

# Información

## sobre los centros de acogida

---



En este documento ofrecemos información general sobre el funcionamiento del centro de acogida, los servicios del centro de acogida e instrucciones y consejos sobre cómo actuar en el centro de acogida y cómo gestionar sus asuntos propios.

Desde el centro de acogida y la Dirección General de Inmigración, recibirá también otros folletos informativos e instrucciones relativas a Vd. Contienen información importante para Vd. Familiarícese con ellos.



**Maahanmuuttovirasto**  
**Migrationsverket**  
**Finnish Immigration Service**

# Índice

---

## **Información sobre el funcionamiento del centro de acogida**

- Los empleados del centro de acogida le van a ayudar
- Sea activo y participe en la gestión de sus asuntos
- Mantenga actualizados sus datos de contacto
- Compórtese siempre correctamente en el centro de acogida
- Feedback

## **Alojamiento en el centro de acogida**

- Respete las reglas de convivencia
- Alojamiento particular
- Traslado a otro centro de acogida

## **Información sobre los servicios del centro de acogida**

- Orientación y asesoramiento general
- Servicios sociales
- Servicios de asistencia sanitaria
- Tasas aplicables a los servicios de acogida
- Subsidio de acogida
- Tarjeta prepago
- Curso sobre la sociedad finlandesa
- Actividades laborales y de estudios
- Interpretación
- Asistencia para el regreso voluntario
- El centro de acogida tratará sus datos
- Traslado al municipio

## **Instrucciones y consejos para actuar en el centro de acogida y para cuidarse**

- Gestiones en el centro de acogida
- Actuación en situaciones de emergencia
- Comuniqué al centro de acogida su salida y sus ausencias
- Menores y familias con menores
- Cómo fomentar su capacidad de actuación, iniciativa y bienestar
- Estudiar fuera del centro de acogida
- Empleo
- Aficiones
- Planificación económica

## **Más información**

# Información sobre el funcionamiento del centro de acogida

## Los empleados del centro de acogida le van a ayudar

El personal que trabaja en el centro de acogida consiste especialmente en trabajadores de servicios sociales, servicios de asistencia sanitaria y servicios de orientación y asesoramiento.

Los empleados del centro de acogida están allí para usted, y siempre puede preguntarles si necesita ayuda o si algo le preocupa.

Los empleados del centro de acogida actúan de forma imparcial y tratan a todos los usuarios de forma igualitaria.

Los empleados del centro de acogida no toman las decisiones relativas a los permisos de residencia y no pueden influir en los permisos de residencia ni en las decisiones sobre el asilo. La Dirección General de Inmigración toma las decisiones sobre los permisos.

- ◆ Actúe siempre según las instrucciones que le hayan dado los empleados del centro de acogida.



## Sea activo y participe en la gestión de sus asuntos

Participe en la gestión de sus propios asuntos a la medida de sus conocimientos y recursos. El propósito es que Vd. responda de la gestión de sus propios asuntos lo más independientemente posible.

Colabore siempre con los empleados del centro de acogida.

## Mantenga actualizados sus datos de contacto

Asegúrese de que el centro de acogida tenga siempre sus datos de contacto vigentes (número de teléfono, dirección y dirección de correo electrónico), para que los empleados se puedan poner en contacto con Vd. cuando sea necesario.

## Compórtese siempre correctamente en el centro de acogida

El centro de acogida debe ser un lugar seguro para todos donde vivir y trabajar.



Respete a los otros usuarios, a los empleados del centro de acogida y a la propiedad del centro de acogida.

El centro de acogida tiene reglas que Vd. deberá respetar. Cualquier tipo de violencia o de comportamiento molesto están absolutamente prohibidos en el centro de acogida. Si observa Vd. actos de violencia u otro tipo de acoso en el centro de acogida, comuníquelo al empleado del centro.

Algunos espacios comunes del centro de acogida están provistos de vigilancia por cámaras. Su habitación, los aseos o las salas de duchas no están vigilados con cámaras.





Puede hacer comentarios al centro de acogida.



## Feedback

Comente a los empleados del centro de acogida si está contento, si algo le preocupa o si quiere proponer algo. Los comentarios que haya ofrecido ayudan al centro de acogida y también a la Dirección General de Inmigración para evaluar y desarrollar su funcionamiento.

Puede presentar a la Dirección General de Inmigración una reclamación administrativa, si sospecha que el centro de acogida o alguno de sus empleados ha actuado de forma irregular o ha incumplido sus obligaciones. Antes de presentar una reclamación administrativa, hable primero con el centro de acogida o su empleado, siempre que sea posible. Si se ha producido un error, el asunto puede ser aclarado y rectificado más rápidamente después de la conversación.

En la página Internet de la Dirección General de Inmigración encontrará las instrucciones para presentar una reclamación administrativa. En caso de necesidad, recibirá ayuda para presentar la reclamación desde el centro de acogida.



# Alojamiento en el centro de acogida

---

El alojamiento en el centro de acogida es un alojamiento común con otras personas. El centro de acogida le proporcionará una habitación o una vivienda que compartirá con otros usuarios. Su habitación o su vivienda en el centro de acogida puede ser cambiada durante su período de alojamiento.



## Respete las reglas de convivencia

En los centros de acogida viven personas de muchas nacionalidades y culturas y con antecedentes diferentes. La convivencia requiere unas reglas que deben ser respetadas por todos. Respete a los otros usuarios y a su religión, cultura y costumbres.

- Todos tienen el derecho de profesar y practicar una religión, derecho de expresar sus creencias y derecho de pertenecer o no a una comunidad religiosa. No practique su religión en los espacios comunes del centro de acogida, para que no moleste a los demás.
- No puede tener ni utilizar armas ni drogas en el centro de acogida. El uso y posesión de drogas es ilegal en Finlandia. Si tiene en su posesión dispositivos que puedan causar daños o peligro, éstos pueden ser confiscados.
- Los equipamientos y el mobiliario de las habitaciones y de la vivienda son propiedad del centro de acogida. No pueden ser vendidos, cambiados, desmontados ni sacados fuera. Si los equipamientos y enseres existentes en su habitación o en su vivienda se rompen, comuníquelo al personal del centro. Podrá traer sus propios muebles al centro de acogida solamente con el permiso de un empleado.
- Respete los horarios acordados con el centro de acogida y con sus corresidentes, por ejemplo en relación con la preparación de la comida, el lavado de la ropa y el uso de los espacios comunes para todos.



- No fume en el interior. Está permitido fumar solamente en el exterior y en el espacio destinado para ello.
- Observe la seguridad contra incendios. Vigile el uso de dispositivos eléctricos. Si el suministro eléctrico o los dispositivos no funcionan, pida ayuda a los empleados del centro. No conserve cosas sobre las placas de cocina.
- El centro de acogida proporcionará para su uso ropa de cama, instrumentos de limpieza y papel higiénico, entre otros. Hágase cargo de su parte de la limpieza de la vivienda o de la habitación. Recoja siempre lo que haya manchado y por ejemplo limpie la cocina después de cocinar. Lleve la basura al punto de recogida destinado para ella.
- Ahorre agua. Acorte el tiempo en la ducha, cierre el grifo mientras se enjabona y utilice el agua con la temperatura adecuada.
- Sea cuidadoso con las llaves de la habitación y la vivienda.
- Durante las horas de silencio, normalmente entre las 22:00 y las 07:00 horas, está prohibido hablar en voz alta, tener la música alta o hacer otro tipo de ruido que moleste a los demás usuarios.
- Sus invitados no pueden pernoctar en el centro de acogida.
- Los empleados del centro de acogida pueden inspeccionar el estado de la habitación o de la vivienda regularmente y cuando sea necesario.



## Alojamiento particular

Puede organizar su propio alojamiento fuera del centro, si así lo desea. Esta forma de alojamiento es llamado alojamiento particular. Puede alojarse por ejemplo en casa de un familiar, de su cónyuge o de algún conocido. También puede alquilar una vivienda por su cuenta, o vivir subarrendado.

### **Cuando viva en un alojamiento particular, tenga en cuenta los siguientes aspectos:**

- El lugar de alojamiento tiene que ser un espacio destinado para uso residencial en cuya dirección pueda recibir su correo.
- Tiene que alojarse en la dirección que haya comunicado.
- Notifique a correos su traslado de domicilio y su nueva dirección.
- Comunique por escrito al centro de acogida la dirección del alojamiento que haya organizado personalmente. Comunique también siempre los posibles cambios.
- Esto es importante para que sus derechos a otros servicios de acogida se mantengan vigentes y para que la Dirección General de Inmigración pueda estar en contacto con Vd. en asuntos relacionadas con su solicitud.



## Traslado a otro centro de acogida

Ser usuario de un centro de acogida es una situación provisional. Es posible que Vd. no pueda residir en el mismo centro de acogida durante todo el tiempo mientras dure su relación de usuario del sistema de acogida.

Su posibilidad de permanecer o trasladarse a un determinado centro de acogida depende del sitio disponible en los centros. Es posible que no queden plazas libres precisamente en aquella localidad en la cual desea Vd. residir. Por lo tanto Vd. no podrá elegir personalmente ni decidir en qué centro se va a alojar.

Vd. puede ser trasladado a otro centro de acogida, si es necesario para su situación, para el funcionamiento del centro de acogida o de las autoridades o para la tramitación de su solicitud. Puede ser trasladado a otro centro también si la actividad de su centro de acogida va a finalizar, o si está Vd. en un centro de tránsito, destinado a alojamiento de corta duración en el momento de su entrada en el país.

### **También puede preguntar Vd. mismo en su propio centro de acogida si fuera posible trasladarse a otro centro de acogida, si**

- ha conseguido empleo en otra localidad
- ha conseguido una plaza de estudios conducentes a una titulación en otra localidad, o
- su familia allegada reside en otro centro de acogida. La familia allegada incluye al padre, a la madre, a un cónyuge o a un hijo menor.

El centro de acogida se hace cargo de las medidas prácticas y de la organización relacionadas con el traslado.

# Información sobre los servicios del centro de acogida

El centro de acogida le organizará los servicios de acogida que necesite. La ley definirá a qué tipo de servicios tiene derecho Vd.

## Los servicios de un centro de acogida son

- alojamiento
- servicios sociales
- servicios de asistencia sanitaria
- subsidio de acogida
- actividades laborales y de estudios
- interpretación y
- asistencia para el regreso voluntario.

## Los centros de acogida le informarán también, por ejemplo, sobre

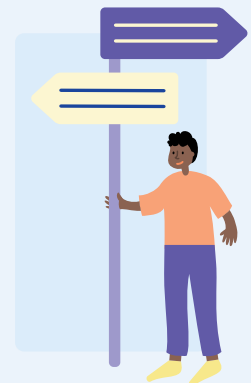
- los derechos y las obligaciones relacionados con su situación de usuario
- las reglas del centro de acogida y
- la sociedad finlandesa.

El centro de acogida le proporcionará también otro tipo de orientación y asesoramiento en diferentes aspectos de la vida cotidiana.

Si reside Vd. en un alojamiento particular, los gastos generados por el alojamiento, como por ejemplo el alquiler, la cuota de agua y de la luz, no son remunerados para Vd. No se proporciona apoyo económico para el alojamiento o para su organización.

## Orientación y asesoramiento general

El orientador del centro de acogida le proporcionará orientación y asesoramiento para diferentes situaciones de la vida cotidiana y para las cuestiones prácticas relacionadas con el alojamiento en el centro de acogida.





## Servicios sociales

**Puede recibir del trabajador social o del orientador social del centro de acogida orientación y asesoramiento, así como apoyo para las siguientes cuestiones:**

- educación de niños y adolescentes y papel parental
- escolarización y estudios
- capacidad de aguante y fomento de bienestar
- autoadministración de la vida y supervivencia independiente
- problemas psíquicos o problemas con estupefacientes
- necesidades especiales por envejecimiento
- necesidades especiales por discapacidad.

Si necesita ayuda, póngase en contacto con los trabajadores de servicios sociales del centro de acogida.

## Servicios de asistencia sanitaria

Los enfermeros y el personal sanitario del centro de acogida se encargarán de organizarle los servicios de asistencia sanitaria.

El personal sanitario del centro de acogida evaluará su necesidad de tratamiento, le proporcionará tratamiento y, en caso de necesidad, le derivará a los servicios sanitarios externos del centro.

Cuando llegue por primera vez al centro de acogida, le ofrecerán una revisión inicial de salud, que es voluntaria. En la revisión inicial de salud se aclarará su situación de salud y el tipo de servicios que posiblemente necesite. Llévase consigo a la revisión de salud la información que tenga sobre su salud o cuente al personal sanitario los datos relativos a la misma. El personal sanitario puede derivarle a pruebas de seguimiento, como por ejemplo el cribado sanitario de determinadas enfermedades contagiosas.

Si necesita ayuda, póngase en contacto con los trabajadores de servicios sanitarios del centro de acogida.

## Tasas aplicables a los servicios de acogida

Si se aloja en el centro de acogida y tiene un trabajo remunerado, es posible que le cobren una tasa por los servicios de acogida. La tasa puede ser aplicada también, si tiene activos. Comuníquese al centro de acogida si tiene un trabajo remunerado o si dispone de otro tipo de activos.



## Subsidio de acogida

Puede recibir el subsidio de acogida, si los ingresos y activos suyos y de los miembros de su familia no son suficientes para cubrir los gastos diarios, como por ejemplo la comida y la ropa. Puede solicitar el subsidio de acogida en el centro de acogida.

◊ El subsidio de acogida está destinado a cubrir sus necesidades básicas imprescindibles.

El subsidio de acogida no se concede de forma automática, sino que usted tiene que solicitarlo. Si solicita el subsidio de acogida, tiene que declarar al centro de acogida sus ingresos y sus activos. También todos los ingresos y activos que reciba del extranjero influirán en la cuantía del subsidio de acogida, si dispone de dichos ingresos y activos en Finlandia.

El subsidio de acogida está dividido en un subsidio básico y en un subsidio complementario de acogida. El subsidio básico está destinado por ejemplo para la ropa, gastos sanitarios de menor cuantía, billetes de transporte local y pagos ocasionados por el uso de teléfono.

El subsidio básico de acogida está destinado también para los gastos de comida en el caso de que en el centro de acogida no haya servicios de comida.

Además del subsidio básico, también puede solicitar el subsidio complementario de acogida para necesidades especiales, por ejemplo estudios fuera del centro o accesorios para los niños.



## Tarjeta prepago

El subsidio de acogida y el salario pagado por el posible trabajo remunerado son ingresados en una tarjeta prepago especial de la Dirección General de Inmigración, o en una cuenta bancaria finlandesa. El subsidio de acogida para toda la familia se abonará en la misma tarjeta única. La tarjeta prepago de la Dirección General de Inmigración funciona solamente en Finlandia. El centro le informará sobre el uso de la tarjeta.



## Actividades laborales y de estudios



El centro de acogida organiza para los usuarios alojados en el mismo actividades laborales y estudios. Si se niega a participar en las actividades laborales y en los estudios o incumple su participación, puede causar la reducción del subsidio de acogida.

Las actividades de estudios consisten en estudios de finés o de sueco. Las actividades laborales son especialmente la limpieza y el mantenimiento de orden en su propio espacio de alojamiento.

## Curso sobre la sociedad finlandesa

El centro de acogida organizará para Vd. un curso sobre la sociedad finlandesa. En el curso le proporcionarán información básica importante sobre la sociedad finlandesa, su legislación, su historia y las costumbres finlandesas.

El curso consiste en material de autoaprendizaje y en un curso online. Se espera que cada uno de los usuarios del centro de acogida participe en el curso.



## Interpretación

Los empleados del centro de acogida pueden organizar la ayuda de un intérprete en situaciones en las cuales se gestionan asuntos importantes relativos a Vd.

Normalmente se proporcionarán servicios de interpretación por ejemplo para las entrevistas con el trabajador social, el orientador social o el enfermero del centro de acogida, así como para las citas con el médico. La interpretación no será necesariamente en su idioma materno, si entiende Vd. suficientemente también otro idioma.

Las situaciones cotidianas en el centro de acogida se intentarán solucionar sin intérprete.



◆ Los intérpretes están siempre sujetos a la obligación de secreto.

## Asistencia para el regreso voluntario

El centro de acogida ofrecerá regularmente información sobre el regreso voluntario asistido, así como asesoramiento para el regreso. El regreso voluntario asistido significa recibir ayuda y apoyo para regresar a su país de origen. Si quiere recibir información sobre el regreso voluntario asistido, póngase en contacto con los empleados del centro de acogida.



## El centro de acogida tratará sus datos

El tratamiento de datos personales está relacionado con la función obligatoria por ley del centro de acogida. El centro de acogida tratará sus datos personales aplicando la seguridad informática y las disposiciones legales.

Su información puede ser compartida fuera del centro de acogida exclusivamente con aquellas entidades que tengan el derecho legal de tratar sus datos en cumplimiento de sus funciones, o a las cuales Vd. haya consentido que se puedan compartir sus datos.

Si se traslada a otro centro de acogida, sus datos serán trasladados automáticamente.



Tiene derecho de poder ver las anotaciones e información registradas sobre Vd.



## Traslado al municipio

Si le otorgan un permiso de residencia y el derecho de solicitar un municipio de residencia, se espera que Vd. solicite el municipio de residencia y termine su relación de usuario con el centro de acogida.

Los empleados del centro de acogida le informarán sobre el traslado al municipio y le ayudarán a encontrar una vivienda.

# Instrucciones y consejos para actuar en el centro de acogida y para cuidarse

## Gestiones en el centro de acogida

Compruebe en su centro los horarios de oficina del centro de acogida y los datos de contacto de los empleados, así como las formas de contactar con su centro de acogida.

Los empleados del centro de acogida le indicarán cómo pedir cita con los servicios sociales o servicios sanitarios del centro y cómo gestionar sus asuntos con dichos servicios.

Llegue siempre puntual a la cita. Si no puede acudir a la cita, comuníquelo lo antes posible. Si el centro de acogida le reserva cita para los servicios sanitarios de proveedores externos del centro, por ejemplo para un médico, también debe llegar siempre puntual a dicha cita. Comunique siempre lo más pronto posible si le resulta imposible acudir a dichas citas.

En algunos centros de acogida hay una persona de guardia, especialmente por las tardes y las noches, con quien puede contactar en asuntos urgentes. La persona de guardia ayudará en problemas urgentes, como por ejemplo abrir la puerta si se ha olvidado la llave o cuando hay una avería grave en la vivienda. Por otro lado, por ejemplo arreglar una manecilla de la puerta o cambiar una lámpara no son asuntos urgentes que se tengan que solucionar por los servicios de guardia durante la noche.



## Actuación en situaciones de emergencia

Los empleados del centro de acogida le informarán sobre cómo actuar en caso de incendio. Si suena la sirena de alarma o la alarma de incendio, compruebe que no haya nadie más en la habitación o en la vivienda, cierre la puerta y salga del edificio.

Si la vida, la salud o la seguridad están en peligro, llame directamente al centro de emergencias: 112. El número general de emergencias 112 (ambulancia, bomberos y policía) está reservado solamente para situaciones de emergencia.

Si necesita tratamiento urgente y no consigue contactar con su centro de acogida, llame al número de asistencia de guardia 116117. En la asistencia de guardia los profesionales sanitarios le informarán en finés, sueco o inglés si su situación requiere que acuda a urgencias. El servicio es gratuito.



Centro de emergencias 112  
Asistencia de guardia 116117



## Comuniqué al centro de acogida su salida y sus ausencias

El centro de acogida comprobará con cierta frecuencia que sigue Vd. estando en Finlandia y necesita servicios de acogida. Si el centro de acogida no puede localizarle, es posible que ya no reciba servicios de acogida y su relación de usuario del centro de acogida podría darse por terminada.

Comuniqué al centro de acogida con antelación, si tiene la intención de abandonar Finlandia de forma permanente. Debe comunicarlo, aunque esté alojado fuera del centro.

Si va a abandonar Finlandia de forma permanente, también debe cancelar su solicitud de protección temporal o su permiso, o su solicitud de asilo.

Si la tramitación de su solicitud de asilo está aún sin terminar, no debe abandonar Finlandia. Si se marcha, su solicitud de asilo quedará cancelada, es decir que su tramitación será terminada.



## Menores y familias con menores

Los progenitores tienen la obligación de educar a sus hijos y de cuidar de ellos también en el centro de acogida.

◊ En Finlandia cualquier forma física de disciplina hacia los menores está prohibida.

Los lugares de juego de la comunidad de propietarios y los parques públicos infantiles se pueden utilizar libre y gratuitamente. Los menores de corta edad no pueden dejarse solos en casa o en el patio sin supervisión de adultos.

Si trabaja o estudia a jornada completa, o si su hijo tiene necesidades especiales, puede solicitar para su hijo una plaza de educación temprana, es decir una plaza de guardería en el municipio.

Los menores de 6 años tienen derecho de recibir enseñanza preescolar y los menores de 7 a 17 años tienen el derecho de recibir enseñanza básica. Los menores en edad de escolarización obligatoria, de 7 a 17 años, participarán en la enseñanza preparatoria o en la enseñanza básica según sus posibilidades. Merece la pena escolarizar a sus hijos. El objetivo es que todos los menores estén escolarizados en Finlandia.

Los empleados del centro de acogida ayudarán a las familias en la preparación de solicitudes para la educación temprana y para las plazas escolares.







## Estudiar fuera del centro de acogida

Puede estudiar fuera del centro de acogida, si así lo desea. Puede solicitar una plaza de estudios y aceptarla, si es posible según los reglamentos e instrucciones del propio centro de estudios.

Las ayudas generalmente concedidas para estudiantes, como la ayuda a la formación, no son aplicables a Vd. En caso de necesidad, puede solicitar el subsidio complementario de acogida para los estudios.



No obstante, el hecho de obtener una plaza para estudiar no necesariamente significa que pueda quedarse en Finlandia.



## Empleo

Si quiere buscar un empleo remunerado, compruebe que tiene derecho a trabajar en Finlandia. Si es un solicitante de asilo, no puede trabajar por cuenta propia.

Si recibe protección temporal, tiene derecho a servicios de empleo. El centro de acogida le dirigirá a los servicios de empleo de la coalición municipal más cercana. Los solicitantes de asilo no tienen derecho de recibir estos servicios de empleo proporcionados por el municipio.

◊ El trabajo no declarado está prohibido. El trabajo no declarado es una actividad ilegal, en la cual se omite el pago de impuestos y de otras tasas reglamentarias.

**En Finlandia las mismas condiciones laborales se aplican a todos los trabajadores. Los trabajadores tienen derecho a lo siguiente:**

- contrato laboral y condiciones laborales por escrito
- salario, jornada laboral y vacaciones remuneradas conforme al convenio colectivo y al contrato laboral
- descansos reglamentarios durante la jornada laboral
- remuneración de horas extras
- entorno laboral seguro
- servicio de salud laboral y baja por enfermedad
- familiarización con el trabajo
- derecho de asociación y de pertenencia a un sindicato
- posibilidad de notificar los problemas encontrados en el trabajo al empleador o a las autoridades de inspección de trabajo



## Aficiones

Su centro de acogida le informará de las posibilidades y los lugares donde puede ejercer alguna afición o actividad deportiva.

Algunos centros de acogida tienen sus propios espacios para ejercer deporte, aficiones o actividades de ocio, o accesorios para su uso.

En caso de necesidad, puede solicitar el subsidio complementario de acogida para las cuotas o los accesorios necesarios para las aficiones, especialmente para los niños.

## Planificación económica

Merece la pena planificar su uso del dinero para poder subsistir. También merece la pena planificar el uso de su dinero cuando tenga un trabajo remunerado.

Estime de cuánto dinero dispone y para qué cosas necesita utilizarlo. Utilice el dinero de forma planificada, compare los precios, reflexione si las compras son necesarias, compruebe de cuánto dinero dispone y hasta cuándo debe llegar.

Aprovéchese de las ofertas y de los descuentos. Por las tardes hay muchos productos que están en oferta. Las tiendas más grandes suelen ser más económicas que las tiendas pequeñas. Utilice las marcas blancas de las tiendas.

Adquiera productos de segunda mano. Puede encontrar ropa y otros enseres económicos de segunda mano en los mercadillos o rastrillos y los centros de reciclaje.



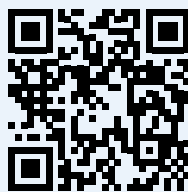
## Más información



**Arki vastaan-  
ottokeskuksessa**  
(Migri.fi, en finés)



**Vastaanotto-  
keskukset**  
(Migri.fi, en finés)



**Sinun oppaasi  
Suomessa**  
(Infofinland.fi)