



Ajuntament de Barcelona



# Bases d'acollida de Barcelona ciutat

Gabinet Tècnic d'Immigració  
Gener 2007

## Índex:

0. Introducció.....	3
1. Preàmbul .....	3
1.a. Aproximació conceptual a l'acollida de la població nouvinguda a la ciutat de Barcelona.....	3
1. b. Apunts sobre el fet migratori a la ciutat de Barcelona.....	4
1. c. Principis per a l'acollida de la població immigrada .....	5
2. Objectius .....	7
3. Itineraris d'acollida de la població immigrada .....	7
4. Agents d'acollida de la població immigrada .....	11
5. Eixos de les Bases d'acollida .....	14
6. Directrius de les Bases d'acollida .....	16
7. Participants .....	43

## 0. Introducció

---

El present text recull les Bases d'acollida, amb les directrius que permeten orientar, ara i en el futur, les polítiques locals d'acollida en diferents àmbits d'actuació (recepció, educació, salut, treball, etc.). Aquestes Bases s'han d'anar alimentant progressivament de projectes d'intervenció que optimitzin els processos d'acollida de la població nouvinguda a la ciutat, a partir de la valoració i el treball que es desprenqui en el marc de les xarxes de coordinació locals ja existents.

Les Bases d'acollida, emmarcat en un projecte més ampli, el **Pla Municipal d'Immigració de l'Ajuntament de Barcelona**, es proposa incidir prioritàriament sobre les persones immigrades nouvingudes, que es troben en la primera fase del procés d'acomodació a la ciutat.

El procés d'elaboració de les Bases d'acollida s'inicià l'octubre del 2005, amb el disseny de la seva arquitectura bàsica, i s'ha prolongat fins l'octubre del 2006, amb la definició detallada de les directrius. L'elaboració del document ha comptat amb la participació i col·laboració de nombroses entitats que desenvolupen actuacions d'acollida de la població immigrada a la ciutat de Barcelona (associacions, sindicats, etc.), així com de tècnics municipals i tècnics d'agències consorciades amb l'Ajuntament de Barcelona que gestionen polítiques en l'àmbit local.

Des d'aquesta perspectiva, es reconeix la necessitat que les decisions que incideixen sobre els processos d'acollida siguin compartides entre els diversos agents implicats en la gestió del fet migratori. Per això, també cal incorporar en el treball comú les diferents àrees de l'Ajuntament, garantint la transversalitat de les actuacions, i les diferents administracions públiques competents.

## 1. Preàmbul

---

### 1.a. Aproximació conceptual a l'acollida de la població nouvinguda a la ciutat de Barcelona

En les Bases d'acollida, s'entén per **acollida** el conjunt d'accions que possibiliten que les persones nouvingudes accedeixin a la informació i als recursos bàsics que han d'afavorir la seva integració a la societat receptora.

Es parla de població **nouvinguda**, principal destinatària de les accions d'acollida, per referir-se a les persones immigrades que han arribat recentment a la ciutat, que es troben en la seva primera fase d'acomodació i que, consegüentment, desconeixen els mecanismes d'integració social que tenen al seu abast.

Això significa que les actuacions d'acollida estan adreçades a persones immigrades durant un període de temps transitori, que serà diferent en funció de les característiques particulars de cada cas. En aquest sentit, els obstacles en l'accés a determinats drets i recursos socials, presents en el cas de nombroses persones immigrades que pateixen situacions de no regularització o de precarietat socioeconòmica severa, perllonguen en el

temps les necessitats d'acollida (com a conseqüència de no poder desenvolupar-se en igualtat d'oportunitats com a veritables ciutadans de ple dret).

Com es desprèn d'aquestes consideracions, l'acollida es dirigeix al conjunt de persones immigrades nouvingudes, sigui quina sigui la seva situació legal de residència, essent les actuacions més determinants com més vulnerable socialment sigui la posició de partida. Un dels grans reptes d'aquestes bases és aconseguir arribar a totes les persones nouvingudes.

El projecte migratori de la gran majoria de persones nouvingudes que arriba a la ciutat passa per regularitzar la situació legal, per treballar i per assentar-se en el territori en les millors condicions de vida possibles. Precisament, les actuacions d'acollida han d'acompanyar aquest procés en les fases inicials, fins que s'aconsegueix situar favorablement les persones nouvingudes davant el repte de la seva integració a la societat receptora.

Per a tal propòsit, l'acollida exigeix la implicació no només de la població nouvinguda, sinó també i sobretot dels serveis i recursos socials (serveis públics, entitats, empreses, etc.), així com del conjunt de la societat, que condiciona en darrer terme les possibilitats d'integració social. Tots ells són protagonistes dels processos d'acollida a la ciutat.

#### **1. b. Apunts sobre el fet migratori a la ciutat de Barcelona**

- A gener de 2006, Barcelona compta amb 260.058 persones estrangeres empadronades, les quals representen un 15,9% sobre el total de la població.
- A gener de 2005, el percentatge de població estrangera empadronada era d'un 14,6%. Durant l'any 2005, la població estrangera empadronada ha augmentat en 29.116 persones. Els increments nets de població estrangera empadronada en els darrers anys han estat de 28.453 el 2004, de 39.443 el 2003, de 49.237 el 2002 i de 39.790 el 2001. **La mitjana anual neta de nous residents estrangers empadronats a Barcelona (nouvinguts) en els darrers 5 anys ha estat de 37.208 per any.**
- El ritme de creixement del nombre d'estrangers, a l'igual que va succeir l'any passat, s'alenteix any rera any. Si bé el nombre d'estrangers ha continuat creixent, el ritme ha estat menor (12,6%) que en els anys anteriors (14,1% el 2004, 24,2% el 2003, 43,3% el 2002 i 53,3% el 2001).
- El nombre de **persones que arriben a la ciutat de forma legal mitjançant el procediment de reagrupament familiar és d'aproximadament 9.000 persones per any**
- Per zones d'origen, la meitat de les persones estrangeres empadronades a Barcelona provenen del continent americà (50%), especialment d'Amèrica del Sud. En menor proporció, es troben els originaris d'Europa (24%), bàsicament de la Unió Europea, d'Àsia (16%) i d'Àfrica (9%), sobretot del Magrib.
- Per nacionalitats, el rànquing l'encapçala l'Equador, amb 31.400 persones –que representa el 12% del total d'estrangers–, seguit de Perú, Marroc, Colòmbia, Itàlia, Pakistan i Argentina, que tenen

entre 13.000 i 16.000 habitants cadascun. En el darrer any (2005), les nacionalitats que més han augmentat, en termes absoluts, han estat Bolívia (3.100 persones), Itàlia (2.700), Pakistan (2.254) i Xina (2.108).

- En els darrers anys, el fet migratori s'ha fet present en el conjunt de la ciutat, a diferència de períodes precedents on tendia a localitzar-se especialment en determinats districtes. Per zones de residència, i per segon any, l'Eixample representa el Districte de la ciutat amb una major presència de població estrangera empadronada en valors absoluts, per sobre de Ciutat Vella i Sants. En valors relatius, Ciutat Vella, Sants-Montjuïc i Eixample presenten els percentatges de població estrangera empadronada més significatius, per sobre la mitjana del conjunt de la ciutat, que és del 15,9%.

#### **Població estrangera empadronada a Barcelona (a 1 de gener de 2006)**

Districte	Nombre d'estrangers empadronats	Percentatge de població estrangera empadronada
Ciutat Vella	40.952	38,5
Eixample	44.366	16,4
Sants-Motnjuïc	32.717	17,8
Les Corts	9.359	11,2
Sarrià-Sant Gervasi	16.318	11,4
Gràcia	17.156	14,0
Horta-Guinardó	18.998	11,1
Nou Barris	22.812	13,5
Sant Andreu	16.433	11,3
Sant Martí	29.745	13,2
<b>Total</b>	<b>260.058</b>	<b>15,9</b>

#### **1. c. Principis per a l'acollida de la població immigrada**

El Document Bases d'acollida adopta com a propis, i s'inspira alhora, dels principis rectors del **Pla Municipal d'Immigració** de l'Ajuntament de Barcelona.

Els principis per a l'acollida de la població immigrada s'exposen a continuació:

- **IGUALTAT**, en el sentit que les persones siguin igualment tractades davant la llei i en l'exercici dels drets i deures, així com en l'accés als recursos i a les oportunitats socials, independentment dels orígens o dels grups socials als quals pertanyen. Les *Bases d'acollida de Barcelona Ciutat* han de promoure que la població, en el seu conjunt, estigui compromesa en la lluita activa contra la desigualtat i la discriminació socials.
- **DIVERSITAT CULTURAL**, en el sentit que les persones, en el seu conjunt, puguin expressar-se i desenvolupar-se culturalment en llibertat, des del respecte i el coneixement envers les altres cultures

presentes a la ciutat. Les *Bases d'Acollida de Barcelona Ciutat* han de fomentar l'intercanvi cultural com a font d'enriquiment social, així com promoure que la població, en el seu conjunt, estigui compromesa amb la tolerància i amb el desenvolupament de la diversitat cultural.

- **COHESIÓ SOCIAL**, en el sentit que les persones, independentment de l'origen o d'altres adscripcions socials, estiguin vinculades al context on viuen i se'n sentin part integrant, tot participant en igualtat d'oportunitats de projectes comuns amb la resta de la població. La cohesió social implica la necessitat de desenvolupar valors comuns (relacionats amb drets i deures, llibertats individuals i col·lectives, etc.), que siguin compartits pel conjunt de la població, immigrada i autòctona, i que permetin articular la convivència social. De fet, les *Bases d'Acollida de Barcelona Ciutat* han de promoure l'existència d'espais compartits de participació i de convivència intercultural, fonamentats en el coneixement mutu, el diàleg, l'intercanvi i la reciprocitat com a mecanismes d'acomodació mútua entre col·lectius culturalment diferenciats que treballen activament per una societat socialment cohesionada.
- **NORMALITZACIÓ**, en el sentit que les persones immigrades puguin accedir i utilitzar els diferents recursos socials, tal com ho fa normalment la resta de població. Les *Bases d'Acollida de Barcelona Ciutat* han de venir vehiculades, sempre que sigui possible, a través dels serveis universals existents. Els serveis específics estan previstos quan apareixen necessitats específiques que no poden ser ateses adequadament pels serveis normalitzats. És el cas, per exemple, dels serveis específics de primera acollida –els quals s'ocupen de reorientar als serveis normalitzats les persones nouvingudes que desconeixen els recursos existents a la ciutat.
- **TEMPORALITAT**, en el sentit que l'acollida es desenvolupa en una primera fase del procés d'acomodació de la població immigrada a la ciutat. Les situacions jurídiques irregulars o socioeconòmiques precàries, entre d'altres, poden fer dilatar en el temps el procés d'acollida, abans de deixar pas a una fase pròpiament d'assentament. Les *Bases d'Acollida de Barcelona Ciutat* han de promoure que les persones immigrades adquireixin l'autonomia necessària per gestionar els factors que han de facilitar i garantir progressivament l'assentament a la societat receptora.
- **TRANSVERSALITAT**, en el sentit que permet donar coherència al conjunt de les actuacions d'acollida, alhora que facilita la inclusió de les persones immigrades en els diversos àmbits de la vida ciutadana. Les *Bases d'Acollida de Barcelona Ciutat* han de promoure que els diferents agents socials assumeixin com a propi el repte de l'acollida de la població immigrada i que es coordinin, especialment entre els diferents àmbits d'actuació del propi Ajuntament, entre les diferents administracions públiques i entre aquestes i les entitats i organitzacions socials.
- **PARTICIPACIÓ**, en el sentit que l'acollida de la població immigrada forma part d'una responsabilitat col·lectiva que, com a tal, ha de partir del compromís i la implicació de les diferents parts involucrades. Les *Bases d'Acollida de Barcelona Ciutat* han de promoure i fer possibles el

consens i la col·laboració dels nombrosos agents (administracions, entitats, etc.) que treballen en l'àmbit de l'acollida a la ciutat.

## 2. Objectius

---

Els objectius de les Bases d'Acollida són:

- **Garantir l'accés a la informació bàsica de totes les persones nouvingudes, i orientar-les en els circuits d'acollida per tal que puguin desenvolupar-se autònomament a la ciutat. Aconseguir que totes les persones que arriben a la ciutat accedeixin a la informació i als itineraris d'acollida.**
- Garantir l'accés i l'ús normalitzat als serveis d'acompanyament bàsics (empadronament, assessorament jurídic, coneixement de l'entorn, aprenentatge de la llengua, assessorament laboral, sistema sanitari, serveis d'emergències socials, etc.).
- Promoure la participació social dels nouvinguts a la ciutat.
- Fomentar la coordinació entre els agents socials que treballen en l'àmbit de l'acollida a la població immigrada a la ciutat.
- Promoure la implicació i la corresponsabilització dels agents socials i del conjunt de la ciutadania en l'acollida de la població nouvinguda.

## 3. Itineraris d'acollida de la població immigrada

---

Les Bases d'Acollida conceben l'acollida com un procés a través del qual les persones immigrades nouvingudes adquireixen progressivament els recursos socials necessaris per desenvolupar-se de manera autònoma i en igualtat d'oportunitats en la societat receptora.

Com a procés social, l'acollida es caracteritza per ser:

- **bidireccional**, basada en un procés d'integració de la població immigrant i en un procés d'ajustament i d'inclusió per part de la societat d'acollida a la nova configuració de la ciutat.
- **multidimensional**, com a conseqüència de la diversitat de factors socials que condicionen la integració de la població immigrada nouvinguda a la societat receptora (regularització, aprenentatge de les llengües autòctones, inserció laboral, accés a l'habitatge, etc.).
- **dinàmica**, basada en diferents fases que no poden ser ordenades seqüencialment i linial, amb inici i final únics i clarament delimitats.
- **diversificada**, fruit de l'heterogeneïtat de projectes i d'històries migratoris, així com de condicions socials que experimenta la població immigrada, la qual cosa multiplica els possibles recorreguts a seguir.
- **temporal**, que representa una primera fase del procés d'integració de la població immigrada en la societat receptora, més permanent en el temps.

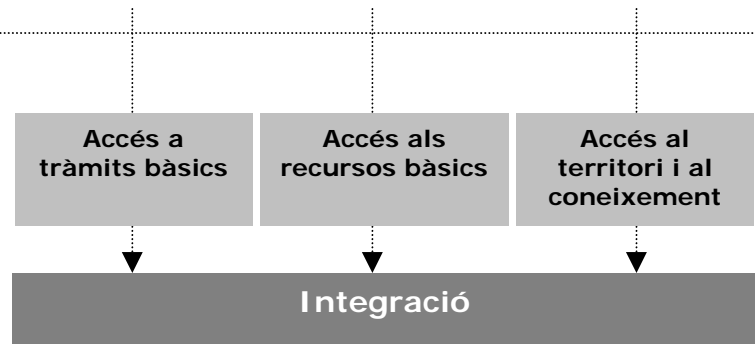
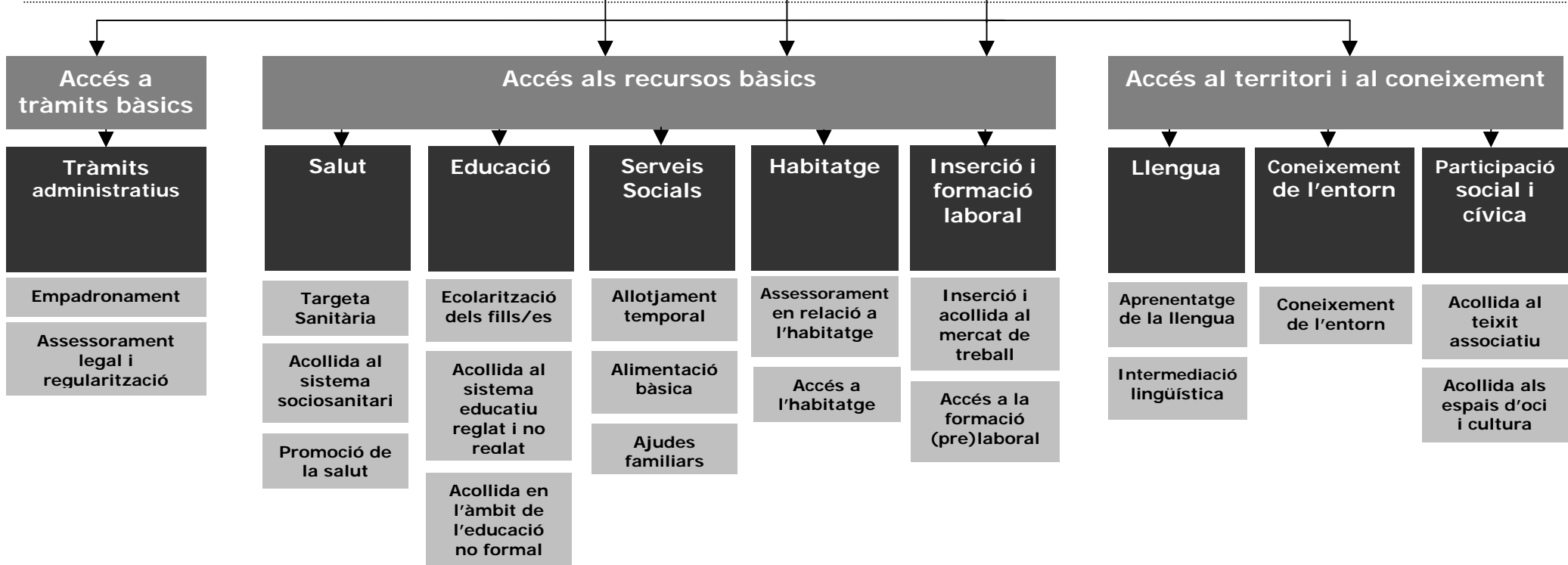
En la pràctica, les persones nouvingudes segueixen itineraris d'acollida amb formes i ritmes ben diferents, en funció de les necessitats particulars de cada cas.

El present document contempla els itineraris que s'exposen a continuació. La seva ordenació no respon a criteris d'importància, sinó a una simple lògica seqüencial del procés d'acollida (primera acollida i fases següents).

Aquests itineraris contribueixen a relacionar les necessitats d'acollida existents amb els recursos que n'han de donar resposta, ordenen els circuits d'acollida de la població nouvinguda i afavoreixen la identificació dels seus possibles dèficits, etc.

En relació a la conceptualització dels itineraris, convé posar de manifest, un cop més, que la situació legal representa un condicionant fonamental per al desenvolupament integral dels processos d'acollida de la població nouvinguda. Tot i reconèixer aquests límits estructurals, les **Bases d'acollida** es proposen optimitzar i maximitzar itineraris d'acollida per al conjunt de persones immigrades nouvingudes a la ciutat.







#### 4. Agents d'acollida de la població immigrada

---

**Les Bases d'Acollida** conceben com a **agent d'acollida** aquells grups i organitzacions (entitats, serveis públics, xarxes socials, etc.) que generen o tenen la capacitat de generar algun tipus d'efecte sobre els processos d'acollida de la població immigrada. En aquest sentit, convé tenir present que existeixen:

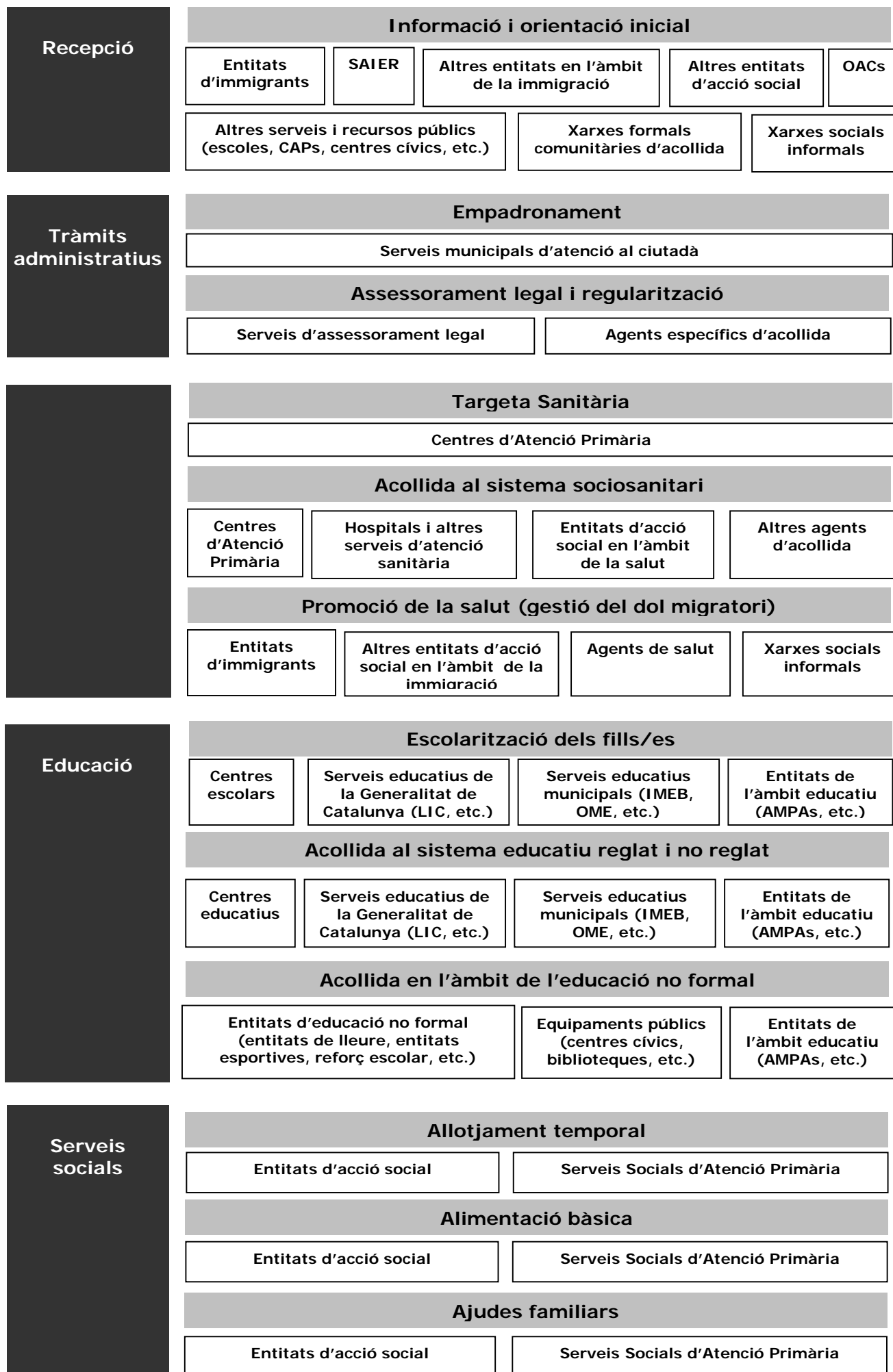
- **Agents específics d'acollida**, que tenen explícitament com a missió donar suport als processos d'acollida de la població immigrada a la ciutat, sigui de forma transversal o sectorial (centrada en algun itinerari en concret). Les entitats d'immigrants, les entitats que actuen en l'àmbit de la immigració, el SAIER, nombroses entitats que actuen en l'àmbit de l'exclusió social, etc. en serien alguns exemples.
- **Agents no específics d'acollida**, que no estan concebuts explícitament amb aquesta missió, encara que juguen un paper fonamental a l'hora d'aconseguir òptims processos d'acollida de la població immigrada a la ciutat. Els serveis i equipaments públics, les entitats de veïns, les empreses, les entitats de comerciants, etc. en serien alguns exemples.

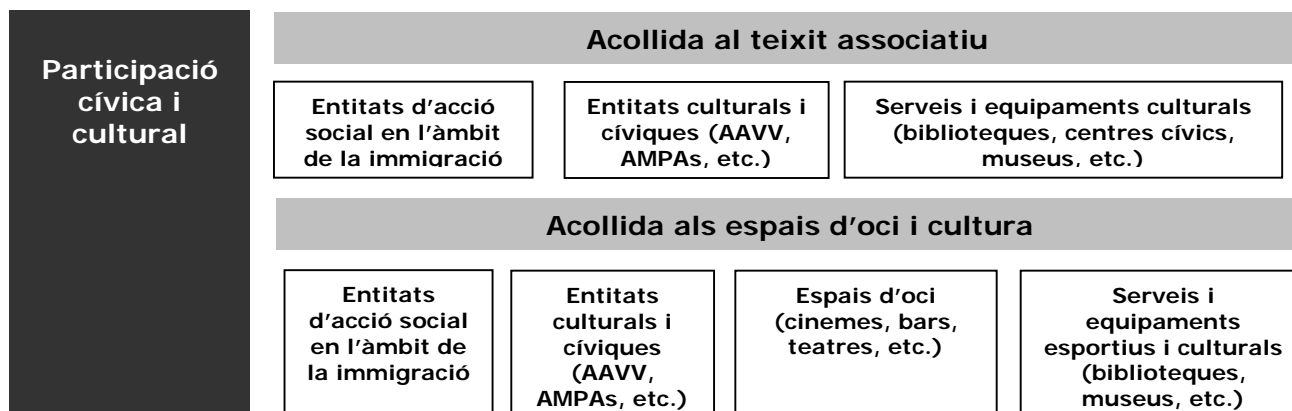
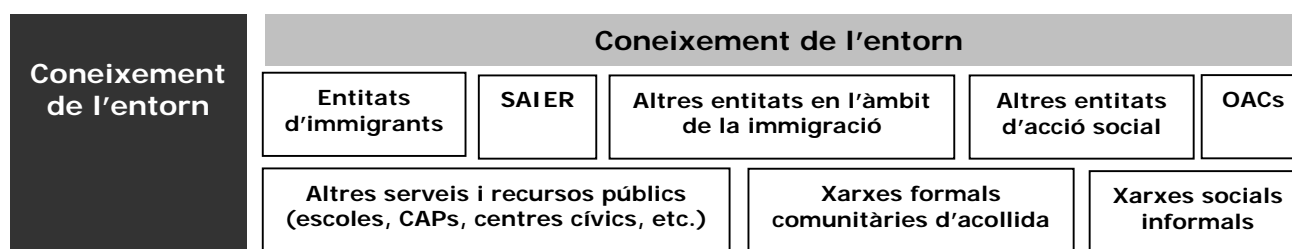
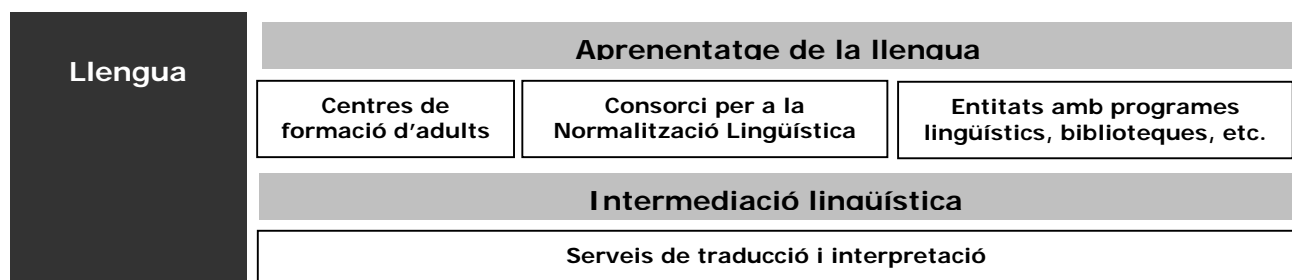
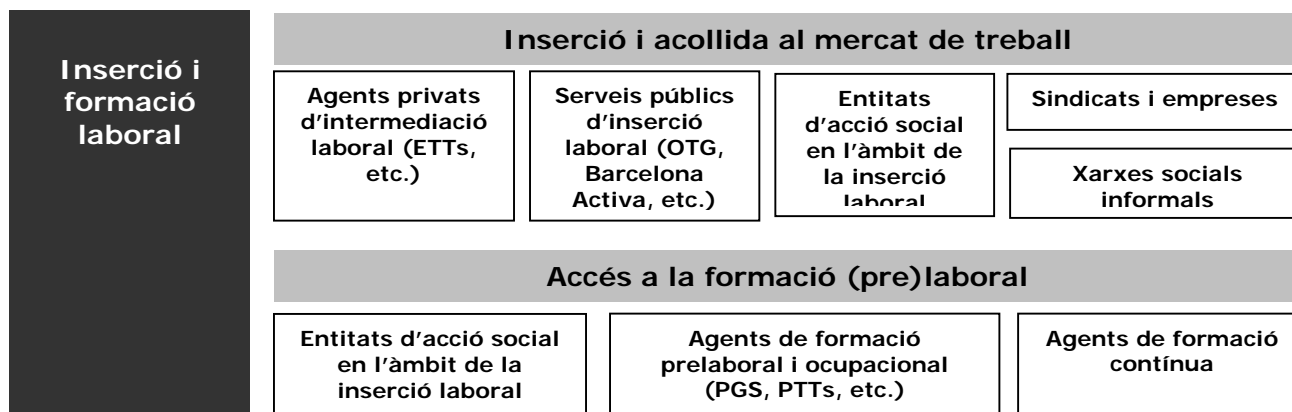
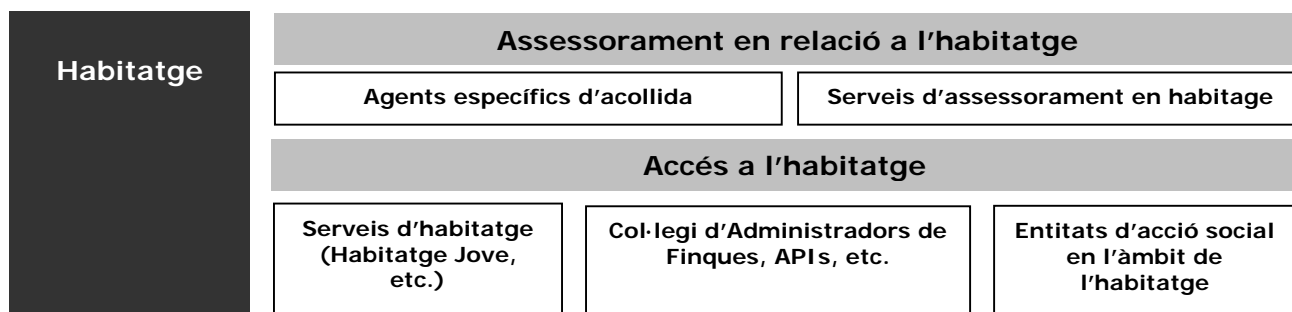
Aquesta distinció és pertinent per posar de manifest que la responsabilitat respecte la gestió de l'acollida a la ciutat no és exclusiva dels agents que s'ocupen de gestionar prioritàriament el fet migratori. Des d'aquesta perspectiva, el present Document pretén contribuir, entre d'altres, a:

- Donar **suport** als agents que ja desenvolupen actuacions (específiques o no) que contribueixen a optimitzar l'acollida de la població immigrada.
- Promoure la **corresponsabilització** en la gestió del fet migratori dels agents que podrien incidir favorablement i que no s'ho proposen explícitament. La implicació del conjunt de la societat d'acollida és necessària per a l'òptim desenvolupament dels itineraris d'acollida apuntats anteriorment.
- Reforçar el **treball compartit** entre els agents, entenent l'acollida com un assumpte col·lectiu del qual cal respondre en comú. La coordinació dels agents és fonamental per fomentar actuacions eficaces i integrals.

El següent esquema recull una relació de les principals tipologies d'agents per itineraris d'acollida (classificació realitzada sense afany de ser exhaustiva).

Al mateix temps, convé destacar que determinats agents acostumen a intervenir de manera transversal en bona part dels itineraris, encara que en el quadre només apareguin específicament en alguns d'ells. Aquest és el cas, per exemple, de les entitats d'immigrants i altres entitats d'acció social en l'àmbit de la immigració i també de les **xarxes socials informals**. Aquestes assumeixen un paper fonamental en la promoció i acompanyament dels itineraris d'acollida a la ciutat, especialment quan les persones immigrades són novingudes i encara no han establert contacte amb els circuits d'acollida formalitzats.





## **5. Eixos del Pla d'Acollida de Barcelona Ciutat**

---

Les **Bases d'Acollida** s'estructuren en base a cinc **eixos de treball**, tal com s'exposen a continuació. Els dos primers incideixen directament sobre la població nouvinguda (*eixos d'acollida directa*), mentre que els tres darrers repercuteixen més directament sobre els agents d'acollida (*eixos d'acollida indirecta*).

### **1. INFORMACIÓ BÀSICA PER PART DE LA POBLACIÓ IMMIGRADA**

Les **Bases d'Acollida** han de promoure el coneixement i l'orientació de la població immigrada al llarg de tot el procés d'acollida. La informació té com a finalitat principal garantir que les persones immigrades puguin desenvolupar-se de forma autònoma i normalitzada a la ciutat (l'esquema següent conté alguns dels elements centrals en relació a aquest eix).

### **2. ACCÉS I NORMALITZACIÓ EN L'ÚS DELS SERVEIS I RECURSOS BÀSICS PER PART DE LA POBLACIÓ IMMIGRADA.**

Aquestes Bases han de promoure l'accés de la població immigrada als serveis i recursos bàsics, així com l'ús normalitzat dels mateixos. L'accés als serveis té com a finalitat principal garantir l'adequada cobertura de les necessitats d'acollida de la població immigrada al llarg del procés (l'esquema següent conté alguns dels elements centrals en relació a aquest eix).

### **3. IMPLICACIÓ DELS AGENTS EN L'ACOLLIDA**

El present Document ha de promoure el compromís del conjunt dels agents en l'acollida de la població immigrada, així com fomentar les condicions necessàries per tal que aquest es pugui produir adequadament. La implicació té com a finalitat principal maximitzar i adequar els esforços destinats a gestionar els processos d'acollida a la ciutat (l'esquema següent conté alguns dels elements centrals en relació a aquest eix).

### **4. COORDINACIÓ ENTRE ELS AGENTS**

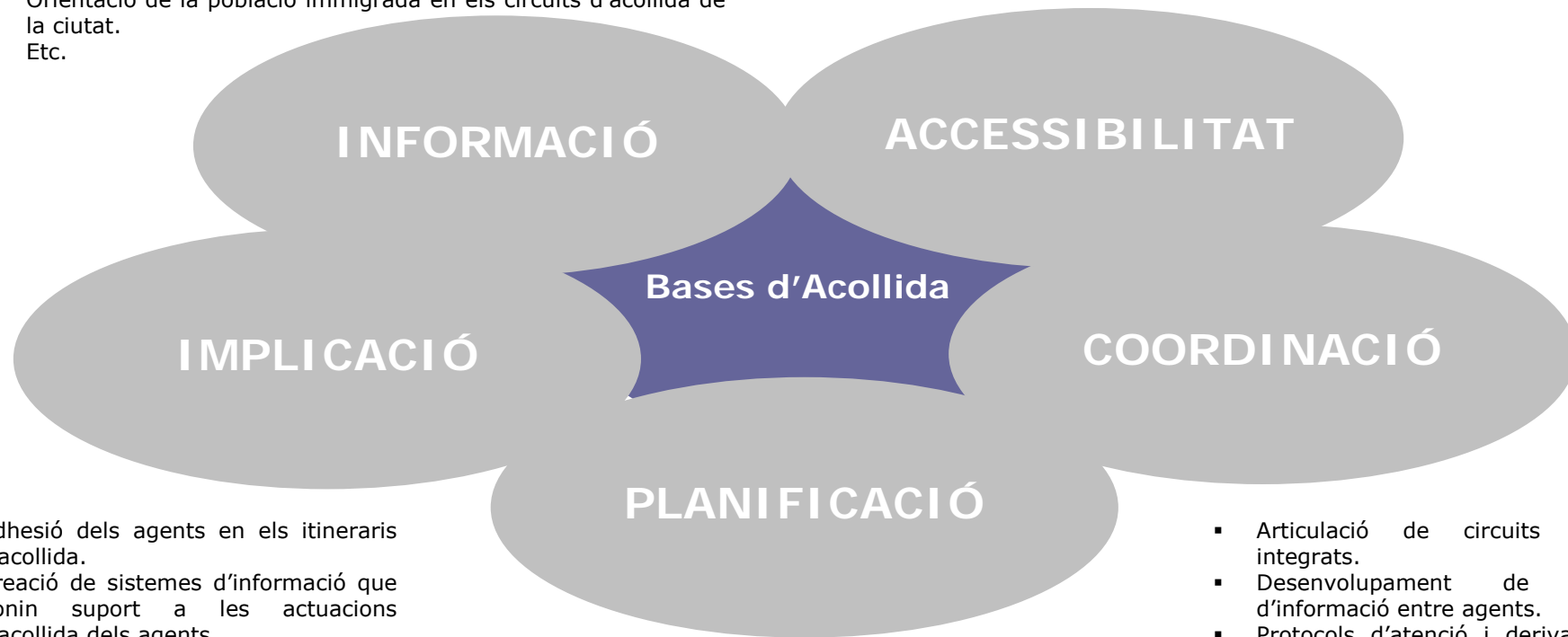
Les Bases han de garantir espais de relació i de treball en xarxa entre els agents implicats en l'acollida de la població immigrada. La coordinació té com a finalitat principal aconseguir l'abordatge integral de les necessitats d'acollida presents a la ciutat i fomentar un ús més òptim i eficaç dels recursos disponibles (l'esquema següent conté alguns dels elements centrals en relació a aquest eix).

### **5. PLANIFICACIÓ DELS PROCESSOS D'ACOLLIDA**

Les Bases han de garantir el coneixement dels processos d'acollida de la població immigrada entre els agents que gestionen el fet migratori i, en general, entre el conjunt de la ciutadania. Aquest coneixement té com a finalitat principal adequar la planificació de les actuacions d'acollida a la ciutat (l'esquema següent conté alguns dels elements centrals en relació a aquest eix).

- Informació de la xarxa de serveis i recursos públics de la ciutat, així com dels serveis i recursos específics d'acollida.
- Informació del context social, laboral, polític i cultural d'acollida.
- Coneixement sobre el funcionament i les condicions d'ús dels serveis i recursos de la ciutat.
- Coneixement dels drets i deures disponibles.
- Informació i assessorament de la població immigrada sobre aspectes que afecten els seus processos d'acollida.
- Orientació de la població immigrada en els circuits d'acollida de la ciutat.
- Etc.

- Polítiques d'accessibilitat i d'igualtat d'oportunitats en l'ús per part dels serveis i recursos bàsics.
- Adaptació dels serveis i recursos bàsics al fet migratori.
- Estratègies d'aproximació dels serveis i recursos bàsics envers la població immigrada.
- Normalització dels serveis i recursos bàsics.
- Acompanyament en l'ús dels serveis i recursos bàsics.
- Etc.



- Adhesió dels agents en els itineraris d'acollida.
- Creació de sistemes d'informació que donin suport a les actuacions d'acollida dels agents.
- Formació dels professionals dels agents d'acollida.
- Incorporació del treball intercultural en el funcionament dels agents.
- Corresponsabilització de la ciutadania en l'acollida.
- Vinculació dels serveis al territori.
- Etc.

- Anàlisi i detecció de necessitats en els recursos existents.
- Sistemes d'avaluació dels processos d'acollida de la població immigrada.
- Intercanvi d'experiències entre agents i innovació metodològica en l'àmbit de l'acollida.
- Coneixement dels canals d'aproximació al conjunt de la població immigrada.
- Ús social dels recursos d'informació estratègica per a la gestió del fet migratori (bases de dades, Padró, etc.).
- Recerca d'estratègies d'actuació per a l'acollida de les persones immigrades legalment no regularitzades.
- Actualització del *Pla d'Acollida de Barcelona Ciutat*.
- Etc.

- Articulació de circuits d'acollida integrats.
- Desenvolupament de sistemes d'informació entre agents.
- Protocols d'atenció i derivació entre agents.
- Coordinació interadministrativa i entre entitats i administració pública.
- Transversalitat a l'administració pública.
- Promoció de xarxes territorials (a nivell de barri) i sectorials (a nivell de barri o ciutat) per a la gestió del fet migratori.
- Promoció dels agents de connectivitat per al treball en xarxa.
- Etc.

## 6. Directrius de les Bases de les línies d'Acció per a l'Acollida

Les **Bases d'Acollida** s'estructuren en base als itineraris d'acollida i als eixos de treball comentats anteriorment, tal i com s'il·lustra en el següent esquema. Aquesta estructura, que conforma l'arquitectura bàsica del document, ha permès precisar les directrius, així com unes primeres propostes d'actuació destinades a optimitzar els itineraris d'acollida de la població nouvinguda (recepció, tràmits, salut, etc.). La detecció continuada de necessitats dels recursos que funcionen actualment, indispensable per dotar de realisme i concreció el present document, ha de permetre actualitzar i incorporar actuacions en l'àmbit de l'acollida.

	INFORMACIÓ	ACCESSIBILITAT	IMPLICACIÓ	COORDINACIÓ	PLANIFICACIÓ
RECEPCIÓ					→
TRÀMITS ADMINISTRATIUS					→
SALUT					→
EDUCACIÓ					→
ATENCIÓ SOCIAL					→
HABITATGE					→
INSERCIÓ I FORMACIÓ LABORAL					→
LLENGUA					→
CONEIXEMENT DE L'ENTORN					→
PARTICIPACIÓ SOCIAL I CÍVICA	↓	↓	↓	↓	→

A continuació s'exposen els objectius, les directrius i les propostes d'actuació per a cadascun dels itineraris d'acollida.



# ITINERARI DE RECEPCIÓ

## Concepció de l'itinerari de recepció en el marc de les bases d'Acollida

### INFORMACIÓ

<b>Objectiu</b>	Promoure la informació i orientació inicial en relació als itineraris i circuits d'acollida existents al territori (serveis i recursos bàsics, serveis específics d'acollida, entitats d'acció social de suport als processos de primera acollida, etc.), així com coneixement d'altres aspectes (drets i deures, tràmits, etc.) rellevants en la fase inicial d'acomodació a la ciutat.
<b>Directrius</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sistematització de la informació sobre tràmits, drets i deures, serveis, recursos, etc.</li><li>- Transmissió de la informació clau a la població nouvinguda, especialment la més desvinculada.</li></ul>
<b>Propostes d'actuació</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Manual de procediments.</b></li><li>- <b>Guia de recursos</b></li><li>- <b>Sessions informatives grupals sobre recursos d'acollida per a persones nouvingudes (Barri de Poble-Sec)</b></li><li>- <b>Projecte d'acompanyament a nuclis familiars reagrupats (Districte d'Horta Guinardó)</b></li></ul>

### ACCESSIBILITAT

<b>Objectiu</b>	Fomentar l'accés de la població nouvinguda als serveis de recepció i acompanyament en la fase inicial del seu procés d'acollida.
<b>Directrius</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Difusió dels recursos de recepció</li><li>- Ajustament de les condicions d'accés als serveis (horaris, etc.).</li><li>- Intermediació lingüística.</li><li>- Definició d'estratègies d'acollida als serveis de recepció.</li></ul>
<b>Propostes d'actuació</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Guia de recursos</b></li><li>- <b>Sessions informatives grupals sobre recursos bàsics d'acollida per a nouvinguts (Barri de Poble-Sec)</b></li><li>- <b>Projecte d'acompanyament a nuclis familiars reagrupats (Districte d'Horta Guinardó)</b></li></ul>

### IMPLICACIÓ

<b>Objectiu</b>	Implicar els agents que interactuen amb el fet migratori en els processos d'informació i orientació en l'acollida de la població immigrada.
<b>Directrius</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Formació dels professionals dels serveis de recepció en la gestió del fet migratori.</li><li>- Elaboració d'eines de suport a la tasca de recepció dels agents d'acollida (sistemes d'informació, actualització de la informació, etc.).</li><li>- Implicació dels agents locals (escoles, entitats, etc.) en la gestió de la recepció, i corresponsabilització de la ciutadania en general.</li></ul>

**Propostes  
d'actuació**

- **Guia interna d'entitats**
- **Manual de procediments**
- **Formació del personal de l'administració local pública**

**COORDINACIÓ**

**Objectiu**

Promoure la coordinació efectiva entre els serveis de recepció i els agents d'acollida als quals es deriva la població immigrada atesa.

**Directrius**

- Coneixement per part dels serveis de recepció dels recursos als quals es deriva la persona atesa.
- Promoció de la detecció de necessitats relacionades amb el procés d'acollida de la població nouvinguda i de la seva derivació als recursos corresponents.
- Definició de protocols de derivació entre agents (derivació per zona).
- Foment d'estructures de coordinació entre els recursos de recepció, i entre aquests i els agents locals.
- Foment de la transversalitat dins l'administració pública en la gestió dels processos de recepció de la població nouvinguda.

**Propostes  
d'actuació**

- **Guia interna d'entitats**
- **Manual de procediments**
- **Sessió de presentació de les bases de les línies d'accions per a l'acollida i dels materials derivats**
- **Facilitar trobades entre professionals per àmbit d'intervenció (grups de treball)**
- **Portal internet d'informació sobre immigració per a professionals**
- **Oficina de segona línia per a professionals (Districte de Ciutat Vella)**

**PLANIFICACIÓ**

**Objectiu**

Analitzar i detectar les necessitats relacionades amb els processos d'acollida de la població nouvinguda i planificar els circuits d'acollida a la ciutat que permeten donar-hi resposta.

**Directrius**

- Identificació de les necessitats relacionades amb els processos d'acollida de la població nouvinguda.
- Definició d'estratègies per accedir a la població nouvinguda menys vinculada als recursos de recepció de la ciutat.
- Avaluació dels circuits d'acollida a la ciutat.
- Actualització de la informació sobre els circuits de recepció i acollida a la ciutat.

**Propostes  
d'actuació**

- **Manual de procediments**
- **Fitxes d'indicadors d'avaluació dels projectes d'acollida**
- **Sessió de presentació de les bases de les línies d'accions per a l'acollida i dels materials derivats**

# ITINERARI DE SALUT<sup>1</sup>

## Concepció de l'itinerari de salut en el marc de les Bases d'Acollida

INFORMACIÓ	
<b>Objectiu</b>	Informar la població nouvinguda sobre els serveis socio-sanitaris existents a la ciutat, així com sobre els seus canals d'accés i les seves normes i protocols de funcionament.
<b>Línies estratègiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sistematització de la informació sobre els serveis socio-sanitaris (CAPs, Serveis hospitalaris, centres de salut mental, etc.).</li><li>- Sistematització de la informació sobre els canals i criteris d'accés, així com sobre els protocols de funcionament dels serveis socio-sanitaris.</li><li>- Difusió de la informació relativa als serveis socio-sanitaris, especialment entre la població nouvinguda més desvinculada, així com sobre els circuits i protocols de funcionament.</li></ul>
<b>Propostes d'actuació</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Manual de procediments.</b></li><li>- <b>Guia de recursos.</b></li><li>- <b>Actualització i reedició de la Guia informativa d'accés a la sanitat pública</b></li></ul>

ACCESSIBILITAT	
<b>Objectiu</b>	Fomentar l'accés normalitzat als serveis socio-sanitaris per part de la població nouvinguda, així com l'acompanyament en els processos de diagnòstic, tractament o promoció de la salut en general.
<b>Línies estratègiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Foment d'actuacions d'acollida de la població nouvinguda als serveis socio-sanitaris.</li><li>- Aproximació dels serveis socio-sanitaris entre la població nouvinguda més desvinculada (que habitualment no en fa ús, malgrat les necessitats) i normalització de l'accés.</li><li>- Adequació dels recursos dels serveis socio-sanitaris a la realitat sociomigratòria de l'entorn.</li><li>- Acompanyament de la població nouvinguda en l'ús dels serveis socio-sanitaris i en els processos de tractament.</li><li>- Participació i captació activa de la població immigrada, especialment femenina i infantil de risc, als programes socio-sanitaris de caràcter preventiu (Programa d'Atenció a la Dona, Programa de Diagnòstic Precoç, Programa de Planificació Familiar, etc.).</li><li>- Intermediació lingüística i cultural, especialment en la comunicació entre metge (o qualsevol altre professional socio-sanitari) i pacient en el procés de diagnòstic i/o de transmissió del tractament a seguir.</li><li>- Atenció i prevenció de l'impacte del dol migratori sobre la salut de la població immigrada.</li></ul>

<sup>1</sup> OBSERVACIÓ IMPORTANT: la tramitació de la targeta sanitària no es menciona perquè està incorporada en l'itinerari de tràmits administratius.

**Propostes d'actuació**

- **Guia de recursos**
- **Manual de procediments**
- **Actualització i reedició de la *Guia informativa d'accés a la sanitat pública***
- **Facilitar la informació sobre els programes de salut comunitària**
- **Suport i facilitar difusió de materials d'acollida del sistema sanitari com :**
- **CD-Material de suport a l'acollida del Departament de Salut-Generalitat de Catalunya**
- **Material de Salut Reproductiva de l'Agència de Salut Pública**
- **Material de informació sobre malalties infeccioses de l'Agència de Salut Pública**

**IMPLICACIÓ**

**Objectiu**

Implicar els agents socio-sanitaris en la gestió del fet migratori en l'àmbit de la salut i incorporació del treball intercultural en el funcionament dels recursos i serveis socio-sanitaris.

**Línies estratègiques**

- Formació dels professionals dels serveis socio-sanitaris en la gestió del fet migratori.
- Adequació dels continguts dels programes de promoció de la salut a les necessitats, preocupacions i concepcions culturals de la població immigrada.
- Implicació dels serveis socio-sanitaris en les estratègies i actuacions d'acollida de la població nouvinguda de la ciutat.
- Adequació del sistema sanitari a les diverses representacions de salut-malaltia dels diferents grups culturals.
- Creació de recursos comunitaris en l'àmbit de la salut i implicació de la ciutadania en el suport afectiu i social al procés migratori de la població nouvinguda.

**Propostes d'actuació**

- **Guia interna d'entitats**
- **Manual de procediments**
- **Programes de formació en interculturalitat/acollida**
- **Sistemes i canals d'informació i comunicació entre els serveis socio-sanitaris i els recursos d'acollida.**
- **Difusió dels material de suport a l'acollida del Departament de Salut de la Generalitat i de l'Agència de Salut Pública de Barcelona**

**COORDINACIÓ**

**Objectiu**

Promoure la coordinació entre recursos i serveis socio-sanitaris i de promoció de la salut i optimització dels protocols de derivació.

**Línies estratègiques**

- Definició de circuits d'acollida i de protocols de derivació entre els agents d'acollida i els serveis socio-sanitaris (i viceversa).
- Vinculació dels agents locals en projectes de promoció de la salut.
- Foment de xarxes de coordinació en l'àmbit de la salut entre serveis socio-sanitaris i altres agents locals.

## Propostes d'actuació

- Guia interna d'entitats
- Manual de procediments
- Difusió de material de suport a l'acollida en el sistema sanitari
- Protocol de derivació entre recursos de recepció i acollida i serveis socio-sanitaris, i a la inversa.
- Sistemes i canals d'informació i comunicació entre els serveis socio-sanitaris i els recursos d'acollida.
- Col.laboració amb els centres sanitaris per a la implementació de les sessions informatives

## PLANIFICACIÓ

### Objectiu

Fomentar la planificació estratègica de l'atenció socio-sanitària de la població immigrada, així com d'accions de prevenció i de promoció de la salut a partir de l'anàlisi i detecció de necessitats en l'àmbit de la salut.

### Línies estratègiques

- Disseny i actualització dels circuits d'acollida en l'àmbit de la salut.
- Coneixement de les diverses representacions culturals de salut-malaltia.
- Anàlisi de l'impacte en la salut del fet migratori i planificació d'actuacions de prevenció.
- Innovació metodològica en la gestió del fet migratori per part dels serveis socio-sanitaris.
- Planificació d'estratègies d'aproximació dels serveis socio-sanitaris a les persones nouvingudes més desvinculades.

### Propostes d'actuació

- Protocol de derivació entre recursos de recepció i acollida i serveis socio-sanitaris, i a la inversa.
- Sistemes i canals d'informació i comunicació entre els serveis socio-sanitaris i els recursos d'acollida.
- Manual de procediments
- Suport i facilitar difusió de materials d'acollida del sistema sanitari

# ITINERARI D'EDUCACIÓ

## Concepció de l'itinerari d'educació en el marc de les Bases d'Acollida

### INFORMACIÓ

<b>Objectiu</b>	Informar sobre el funcionament del sistema i centres educatius, així com sobre l'oferta existent d'ensenyament i d'activitats educatives més enllà de l'horari lectiu.
<b>Línies estratègiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sistematització i transmissió de la informació sobre l'oferta d'ensenyament a la població nouvinguda.</li><li>- Coneixement del funcionament del sistema educatiu reglat i no reglat per part de la població nouvinguda.</li><li>- Coneixement de l'àmbit de l'educació no formal i de la diversitat d'agents que l'integren (entitats, equipaments culturals, etc.).</li><li>- Sistematització i transmissió de les activitats d'educació no formal per part de la població immigrada.</li><li>- Coneixement de les normes d'ús de l'oferta educativa (requisits d'accés, etc.).</li><li>- Orientació a les persones nouvingudes per què tinguin eines per poder participar i pendre decisions sobre el seu procés educatiu.</li><li>- Disseny de canals d'informació per tal que els agents educatius (especialment, entitats d'educació no formal i no reglada) puguin donar a conèixer l'oferta a les persones nouvingudes.</li></ul>
<b>Propostes d'actuació</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Guia de recursos</b></li><li>- <b>Manual de procediments</b></li><li>- <b>Projecte d'acompanyament a nuclis familiars reagrupats (Districte d'Horta Guinardó)</b></li><li>- <b>Facilitar informació sobre educació d'infants i adults en les Sessions informatives grupals per a nouvinguts (Barri Poble-Sec)</b></li><li>- <b>Guia d'informació sobre l'accés al mercat de treball dels menors immigrants escolaritzats a la nostra ciutat</b></li><li>- <b>Obertura dels patis dels centres educatius fora de l'horari escolar (Districte de Sants-Montjuïc i Districte de Ciutat Vella)</b></li><li>- <b>Aument de la dotació de beques de menjador per a tota la població escolar (Districte de Ciutat Vella)</b></li><li>- <b>Mapa de l'oferta formativa ocupacional de la ciutat, amb els requisits d'accés.</b></li><li>- <b>Apertura d'un espai de trobada per nois i noies entre 12 i 16 anys del Barri de Poble-Sec (Districte Sants-Montjuïc)</b></li></ul>

### ACCESSIBILITAT

<b>Objectiu</b>	Promoure l'acompanyament dels infants nouvinguts i les seves famílies en el seu procés d'incorporació i promoció al sistema educatiu, així com fomentar l'accés a l'oferta educativa no formal.
-----------------	---

## Línies estratègiques

- Difusió de l'oferta educativa formal i no formal, especialment entre la població nouvinguda més desvinculada.
- Orientació de la població nouvinguda en l'àmbit educatiu.
- Clarificació i explicació a la població nouvinguda dels requisits d'accés a cada una de les modalitats formatives, especialment quan es tracta de modalitats en què és imprescindible el permís de residència.
- Foment de l'escolarització dels infants i joves en etapes d'educació no obligatòria (educació infantil, educació secundària postobligatòria, etc.).
- Promoció de l'accés de la població nouvinguda a les escoles d'adults i a recursos de formació al llarg de la vida i suport a la consolidació d'aquest tipus d'oferta.
- Promoció escolar dels alumnes d'origen immigrat en els ensenyaments no obligatoris.
- Acompanyament en l'homologació de titulacions professionals i acadèmiques.
- Foment del treball i la relació intercultural en l'àmbit de l'educació formal i no formal.
- Participació de les famílies d'origen immigrat a les AMPAs.
- Desenvolupament i difusió de les polítiques d'accessibilitat a les ofertes educatives (beques, etc.).
- Desenvolupament d'estratègies d'atracció de demanda d'origen immigrat a l'oferta d'educació no formal.
- Elaboració d'eines d'acollida de la població nouvinguda a l'àmbit educatiu.
- Intermediació lingüística.

## Propostes d'actuació

- **Guia de recursos**
- **Manual de procediments**
- **Mapa de l'oferta formativa ocupacional de la ciutat, amb els requisits d'accés.**
- **Projecte d'acompanyament a nuclis familiars reagrupats (Districte d'Horta Guinardó)**
- **Sessions informatives grupals sobre recursos d'acollida per a nouvinguts**
- **Obertura dels patis dels centres educatius fora de l'horari escolar (Districte de Sants-Montjuïc i Districte de Ciutat Vella)**
- **Aument de la dotació de beques de menjador per a tota la població escolar (Districte de Ciutat Vella)**
- **Apertura d'un espai de trobada per nois i noies entre 12 i 16 anys del Barri de Poble-Sec (Districte Sants-Montjuïc)**

## IMPLICACIÓ

### Objectiu

Implicar els agents educatius (centres educatius, administració, entitats educatives, etc.) en l'acollida de la població nouvinguda a l'oferta educativa de la ciutat.

### Línies estratègiques

- Formació i sensibilització dels professionals i voluntaris de l'àmbit educatiu en la gestió del fet migratori.
- Implicació dels centres educatius en l'escolarització dels infants d'origen immigrant, sigui quina sigui la seva titularitat.
- Incorporació del treball intercultural en les propostes educatives dels diversos agents educatius.
- Implicació de les AMPAs i la resta de la comunitat educativa al Pla d'Acollida.
- Sensibilització de l'alumnat autòcton i immigrant envers l'acollida de la població nouvinguda (en general i en l'àmbit educatiu).

### Propostes d'actuació

- **Guia interna d'entitats**
- **Manual de procediments**

## COORDINACIÓ

### Objectiu

Promoure la coordinació dels agents educatius (centres educatius, administració, entitats educatives, etc.) per a la gestió del fet migratori en l'àmbit educatiu.

### Línies estratègiques

- Desenvolupament de projectes compartits entre diferents agents que optimitzin la gestió socioeducativa del fet migratori (activitats, sistemes d'informació, itineraris educatius, etc.).
- Foment de xarxes de coordinació en l'àmbit educatiu entre agents locals (plans educatius d'entorn, PEC, etc.).

### Propostes d'actuació

- **Guia interna d'entitats**
- **Manual de procediments**
- **Protocol de derivació entre agents d'acollida i oferta formativa.**
- **Facilitar informació per a l'elaboració de una Guia d'informació sobre l'accés al mercat de treball dels menors immigrants escolaritzats a la nostra ciutat**

## PLANIFICACIÓ

### Objectiu

Fomentar la planificació estratègica de l'acollida de la població immigrada al sistema educatiu reglat i no reglat i a l'oferta d'educació no formal.

### Línies estratègiques

- Innovació del treball intercultural per part dels agents educatius.
- Disseny i actualització dels circuits d'acollida en l'àmbit educatiu formal i no formal.
- Anàlisi dels processos d'acollida de les persones immigrades a l'àmbit educatiu.
- Recerca d'estratègies d'aproximació de l'oferta d'educació no formal a les persones nouvingudes més desvinculades.

### Propostes d'actuació

- **Protocol de derivació entre agents d'acollida i oferta formativa.**
- **Manual de procediments**
- **Sessions informatives específiques sobre l'ensenyament reglat i no reglat (segons l'interès detectat), en col·laboració amb les administracions competents.**



# ITINERARI D'ATENCIÓ SOCIAL

## Concepció de l'itinerari d'atenció social en el marc de les Bases d'Aollida

INFORMACIÓ	
<b>Objectiu</b>	Fomentar la informació per part de la població nouvinguda sobre els Serveis Socials d'Atenció Primària i la resta de recursos d'atenció social bàsica <sup>2</sup> existents a la ciutat, així com sobre els seus canals d'accés i les seves normes i protocols de funcionament.
<b>Línies estratègiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sistematització de la informació sobre els recursos d'atenció social primària de la ciutat destinats a atendre situacions de primera acollida (serveis socials, allotjament temporal, manutenció i alimentació, etc.).</li><li>- Sistematització de la informació sobre els recursos d'atenció social primària destinats a atendre necessitats socials primàries normalitzades (treball, educació, etc.).</li><li>- Sistematització de la informació sobre els canals i criteris d'accés, així com sobre els protocols de funcionament dels serveis socials d'atenció primària i de la resta de recursos d'atenció social (entitats sense ànim de lucre).</li><li>- Difusió de la informació relativa als recursos d'atenció social bàsica (Serveis Socials d'Atenció Primària, menjadors públics, bancs d'aliments, bancs de roba, etc.), especialment entre la població nouvinguda més desvinculada o amb necessitats socials primàries.</li><li>- Ajustament i preservació de la qualitat de la informació que es dona a les característiques i possibilitats reals dels serveis, segons criteris d'objectivitat, claredat, rigorositat, etc., sense generar falses expectatives entre la població nouvinguda.</li><li>- Orientació de la població immigrada en la xarxa de recursos d'atenció social bàsica.</li></ul>
<b>Propostes d'actuació</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Manual de procediments.</b></li><li>- <b>Guia de recursos.</b></li></ul>

ACCESSIBILITAT	
<b>Objectiu</b>	Garantir l'accés de la població nouvinguda amb necessitats socials bàsiques als Serveis Socials d'Atenció Primària i a altres recursos d'atenció social bàsica (habitatges d'acollida temporal, menjadors públics, bancs d'aliments i de roba, beques i ajudes econòmiques, etc.).

<sup>2</sup> En el marc de les Bases d'Acollida, s'entén per recursos d'atenció social bàsica al conjunt de serveis, projectes, instruments, etc. que estan destinats a atendre necessitats socials primàries, i en especial situacions d'emergència social. Els Serveis Socials d'Atenció Primària representen el recurs assistencial de primera línia, atenent i, si s'escau, facilitant l'accés als recursos d'atenció bàsica (acolliment temporal, menjadors públics, etc.).

### Línies estratègiques

- Foment d'actuacions d'acollida de la població nouvinguda als recursos d'atenció social bàsica.
- Normalització dels recursos d'atenció social bàsica.
- Aproximació dels recursos d'atenció social bàsica entre la població nouvinguda amb necessitats socials primàries més desvinculada.
- Adequació dels recursos d'atenció social bàsica a les necessitats socials primàries existents.
- Acompanyament en l'ús dels recursos d'atenció social bàsica.
- Desenvolupament de protocols d'atenció per a la població nouvinguda en situació legal no regularitzada per part dels recursos d'atenció social bàsica.
- Intermediació lingüística.

### Propostes d'actuació

- **Guia de recursos.**
- **Protocols d'atenció de la població nouvinguda per part de les entitats d'acció social.**

## IMPLICACIÓ

### Objectiu

Fomentar la vinculació de les entitats que presten atenció social bàsica en l'acollida de la població nouvinguda, així com dels agents socials locals en la promoció de la integració social de la població amb necessitats socials primàries.

### Línies estratègiques

- Formació dels professionals de les entitats d'atenció social en la gestió del fet migratori.
- Implicació dels recursos d'atenció social en les estratègies i actuacions d'acollida de la població nouvinguda de la ciutat.
- Orientació, acompanyament dels processos d'integració social de la població nouvinguda per part dels recursos d'atenció social bàsica.
- Sensibilització i adhesió de les entitats, empreses, serveis públics, etc., així com del conjunt de la ciutadania, envers la promoció dels processos d'integració social de la població nouvinguda amb necessitats socials bàsiques.
- Implicació de l'administració pública en l'optimització dels processos burocràtics (regularització, etc.) que afecten l'acollida de la població nouvinguda, especialment en l'agilització dels terminis previstos per als tràmits.
- Millora de l'eficàcia en la gestió del fet migratori per part dels serveis públics i privats d'atenció social bàsica.

### Propostes d'actuació

- **Guia interna d'entitats**
- **Manual de procediments**
- **Foment de campanya de sensibilització adreçada a la ciutadania**
- **Formació a agents d'acollida**

## COORDINACIÓ

### Objectiu

Promoure la coordinació de les actuacions dels recursos d'atenció social bàsica, així com la vinculació d'aquests amb altres recursos de la ciutat, per al foment de processos d'integració social de la població nouvinguda amb necessitats socials primàries.

### Línies estratègiques

- Definició de circuits d'acollida i de protocols de derivació entre serveis de recepció i els recursos d'atenció social (derivació per zona).
- Desenvolupament de sistemes i protocols de derivació des dels recursos d'atenció social bàsica als serveis normalitzats o específics corresponents, especialment per a l'atenció de les situacions socials més complexes, per tal d'evitar derivacions continuades i reiterades de determinats casos entre recursos sense trobar solucions reals.
- Definició de circuits d'acollida i protocols d'atenció per a persones nouvingudes en situació irregular compartits entre els diferents agents d'atenció social bàsica.
- Coordinació de les actuacions dels Serveis d'Atenció Social Primària amb la resta de recursos d'atenció social bàsica i desenvolupament de la complementarietat.
- Transversalitat en l'administració pública respecte a les actuacions de promoció de processos d'integració social de la població nouvinguda.
- Desenvolupament de sistemes i canals que permetin compartir informacions i estratègies entre Serveis Socials i entitats d'acció social.
- Desenvolupament de la territorialització de l'atenció social.
- Foment de xarxes de coordinació en l'àmbit de l'atenció social bàsica entre agents locals.

### Propostes d'actuació

- **Guia interna d'entitats**
- **Manual de procediments**
- **Facilitar el protocol de derivació entre agents d'acollida i serveis d'atenció social.**
- **Protocol de derivació de les entitats d'atenció social als serveis normalitzats o específics corresponents.**
- **Facilitar sistemes i canals d'informació i comunicació entre Serveis Socials d'Atenció Primària i entitats d'acció social.**

## PLANIFICACIÓ

### Objectiu

Planificació estratègica d'aproximació de les persones més desvinculades amb necessitats socials bàsiques per part dels recursos d'atenció social bàsica.

## Línies estratègiques

- Disseny i actualització dels circuits d'acollida en l'àmbit de l'atenció social bàsica.
- Diagnòstic de necessitats socials primàries associades al fet migratori i al procés d'acollida.
- Prevenció de situacions d'emergència social relacionades amb el fet migratori.
- Innovació metodològica en la gestió del fet migratori per part dels recursos d'atenció social bàsica.
- Innovació en l'atenció de les persones nouvingudes en situació legal no regularitzada.
- Millora dels sistemes de seguiment i control sobre l'ús dels recursos d'atenció social (derivacions, duplicacions d'ajuts, etc.).
- Planificació d'estratègies d'aproximació dels recursos d'atenció social bàsica a les persones nouvingudes amb necessitats socials primàries més desvinculades.
- Desenvolupament de sistemes d'informació compartits entre sector públic i privat.
- Diversificació dels programes i actuacions davant la diversificació de les necessitats d'atenció social dels col·lectius nouvinguts.

## Propostes d'actuació

- **Facilitar Sistemes i canals d'informació i comunicació entre Serveis Socials d'Atenció Primària i entitats d'acció social.**
- **Facilitar el protocol de derivació entre agents d'acollida i serveis d'atenció social.**
- **Protocol de derivació de les entitats d'atenció social als serveis normalitzats o específics corresponents.**

# ITINERARI D'HABITATGE

## Concepció de l'itinerari d'habitatge en el marc de les Bases d'Acollida

### INFORMACIÓ

<b>Objectiu</b>	Promoure la informació per part de la població nouvinguda sobre els recursos d'allotjament temporal per a la primera acollida, així com sobre els canals d'accés al mercat de l'habitatge de la ciutat i sobre els recursos d'assessorament i intermediació públics i privats existents en matèria d'habitatge.
<b>Línies estratègiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Orientació envers els habitatges d'acollida.</li><li>- Sistematització i difusió de la informació de la població immigrada i dels propietaris sobre els drets i deures dels propietaris i dels llogaters.</li><li>- Coneixement i orientació per part de la població nouvinguda sobre els canals d'accés a l'habitatge.</li><li>- Sistematització i difusió de la informació relativa als recursos d'assessorament i intermediació per a l'accés a l'habitatge, especialment entre la població nouvinguda més desvinculada.</li><li>- Assessorament sobre tràmits relacionats amb la gestió de l'habitatge (subministraments, etc.).</li></ul>
<b>Propostes d'actuació</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Manual de procediments.</b></li><li>- <b>Guia de recursos.</b></li></ul>

### ACCESSIBILITAT

<b>Objectiu</b>	Fomentar l'accés de la població nouvinguda a un habitatge digne, així com als recursos d'acollida, assessorament i intermediació públics i privats en matèria d'habitatge.
<b>Línies estratègiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ampliació del parc d'habitatges d'acollida i desenvolupament de polítiques que donin suport a les accions d'acollida que realitzen les entitats que gestionen aquests habitatges.</li><li>- Acompanyament de la població nouvinguda atesa en habitatges d'acollida en la transició cap al mercat normalitzat.</li><li>- Acompanyament en l'accés a l'habitatge de la població nouvinguda en general que tingui dificultats d'accedir al mercat normalitzat de lloguer o de propietat.</li><li>- Aproximació dels recursos d'assessorament i intermediació públics i privats en matèria d'habitatge entre la població nouvinguda més desvinculada.</li><li>- Normalització de l'accés a l'habitatge.</li><li>- Promoció dels serveis de proximitat en matèria d'habitatge, en col·laboració amb les entitats.</li><li>- Ampliació de l'oferta d'habitatge públic i no discriminació de la població immigrada en els criteris d'accés (residència mínima, ingressos requerits, etc.).</li><li>- Foment de la cultura del lloguer i desenvolupament de polítiques de lloguer sostenible (quant a quotes, avals, fiances)</li><li>- Desenvolupament de polítiques que evitin la concentració dels immigrants en determinats immobles o zones de la ciutat.</li><li>- Mediació entre llogaters i propietaris/agents immobiliaris a l'hora de garantir condicions d'accés i d'habitabilitat adequades (salubritat, sostenibilitat econòmica, etc.).</li></ul>

## Propostes d'actuació

- **Guia de recursos.**
- **Anàlisi de l'accés de la població immigrada a les promocions d'habitatge social.**
- **Facilitar suport per a l'elaboració del Dossier sobre drets, deures i bones pràctiques en matèria d'habitatge (adreçat a propietaris i agents immobiliaris).**
- **Suport a la gestió d'habitatges d'acollida temporal.**
- **Difusió de polítiques de lloguer sostenible (suport a avals, assegurances, etc.). Concreció en grup de treball.**
- **Implicació de les Oficines d'Habitatge de Districte en la difusió materials d'acollida, en coordinació amb els agents d'acollida del territori.**

## IMPLICACIÓ

### Objectiu

Fomentar la implicació dels agents socials (administració pública, APIs, recursos d'assessorament i intermediació, etc.) en l'acollida de la població nouvinguda al mercat de l'habitatge, així com en el desenvolupament de polítiques que en fomentin un accés igualitari i normalitzat.

### Línies estratègiques

- **Formació i sensibilització respecte la gestió del fet migratori per part dels professionals dels recursos d'assessorament i intermediació en matèria d'habitatge.**
- **Implicació dels agents d'acollida en l'atenció de la població nouvinguda atesa en els habitatges d'acollida temporal i en l'acompanyament cap al mercat normalitzat.**
- **Sensibilització dels propietaris respecte el manteniment de les condicions d'habitabilitat i de salubritat dels propis habitatges, així com respecte la igualtat i la no discriminació en l'accés a l'habitatge.**
- **Sensibilització dels agents privats que intervenen en el sector (entitats financeres, APIs, etc.) sobre la igualtat i la no discriminació en matèria d'habitatge (accés als crèdits hipotecaris, etc.).**
- **Implicació de l'administració pública en el desenvolupament de polítiques d'accessibilitat en matèria d'habitatge.**
- **Difusió i revaloració davant dels propietaris del paper que realitzen les entitats que gestionen habitatges d'acollida temporal (com a pas previ a la captació d'habitatges d'acollida).**

### Propostes d'actuació

- **Guia interna d'entitats**
- **Manual de procediments**
- **Campanya de sensibilització. Suport a l'elaboració del dossier sobre drets, deures i bones pràctiques en matèria d'habitatge (adreçat a propietaris i agents immobiliaris).**
- **Implicació de les Oficines d'Habitatge de Districte en la difusió materials d'acollida, en coordinació amb els agents d'acollida del territori.**
- **Campanya informativa sobre la tasca de les entitats que gestionen habitatges d'acollida temporal (adreçada a propietaris, serveis, etc.).**

## COORDINACIÓ

### Objectiu

Promoure la coordinació dels agents socials (administració pública, APIs, entitats, recursos d'assessorament i intermediació, etc.) per a la gestió del fet migratori i de l'acollida de la població nouvinguda en l'àmbit de l'habitatge.

### Línies estratègiques

- Definició de circuits d'acollida i de protocols d'atenció entre els habitatges d'acollida temporal i altres agents d'acollida (entitats, serveis públics, recursos d'assessorament i intermediació públics i privats en matèria d'habitatge, etc.).
- Definició de circuits d'acollida i de protocols de derivació entre serveis de recepció i els recursos d'assessorament i intermediació públics i privats en matèria d'habitatge (derivació per zona).
- Foment de xarxes de coordinació entre agents socials locals (administració pública, APIs, entitats, recursos d'assessorament i intermediació, etc.) per al desenvolupament de polítiques compartides en matèria d'habitatge.
- Coordinació entre Serveis Socials i entitats que gestionen recursos d'allotjament temporal en el seguiment de famílies allotjades en habitatges d'acollida, amb la finalitat d'optimitzar els processos d'acollida, de gestionar millor els recursos i d'estar més ben posicionats davant de propietaris i administradors de finques.

### Propostes d'actuació

- **Guia interna d'entitats**
- **Manual de procediments**
- **Facilitar informació sobre circuits d'acollida entre habitatges d'acollida temporal i altres agents d'acollida.**
- **Protocols compartits d'actuació entre Serveis Socials i entitats que gestionen recursos d'allotjament temporal en el seguiment de famílies allotjades en habitatges d'acollida**
- **Facilitar protocols de derivació entre serveis de recepció i recursos d'assessorament i intermediació públics i privats en matèria d'habitatge.**
- **Difusió de polítiques de lloguer sostenible (suport a avals, assegurances, etc.). Concreció en grup de treball.**
- **Implicació de les Oficines d'Habitatge de Districte en la difusió materials d'acollida, en coordinació amb els agents d'acollida del territori**
- **Coordinació entre xarxa d'entitats d'habitatges impulsada per la Fundació Un Sol Món i accions del pla d'acollida**

## PLANIFICACIÓ

### Objectiu

Garantir el coneixement de la situació de la població nouvinguda en relació a les condicions d'accés i d'habitabilitat al mercat de l'habitatge i planificació de l'acollida.

## Línies estratègiques

- Estratègies d'optimització de l'acollida de la població nouvinguda atesa en els habitatges d'acollida i de la seva transició cap al mercat normalitzat.
- Avaluació de la situació de la població nouvinguda en relació a l'habitatge.
- Estratègies d'aproximació dels recursos d'assessorament i intermediació públics i privats en matèria d'habitatge a les persones nouvingudes més desvinculades.
- Disseny de polítiques d'igualtat en relació a l'accés a l'habitatge.
- Prevenció de les problemàtiques socials vinculades a l'accés o a la salubritat dels habitatges.

## Propostes d'actuació

- **Circuits d'acollida i protocols d'atenció entre habitatges d'acollida temporal i altres agents d'acollida.**
- **Facilitar protocols de derivació entre serveis de recepció i recursos d'assessorament i intermediació públics i privats en matèria d'habitatge**
- **Suport a la gestió d'habitatges d'acollida temporal.**
- **Difusió sobre polítiques de lloguer sostenible (suport a avals, assegurances, etc.). Concreció en grup de treball.**
- **Manual de procediments**



# INSERCIÓ I FORMACIÓ LABORAL

Concepció de l'itinerari d'inserció i formació laboral en el marc de les Bases d'Acollida

## INFORMACIÓ

### Objectiu

Informar la població nouvinguda del context sociolaboral, dels canals normalitzats d'accés al mercat laboral i dels protocols de funcionament dels serveis d'intermediació i de formació per al treball.

### Directrius

- Sistematització i difusió de la informació entre la població nouvinguda sobre l'oferta de serveis i recursos d'inserció i formació laboral, així com dels seus protocols de funcionament.
- Sistematització i difusió entre la població nouvinguda dels recursos de suport a la inserció i formació laboral (escoles bressol, etc.).
- Sistematització i difusió entre la població nouvinguda de la informació referent al context normatiu del mercat laboral i a la cultura del treball (estatut dels treballadors, agents socials, drets i deures laborals, hàbits laborals autòctons, condicions laborals, etc.).
- Sistematització i difusió entre la població nouvinguda de la informació relativa als canals i a les eines d'accés al mercat laboral (CV, etc.).
- Disseny i implementació d'estratègies d'informació per a la població nouvinguda més desvinculada.
- Difusió de la informació entre la població nouvinguda referent a les oportunitats d'ocupació i formació laboral associades a la seva situació legal.

### Propostes d'actuació

- **Manual de procediments.**
- **Guia de recursos.**
- **Sessions informatives de recursos d'acollida (apartat inserció laboral) per a persones nouvingudes (Barri Poble-Sec)**

## ACCESSIBILITAT

### Objectiu

Fomentar l'accés de la població nouvinguda a l'oferta formativa i als serveis que promouen la inserció laboral, així com promoure l'assessorament i acompanyament de l'empresariat en la contractació de la població immigrada.

## Directrius

- Difusió dels serveis i recursos d'inserció i formació laboral, especialment entre la població nouvinguda més desvinculada.
- Elaboració de propostes d'acollida de la població nouvinguda al mercat de treball, als serveis d'inserció laboral i a l'oferta de formació laboral.
- Optimització de les condicions d'accés als serveis i recursos d'inserció i formació laboral (horaris, etc.).
- Acompanyament de la població nouvinguda i/o de l'empresariat en el procés d'inserció o formació laboral (mediació intercultural en l'àmbit laboral, etc.).
- Traducció de la informació clau relativa a l'àmbit laboral per a la població nouvinguda, i altres formes d'intermediació lingüística.
- Difusió de la informació entre l'empresariat i els agents d'acollida referent a les oportunitats d'ocupació i formació laboral associades a la situació legal de la població nouvinguda

## Propostes d'actuació

- **Guia de recursos.**
- **Dossier sobre tràmits administratius necessaris per a la contractació de població de nacionalitat estrangera (ús per part de serveis).**
- **Guia d'acollida al mercat de treball (explicació de drets i deures, actors claus, etc.). (destinatari final: població nouvinguda)**
- **Sessions informatives de recursos d'acollida (apartat inserció laboral) per a persones nouvingudes (Barri Poble-Sec)**

## IMPLICACIÓ

### Objectiu

Sensibilitzar l'empresariat en la gestió socialment responsable del fet migratori a l'empresa i en la igualtat d'oportunitats i de tracte en l'accés al treball i en les condicions d'ocupació, així com implicar l'administració i els agents d'acollida (entitats d'immigrants, serveis públics, etc.) en l'acollida de la població nouvinguda en l'àmbit formatiu i laboral.

### Directrius

- Formació dels professionals dels serveis d'inserció i formació laboral, així com dels gestors i empresaris, sobre la gestió del fet migratori.
- Elaboració d'eines de suport als serveis per a l'assessorament de l'empresariat respecte els tràmits administratius necessaris per a la contractació de població de nacionalitat estrangera.
- Elaboració d'eines de sensibilització de l'empresariat en l'acollida i la gestió socialment responsable del fet migratori a l'empresa.
- Implicació de l'administració en l'avaluació, optimització i difusió dels circuits d'accés als permisos de residència i treball (temps, procediments, requisits, etc.).
- Implicació dels agents d'acollida (entitats d'immigrants, etc.) en el foment de la inserció i formació laboral de la població nouvinguda.

## Propostes d'actuació

- Guia interna d'entitats
- Manual de procediments
- Dossier sobre tràmits administratius necessaris per a la contractació de població de nacionalitat estrangera (ús per part de serveis d'inserció laboral).
- Campanya de sensibilització sobre la gestió socialment responsable del fet migratori: Guia d'acollida a l'empresa (similar a tríptic) / Grup de treball (en el marc de la xarxa d'inserció laboral) per al disseny d'un Pla d'Acollida d'Empresa (agents socials, etc.). (destinatari final: empresariat)

## COORDINACIÓ

### Objectiu

Coordinar els agents socials (patronals i sindicats) per a la gestió del fet migratori en l'àmbit laboral, així com les empreses, els serveis d'intermediació i formació laboral i altres agents d'acollida (entitats, etc.).

### Directrius

- Elaboració d'eines de suport en la relació dels serveis d'inserció laboral amb les pròpies empreses per a la gestió del fet migratori.
- Definició de circuits d'acollida i de protocols de derivació entre serveis de recepció i serveis d'inserció laboral (derivació per zona).
- Foment de la participació dels agents en les xarxes de coordinació en l'àmbit laboral.
- Desenvolupament de projectes de col·laboració entre agents implicats (empresaris, serveis de llengua, etc.) per a la millora dels processos d'inserció i formació laboral de la població nouvinguda i per a l'optimització de l'oferta adreçada a la seva acollida de la població nouvinguda en l'àmbit laboral
- Disseny i implementació de sistemes que permetin identificar i compartir entre els agents d'acollida recursos informatius de les entitats i dels diversos agents socials (guies informatives, etc.)

## Propostes d'actuació

- **Guia interna d'entitats**
- **Manual de procediments**
- **Protocol de derivació entre serveis de recepció i serveis d'inserció i formació laboral.**
- **Dossier sobre tràmits administratius necessaris per a la contractació de població de nacionalitat estrangera (ús per part de serveis).**
- **Guia d'acollida a l'empresa (similar a tríptic) / Grup de treball (en el marc de la xarxa d'inserció laboral) per al disseny d'un Pla d'Acollida d'Empresa (agents socials, etc.). (destinatari final: empresariat)**
- **Col.laboració en comissió de treball sobre innovació en la gestió del fet migratori en els serveis d'ocupació.**
- **Facilitar suport per a la xarxa d'inserció laboral ja existent**

## PLANIFICACIÓ

### Objectiu

Avaluar l'acollida de la població nouvinguda en l'àmbit laboral i planificar estratègicament les accions que han d'afavorir l'optimització de la seva situació laboral, especialment entre la població que està exclosa del mercat de treball

### Directrius

- Identificació i difusió de bones pràctiques en l'àmbit laboral entre els agents d'acollida (serveis, empreses, etc.) i innovació metodològica en la gestió del fet migratori per part dels serveis d'inserció laboral de les persones nouvingudes.
- Disseny i actualització dels circuits d'acollida en l'àmbit laboral.
- Anàlisi de la relació del fet migratori amb el mercat de treball (observatori del mercat de treball) i dels processos d'acollida de les persones immigrades que tenen una situació legal no regularitzada.
- Estratègies d'aproximació dels serveis d'inserció i formació laboral a les persones nouvingudes més desvinculades (diversificació dels canals d'informació, etc.).
- Actualització dels sistemes d'informació adreçats a fomentar l'acollida de la població nouvinguda en l'àmbit laboral.

### Propostes d'actuació

- **Protocol de derivació entre serveis de recepció i serveis d'inserció i formació laboral.**
- **Manual de procediments**
- **Facilitar comissió de treball sobre innovació en la gestió del fet migratori en els serveis d'ocupació.**
- **Fomentar sistemes d'avaluació de l'accés dels immigrants al mercat laboral**

# ITINERARI D'APRENTATGE DE LA LLENGUA

## Concepció de l'itinerari de llengua en el marc de les Bases d'Acollida

### INFORMACIÓ

<b>Objectiu</b>	Informar la població nouvinguda i el conjunt d'agents d'acollida sobre els recursos d'aprenentatge de les llengües autòctones a la ciutat.
<b>Directrius</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sistematització de la informació sobre els recursos d'aprenentatge de les llengües autòctones.</li><li>- Identificació de la informació clau per a l'acollida de la població nouvinguda, i que caldria estar traduïda a les llengües d'origen.</li><li>- Difusió de la importància sobre el coneixement de les llengües autòctones entre la població nouvinguda.</li><li>- Desenvolupament de materials de suport a l'aprenentatge de llengües autòctones per als alumnes nouvinguts.</li><li>- Adequació dels continguts curriculars de les ofertes formatives per a l'aprenentatge de les llengües autòctones a les necessitats d'informació per a l'acollida de la població immigrada al municipi.</li><li>- Elaboració de protocols d'atenció (transmissió de la informació) de la població nouvinguda al servei.</li></ul>
<b>Propostes d'actuació</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Manual de procediments.</b></li><li>- <b>Guia de recursos.</b></li><li>- <b>Difusió de la oferta de cursos de Català (CNL) i de castellà (sessions informatives)</b></li><li>- <b>Material didàctic en castellà adaptat a la fase d'acollida (per a l'ús dels serveis d'aprenentatge de la llengua en el context de classe)</b></li><li>- <b>Banc de recursos per a l'aprenentatge de la llengua (materials, etc. per a entitats i persones nouvingudes)</b></li></ul>

### ACCESSIBILITAT

<b>Objectiu</b>	Promoure l'accés normalitzat i la permanència als recursos d'aprenentatge de les llengües autòctones entre la població immigrada i acompanyar els processos de comunicació entre aquesta i la població autòctona.
<b>Directrius</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Difusió dels serveis per a l'aprenentatge de les llengües autòctones entre la població immigrada.</li><li>- Difusió dels serveis i recursos de traducció/interpretació (privats).</li><li>- Traducció a les llengües d'origen de la informació clau per a l'acollida de la població nouvinguda, així com dels documents (guies, anuncis, etc.) que puguin tenir interès per l'acollida de les persones immigrades nouvingudes.</li><li>- Adequació de l'oferta i de les condicions d'accés a les necessitats de la població nouvinguda (quant a horaris, calendaris, materials, recursos disponibles, etc.).</li><li>- Desenvolupament d'estratègies de valoració de l'aprenentatge de les llengües autòctones per part de la població nouvinguda (certificació, etc.).</li></ul>

## Propostes d'actuació

- **Guia de recursos**
- **Manual de procediments**
- **Banc de recursos (materials, etc. per a entitats i persones nouvingudes)**
- **Difondre materials de català i programes (Consorti Normalització Llengüística)**

## IMPLICACIÓ

### Objectiu

Implicar els agents d'acollida en la promoció de l'aprenentatge de les llengües autòctones per part de la població immigrada, així com els recursos en l'àmbit lingüístic en l'acollida de la població nouvinguda.

### Directrius

- Foment per part dels agents d'acollida de l'aprenentatge de les llengües autòctones entre la població nouvinguda (valoració de l'aprenentatge de la llengua com a factor clau d'acollida).
- Formació dels professionals dels serveis d'aprenentatge de les llengües autòctones en la gestió del fet migratori i en l'acollida de la població nouvinguda.
- Adequació de la tasca dels professionals (continguts curriculars, etc.) de les ofertes formatives per a l'aprenentatge de les llengües autòctones a les necessitats d'informació i orientació d'acollida de la població immigrada al municipi.
- Vinculació dels agents d'acollida a les polítiques públiques per a la normalització lingüística de la llengua catalana.
- Implicació dels agents d'acollida en la promoció d'experiències que afavoreixin la posada en pràctica de les llengües catalana i castellana per part de la població nouvinguda.
- Difusió i foment de l'aprenentatge de les llengües nouvingudes entre el conjunt de la població.

## Propostes d'actuació

- **Guia interna d'entitats**
- **Manual de procediments**
- **Oferta de formació en interculturalitat/acollida**
- **Material didàctic en castellà sobre acollida (per a l'ús dels serveis d'aprenentatge de la llengua en el context de classe)**
- **Protocol de derivació entre serveis de recepció i els agents d'acollida i els serveis d'aprenentatge de la llengua**
- **Dinamització d'espais de conversa per part de les entitats**
- **Ofertes de reforç lingüístic a infants i adolescents nouvinguts en període de vacances escolars**

## COORDINACIÓ

### Objectiu

Promoure i optimitzar la coordinació entre els recursos d'aprenentatge de les llengües autòctones, així com entre aquests i la resta d'agents d'acollida.

## Directrius

- Intercanvi de recursos, eines i experiències de foment de la comunicació entre els professionals dels serveis que intervenen en l'acollida de les persones immigrades nouvingudes.
- Definició de circuits d'acollida i de protocols de derivació entre serveis de recepció i serveis d'aprenentatge de la llengua (derivació per zona).
- Foment d'estructures de coordinació en l'àmbit de la llengua entre agents locals (entitats, centres escolars, etc.).
- Promoció de projectes compartits entre agents d'acollida que donin suport a l'aprenentatge de la llengua.
- Optimització dels processos burocràtics i dels convenis de col·laboració entre administració pública i entitats.

## Propostes d'actuació

- **Guia interna d'entitats**
- **Manual de procediments: cartografia de les classes a la ciutat (català i castellà)**
- **Banc de recursos (materials, eines, experiències, etc. per a entitats i persones nouvingudes)**
- **Protocol de derivació entre serveis de recepció i els agents d'acollida i els serveis d'aprenentatge de la llengua**
- **Projectes compartits de suport a l'accés als serveis d'aprenentatge de la llengua (entre guarderies, ludoteques, escoles, etc. i serveis lingüístics)**

## PLANIFICACIÓ

### Objectiu

Planificar els recursos formatius per a l'aprenentatge de les llengües.

### Directrius

- Disseny i actualització dels circuits d'acollida en l'àmbit de la llengua.
- Definició d'estratègies d'aproximació dels recursos d'aprenentatge de les llengües autòctones als col·lectius que hi accedeixen en menor grau
- Actualització i identificació de les llengües d'origen (actualització per a les traduccions en una llengua emergent)
- Disseny de recursos, eines i experiències de foment de la comunicació entre els professionals de l'acollida.

### Propostes d'actuació

- **Protocol de derivació entre serveis de recepció i els agents d'acollida i els serveis d'aprenentatge de la llengua**
- **Manual de procediments**
- **Banc de recursos (materials, eines, experiències, etc. per a entitats i persones nouvingudes)**
- **Sessió de presentació de les Bases de les línies d'Accions per a l'Acollida i els materials derivats on es presentaran bones pràctiques en l'aprenentatge de la llengua**

# ITINERARIS DE CONEIXEMENT DE L'ENTORN I DE PARTICIPACIÓ SOCIAL I CÍVICA

Concepció dels itineraris de coneixement de l'entorn i de participació social i cívica en el marc de les Bases d'Acollida

## INFORMACIÓ

<b>Objectiu</b>	Informació dels recursos de coneixement de l'entorn <sup>3</sup> , així com dels serveis específics d'acollida o d'altres recursos necessaris per desenvolupar-se de manera autònoma a la ciutat (transport, serveis públics, equipaments públics, entitats, espais de participació social, etc.).
<b>Directrius</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sistematització de la informació sobre les xarxes comunitàries d'acollida i dels recursos de coneixement de l'entorn.</li><li>- Sistematització de la informació relativa a serveis i recursos socials, culturals, educatius, etc. del barri/districte/ciutat, així com de la informació sobre tràmits, usos i costums, etc.</li><li>- Transmissió de la informació clau i orientació de la població immigrada, especialment la més desvinculada, en els circuits d'acollida.</li><li>- Foment de l'aprehensió tant dels referents culturals com de les estructures i formes de funcionament pròpies del territori (usos i costums, comprensió dels referents institucionals locals, etc.).</li><li>- Foment de la ubicació i descoberta física del territori per part de la població nouvinguda.</li><li>- Visualització de les entitats del barri i de les actuacions que desenvolupen en l'àmbit de l'acollida.</li></ul>
<b>Propostes d'actuació</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Guia de recursos</b></li><li>- <b>Sessions informatives per a persones nouvingudes de recursos bàsics, recepció i coneixement de l'entorn (Poble-Sec)</b></li><li>- <b>Projecte d'acompanyament a nuclis familiars reagrupats (Districte d'Horta Guinardó)</b></li><li>- <b>Obertura dels patis dels centres educatius fora de l'horari escolar (Districte de Sants-Montjuïc i Districte de Ciutat Vella)</b></li><li>- <b>Apertura d'un espai de trobada per nois i noies entre 12 i 16 anys del Barri de Poble-Sec (Districte Sants-Montjuïc)</b></li></ul>

## ACCESSIBILITAT

<b>Objectiu</b>	Accés normalitzat de la població nouvinguda als recursos de coneixement de l'entorn i a les xarxes comunitàries locals i adaptació d'aquests recursos a les necessitats d'acollida.
-----------------	---

<sup>3</sup> En el marc de les Bases de les línies d'Accions per a l'Acollida, per *recursos de coneixement de l'entorn* s'entén el conjunt d'agents (serveis públics –OAC, equipaments culturals, etc.-, serveis específics d'acollida, entitats, etc.) i pràctiques (sessions informatives, visites d'entorn o altres actuacions) que promouen de forma específica o no el coneixement del context d'acollida per part de la població nouvinguda.



## Directrius

- Difusió dels recursos de coneixement de l'entorn entre la població immigrada, així com de les entitats, serveis i equipaments públics.
- Distribució dels documents de divulgació dels recursos del barri (guies, anuncis, etc.) que puguin tenir interès per a l'acollida de les persones nouvingudes.
- Definició d'estratègies d'accessibilitat i d'aproximació del teixit associatiu cultural local envers la població immigrada.
- Vinculació de les persones nouvingudes al teixit social del territori i foment de la relació intercultural entre comunitats nouvingudes i autòctones.
- Desenvolupament de la mediació intercultural per fomentar la comprensió mútua i la convivència.
- Acompanyament (físic, si s'escau), orientació i suport personalitzat a la població nouvinguda en el seu procés d'integració al territori.

## Propostes d'actuació

- **Guia de recursos**
- **Projecte d'acompanyament a nuclis familiars reagrupats (Districte d'Horta Guinardó)**
- **Sessions informatives per a persones nouvingudes de recursos bàsics, de recepció i coneixement de l'entorn**
- **Obertura dels patis dels centres educatius fora de l'horari escolar (Districte de Sants-Montjuïc i Districte de Ciutat Vella)**
- **Apertura d'un espai de trobada per nois i noies entre 12 i 16 anys del Barri de Poble-Sec (Districte Sants-Montjuïc)**

## IMPLICACIÓ

### Objectiu

Implicació dels agents locals no específics d'acollida (OAC, Biblioteques, escoles, associacions de comerciants, etc.) en els processos d'acollida i de coneixement de l'entorn entre la població immigrada.

### Directrius

- Formació dels professionals i dels responsables de les entitats en la gestió del fet migratori.
- Adequació dels serveis (biblioteques, etc.) a les necessitats de la població nouvinguda.
- Sensibilització de la ciutadania i dels agents socials locals envers la importància de l'acollida.
- Implicació dels agents locals (escoles, associacions de veïns, associacions de comerciants, etc.) en informar i orientar la població nouvinguda en el barri/districte/ciutat.
- Incorporació de població immigrada en les estructures organitzatives de les entitats de la ciutat.
- Incorporació del treball intercultural en l'activitat de les entitats i en els esdeveniments culturals locals.
- Promoció de la interculturalitat en els espais de participació social i cívica de la ciutat.
- Foment de la participació de la població autòctona i immigrada en les activitats interculturals que s'organitzen a la ciutat.
- Elaboració d'eines de suport a la tasca de coneixement de l'entorn dels agents d'acollida (sistemes d'informació, actualització de la informació, etc.).

## Propostes d'actuació

- **Guia interna d'entitats**
- **Manual de procediments**
- **Divulgació de bones pràctiques sobre acollida i coneixement de l'entorn en l'àmbit associatiu**
- **Difusió i derivació des dels serveis municipals i entitats a les sessions informatives per nouvinguts (Poble-Sec)**

## COORDINACIÓ

### Objectiu

Coordinació dels recursos de coneixement de l'entorn i d'aquests amb la resta dels agents d'acollida (administracions, entitats, etc.) i amb les xarxes comunitàries de la ciutat.

### Directrius

- Optimització de la integració de les actuacions d'acollida per assolir una atenció integral de la població nouvinguda.
- Definició de circuits d'acollida i de protocols de derivació entre serveis de recepció i recursos de coneixement de l'entorn, i entre aquests i la resta dels agents d'acollida (derivació per zona).
- Promoció del coneixement mutu entre entitats.
- Foment de la transversalitat en les relacions dels agents d'acollida i dels professionals i/o voluntaris que hi treballen (trobades intersectorials, interdisciplinars, interterritorial, etc.).
- Promoció de projectes compartits d'acollida entre agents.
- Foment de xarxes comunitàries entre agents locals per a la gestió del fet migratori i l'acollida de la població nouvinguda (per optimitzar i compartir recursos, evitar duplicitats, etc..).
- Incorporació de les entitats en les xarxes comunitàries d'acollida.
- Optimització del treball de suport als processos d'acollida que desenvolupen les xarxes socials (formals i informals) de la població nouvinguda.

## Propostes d'actuació

- **Guia interna d'entitats**
- **Manual de procediments**
- **Trobades d'agents d'acollida (intercanvis d'experiències)**
- **Col.laboració dels serveis municipals i entitats amb les sessions informatives per a persones nouvingudes**

## PLANIFICACIÓ

### Objectiu

Planificació dels recursos de coneixement de l'entorn a partir de l'anàlisi i detecció de necessitats de la població immigrada en aquest àmbit.

### Directrius

- Disseny i actualització dels circuits d'acollida.
- Innovació metodològica en l'àmbit de coneixement de l'entorn.
- Intercanvi d'experiències sobre treball de foment de l'acollida i coneixement de l'entorn per part de les entitats no específiques d'acollida.
- Impuls d'experiències de foment de la participació social i cívica de la població nouvinguda.

## Propostes d'actuació

- **Protocols de derivació entre serveis de recepció i recursos de coneixement de l'entorn**
- **Manual de procediments**
- **Divulgació de bones pràctiques sobre acollida**

## 7. Participants

---

Els agents (entitats, serveis, etc.) que han intervingut i participat en l'elaboració de les Bases de les Línies d'Acció per a l'Acollida són:

ACATHI- Associació Catalana d'Homosexuals, Bisexuals i Transsexuals Immigrants

ACSAR - Associació Catalana de Solidaritat i Ajuda als Refugiats

Agència de Salut Pública de Barcelona

AMIC - Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants de Catalunya- UGT

Anem per Feina

Apropem-nos

Associació Catalana de Residents Senegalesos

Associació Catalana Líban

Associació CINTRA- Projecte Benallar

Associació CONVIVIM

Associació Geriàtrica Familiar de Catalunya- ASGER

Associació de Suport a Organitzacions Xilenes. ASOPXI

Associació de Treballadors Pakistanesos

Associació d'Uruguaians a Catalunya

Associació Intercultural Latinoamericana Dos Mundos Mil- FEDELATINA

Associació PROBENS

Associació Sociocultural Ibn Batuta

Associació Sociocultural La Formiga

Associació SURT

Associació Treballadors Marroquins a Catalunya-ATIMCA

Associació Veïns pel Benestar Ciutadà

Associació Veïns Revitalització Casc Antic

Associació Veïns Sagrada Família - Nous Veïns i Veïnes

Barcelona Activa

Biblioteca de Sant Pau-Santa Creu

Biblioteca Xavier Berenguel

Bona Voluntat en Acció

Càritas

Casal Argentí de Barcelona

Casal dels infants del Raval

Centre d'Acollida Assís

Centre Filipí de Catalunya. Centro Tuluyan San Benito

Centre Juvenil d'Adol. del Barri del Carmel. CEJAC

Centres Cívics (Ajuntament de Barcelona)

CITE - Centre d'informació per a treballadors estrangers - CCOO  
Col·legi d'Advocats de Barcelona  
Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat-CEAR  
Consell Municipal d'Immigració  
Consorti per a la Normalització Lingüística  
Coordinadora d'Associacions de Senegalesos a Catalunya  
Coordinadora d'Entitats del Poble-Sec  
Creu Roja  
EICA- Espai d'inclusió i formació del Casc Antic  
Fedelatina  
Federació Catalana de Voluntariat Social  
Fundació COMTAL  
Fundació Privada Bayt Al-Thaqafa  
Fundació Privada Prahu Projectes i Ajuts Humanitaris  
Fundació Putxet  
Fundació Un Sol Món  
GEIPPES Grup d'Educadors per la integració  
Institut Municipal d'Educació de Barcelona- IMEB  
Institut Municipal d'Urbanisme de Barcelona  
9 Barris Acull  
Plataforma Poble Sec per Tothom  
Punt d'Informació d'Arrelament (PIA)  
Servei d'Atenció al Immigrant i al Estranger Refugiat- SAIER  
Servei Solidari i Missioner dels Caputxins de Catalunya- SSIM  
Serveis Personals- Benestar Social  
Serveis Personals- Dona i Drets Civils  
Serveis Personals- Joventut  
Serveis Personals Districte de Ciutat Vella  
Serveis Personals Districte de les Corts  
Serveis Personals Districte de Gràcia  
Serveis Personals Districte de Horta Guinardó  
Serveis Personals Districte de Nou Barris  
Serveis Personals Districte de Sant Andreu  
Serveis Personals Districte de Sant Martí  
Serveis Personals Districte de Sants- Montjuïc  
SOS Racisme  
Xarxa Comunitària de Sant Antoni

Amb la col.laboració de:

