



Ajuntament
de Barcelona

Direcció d'Immigració i Interculturalitat
SAIER - Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats-

Ajuntament de Barcelona

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants Emigrants i Refugiats –SAIER– ANY 2013



cite
centre d'informació
per a treballadors
estrangers





1 Contingut

2	PRESENTACIÓ.....	3
3	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	4
3.1	Servei d'Immigració i Refugi.....	4
3.2	Servei d'Informació sobre Emigració	4
3.3	Servei d'Informació sobre Retorn Voluntari.....	5
4	CONTEXT 2010 - 2013	5
4.1	Usuaris.....	5
4.2	Activitats per persona.....	6
5	BALANÇ DE GESTIÓ.....	6
5.1	Persones ateses i activitats dutes a terme	7
5.2	Tipus d'accés al Servei.....	7
5.3	Distribució territorial.....	8
5.4	Perfil de les persones ateses	8
5.5	Principals demandes de les entitats	11
6	NOU SERVEI D'INFORMACIÓ SOBRE RETORN VOLUNTARI	12
6.1	Persones que ha atès el Servei d'Informació sobre Retorn Voluntari	13
7	SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ.....	13
7.1	Idiomes més sol·licitats	13
8	NOU SAIER	15
8.1	Objectiu general i estratègic.....	15
8.2	Antecedents	15
8.3	Missió	16
8.4	Objectius específics	16
8.5	Principals beneficiaris del projecte	16
8.6	Línies estratègiques de treball	16
9	CONCLUSIONS I REPTES DE FUTUR.....	17
9.1	Quant a continguts.....	17
9.2	Quant a coordinació interna i externa	18
9.3	Quant a visibilitat, imatge, projecció	19
9.4	Quant a avaluació i seguiment	19



2 PRESENTACIÓ

EL SAIER des de 1989 ha estat un equipament pioner a l'Estat, especialitzat en l'atenció a immigrants i sol·licitants de refugi a Barcelona, gestionat amb entitats de gran trajectòria social. Durant aquests 24 anys, la ciutat de Barcelona, a escala social, ha viscut grans canvis relacionats amb les migracions, a les quals el SAIER ha donat respostes. Un primer canvi ha tingut a veure amb la visualització i l'atenció als primers grups de persones que han sol·licitat refugi i als immigrants extracomunitaris; en un segon moment, hi ha hagut un ràpid i gran increment de població estrangera de molts països; i, finalment, als últims anys s'observa que encara que ha disminuït el nombre d'arribades, hi coincideixen diverses cares de la migració: **la immigració, la l'emigració, el retorn, noves migracions...**

En aquest context, és un repte **gestionar les migracions, i a més a més un en un període de crisi i postcrisi**, que ha incrementat l'exclusió social de grups de població tant autòctona com estrangera, encara que afecta amb més intensitat la població estrangera (a Catalunya: 40,55%, gairebé el doble de la dels treballadors catalans que és del 20,5%). Segons xifres de l'INE (Institut Nacional d'Estadística) **durant la primera meitat de l'any 2013 la població d'Espanya va disminuir** en 118.238 persones i el nombre d'estrangers va disminuir en un 4% sobretot per l'emigració i l'adquisició de la nacionalitat espanyola.

A **Barcelona, el nombre de residents d'origen estranger va disminuir** durant l'any 2012 en 2.131 persones, cosa que representa una disminució del 0,8 % en relació amb l'any anterior. Per emigració es van donar de baixa 56.817 **residents a la ciutat dels quals 4.087 van marxar a l'estranger**; una part important podrien ser espanyols d'origen immigrant que tornen als seus països d'origen.

Tenint en compte el context anterior, el **Pla d'immigració de Barcelona 2012-2015**, aprovat el 30 de juliol de 2012, explicita a la Mesura número 1: Adaptar el SAIER a les necessitats actuals de les persones immigrades. Així mateix, el **Pla d'actuació municipal (PAM) 2012-2015**, al seu objectiu estratègic 1.8.2 expressa: "Promoure la integració de les persones nouvingudes a la vida social i participativa de Barcelona" inclou com una de les intervencions "l'adaptació del SAIER a les noves necessitats".

Després d'un procés de diagnòsi i preparació, **des del mes de desembre del 2013**, el SAIER dona resposta als canvis en els fluxos migratoris que es registren a la ciutat de Barcelona, i s'ha convertit en **un centre especialitzat en mobilitat internacional**, que inclou les diverses formes de moviment humà; sense oblidar que aquest fluxos es produeixen en contextos de molta desigualtat.

Amb aquest canvi, el SAIER, tot i que es mantenen les sigles, va canviar de nom, de Servei d'Atenció a Immigrants Estrangers i Refugiats s'ha convertit en el **Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats**.





El nou model del SAIER **s'adreça a tots els ciutadans de Barcelona**, i vol incorporar en un mateix equipament la circularitat migratòria i atendre tant les persones que han vingut de fora i que continuaran formant part d'aquesta ciutat, com les que se n'aniran a d'altres llocs, i també les que retornaran a la ciutat. Així el nou SAIER podrà adaptar els seus serveis en funció de la demanda migratòria i els fluxos de mobilitat del moment.

Aquesta memòria inclou tant un resum de les dades de gestió com del procés d'adequació que es va posar en marxa al mes de desembre de 2013.

3 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Com s'ha anotat a la presentació, des de l'any 1989 fins al novembre de 2013, el SAIER ha estat el Servei d'Atenció a Immigrants Estrangers i Refugiats, adreçat a població immigrada i refugiada majorment.

Des del mes de desembre de l'any 2013, El SAIER és un servei municipal que ofereix informació, **especialitzat en mobilitat internacional, a tots els ciutadans de Barcelona**, que inclou diverses formes migratòries: **immigració i refugi, emigració i retorn voluntari**.

3.1 Servei d'Immigració i Refugi

Acollida i informació general sobre la ciutat de Barcelona.

Assessorament jurídic i tramitació de documentació relacionada amb estrangeria: sol·licitud de permisos de residència i treball, reagrupament familiar, estada per estudis, sol·licitud de nacionalitat, i estudi i inici de tramitació de recursos en cas de denegació de permisos, etc.

Atenció social a sol·licitants d'asil i immigrants

Assessorament formatiu

Assessorament laboral i jurídic

Informació sobre habitatge: accés, drets i deures

Homologació i convalidació d'estudis

Informació per a l'aprenentatge de català i castellà

Assistència jurídica per a sol·licitants d'asil i protecció internacional

3.2 Servei d'Informació sobre Emigració

Assessorament sobre documentació per emigrar

Informació sobre assistència sanitària

Informació sobre recerca de feina, contractes, drets laborals i socials

Exportació de les prestacions o el subsidi de desocupació d'un país europeu a un altre

Permís de llarga durada a la Unió Europea

Homologació de títols acadèmics

Informació sobre aspectes laborals, socials i culturals del país de destinació i recursos per aprendre l'idioma d'aquest país





3.3 Servei d'Informació sobre Retorn Voluntari

- Informació i assessorament general sobre retorn voluntari
- Informació sobre alternatives al retorn voluntari
- Informació sobre els diferents programes
- Derivació a entitats i organismes gestors
- Derivació a altres serveis de la ciutat vinculats amb aquesta qüestió
- Informació sobre altres serveis, si la persona no entra en un programa de retorn voluntari

L'Ajuntament comparteix la gestió d'aquest servei públic i gratuït amb diverses entitats expertes en els temes oferts: Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya (**AMIC**), Associació per l'Orientació, Formació i Inserció de Treballadors Estrangers (**CITE**), Consorci per a la Normalització Lingüística (**CPNL**), **CREU ROJA**, Fundació Privada Associació Catalana de Solidaritat i Ajuda als Refugiats (**ACSAR**), Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona (**ICAB**). La gestió del servei de primer contacte, recepció, informació i derivació es fa per concurs obert i ho gestiona l'**associació ABD**.

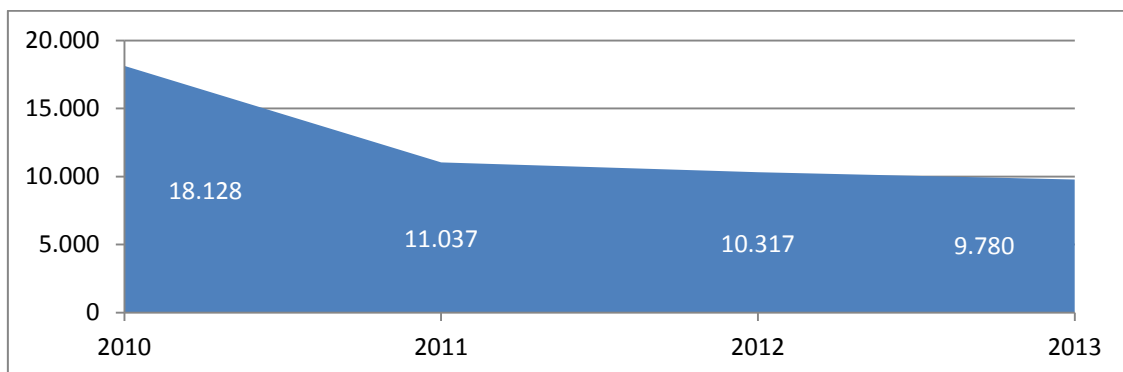
4 CONTEXT 2010 - 2013

4.1 Usuaris

L'evolució del nombre de persones ateses al SAIER ha estat decreixent a partir de l'any 2008, període que es correspon amb la crisi econòmica de l'Estat espanyol i per tant de la disminució en el nombre d'arribades de persones d'origen extracomunitari. L'any 2013 es van atendre **9.780 persones**.

Al conjunt del SAIER, el nombre de persones ateses ha disminuït en 537 persones si ho comparem amb l'any passat. Un **58% (5.657 persones) dels usuaris atesos han estat altes noves al Servei**.

Gràfic 1: Evolució del nombre de persones ateses al SAIER

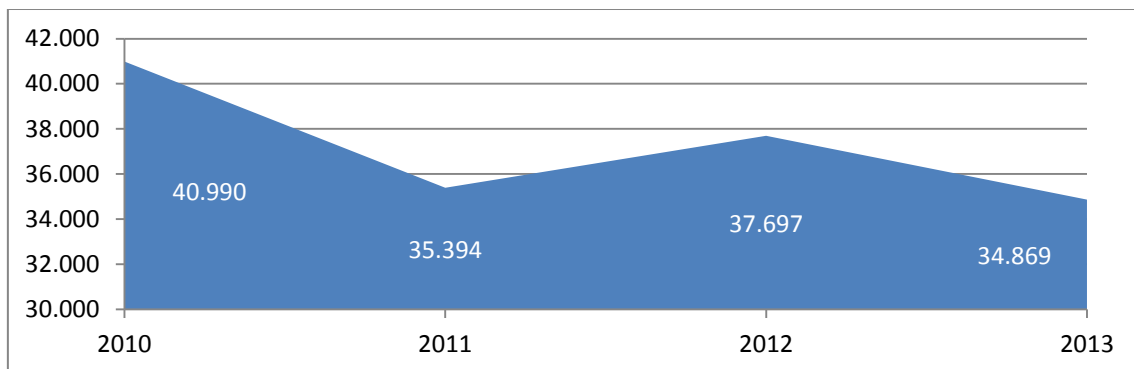




4.2 Activitats per persona

El nombre d'activitats per persona, l'any 2013 va ser de 3,6 activitats per usuari. Les activitats inclouen tant les atencions, les informacions, les derivacions i les orientacions cap a les entitats del mateix Servei, com les derivades cap a altres serveis o associacions de la ciutat de Barcelona. **La majoria de persones ateses son immigrades o sol·licitants de refugi, ja que el Servei d'Emigració es va començar a oferir el mes de desembre i no es va comptabilitzar com una categoria específica.**

Gràfic 2: Evolució del nombre d'entrevistes del SAIER



5 BALANÇ DE GESTIÓ

Tal com es va preveure als anys anteriors, l'enduriment de la crisi socioeconòmica ha provocat també una percepció dins del Servei d'un important augment de persones que s'han trobat en una situació d'alta vulnerabilitat socioeconòmica i legal; també es pot observar que ha augmentat l'atur entre persones estrangeres i la consegüent recerca de feina, de formacions, d'ajuts socials i sol·licitud d'informació sobre les opcions de noves migracions o de retorn als països d'origen.

A més, hi ha una important tasca que és desenvolupa amb persones que vénen al SAIER, i que no es compatibilitza per diverses raons: ja sigui perquè **no resideixen a Barcelona**, però se'ls dona informació sobre els recursos del seu lloc de residència, o perquè no compleixen el perfil d'atenció al SAIER, i se'ls deriva cap a orienta a altres serveis o entitats. A partir del mes de juliol es van compatibilitzar **874 persones informades i orientades des de la recepció, però que no compten com ateses al SAIER.**

Així mateix, al juliol també es va començar a registrar el nombre d'atencions telefòniques i fins al 31 de desembre es van fer **1.995 atencions telefòniques.**





5.1 Persones ateses i activitats dutes a terme

L'any 2012, es va atendre un 5,2% menys de persones (533 persones) i un 7,5% menys d'atencions (2.833 atencions menys).

Pel que fa a la distribució per entitats, l'any 2012 només va incrementar el **nombre de persones ateses** al **Servei d'Informació** (163 persones més) i **l'ICAB** va mantenir estable el nombre de persones ateses (1.998 l'any 2012 i 1.993, el 2013).

Quant a les **activitats dutes a terme** van incrementar el nombre d'atencions **Creu Roja** (249 atencions més) i **AMIC** (set atencions més) i la resta va disminuir, com es pot observar a la taula 1:

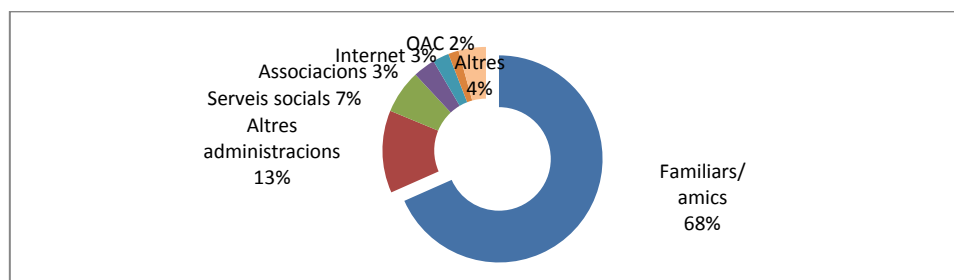
Taula 1: Persones ateses i activitats dutes a terme

	2012		2013		% increment	
	Usuaris atesos	Atencions dutes a terme	Usuaris atesos	Atencions dutes a terme	Usuaris	Atencions
ACSAR	617	1.029	335	668	-45,7%	-35,1%
AMIC	1.232	1.828	1.191	1.835	-3,3%	0,4%
CITE	4.007	6.903	3.402	5.328	-15,1%	-22,8%
CPNL	1.616	2.030	894	1.122	-44,7%	-44,7%
Creu Roja	914	5.436	793	5.685	-13,2%	4,6%
ICAB	1.998	3.116	1.993	3.038	-0,3%	-2,5%
Servei d'Informació	8.655	17.335	8.818	17.193	1,9%	-0,8%
TOTAL	10.317	37.697	9.784	34.869	-5,2%	-7,5%

5.2 Tipus d'accés al Servei

Tot i que les persones continuen arribant al Servei majorment pel **boca - orella (familiars, amics i coneguts)**, l'any 2012 hi ha hagut un lleu increment de l'accés al Servei per mitjà d'associacions, ONG i altres serveis de les administracions.

Gràfic 3: Tipus d'accés





5.3 Distribució territorial

Els tres districtes amb més presència d'usuaris al SAIER són: Eixample (27%) Sant Andreu (23%) i Ciutat Vella (13%) .

La distribució per districtes de les persones ateses ha anat variant en relació amb l'any 2012, encara que el nombre més elevat de persones ateses resideixen a l'Eixample (27%), hi ha hagut un lleuger increment en l'atenció a persones provinents d'Horta - Guinardó, de Sant Martí i de les Corts. Contràriament es van atendre menys persones de l'Eixample, de Ciutat Vella i de Sants - Montjuic.

Taula 2: Distribució per districtes

Districte	2012		2013	
	Usuaris atesos	Percentatge	Usuaris atesos	Percentatge
Ciutat Vella	1559	15,1	1364	13,9
Eixample	2882	27,9	2646	27,1
Sants - Montjuic	2363	22,9	2239	22,9
Les Corts	195	1,9	217	2,2
Sarrià	210	2,0	208	2,1
Gracia	381	3,7	332	3,4
Horta - Guinardó	506	4,9	584	6,0
Nou Barris	750	7,3	722	7,4
Sant Andreu	550	5,3	518	5,3
Sant Martí	914	8,9	938	9,6
Altres	12	0,1	12	0,1
TOTAL	10322	100,0	9780	100,0

5.4 Perfil de les persones ateses

Anys d'arribada a Barcelona

De les persones ateses l'any 2013, només un 35% eren persones que fa menys de tres anys que han arribat a la ciutat i que podrien catalogar-se com a "novingudes". Així doncs, el 65% de les persones que ens visiten ho fan per serveis relacionats amb els processos migratoris, però més vinculats a l'assentament a la ciutat, que amb serveis d'acollida.

Persones ateses segons el sexe

Com en anys anteriors, al SAIER han vingut més homes que dones (4.484 dones i 5.293 homes), però cal destacar que any rere any està augmentat la proporció de





dones ateses. El 2012, s'hi va atendre un 44% de dones, i aquest any la xifra ha arribat al 46%.

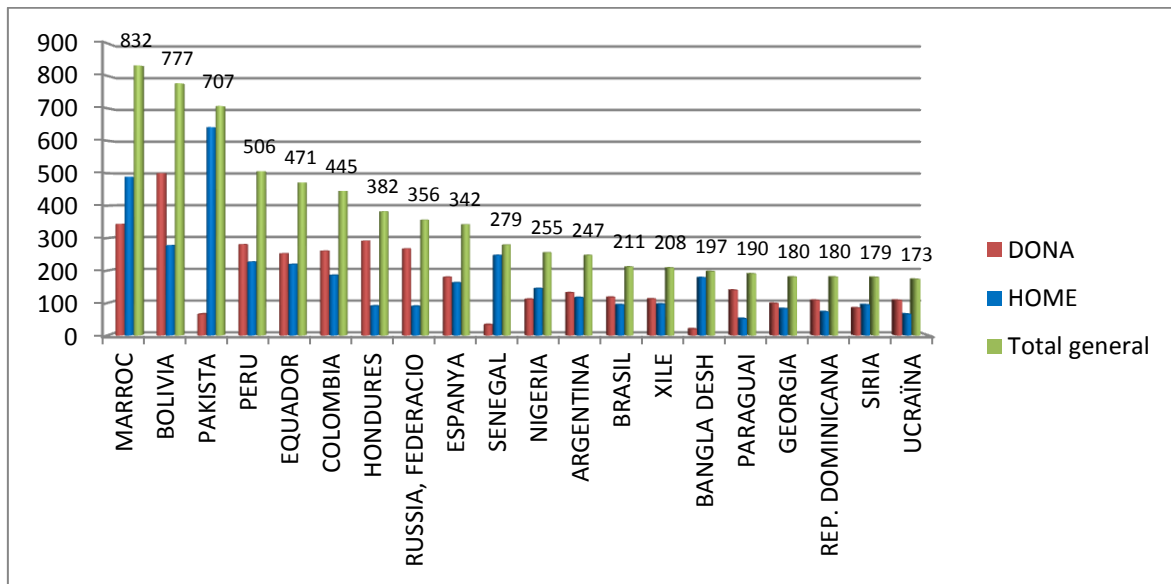
Països i zones d'origen

El 2013 s'han atès persones de **151 nacionalitats diferents**. El país de més **afluència** de persones al SAIER és una dada que varia any rere any. Al 2011 l'origen majoritari foren el Pakistan i l'Índia, el 2012 països llatinoamericans com Bolívia i el Perú, i l'any 2013 les persones originàries del Marroc.

Les persones **d'origen espanyol són el novè col·lectiu que s'hi atén**. La majoria volen informar-se sobre tràmits ja que tenen parelles o empleats d'altres nacionalitats. Però els serveis d'assessorament sobre emigració, iniciats al desembre també contribueixen a fer un petit augment de les xifres d'espanyols atesos.

Cal destacar enguany, l'afluència de persones llatinoamericanes que continuen demanant serveis del SAIER tot i haver obtingut ja la nacionalitat espanyola. L'estatus legal de nacionalitzat sens dubte ajuda a tenir una estabilitat, però queda palès que no és garantia d'accedir a processos de mobilitat social. Síria i Ucraïna, dues nacionalitats no gaire presents tradicionalment, denoten la magnitud de desplaçats a causa d'aquests conflictes bèl·lics.

Gràfic 4: Nombre de persones ateses per països d'origen i sexe



La proporció entre dones i homes en funció de les zones migratòries és **molt més proporcional** que anys anteriors sobretot en els col·lectius llatinoamericans, i a causa de les reagrupacions familiars.

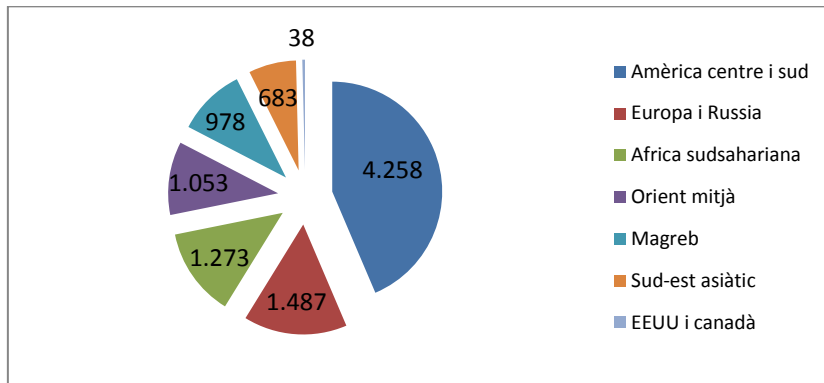




Criden l'atenció els casos de països com Pakistan, Bangladesh i Senegal, la immigració atesa dels quals continua sent marcadament masculina (quasi el 90% dels casos).

Quant a la distribució d'usuaris per àrees d'immigració, la zona d'origen amb més representació, aquest any prové majorment d'Amèrica Llatina, de l'Europa no comunitària i de Rússia.

Gràfic 5: Usuaris per àrea migratòria



Situació legal

Un 57% del total de persones ateses tenen la seva situació regularitzada (l'any 2012 va ser un 52%) i continua la tendència a la disminució de persones ateses en situació irregular. - S'haurà de veure com afecta, l'any 2014, la crisi econòmica les persones ateses al SAIER.

Taula 5: Distribució per situació legal

Situació documental	2012		2013	
	Nre. d'expedients	%	Nre. d'expedients	%
En tràmit	513	4,97	433	4,43
Irregular	4407	42,6	3771	38,56
Regular	5404	52,3	5576	57,01
TOTAL	10324		9780	

Per col·lectius atesos i percentualment els que més irregularitat presenten són: Nigèria (69,7%), Ghana (65,8%), Senegal (64,9%), Geòrgia (63,9%), Hondures (62,6%) i Pakistan (54,7%) .

El col·lectiu de persones que provenen d'Àfrica sud-sahariana generalment arriben a Barcelona després d'haver recorregut bona part de la geografia espanyola; des de zones molt diferents com Canàries, Andalusia o les ciutats de Ceuta i Melilla en les quals solen haver estat recloses en alguns CIE, o solen ser enviades a altres CIE

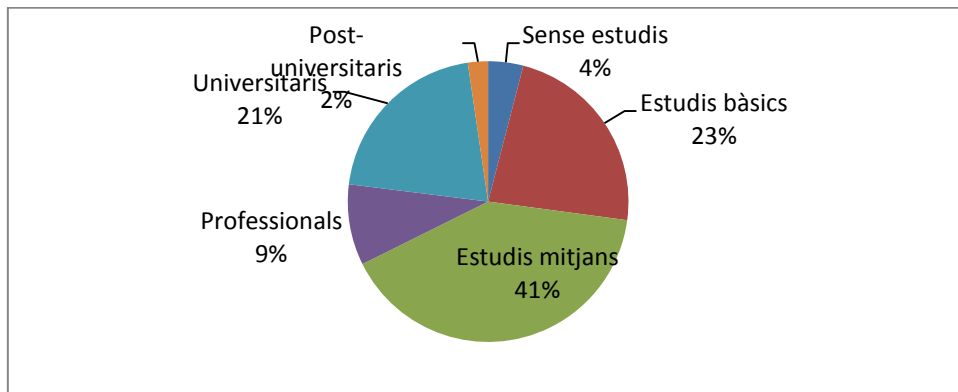


d'altres grans ciutats. A Barcelona, quan esgoten el seu temps de reclusió, molts reben ordres d'expulsions, i vénen al SAIER per tractar de revocar-les; un altre grup és derivat del pla d'assentaments irregulars de l'Ajuntament.

Estudis

Per el que fa als estudis, podem definir-lo com bastant divers. La majoria de persones ateses tenen estudis mitjans (41%). Això queda reflectit al gràfic següent:

Gràfic 5: Estudis



5.5 Principals demandes de les entitats

Les demandes per assessorament jurídic en estrangeria, que ofereixen el CITE i l'ICAB sumen el 55% del total; una de les qüestions que més inquietud ha generat és l'enduriment dels requisits tant per gestionar tràmits d'estrangeria com per obtenir la nacionalitat.

La segona demanda més important al SAIER ha estat els serveis d'atenció social, que ofereix la Creu Roja (21,9%), sobretot els relacionats amb l'increment de les situacions de risc d'exclusió social propi de les persones que s'atenen al Servei.

La tercera són les cites per a homologació i convalidació d'estudis i el reconeixement de l'experiència professional, que gestiona l'AMIC, les quals ocupen un 11,9% de les cites demanades.

La quarta és la demanda d'aprenentatge de català (7,5%) i, finalment, però no menys important, les persones que sol·liciten protecció internacional (4,3%), majorment persones de Síria.



cite
centre d'informació
per a treballadors
estrangers



Creu Roja





Taula 6 : Demanda per entitats

Descripció entitat	%
ACSAR	4,3
AMIC	11,9
CITE	34,9
CPNL	7,5
Creu Roja	21,9
ICAB	19,6
Total	100

6 NOU SERVEI D'INFORMACIÓ SOBRE RETORN VOLUNTARI

Des de l'any 2012, el SAIER comença un procés d'adequació a la nova realitat migrant a la ciutat, atès que s'hi detecta alhora una reducció de la població que arriba de països extracomunitaris i unes noves demandes, com ara l'emigració i el retorn voluntari.

Al SAIER no hi ha constància que hi hagi cap lloc a Barcelona, ni a Catalunya, on se centralitzi tota la informació actualitzada sobre els programes oficials de retorn voluntari que hi ha en actiu a la ciutat i es doni informació integral sobre el retorn en si mateix: implicacions legals, psicològiques, preparació en diversos aspectes, no solament els legals (quan això és viable) etc. i sobre possibles alternatives.

És per això, que és necessari crear un servei de retorn voluntari al SAIER l'objectiu del qual serien:

- 1) Donar resposta a les demandes d'informació sobre retorn voluntari que hi ha a la ciutat de Barcelona i evitar així la situació de persones desorientades a la ciutat
- 2) Crear una xarxa de treball i suport amb les entitats que tenen programes actius a la ciutat de Barcelona
- 3) Crear un punt de referència en matèria de retorn voluntari, que serveixi tant per als usuaris com per als professionals

Amb aquest escenari, al 2013 es crea al SAIER una comissió de treball sobre retorn voluntari i a partir del mes de juliol es reforça amb la contractació d'una tècnica especialitzada en aquest tema.

Es va crear un mapa dels agents que gestionen el retorn voluntari a la ciutat i a partir d'aquí s'ha conformat amb aquestes entitats una taula de treball, la qual cosa permet oferir un servei actualitzat i de qualitat a les persones que arriben al SAIER, ja que a





més es treballa de manera coordinada amb totes les entitats que formen part del servei.

6.1 Persones que ha atès el Servei d'Informació sobre Retorn Voluntari

A diferència del **Servei d'Informació sobre Emigració** que s'ha començat a **oferir al desembre**; el servei d'informació sobre retorn voluntari es va començar a oferir el mes de juliol a mesura que s'avançava en el disseny del projecte a causa de l'alta demanda. Entre els mesos de juliol i desembre es va orientar **213 persones**, les principals nacionalitats de les quals han estat: Bolívia, Colòmbia, Equador, Brasil i Perú.

7 SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ

El SAIER fa tant servei d'interpretació oral com traducció escrita a persones amb menys de dos anys d'arribada a la ciutat.

Durant el 2013 s'han sol·licitat un total 1437 **interpretacions orals**, que representen 1.850 hores i 199 hores destinades a **tallers i/o xerrades informatives**.

Quant a traduccions escrites, el total **són per a persones que han sol·licitat protecció internacional**; s'han fet un total de 144 peticions de traducció de documents, la qual cosa suposa un total de **628 pàgines**.

7.1 Idiomes més sol·licitats

En general la demanda ha superat l'oferta prevista per a l'any 2013, majorment per la **demanda d'interpretació** de persones que demanen refugi, especialment en qüestions relacionades tant amb el procés legal de l'asil, com amb l'atenció social i psicològica, la qual cosa és pot observar en les xifres: la **Creu Roja**, que fa l'atenció social a sol·licitants d'asil i immigrants, va fer el **58,9%** de les intervencions i l'**ACSAR** que ofereix atenció jurídica als sol·licitants d'asil va ocupar el segon lloc amb un **29,9%** de les interpretacions.

Interpretacions orals

El 2013 ha estat un any en el qual hi ha hagut nombrosos conflictes bèl·lics arreu del món i aquest fet ha repercutit en el servei ja que s'incrementen les sol·licituds d'asil i per tant, la demanda d'interprets de les llengües dels països on hi ha conflictes. Aquest any i coincidint amb aquests conflictes, els idiomes més sol·licitats han estat:



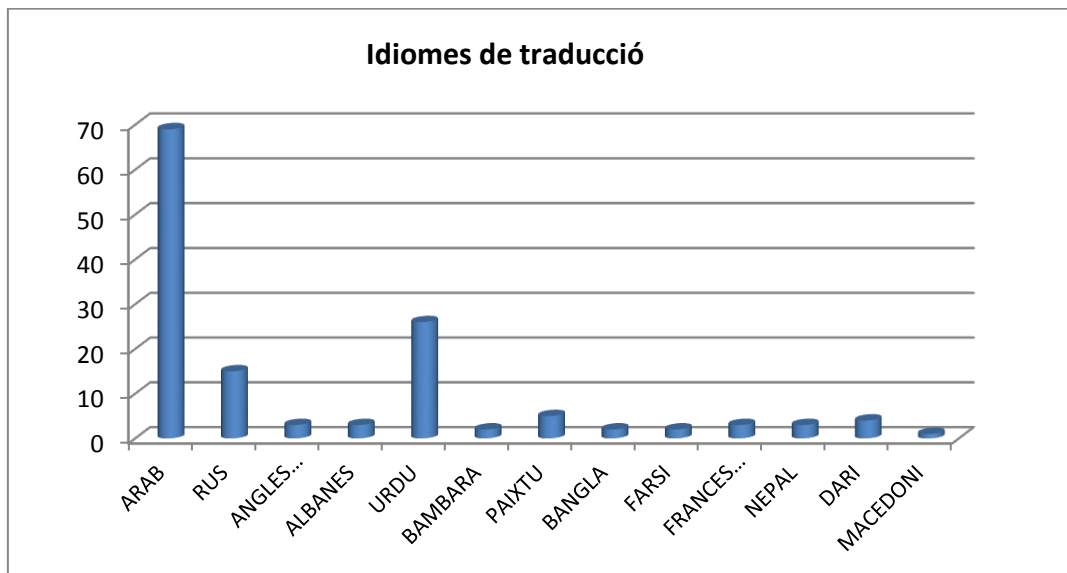
Creu Roja





- Àrab: 455 peticions d'intèrprets. La gran majoria les van fer persones sirianes per sol·licitar asil
- Urdú: 196 peticions d'intèrprets, la gran majoria provinents del Pakistan, on els conflictes armats continuen vigents
- Bambara: 110 peticions d'intèrprets. Aquest és un dialecte que majorment es parla a Mali, país on va esclatar el conflicte el 2012 i va finalitzar el mes de juny de 2013

Un cas particular és l'augment de peticions d'intèrprets de rus (196). Rússia no està en conflicte armat, però l'augment de la repressió a la llibertat d'expressió, entre d'altres causes, ha fet que moltes persones abandonin el país i demanin protecció internacional.



Traduccions escrites

L'any 2013 les traduccions escrites, les ha demanades una única entitat, la Fundació ACSAR. Com a experts en matèria de protecció internacional per a les persones, necessiten traduir documents escrits en altres llengües per presentar-los com a proves adjuntes a la sol·licitud d'asil.

Hem rebut 140 peticions, que sumen un total de 613 pàgines, totes escrites en idiomes no europeus. Les llengües més sol·licitades han estat: àrab, urdú i rus.





8 NOU SAIER

La presentació del nou SAIER al desembre de 2013 va ser el resultat d'un procés iniciat durant el primer semestre de l'any 2012 i del qual es farà a continuació un petit resum:

8.1 Objectiu general i estratègic

L'objectiu general es troba definit al PAM 2012 - 2015: Objectiu 18.1: "Adaptació del SAIER a les noves necessitats del processos d'acollida i acompanyament" i al Pla de treball d'immigració 2012 - 2015, objectiu estratègic 1.8.2 "Promoure la integració de les persones nouvingudes a la vida social i participativa de Barcelona" inclou com una de les intervencions "l'adaptació del SAIER a les noves necessitats".

8.2 Antecedents

Al segon semestre de l'any 2011 es va crear l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports i el SAIER s'incorpora a la Direcció d'Immigració i Interculturalitat. A principi de l'any 2012 es va fer l'encàrrec pel que fa a l'aspecte tècnic de fer una proposta d'adequació del servei. En els últims anys, el Servei havia passat d'atendre quasi 20.000 usuaris a atendre'n 10.000, fruit de la davallada del nombre d'immigrants arribats a Barcelona.

Per aconseguir l'objectiu estratègic plantejat l'any 2012; es van dur a terme entre d'altres, les accions següents:

- Estudi de memòries dels serveis, des del 1989 fins al 2011
- Recerca de **models de centres d'atenció a estrangers a altres ciutats del món**
- Reunions de valoració del Servei amb els coordinadors
- Reunió amb tots els equips d'atenció del SAIER
- Reunions de coneixement mutu i creació de canals de derivació, amb altres serveis i programes (Departament d'Ensenyament, Consorci d'Educació, sessions informatives d'acollida i acompanyament, arrelament social, programa noves famílies...)
- **20 entrevistes semiestructurades** (SAIER, Ajuntament i entitats)
- **Una jornada de treball**, de formulació de propostes, amb els coordinadors dels serveis del SAIER
- **Enquesta de satisfacció a l'usuari a 130 persones** (juny 2012)

A partir de les accions dutes a terme es va fer una diagnosi del Servei, a partir dels eixos següents: sobre els objectius, sobre l'àmbit geogràfic d'intervenció, sobre la visibilitat, la imatge i la projecció, sobre la coordinació interna i externa i sobre els continguts. Es van formular unes propostes d'adequació del SAIER, de les quals al





gener de l'any 2013 es va acceptar convertir el SAIER en un centre especialitzat en mobilitat internacional.

Aquest procés va comportar un inici de canvis de paradigma estructural, de visió, missió i objectius del SAIER que es van treballar d'una manera coordinada i participada amb tot l'equip humà del SAIER.

8.3 Missió

Facilitar i acompanyar les persones en els seus projectes de mobilitat internacional (immigració, refugi, emigració i retorn), per afavorir la convivència en la diversitat, la igualtat i la cohesió social a la ciutat.

8.4 Objectius específics

Continuar oferint informació i serveis a les persones immigrades i sol·licitants d'asil que arriben a la ciutat

Oferir un servei d'informació a les persones que demanin informació per emigrar a altres països

Oferir informació i orientació a les persones que volen retornar d'una manera voluntària als seus països d'origen

Difondre el servei a agents involucrats i potencials usuaris

8.5 Principals beneficiaris del projecte

Els ciutadans i les ciutadanes de Barcelona que estiguin en procés de mobilitat internacional (que vulguin **emigrar**, que hagin arribat com a **immigrants o com a sol·licitants de refugi**, o que estiguin interessats a **retornar voluntàriament** als seus països d'origen).

8.6 Línies estratègiques de treball

Les línies estratègiques de treball durant el 2013 van ser:

Nous continguts: es va treballar en la concreció del canvi de fons del SAIER, de grup de població atesa i de concepció dels fluxos migratoris; a concretar els nous serveis que cal oferir: informació sobre emigració i informació sobre retorn voluntari.

Es va concretar d'una manera participada, la nova missió, visió, objectius i línies estratègiques de treball, procés que es va tancar amb una primera jornada de treball conjunta amb tots el treballadors del SAIER.

Visibilitat del SAIER: es va treballar per dissenyar una estratègia de difusió que es va concretar en un fullet i el contingut per incloure el SAIER a la pàgina web de nova ciutadania de l'Ajuntament.





Durant l'any es van rebre al SAIER cinc visites: estudiants màster migracions UPF, estudiants London School of economics, Ajuntament de Milà, Consolat de Colòmbia i Fundació German Marshall.

Internament, perquè hi havia un volum de feina que no es registrava: demanda telefònica de professionals i de persones i demanda presencial de persones de fora de la ciutat de Barcelona, però que també se'ls orienta; a partir del mes de juliol es va crear un mecanisme per comptabilitzar aquesta feina del servei de recepció i informació.

Coordinació interna: es va treballar per millorar la coordinació com a SAIER internament. També es va afegir l'avaluació i el seguiment del servei, mitjançant l'elaboració d'un protocol per a queixes i suggeriments i la construcció d'una enquesta de satisfacció adreçada a l'usuari.

I, finalment, es va dissenyar una nova base de recursos per utilitzar-los a l'any 2014 que serà compartida per tots els professionals del SAIER.

Coordinació externa: es va iniciar un procés de difusió i coordinació del nou SAIER a la ciutat, tant amb altres serveis municipals de la Direcció d'Immigració com amb entitats, associacions i consolats.

En aquest sentit, el mes de desembre es va iniciar una prova pilot amb el consolat de Colòmbia que serà avaluada al juny de 2014; també es van fer algunes reunions amb entitats i serveis de la ciutat: sos racisme, estop sida, agents d'acollida...

9 CONCLUSIONS I REPTES DE FUTUR

Des del SAIER creiem que els principals reptes que cal assumir durant l'any 2014 giren al voltant de reforçar l'adequació del servei, obert al públic al desembre de l'any 2013.

9.1 Quant a continguts

Evitar l'agreuament d'irregularitats sobrevingudes: en aquest període de crisi, l'alta taxa d'atur en la població estrangera té un impacte en el manteniment de la situació de regularitat tant per a les persones treballadores com per a les seves famílies; la qual cosa serà un dels principals obstacles per als processos d'integració; així doncs, cal centrar esforços en mantenir la regularitat de les persones estrangeres que resideixen a la ciutat, amb prioritat de famílies amb menors.

Afavorir la disminució de les desigualtats: les persones immigrades acumulen desavantatges, alguns de difícil resposta des del SAIER, però sí que es pot contribuir a difondre, donar suport o dur a terme accions al voltant de temes considerats clau





com: la normativa laboral i d'habitatge o ampliar el perfil de les persones a les quals reben atenció social.

Oferir un servei d'informació sobre emigració: des del SAIER, a qui ha decidit emigrar se li oferirà una informació bàsica sobre el país al qual ha decidit emigrar, perquè ho faci de la millor manera possible.

Reforçar l'aprenentatge de la llengua com a vehicle de cohesió i mobilitat social: el reforç de l'aprenentatge de la llengua ha de ser un element clau de cohesió social a la ciutat.

Continuar oferint un servei d'atenció jurídica als sol·licitants d'asil que resideixen a la ciutat: els sol·licitants de refugi són un grup d'especial fragilitat dins del col·lectiu que atén el SAIER; per la qual cosa s'ha de mantenir el treball i fer un seguiment als sol·licitants que inicien els tràmits a la ciutat.

Reforçar la informació sobre els programes de retorn: hi ha diversos programes de retorn i des del SAIER es vol tenir un recull dels diversos programes i oferir aquesta informació als usuaris; per dur-ho a terme hi haurà una coordinació amb entitats i serveis involucrats en aquesta temàtica.

Impulsar el reconeixement dels nivells formatius: en el període de crisi i de postcrisi caldria reconèixer i aprofitar la formació i l'experiència de persones amb nivells formatius alts i també afavorir la continuació de la formació, mitjançant el reforç del servei d'homologacions i convalidacions, tant per a persones immigrades com per a persones que es plantegen emigrar a un altre país.

Desafavorir les situacions de risc de la salut mental en el procés d'atenció als usuaris del SAIER: la conjuntura actual necessita accions de suport que potenciïn les capacitats individuals i siguin de suport i autoajuda per evitar l'aïllament de les persones usuaris dels serveis.

9.2 Quant a coordinació interna i externa

Millorar el treball i la coordinació amb serveis i entitats: la qüestió migratòria és transversal i afecta molts serveis i entitats de la ciutat, per la qual cosa, per ser eficients, cal crear o enfortir el treball conjunt amb altres agents socials.

Millorar la coordinació interna: estratègia formativa i definició d'intervencions conjuntes, nous protocols d'actuació i iniciar actes que facin més participants a tots els professionals del servei, a la vegada que cal reconèixer la complexitat de donar respostes en un context de restriccions del marc normatiu per als estrangers i una crisi econòmica que cada vegada deixa més persones en situació d'exclusió social.





Identificar problemàtiques per actuar d'una manera proactiva: ampliació de l'aplicació per incorporar nous temes i definició d'estratègies per identificar temes emergents.

9.3 Quant a visibilitat, imatge, projecció

Millorar la difusió del SAIER: creació d'una imatge corporativa del SAIER. Adaptar el servei a les noves tecnologies (web...) i millorar-ne la difusió a altres serveis i entitats de la ciutat.

Crear un catàleg de serveis: crear un catàleg de serveis que inclogui tant els serveis que s'ofereixen com els nous.

9.4 Quant a avaluació i seguiment

Implementar d'una manera sistemàtica enquestes de satisfacció a l'usuari: aplicar d'una manera sistemàtica enquestes a les persones usuàries del Servei, com a mecanisme de seguiment i de consegüent millora.

Consolidar el protocol de queixes i suggeriments: difondre tant la bústia de queixes i suggeriments com consolidar el protocol dissenyat amb totes les entitats del SAIER.

Iniciar un intercanvi intern i extern amb agents socials de la ciutat que ens permeti anar valorant si el procés d'adequació del SAIER s'està fent d'una manera encertada i fer-hi les millores o les adequacions que calgui per donar respostes a les necessitats de les persones, d'acord amb els recursos disponibles.



cite
centre d'informació
per a treballadors
estrangers



Creu Roja

