



An Roinn Dlí agus Cirt,
Gnóthaí Baile agus Imirce
Department of Justice,
Home Affairs and Migration

Normas de convivencia de IPAS

Actualizado en junio de 2026

د کور مقررات په پښتو ژبه هم شتون لري. د QR کوډ سکین کړئ یا یې آنلاین وگورئ.

قوانین خانه به زبان فارسی نیز در دسترس است. کد QR را اسکن کنید یا به صورت آنلاین مشاهده کنید.

القانون الداخلي متوفر أيضا باللغة العربية. امسح رمز الاستجابة السريعة أو ادخل إلى الموقع الإلكتروني.

შინაგანაწესი ასევე ხელმისაწვდომია ქართულ ენაზეც. დაასკანირეთ QR კოდი ან ეწვიეთ ვებგვერდს.

Правила внутрішнього розпорядку також доступні грузинською мовою.

Відскануйте QR-код або перейдіть за посиланням онлайн.

Las Normas de la Casa también están disponibles en español. Escanee el código QR o consúltelas en línea.

ياساكانى ناخو به زمانى كوردیش بهردهستن. كودى QT سكان بكه يان بچو سهر هیل.

Le règlement intérieur est également disponible en français. Scannez le code QR ou consultez-le en ligne.

Xeerarka Guriga sidoo kale waxay ku qoran yihiin af-Soomaali. Iskaan garee QR code-ka ama booqo bogga internetka si aad u akhrido.

گھر کے قواعد و ضوابط اردو زبان میں بھی دستیاب ہیں۔ کیو آر کوڈ اسکین کریں یا انہیں آن لائن دیکھیں۔

Rregullat e Shtëpisë janë gjithashtu të disponueshme në gjuhën shqipe. Skanoni kodin QR ose shikojini online.

As Regras da Casa também estão disponíveis em português. Escaneie o código QR ou acesse online.

আবাসন বিধিমালা বাংলাতেও উপলব্ধ রয়েছে। কিউআর (QR) কোড স্ক্যান করুন অথবা অনলাইনে প্রবেশ করুন।

Nội quy Nhà ở cũng được cung cấp bằng tiếng Việt. Vui lòng quét mã QR hoặc truy cập trực tuyến.



Normas de Convivencia de IPAS

Actualizado en junio de 2026

Índice

1	Introducción a las Normas de convivencia de IPAS	3
2	Incumplimientos de las Normas de convivencia de IPAS	3
3	Las normas	5
3.1	La Ley	5
3.2	Comportamiento	6
3.3	Salud y seguridad	7
3.4	Asignación del alojamiento	12
3.5	Menores	15
4	Procedimiento de reclamaciones	18

1 Introducción a las Normas de convivencia de IPAS

El Servicio de Alojamiento para Protección Internacional (IPAS) proporciona alojamiento y servicios asociados a las personas solicitantes de Protección Internacional. IPAS forma parte del Departamento de Justicia, Asuntos de Interior y Migración. Los centros de alojamiento son gestionados en nombre de IPAS por empresas contratadas por el propio IPAS.

Este documento establece las normas que deben cumplirse durante la estancia en el alojamiento proporcionado por IPAS. Las Normas de convivencia establecidas en este documento han sido elaboradas de conformidad con la Sección 83 de la Ley de Protección Internacional de 2026 (en adelante, “la Ley”). Dicha Ley entró en vigor el 12 de junio de 2026 y establece las normas aplicables a las condiciones de acogida de las personas solicitantes de protección internacional mientras se tramita su solicitud. Durante su estancia en el alojamiento de IPAS, usted deberá cumplir las normas establecidas en este documento y en la Ley.

Al residir en un alojamiento proporcionado por IPAS, usted acepta cumplir estas Normas de convivencia.

2 Incumplimientos de las Normas de convivencia de IPAS

Cuando se produzca un incumplimiento de las Normas de convivencia de IPAS por parte de un residente, y dicho incumplimiento sea de carácter leve y no forme parte de un patrón reiterado, el responsable del centro informará al residente e intentará resolver la situación a nivel local, ya sea mediante una advertencia verbal o por escrito.

No obstante, si el incumplimiento de las normas es grave o reiterado, la dirección del centro deberá remitir un informe de incidente directamente a IPAS. Para ello, el responsable del centro:

- examinará el incumplimiento; y
- recabará la opinión de los residentes implicados, salvo que no sea seguro hacerlo;
- enviará un informe de incidente a IPAS.

Si existen preocupaciones o incidencias relacionadas con menores de edad (toda persona menor de 18 años), el centro está obligado a notificar tanto a Tusla como a IPAS. Si el incumplimiento también constituye una infracción del derecho irlandés o supone una

amenaza significativa para el buen funcionamiento del centro, el responsable del centro deberá notificarlo a An Garda Síochána (la policía irlandesa).

De conformidad con la Ley, el residente deberá cumplir las Normas de convivencia. En caso de incumplimientos graves o reiterados de dichas normas, el Ministro de Justicia, Asuntos de Interior y Migración podrá reducir o retirar (Sección 86 de la Ley) o modificar el régimen de condiciones de acogida (Sección 76 de la Ley). Esto significa que, si ha incumplido las Normas de convivencia, podrá ser trasladado a otro centro de alojamiento de IPAS o ver reducidas o retiradas sus condiciones de acogida, lo que incluye el alojamiento, otros apoyos relevantes y la asignación diaria de gastos.

Traslado a otro centro de IPAS

De conformidad con la Sección 76 de la Ley, si se adopta una decisión de trasladarle a otro centro, IPAS le enviará una carta informándole de la fecha de traslado y del nuevo centro de alojamiento asignado. IPAS también enviará una copia de dicha carta al responsable del centro.

Retirada de las condiciones de acogida

De conformidad con la Sección 86 de la Ley, si un residente ha incumplido de forma grave o reiterada las Normas de convivencia, el Ministro de Justicia, Asuntos de Interior y Migración, en interés del mantenimiento del orden y de la gestión segura y eficaz de los centros de alojamiento, podrá retirar de forma inmediata y sin previo aviso las condiciones de acogida del residente. Esto significa que la persona dejará de ser alojada por IPAS.

Cuando se adopte una decisión de reducción o retirada de las condiciones de acogida y el residente deje de recibir alojamiento por parte de IPAS, el Ministro notificará por escrito a la persona afectada los motivos de la decisión.

Si no está de acuerdo con la decisión de reducir o retirar los servicios de alojamiento, podrá solicitar una revisión de la decisión ante IPAS. De conformidad con la Sección 89 de la Ley, podrá interponer recurso contra dicha decisión.

IPAS proporciona condiciones de acogida a las personas solicitantes de protección internacional. Si se ha dictado una decisión definitiva en su caso, IPAS podrá retirar dichas condiciones de acogida.

3 Las normas

3.1 La Ley

Usted debe cumplir la legislación irlandesa. No debe participar en ninguna actividad delictiva. Mientras sea residente en un alojamiento de IPAS, cualquier actividad delictiva en el Estado se considerará un incumplimiento grave de las Normas de convivencia. Esto se aplica tanto a la actividad delictiva que tenga lugar en los centros de alojamiento de IPAS como a la que se produzca fuera de dichos centros dentro del Estado.

Si cualquier persona infringe la legislación penal, será denunciada ante An Garda Síochána (la policía irlandesa). Los responsables de los centros tienen la obligación de comunicar todas las cuestiones de carácter delictivo a An Garda Síochána y no tienen discrecionalidad en este asunto. En lo que respecta a cualquier cuestión relacionada con la protección de menores, los responsables también tienen la obligación de informar a Tusla, la Agencia de la Infancia y la Familia, sin disponer igualmente de discrecionalidad alguna.

La actividad delictiva a la que se hace referencia incluye, entre otros, los siguientes supuestos:

- violencia, incluida la violencia doméstica
- robo
- vandalismo
- consumo, suministro o posesión de drogas ilegales
- embriaguez y alteración del orden público
- acoso sexual o agresión sexual
- racismo, homofobia o cualquier tipo de intimidación
- realización deliberada de declaraciones falsas, maliciosas o difamatorias, o
- poner en peligro o causar daño a la salud y seguridad de otros residentes o del personal del centro.

Dicha conducta es ilegal conforme a la legislación irlandesa.

3.1.1 Requisitos de notificación y residencia

Si está sujeto a los requisitos de notificación y residencia establecidos en las Secciones 102 y 103 de la Ley de Protección Internacional de 2026, deberá residir en el lugar especificado por el Ministro. Si dicho lugar es el alojamiento que se le ha ofrecido mientras el Estado decide sobre su solicitud de protección, deberá residir en el mismo, salvo que dicho requisito sea modificado o retirado por un funcionario de inmigración.

Los requisitos específicos de notificación, así como las consecuencias derivadas del incumplimiento de los mismos, serán los establecidos en la carta que se le entregó al asignarle su alojamiento.

Si no cumple con estos requisitos, estará cometiendo una infracción y podrá ser sancionado conforme a la Sección 86 de la Ley de Protección Internacional de 2026. Esto puede dar lugar a la reducción o retirada de las condiciones materiales de acogida de las que dispone. Asimismo, el incumplimiento de los requisitos de notificación o la falta de disponibilidad ante las autoridades competentes puede dar lugar a la retirada implícita de su solicitud de protección internacional conforme a la Sección 71(f) de la Ley.

3.2 Comportamiento

3.2.1 Respeto

Debe comportarse de manera respetuosa y tratar a todas las personas con respeto. Asimismo, debe respetar las instalaciones del centro y la propiedad de los demás residentes. No debe realizar ninguna acción que pueda comprometer la seguridad o el buen funcionamiento del centro. En el alojamiento de IPAS entrará en contacto con numerosas personas, además de las que trabajan y residen en el centro, incluidas IPAS, otros departamentos y agencias gubernamentales, ONG, miembros de la comunidad y visitantes de los residentes. Todas las personas residentes deben tratar a todas las personas con respeto en todo momento.

3.2.2 Conducta violenta o agresiva

Existe una política estricta de tolerancia cero frente a cualquier acto de violencia o agresión dentro del alojamiento de IPAS. No debe actuar de manera violenta o agresiva en el alojamiento de IPAS. Los actos de violencia hacia una persona, incluidos familiares, o hacia animales, incluyen: bofetadas, puñetazos, agarrones, patadas, estrangulamiento, pellizcos, mordeduras, quemaduras, apuñalamientos o disparos.

Actuar de manera violenta o agresiva también incluye realizar amenazas, gritar, bloquear el paso situándose en las puertas, utilizar el tamaño físico para intimidar, lanzar objetos o golpear paredes.

No debe participar en conductas despectivas, discriminatorias, racistas u homófobas. Esto incluye el uso de insultos o la realización de bromas o comentarios ofensivos.

No debe participar en conductas de acoso o intimidación. El acoso o la intimidación consiste en conductas persistentes dirigidas a causar angustia en otras personas, e incluye el abuso verbal, amenazas, comentarios humillantes, bromas, insinuaciones o burlas hacia otros.

3.2.3 Posesión de armas

No puede poseer ni almacenar ningún objeto que se utilice habitualmente como arma, incluidos cuchillos, armas de fuego simuladas, espadas ceremoniales, etc.

3.2.4 Ruido

No debe generar ruidos excesivos, especialmente entre las 22:00 y las 08:00 horas. Debe tener en cuenta a los demás residentes y vecinos, y recordar que todos los residentes tienen derecho al uso tranquilo y pacífico del centro.

3.2.5 Tabaco

No está permitido fumar ni utilizar cigarrillos electrónicos (vapeo) en el interior del centro. No debe cubrir ningún detector de humo, ya que ello podría suponer un grave riesgo de incendio.

3.2.6 Alcohol y Drogas ilegales

No está permitido consumir ni almacenar alcohol o drogas ilegales en el centro. Las personas que se encuentren bajo los efectos del alcohol, drogas no prescritas o sustancias que afecten a su comportamiento no podrán permanecer en las instalaciones.

3.3 Salud y seguridad

3.3.1 Instrucciones del responsable del centro

No debe realizar ninguna acción que pueda afectar a la salud y seguridad general del centro. Esto incluye, entre otros supuestos, tener en su habitación o en su posesión objetos que puedan afectar a la seguridad contra incendios del centro o que puedan suponer un riesgo para la salud de las personas.

En interés del buen funcionamiento, el orden y la seguridad del centro y de las personas que en él se encuentran, deberá seguir las instrucciones de la dirección del centro y del personal del centro en relación con todas las cuestiones de alojamiento.

3.3.2 Inspecciones de habitaciones

La dirección del centro deberá realizar inspecciones periódicas de todas las habitaciones del centro. Usted deberá colaborar con dichas inspecciones. Se le informará de cuándo tendrán lugar las inspecciones, que normalmente se realizarán con carácter periódico y previsible. No obstante, puede ser necesario realizar inspecciones fuera de este calendario. En tales casos, si tras tres intentos de acceso a su habitación no ha sido posible realizar la inspección, el responsable del centro podrá notificarle formalmente la fecha y hora en que se llevará a cabo la inspección. El responsable del centro podrá acceder a las habitaciones sin previo aviso si considera que existe un riesgo inmediato para la salud o la seguridad.

Su habitación también podrá ser inspeccionada por:

- personal del Departamento de Justicia, Asuntos de Interior y Migración, incluido el personal de IPAS, o
- otros inspectores designados por el Departamento.

El objetivo de las inspecciones realizadas por IPAS o en su nombre es garantizar que se cumplen todos los requisitos de salud y seguridad; que la empresa que proporciona su alojamiento cumple con sus obligaciones contractuales; y que usted recibe todos los servicios asociados pertinentes.

Estas inspecciones realizadas por IPAS o en su nombre no se notifican con antelación. Ni el responsable del centro ni usted serán informados de cuándo tendrán lugar estas inspecciones. Si usted no se encuentra presente, la inspección podrá llevarse a cabo en su ausencia.

3.3.3 Su habitación

Usted es responsable de mantener su habitación limpia, ordenada y ventilada en todo momento. Debe notificar al responsable del centro si surge algún problema, como humedad persistente, moho o una presencia excesiva de insectos.

Los pequeños aparatos eléctricos y adaptadores pueden suponer un riesgo de incendio; todos estos elementos deben ser aprobados por el responsable del centro, quien se asegurará de que cumplen con las normas de seguridad necesarias.

No está permitido tener en las habitaciones aparatos eléctricos de gran tamaño, como frigoríficos o congeladores. Si no dispone de acceso a un frigorífico y necesita conservar medicamentos que requieran refrigeración o leche materna, deberá hablar con el responsable del centro, quien le proporcionará una solución. Dicha solución podrá consistir en un pequeño frigorífico proporcionado por el centro que pueda ubicarse de forma segura en la habitación, o en el acceso a un frigorífico en otra zona del centro.

No está permitido tener en la habitación muebles que no hayan sido proporcionados por el centro.

No se permite la acumulación excesiva de pertenencias que provoque desorden u obstrucciones.

Debe mantener su habitación libre de riesgos de incendio. Esto incluye mantener despejadas las vías de entrada y salida y no almacenar objetos que puedan suponer un posible riesgo de incendio.

3.3.4 Alimentación y cocina

No está permitido almacenar, cocinar ni preparar alimentos en su habitación. Tampoco está permitido almacenar en la habitación equipos de cocina o preparación de alimentos, tales como batidoras, tostadoras, hervidores, microondas, ollas de cocción lenta, etc.

3.3.5 Residuos

Usted es responsable de limpiar después de su uso todas las áreas del centro, incluyendo depositar los residuos en los contenedores habilitados y limpiar las superficies.

3.3.6 Animales de compañía

No está permitido mantener animales o mascotas de ningún tipo en el centro. Se permiten perros de asistencia debidamente acreditados, registrados y verificados. Para que un perro de asistencia pueda acceder a las instalaciones, deberá solicitarse autorización previa a IPAS, de conformidad con la Política de Perros de Asistencia de IPAS.

3.3.7 Vehículos y vehículos eléctricos ligeros

El aparcamiento de vehículos no es un servicio proporcionado por IPAS. En caso de que exista aparcamiento en un centro, su gestión y asignación queda a discreción del responsable del centro.

Si tiene un vehículo estacionado en las instalaciones del centro, deberá poder acreditar que:

- es de su propiedad;

- está debidamente matriculado y al corriente del pago del impuesto de circulación; y
- cuenta con seguro en vigor.

La carga o almacenamiento de bicicletas eléctricas, patinetes eléctricos, monopatines eléctricos, sus baterías o artículos similares está estrictamente prohibida dentro del edificio del centro. Algunos centros pueden disponer de zonas de almacenamiento o puntos de carga exteriores; cuando existan, su uso se ofrece a discreción del responsable del centro y no está garantizado en todos los centros.

3.3.8 Visitas

Las visitas están generalmente permitidas entre las 10:00 y las 13:00 horas y entre las 14:00 y las 20:00 horas. El responsable del centro podrá restringir el horario de visitas y el número total de visitantes en cualquier momento si considera que puede existir un riesgo para la salud o la seguridad.

Los visitantes podrán acceder a las zonas designadas para visitas o áreas comunes. El acceso a los dormitorios de los residentes o a zonas privadas de alojamiento podrá estar restringido o prohibido en función de la distribución y los requisitos de seguridad de cada centro. Los residentes y visitantes deberán cumplir todas las instrucciones del responsable del centro en relación con el acceso de visitantes.

Los responsables del centro o el personal de seguridad también podrán denegar el acceso, limitar el número de visitantes o solicitar que los visitantes abandonen el centro si:

- existen riesgos identificados para la salud, la seguridad o la protección;
- el visitante representa una amenaza para cualquier persona presente en el centro o para los bienes del centro o de los residentes.

En tales casos, el responsable del centro notificará a IPAS y al residente los motivos de dicha denegación. IPAS, así como la dirección del centro con la aprobación de IPAS, podrán modificar los horarios de visita de un centro determinado, la duración de las visitas y el número de visitantes que los residentes pueden recibir en cualquier momento.

Además, deberá cumplirse en todo momento lo siguiente:

- Los visitantes deberán informar al personal a quién desean visitar y cumplimentar el registro de visitas.
- Los residentes deberán recibir a sus invitados personalmente.
- Los residentes deberán asegurarse de que sus invitados respeten los derechos de los demás residentes.

- Los visitantes deberán firmar un documento en el que se comprometen a cumplir las Normas de convivencia y las políticas de IPAS.
- Los visitantes deberán firmar una exención de responsabilidad en relación con cualquier pérdida o lesión sufrida durante la visita.
- Todos los menores visitantes deberán ir acompañados de un adulto, no siendo posible la entrada de menores no residentes sin la presencia de un progenitor o tutor legal.

Mientras tenga visitantes en el centro, usted será responsable de garantizar que cumplan las normas y podrá ser considerado responsable de cualquier incidencia que se derive de su comportamiento.

3.3.9 Seguridad contra incendios

Asegúrese de conocer la ruta de evacuación en caso de incendio más cercana desde su habitación. Los detalles de su ruta de evacuación deben estar indicados en su dormitorio. Si no lo están, deberá contactar con el responsable del centro. En las paredes del centro hay avisos de seguridad contra incendios que le ayudarán a comprender qué hacer en caso de incendio o simulacro.

Deberá cooperar con el personal del centro si se procede a la evacuación del mismo debido a un incendio o a un simulacro. El centro realizará simulacros de incendio con una frecuencia razonable para garantizar que los residentes conozcan las rutas de evacuación y el punto de reunión.

En caso de incendio o simulacro, la alarma sonará de forma continua. Cuando escuche esta alarma, deberá abandonar el edificio inmediatamente por la salida más cercana y dirigirse al punto de reunión.

Los padres y tutores deberán (si es seguro hacerlo) asegurarse de evacuar con sus hijos. Asimismo, deberán informar a la dirección del centro si alguno de sus hijos no se encuentra en las instalaciones en ese momento, por ejemplo, si está en el colegio.

No debe manipular puertas cortafuegos, salidas de emergencia, avisos de seguridad ni equipos de protección contra incendios. Debe mantener las salidas de emergencia despejadas en todo momento. No debe mantener abiertas las puertas cortafuegos bajo ningún concepto. No debe manipular equipos de seguridad contra incendios, incluidos extintores, mangueras o sistemas de alarma.

Si descubre un incendio, active inmediatamente el pulsador de alarma más cercano y abandone el edificio de inmediato. No intente apagar el fuego por sus propios medios.

3.4 Asignación del alojamiento

De conformidad con la Sección 76 de la Ley, el Ministro de Justicia, Asuntos de Interior y Migración designará el centro en el que IPAS le ofrecerá alojamiento. Usted deberá cumplir las instrucciones de IPAS y de la dirección del centro en relación con la ocupación y el abandono de su habitación.

Por razones operativas, IPAS puede necesitar trasladarle de una ubicación a otra. Dentro de un mismo centro, también podrá ser necesario que se le asigne un cambio de habitación por indicación de IPAS o de la dirección del centro. Usted deberá cooperar con cualquier traslado de centro o cambio de habitación.

Si rechaza una oferta de alojamiento de IPAS por cualquier motivo, ello podrá considerarse una negativa a las condiciones de acogida y podría perder el derecho a recibir ofertas posteriores de alojamiento.

La única circunstancia en la que podrán considerarse solicitudes de alojamiento en ubicaciones específicas es en casos excepcionales de necesidades médicas graves. Consulte el Protocolo de IPAS para Solicitudes de Traslado Médico si desea presentar una solicitud:

https://assets.gov.ie/static/documents/7027f7e8/IPAS_Medical_Transfer_Request_2026.pdf

Las solicitudes de condiciones específicas de alojamiento dentro del sistema de IPAS, como la ocupación de habitación individual, solo podrán ser consideradas en circunstancias excepcionales en las que se acredite que son esenciales para atender sus necesidades sanitarias. Consulte el Protocolo de IPAS para Solicitudes de Consideración por Motivos Médicos si desea presentar una solicitud:

https://assets.gov.ie/static/documents/191e37d5/IPAS_Medical_Consideration_Request_2026.pdf

3.4.1 Cambio de centro de alojamiento

Nadie tiene derecho a residir en un centro determinado. Usted podrá ser trasladado a otro centro. Se le informará de cualquier traslado con antelación a su realización. La negativa a cooperar con los traslados constituye un incumplimiento de las Normas de convivencia. Ausencia del alojamiento en el marco de los requisitos de notificación y residencia

Si su solicitud está sujeta al procedimiento fronterizo de asilo, de conformidad con la Sección 184 de la Ley, deberá residir en un centro del procedimiento fronterizo de asilo mientras su solicitud sea examinada. Usted deberá residir en el centro y confirmar su presencia diariamente. Las personas incluidas en el procedimiento fronterizo no podrán beneficiarse de

los periodos de vacaciones notificados por IPAS. Su presencia será confirmada mediante medios electrónicos u otros sistemas establecidos. El responsable del centro podrá explicarle este procedimiento.

Si va a ausentarse del centro durante la noche por motivos médicos, deberá informar al responsable del centro lo antes posible.

Si no se registra su presencia durante 3 días consecutivos, se considerará un incumplimiento de sus obligaciones de notificación conforme a la Ley, y esta situación será comunicada a la Oficina de Protección Internacional (IPO).

Como consecuencia de su ausencia no autorizada del alojamiento asignado, se retirará su acceso al alojamiento y la IPO podrá considerar que su solicitud ha sido retirada implícitamente de conformidad con la Sección 71(f) de la Ley. IPAS no tiene ninguna intervención ni participación en esta decisión.

3.4.2 Ausencia del alojamiento de IPAS para residentes no sujetos a los requisitos de notificación y residencia

De conformidad con la Sección 76 de la Ley, el alojamiento se le ofrece con la condición de que usted resida diariamente en el centro de alojamiento que se le ha asignado. Es responsabilidad de IPAS garantizar que el alojamiento esté disponible para todas las personas solicitantes de protección internacional que no dispongan de medios suficientes y que todas las plazas asignadas se utilicen de forma continuada. La asistencia en los centros es supervisada por los responsables de los centros y por IPAS.

IPAS informa a los responsables de los centros de los periodos de vacaciones autorizados. Estos periodos permiten a los residentes ausentarse durante un periodo determinado (esto no se aplica a las personas sujetas a los requisitos de notificación y residencia, véase arriba). Si desea ausentarse durante este periodo autorizado, deberá cumplimentar el formulario correspondiente y entregarlo al responsable del centro.

Es importante señalar que, fuera de los periodos de vacaciones notificados, las ausencias solo se permiten en circunstancias excepcionales y cuando hayan sido autorizadas previamente por el responsable del centro.

Si usted o sus hijos tienen previsto ausentarse del centro de alojamiento, deberá notificarlo con antelación al responsable del centro. Deberá cumplimentar la documentación correspondiente (formulario de notificación de ausencia del alojamiento) disponible a través del proveedor de alojamiento. Esta documentación deberá ser presentada al responsable del centro, quien podrá aprobar o rechazar la solicitud.

Los responsables de los centros de IPAS aplican un sistema de verificación para controlar la ausencia de los residentes del centro. De conformidad con las Normas de convivencia, usted está obligado a cooperar con este sistema. Las ausencias no autorizadas serán comunicadas a IPAS.

3.4.3 Ausencia no autorizada

Si usted se ausenta durante un periodo fuera de los periodos de vacaciones permitidos, y sin la debida autorización conforme a lo descrito en el apartado 3.4.2, dicha ausencia se considerará “ausencia no autorizada” a los efectos de los apartados 3.4.4 y 3.4.5.

3.4.4 Duración de las ausencias no autorizadas

Cuando una ausencia no autorizada supere los siguientes periodos, se considerará un incumplimiento de las Normas de convivencia y estará sujeta a las medidas previstas en el apartado 3.4.5:

- Ausencia no autorizada durante 7 días consecutivos
- Ausencia no autorizada durante 10 días dentro de un periodo continuo de 4 semanas.

3.4.5 Retirada del acceso al alojamiento

De conformidad con la Sección 86(3)(f) de la Ley, cuando usted se ausente sin autorización durante los periodos indicados en el apartado 3.4.4, podrán adoptarse las siguientes medidas:

Para solicitantes de protección internacional

- Se retirará el alojamiento en su ubicación actual. Podrá ofrecérsele alojamiento en otra ubicación, si dicho alojamiento está disponible.

o bien

- Se retirarán las condiciones de acogida de conformidad con la Sección 86 de la Ley y se le retirará el acceso al alojamiento de IPAS.

En ambos casos, la plaza asignada en su centro de alojamiento actual será reasignada a otra persona solicitante de protección internacional.

Para personas en alojamiento de IPAS cuya solicitud ha sido resuelta

No existe obligación legal de proporcionar alojamiento a los residentes de IPAS que hayan recibido una decisión definitiva por parte del Ministro de Justicia, Asuntos de Interior y Migración. Cuando usted haya recibido dicha resolución y se le considere “ausente sin autorización” de su centro de alojamiento, se retirará su alojamiento y este será reasignado a otra persona solicitante de protección internacional.

3.4.6 Las ausencias pueden afectar a la asignación diaria de gastos

La ausencia del centro puede afectar a su derecho a percibir la asignación diaria de gastos. Consulte también la Regla 3.5.5 en relación con la ausencia de menores del centro.

3.4.7 Si se traslada de forma permanente

Debe informar al responsable del centro si va a abandonar el centro de forma permanente.

3.4.8 Cambio de domicilio

Si usted es residente en uno de los centros de IPAS y cambia de domicilio, incluida la transferencia a otro centro de alojamiento, deberá comunicarlo por escrito a las autoridades competentes, incluida la Oficina de Protección Internacional (IPO), para informarles de dicho cambio. Los formularios correspondientes están disponibles en línea en la página web de la IPO en la siguiente dirección: <https://www.ipo.gov.ie/en/ipo/pages/customerservicehomepage>

Si no informa a las autoridades de su cambio de domicilio, podría no recibir notificaciones importantes relativas a su solicitud. Esto podría implicar el incumplimiento de plazos para la presentación de documentación, recursos, entre otros. De conformidad con la Sección 65(2)(b) de la Ley, es su responsabilidad actualizar su domicilio ante la IPO.

3.4.9 Salida voluntaria del país

Si abandona Irlanda, deberá informar al Departamento de Justicia, Asuntos de Interior y Migración. Deberá aportar prueba de su salida (por ejemplo, tarjeta de embarque o sello de reingreso en el pasaporte) a la dirección de correo electrónico: voluntaryreturns@justice.ie, tras lo cual el Departamento procederá al cierre de su expediente. El incumplimiento de esta obligación podría dar lugar a una prohibición de entrada de carácter permanente en Irlanda y en la Unión Europea.

3.5 Menores

3.5.1 Escolarización

Debe asegurarse de que su hijo asista a la escuela.

Todos los niños de entre 6 y 16 años deben asistir a la escuela o recibir educación de otro modo, conforme a la Ley de Educación (Bienestar) de 2000. Los niños deben completar al menos tres años de educación secundaria antes de finalizar la escolarización obligatoria. La mayoría de los niños comienzan la escuela en septiembre después de cumplir cuatro o cinco años.

Una vez que su hijo esté matriculado en la escuela, deberá asistir diariamente. Usted deberá informar al centro educativo si su hijo no puede asistir por motivos de enfermedad u otras razones.

3.5.2 Cuidado y seguridad

Como padre, madre o tutor legal, usted es responsable del cuidado y la seguridad de sus hijos.

En Irlanda, toda persona menor de 18 años es legalmente considerada un menor. Usted debe asegurarse de que sus hijos estén bajo el cuidado de un adulto apropiado cuando no se encuentren en el centro.

En Irlanda, no está permitido golpear ni abofetear a un niño por parte de ningún adulto, ni en el hogar ni en la escuela, y todas las formas de castigo físico están prohibidas por la ley, conforme a la Ley *Children First* de 2015 y la Ley de Educación de 1998. Este tipo de conducta se considera un delito, y los responsables de los centros tienen la obligación de notificar estos incidentes a An Garda Síochána y a Tusla, la Agencia de la Infancia y la Familia.

3.5.3 Política de protección y salvaguarda del menor

IPAS dispone de una política de protección del menor en cada uno de sus centros. IPAS ha publicado la “Política de Protección del Menor y Salvaguarda del Bienestar”. Cada centro cuenta con su propia Política y Declaración de Salvaguarda del Menor, de la cual puede obtener copia solicitándola al personal del centro. De conformidad con esta política, usted debe asegurarse de que los niños y jóvenes sean tratados con respeto. Debe velar en todo momento por su seguridad y por su bienestar general.

3.5.4 Supervisión de menores en el alojamiento

Los padres, madres y tutores legales son responsables de sus hijos en todo momento. Deben garantizar que sus hijos cuenten con la supervisión adecuada mientras residan en el alojamiento de IPAS.

Es responsabilidad de los padres, madres y tutores legales asegurar que sus hijos estén seguros y adecuadamente atendidos. Si se considera que un menor puede estar en situación de riesgo, el personal del centro tiene la obligación de seguir la Política de Protección del Menor y Salvaguarda del Bienestar de IPAS, así como la Guía Nacional “Children First” para la protección y el bienestar de la infancia.

El personal del centro no puede hacerse cargo del cuidado de sus hijos. Si usted no se encuentra en el centro, deberá organizar adecuadamente su cuidado mediante servicios de atención infantil o cuidado ocasional.

Los menores no podrán permanecer durante la noche con otros residentes salvo en circunstancias excepcionales y con la aprobación previa de la dirección del centro. Si deja a su hijo al cuidado de otro residente adulto del centro durante cualquier periodo de tiempo, deberá cumplimentar el formulario recogido en el Anexo 5 de la Política de Protección del Menor y Salvaguarda del Bienestar, que podrá facilitarle el responsable del centro.

Si un progenitor deja a un menor sin supervisión, incumple las Normas de convivencia o pone al menor en situación de riesgo, el personal está **obligado por ley a notificarlo a Tusla** como una preocupación en materia de protección y bienestar infantil. Tusla es la agencia estatal responsable de mejorar el bienestar y los resultados de los menores.

3.5.5 Estancias fuera del centro durante la noche

En el marco de la Política de Protección del Menor y Salvaguarda del Bienestar, usted deberá informar con antelación al responsable del centro si su hijo va a pasar la noche fuera del centro.

Deberá facilitar el nombre y la dirección de la persona con la que el menor se alojará, así como la fecha prevista de regreso. Esto deberá realizarse mediante la cumplimentación del formulario recogido en el Anexo 5 de la Política de Protección del Menor y Salvaguarda del Bienestar, que podrá ser proporcionado por el responsable del centro.

Si no se proporciona esta información, el menor podrá ser declarado como desaparecido y se notificará a Tusla y a An Garda Síochána (la policía irlandesa).

4 Procedimiento de reclamaciones

Esta sección establece el Procedimiento de Reclamaciones de IPAS. Si desea presentar una reclamación en relación con su alojamiento, deberá seguir este procedimiento para garantizar que el asunto se gestione de forma rápida y eficiente.

En circunstancias excepcionales, podrá presentar una reclamación directamente ante IPAS sin contactar previamente con el responsable del centro. Esto solo deberá hacerse en casos en los que considere que existe un riesgo real al dirigirse al responsable del centro, o cuando exista una alegación de abuso o perjuicio a un residente por parte del personal del centro. En estos casos, deberá explicar los motivos por los que presenta la reclamación directamente ante IPAS, e IPAS podrá aceptar su tramitación sin que se haya seguido el procedimiento habitual.

La presentación de una reclamación no afectará a su solicitud de protección internacional.

Confidencialidad

Todas las reclamaciones serán tratadas de forma sensible y, en la medida de lo posible, de forma confidencial por el personal del centro e IPAS. No obstante, para poder investigar una reclamación, puede ser necesario consultar a otras personas implicadas.

Terceros que actúan en su nombre

Usted puede designar a una persona para que se comunice con IPAS en su nombre; esta persona puede ser un amigo, familiar, abogado o trabajador de apoyo. Si otra persona contacta con IPAS en su nombre, deberá aportar una autorización escrita y firmada por usted en la que se indique que el Departamento puede comunicarse con dicha persona en su representación.

Al presentar una reclamación, puede solicitar la asistencia de un amigo, familiar, miembro de un grupo de apoyo u otra persona que desee que le ayude. No obstante, IPAS y la dirección del centro se reservan el derecho de comunicarse directamente con usted en relación con su reclamación.

Las fases del procedimiento

El Procedimiento de Reclamaciones de IPAS consta de cuatro fases:

Fase 1: De forma informal ante el responsable del centro

Cuando detecte por primera vez un problema relacionado con su alojamiento o con los servicios asociados prestados en su centro, deberá dirigirse al responsable del centro y darle la oportunidad de resolver el asunto de forma informal.

Fase 2: De forma formal ante el responsable del centro

Si ha planteado el asunto de forma informal al responsable del centro y no está satisfecho con el resultado, podrá presentar una reclamación formal por escrito ante dicho responsable. El responsable del centro dispone de un plazo de 14 días para responder por escrito a la reclamación. La reclamación podrá presentarse por correo electrónico o de forma manuscrita.

En una reclamación formal dirigida al responsable del centro, deberá incluir la siguiente información:

- Su nombre
- Su número de referencia de trámite (TRN)
- Detalles de la reclamación
- Detalles de haber planteado previamente la reclamación de forma informal al responsable del centro, incluyendo cualquier resultado propuesto o medidas adoptadas.

Fase 3: De forma formal ante IPAS

Si ha presentado una reclamación formal ante el responsable del centro y no está satisfecho con el resultado, o si este no ha respondido en un plazo de 14 días, podrá presentar la reclamación directamente ante IPAS enviando un correo electrónico al Servicio de Atención de IPAS (IPAS Helpdesk) a la dirección ipasinbox@justice.ie o por correo postal al equipo de Atención al Cliente de IPAS, PO Box 11487, Dublín 2.

Para poder investigar su reclamación, IPAS podrá solicitarle información adicional y consultar con el responsable del centro u otras personas implicadas.

En una reclamación dirigida a IPAS, deberá proporcionar la siguiente información:

- El nombre de su centro
- Su nombre
- Su número de referencia de trámite (TRN)
- Detalles de la reclamación
- Copia de la reclamación formal presentada ante la dirección del centro y de la respuesta recibida

o bien

- Detalles de las razones por las que no ha presentado la reclamación ante la dirección del centro

Fase 4: Recurso ante el Defensor del Pueblo o el Defensor del Pueblo para la Infancia

Si no está satisfecho con el resultado de una reclamación ante IPAS, podrá recurrir dicha decisión contactando con la Oficina del Defensor del Pueblo o con la Oficina del Defensor del Pueblo para la Infancia, según corresponda.

Oficina del Defensor del Pueblo (Office of the Ombudsman)

Teléfono: 01 639 5600

Sitio web: www.ombudsman.ie

Oficina del Defensor del Pueblo para la Infancia (Office of the Ombudsman for Children)

Teléfono: 01 865 6800

Sitio web: www.oco.ie

