedencia cultural, lingüística y religiosa de la persona, el género del solicitante (p. ej., las personas transgénero) y consideraciones individuales relacionadas, por ejemplo, con el empleo, la formación profesional o los vínculos familiares existentes.

1.3. Infraestructura

Observaciones preliminares

Las definiciones siguientes se aplicarán en relación con los estándares e indicadores recogidos en esta sección:

- «Sala/dormitorio»: una habitación independiente, delimitada por cuatro paredes, que dispone de una puerta que se puede cerrar, una ventana que se puede abrir y un techo. En los centros de internamiento u otro tipo de alojamiento compartido, siempre se entenderá que los «dormitorios» disponen de cerradura.
- «Miembros de la familia» tendrá el significado recogido en el artículo 2, letra c), de la DCA.

Los estándares de esta sección en particular deberán considerarse únicamente como normas mínimas.

Estándares e indicadores

ESTÁNDAR 5: Se garantiza espacio suficiente en el dormitorio en los centros de alojamiento colectivo.

Indicador 5.1: Cada solicitante dispone de un espacio mínimo de 4 m² por persona.

- **Observaciones adicionales:** Este indicador se puede aclarar más detalladamente dependiendo de si la sala alberga a solicitantes no relacionados o que son familiares. Asimismo debe tenerse en cuenta la edad, por ejemplo al alojar a familias con niños pequeños y bebés. Deberá consultarse la legislación nacional que, cuando procede, define el espacio mínimo para que viva una persona.

Indicador 5.2: En relación con el espacio mínimo de 4 m² por persona, se garantiza una altura mínima de la sala de 2,10 m.

Indicador 5.3: Hay suficiente espacio en el dormitorio para una cama y un armario por solicitante.

- **Observaciones adicionales:** *En función de la disposición específica, podría incluirse en el mobiliario básico una mesa y una silla, salvo que estén disponibles en las zonas comunes.*

ESTÁNDAR 6: Se garantiza el respeto de la privacidad de los solicitantes en los centros de alojamiento colectivo.

Indicador 6.1: Se alojará como máximo a seis solicitantes en cada dormitorio.

- **Observaciones adicionales:** *El número máximo de personas alojadas por dormitorio también puede depender de la duración de la estancia y de la disponibilidad de espacio adicional fuera del dormitorio (espacio común, otras estancias privadas). Si la conformidad con este indicador no resulta viable en la práctica, deberán encontrarse soluciones alternativas para garantizar la privacidad.*

Indicador 6.2: Hay dormitorios independientes para hombres y mujeres solos donde se impide el acceso a solicitantes del sexo contrario.

- **Observaciones adicionales:** *La limitación de acceso puede aplicarse mediante la existencia de instalaciones independientes y/o mediante cerraduras, sin perjuicio de las consideraciones de seguridad de las instalaciones de acogida. Los armarios dispondrán específicamente de cerradura si el centro alberga a solicitantes con necesidades particulares, por ejemplo solicitantes del género femenino que puedan estar en riesgo de sufrir violencia de género.*

Indicador 6.3: Se prevé la existencia de una estancia que permite cierta privacidad (dentro o fuera de las instalaciones) para reuniones con asesores legales, trabajadores sociales u otras partes pertinentes y se pone a disposición de los solicitantes cuando lo necesitan.

Indicador 6.4: Existen medios específicos para los solicitantes con necesidades particulares.

- **Observaciones adicionales:** *Por ejemplo, los menores no acompañados deben disponer de dormitorios independientes y no residir en la misma habitación que los solicitantes adultos.*

Buena práctica en relación con la privacidad de los solicitantes

Se considera una buena práctica dejar un pasillo de al menos 90 cm entre las camas para que las personas tengan cierta privacidad.

ESTÁNDAR 7: Se garantiza que el alojamiento dispone de mobiliario suficiente.

Indicador 7.1: El mobiliario de cada dormitorio incluye, como mínimo:

7.1.1: una cama individual por persona; **Y**

7.1.2: un armario por persona o familia, suficientemente grande para las pertenencias personales (tales como ropa, medicación o documentos).

Indicador 7.2: En los dormitorios compartidos por solicitantes que no sean familiares, el armario dispondrá de cerradura, sin perjuicio de las consideraciones de seguridad del centro de acogida.

- **Observaciones adicionales:** *Los armarios dispondrán específicamente de cerradura si el centro alberga a solicitantes con necesidades particulares, por ejemplo solicitantes del género femenino que puedan estar en riesgo de sufrir violencia de género.*

Indicador 7.3: El mobiliario de las zonas comunes/salas de estar incluye un número suficiente de mesas y sillas.

Indicador 7.4: En las instalaciones donde los solicitantes tienen que prepararse la comida, están disponibles todos los artículos siguientes en la cocina:

7.4.1: un espacio suficiente en la nevera por persona; **Y**

- **Observaciones adicionales:** *El concepto de espacio suficiente en la nevera puede clarificarse más detalladamente especificando el número de litros o estantes disponibles por persona o familia.*

7.4.2: suficiente espacio en los estantes por persona o familia; **Y**

7.4.3: acceso como mínimo a un hornillo por persona o familia; **Y**

7.4.4: un número mínimo de platos, tazas, utensilios de cocina y cubiertos por persona.

Indicador 7.5: Existen medios específicos para los solicitantes con necesidades particulares.

- **Observaciones adicionales:** *Por ejemplo, los niños deben disponer de una cama infantil, un cambiador y una silla adecuada; las personas con movilidad reducida deben tener muebles adaptados; y las familias con niños en edad escolar deben tener una pequeña mesa y una silla para que los niños hagan los deberes.*

ESTÁNDAR 8: Se garantiza la existencia de una infraestructura sanitaria suficiente, adecuada y en buen estado de funcionamiento en el alojamiento.

Indicador 8.1: Todos los solicitantes deben disponer de acceso a una ducha/bañera, un lavabo con agua caliente y fría, y un retrete en buen estado de funcionamiento.

Indicador 8.2: Habrá como mínimo disponible las 24 horas del día un cuarto de baño con cerradura y en buen estado de funcionamiento por cada 10 solicitantes.

Indicador 8.3: Habrá como mínimo disponible 8 horas al día una ducha o bañera con agua fría y caliente en buen estado de funcionamiento por cada 12 solicitantes.

- **Observaciones adicionales:** *La relación entre el número de duchas y de solicitantes se puede adaptar si se garantiza la accesibilidad durante más horas al día.*

Indicador 8.4: Hay como mínimo disponible las 24 horas del día un lavabo en buen estado de funcionamiento con agua fría y caliente por cada 10 solicitantes.

Indicador 8.5: Si hay más de una ducha en el cuarto de baño, están separadas visualmente.

Indicador 8.6: Hay instalaciones con retretes, lavabos y duchas separadas por sexos (con indicaciones claras y bien visibles), excepto en las instalaciones más pequeñas.

- **Observaciones adicionales:** *Los apartamentos, estudios y otros tipos de alojamiento para menos de 12 personas podrían constituir excepciones.*

Indicador 8.7: En relación con el alojamiento compartido para solicitantes que no son miembros de la misma familia, hay medios de garantizar que los solicitantes pueden acceder a las instalaciones de un modo seguro y de respetar la intimidad de los solicitantes en todo momento.

Indicador 8.8: Hay medios para garantizar que la ropa y las toallas se mantienen secas mientras los solicitantes toman una ducha.

Indicador 8.9: Existen medios específicos para los solicitantes con necesidades particulares.

- **Observaciones adicionales:** *Por ejemplo, se permitirá el acceso diario a una bañera infantil para niños menores de 2 años.*

Buena práctica en relación con las infraestructuras sanitarias

Se considera una buena práctica:

- disponer que el retrete se encuentre en el mismo edificio que el dormitorio y las zonas comunes, no en el exterior;
- garantizar que las instalaciones de las duchas dispongan de cierre individual y que no se limite el acceso a ellas en ningún momento;
- prestar atención a las cuestiones de género y a la seguridad de las mujeres, por ejemplo ubicando las instalaciones sanitarias cerca o a una distancia segura con un acceso bien iluminado.

ESTÁNDAR 9: Se garantiza la conformidad del alojamiento con la normativa local y nacional aplicable.

Indicador 9.1: El alojamiento ha sido construido de conformidad con la normativa local y nacional aplicable.

Indicador 9.2: El mantenimiento y la utilización del alojamiento son conformes con la normativa local y nacional aplicable, teniendo en cuenta todos los riesgos potenciales.

- **Observaciones adicionales:** *A continuación se recogen ejemplos para evaluar el avance hacia la conformidad con la norma en un centro de internamiento: existe un plan de evacuación para el centro de internamiento y está visible en todo momento; las rutas de evacuación están libres de obstáculos; y hay extintores accesibles.*

Indicador 9.3: Entra luz natural y aire fresco suficientes en los dormitorios y en las zonas comunes/salas de estar del alojamiento, pero también hay cortinas y/o persianas para impedir, cuando sea necesario, que entre la luz.

Indicador 9.4: Hay un sistema de control de la temperatura adecuado en todas las zonas del alojamiento.

- **Observaciones adicionales:** *El margen de temperatura adecuado se determinará teniendo en cuenta el clima en la ubicación y las normas generales aplicadas para los nacionales.*

Indicador 9.5: Los dormitorios y las zonas comunes están protegidos contra un nivel de ruido ambiental excesivo.

- **Observaciones adicionales:** *El ruido ambiental puede proceder, entre otros, de máquinas, aviones, trenes, etc.*

ESTÁNDAR 10: Se garantiza que la infraestructura interior y exterior del alojamiento para solicitantes con movilidad reducida está adaptada a sus necesidades.

Indicador 10.1: El alojamiento se encuentra:

10.1(a): en la planta baja; **O**

10.1(b): hay un ascensor adaptado para su uso por personas con movilidad reducida; **O**

10.1(c): no hay más de un determinado número de peldaños, dependiendo del grado de reducción de la movilidad.

Indicador 10.2: Los accesos exteriores, como los caminos o las pistas, disponen de una superficie firme y nivelada.

Indicador 10.3: La entrada ha sido diseñada de tal modo que permite el acceso de solicitantes con movilidad reducida.

Indicador 10.4: Las puertas y pasillos en el interior del alojamiento son suficientemente anchos para el paso de sillas de ruedas.

Indicador 10.5: Hay barandillas de apoyo en las salas y lugares utilizados por personas con movilidad reducida.

Indicador 10.6: Hay instalaciones sanitarias adaptadas, por ejemplo platos de ducha, asideros, lavabos y retretes colocados a una altura adecuada para los usuarios de sillas de ruedas, así como una superficie en el cuarto de baño y el retrete apta para sillas de ruedas.

1.4. Seguridad

Observaciones preliminares

Debe garantizarse que el alojamiento, su mobiliario y su equipamiento ofrecen suficiente seguridad, de acuerdo con la normativa y la legislación nacionales aplicables y con el objetivo general de garantizar un entorno seguro para los solicitantes de protección internacional residentes en él y para el personal que trabaja en las instalaciones.

Estándares e indicadores

ESTÁNDAR 11: Se garantizan unas medidas de seguridad suficientes.

Indicador 11.1: Se lleva a cabo periódicamente una evaluación de riesgos, teniendo en cuenta los factores internos y externos.

- **Observaciones adicionales:** *Los factores que se deben tener en cuenta para la evaluación de riesgos son: problemas de seguridad planteados por los solicitantes, el estado y la ubicación del alojamiento, la actitud de la comunidad de residentes locales, el número de personas que se van a alojar, la composición de las nacionalidades de los residentes en el alojamiento, el género y situación familiar de los solicitantes, las personas con necesidades particulares albergadas y los incidentes sufridos en el pasado.*

Indicador 11.2: Se adoptan unas medidas de seguridad adecuadas y basadas en el resultado de la evaluación de riesgos.

- **Observaciones adicionales:** *Estas medidas podrían incluir, por ejemplo: facilitar el control del acceso instalando una valla en torno al alojamiento, garantizar la presencia las 24 horas del día y los siete días de la semana de un miembro del personal, garantizar una iluminación adecuada de las zonas exteriores del alojamiento y la existencia de un sistema de video vigilancia, limitar el acceso del público cuando resulte necesario para garantizar la seguridad de los solicitantes e incluir aspectos relacionados con la seguridad en las «normas del centro».*

Indicador 11.3: Se puede informar sobre problemas de seguridad (p. ej., hurtos, violencia, amenazas, hostilidad por parte de la comunidad exterior) al personal responsable de un modo seguro.

- **Observaciones adicionales:** *Se informará a los solicitantes sobre la línea de notificación para los incidentes de seguridad.*

Indicador 11.4: Los números de los servicios de emergencias se muestran en un lugar visible y hay un teléfono disponible.

Indicador 11.5: Las medidas de seguridad también se centran en la detección y prevención de la violencia sexual y de género.

Indicador 11.6: Se han adoptado medidas específicas para los solicitantes con necesidades particulares.

- **Observaciones adicionales:** *Deben adoptarse medidas específicas para garantizar la seguridad de todos los solicitantes, en particular de aquellos con necesidades particulares a causa de su edad, situación familiar, género, identidad de género u orientación sexual y afectados por problemas de salud físicos o psicológicos. Debe haber medios de seguridad específicos para las víctimas de trata de seres humanos, de violencia sexual o de género, de tortura o de otras formas de violencia física y psicológica. Estas medidas podrían incluir, por ejemplo,*

la posibilidad de alojar a solicitantes con una orientación sexual diferente separados de otros solicitantes del mismo sexo o el traslado de un solicitante que pueda estar en riesgo de sufrir o haya sufrido violencia de género [véase el estándar 3: (Re)asignación de solicitantes en función de sus necesidades particulares] o de ofrecer un espacio independiente para que los niños jueguen sin riesgo alguno. En las instalaciones que alojen a menores no acompañados, se adoptarán medidas preventivas específicas para evitar que estos desaparezcan.

Buena práctica en relación con las medidas de seguridad

Se considera una buena práctica en los centros de internamiento:

- prever la existencia de espacios en que grupos específicos puedan expresar preocupaciones de seguridad en privado para fomentar así la notificación de los actos de violencia;
- utilizar un sistema para el registro o tramitación de los incidentes de seguridad.

1.5. Zonas comunes

Observaciones preliminares

En el marco de la presente guía, se entenderá por «zonas comunes» los espacios donde los solicitantes comen y pasan su tiempo de ocio. El tamaño y distribución de las zonas comunes, así como su funcionalidad, depende del tipo de alojamiento en que se encuentre el solicitante. En consecuencia, las «zonas comunes» pueden ser una o varias estancias a disposición de los solicitantes.

En las instalaciones de alojamiento de mayor tamaño, las «zonas comunes» podrán ser varias estancias que desempeñan diversas funciones, por ejemplo comedor, sala de ocio o salas para otras actividades colectivas (p. ej., clases de idiomas, suministro de información, etc.). Por otro lado, las instalaciones más pequeñas pueden disponer de una sala multiuso que sirva de comedor, sala de estar o sala para actividades de ocio, dependiendo de las necesidades y de la hora del día. Siempre que se pueda garantizar suficiente privacidad, las zonas comunes de las instalaciones más pequeñas, o partes de estas, se podrán utilizar también para reuniones de los solicitantes con trabajadores sociales o asesores legales.

Cabe destacar que el término «actividades de ocio» se refiere a actividades en las que no solo participan niños, sino también adultos. Esto se basa en la importante relación existente entre la posibilidad de que los solicitantes participen en actividades de ocio y su salud mental. La existencia de un espacio para actividades de ocio o la posibilidad de que los solicitantes participen en actividades colectivas (p. ej., clases de idiomas, sesiones informativas en grupo o actividades deportivas) desempeña una importante función, dado que contribuye a estructurar sus días y puede ayudar a disminuir las tensiones que se derivan de disponer de demasiado tiempo libre. Esto resulta especialmente importante durante las primeras fases del procedimiento de asilo en que los solicitantes (todavía) no pueden acceder al mercado laboral ni recibir formación formal.

Estándares e indicadores

ESTÁNDAR 12: Se garantiza que los solicitantes disponen de suficiente espacio para comer.

Indicador 12.1: Todos los solicitantes tienen la posibilidad de comer en la zona designada.

- **Observaciones adicionales:** Todos los solicitantes pueden comer en una cantina (una instalación de mayor tamaño) o en una sala que dispone de una mesa con un número suficiente de sillas. La sala donde se come puede cumplir otras funciones, siempre que esté disponible para comer a determinadas horas.

ESTÁNDAR 13: Se garantiza que los solicitantes disponen de suficiente espacio para actividades de ocio y de grupo.

Indicador 13.1: Hay una zona adecuada para actividades de ocio dentro del alojamiento o en las cercanías en un espacio público.

- **Observaciones adicionales:** Al establecer las salas para actividades de ocio en instalaciones de alojamiento compartido se deben tener en cuenta las necesidades de los solicitantes asociadas a su género, edad, cultura y religión. Si es posible, debe haber salas separadas o un horario para el uso de determinadas salas para actividades de ocio.

Indicador 13.2: Cuando el Estado miembro es quien organiza las actividades de grupo, se dispone de un espacio suficiente y adecuado, por ejemplo una sala independiente.

- **Observaciones adicionales:** El término «actividad de grupo» se refiere, por ejemplo, a clases de idiomas, sesiones informativas en grupo, actividades deportivas, etc.

Indicador 13.3: Si las instalaciones albergan a niños, hay una sala/zona segura donde pueden jugar o participar en actividades al aire libre en el propio alojamiento o en un espacio público cercano.

Buena práctica en relación con las zonas comunes

Se considera una buena práctica que alguien supervise a los niños en los espacios destinados a ellos cuando los padres están participando en actividades de grupo.

1.6. Saneamiento

Observaciones preliminares

El término «saneamiento» se refiere al proceso de mantener los lugares libres de suciedad, infecciones, enfermedades, etc., mediante la limpieza y la eliminación de residuos. A este respecto, el término «limpio» se refiere a la ausencia de plagas, insectos, gérmenes u otros riesgos. Las normas sanitarias aplicables recogidas en esta sección se aplican al alojamiento completo, incluyendo tanto las zonas privadas como las zonas comunes situadas dentro del alojamiento o en el exterior (si procede). En función del contexto nacional, el desarrollo y control de estos estándares podría ser responsabilidad de otras autoridades competentes (p. ej., los organismos de control sanitario).

En instalaciones de mayor tamaño, el término «zonas privadas» se refiere solo al dormitorio, mientras que las restantes estancias se consideran zonas comunes. No obstante, las normas sanitarias varían en función de los diferentes tipos de zonas comunes, como la cocina, las zonas sanitarias y otras estancias, incluyendo oficinas o salas de actividades. Por otro lado, en las instalaciones más pequeñas, la cocina, el cuarto de baño y otras estancias también se deben considerar zonas privadas.

Mientras que el mantenimiento de unos estándares de saneamiento adecuados compete en general a las autoridades pertinentes de los Estados miembros, también deben participar los solicitantes. En la práctica, estos suelen ser responsables de la limpieza de las zonas privadas. Además, dependiendo de la normativa o legislación nacional, los solicitantes podrían limpiar voluntariamente también otras zonas. En algunos casos, tales tareas podrán ser remuneradas como parte de las tareas asignadas en un alojamiento compartido. Si esto ocurre, el proceso de limpieza deberá ser supervisado por el organismo responsable o por una empresa de limpieza especializada.

Las normas del centro deberán incluir una descripción detallada de las responsabilidades relacionadas con la limpieza del alojamiento.

Estándares e indicadores

ESTÁNDAR 14: Se garantiza que tanto las zonas comunes como las privadas se mantienen limpias.

Indicador 14.1: En el centro de alojamiento se contempla un plan de limpieza.

- **Observaciones adicionales:** Para cada zona, se especifica la frecuencia y el nivel de la limpieza.

Indicador 14.2: La limpieza de las zonas privadas y de las comunes del alojamiento se controla periódicamente.

- **Observación adicional:** Los controles tienen en cuenta el respeto de la privacidad de los solicitantes.

Indicador 14.3: El grado de limpieza se controla cuando las personas se trasladan a otra habitación o a otra instalación de alojamiento.

Indicador 14.4: Cuando los solicitantes son responsables de la limpieza, tienen acceso a los artículos y productos de limpieza necesarios, así como a equipamiento de protección como guantes y mascarillas.

Buena práctica en relación con la limpieza de las zonas privadas y comunes

Se considera una buena práctica en los centros de internamiento fijar un calendario de limpieza escrito y mostrarlo claramente en un lugar donde lo puedan consultar los solicitantes.

ESTÁNDAR 15: Se garantiza que tanto la cocina como las zonas sanitarias se mantienen limpias.

Indicador 15.1: La limpieza de las zonas correspondientes respeta las normas y la normativa locales y nacionales.

- **Observaciones adicionales:** Esta normativa puede abarcar, por ejemplo, operaciones periódicas para hacer frente a roedores y parásitos.

Indicador 15.2: Las zonas se limpian al menos una vez al día (en los centros de internamiento) o con la frecuencia necesaria.

Indicador 15.3: Se realiza periódicamente una limpieza en profundidad de las instalaciones.

- **Observaciones adicionales:** En los centros de alojamiento, la limpieza en profundidad deberá llevarse a cabo como mínimo cuatro veces al año. Las normas relativas al grado de limpieza de las cocinas utilizadas por los solicitantes o para los cocineros profesionales pueden diferir.

ESTÁNDAR 16: Se garantiza que los solicitantes pueden hacer su colada o se hace por ellos de forma regular.

Indicador 16.1: Cuando las toallas y la ropa de cama se proporcionen en especie y el centro de alojamiento se ocupe de lavarlas, deberá hacerlo regularmente.

- **Observaciones adicionales:** Como mínimo, se lavarán una vez cada 2 semanas las sábanas y una vez por semana las toallas.

Indicadores alternativos:

Indicador 16.2, letra a): Los solicitantes deberán poder hacer la colada al menos una vez por semana.

O BIEN

- **Observaciones adicionales:** Este indicador se puede clarificar en el contexto nacional especificando el número de lavadoras y opciones de secado de la ropa en función del número de personas.

Indicador 16.2, letra b): Hay un espacio disponible para que los solicitantes hagan la colada.

- **Observaciones adicionales:** La disponibilidad del servicio de lavandería debe ser suficiente, por ejemplo 5 días a la semana (incluido el fin de semana).

1.7. Mantenimiento

Observaciones preliminares

En esta sección, el término «mantenimiento» debe entenderse como un conjunto de actividades necesarias llevadas a cabo para conservar el estado inicial del alojamiento en la medida de lo posible y durante tanto tiempo como sea posible.

Aunque el mantenimiento de las instalaciones de acogida es responsabilidad de las autoridades competentes de los Estados miembros, los solicitantes también pueden participar voluntariamente, si lo permite la normativa y legislación nacionales. En algunos casos, tales tareas podrán ser remuneradas como parte de las tareas asignadas en un alojamiento compartido. Si esto ocurre, el proceso deberá ser supervisado por el organismo responsable o por una empresa especializada responsable de los trabajos de mantenimiento.

Estándares e indicadores

ESTÁNDAR 17: Se garantiza la seguridad y el correcto funcionamiento de las instalaciones del alojamiento mediante un mantenimiento periódico.

Indicador 17.1: Se valora periódicamente el buen estado de funcionamiento del alojamiento, su mobiliario y su equipamiento.

- **Observaciones adicionales:** *Estas comprobaciones deben realizarse como mínimo una vez al año. Una lista de comprobación podría resultar útil para la valoración.*

Indicador 17.2: Los solicitantes pueden notificar la necesidad de mantenimiento y reparaciones.

Indicador 17.3: Las reparaciones o el mantenimiento necesarios en el alojamiento se llevan a cabo de manera rápida y con una calidad adecuada.

- **Observaciones adicionales:** *Sin perjuicio del hecho de que la responsabilidad general del mantenimiento del alojamiento compete a la autoridad de acogida, los solicitantes pueden llevar a cabo ciertas tareas de mantenimiento, siempre que sean remuneradas y asignadas de forma voluntaria. La supervisión general de estas compete en cualquier caso al organismo responsable.*

1.8. Servicios y equipos de comunicaciones

Observaciones preliminares

La comunicación desempeña un papel importante para los solicitantes de protección internacional a lo largo del procedimiento de acogida. El término «comunicaciones» incluye tanto las comunicaciones en relación con el estado del procedimiento del solicitante como las comunicaciones privadas, por ejemplo con su familia. Cabe destacar que un acceso adecuado a canales de comunicación puede contribuir a la salud mental de los solicitantes, dado que puede prevenir la ansiedad derivada de la falta de contacto con los familiares y amigos que han permanecido en el país de origen o se encuentran en tránsito, o relacionada con un acceso inadecuado a vías de comunicación con organizaciones que les ofrecen asistencia jurídica u otros servicios pertinentes. En cualquier caso, los solicitantes deben poder recibir aviso de la decisión por correo postal, cuando proceda.

Referencias legales: servicios y equipos de comunicaciones

- Artículo 18, apartado 2, letra b), de la DCA: modalidades de las condiciones materiales de acogida

Estándares e indicadores

ESTÁNDAR 18: Se garantiza que los solicitantes disfrutan de un acceso adecuado a un teléfono para realizar llamadas sobre cuestiones procesales, legales, médicas y educativas.

Indicador 18.1: Se ofrece acceso a un teléfono para realizar llamadas sobre cuestiones procesales, legales, médicas y educativas.

Indicador 18.2: Los solicitantes disfrutan a diario de acceso a un teléfono como mínimo por alojamiento.

- **Observaciones adicionales:** El número de teléfonos que se debe instalar en las instalaciones dependerá del número de solicitantes que residan en ellas.

Indicador 18.3: Los solicitantes pueden atender llamadas en un lugar privado, es decir, que impida a otros solicitantes escucharles.

ESTÁNDAR 19: Se garantiza que los solicitantes tienen acceso suficiente a internet.

Indicador 19.1: Los solicitantes disponen de acceso a internet en el propio alojamiento o en un espacio público cercano al menos cuatro veces por semana.

- **Observaciones adicionales:** El acceso a internet en el alojamiento se puede ofrecer mediante la disponibilidad de una red inalámbrica (wifi) para que los solicitantes accedan con sus propios dispositivos de comunicación (p. ej., teléfonos móviles) y mediante la disponibilidad de un número adecuado de ordenadores acorde con el número de personas. Si el acceso a internet se ofrece fuera del alojamiento, debe estar a una distancia razonable a pie o mediante transporte público (véase el estándar 1: Ubicación). El acceso a internet no tiene que ser gratuito (véase el indicador 28.4: Asignación para gastos diarios).

ESTÁNDAR 20: Se garantiza que los solicitantes tienen la posibilidad de cargar sus dispositivos de comunicación.

Indicador 20.1: Hay al menos un enchufe disponible y accesible por dormitorio para cargar dispositivos electrónicos.

Buena práctica en relación con la facilitación del acceso a los servicios y equipos de comunicación

Se considera una buena práctica:

- ofrecer a los solicitantes la posibilidad de realizar copias o imprimir de forma gratuita los documentos necesarios para el procedimiento de asilo o cuestiones médicas;
- facilitar el acceso a un televisor con canales en, como mínimo, dos idiomas de uso extendido entre los solicitantes que residen en ese alojamiento (véase el indicador 13.1: Zonas comunes).

2. Alimentación

Observaciones preliminares

El término «alimentación» en esta sección incluye tanto alimentos como bebidas no alcohólicas. Siguiendo el mismo enfoque que en la sección sobre el alojamiento, las normas recogidas aquí deben tenerse en cuenta independientemente de si los solicitantes reciben alimentación en especie, mediante asignaciones financieras o en forma de vales. Si el Estado miembro opta por proporcionar a los solicitantes una asignación financiera o vales para cubrir los gastos de alimentación, estos deben ser suficientes para que el solicitante pueda comprar los alimentos de conformidad con las normas recogidas en esta sección.

Referencias legales: alimentación

- Artículo 2, letra g), de la DCA: definición de condiciones materiales de acogida

Estándares e indicadores

ESTÁNDAR 21: Se garantiza que los solicitantes tienen acceso a alimentos adecuados y suficientes.

Indicador 21.1: Se respetan las normas de seguridad alimentaria.

- **Observaciones adicionales:** De conformidad con el enfoque del Análisis de peligros y de puntos críticos de control (HACCP) ⁽⁶⁾ en materia de seguridad alimentaria desarrollado por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), la higiene del alojamiento, y en particular de la cocina, debe permitir un enfoque preventivo en lugar de correctivo. De conformidad con esta norma, debe garantizarse la limpieza de las zonas de cocina, dado que una falta de limpieza puede constituir un riesgo para la salud en general en el alojamiento.

Indicador 21.2: Se sirven como mínimo tres comidas al día para los adultos y cinco para los menores, de las cuales al menos una será cocinada y estará caliente.

Indicador 21.3: Las comidas garantizarán una dieta variada y equilibrada, incluyendo leche para los menores y los bebés cuando sea necesario.

- **Observaciones adicionales:** La composición de las comidas varía e incluye, por ejemplo, comidas basadas en cereales, pan y arroz, frutas y verduras, leche, productos lácteos, carne, huevos o pescado.

Indicador 21.4: Se informa a los solicitantes acerca de la composición de la comida.

- **Observaciones adicionales:** La información se puede proporcionar de forma general (mediante etiquetas, etc.) o a petición.

Indicador 21.5: Existen disposiciones específicas para los solicitantes con necesidades dietéticas especiales.

- **Observaciones adicionales:** Por ejemplo, debe tenerse en cuenta a las mujeres embarazadas y lactantes o a personas con ciertas enfermedades y alergias alimentarias.

Indicador 21.6: Se tienen en cuenta las preferencias de comida y las limitaciones dietéticas de grupos específicos.

- **Observaciones adicionales:** El término «grupos específicos» se refiere a solicitantes con una religión y/o cultura específicas, así como a solicitantes vegetarianos o veganos.

⁽⁶⁾ Consulte el Sistema de análisis de peligros y de puntos críticos de control (HACCP) de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (<http://www.fao.org/docrep/005/Y1579S/y1579s03.htm#bm3>).

Buena práctica en relación con el suministro de alimentación

Se considera una buena práctica:

- permitir que los solicitantes cocinen ellos mismos, cuando sea posible y adecuado, dado que fomenta su autonomía, inspira una sensación de normalidad o les hace sentirse en casa y puede ayudar a estructurar la vida cotidiana de los solicitantes; y
- permitir a los solicitantes disfrutar de comidas recalentadas o cocinadas por separado si existen buenos motivos para saltarse las horas de comida; y
- consultar con los solicitantes el menú y el modo de cocinar la comida.

ESTÁNDAR 22: Se garantiza que los solicitantes tienen acceso a agua potable las 24 horas del día.

Indicador 22.1: Cada solicitante recibe un mínimo de 2,5 litros de agua al día, y se tiene en cuenta la fisiología de la persona y el clima.

- **Observaciones adicionales:** Hay más información disponible sobre la cantidad mínima de agua que se debe beber al día en las normas desarrolladas como parte del Proyecto Esfera ^(?).

Indicadores alternativos:

Indicador 22.2, letra a): La infraestructura del alojamiento es adecuada para disponer de agua potable.
O BIEN

Indicador 22.2, letra b): Si no se dispone de la infraestructura adecuada, se distribuye agua potable.

- **Observaciones adicionales:** Se debe informar a los solicitantes acerca de la seguridad del agua del grifo como agua potable, cuando proceda.

Buena práctica en relación con el suministro de bebidas

Se considera una buena práctica ofrecer té y café.

^(?) Proyecto Esfera: «¿Cuánta agua se necesita en las emergencias?». Disponible en línea en: http://www.who.int/water_sanitation_health/publications/2011/WHO_TN_09_How_much_water_is_needed.pdf?ua=1

3. Ropa y productos no alimentarios

Observaciones preliminares

De conformidad con las secciones sobre el alojamiento y la alimentación, las normas recogidas aquí deben tenerse en cuenta independientemente de si los solicitantes reciben la ropa en especie, mediante asignaciones financieras o en forma de vales. Si el Estado miembro opta por proporcionar a los solicitantes una asignación financiera para cubrir los gastos de las prendas de vestir, esta debe ser suficiente para que el solicitante pueda comprar la ropa necesaria de conformidad con las normas recogidas en esta sección. Esto se aplicará sin perjuicio a las situaciones en que los solicitantes ya dispongan de suficiente ropa, según las normas recogidas en el presente documento, y no necesiten recibir prendas adicionales. El término «ropa» en esta sección se refiere tanto a las prendas de vestir como al calzado.

En el contexto de esta guía, el término «productos no alimentarios» se refiere a productos domésticos básicos diferentes de los alimentos, incluyendo los artículos de higiene personal, de limpieza y para el lavado de la ropa, ropa de cama y toallas. En el caso de los solicitantes en edad escolar, los productos no alimentarios pueden incluir material escolar.

El suministro de productos no alimentarios siempre debe tener en cuenta la situación familiar del solicitante. En particular, el tipo y cantidad de productos no alimentarios debe tener en cuenta las necesidades personales del solicitante en cuestión.

Referencias legales: ropa y productos no alimentarios

- Artículo 2, letra g), de la DCA: definición de condiciones materiales de acogida

Estándares e indicadores

ESTÁNDAR 23: Se garantiza que el solicitante dispone de prendas de vestir suficientes.

Indicador 23.1: El solicitante dispone de suficiente ropa interior para una semana sin necesidad de realizar la colada.

- **Observaciones adicionales:** *Lo anterior se entenderá como un mínimo de seis juegos de ropa interior.*

Indicador 23.2: El solicitante tiene al menos un número mínimo de prendas de vestir.

- **Observaciones adicionales:** *Se entenderá que lo anterior incluye como mínimo cinco prendas de la capa interior para la mitad superior del cuerpo (como camisetas, camisas o blusas), un mínimo de tres prendas para la mitad inferior del cuerpo (pantalones, faldas o pantalones cortos), al menos tres prendas de más abrigo, como sudaderas, jerséis o chaquetas, y dos conjuntos de prendas para dormir.*

Indicador 23.3: El solicitante tiene al menos dos pares diferentes de zapatos.

- **Observaciones adicionales:** *Esto incluye un par de zapatos para uso doméstico y un par para uso exterior.*

Indicador 23.4: Los solicitantes reciben las prendas de vestir lo antes posible.

- **Observaciones adicionales:** *En un plazo de varias horas desde su asignación a un alojamiento, todos los solicitantes deben disponer al menos de prendas de vestir básicas (provisionales) que les permitan moverse libremente por todas las zonas accesibles (tanto interiores como exteriores) a su disposición.*

Indicador 23.5: Si alguna prenda ya no se puede usar por el desgaste o rotura, habrá un método normalizado de obtener una prenda de sustitución.

Indicador 23.6: Los solicitantes tienen ropa suficiente para los bebés y los niños pequeños para una semana entera sin necesidad de realizar la colada.

Buena práctica en relación con el suministro de ropa suficiente

Se considera una buena práctica:

- evitar crear un «aspecto de uniforme» para todos los solicitantes (si la ropa se proporciona en especie), dado que así se evita la estigmatización;
- crear un «almacén de donativos» y entrar en contacto con organizaciones no gubernamentales humanitarias para obtener y distribuir ropa usada.

ESTÁNDAR 24: Se garantiza que el solicitante dispone de prendas de vestir adecuadas.

Indicador 24.1: La ropa se adapta razonablemente al solicitante en cuanto a la talla.

Indicador 24.2: La ropa tiene un aspecto razonablemente decente y es adecuada según las costumbres habituales de la sociedad de acogida y la procedencia del solicitante.

- **Observaciones adicionales:** Las prendas (salvo la ropa interior) no tienen que ser nuevas, pero sí tienen que estar en buen estado.

Indicador 24.3: Está disponible ropa adecuada según la estación.

- **Observaciones adicionales:** Esto quiere decir, por ejemplo, que el solicitante debe disponer de una cazadora o abrigo de invierno, un gorro de invierno, una gorra, una bufanda y zapatos de invierno, cuando sea necesario.

Buena práctica en relación con el suministro de ropa adecuada

Se considera una buena práctica ofrecer a las mujeres solicitantes al menos un velo como parte de las prendas suministradas, si así lo solicitan.

ESTÁNDAR 25: Se garantiza que los solicitantes tienen acceso a artículos de higiene personal adecuados y suficientes.

Indicador 25.1: Hay una lista que indica el tipo y cantidad de artículos de higiene personal que tiene derecho a recibir un solicitante en función de su edad y género.

- **Observaciones adicionales:** Esta lista se comunicará claramente a los solicitantes.

Indicador 25.2: Los solicitantes tienen a su disposición los artículos de higiene personal necesarios, ya sea mediante la distribución periódica en especie de ciertas cantidades por persona o mediante una asignación para gastos diarios.

- **Observaciones adicionales:** Para mantener la limpieza personal y la higiene, así como prevenir enfermedades infecciosas, los solicitantes deben tener a su disposición los artículos de higiene básicos. Entre ellos: cepillo de dientes, pasta de dientes, papel higiénico, jabón, champú, maquinilla/espuma de afeitarse, compresas, pañales y otros artículos de higiene necesarios para bebés.

ESTÁNDAR 26: Se garantiza que los solicitantes tienen acceso a otros productos no alimentarios básicos

Indicador 26.1: Se suministran toallas y ropa de cama suficientes.

- **Observaciones adicionales:** Si el solicitante es responsable de lavar su ropa de cama, se le suministran al menos dos juegos para que pueda sustituir uno con otro.

Indicador 26.2: Si los solicitantes son responsables de lavar su propia ropa, hay detergente para ropa disponible.

Indicador 26.3: Existen medios específicos para los solicitantes con necesidades particulares.

- **Observaciones adicionales:** Por ejemplo, una familia con un niño pequeño debe tener acceso a un cochecito infantil y a un orinal en el caso de los bebés. Todos los niños podrán utilizar juguetes adaptados a su edad y en buen estado. Una persona con discapacidad física o que se recupere de una lesión o tratamiento médico podrá recibir muletas, una silla de ruedas u otro equipamiento médico cuando no los pueda obtener de otro modo (de otros organismos como, por ejemplo, el sistema público de salud).

Buena práctica en relación con el acceso a productos básicos no alimentarios

Se considera una buena práctica suministrar a los solicitantes una plancha y un secador de pelo, cuando sea necesario.

ESTÁNDAR 27: Se garantiza que los niños escolarizados disponen de ropa adecuada y de material escolar para poder participar plenamente en todas las actividades escolares educativas.

Indicador 27.1: Los niños que cursan la enseñanza escolar obligatoria recibirán ropa adecuada para las actividades escolares.

- **Observaciones adicionales:** Esto puede incluir un uniforme, cuando sea obligatorio, así como ropa y calzado de deporte.

Indicador 27.2: Los niños que asisten al colegio reciben gratuitamente una bolsa para la escuela (mochila o similar) y todos los artículos (libros de texto, etc.) que solicita el colegio.

4. Asignación para gastos diarios

Observaciones preliminares

Mientras que los aspectos relacionados con la alimentación, el alojamiento y la ropa quedan claramente definidos en la DCA, el instrumento no trata directamente los detalles y el fin de la asignación para gastos diarios. No obstante, el concepto es esencial para satisfacer las necesidades de los solicitantes.

La asignación para gastos diarios abarca todas las necesidades básicas de los solicitantes de protección internacional abordadas por la DCA diferentes al alojamiento, la alimentación y la ropa (que se cubrirán mediante la asignación financiera, cuando no se suministren en especie o mediante vales).

En este documento, debe entenderse que una «asignación para gastos diarios» tiene tres fines diferentes, a saber:

- permitir a los solicitantes alcanzar un nivel mínimo de subsistencia física, aparte de las necesidades básicas de alojamiento, alimentación y ropa;
- garantizar un nivel mínimo de participación de los solicitantes en la vida sociocultural del Estado miembro en que residen;
- permitir a los solicitantes disfrutar de un cierto grado de autonomía.

Esta guía hace referencia a una «asignación para gastos diarios» como la asignación económica mínima que se proporciona a un solicitante para fines no específicos o para su libre disposición («dinero de bolsillo»). Además, cuando no se proporcionen productos no alimentarios específicos u otros artículos necesarios en especie o mediante vales, su coste se tendrá en cuenta al calcular la cuantía de la asignación para gastos diarios entregada a los solicitantes.

Tal como se ha visto en las secciones anteriores, las normas en relación con el alojamiento, la alimentación y la ropa, así como con ciertos productos no alimentarios, se pueden respetar independientemente de si el solicitante recibe los artículos necesarios en forma de asignación financiera, en especie o mediante vales. Al mismo tiempo, el último elemento («dinero de bolsillo») se basa en la consideración de que solo se puede alcanzar un nivel de vida digno si los solicitantes tienen cierta autonomía financiera. En otras palabras, al menos una parte de la asignación no debe tener un propósito específico, sino que debe estar a la libre disposición de los solicitantes para que estos puedan utilizarla de conformidad con sus preferencias y necesidades personales.

Teniendo en cuenta las diferencias en el coste y el nivel de vida entre los diferentes Estados miembros, esta sección no se propone definir la cuantía exacta de la asignación para gastos diarios que se debe ofrecer a los solicitantes. Independientemente del método empleado para el cálculo de la asignación para gastos diarios, siempre deben cumplirse los tres objetivos mencionados anteriormente. En consecuencia, la asignación para gastos diarios no debe confundirse con un acto de generosidad, sino que tiene la misma importancia que el alojamiento, la alimentación y la ropa, y forma parte de las condiciones materiales de acogida.

Referencias legales: asignación para gastos diarios

- Artículo 2, letra g), de la DCA: definición de condiciones materiales de acogida

Estándares e indicadores

ESTÁNDAR 28: Se garantiza la concesión de una asignación para gastos diarios adecuada.

Indicador 28.1: Existe una definición clara del alcance de la asignación para gastos diarios.

Indicador 28.2: El método para el cálculo de la asignación para gastos diarios está claramente definido.

- **Observaciones adicionales:** «Definido» quiere decir que se describen los elementos que se tienen en cuenta al definir la cuantía de la asignación para gastos diarios, al igual que los factores planteados al valorar la cuantía necesaria para cada uno de ellos.

Indicador 28.3: La asignación para gastos diarios se ofrece a libre disposición («dinero de bolsillo») y permite a los solicitantes disfrutar de un grado adecuado de autonomía.

- **Observaciones adicionales:** *La asignación para gastos diarios «de libre disposición» nunca se puede ofrecer en especie. La cuantía propiamente dicha se debe determinar de acuerdo con el contexto nacional. Debe tener en cuenta necesidades adicionales y distintas de las necesidades básicas, como productos o servicios acordes con las preferencias personales (p. ej., actividades culturales, dulces, tabaco, juegos, salidas, etc.).*

Indicador 28.4: La cuantía de la asignación para gastos diarios también debe cubrir como mínimo los siguientes gastos, salvo que se cubran en especie: comunicación e información, material escolar, higiene personal y cuidado corporal, actividades de ocio y gastos de transporte relacionados con el acceso a la atención sanitaria y a la obtención de medicamentos, el procedimiento de asilo y la asistencia legal, así como a la educación para niños escolarizados.

- **Observaciones adicionales:** *En relación con el suministro en especie del material escolar y los artículos de higiene personal y cuidado personal, véanse los estándares 25 y 26: Acceso a artículos de higiene u otros productos no alimentarios, y el estándar 29: Acceso a la atención sanitaria necesaria.*

Indicador 28.5: La asignación para gastos diarios se proporciona periódicamente y, como mínimo, una vez al mes en el caso del «dinero de bolsillo».

- **Observaciones adicionales:** *La periodicidad de la asignación se determinará de acuerdo con el propósito (si lo tiene), la cuantía y la forma escogida para el suministro de la asignación. Siempre debe garantizarse la transparencia.*

Buena práctica en relación con el suministro de la asignación para gastos diarios

Se considera una buena práctica:

- tener en cuenta la situación individual del solicitante (p. ej., la edad, la composición de la familia, etc.) al calcular la cuantía de la asignación para gastos diarios suministrada;
- proporcionar la asignación para gastos diarios antes del período que debe cubrir;
- entregar la asignación a cada adulto de la familia por separado (y no al «cabeza» de familia para todos los miembros de esta).

5. Atención sanitaria

Observaciones preliminares

El término «atención sanitaria» en esta sección incluirá tanto la atención para la salud física como mental proporcionada a los solicitantes de protección internacional. Incluye asimismo el asesoramiento para solicitantes que sufren enfermedades graves y las medidas necesarias para propiciar la rehabilitación de las víctimas de violencia y tortura. En este sentido, el reconocimiento médico realizado por diversos Estados miembros al inicio del proceso de acogida puede constituir un importante punto de partida, dado que permite obtener una visión más clara de las necesidades médicas de los solicitantes que deberán cubrirse a lo largo del proceso de acogida. A efectos de la presente sección, el término «personal médico» se refiere a profesionales cualificados del sector de la medicina (p. ej., médicos, dentistas, enfermeros, etc.), así como a psicólogos.

La guía debe leerse teniendo en cuenta los principios imperantes de consentimiento y confidencialidad que se aplican a todo el personal médico y de acogida que participa en el suministro de la atención sanitaria, así como a los intérpretes. En ninguna fase del proceso podrá divulgarse información sin el consentimiento previo del paciente. Sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa nacional que rijan el acceso a los expedientes médicos, los solicitantes deben tener derecho a acceder a dichos expedientes cuando lo necesiten.

Referencias legales — Atención sanitaria

- Artículo 13 de la DCA: reconocimiento médico
- Artículo 17 de la DCA: normas generales sobre condiciones materiales de acogida y atención sanitaria
- Artículo 19 de la DCA: atención sanitaria

Estándares e indicadores

ESTÁNDAR 29: Se garantiza el acceso a la atención sanitaria necesaria, al menos al servicio de urgencias y al tratamiento básico de enfermedades y trastornos mentales graves.

Indicador 29.1: El solicitante tiene acceso a todo tipo de servicios de atención sanitaria.

- **Observaciones adicionales:** Cuando sea posible, debe tenerse en cuenta el género al suministrar la atención sanitaria (p. ej., el acceso a personal médico femenino cuando esté disponible y se solicite).

Indicador 29.2: Los servicios de atención sanitaria los proporciona personal médico cualificado.

Indicador 29.3: La atención sanitaria está disponible dentro del alojamiento o fuera a una distancia razonable.

- **Observaciones adicionales:** Para mayor información sobre lo que es una «distancia razonable», véase el estándar 1: Ubicación.

Indicador 29.4: Se suministra la atención sanitaria necesaria, incluida la medicación recetada, de forma gratuita o con una compensación económica mediante la asignación para gastos diarios.

- **Observaciones adicionales:** Esto significa que tanto el transporte para poder acceder a la atención sanitaria necesaria como para poder recibir la medicación es gratuito (véanse el estándar 1: «Ubicación» y el estándar 28: «Suministro de la asignación para gastos diarios»).

Indicador 29.5: Existen medidas adecuadas para garantizar que el solicitante puede comunicarse con el personal médico.

- **Observaciones adicionales:** En particular, esto significa que se ofrecerán (de forma gratuita) los servicios de un intérprete cualificado cuando sea necesario. Siempre que el solicitante dé su consentimiento, podrán interpretar para él otras personas, a excepción de niños.

Indicador 29.6: Existen los medios necesarios para proporcionar los primeros auxilios en caso de emergencia.

- **Observaciones adicionales:** *Debe haber accesible un botiquín de primeros auxilios.*

Indicador 29.7: El solicitante tiene acceso a su propio expediente médico, sin perjuicio de lo estipulado en la legislación nacional.

- **Observaciones adicionales:** *Siempre que el solicitante haya dado su consentimiento, el expediente médico se puede transferir de un profesional médico a otro.*

Indicador 29.8: Existen disposiciones específicas para los solicitantes con necesidades médicas especiales.

- **Observaciones adicionales:** *Esto incluiría, por ejemplo, el acceso a un pediatra, ginecólogo o asistencia prenatal, o garantizar que se adoptan las medidas necesarias para las personas con discapacidad. También comprendería el asesoramiento a las víctimas de trata de seres humanos y de violencia (de género), así como a las víctimas de tortura o de otras formas de violencia física o psicológica.*

Buena práctica en relación con la atención sanitaria

Se considera una buena práctica:

- dotar a las instalaciones de alojamiento colectivo de, al menos, un miembro del personal formado para proporcionar los primeros auxilios;
- proporcionar atención sanitaria preventiva, incluido un reconocimiento médico en el momento de la acogida y/o vacunas, cuando la atención sanitaria preventiva y/o la vacunación no formen parte de los programas generales obligatorios de salud; y
- suministrar preservativos, así como ciertos medicamentos, de forma gratuita, incluso en casos en que no hayan sido recetados.

6. Suministro de información y asesoramiento

Observaciones preliminares

En este documento, «suministro de información» se refiere solo a la información en el marco de la DCA. Sin perjuicio de la información proporcionada a los solicitantes de protección internacional de conformidad con otros instrumentos pertinentes, por ejemplo la refundición de la Directiva 2013/32/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre procedimientos comunes para la concesión o la retirada de la protección internacional (en lo sucesivo, «DPA»), y el Reglamento (UE) n.º 604/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país o un apátrida (Reglamento Dublín III), esta orientación no incluye las normas relativas a la información acerca del procedimiento de asilo. No obstante, cabe destacar que en algunos Estados miembros el suministro de esta información puede ser competencia de las autoridades de acogida.

Para evitar sobrecargar al solicitante con demasiada información en la acogida, el suministro de información se adaptará al momento o fase del proceso específicos. Se insta a los Estados miembros a establecer calendarios que describan el tipo de información que se debe proporcionar a los solicitantes a escala nacional, teniendo en cuenta el plazo general máximo de 15 días fijado en el artículo 5 de la DCA.

En relación con la obligación del Estado miembro de garantizar la subsistencia del solicitante y proteger no solo la salud física sino también mental del solicitante, de conformidad con el apartado 2 del artículo 17 los solicitantes deben tener acceso a unas medidas de apoyo adecuadas, como asesoramiento social. Esto podría incluir diferentes tipos de atención, empezando por orientar a los solicitantes sobre cómo acceder a los servicios públicos, la mediación cultural y la orientación, así como a la resolución de conflictos y la orientación para hacer frente a situaciones específicas y los siguientes pasos en su vida. Además, el asesoramiento también puede facilitar la identificación de solicitantes con necesidades particulares (véase la sección 7: «Identificación, evaluación y respuesta a las necesidades particulares»).

Referencias legales: suministro de información y asesoramiento

- Artículo 5 de la DCA: información
- Artículo 17, apartados 1 y 2, de la DCA: normas generales sobre condiciones materiales de acogida y atención sanitaria

Estándares e indicadores

ESTÁNDAR 30: *Se garantiza que el solicitante recibe y comprende la información relevante para la fase correspondiente sobre los derechos y obligaciones relacionadas con las condiciones de acogida.*

Indicador 30.1: La información escrita se ofrece en un idioma que comprende el solicitante o que, dentro de lo razonable, cabe esperar que entienda el solicitante.

- **Observaciones adicionales:** *La información ha de facilitarse en un idioma inteligible y no técnico.*

Indicador 30.2: En caso necesario y cuando proceda, la información se transmite oralmente al solicitante en un idioma que comprende.

- **Observaciones adicionales:** *La información se suministrará oralmente como mínimo en caso de analfabetismo o cuando la persona no comprenda la información escrita disponible.*

Indicador 30.3: La información abarca todos los aspectos de las condiciones de acogida, incluyendo los derechos y obligaciones de conformidad con la DCA.

- **Observaciones adicionales:** *La información debe tratar, como mínimo, el derecho a la acogida dependiendo del estatuto legal, la forma de suministro de las condiciones materiales de acogida (alojamiento, alimentación, ropa y asignaciones para gastos diarios), el acceso a la atención sanitaria y las medidas especiales para solicitantes con necesidades particulares, si procede. Deberán transmitirse claramente al solicitante las normas del centro. La información también podría incluir la disponibilidad de ayuda psicológica adicional, información sobre las normas sociales en el Estado miembro, asesoramiento para la vida cotidiana, incluida la gestión de conflictos, etc.*

Indicador 30.4: La información se suministra lo antes posible (y siempre en un plazo máximo de 15 días) desde la presentación de una solicitud de protección internacional.

Indicador 30.5: Se suministra información adecuada para las necesidades particulares y circunstancias individuales de los solicitantes.

- **Observaciones adicionales:** *La información dirigida a niños se suministrará de un modo acorde a ellos (p. ej., mediante pictogramas, usando un lenguaje adecuado para niños, etc.). En el caso de personas con deficiencias visuales o discapacidad intelectual, la información se proporcionará de modo adaptado. La información suministrada puede incluir aspectos relacionados con la violencia de género o la trata de seres humanos.*

Buena práctica en relación con el suministro de información

Se considera una buena práctica:

- proporcionar información al solicitante tanto por escrito como oralmente, por ejemplo con ayuda de intérpretes o mediadores culturales;
- garantizar la visualización de la información mediante vídeos o pictogramas;
- verificar que el solicitante ha comprendido la información recibida;
- proporcionar la información de un modo específico para el momento y la fase:
 - ✓ día de llegada: suministro de información básica sobre el funcionamiento del alojamiento y el derecho a la acogida y a los beneficios relacionadas, incluyendo la disponibilidad del trabajador social (o de otro personal pertinente para el procedimiento de acogida);
 - ✓ idealmente en un plazo de 3 días y siempre antes de 15 días: suministro de información adicional sobre el funcionamiento del alojamiento, la vida cotidiana, actividades, escuela y cursos; las normas de la casa se entregan por escrito, incluidas las obligaciones que el solicitante debe respetar con respecto a los otros solicitantes (derechos de las mujeres, respeto de la diversidad sexual y derechos de la comunidad LGBTI [lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales] y en relación con las condiciones de acogida;
 - ✓ durante la acogida: suministro de información adicional sobre el derecho a la acogida y, dependiendo de su pertinencia, sobre el derecho a la residencia, el retorno voluntario, el derecho al trabajo, aspectos necesarios relacionados con la administración, bienestar físico y psicológico, derechos y obligaciones en la sociedad del Estado miembro en cuestión, actividades y cursos disponibles, sensibilización sobre aspectos como la higiene personal, las enfermedades de transmisión sexual y la anticoncepción, la gestión de conflictos, la separación de residuos, la limpieza, el consumo de energía, etc.;
 - ✓ al final de la estancia: la información necesaria para los beneficiarios de protección internacional y aquellos cuya solicitud ha sido denegada (alojamiento, acceso a la atención sanitaria, etc.).

ESTÁNDAR 31: Se garantizará el suministro de información sobre las organizaciones o grupos de personas que proporcionan asistencia jurídica especializada y sobre las organizaciones que puedan ayudar o informar a los solicitantes en lo que respecta a las condiciones de acogida disponibles, incluida la atención sanitaria.

Indicador 31.1: Se ofrece a los solicitantes información sobre la asistencia jurídica disponible y cómo obtenerla.

Indicador 31.2: La información suministrada a los solicitantes incluye los datos de contacto de organizaciones o grupos de personas que pueden informarles sobre las condiciones de acogida disponibles, incluida la atención sanitaria, y cómo disfrutar de ellas.

Indicador 31.3: La información escrita se ofrece en un idioma que comprende el solicitante o que, dentro de lo razonable, cabe esperar que entienda el solicitante.

- **Observaciones adicionales:** *La información ha de facilitarse en un idioma inteligible y no técnico.*

Indicador 31.4: En caso necesario y cuando proceda, la información se transmite oralmente al solicitante en un idioma que comprende.

- **Observación adicional:** *La información se suministrará oralmente como mínimo en caso de analfabetismo o cuando la persona no comprenda la información escrita disponible.*

Indicador 31.5: La información se suministrará lo antes posible (y siempre en un plazo máximo de 15 días) desde la presentación de una solicitud de protección internacional.

Indicador 31.6: Se suministra información adecuada con respeto a las necesidades particulares y circunstancias personales de los solicitantes.

- **Observaciones adicionales:** *Por ejemplo, la información dirigida a niños se suministrará de un modo acorde a ellos (p. ej., de forma gráfica, con pictogramas, etc.). Otra información suministrada puede incluir aspectos relacionados con la violencia de género o la trata de seres humanos.*

ESTÁNDAR 32: Se garantiza un acceso adecuado a asesores legales, personas que representen a ACNUR, la Cruz Roja u otras organizaciones no gubernamentales o intergubernamentales reconocidas por el Estado miembro en cuestión para ayudar a los solicitantes.

Indicador 32.1: El acceso de los agentes anteriores solo se limita por motivos relacionados con la seguridad de las instalaciones y de los solicitantes, siempre que esto no lo restrinja gravemente o imposibilite.

Indicador 32.2: Los agentes indicados anteriormente pueden reunirse y hablar con los solicitantes en unas condiciones que garantizan una privacidad adecuada.

ESTÁNDAR 33: Se garantiza el acceso a asesoramiento social para los solicitantes de protección internacional.

Indicador 33.1: Los solicitantes tienen acceso a asesoramiento social dentro o fuera de las instalaciones de alojamiento.

Indicador 33.2: Los solicitantes pueden disponer de asesoramiento social de forma periódica y acorde a sus necesidades personales.

- **Observaciones adicionales:** *El acceso al asesoramiento social puede consistir en entrevistas en persona o por teléfono.*

7. Identificación, evaluación y respuesta a las necesidades particulares

Observaciones preliminares

En general, los solicitantes de protección internacional se encuentran en una situación vulnerable debido a la incertidumbre de su estatus en un país extranjero y, a menudo, a sus experiencias en el país de origen y/o durante el viaje. Por consiguiente, tal como se indica en la figura 1 en la introducción de este documento, las necesidades particulares son transversales a la prestación de las condiciones de acogida, dado que algunos solicitantes necesitan apoyo adicional en relación con una de las secciones de esta orientación para poder estar en igualdad de condiciones con respecto a los derechos y beneficios reconocidos en la DCA.

Los agentes de acogida que están en contacto con los solicitantes de protección internacional y todos los participantes en el proceso deben ser conscientes de las necesidades particulares y capaces de identificarlas. Los indicadores y las necesidades particulares se deben registrar lo antes posible desde su detección y esta información debe transmitirse a las partes implicadas correspondientes para ofrecer las garantías y apoyo necesarios.

El capítulo IV de la DCA estipula las garantías para los solicitantes con necesidades particulares. Una lista no exhaustiva de las personas que pueden tener necesidades de acogida particulares son: menores, menores no acompañados, personas con discapacidades, personas de edad avanzada, mujeres embarazadas, familias monoparentales con hijos menores, víctimas de la trata de seres humanos, personas con enfermedades graves, personas con trastornos psíquicos y personas que hayan padecido torturas, violaciones u otras formas graves de violencia psicológica, física o sexual, como las víctimas de la mutilación genital femenina.

Además, los Estados miembros tienen la obligación de valorar, indicar y abordar las necesidades particulares de los solicitantes de forma rápida y de garantizar que la identificación pueda producirse también en una fase posterior si las vulnerabilidades no resultan patentes antes.

Un aspecto importante es la necesidad de garantizar que los mecanismos de notificación en Estados miembros funcionan correctamente y permiten comunicar las necesidades particulares de un modo eficaz. Sin perjuicio del principio de confidencialidad, las autoridades nacionales deben poder compartir la información pertinente sobre las necesidades particulares identificadas. Por ejemplo, cuando los agentes que constituyen el primer contacto con los solicitantes, por ejemplo los guardas fronterizos, observan que la persona tiene necesidades particulares, estas deberán comunicarse a las autoridades de acogida para que puedan ofrecer las garantías necesarias lo antes posible. Por otro lado, a menudo los agentes de acogida tienen la oportunidad de observar a los solicitantes durante un periodo más prolongado y de desarrollar confianza con ellos. Esto puede permitirles identificar eficazmente necesidades particulares que no resultan patentes en un primer momento. En la medida en que esta información también está relacionada con la posible necesidad de procedimientos especiales, es crucial que la autoridad de acogida lo comunique a la autoridad de determinación.

Esta sección de la guía abarca la obligación de los Estados miembros de identificar, valorar y registrar y/o comunicar las necesidades de acogida particulares, así como de responder a ellas de forma oportuna. Las diferentes secciones de este documento recogen algunos ejemplos de garantías de acogida particulares. Para obtener una orientación más detallada y una herramienta práctica en este ámbito, consulte la herramienta de la EASO para la identificación de personas con necesidades especiales (IPSN) ⁽⁸⁾.

Referencias legales — identificación, evaluación y respuesta a las necesidades particulares

- Artículo 21 de la DCA: principio general
- Artículo 22 de la DCA: evaluación de las necesidades de acogida particulares
- Artículo 23: menores
- Artículo 24: menores no acompañados
- Artículo 25: víctimas de la tortura y de la violencia

⁽⁸⁾ <http://ipsn.easo.europa.eu/es>

Estándares e indicadores

ESTÁNDAR 34: Se garantiza la existencia de un mecanismo para identificar y valorar las necesidades de acogida particulares.

Indicador 34.1: Existe un mecanismo normalizado para identificar y valorar las necesidades de acogida particulares de los solicitantes.

- **Observación adicional:** *Tal como se estipula en el apartado 2 del artículo 22 de la DCA, no es necesario que este mecanismo adopte la forma de un procedimiento administrativo, pero debe hacer referencia a las normas de protección de menores. La herramienta IPSN de la EASO podría integrarse en tal mecanismo.*

Indicador 34.2: El mecanismo determina claramente quién es responsable de la identificación y valoración de las necesidades de acogida particulares.

- **Observaciones adicionales:** *Dependiendo del sistema nacional, pueden participar diferentes agentes en la identificación y valoración de las necesidades particulares. La función de cada agente se definirá claramente en el mecanismo.*

Indicador 34.3: El mecanismo describe claramente cómo se registra la identificación y valoración, y cómo se comunica tanto al solicitante como a los agentes pertinentes.

- **Observaciones adicionales:** *El registro y la comunicación eficaz de la información sobre las necesidades particulares a los agentes pertinentes resultan cruciales para asegurar la disponibilidad de las garantías necesarias. Durante la utilización del mecanismo debe aplicarse la normativa en materia de protección de datos y de confidencialidad. En ciertos casos, pueden aplicarse procedimientos formales, como en el caso de los mecanismos nacionales de referencia para las víctimas de trata de seres humanos.*

ESTÁNDAR 35: Se garantiza la implementación eficaz de un mecanismo de identificación y valoración de las necesidades de acogida particulares.

Indicador 35.1: Se asignan recursos suficientes para identificar, valorar y controlar las necesidades particulares.

Indicador 35.2: La identificación y valoración iniciales de las necesidades particulares se realizan lo antes posible.

- **Observaciones adicionales:** *La identificación y valoración de las necesidades de acogida particulares pueden llevarse a cabo en varias fases. Se recomienda realizar la identificación y valoración iniciales durante la recepción inicial (1 a 3 días). Dependiendo de las necesidades particulares en cuestión, se llevará a cabo una identificación y/o valoración continuas adicionales.*

Indicador 35.3: Las necesidades particulares que resultan patentes en una fase posterior se identifican y valoran debidamente.

- **Observaciones adicionales:** *Algunas necesidades de acogida particulares podrían resultar patentes solo en fases posteriores. En consecuencia, es importante que la identificación y la evaluación sean continuas.*

Indicador 35.4: Cuando procede, participan agentes especializados en la evaluación de las necesidades particulares.

- **Observaciones adicionales:** *Pueden implicarse agentes especializados, como psicólogos o profesionales médicos, en la evaluación de las necesidades particulares, dependiendo del tipo de necesidad. Su experiencia debe estar a disposición de las autoridades de acogida, cuando sea necesario.*

Indicador 35.5: Se establecen y emplean canales de comunicación y cooperación entre la autoridad de acogida y la autoridad de determinación.

- **Observaciones adicionales:** *La identificación y evaluación de las necesidades particulares son más eficaces cuando la información se comunica entre las autoridades, sin perjuicio de la normativa nacional de protección de datos y confidencialidad.*

Indicador 35.6: La identificación y valoración de las necesidades de acogida particulares se realizan sin perjuicio del examen de la necesidad de protección internacional del solicitante.

- **Observaciones adicionales:** *Es importante separar claramente las cuestiones de la identificación y valoración de las necesidades de acogida (y de procedimiento) particulares y el examen de la solicitud de protección internacional. Mientras que en algunos casos la situación de vulnerabilidad de los solicitantes también influirá en el resultado de la solicitud, el objeto de la identificación y valoración de acuerdo con la presente orientación se limita a garantizar un acceso eficaz a los derechos y beneficios recogidos en la DCA durante el procedimiento de asilo.*

ESTÁNDAR 36: Se garantiza que las necesidades de acogida particulares identificadas, son tratadas de forma oportuna tanto en tiempo como en modo.

Indicador 36.1: Se adoptan medidas adecuadas y oportunas en respuesta a las necesidades particulares identificadas y valoradas.

- **Observación adicional:** *Deben asignarse recursos suficientes para responder a las necesidades particulares. Además, cuando proceda deberán emplearse procedimientos operativos estándar y/o mecanismos de derivación.*

Indicador 36.2: Si se identifican necesidades particulares, existe un mecanismo que garantiza su control periódico.

- **Observaciones adicionales:** *Los Estados miembros también deben prever el seguimiento periódico de las necesidades particulares identificadas.*

Buena práctica en materia de identificación, evaluación y respuesta a las necesidades particulares

Se considera una buena práctica:

- establecer un mecanismo para la identificación y valoración de las necesidades de acogida particulares como parte de los procedimientos operativos nacionales; la herramienta IPSN de la EASO podría integrarse en estos procedimientos, en particular aplicando la orientación sobre «Apoyo a la acogida»;
- considerar como solicitantes con necesidades particulares también a categorías diferentes a las recogidas en el capítulo IV de la DCA, por ejemplo la comunidad LGBTI, personas con otras necesidades particulares relacionadas con el género y solicitantes analfabetos.

Herramienta de la EASO para la identificación de personas con necesidades particulares (IPSN)

Para ayudar a los Estados miembros a identificar y valorar las necesidades particulares en relación con las garantías de acogida y procesales, la EASO ha desarrollado una herramienta interactiva a través de su web que está a disposición del público en diversos idiomas de la UE.

La herramienta IPSN es un instrumento práctico muy intuitivo para la identificación oportuna y continua de necesidades particulares individuales que no requiere conocimientos especializados. Se basa en una descripción de indicadores asociados a diferentes categorías de personas con posibles necesidades particulares. La lista incluye todas las categorías mencionadas por la DCA, así como al colectivo LGBTI y las personas con necesidades particulares relacionadas con el género. Al seleccionar una categoría se obtiene información adicional que se debe valorar cuando el solicitante tiene unas necesidades particulares determinadas y se genera una lista de comprobación y una breve orientación sobre las medidas de apoyo pertinentes. El apoyo a la acogida es uno de los aspectos desarrollados en la herramienta IPSN.

Una vez que el usuario ha generado la información pertinente, puede imprimir o guardar un informe que incluye una selección de diferentes elementos. El informe se puede personalizar aún más para el caso específico antes de guardarlo y/o imprimirlo.

Se recomienda como buena práctica integrar la herramienta IPSN en un mecanismo nacional que sea conforme con los estándares de esta sección.

La herramienta está disponible en <https://ipsn.easo.europa.eu/es>

8. Formación del personal

Observaciones preliminares

Teniendo en cuenta la diversidad de los sistemas nacionales de acogida, las tareas, cualificaciones y métodos de formación del personal que trabaja con solicitantes durante la acogida difieren entre los diversos Estados miembros de la UE. En relación con las orientaciones recogidas en esta sección, se hará referencia al término «agente de acogida», que se puede definir como los trabajadores que están en contacto directo con los solicitantes de protección internacional durante la acogida, independientemente de su empleador (el Estado, una organización no gubernamental, una empresa privada, un municipio, etc.). Estos trabajadores incluyen trabajadores sociales, personal de atención sanitaria y enseñanza, agentes de registro, intérpretes, responsables de las instalaciones, personal administrativo y de coordinación, etc. La DCA reconoce la importancia de una formación continua y adecuada, así como la pertinencia de un mecanismo para controlar la calidad del trabajo de los agentes de acogida. Específicamente, los Estados miembros «adoptarán las medidas adecuadas para garantizar que las autoridades y otras organizaciones responsables de la aplicación de la presente Directiva hayan recibido la formación básica necesaria».

En este contexto, deberá darse por sentado que las orientaciones incluidas en esta sección se aplican a todos los niveles del personal (es decir, incluyendo los cargos altos y medios de dirección) que entre en la definición de «agente de acogida». Además, sin perjuicio de la necesidad de suministrar una formación específica a los agentes que trabajan con solicitantes con necesidades de acogida particulares, toda la formación deberá regirse por el marco general de un código ético que especifique los principios y conceptos básicos que constituyen los cimientos del trabajo en el ámbito de la acogida.

Referencias legales — Formación del personal

- Artículo 18, apartado 7, de la DCA: modalidades de las condiciones de acogida
- Artículo 24, apartado 4, de la DCA: menores no acompañados
- Artículo 25, apartado 2, de la DCA: víctimas de la tortura y de la violencia
- Artículo 29, apartado 1, de la DCA: personal y recursos

Estándares e indicadores

ESTÁNDAR 37: Se garantiza que los agentes de acogida tienen una cualificación adecuada.

Indicador 37.1: Cada agente de acogida tiene unos términos de referencia (descripción de competencias) claros.

Indicador 37.2: Cada agente de acogida está cualificado de conformidad con la normativa y la legislación nacional en relación con sus términos de referencia (descripción de competencias) correspondientes.

- **Observación adicional:** *El proceso de evaluación de las cualificaciones de los agentes de recepción debe incluir la comprobación de los antecedentes penales en relación con delitos relacionados con menores en los casos en que el agente de acogida vaya a estar en contacto directo con menores.*

ESTÁNDAR 38: Se garantiza que los agentes de acogida reciben la formación adecuada y necesaria.

Indicador 38.1: Cada agente de acogida recibe una introducción exhaustiva y oportuna a su puesto, incluyendo el código ético aplicable.

- **Observaciones adicionales:** *La formación inicial debe llevarse a cabo lo antes posible y, a más tardar, inmediatamente después de contratar al agente de acogida. Dependiendo de la función asignada al agente de acogida, la introducción debe incluir los estándares de la normativa y la legislación de acogida aplicables así como las herramientas nacionales y de la EASO disponibles.*

Indicador 38.2: Existe un programa de formación claramente definido que incluye los requisitos de formación de cada grupo profesional.

- **Observaciones adicionales:** *La formación esencial de los agentes de acogida se puede proporcionar mediante el módulo de formación de la EASO sobre la acogida. Además, los módulos incluidos en el programa de formación nacional pueden abarcar desde conocimientos de informática e idiomas hasta un curso sobre enfermedades infecciosas o la identificación de víctimas de la trata de seres humanos.*

Indicador 38.3: Se proporciona formación de forma periódica y acorde a las necesidades.

- **Observaciones adicionales:** *Debe desarrollarse un programa de formación a largo plazo que prevea una formación de actualización periódica. La formación también deberá impartirse si se producen cambios significativos en la práctica y la legislación aplicable.*

Indicador 38.4: La formación mínima impartida incluye cuestiones relacionadas con el género y la edad y la situación de los solicitantes con necesidades particulares, específicamente en relación con la protección de los menores y las normas de salvaguarda de menores, incluidos los menores no acompañados, y la identificación de víctimas de la tortura y la violencia.

Buena práctica en relación con la formación del personal

Se considera una buena práctica que los responsables de acogida:

- identifiquen oportunidades de formación para los agentes de acogida; y/o
- organicen cursos de formación mediante acuerdos con los agentes relevantes (universidades, abogados, psicólogos, etc.).

ESTÁNDAR 39: Se fomenta la sensibilización de otras partes que están en contacto regular con los solicitantes.

Indicador 39.1: Se celebran sesiones periódicas de sensibilización o existen medios alternativos para personas que, aun no siendo consideradas «agentes de acogida», están en contacto con los solicitantes a causa de su profesión o función.

- **Observaciones adicionales:** *Las sesiones de sensibilización pueden centrarse en aspectos relacionados con la migración en general y aspectos culturales en particular. Pueden organizarse, por ejemplo, para el personal de educación, los servicios sanitarios externos, el personal de seguridad en las instalaciones o el personal de la limpieza.*

ESTÁNDAR 40: Se fomenta el apoyo para los agentes de acogida orientado al procedimiento

Indicador 40.1: Existen diversas medidas para ayudar a afrontar las situaciones difíciles que surgen durante el trabajo de acogida.

- **Observación adicional:** *Estas medidas pueden consistir en el intercambio con homólogos, los equipos de crisis o la supervisión externa.*

Anexo — Tabla resumen

Estándares operativos e indicadores relativos a las condiciones de acogida				
Sección	Subsección	Norma	Indicador(es)	
1. Alojamiento	1.1. Ubicación	1. Se garantiza un acceso geográfico efectivo a los servicios pertinentes, tales como los servicios públicos, centros educativos, atención sanitaria, asistencia social y jurídica, una tienda para las necesidades cotidianas, lavandería y actividades de ocio.	1.1. Existen medios específicos para los solicitantes con necesidades particulares.	
			1.2. (a) Los servicios pertinentes se ofrecen en el alojamiento en sí. O BIEN	
			1.2. (b) El centro se encuentra a una distancia razonable a pie de los servicios pertinentes y la infraestructura disponible es segura para peatones. O BIEN	
			1.2. (c) Se puede acceder a los servicios pertinentes mediante el transporte público y la duración del trayecto es razonable. O BIEN	
	1.2. Asignación	2. Se garantiza el respeto del principio de unidad familiar.	2.1. Los miembros de la familia (de conformidad con la definición en el artículo 2 de la DCA) se alojarán juntos si están de acuerdo.	1.2. (d) Se puede acceder a los servicios pertinentes mediante transporte organizado proporcionado por el Estado miembro.
				2.2. Las familias con niños se alojarán juntas, siempre que sea la opción más adecuada para el menor.
				2.3. Cuando sea posible y proceda, se respetará la unidad familiar también para familiares de segundo grado.
				2.4. Se alojará a un máximo de una familia por dormitorio.
		3. Se garantiza que se tienen en cuenta las necesidades particulares al (re)asignar un alojamiento específico a un solicitante.	3.1. La asignación de un alojamiento específico a los solicitantes se basa en una evaluación de sus necesidades de acogida particulares.	3.2. Será posible trasladar a un solicitante en función de las necesidades de acogida particulares.
				4.1. Existe un mecanismo para valorar si existen motivos específicos y objetivos para la asignación de un determinado alojamiento.
4. Se garantiza que se tienen en cuenta unos motivos específicos y objetivos relacionados con la situación individual del solicitante al asignarle un determinado alojamiento.				

Estándares operativos e indicadores relativos a las condiciones de acogida			
Sección	Subsección	Norma	Indicador(es)
1. Alojamiento (continuación)	1.3. Infraestructura	5. Se garantiza espacio suficiente en el dormitorio en un centro de alojamiento colectivo.	5.1. Cada solicitante dispone de un espacio mínimo de 4 m ² por persona.
			5.2. En relación con el espacio mínimo de 4 m ² por persona, se garantiza una altura mínima de la sala de 2,10 m.
			5.3. Hay suficiente espacio en el dormitorio para una cama y un armario por solicitante.
		6. Se garantiza el respeto de la privacidad de los solicitantes en los centros de alojamiento colectivo.	6.1. Se alojará como máximo a seis solicitantes en cada dormitorio.
			6.2. Hay dormitorios independientes para hombres y mujeres solos donde se impide el acceso a solicitantes del sexo contrario.
			6.3. Se prevé la existencia de una estancia que permite cierta privacidad (dentro o fuera de las instalaciones) para reuniones con asesores legales, trabajadores sociales u otras partes pertinentes y se pone a disposición de los solicitantes cuando lo necesitan.
	7. Se garantiza que el alojamiento dispone de mobiliario suficiente.	7.1. El mobiliario de cada dormitorio incluye, como mínimo:	7.1.1. 1. una cama individual por persona; Y
			7.1.2. 1. un armario por persona o familia, suficientemente grande para las pertenencias personales (tales como ropa, medicación o documentos).
			7.2. En los dormitorios compartidos por solicitantes que no sean familiares, el armario dispondrá de cerradura, sin perjuicio de las consideraciones de seguridad del centro de acogida.
			7.3. El mobiliario de las zonas comunes/salas de estar incluye un número suficiente de mesas y sillas.
			7.4. En las instalaciones donde los solicitantes tienen que prepararse la comida, están disponibles todos los artículos siguientes:
			7.4.1. un espacio suficiente en la nevera por persona; Y
		7.4.2. suficiente espacio en los estantes por persona o familia; Y	
		7.4.3. acceso como mínimo a un hornillo por persona o familia; Y	
		7.4.4. un número mínimo de platos, utensilios de cocina y cubiertos por persona.	
		7.5. Existen medios específicos para los solicitantes con necesidades particulares.	

Estándares operativos e indicadores relativos a las condiciones de acogida			
Sección	Subsección	Norma	Indicador(es)
1. Alojamiento (continuación)	1.3. Infraestructura (continuación)	8. Se garantiza la existencia de una infraestructura sanitaria suficiente, adecuada y en buen estado de funcionamiento en el alojamiento.	8.1. Todos los solicitantes deben disponer de acceso a una ducha/bañera, un lavabo con agua caliente y fría, y un retrete en buen estado de funcionamiento.
			8.2. Habrá como mínimo disponible las 24 horas del día un cuarto de baño con cerradura y en buen estado de funcionamiento por cada 10 solicitantes.
			8.3. Habrá como mínimo disponible 8 horas al día una ducha o bañera con agua fría y caliente en buen estado de funcionamiento por cada 12 solicitantes.
			8.4. Habrá como mínimo disponible las 24 horas del día un lavabo en buen estado de funcionamiento con agua fría y caliente por cada 10 solicitantes.
			8.5. Si hay más de una ducha en el cuarto de baño, están separadas visualmente.
			8.6. Hay instalaciones con retretes, lavabos y duchas separadas por sexos (con indicaciones claras y bien visibles), excepto en las instalaciones más pequeñas.
			8.7. En relación con el alojamiento compartido para solicitantes que no son miembros de la misma familia, hay medios de garantizar que los solicitantes pueden acceder a las instalaciones de un modo seguro y de respetar la intimidad de los solicitantes en todo momento.
			8.8. Hay medios para garantizar que la ropa y toallas se mantienen secas mientras los solicitantes toman una ducha.
			8.9. Existen medios específicos para los solicitantes con necesidades particulares.
		9. Se garantiza la conformidad del alojamiento con la normativa local y nacional aplicable.	9.1. El alojamiento ha sido construido de conformidad con la normativa local y nacional aplicable.
			9.2. El mantenimiento y la utilización del alojamiento son conformes con la normativa local y nacional aplicable, teniendo en cuenta todos los riesgos potenciales.
			9.3. Entra luz natural y aire fresco suficientes en los dormitorios y en las zonas comunes/salas de estar del alojamiento.
			9.4. Hay un sistema de control de la temperatura adecuado en todas las zonas del alojamiento.
			9.5. Los dormitorios y las zonas comunes están protegidos contra un nivel de ruido ambiental excesivo.

Estándares operativos e indicadores relativos a las condiciones de acogida			
Sección	Subsección	Norma	Indicador(es)
1. Alojamiento (continuación)	1.3. Infraestructura (continuación)	10. Se garantiza que la infraestructura interior y exterior del alojamiento para solicitantes con movilidad reducida está adaptada a sus necesidades.	10.1. El alojamiento se encuentra: (a) en la planta baja; O (b) hay un ascensor adaptado para su uso por personas con movilidad reducida; O (c) no hay más de un determinado número de peldaños, dependiendo del grado de reducción de la movilidad.
			10.2. Los accesos exteriores, como los caminos o las pistas, disponen de una superficie firme y nivelada.
			10.3. La entrada ha sido diseñada de tal modo que permite el acceso de solicitantes con movilidad reducida.
			10.4. Las puertas y pasillos en el interior del alojamiento son suficientemente anchos para el paso de sillas de ruedas.
			10.5. Hay barandillas de apoyo en las salas y lugares utilizados por personas con movilidad reducida.
			10.6. Hay instalaciones sanitarias adaptadas, por ejemplo platos de ducha, asideros, lavabos y retretes colocados a una altura adecuada para los usuarios de sillas de ruedas, así como una superficie en el cuarto de baño y el retrete apta para sillas de ruedas.
	1.4. Seguridad	11. Se garantizan unas medidas de seguridad suficientes.	11.1. Se lleva a cabo periódicamente una evaluación de riesgos, teniendo en cuenta los factores internos y externos.
			11.2. Se adoptan unas medidas de seguridad adecuadas y basadas en el resultado de la evaluación de riesgos.
			11.3. Se puede informar sobre problemas de seguridad (p. ej., hurtos, violencia, amenazas, hostilidad por parte de la comunidad exterior) al personal responsable de un modo seguro.
			11.4. Los números de los servicios de emergencias se muestran en un lugar visible y hay un teléfono disponible.
			11.5. Las medidas de seguridad se centran en la detección y prevención de violencia sexual y de género.
			11.6. Se han adoptado medidas específicas para los solicitantes con necesidades particulares.

Estándares operativos e indicadores relativos a las condiciones de acogida			
Sección	Subsección	Norma	Indicador(es)
1. Alojamiento (continuación)	1.5. Zonas comunes	12. Se garantiza que los solicitantes disponen de suficiente espacio para comer.	12.1. Todos los solicitantes tienen la posibilidad de comer en la zona designada.
		13. Se garantiza que los solicitantes disponen de suficiente espacio para actividades de ocio y de grupo.	13.1. Hay una zona adecuada para actividades de ocio dentro del alojamiento o en un espacio público cercano.
			13.2. Cuando el Estado miembro es quien organiza las actividades de grupo, se dispone de espacio suficiente.
	13.3. Si las instalaciones albergan a niños, hay una sala/zona segura donde pueden jugar o participar en actividades al aire libre en el propio alojamiento o en un espacio público cercano.		
	1.6. Saneamiento	14. Se garantiza que tanto las zonas comunes como las privadas se mantienen limpias.	14.1. En el centro de alojamiento se contempla un plan de limpieza.
			14.2. La limpieza de las zonas privadas y las comunes del alojamiento se controla periódicamente.
			14.3. El grado de limpieza se controla cuando las personas se trasladan a otra habitación o a otra instalación de alojamiento.
			14.4. Cuando los solicitantes son responsables de la limpieza, tienen acceso a los artículos y productos de limpieza necesarios, así como a equipamiento de protección como guantes y mascarillas.
		15. Se garantiza que tanto la cocina como las zonas sanitarias se mantienen limpias.	15.1. La limpieza de las zonas correspondientes respeta las normas y la normativa locales y nacionales.
			15.2. Las zonas se limpian al menos una vez al día (en los centros de internamiento) o con la frecuencia necesaria.
			15.3. Se realiza periódicamente una limpieza en profundidad de las instalaciones.
		16. Se garantiza que los solicitantes pueden hacer su colada o se hace por ellos de forma regular.	16.1. Cuando las toallas y la ropa de cama se proporcionen en especie y el centro de alojamiento se ocupe de lavarlos, deberá hacerlo regularmente.
			16.2. (a): Los solicitantes deberán poder hacer la colada al menos una vez por semana. 16.2. (b): Hay un espacio disponible para que los solicitantes hagan la colada.

Estándares operativos e indicadores relativos a las condiciones de acogida			
Sección	Subsección	Norma	Indicador(es)
1. Alojamiento <i>(continua- ción)</i>	1.7. Manteni- miento	17. Se garantiza la seguridad y el correcto funcionamiento de las instalaciones del alojamiento mediante un mantenimiento periódico.	17.1. Se valora periódicamente el buen estado de funcionamiento del alojamiento, su mobiliario y su equipamiento.
			17.2. Los solicitantes pueden notificar la necesidad de mantenimiento y reparaciones.
			17.3. Las reparaciones o el mantenimiento necesarios en el alojamiento se llevan a cabo de manera rápida y con una calidad adecuada.
	1.8. Servicios y equipos de comunicacio- nes	18. Se garantiza que los solicitantes disfrutan de un acceso adecuado a un teléfono para realizar llamadas sobre cuestiones procesales, legales, médicas o educativas.	18.1. Se ofrece acceso a un teléfono para realizar llamadas sobre cuestiones procesales, legales, médicas y educativas.
			18.2. Los solicitantes disfrutan a diario de acceso a un teléfono como mínimo por unidad de alojamiento.
			18.3. Los solicitantes pueden atender llamadas en un lugar privado, es decir, que impida a otros solicitantes escucharles.
			19. Se garantiza que los solicitantes tienen acceso suficiente a internet.
			19.1. Los solicitantes disponen de acceso a internet en el propio alojamiento o en un espacio público cercano al menos cuatro veces por semana.
		20. Se garantiza que los solicitantes tienen la posibilidad de cargar sus dispositivos de comunicación.	20.1. Hay al menos un enchufe disponible y accesible por dormitorio para cargar dispositivos electrónicos.
	2. Alimentación	21. Se garantiza que los solicitantes tienen acceso a alimentos adecuados y suficientes.	21.1. Se respetan las normas de seguridad alimentaria.
21.2. Se sirven como mínimo tres comidas al día para los adultos y cinco para los menores, de las cuales al menos una será cocinada y estará caliente.			
21.3. Las comidas garantizan una dieta variada y equilibrada.			
21.4. Se informa a los solicitantes acerca de la composición de la comida.			
21.5. Existen disposiciones específicas para los solicitantes con necesidades particulares.			
21.6. Se tienen en cuenta las preferencias de comida y las limitaciones dietéticas de grupos específicos.			
22. Se garantiza que los solicitantes tienen acceso a agua potable las 24 horas del día.		22.1. Cada solicitante recibe un mínimo de 2,5 litros de agua al día, y se tiene en cuenta la fisiología de la persona y el clima.	
		22.2. (a): La infraestructura del alojamiento es adecuada para disponer de agua potable. O BIEN	
		22.2. (b): Si no se dispone de la infraestructura adecuada, se distribuye agua potable.	

Estándares operativos e indicadores relativos a las condiciones de acogida			
Sección	Subsección	Norma	Indicador(es)
3. Ropa y productos no alimentarios	23.	Se garantiza que el solicitante dispone de prendas de vestir suficientes.	23.1. El solicitante dispone de suficiente ropa interior para una semana sin necesidad de realizar la colada.
			23.2. El solicitante tiene al menos un número mínimo de prendas de vestir.
			23.3. El solicitante tiene al menos dos pares diferentes de zapatos.
			23.4. Los solicitantes reciben las prendas de vestir lo antes posible.
			23.5. Si alguna prenda ya no se puede usar por el desgaste o rotura, habrá un método normalizado de obtener una prenda de sustitución.
			23.6. Los solicitantes tienen ropa suficiente para los bebés y los niños pequeños para una semana entera sin necesidad de realizar la colada.
	24.	Se garantiza que el solicitante dispone de prendas de vestir adecuadas.	24.1. La ropa se adapta razonablemente al solicitante en cuanto a la talla.
			24.2. La ropa tiene un aspecto razonablemente decente y es adecuada según las costumbres habituales de la sociedad de acogida y la procedencia del solicitante.
			24.3. Está disponible ropa adecuada según la estación.
	25.	Se garantiza que los solicitantes tienen acceso a artículos de higiene personal adecuados y suficientes.	25.1. Hay una lista que indica el tipo y cantidad de artículos de higiene personal que tiene derecho a recibir un solicitante en función de su edad y género.
			25.2. Los solicitantes tienen a su disposición los artículos de higiene personal necesarios, ya sea mediante la distribución periódica en especie de ciertas cantidades por persona o mediante una asignación para gastos diarios.
	26.	Se garantiza que los solicitantes tienen acceso a otros productos no alimentarios básicos.	26.1. Se suministran toallas y ropa de cama suficientes.
			26.2. Si los solicitantes son responsables de lavar su propia ropa, hay detergente para ropa disponible.
			26.3. Existen medios específicos para los solicitantes con necesidades particulares.
	27.	Se garantiza que los niños escolarizados disponen de ropa adecuada y de material escolar para poder participar plenamente en todas las actividades escolares educativas.	27.1. Los niños que cursan la enseñanza escolar obligatoria recibirán ropa adecuada para las actividades escolares.
			27.2. Los niños que asisten al colegio reciben gratuitamente una bolsa para la escuela (mochila o similar) y todos los artículos (libros de texto, etc.) que solicita el colegio.

Estándares operativos e indicadores relativos a las condiciones de acogida			
Sección	Subsección	Norma	Indicador(es)
4. Asignación para gastos diarios		28. Se garantiza la concesión de una asignación para gastos diarios adecuada.	28.1. Existe una definición clara del alcance de la asignación para gastos diarios.
			28.2. El método para el cálculo de la asignación para gastos diarios está claramente definido.
			28.3. La asignación para gastos diarios se ofrece a libre disposición («dinero de bolsillo») y permite a los solicitantes disfrutar de un grado adecuado de autonomía.
			28.4. La cuantía de la asignación para gastos diarios también refleja una cantidad mínima de los gastos de las categorías siguientes, salvo que se cubran en especie: comunicación e información, material escolar, higiene personal y cuidado corporal, actividades de ocio y gastos de transporte relacionados con el acceso a la atención sanitaria y a la obtención de medicamentos, el procedimiento de asilo y la asistencia legal, así como a la educación para niños escolarizados.
			28.5. La asignación para gastos diarios se proporciona periódicamente y, como mínimo, una vez al mes en el caso del «dinero de bolsillo».
5. Atención sanitaria		29. Se garantiza el acceso a la atención sanitaria necesaria, al menos al servicio de urgencias y al tratamiento básico de enfermedades y trastornos mentales graves.	29.1. El solicitante tiene acceso a todo tipo de servicios de atención sanitaria.
			29.2. Los servicios de atención sanitaria los proporciona personal médico cualificado.
			29.3. La atención sanitaria está disponible dentro del alojamiento o fuera a una distancia razonable.
			29.4. Se suministra la atención sanitaria necesaria, incluida la medicación recetada, de forma gratuita o con una compensación económica mediante la asignación para gastos diarios.
			29.5. Existen medidas adecuadas para garantizar que el solicitante puede comunicarse con el personal médico.
			29.6. Existen los medios necesarios para proporcionar los primeros auxilios en caso de emergencia.
			29.7. El solicitante tiene acceso a su propio expediente médico, sin perjuicio de lo estipulado en la legislación nacional.
			29.8. Existen disposiciones específicas para los solicitantes con necesidades médicas especiales.

Estándares operativos e indicadores relativos a las condiciones de acogida			
Sección	Subsección	Norma	Indicador(es)
6. Suministro de información y asesoramiento	30.	Se garantiza que el solicitante recibe y comprende la información relevante para la fase correspondiente sobre los derechos y obligaciones relacionados con las condiciones de acogida.	30.1. La información escrita se ofrece en un idioma que comprende el solicitante o que, dentro de lo razonable, cabe esperar que entienda el solicitante.
			30.2. En caso necesario y cuando proceda, la información se transmite oralmente al solicitante en un idioma que comprende.
			30.3. La información abarca todos los aspectos de las condiciones de acogida, incluyendo los derechos y obligaciones de conformidad con la DCA.
			30.4. La información se suministra lo antes posible (y siempre en un plazo máximo de 15 días) desde la presentación de una solicitud de protección internacional.
			30.5. Se suministra información adecuada para las necesidades particulares y circunstancias individuales de los solicitantes.
			31.
	31.2. La información suministrada a los solicitantes incluye los datos de contacto de organizaciones o grupos de personas que pueden informarles sobre las condiciones de acogida disponibles, incluida la atención sanitaria, y cómo disfrutar de ellas.		
	31.3. La información escrita se ofrece en un idioma que comprende el solicitante o que, dentro de lo razonable, cabe esperar que entienda el solicitante.		
	31.4. En caso necesario y cuando proceda, la información se transmite oralmente al solicitante en un idioma que comprende.		
	31.5. La información se suministrará lo antes posible (y siempre en un plazo máximo de 15 días) desde la presentación de una solicitud de protección internacional.		
	31.6. Se suministra información adecuada para las necesidades particulares y circunstancias personales de los solicitantes.		
	32.	Se garantiza un acceso adecuado a asesores legales, personas que representen a ACNUR, la Cruz Roja u otras organizaciones no gubernamentales o intergubernamentales reconocidas por el Estado miembro en cuestión para ayudar a los solicitantes.	32.1. El acceso de los agentes anteriores solo se limita por motivos relacionados con la seguridad de las instalaciones y de los solicitantes, siempre que esto no lo restrinja gravemente o imposibilite.
			32.2. Los agentes indicados anteriormente pueden reunirse y hablar con los solicitantes en unas condiciones que garantizan una privacidad adecuada.

Estándares operativos e indicadores relativos a las condiciones de acogida			
Sección	Subsección	Norma	Indicador(es)
6. Suministro de información y asesoramiento (continuación)		33. Se garantiza el acceso a asesoramiento social para los solicitantes de protección internacional.	33.1. Los solicitantes tienen acceso a asesoramiento social dentro o fuera de las instalaciones de alojamiento.
			33.2. Los solicitantes pueden disponer de asesoramiento social de forma periódica y acorde a sus necesidades personales.
7. Identificación, evaluación y respuesta a las necesidades particulares		34. Se garantiza la existencia de un mecanismo para identificar y valorar las necesidades de acogida particulares.	34.1. Existe un mecanismo normalizado para identificar y valorar las necesidades de acogida particulares de los solicitantes.
			34.2. El mecanismo determina claramente quién es responsable de la identificación y valoración de las necesidades de acogida particulares.
			34.3. El mecanismo describe claramente cómo se registra la identificación y valoración, y cómo se comunica tanto al solicitante como a los agentes pertinentes.
		35. Se garantiza la implementación eficaz de un mecanismo de identificación y valoración de las necesidades de acogida particulares.	35.1. Se asignan recursos suficientes para identificar, valorar y controlar las necesidades particulares.
			35.2. La identificación y valoración iniciales de las necesidades particulares se realizan lo antes posible.
			35.3. Las necesidades particulares que resultan patentes en una fase posterior se identifican y valoran debidamente.
			35.4. Cuando procede, participan agentes especializados en la evaluación de las necesidades particulares.
			35.5. Se establecen y emplean canales de comunicación y cooperación entre la autoridad de acogida y la autoridad de determinación.
			35.6. La identificación y valoración de las necesidades de acogida particulares se realizan sin perjuicio del examen de la necesidad de protección internacional del solicitante.
		36. Se garantiza la adopción oportuna de medidas para las necesidades de acogida particulares.	36.1. Se adoptan medidas adecuadas y oportunas en respuesta a las necesidades particulares identificadas y valoradas.
36.2. Cuando se identifican necesidades particulares, existe un mecanismo que garantiza su control periódico.			

Estándares operativos e indicadores relativos a las condiciones de acogida				
Sección	Subsección	Norma	Indicador(es)	
8. Formación del personal		37. Se garantiza que los agentes de acogida tienen una cualificación adecuada.	37.1. Cada agente de acogida tiene unos términos de referencia (descripción de competencias clara).	
			37.2. Cada agente de acogida está cualificado de conformidad con la normativa y la legislación nacional en relación con sus términos de referencia (descripción de competencias) correspondientes.	
		38. Se garantiza que los agentes de acogida reciben la formación adecuada y necesaria.	38.1. Cada agente de acogida recibe una introducción exhaustiva y oportuna a su puesto, incluyendo el código ético aplicable.	
			38.2. Existe un programa de formación claramente definido que incluye los requisitos de formación de cada grupo profesional.	
			38.3. Se proporciona formación de forma periódica y acorde a las necesidades.	
			38.4. La formación mínima impartida incluye cuestiones relacionadas con el género y la edad y la situación de los solicitantes con necesidades particulares, específicamente en relación con la protección de los menores y las normas de salvaguarda de los menores, incluidos los menores no acompañados, y la identificación de víctimas de la tortura y la violencia.	
			39. Se fomenta la sensibilización de otras partes que están en contacto regular con los solicitantes.	39.1. Se celebran sesiones periódicas de sensibilización o existen medios alternativos para personas que, aun no siendo consideradas «agentes de acogida», están en contacto con los solicitantes a causa de su profesión o función.
			40. Se fomenta el apoyo orientado al procedimiento para los agentes de acogida.	40.1. Existen diversas medidas para ayudar a afrontar las situaciones difíciles que surgen durante el trabajo de acogida.

CÓMO OBTENER LAS PUBLICACIONES DE LA UNIÓN EUROPEA

Publicaciones gratuitas:

- Publicaciones gratuitas:
A través de EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).
- Varios ejemplares/pósteres/mapas:
En las representaciones de la Unión Europea (http://ec.europa.eu/represent_es.htm),
en las delegaciones en terceros países (http://eeas.europa.eu/delegations/index_es.htm)
o contactando con Europe Direct a través de http://europa.eu/europedirect/index_es.htm
o del teléfono 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuito en toda la Unión Europea) (*).
(* Tanto la información como la mayoría de las llamadas (excepto desde algunos operadores, cabinas u hoteles) son gratuitas.

Publicaciones de pago:

- A través de EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

BZ-04-17-336-ES-N



Oficina de Publicaciones

ISBN 978-92-9494-393-4
doi:10.2847/7903