



# MEMÒRIA DEL SERVEI D'ATENCIÓ A IMMIGRANTS, EMIGRANTS I REFUGIATS (SAIER) I PROGRAMA NAUSICA

---

2023





## Índex de continguts

1.	PRESENTACIÓ DEL SERVEI .....	6
2.	CONTEXT DELS FLUXOS MIGRATORIS .....	8
2.1.	Població migrada a la ciutat de Barcelona.....	9
3.	ANÀLISI DE LES DADES D'ATENCIÓ .....	10
3.1.	Persones ateses i activitats realitzades .....	10
3.2.	Activitats segons tipologia de serveis .....	12
3.3.	Evolució de dades segons tipologia de serveis .....	15
4.	PERFILS DE POBLACIÓ.....	17
4.1.	Gènere, edat i nacionalitat .....	17
4.2.	Situació administrativa .....	19
4.3.	Vida a Barcelona.....	20
4.3.1.	Any d'arribada a Espanya .....	20
4.3.2.	Distribució per vinculació territorial .....	21
5.	LA PROTECCIÓ INTERNACIONAL (PI) AL SAIER.....	23
5.1.	Context de la protecció internacional.....	23
5.1.1.	Impactes de la protecció internacional al SAIER .....	23
5.2.	Dades d'atenció i perfils de la població.....	25
5.3.	L'impacte del conflicte a Ucraïna .....	28
6.	SERVEI DE PRIMERA ATENCIÓ I INFORMACIÓ (SPAI) .....	30
6.1.	Serveis de recepció.....	30
6.2.	Servei de gestió de cites .....	33
6.2.1.	Atencions presencials .....	34
6.2.2.	Servei d'atenció 'El SAIER et truca' .....	36
6.2.3.	Servei de programació de cites amb els serveis especialitzats del SAIER .....	37
6.3.	Conclusions.....	38
7.	SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL (gestionat per Creu Roja) .....	39
7.1.	Context de l'atenció realitzada .....	39
7.2.	Perfil de la població atesa .....	40
7.3.	Intervenció realitzada .....	42
7.3.1.	Sessions grupals informatives VINE Acollida i VINE SSLL .....	43



7.3.2.	Atenció a urgències socials i atenció prioritària a persones en situació de vulnerabilitat .....	44
7.3.3.	Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva (USTAC) .....	45
7.3.4.	Atenció psicològica.....	48
7.3.5.	Atenció al restabliment del Contacte Familiar, Reagrupament Familiar i Serveis Socials Internacionals.....	48
7.3.6.	Atenció a persones que sol·liciten Retorn Voluntari al país d'origen.....	49
7.4.	Valoració qualitativa i conclusions .....	49
8.	SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A TRÀMITS EN ESTRANGERIA (gestionat per CITE) .....	50
8.1.	Perfils de població.....	50
8.2.	Intervenció realitzada .....	52
8.2.1.	Consultes ateses.....	53
8.3.	Conclusions.....	53
9.	SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN ESTRANGERIA (gestionat per l'ICAB) .....	55
9.1.	Població atesa.....	56
9.2.	Principals demandes ateses .....	59
9.3.	Intervenció realitzada .....	60
9.3.1.	Atenció d'urgències .....	60
9.3.2.	Tipologia d'actuacions.....	61
9.3.3.	L'acció derivativa.....	62
9.4.	Conclusions.....	66
10.	SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN PROTECCIÓ INTERNACIONAL (AJPI).....	67
10.1.	Anàlisi dels perfils d'atenció .....	68
10.2.	Intervenció realitzada .....	72
10.2.1.	Sessions grupals informatives .....	72
10.2.2.	Atencions individuals.....	73
10.2.3.	Tipologia de prestacions ofertes .....	74
10.3.	Situacions destacables del 2023.....	76
10.3.1.	Canvis normatius.....	76
10.3.2.	Context dels conflictes i tendències del servei .....	77
10.3.3.	Dificultats, reptes, canvis i millores. ....	78
11.	SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A HOMOLOGACIÓ DE TÍTOLS, FORMACIÓ I RECERCA DE FEINA (gestionat per AMIC) .....	79
11.1.	Perfil de població atesa.....	80



11.1.1.	Estudis i sectors professionals.....	83
11.2.	Intervenció realitzada .....	84
11.2.1.	Orientació formativa .....	85
11.2.2.	Homologació i convalidació d'estudis .....	86
11.2.3.	Orientació per a la inserció laboral.....	86
11.3.	Derivacions.....	87
11.4.	Conclusions i reptes de futur.....	88
12.	SERVEI D'INFORMACIÓ I MATRICULACIÓ A CURSOS DE CATALÀ (gestionat pel CNL).....	90
12.1.	La intervenció realitzada .....	90
12.2.	Reptes per al 2024.....	90
13.	SERVEIS TRANSVERSALS .....	91
13.1.	Servei de Traducció i Interpretació (STI) .....	91
13.1.1.	Dades d'atenció.....	91
13.1.2.	Servei d'interpretació oral .....	92
13.1.3.	Servei de traducció de documents.....	96
13.1.4.	Servei d'Interpretació en Llenguatge de Signes .....	96
13.1.5.	Conclusions.....	97
13.2.	Servei de Comunicació .....	97
13.3.	Servei de Gestió de Queixes, Instàncies i Consultes .....	98
13.4.	Servei de Seguretat .....	100
14.	PROGRAMA MUNICIPAL D'ATENCIÓ A PERSONES REFUGIADES: NAUSICA.....	103
13.1.	Organització del programa.....	104
13.2.	Perfils de població .....	105
13.3.	Allotjament a dispositius.....	108
13.4.	Intervenció realitzada .....	109
13.4.1.	Recursos de suport econòmic.....	109
13.4.2.	Estades .....	110
13.5.	Conclusions.....	110



# 1. PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El SAIER és un servei municipal de l'Ajuntament de Barcelona que s'emmarca dins la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'àrea municipal de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat.

Aquest servei es va crear en l'any 1989 amb la missió d'afavorir l'acollida, la convivència en la diversitat, la igualtat i la cohesió social a la ciutat de Barcelona i s'ha especialitzat en l'orientació a persones residents en aquest municipi que requereixen informació i acompanyament en els seus processos de mobilitat internacional: immigració, protecció internacional, emigració i retorn voluntari.

Per tal de donar resposta a aquestes necessitats, el SAIER ofereix diferents serveis interns que es presten a través de convenis i contractes públics amb entitats especialitzades en diferents àmbits.

## OBJECTIUS DEL SERVEI

Proporcionar **informació bàsica d'acollida** a la ciutat: **informació social, sanitària, jurídica, etc.**

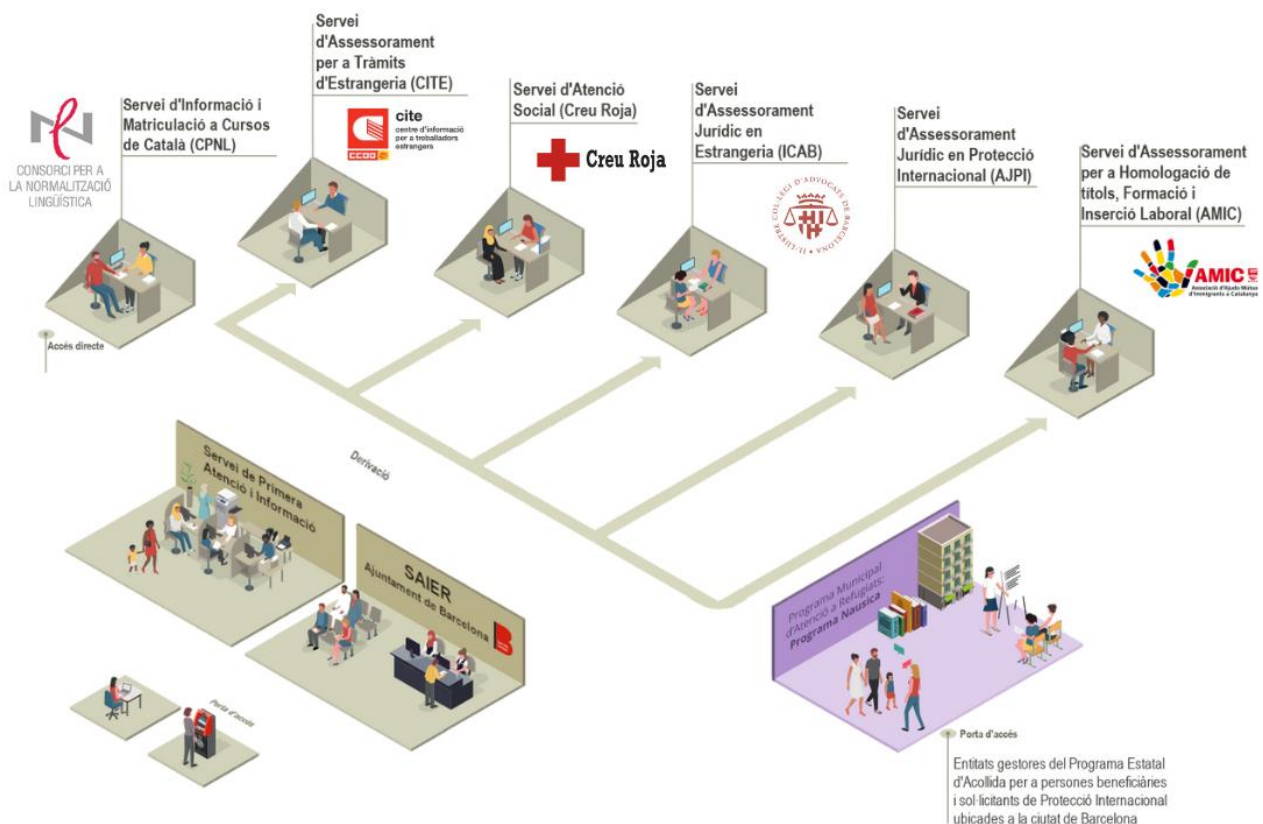
Afavorir la **incorporació a la societat d'acollida en igualtat de condicions.**

Guiar en l'**adquisició de les habilitats necessàries** per disposar d'autonomia funcional a la ciutat.

Promoure l'**aprenentatge de les llengües oficials** per facilitar el desenvolupament personal i professional.

Motivar l'**accés al sistema de serveis públics** i als espais de convivència i socialització.

II-lustració 1. Objectius del SAIER



II-lustració 2. Organigrama del SAIER



### CRONOLOGIA HISTÒRIA DEL SAIER



En el cas dels convenis, les entitats que hi participen al servei són l'Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya (AMIC), l'Associació per l'Orientació, Formació i Inserció de Treballadors Estrangers (CITE), el Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL), la Creu Roja i l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB).

A banda, es presten per contracte el Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI) i els serveis transversals: Servei de Primera Atenció i Informació i Servei de Traducció i Interpretació.

A més a més, des del 2016 també es presta per contracte la gestió i coordinació del Programa Municipal d'Atenció a Refugiats NAUSICA. Aquest programa és un recurs d'habitatges per a l'acollida i el suport de persones sol·licitants o beneficiàries de protecció internacional residents a la ciutat de Barcelona que no han assolit autonomia en els processos de suport establerts per l'Estat i que requereixen un suport més específic i allargat en el temps.

### Organització interna del SAIER

El SAIER és una organització complexa i, per atendre de forma eficient l'elevat volum de persones que s'adrecen al servei, estructura l'atenció en forma de finestra única: el Servei de Primera Atenció i Informació (SPAI) atén les persones inicialment, recull les demandes, ofereix informació general i programa les cites amb la resta de serveis especialitzats interns.

Els serveis de segon nivell s'ocupen de prestar una atenció especialitzada en les necessitats i demandes de les persones usuàries i de donar seguiment a cada cas, treballant de forma coordinada amb la resta de serveis del SAIER i en xarxa amb els serveis i les entitats de la ciutat.

Finalment, cal esmentar que l'accés al Servei d'Informació i Matriculació de Cursos de Català, gestionat pel CPNL, es fa directament des dels canals de contacte de l'entitat des de l'any 2020. Des d'aquest servei s'imparteixen diferents cursos de català amb població migrada a les instal·lacions del SAIER.

Il·lustració 3. Cronologia del SAIER



## 2. CONTEXT DELS FLUXOS MIGRATORIS

El context migratori europeu de l'última dècada va estar marcat per l'impacte de la l'anomenada crisi dels refugiats al 2015, degut a l'èxode de persones que es va produir a conseqüència de la guerra a Síria. Amb la recuperació econòmica posterior a la crisi de finals dels anys 2000, es va produir un increment de la mobilització internacional cap als països europeus que es va aturar amb l'inici de la pandèmia de la Covid-19 al 2020, quan es va produir una minoració dels fluxos migratoris pel tancament de fronteres. A partir de 2021, es recupera la mobilitat amb una tendència a l'alça marcada pels esdeveniments internacionals com ara la retirada dels EEUU d'Afganistan i la invasió russa a Ucraïna i posterior conflicte armat.

Segons informacions de Frontex respecte de la migració de persones en situació administrativa irregular, en l'àmbit europeu destaca l'arribada de persones menors d'edat no acompanyades durant el 2023, amb un 28% més que en 2022. Així mateix, segueix creixent la feminització de la migració irregular (aproximadament el 10% eren dones) i l'augment de famílies amb menors d'edat d'ambdós sexes (10%).

A escala espanyola, segons l'Institut Nacional d'Estadística (INE) en 2023 hi ha hagut més de sis milions de persones residents al país amb nacionalitat estrangera (un 13% del total) i, seguint la tendència de la UE, a partir de 2021 es van reactivar les arribades en un escenari multifactorial:

- La principal via d'arribada continua sent l'aeroport, tot i que costa quantificar el fenomen perquè moltes de les arribades es realitzen de forma regular amb visat. En aquest sentit, cal destacar al grux de població d'Amèrica Llatina que arriba a través d'aquesta via i es queda posteriorment al territori.
- La majoria de sol·licituds d'asil les presenten persones d'Amèrica Llatina, tal com es detalla a l'apartat específic de Protecció Internacional. Val destacar aquí que les sol·licituds d'asil a Espanya entre 2017 i 2019 van augmentar exponencialment, i que Espanya porta 5 anys sent un dels 3 països de la UE amb més sol·licituds. A més, després de la pandèmia, el nombre de sol·licitants ha incrementat tornant a nivells del 2018-19.

Els principals problemes recollits per la Comissió Espanyola d'Ajuda a Refugiats (CEAR) i per Human Rights Watch refereixen que el sistema d'asil continua col·lapsat, perquè no disposa de recursos per oferir les cites necessàries per cobrir la demanda, ni per realitzar l'estudi dels casos en termini, ni es disposa de places suficients al Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal (SAPIT).

- Durant l'any 2023 han augmentat significativament les arribades per via marítima a la península i a les Illes Canàries. L'anomenada ruta del mediterrani oriental és una de les més perilloses sonat el nombre de persones desaparegudes i mortes al mar. Al 2018, aquesta va ser la principal via d'accés a Europa per persones en situació administrativa irregular. En aquell moment les pasteres arribaven majoritàriament a les costes andaluses. Posteriorment, els acords amb Marroc i la pandèmia van reduir les arribades significativament fins a aquest últim any.

En 2023 han arribat 56.852 persones a través d'aquesta via, el qual suposa un increment del 82,1% respecte del 2022, segons dades del Frontex i del Ministeri de l'Interior. D'aquestes, gairebé 40.000 persones han arribat a les illes Canàries. Per tenir una idea de la magnitud d'aquestes xifres cal fer referència a les arribades massives que es van produir al 2006 a les Illes Canàries, quan van arribar 31.000 persones del Senegal i Mauritània.





Aquesta vegada les persones que emprenen la ruta també són majoritàriament del Senegal, motivades en part per la deriva autoritària del president actual, per la inflació creixent i pel fet que el país té una població molt jove (menor de 35 anys) sense mercat laboral al qual inserir-se i amb un alt esgotament dels recursos pesquers que eren una de les principals ocupacions per a la seva població.

## 2.1. Població migrada a la ciutat de Barcelona

Pel que fa al context dels fluxos migratoris al municipi de Barcelona, cal esmentar que, segons les dades del padró municipal a 1 de gener de 2023, una cinquena part de la ciutadania és nacional de tercers països. Així doncs, hi ha 391.991 persones migrades residint a la ciutat, amb un pes del 23,6% sobre el total i superant amb escreix la mitjana estatal.

En relació amb la procedència d'aquestes persones, cal destacar que s'han comptabilitzat un total de 177 nacionalitats, entre les quals destaquen la italiana (45.803 persones), la colombiana (23.188), la pakistanesa (22.821) i la xinesa (20.206). Pel que fa a la variació anual, durant l'any 2022 les nacionalitats que van augmentar més residents amb l'empadronament van ser Colòmbia, el Perú i Ucraïna.

Respecte a les persones arribades per costes, durant 2023 s'ha percebut l'impacte d'un perfil de població format per joves homes que es traslladen a la ciutat des de les Illes Canàries.

En un recent informe de la Universitat Nacional d'Estudis a Distància (UNED) sobre "Exclusió residencial entre les persones joves: desafiaments i propostes per una societat més inclusiva" es fa una aproximació a la realitat dels joves en situació de sensellarisme a Barcelona. En ell, es recull que un 90% d'aquests joves, menors de 25 anys, són de nacionalitat estrangera i que la majoria van arribar al territori sense referents adults com a menors no acompanyats. A més, provenen de països del Magreb i nord d'Àfrica (un 60% del Marroc) i la situació administrativa és d'irregularitat en un 57,6%, tot i la incidència de persones ex-tutelades.

D'altra banda, l'informe especifica que concorren diverses situacions de vulnerabilitat: en un 68% dels casos la principal dificultat era la situació socioeconòmica, en un 13,8% el consum de substàncies tòxiques, en un 7,7% els problemes de salut mental i en un 5% l'alcoholisme, amb una tendència a l'alça del pes de problemàtiques relacionades amb les addiccions. Les dificultats d'accés a un habitatge assequible d'aquest col·lectiu és sumen a l'exclusió residencial que ja *per se* es genera a la ciutat de Barcelona.

Al SAIER, tal com es detallarà al llarg de la memòria, es veu com els diferents fluxos migratoris i situacions anteriorment esmentades es concreten en un augment de les situacions de vulnerabilitat de les persones ateses i amb un impacte clau en:

- L'increment de persones joves soles en situació de sensellarisme, que necessiten conèixer com accedir a la xarxa de serveis per a persones sense llar i que es troben amb un sistema desbordat malgrat els esforços de l'administració per ampliar els recursos disponibles.
- La situació de famílies amb menors (moltes sol·licitants d'asil a l'espera d'accedir al SAPIT o d'aconseguir cita per iniciar el seu procés), que cobreixen les seves necessitats bàsiques amb molt pocs recursos i necessiten el suport dels serveis socials per cobrir part d'aquestes necessitats i no esdevenir en una situació de sensellarisme.



### 3. ANÀLISI DE LES DADES D'ATENCIÓ

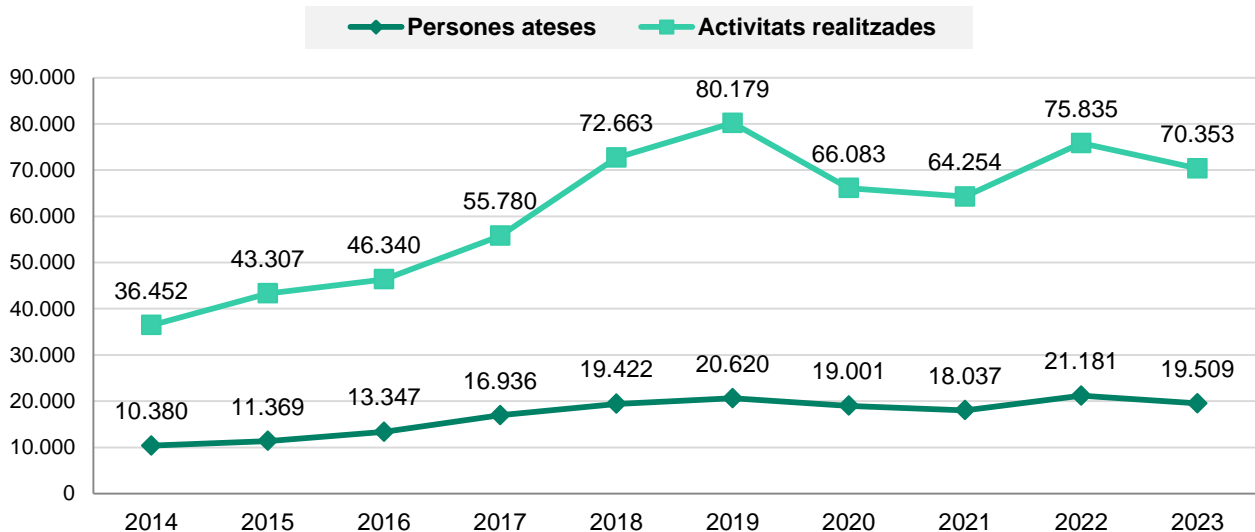
Per entendre les xifres d'atenció del SAIER, cal conèixer els fluxos migratoris que s'han anat donant a la ciutat de Barcelona al llarg dels anys, ja que aquests impacten directament al servei, que s'ha d'anar adaptant per poder oferir una resposta eficaç en cada moment.

En aquest sentit, el SAIER és un servei únic amb un gran dinamisme i, com a conseqüència, les xifres d'atenció també varien en funció dels canvis en els perfils i circuits d'atenció del servei.

#### 3.1. Persones ateses i activitats realitzades

Durant l'any 2023, l'equip global del SAIER ha atès un total de 19.509 persones diferents, amb les quals s'han realitzat 70.353 atencions registrades als serveis informàtics municipals.

En una primera lectura d'aquestes xifres, és imprescindible destacar que, tot i que les xifres d'atenció disminueixen respecte a les del 2022, quan es van atendre 21.151 persones amb qui es van realitzar 75.835 activitats, és fonamental mencionar que la mitjana d'activitats per persona ha augmentat fins a 3,60. En aquest sentit, val a dir que enguany s'ha pogut millorar l'acompanyament de les persones amb un major nombre de cites de seguiment.



**Gràfic 1. Evolució de les persones ateses i activitats realitzades durant els darrers 10 anys**

Pel que fa a l'evolució de la població atesa i les activitats realitzades durant l'última dècada, s'han de detallar diferents indicadors claus per entendre les fluctuacions del servei.

Fins al 2019, les xifres de persones i atencions van presentar una tendència a l'alça que es va aturar amb l'arribada de la pandèmia de la Covid-19 al 2020, quan es van reduir dràsticament. Aquesta davallada va estar conseqüència, en primer lloc, del tancament de fronteres i, per tant, de la disminució de l'arribada de



persones a territori espanyol i, en segon lloc, per l'aturada temporal del servei i de les restriccions en les atencions que es van prendre com a mesures de seguretat.

Des d'aleshores, el servei ha anat estabilitzant les dades d'atenció amb l'aplicació de diferents canvis, tant en el perfil de les persones usuàries, com en els circuits d'atenció i en la forma de registrar-les.

Així doncs, pel que fa al tipus de perfil de població, cal esmentar que durant el 2022 es va experimentar un gran increment de persones ateses i d'atencions realitzades vinculat a l'arribada massiva de ciutadania procedent d'Ucraïna amb motiu del conflicte armat amb Rússia. A més, diferents canvis relacionats amb l'atenció a persones sol·licitants o beneficiàries de protecció internacional van impactar en les xifres d'atenció, tal com es detallarà a l'apartat de Protecció Internacional.

D'altra banda, és necessari mencionar diferents indicadors relacionats amb el registre de les persones ateses i de les activitats realitzades.

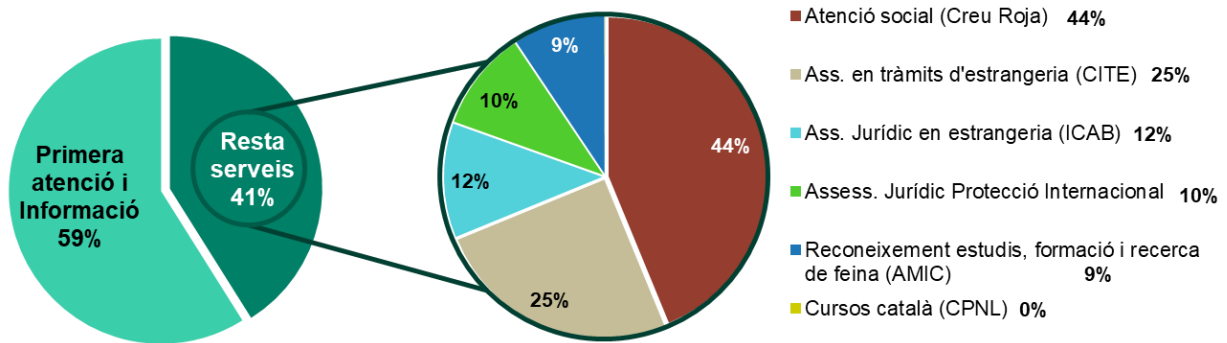
- Fins a l'any 2019 es van poder recollir el total de persones i atencions realitzades des del Servei d'Informació i Matriculació a Cursos de Català que es trobava ubicat al SAIER. Tanmateix, arran de la pandèmia de la Covid-19, aquest tipus d'activitat es va traslladar a les oficines d'Acolliment lingüístic del Centre de Normalització Lingüística de Barcelona i, des d'aleshores, només es poden comptabilitzar les persones inscrites als cursos de català impartits a les seus del SAIER.
- Durant l'any 2019 també es van posar en marxa les sessions grupals informatives del Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI) que van possibilitar l'increment d'activitats del servei, ja que es comptabilitzava una activitat per cada persona assistent a les sessions.
- En febrer del 2022 el SAIER va canviar el sistema informàtic de registre de les persones ateses i es va integrar en el sistema de registre municipal SIAS. Amb aquest nou registre, les sessions grupals informatives han passat a comptabilitzar-se com a una única activitat per sessió, independentment del nombre de persones assistents.

Pel que fa als circuits d'atenció, durant l'any 2023 s'han consolidat les sessions grupals informatives d'accés a alguns dels serveis especialitzats del SAIER. És el cas de les sessions grupals respecte de la protecció internacional a Espanya (impartides per AJPI), les sessions amb informació general sobre homologacions d'estudis, formacions i recerca de feina (impartides pel Servei d'Assessorament en Homologacions, Formació i Inserció Laboral) i les sessions del Servei d'Atenció Social amb informació sobre els recursos d'acollida de la ciutat per a persones amb estabilitat domiciliària o en situació de sensellarisme. Tot i que amb un pes d'intervenció menor, des del Servei d'Assessorament per a Tràmits d'Estrangeria també s'han impartit sessions grupals sobre l'arrelament per formació.

Aquesta consolidació de l'atenció grupal com a eina per arribar a més gent en menys temps i així reduir llistes d'espera ha estat un dels indicadors pel qual s'explica la reducció d'activitats dels serveis. No obstant, el pes de l'atenció de cada servei ha continuat mantenint-se amb petits canvis, tal com es detalla en el següent apartat.

### 3.2. Activitats segons tipologia de serveis

En la comparativa que es realitza anualment entre les activitats realitzades des del Servei de Primera Atenció i els serveis especialitzats de segon nivell, cal esmentar que, tot i que el total d'activitats de primera atenció per a la gestió de cites s'ha reduït, tal com es descriurà a l'apartat corresponent, el pes d'aquestes ha augmentat en 3 punts percentuals, com a conseqüència, tal com s'explicava anteriorment, de la reducció de les activitats de segon nivell per la consolidació de les sessions grupals.




Gràfic 2. Distribució de les 70.353 activitats del 2023 segons tipologia de serveis

Pel que fa al pes dels diferents serveis especialitzats, cal destacar que els serveis que incrementen el seu pes són aquells en què hi ha menys impacte de les sessions grupals, és a dir, el Servei d'Assessorament per a Tràmits d'Estrangeria i el Servei d'Assessorament Jurídic en Estrangeria. Altrament, i el Servei d'Atenció Social ha passat d'un 47% a un 43%, motivat pels canvis en els circuits d'atenció, i el Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI) ha passat d'un 13% a un 10% del total d'activitats resultat de l'impacte que va tenir durant l'any 2022 al servei la població procedent d'Ucraïna i de l'aturada total del servei durant un mes sencer al 2023.

A continuació es pot observar un breu resum de les activitats portades a terme pels diferents serveis del SAIER durant l'any.

## 59% SERVEI DE PRIMERA ATENCIÓ I INFORMACIÓ (SPAÍ)



Activitats 2023: 41.503  
Increment 2022-2023: -1,5%


Ciutadania de Barcelona i altres persones interessades en el SAIER.

Atenció presencial a les recepcions.  
Atenció de cita telefònica 'EL SAIER ET TRUCA':

- Informació bàsica per a persones de recent arribada sobre estrangeria, protecció internacional, recursos de la ciutat, cobertura de necessitats bàsiques, etc.
- Programació de cita amb els diferents serveis especialitzats del SAIER.
- Orientació i derivació a altres serveis i recursos de la ciutat.
- Detecció de situacions d'urgència social i jurídica i de vulnerabilitat.

Gestió de centraletes i correu electrònic.

Continua incrementant l'atenció de casos en situacions de gran vulnerabilitat.  
Augment de cites telefòniques ateses de persones residents fora de la ciutat de Barcelona.  
Increment de la programació de cites amb serveis especialitzats per a persones que han assistit a una sessió grupal.





# SERVEIS ESPECIALITZATS 41%



## 44% SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL



Activitats 2023: 12.642  
Variació 2022-2023: -20,2%



Persones recentment arribades a la ciutat de Barcelona (Menys de 2 anys).  
Persones sol·licitants o beneficiàries de Protecció Internacional dins de la fase d'acollida a Barcelona del Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal.



- Consolidació de les sessions grupals informatives: VINE SSLL i VINE Acollida.
- Modificacions en els circuits d'atenció en coordinació amb CREADE i SOAPÍ.



Durant l'any 2023 s'ha pogut reduir el temps d'espera per accedir al servei dels casos urgents i gràcies a les sessions grupals i s'ha pogut incrementar la intervenció de seguiment. S'han atès 2.293 persones en qualitat d'urgència, 121 d'aquestes per existència de malalties per risc vital.



## 25% SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A TRÀMITS EN ESTRANGERIA



Activitats 2023: 7.233  
Variació 2022-2023: 6,1%



Població migrada resident a la ciutat de Barcelona.



Assessorament i gestió de tràmits administratius relacionats amb la Llei d'Estrangeria (arrelament, renovacions de documentació, reagrupament familiar, permisos d'estudis, comunitaris, etc.)  
Sessions grupals informatives sobre arrelament per formació.



Enguany ha continuat augmentat el nombre de persones ateses que no disposen d'autorització administrativa, amb la qual cosa el 60% de consultes ha estat vinculat amb vies de regularització. S'han fet 15 sessions grupals amb 140 persones interessades en l'arrelament per formació. Cal destacar l'important increment del temps de resolució pel que fa als tràmits d'estrangeria gestionats.



## 12% SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN ESTRANGERIA



Activitats 2023: 3.360  
Variació 2022-2023: -4,5%



Població migrada resident a la ciutat de Barcelona.



Assessorament i derivació per a la gestió de procediments jurídics relatius a la Llei d'Estrangeria (nacionalitat, recursos enfront de denegacions de permisos, cancel·lació d'antecedents, etc.)



Durant l'any 2023 el servei ha experimentat un increment de consultes respecte a l'adquisició de la nacionalitat i ha continuat la tendència a la baixa de les derivacions per interposar recursos contra denegacions de protecció internacional.



## 9% SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A HOMOLOGACIÓ, FORMACIÓ I INSERCIÓ LABORAL



**Activitats 2023: 2.711**  
**Variació 2022-2023: -14,5%**



Població migrada resident a la ciutat de Barcelona.



Assessorament sobre formacions, permisos d'estada per estudis relacionats amb la inserció laboral i homologacions o equivalències d'estudis. Informació sobre eines i mitjans per a la inserció laboral i sobre el programa d'Acreditació de competències professionals.

Col·laboració amb diferents programes d'inserció laboral.



Principals punts a destacar del 2023:

- Perfil majoritari de persones recentment arribades amb situacions socials molt complexes.
- Increment de les consultes de formacions, especialment d'aquelles vinculades amb l'arrelament per formació.
- Dificultats per demanar cites per realitzar el bescanvi dels carnets de conduir i per resoldre les sol·licituds d'homologacions d'estudis.



## 10% SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN PROTECCIÓ INTERNACIONAL



**Activitats 2023: 2.927**  
**Variació 2022-2023: -32,8%**



Població sol·licitant de protecció internacional resident a la ciutat de Barcelona.



Assessorament individual i grupal sobre el procediment de sol·licitud de protecció internacional i preparació i acompanyament per a l'entrevista amb policia.



- Enguany, cal destacar l'impacte en el servei del canvi de procediment per demanar la cita per formalitzar la sol·licitud de protecció internacional a la província de Barcelona.
- El servei ha experimentat una davallada en el nombre de persones ateses principalment per la caiguda d'atencions a persones d'Ucraïna. No obstant això les persones nacionals russes s'han duplicat.
- També s'ha d'esmentar el canvi en la durada de la Targeta vermella de sis mesos a un any i la creació d'un document per a les persones sol·licitants de protecció internacional que han presentat recurs davant d'una denegació pel qual es mantenen els drets com a sol·licitant.



### II-lustració 4. Impactes en les activitats dels serveis SAIER durant l'any 2023.

Davant l'atenció realitzada al llarg de l'any, tot i que no hi ha hagut grans impactes de perfil en comparació amb altres anys, tots els serveis coincideixen en un agreujament de les situacions socials de les persones ateses i de les dificultats per poder portar a terme els seus projectes de vida al territori, arran de la manca de cites per iniciar processos administratius i jurídics i dels llargs temps que aquests triguen a resoldre's.





### 3.3. Evolució de dades segons tipologia de serveis

En la següent taula es mostra la comparativa de persones ateses i activitats realitzades per part dels diferents serveis del SAIER entre l'any 2022 i l'any 2023. Cal tenir en compte que les xifres proporcionades s'extreuen dels expedients registrats al sistema municipal COGNOS en què hi ha alguna activitat realitzada en període, per la qual cosa no es comptabilitzen aquelles persones que no eren perfil SAIER, perquè s'han orientat a altres serveis, les activitats que finalment no s'han realitzat amb els serveis especialitzats i les activitats no registrades a expedients (gestió de centraletes, correus electrònics, informacions a les recepcions de les oficines, etc.).

	2022		2023		% de variació	
	Persona atesa*	Activitats	Persona atesa*	Activitats	Persona atesa*	Activitats
<b>Servei d'Atenció Social</b> (Creu Roja)	9.334	15.837	7.132	12.642	-23,5%	-20,2%
<b>Servei d'Ass. Per a Tràmits en Estrangeria</b> (CITE)	5.014	6.815	5.150	7.233	2,7%	6,1%
<b>Servei d'Ass. Jurídic en Estrangeria</b> (ICAB)	2.524	3.520	2.468	3.360	-2,2%	-4,5%
<b>Servei d'Ass. Per a Homologació, Formació i Inserció laboral</b> (AMIC)	2.190	3.169	2.087	2.711	-4,7%	-14,5%
<b>Servei Ass. Jurídic en Protecció Internacional</b> (AJPI)	4.453	4.354	2.938	2.927	-34%	-32,8%
<b>Servei d'Informació i Matriculació a Cursos de Català</b> (CPNL)**	110	7	211	11	91%	57%
<b>Total</b>	<b>21.181</b>	<b>75.835</b>	<b>19.509</b>	<b>70.353</b>	<b>-8%</b>	<b>-7%</b>

(\*) Persona atesa és la persona que ha fet ús d'un o més serveis del SAIER. Per tant, el total de persones ateses no és igual a la suma de les persones usuàries de cada servei, perquè una mateixa persona en pot haver fet servir més d'un.

(\*\*) No es pot comptabilitzar el total de persones del SAIER que han sol·licitat informació respecte als cursos de català, però sí el total de cursos de català oferts al SAIER i les persones inscrites.

#### Taula 1. Indicadors SAIER

Si s'analitzen els canvis de les dades d'atenció dels serveis especialitzats entre l'any 2022 i el 2023, s'observa, en una primera lectura, que els serveis que han experimentat variacions més significatives han estat el Servei d'Atenció Social i el Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional.

Tal com s'ha esmentat prèviament, en el cas del Servei d'Atenció Social, l'any 2023 ha estat un període d'adaptació a les necessitats de la població migrada i de modificacions en els circuits d'atenció per poder oferir un major acompanyament, tot i que això hagi significat una disminució del total de persones ateses. En aquest sentit, és important remarcar que el ratio d'atencions per persona ha pujat d'un 1,69 a un 1,77, tot i haver-se implementat l'atenció grupal amb un total de 180 sessions realitzades.

Pel que fa al Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional, es fa imprescindible mencionar de nou l'impacte que va tenir, en 2022, la població que va arribar al servei procedent d'Ucraïna perquè necessitava orientació respecte a les possibilitats que tenien de regularitzar la seva situació mitjançant la protecció temporal. De fet, per poder donar resposta a la gran quantitat de demandes que es van realitzar,

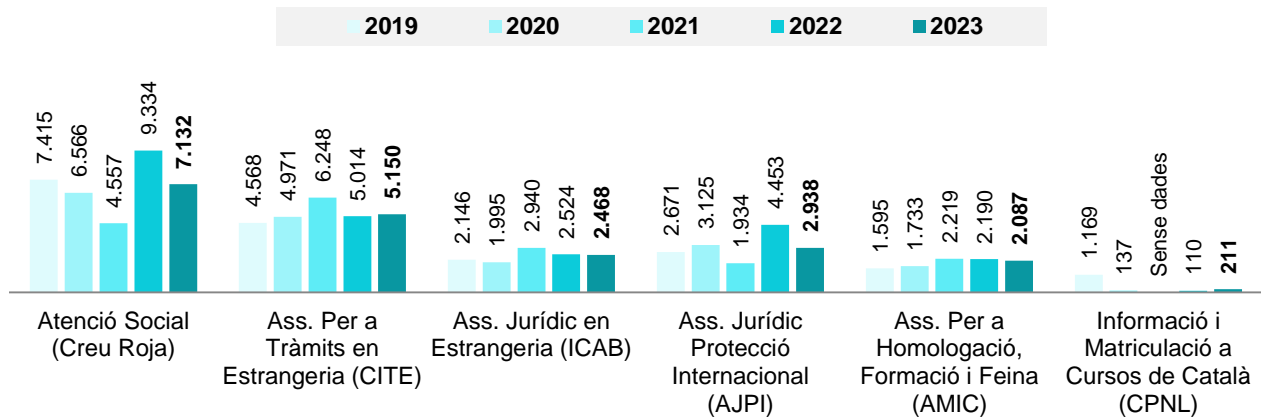


durant l'any 2022, aquest servei va poder comptar amb dos professionals més a l'equip d'atenció, amb els quals es van poder incrementar considerablement les xifres d'atenció aconseguides.

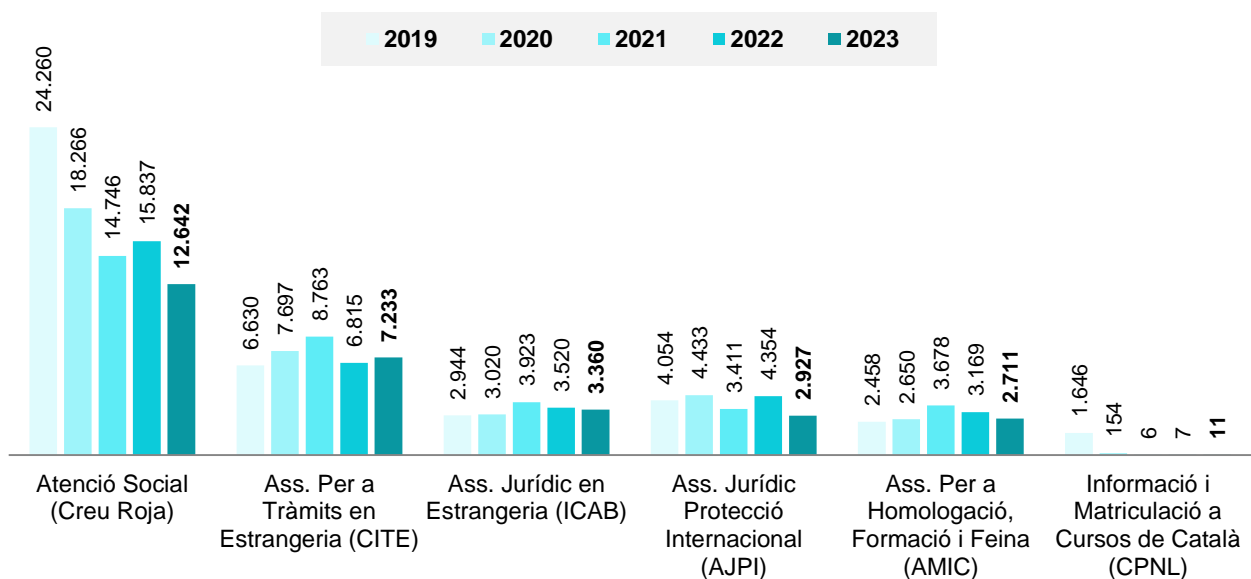
A més, durant el mes de setembre del 2023, aquest servei va haver d'aturar les atencions per motius contractuals, afectant al total de persones que van poder accedir al servei fins a finals d'any i en el global d'activitats realitzades.

En un altre punt, es troben els serveis d'assessorament jurídic i administratiu vinculats als tràmits d'estrangeria, que enguany han mantingut unes xifres d'atenció molt semblants a les del 2022, amb les fluctuacions habituals relatives als canvis de les demandes de les persones ateses.

Finalment, cal esmentar l'important increment de persones ateses des del servei de cursos de català, gràcies al fet que han pogut ampliar l'oferta de cursos realitzats al SAIER al llarg de l'any.



Gràfic 3. Evolució de les persones ateses per servei especialitzat durant els últims 5 anys



Gràfic 4. Evolució de les activitats realitzades per servei especialitzat durant els últims 5 anys

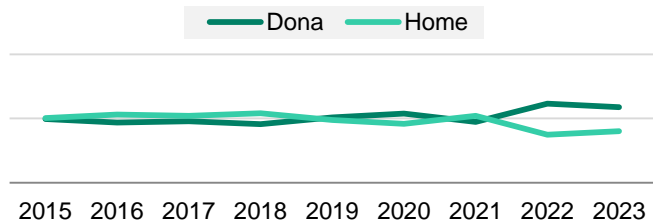
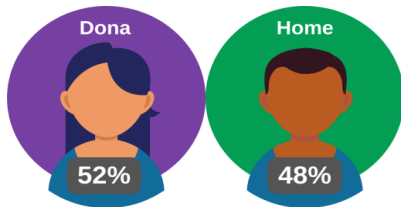


## 4. PERFILS DE POBLACIÓ

El context dels diferents moviments migratoris que es donen al món al llarg d'un any també impacta en els perfils de la població atesa al SAIER. A continuació s'analitzen els indicadors del 2023 i la seva evolució.

### 4.1. Gènere, edat i nacionalitat

Enguany, els grups de població atesa segons gènere s'han mantingut iguals que en 2022, amb un 52% de dones i un 48% d'homes atesos, en la línia de la tendència iniciada en 2018 amb un increment constant del pes de dones que fan ús del servei.

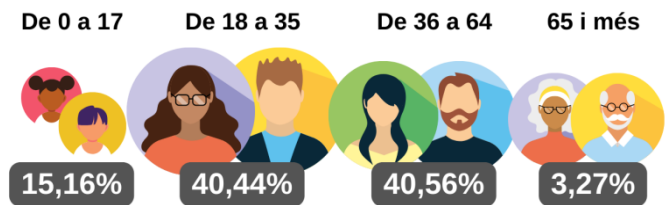


**Il·lustració 5. Distribució per gènere de les persones ateses.**

**Gràfic 5. Tendències en el perfil segons gènere**

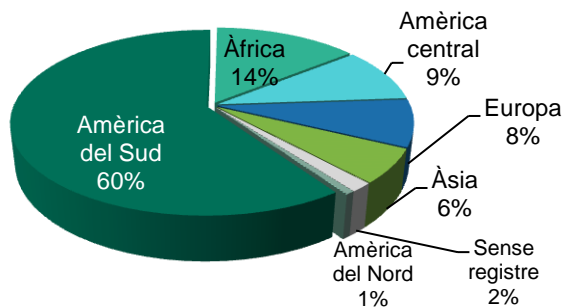
Pel que fa a l'edat de les persones ateses, el pes majoritari continua essent el de les persones adultes, amb un increment considerable del grup de població entre 36 i 65 anys, que ha passat d'un 36% en 2022 a més d'un 40% aquest any.

A més, cal esmentar un lleuger augment de persones ateses majors de 65 i el grup de població de més de 85 anys amb un total de 30 persones usuàries durant el 2023.



**Il·lustració 6. Pes de les persones ateses per edat.**

Finalment, es fa necessari destacar les 664 persones registrades al servei amb entre 18 i 21 anys, ja que enguany s'ha percebut una major arribada de persones molt joves que demanen atenció al servei. Aquest grup respon a un perfil majoritari de persones soles, nacionals de països d'Àfrica, que han arribat a Espanya mitjançant via marítima i que es troben sense recursos socials ni xarxa a la ciutat de Barcelona.

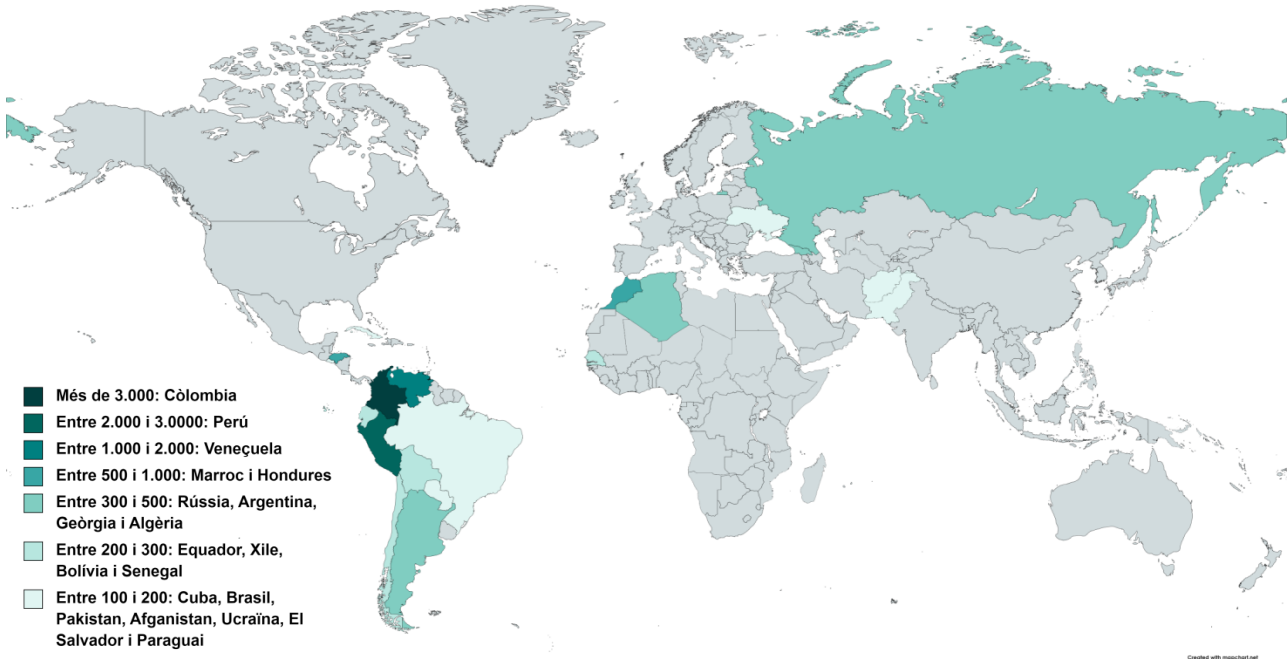


**Gràfic 6. Pes de les persones ateses segons continent.**

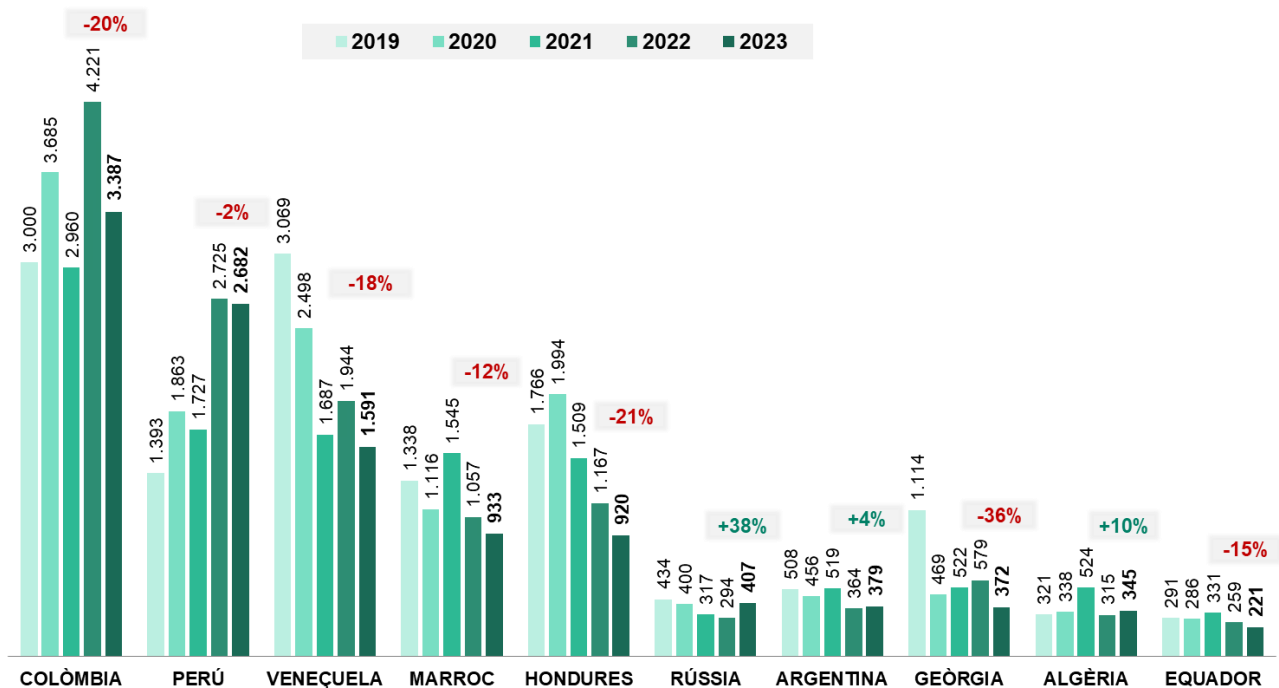
Relacionat amb aquest perfil, al llarg de l'any s'ha pogut observar com el pes de la població procedent de països europeus (impacte Ucraïna) es reduïa front l'increment de persones del continent africà, que s'ha posicionat com el segon continent en pes de l'any 2023, únicament superat per l'Amèrica del Sud. Tot i que dins de les 10 principals nacionalitats ateses, només es troben el Marroc, del qual es redueix en un

12% la població atesa, i Algèria, que s'incrementa en un 10%, cal destacar, entre altres, l'increment en un 33% de la població senegalesa i en un 38% de la població nigeriana atesa al servei durant l'any.

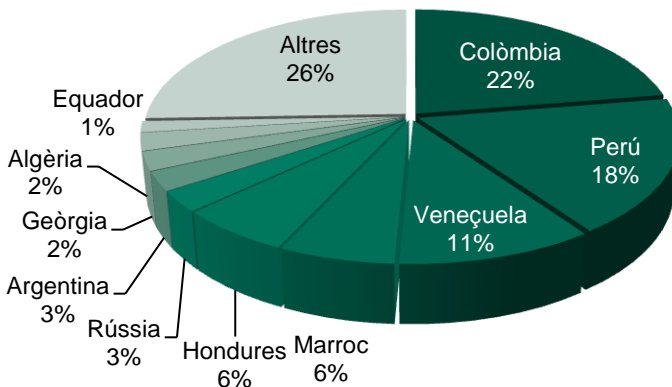
A continuació es mostren les nacionalitats amb més de 100 persones ateses en el 2023 segons el volum d'atenció per cada país.



**II-lustració 7. Mapa de les principals nacionalitats al SAIER en 2023.**



**Gràfic 7. Evolució 2019-2023 de les persones ateses en les principals nacionalitats del SAIER.**



**Gràfic 8. Pes de les principals nacionalitats del 2023.**

enguany només s'han registrat atencions amb 171 persones d'aquest país respecte a les 1.034 persones registrades en 2022. Malgrat això, cal esmentar l'increment d'un 38% respecte al 2022 de la població russa atesa enguany que es posiciona com a sisena nacionalitat més representada al SAIER.

D'altra banda, cal esmentar la comptabilització de 288 persones amb nacionalitat espanyola al sistema de registre del SAIER. Aquest total representa persones d'origen espanyol i persones que han estat nacionalitzades. Així i tot, aquest grup de població és superior al que es percep en l'atenció realitzada, perquè hi ha persones amb altres nacionalitats que s'han quedat desades al sistema de registre com a espanyoles degut a una incidència informàtica.

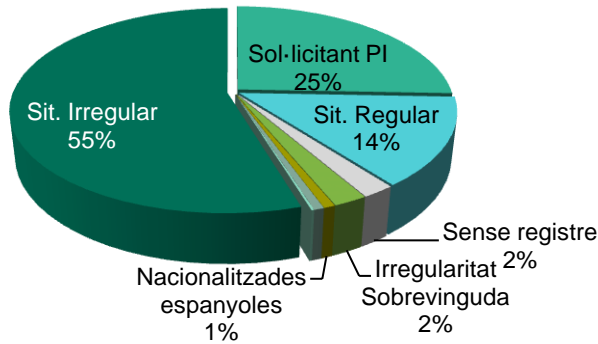
Finalment, cal mencionar en aquest apartat a la població atesa d'origen palestí, que ha augmentat un 91% respecte al 2022, passant de 23 persones ateses a 44, degut al conflicte armat a territori palestí.

## 4.2. Situació administrativa

Tot i que el SAIER atén persones en qualsevol situació administrativa, aquest servei destaca per proporcionar assessorament a persones en situació irregular i a persones sol·licitants de protecció internacional, els dos perfils de població atesos des del Servei d'Atenció Social intern. Per aquest motiu, el pes d'aquestes dues situacions sol ser superior al de les persones en situació regular, nacionalitzades o d'origen espanyol, entre d'altres.

Respecte a la situació administrativa de la ciutadania atesa durant l'any, enguany el pes de la població en situació irregular ha augmentat d'un 37% a un 55%, mentre que el nombre de persones que han pogut iniciar el tràmit jurídic de protecció internacional i que disposen del Número d'Identificació d'Estranger (NIE) és inferior al 2022, passant d'un 43% a un 25%. Aquesta significant variació de la situació administrativa de la població atesa s'explica a través de dos indicadors fonamentals:

- Fins a l'entrada al sistema informàtic de registre municipal (SIAS) en febrer de 2022, les persones que verbalitzaven la voluntat de sol·licitar protecció internacional es recollien com a "Sol·licitants de Protecció Internacional" per al seu tractament al sistema. Tanmateix, arran de les noves possibilitats d'etiquetatge que ofereix el SIAS, enguany s'ha modificat aquest indicador i només es contempla en



**Gràfic 9. Pes de la situació administrativa de les persones ateses durant l'any 2023 al SAIER.**

amb voluntat de sol·licitar protecció internacional ateses al SAIER en una situació administrativa irregular, tal com es detallarà a l'apartat específic.

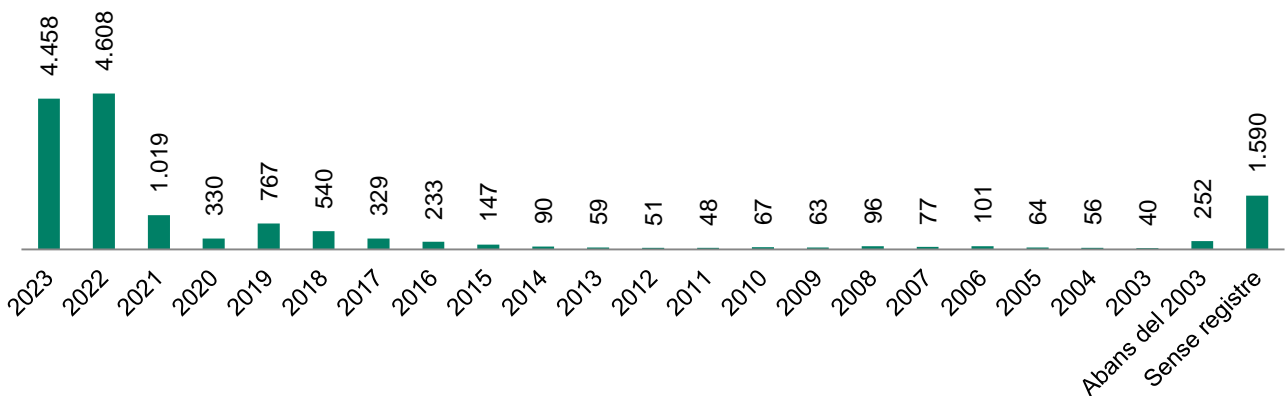
D'altra banda, cal fer esment a la xifra de persones ateses amb protecció internacional o protecció temporal concedides, ja que aquesta s'ha reduït d'un total de 979 persones (un 6% en 2022) a 96 (menys d'un 1% en 2023). Aquesta davallada té a veure amb la reducció de l'atenció a persones procedents del conflicte d'Ucraïna, que arribaven al SAIER amb la concessió de la protecció temporal.

Finalment, durant l'any 2023 les persones en situació administrativa regular, ateses principalment per demandes d'adquisició de nacionalitat, de renovacions de documentació o per rebre assessorament en la recerca de formacions i/o feina ha augmentat fins a un 14% respecte a l'11% del 2022.

### 4.3. Vida a Barcelona

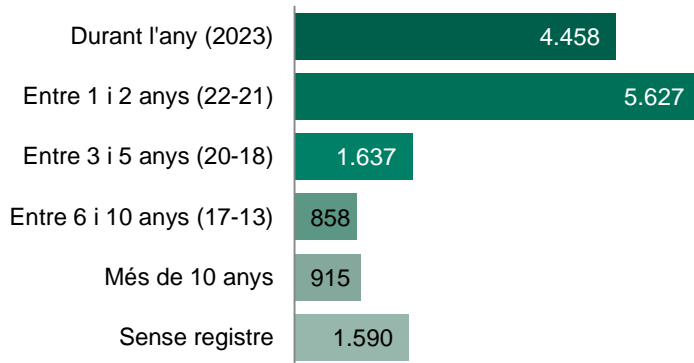
#### 4.3.1. Any d'arribada a Espanya

Si s'observen els anys d'arribada de les persones ateses al servei al llarg de l'any, es consolida el fet que el SAIER és un servei de referència per a persones acabades d'arribar a la ciutat, ja que prop del 70% són persones que fa menys de 3 anys que han arribat a Barcelona.



**Gràfic 10. Persones ateses durant l'any 2023 classificades segons l'any d'arribada**

Enguany, però, hi ha hagut una incidència informàtica per la qual el 10% de la població atesa, 1.590, ha quedat sense registre respecte a l'any de la seva arribada al territori, amb la qual cosa es dificulta l'anàlisi d'aquest indicador.



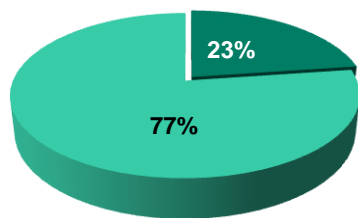
**Gràfic 11. Distribució de les persones ateses en 2023 al SAIER segons el temps d'estada a Espanya.**

podria iniciar un tràmit d'arrelament social, el qual és un dels tràmits més gestionats en estrangeria per a la regularització de la situació administrativa a Espanya. Finalment, únicament el 12% podria iniciar els tràmits d'adquisició de la nacionalitat sempre que hi hagi una situació administrativa regular.

Si es distribueixen les dades d'arribada de les quals disposem segons la tipologia de demandes que les persones poden realitzar, s'observa que el 67% de les persones es troba dins dels seus dos primers anys al territori i podria accedir a un servei d'interpretació si hi ha una barrera idiomàtica per la qual no pugui comunicar-se adientment per exposar les seves demandes.

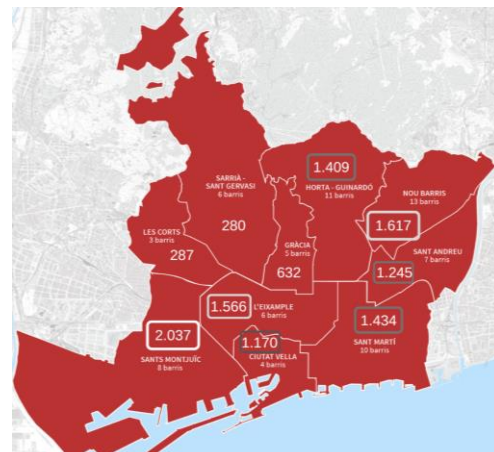
D'altra banda, només el 23% de les persones, amb més de tres anys al territori,

### 4.3.2. Distribució per vinculació territorial



- Inestabilitat domiciliària, sense domicili o fora de Barcelona
- Persones vinculades a districte

**Gràfic 12. Pes de les persones ateses segons vinculació a territori**



**Il·lustració 8. Distribució de les persones vinculades a districte**

Del total de persones ateses durant l'any 2023 que han estat registrades al sistema municipal del SAIER, 3.347 (un 23%) han estat persones que no es trobaven vinculades a un territori en concret de la ciutat, ja sigui perquè es trobaven residint fora de Barcelona i havien accedit al SAIER amb motiu del sistema estatal d'acollida a persones sol·licitants de protecció internacional, perquè es trobaven en una situació de molta inestabilitat domiciliària o perquè es trobaven en situació de sensellarisme. La resta, el 77% té vinculació territorial, ja sigui perquè aquestes persones disposen d'un habitatge estable, o bé perquè es troben allotjades a centres d'acollida, hostals o pensions ubicades als districtes de la ciutat.



### Persones amb inestabilitat domiciliària o en situació de sensellarisme

Aquesta xifra s'ha reduït des del 2022 en 9 punts percentuals, fonamentalment per l'impacte que tenia fins a aquest any la població de fora de Barcelona que es trobava atesa des del Servei d'Atenció Social per tal d'accedir al Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal (SAPIT). Al llarg de l'any 2023, aquest impacte s'ha anat rebaixant perquè les persones han estat sent ateses des dels serveis socials del municipi on es trobaven residint o perquè han accedit al programa a través del CREADE.

Del total de persones ateses en situació de sensellarisme a la ciutat, es van programar sessions informatives sobre els recursos del territori per a 2.385, de les quals disposem de dades de perfil d'un 65%. D'aquestes, el 75% han estat homes i el 25% dones, de entre 23 i 31 anys principalment. A més, de les persones de les quals es disposen dades, destaquen les persones nacionals de Colòmbia, Marroc i el Perú, amb més de 200 persones ateses respectivament, seguides de Veneçuela, Algèria, Hondures i Rússia.

En aquest sentit, cal destacar que les persones en situació de sensellarisme també s'han pogut atendre des d'altres canals dels quals no es poden extreure dades de perfil detallats, per la qual cosa, no es pot disposar de dades completes en relació amb aquest grup poblacional.

### Persones amb vinculació territorial

Del 77% de persones amb vinculació territorial, el districte amb més pes de població ha estat Sants-Montjuïc. En segon lloc, s'ha situat el districte de Nou Barris, seguit de l'Eixample, i a continuació els districtes de Sant Martí, Horta, Sant Andreu i Ciutat Vella.

Els districtes amb menys volum de persones ateses han continuat sent Gràcia, Sarrià-Sant Gervasi i Les Corts, amb un 7% del total de persones amb la seva residència en aquests territoris.

Val a dir que hi ha persones que es troben vinculades als Centres de Primera Acollida o amb altres serveis municipals de la xarxa de recursos per a persones en situació de sensellarisme que, tot i no tenir estabilitat domiciliària, es registren amb l'adreça del centre i es comptabilitzen dins dels districtes de la ciutat.

Pel que fa als barris més poblats, enguany cal destacar que el Raval continua mantenint-se com el barri principal de la població usuària del SAIER i que han augmentat les persones de El Poblesec en un 17% respecte del 2022.

A continuació, s'exposen els 10 barris amb més de 300 persones ateses al llarg de l'any:

<b>Raval</b>	<b>659</b>	Sagrada Família	355
<b>Sants</b>	<b>496</b>	El Besòs i el Maresme	347
<b>El Poble-Sec</b>	<b>463</b>	La Nova Esquerra de l'Eixample	337
<b>Hostafrancs</b>	<b>356</b>	El Carmel	336
<b>Navas</b>	<b>355</b>	Sant Antoni	313

**Taula 2. Principals barris de la ciutat on es troben residint les persones usuàries del SAIER**

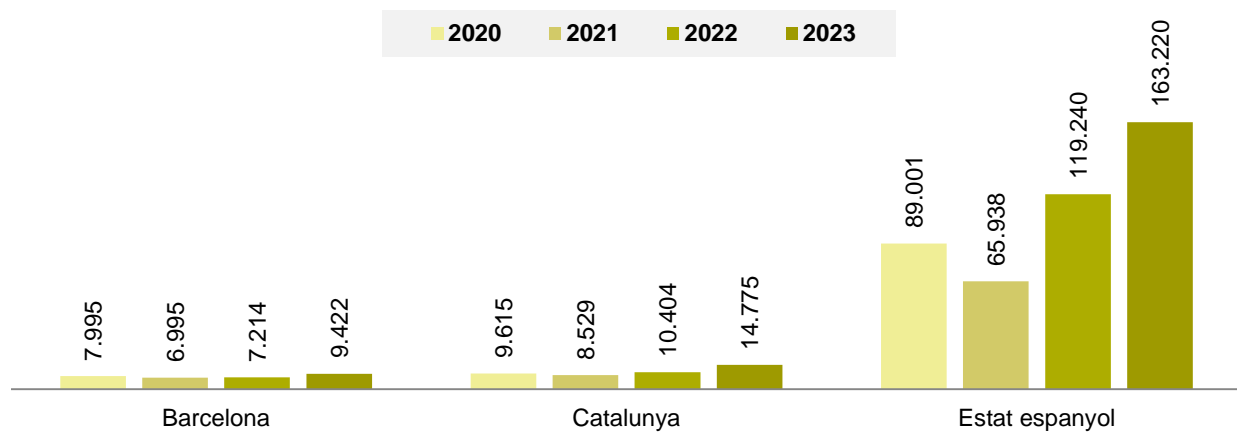
Cal destacar el barri d'Hostafrancs, que durant el 2022 no va estar dins dels primers 10 barris, i enguany s'ha situat com el quart barri amb més població atesa.



## 5. LA PROTECCIÓ INTERNACIONAL (PI) AL SAIER

### 5.1. Context de la protecció internacional

Segons les dades publicades pel Ministeri de l'Interior, durant l'any 2023 es van presentar a l'estat espanyol un total de 163.220 sol·licituds de protecció internacional. Això implica que va haver-hi un increment de 36,88% en relació amb les sol·licituds de l'any anterior, quan es van presentar 119.240. Novament, es tracta del major nombre de sol·licituds presentades en període anual, continuant amb la tendència a l'alça dels últims anys, tret de 2020 i 2021, marcats per la pandèmia de la Covid-19 i les restriccions migratòries que aquesta va suposar.



**Gràfic 13. Evolució de les sol·licituds de Protecció Internacional presentades.**

La comunitat autònoma on s'han presentat més sol·licituds ha estat la de Madrid, on es van acumular gairebé el 32,28% del total de sol·licituds, amb 52.684. A continuació, se situa Andalusia, amb 25.948 (15,90%) i Catalunya es troba en tercer lloc, acumulant el 9,05% de les sol·licituds, amb 14.775.

En l'àmbit provincial, Barcelona, amb 9.422 sol·licituds presentades (el 63,77% del total de les realitzades a Catalunya), se situa per primera vegada en anys en tercer lloc, rere de Madrid, que es troba en primer lloc, i de la província de Màlaga, que el 2023 ha triplicat les sol·licituds de protecció internacional de l'any anterior, arribant a 10.517.

Per nacionalitats, ens trobem que les cinc primeres són de països iberoamericans, amb Veneçuela (60.534), Colòmbia (53.564), Perú (14.308), Hondures (3.685) i Cuba (3.082), amb un total de 135.173, és a dir, el 82,82% de totes les sol·licituds presentades.

#### 5.1.1. Impactes de la protecció internacional al SAIER

Durant l'any 2023 s'han produït canvis significatius en el marc de la protecció internacional, així com dificultats que es mantenen en relació amb l'any anterior. Aquestes tenen un impacte directe en el perfil de persones que són ateses al SAIER.



## Accés al tràmit de sol·licitud de protecció internacional

Des d'un punt de vista jurídic, la dificultat en l'accés al procediment de protecció internacional ha continuat essent una realitat que s'arrossega d'anys anteriors. Aquest fet impossibilita l'accés al Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal (SAPIT), un programa estatal d'ajudes socials per a persones sol·licitants i beneficiàries de protecció internacional. A més, això implica que les persones que arriben recentment al territori fugint de diverses situacions als seus països d'origen han de ser ateses per serveis municipals fins que puguin iniciar el procediment jurídic i demanar l'entrada al SAPIT.

## Sistema estatal d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal

En l'àmbit social, fins a finals d'aquest 2023, el SAIER allotjava a les seves instal·lacions un equip específic de l'entitat Creu Roja que, dins del marc d'atenció social del servei, gestionava per a tota la província de Barcelona l'accés al Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal (SAPIT). L'atenció es feia, des de finals del 2022, amb accés directe al servei per a persones recentment arribades i residents a la ciutat de Barcelona sense vinculació territorial, o mitjançant derivacions dels centres de serveis socials corresponents en el cas de persones amb vinculació territorial o residents a altres municipis de la província de Barcelona.

Pel que fa a l'evolució de les dades d'atenció de protecció internacional al SAIER, cal esmentar aquí que fins a l'any 2022 totes aquelles persones residents a la província de Barcelona podien demanar l'accés de forma directa al SAIER per gestionar l'accés al SAPIT des del Servei d'Atenció Social del SAIER-Creu Roja. A més, en coordinació amb el Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI) del SAIER, aquestes persones podien rebre assessorament jurídic al servei respecte als seus processos de protecció internacional, amb l'objectiu de proporcionar una atenció integral a unes úniques instal·lacions. No obstant això, des de l'últim semestre del 2022 i durant tot el 2023 aquest servei d'assessorament jurídic al SAIER ha gestionat únicament l'atenció a persones residents a la ciutat de Barcelona.

A partir del 13 de novembre del 2023, el Centre de Recepció, Atenció i Derivació (CREADE) ubicat a Barcelona, –que es va crear en 2022 per gestionar l'accés al sistema de les persones procedents d'Ucraïna que sol·licitaven protecció temporal–, amplia les seves funcions per realitzar l'accés al SAPIT per a totes les persones sol·licitants de protecció internacional i temporal residents a la província que requereixen d'atenció social per part de l'estat.

L'obertura del CREADE ha comportat una reestructuració interna del Servei d'Atenció Social del SAIER, així com una reorganització dels protocols i processos de derivació d'altres serveis de la província de Barcelona. En aquest nou circuit d'atenció, el Servei d'Atenció Social del SAIER ha passat a realitzar únicament el seguiment de les persones allotjades a la ciutat de Barcelona que es troben en la fase d'acollida i diagnòstic del SAPIT (Fase 0) a l'espera de l'assignació d'una plaça definitiva.

## Perfils destacats de protecció internacional al SAIER

Sobre la situació entorn les arribades de persones provinents del conflicte d'Ucraïna, les quals van impactar de forma molt significativa al SAIER durant l'any 2022, es pot consultar l'apartat específic on es descriu la situació en clau anual i de procés des de l'esclat del conflicte.





En una altra línia, a l'octubre del 2023, el Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions va declarar l'estat d'emergència humanitària a les Illes Canàries davant l'arribada massiva de persones per via marítima. Les tres nacionalitats que concentren el gruix d'arribades de la ruta canària han estat Marroc, Senegal i Guinea.

Davant d'aquesta situació, es van crear, en el marc del Programa d'Atenció Humanitària (PAH), diversos centres d'emergències a la península que van permetre el trasllat d'unes 14.000 persones des de les illes a la península. Aquests centres van romandre oberts fins al desembre del 2023.

De les persones que s'han atès al SAIER provinents de la ruta canària, la gran majoria corresponien a trasllats de fora del territori català, però un cop arribaven al centre de destí sol·licitaven suport per arribar a Barcelona (el PAH, un cop les persones eren transferides a la península, donava suport perquè es traslladessin a altres territoris de l'estat). Una part important d'aquestes persones han arribat al SAIER amb la manifestació de voluntat de sol·licitar protecció internacional tramitada a Canàries, fet que permetia l'accés al SAPIT a través del CREADE. Per a aquelles persones que no disposaven de manifestació i verbalitzaven la voluntat de sol·licitar protecció internacional, des del SAIER s'ha anat gestionant atenció ordinària tant d'assessorament jurídic especialitzat com d'atenció social ordinària.

## 5.2. Dades d'atenció i perfils de la població

Al llarg del 2023 s'ha experimentat una disminució de les persones sol·licitants de protecció internacional, tornant a xifres similars a les del 2021.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Persones sol·licitants d'asil ateses</b>	811	1.374	2.292	4.405	7.433	9.429	8.387	6.018	8.846	6.065
<b>% de variació interanual</b>	-	69,42	66,81	92,19	68,74	26,85	-11,05	-28,25%	46,99%	-31,4%

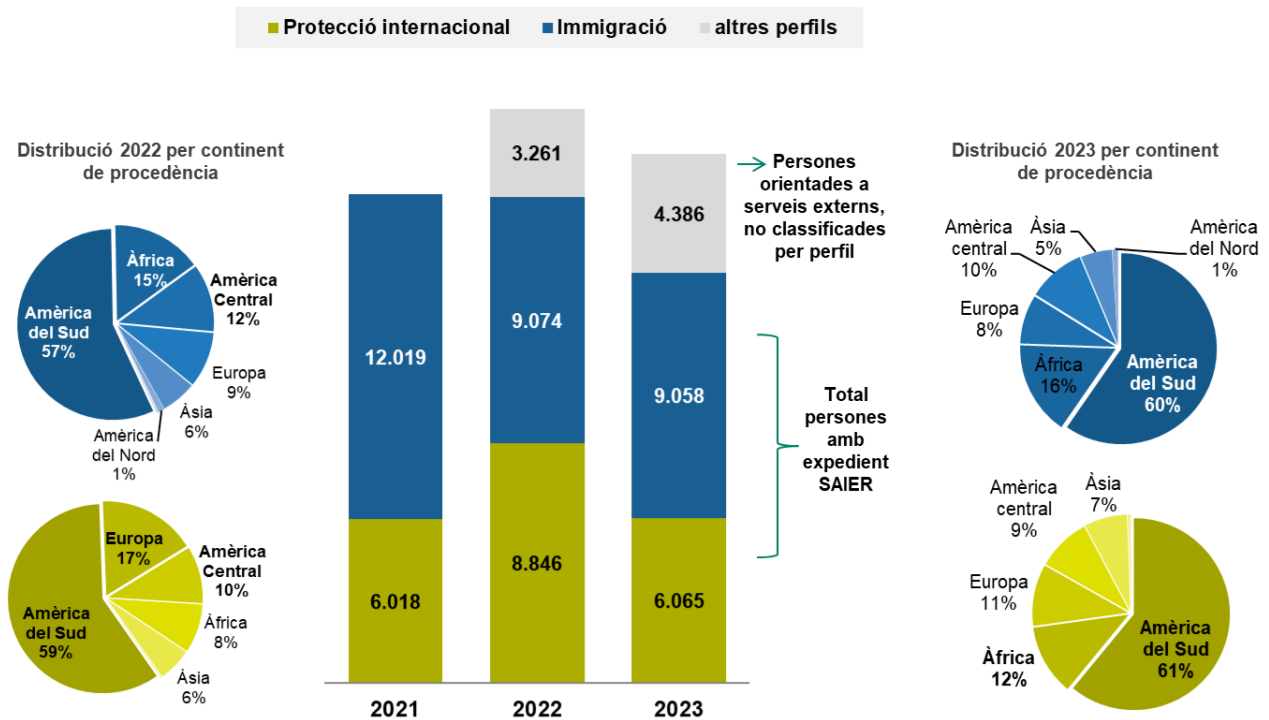
**Taula 3. Evolució del total de persones sol·licitants de protecció internacional ateses al SAIER**

La disminució de persones ateses al SAIER amb voluntat de sol·licitar protecció internacional està directament relacionada amb l'orientació d'aquest perfil de població cap al CREADE per a la gestió de l'accés al Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal (tal com s'ha esmentat prèviament, durant el 2022 es va fer íntegrament a través del SAIER), i d'una menor arribada de població provinent d'Ucraïna (al 2022 es van atendre amb expedient obert al SAIER 977 persones sol·licitants de protecció temporal d'aquesta nacionalitat, mentre que al 2023 han estat 172 persones).

També cal considerar que hi ha hagut un increment en l'orientació realitzada des de l'SPAI de persones sol·licitants de protecció internacional que residien a altres municipis, perquè s'adrecessin als serveis del seu territori per a la seva atenció i derivació al Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal (SAPIT). En aquest sentit, cal recordar que altres anys aquestes persones d'altres municipis de la província de Barcelona s'atenien des del Servei d'Atenció Social del SAIER-Creu Roja i des d'AJPI i, per tant, hi havia registre de persones ateses per a aquest tràmit dins del marc del SAIER.

El pes de les persones sol·licitants de protecció internacional dins el global del SAIER és pot consultar a la següent gràfica:

**Evolució del perfil segons procés migratori**

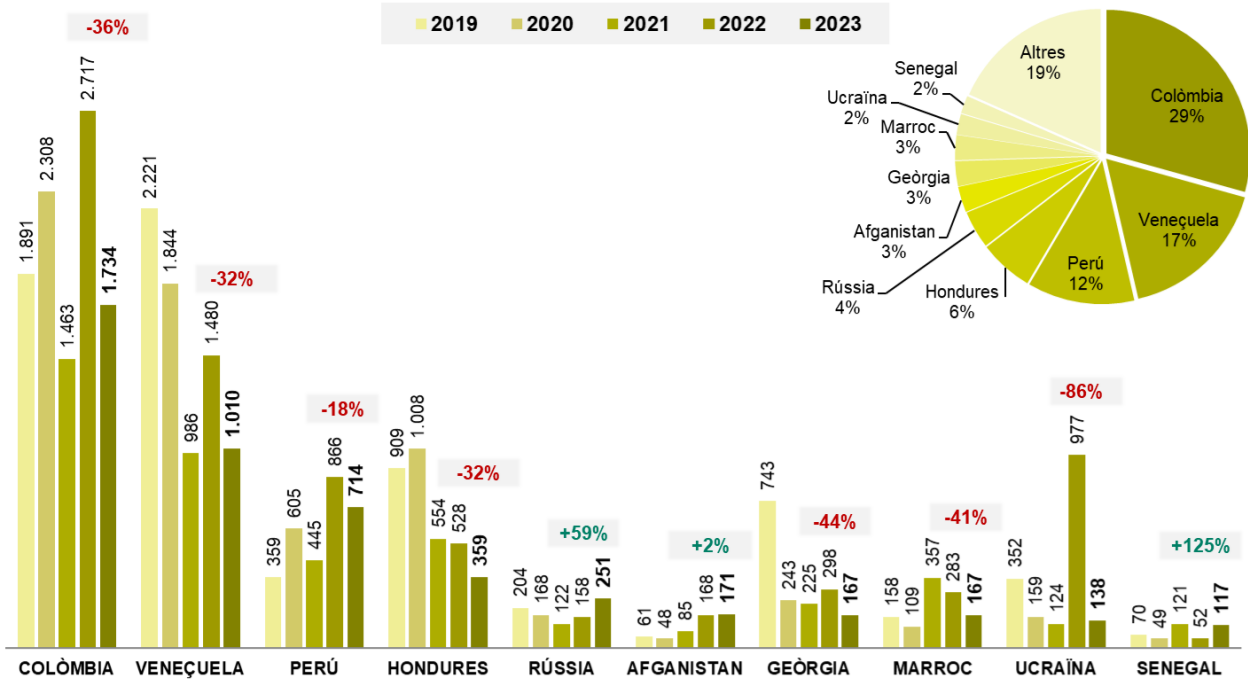


**Il·lustració 9. Comparativa 2021-2022 del total de persones sol·licitants de protecció internacional respecte al total de persones usuàries del SAIER i desglossament del pes segons continent de procedència**

Pel que fa als perfils de les persones sol·licitants de protecció internacional enguany, cal destacar l'increment de persones procedents del continent africà, que s'ha posicionat com a segon continent en pes del total de la població atesa d'aquest perfil.

En relació amb els països de procedència, les principals nacionalitats han estat la colombiana (amb 1.734 persones), la veneçolana (amb 1.010 persones), la peruana (amb 714), l'hondurenya (amb 359), i la russa (amb 251 persones). D'aquestes nacionalitats, cal destacar que només Rússia incrementa les persones ateses al SAIER amb un 59% més que l'any 2022. En aquest sentit, també cal afegir que el 80% de les persones de nacionalitat russa que han arribat entre el 2022 i 2023, han estat persones amb voluntat de sol·licitar protecció internacional i que, d'aquestes, el 90% han pogut iniciar el tràmit.

Si es fa el mateix exercici amb les persones nacionals dels principals països de l'Amèrica llatina, s'observa com en aquest cas el grup de persones que ha pogut iniciar el tràmit de protecció internacional representa el 64% del total de població arribada entre el 2022 i el 2023.



**Gràfic 14. Pes de les nacionalitats ateses per PI al SAIER en 2022 i evolució 2018-2022 del volum de persones sol·licitants de protecció internacional en les principals nacionalitats**

A les principals nacionalitats ja esmentades, les segueixen Afganistan (un 84% del total de persones sol·licitants es troben realitzant el tràmit), Geòrgia (un 64%), el Marroc (un 72%), Ucraïna (un 55%) i Senegal (un 84%). Aquest últim ha incrementat en un 125% respecte al 2022 les persones ateses amb voluntat de sol·licitar refugi.

Altrament, pel que fa al perfil de les persones sol·licitants de protecció internacional ateses en 2023 al SAIER, cal destacar que un 64% del total de persones amb aquesta voluntat no havien pogut iniciar el tràmit jurídic quan van ser ateses al servei, per tant, tampoc podien accedir a l'atenció social especialitzada de manera que es van activar els diferents serveis del SAIER fins que poguessin accedir al SAPIT.

### Coordinacions en matèria de protecció internacional

A escala global, cal destacar la participació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en espais interadministratius amb la Direcció General d'Atenció Humanitària i del Sistema d'Acollida del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions, amb l'ACNUR i en altres espais interns. Aquests espais han permès una coordinació més adient de diverses qüestions vinculades a la protecció internacional que han impactat a la ciutat al llarg de l'any.

Paral·lelament, aquest any s'han reprès les taules de treball entre les entitats gestores del Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal (SAPIT) i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi (amb la participació del SAIER). La finalitat d'aquestes taules és la millora dels circuits d'intervenció de les persones ateses al SAPIT a Barcelona, així com la prevenció dels impactes que a futur arribaran a la ciutat. S'han realitzat 5 trobades. En aquest context, des del SAIER es realitza un informe específic (qualitatiu i quantitatiu) sobre les sortides dels dispositius del SAPIT a Barcelona de persones provinents del conflicte d'Ucraïna.

### 5.3. L'impacte del conflicte a Ucraïna

El SAIER, com a servei referent a la ciutat de Barcelona en l'atenció a persones immigrants i refugiades, va ser un dels primers serveis a rebre la gran afluència de persones que provenien d'Ucraïna des de l'esclat del conflicte el 24 de febrer del 2022, així com de familiars i persones voluntàries que sol·licitaven informació per oferir el seu suport.

Des d'aleshores, el servei s'ha anat organitzant per adaptar-se als fluxos i a les mesures establertes per les diferents administracions, tant en l'àmbit jurídic com en el social.

L'atenció a les persones provinents d'Ucraïna en el marc del SAIER ha tingut diferents fases:

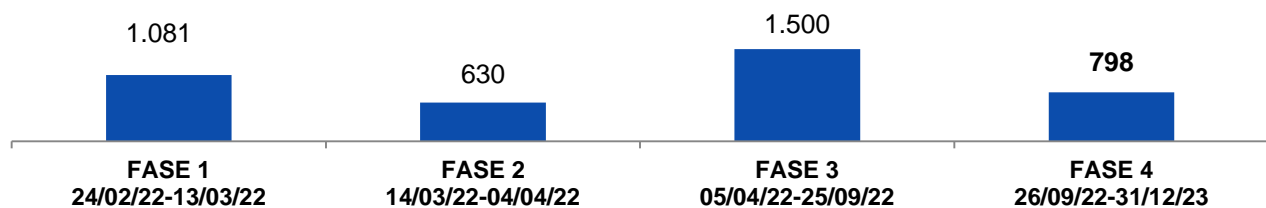
- Fase 1, del 24 de febrer al 13 de març de 2022: atenció en context d'emergència.
- Fase 2, del 14 de març al 3 d'abril de 2022: atenció grupal programada.
- Fase 3, del 5 d'abril al 25 de setembre de 2022: atenció individual.
- **Fase 4, del 26 de setembre de 2022 fins l'actualitat: atenció ordinària.**

L'any 2023, l'atenció realitzada ha sigut de caire ordinari, principalment assumint la funció d'orientació als serveis i recursos corresponents. En cap cas el SAIER ha gestionat recursos econòmics i/o materials, ja que l'atenció social corresponia a altres serveis donat que les persones provinents del conflicte es troben en situació administrativa regular en poder sol·licitar la protecció temporal que permet residir, treballar o estudiar al país de la Unió Europea on s'hagi sol·licitat.

La protecció temporal és l'instrument previst per aquelles circumstàncies en què, com a conseqüència de situacions de conflicte i violacions de drets humans, es produeix una afluència massiva de persones desplaçades que necessiten una protecció immediata.

Així doncs, des del SAIER s'ha ofert principalment atenció, informació i suport en relació amb les vies d'accés al sistema jurídic i funcionament del sistema d'atenció social, tant estatal com municipal.

Al llarg de les diferents fases d'atenció s'han produït diversos canvis, tant en les reglamentacions jurídiques com en els circuits d'atenció social, situació que ha requerit d'una ràpida adaptació del servei per tal de poder facilitar la informació actualitzada i veraç a les persones que s'hi adreçaven. Des de l'esclat del conflicte, el SAIER ha atès 4.009 persones procedents d'aquest país. L'any 2023 s'ha observat l'estabilització dels diferents circuits d'atenció, fet que ha facilitat l'accés de les persones als serveis pertinents i ha rebaixat considerablement la pressió rebuda inicialment al SAIER.

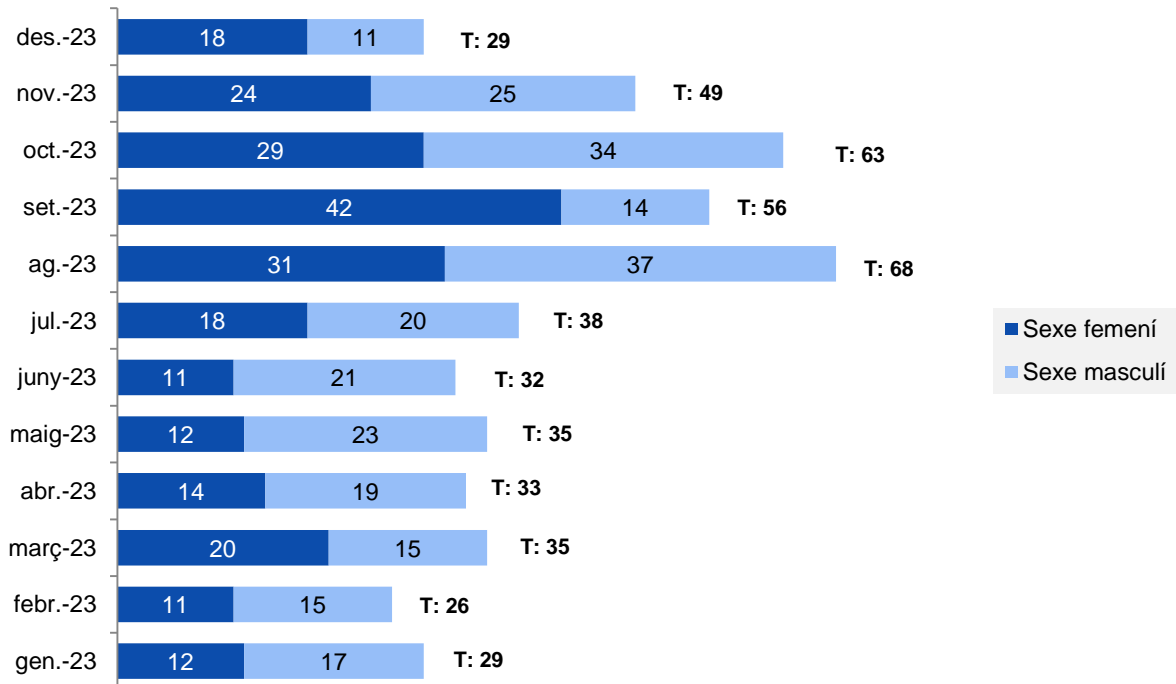


Gràfic 15. Detall de les persones ateses durant les 4 fases d'atenció

En el període de l'1 de gener al 31 de desembre de 2023 s'han atès **665 persones**, de les quals es van registrar al servei 172 i es van orientar a altres serveis i recursos a 493.

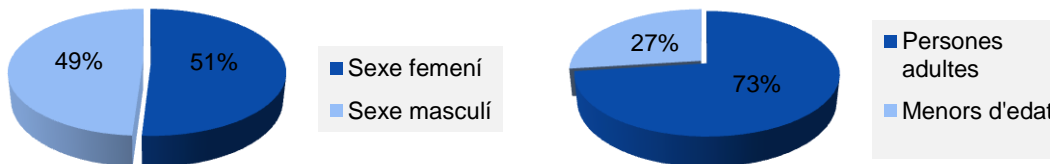
Les principals dificultats que troben les persones que han de sortir del Sistema d'Acollida són els múltiples obstacles per poder gestionar una vida autònoma a la ciutat. Sota aquest context, el darrer trimestre del 2023 la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi ha elaborat un informe en coordinació amb les entitats gestores del Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal (SAPIT) on s'informa a l'Institut Municipal de Serveis Socials de quina és la situació entorn les sortides del SAPIT durant el primer semestre del 2024 perquè es puguin valorar els impactes a la ciutat.

**Persones ateses sense expedient: total 493**



**Persones ateses amb expedient obert : total 172**

**Gràfic 16.** Evolució de l'atenció mensual amb persones procedents d'Ucraïna - SPAI SAIER.



**Gràfic 17.** Pes per sexe i franges d'edat del total de persones ateses procedents d'Ucraïna - SPAI SAIER.

## 6. SERVEI DE PRIMERA ATENCIÓ I INFORMACIÓ (SPAI)

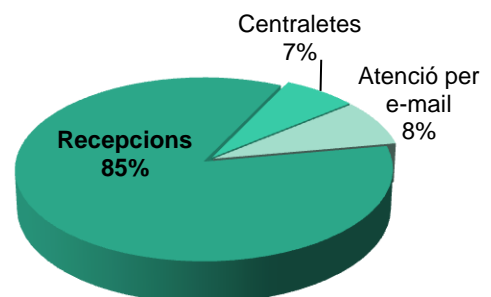
El 2023 ha estat marcat per l'increment del nombre de persones que volen accedir al Servei de Primera Atenció i Informació (SPAI) del SAIER, i ha comportat diverses reestructuracions dels serveis que es presten per tal d'optimitzar els recursos i donar una millor resposta.

El SAIER és un punt de referència per a les consultes, i els principals factors que han impactat en l'accés a l'SPAI durant el 2023 han estat:

- L'augment de consultes davant del canvi de circuit i les dificultats d'accés a la cita prèvia amb l'Oficina d'Asil i Refugi (Abril 2023).
- La modificació del circuit d'accés als menjadors públics: les persones adultes soles han necessitat acudir al servei en diverses ocasions per tal de fer totes les gestions pertinents i amb l'objectiu de garantir el seu compromís amb l'assistència al servei.
- L'augment d'arribada de pasteres a les costes de l'Estat Espanyol (octubre 2023) i de trasllats a la ciutat.
- L'impacte de la situació socioeconòmica en el col·lectiu de població migrada a la ciutat, especialment en les persones de recent arribada, segueix ocasionant un augment de les necessitats bàsiques sense cobrir

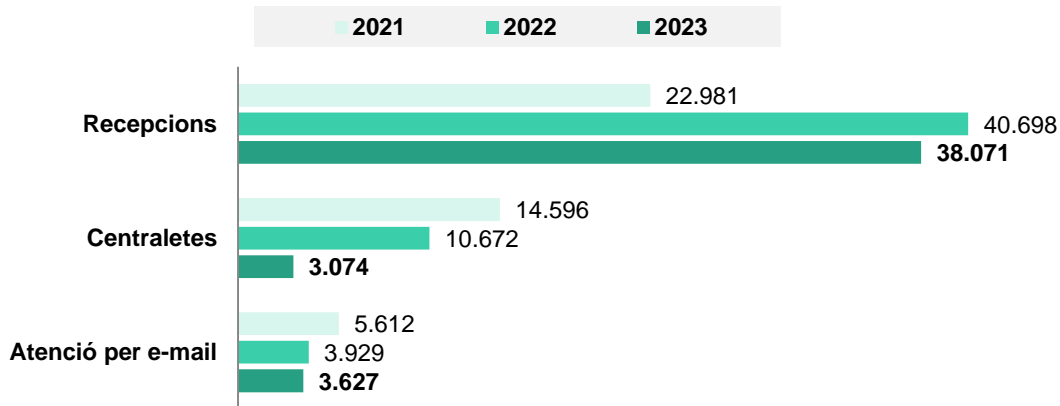
### 6.1. Serveis de recepció

SERVEIS DE RECEPCIÓ*	2022	2023
<b>Recepcions</b>	<b>40.698</b>	<b>38.071</b>
Atenció de mostrador	13.595	19.262
Cribatge per donar pas a atenció presencial	5.176	No aplica
Recepció de persones amb cita especialitzada	21.927	18.809
<b>Centraletes</b>	<b>10.672</b>	<b>3.074</b>
<b>Atenció per e-mail</b>	<b>3.929</b>	<b>3.627</b>
<b>TOTAL</b>	<b>55.299</b>	<b>44.772</b>

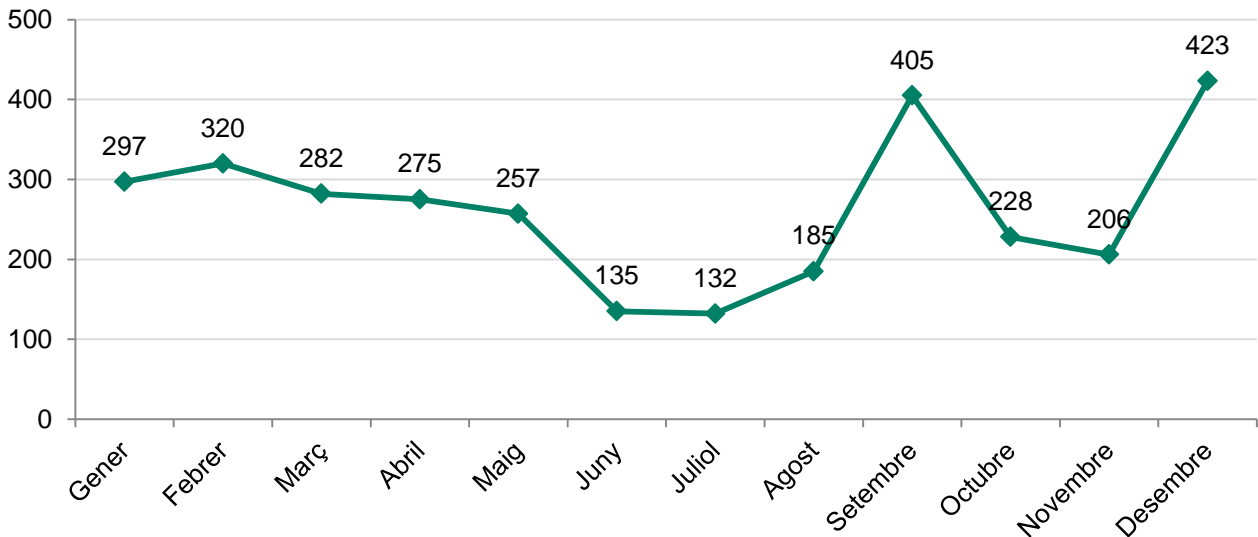


**Taula 4.** Indicadors dels serveis de recepció de l'SPAI 22-23

**Gràfic 18.** Pes de les activitats de recepció segons canal d'accés



Gràfic 19. Evolució de les atencions de recepció segons canal d'accés.



Gràfic 20. Persones que no han pogut accedir al servei el dia que han assistit presencialment.

L'activitat global del Servei de Recepció ha comportat la **realització de 44.772 atencions**, baixant l'activitat un 19% respecte l'any anterior. Cal esmentar que durant el 2022 es va disposar de més personal per tal de donar resposta a l'arribada de persones d'Ucraïna, i ha permès tenir més capacitat per respondre a les demandes de les persones usuàries.

Les tasques de Recepció inclouen proporcionar informació i orientació a persones sense cita, atendre les persones amb cita programada amb entitats de segon nivell, atendre la centraleta i atendre les consultes de la bústia [saierinfo@bcn.cat](mailto:saierinfo@bcn.cat).

- **Atenció al mostrador:** al 2023 hi ha hagut un increment del 17% de les persones que volen accedir al servei o per demanar informació per primera vegada, o per donar continuïtat a la seva atenció. Amb la consolidació de les sessions informatives grupals com a atenció preferent dels serveis especialitzats del SAIER, el canal més habitual per sol·licitar una cita individual, posteriorment, és



que les persones passin pel mostrador de les 3 seus. Al 2023, **el 48% de les persones ateses per l'SPAI han estat ateses més d'un cop**: el 24% ha estat 2 vegades l'any, un 20% entre 3 i 5 vegades l'any, i un 4% més de 5 vegades (=atencions que generen una cita al SIAS).

- **Cribratge per donar pas a l'atenció presencial**: enguany no s'ha aplicat perquè es reestructura l'atenció presencial per tal d'evitar que la persona usuària hagi d'explicar la seva situació diverses vegades, amb els objectius de garantir la intimitat de la persona, evitar una possible revictimització i agilitzar el temps de l'atenció.
- **Recepció de persones amb cita especialitzada**: al 2023 es disminueix un 8% principalment perquè el Servei d'assessorament jurídic de Protecció Internacional no ha prestat servei durant el mes de setembre i s'ha prioritzat l'atenció telefònica des dels serveis especialitzats.

Aquestes tasques suposen un 80% de les funcions del servei de les tres recepcions del SAIER, deixant lloc a un 7% per donar resposta a la centraleta i un 8% per a l'atenció del correu de [saierinfo@bcn.cat](mailto:saierinfo@bcn.cat).

En aquest sentit, s'ha prioritzat l'atenció a les persones que acudeixen a les seus del SAIER de forma presencial (increment d'un 29%), en detriment de l'atenció telefònica i telemàtica (disminueix un 54%). S'han optimitzat els recursos, eliminant el cribratge per donar pas a l'atenció presencial i possibilitant una major atenció des del Servei de gestió de cites presencial que es detalla més endavant.

Malgrat l'optimització de recursos per a l'atenció presencial i com a conseqüència de l'alta demanda d'accés al servei, s'han pogut comptabilitzar **3.145 persones que no han pogut ser ateses el mateix dia** i, se les ha orientat al Centre d'Urgències i Emergències socials de Barcelona en el cas de les persones que presenten agreujants susceptibles de valoració de situació d'urgència social, o s'ha indicat que tornessin a l'endemà; provocant més pressió a la porta de la Seu de Tarragona, 141.

Les principals demandes que s'han fet a la centraleta són:

- Informació general del SAIER.
- Informació del procediment de Protecció Internacional, i com accedir a la cita amb l'Oficina d'Asil i Refugi.
- Demanar cita amb els serveis especialitzats del SAIER.
- Consultes de professionals de serveis i entitats de la ciutat per coordinar casos.

Pel que fa a les gestions del correu genèric del SAIER, les persones usuàries fan ús d'aquesta via d'accés per fer les mateixes consultes que des de la centraleta. No obstant això, pel que fa a les gestions amb professionals, enguany han augmentat les gestions de derivacions i/o coordinacions de casos per part dels serveis de la Direcció d'Immigració i Refugi (principalment SOAPI que han sigut 185 derivacions des del juny 2023, quan es van començar a comptabilitzar), així com les d'altres serveis de la ciutat com el CUESB, Centres de Serveis Socials, etc. A més, també cal destacar particularment l'augment de correus rebuts per parts de centres sanitaris, i la col·laboració amb Barcelona Activa per la programació de sessió informatives d'arrelament per formació.





## 6.2. Servei de gestió de cites

Durant el 2023, per necessitats del Servei, s'ha reorganitzat el circuit d'atenció presencial de l'SPAI, però s'han mantingut els procediments establerts per a l'atenció de les cites telefòniques "El SAIER et truca".

El Servei de Gestió de cites es divideix en:

- Atenció presencial de situacions que s'atenen el mateix dia degut a la seva vulnerabilitat, urgència social o jurídica.
- Atenció cites telefòniques "El SAIER Et truca": canal d'atenció ordinari per a les persones que volen accedir a qualsevol dels serveis del SAIER. Són cites prèvies que es reserven des de l'Oficina Virtual de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona.
- Programació de cites amb els serveis especialitzats del SAIER.

Servei de Gestió de Cites	2022	2023
<b>Obertura de nous expedients al SAIER</b>	<b>10.853</b>	<b>10.415</b>
Obertura d'expedients de persones amb perfil SAIER.	10.757	10.323
Cita presencial: Atenció a menors estrangers no acompanyats	96	92
<b>Derivació a serveis especialitzats del SAIER</b>	<b>29.073</b>	<b>27.446</b>
<b>Cita telefònica 'El SAIER et truca'</b>	<b>12.656</b>	<b>8.265</b>
Atenció social a persones de recent arribada	3.183	2.516
Homologació, formació i recerca de feina	1.517	878
Estrangeria / Arrelament per formació	5.390	3.336
Protecció internacional	2.384	1.472
Retorn voluntari	182	63
<b>Cita presencial (atencions prioritàries)</b>	<b>5.080</b>	<b>5.871</b>
Situacions de vulnerabilitat	3.146	4.372
Urgències socials i/o jurídiques	1.742	1.388
Altres cites presencials	192	111
<b>Programació de cites de seguiment</b>	<b>10.252</b>	<b>13.310</b>
<b>Derivacions a serveis SAIER de persones procedents del conflicte d'Ucraïna*</b>	<b>1.085</b>	<b>No classificades</b>
<b>Orientació a serveis externs</b>	<b>2.207</b>	<b>3.642</b>
Cita 'El SAIER et truca': Orientació a altres serveis de Barcelona	273	765
Cita 'El SAIER et truca': Orientació a serveis fora municipi	1.934	2.384
Atencions de persones procedents d'Ucraïna sense expedient SAIER	No aplica	493
<b>TOTAL</b>	<b>42.133</b>	<b>41.503</b>

**Taula 5. Indicadors dels serveis de recepció de l'SPAI 22-23.**

En xifres d'activitat, el servei ha realitzat enguany **41.503 activitats**, un 1,5% menys que en 2022 degut principalment al fet de no disposar del personal de reforç per les contingències d'Ucraïna.

### 6.2.1. Atencions presencials

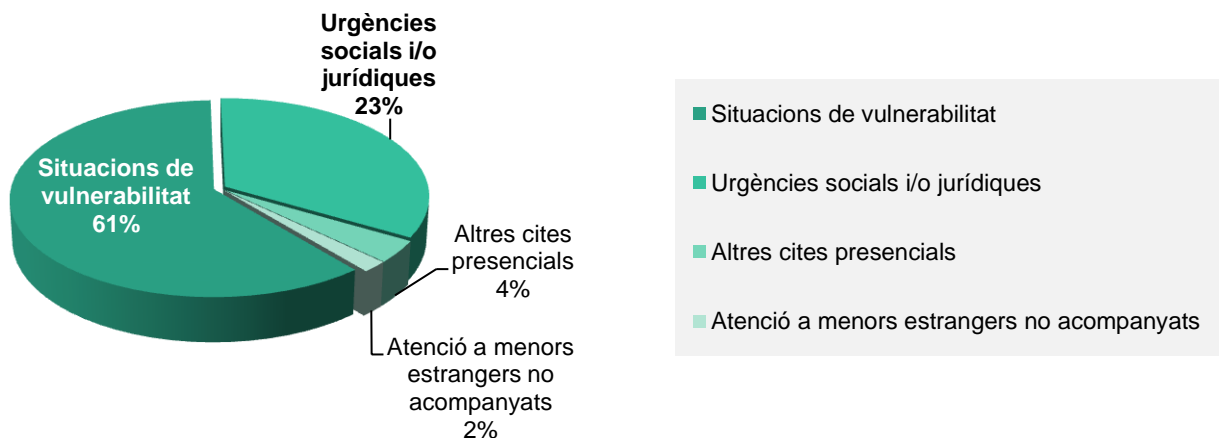
Durant el 2023 s'han realitzat **5.963 atencions presencials**. Són situacions que s'atenen el mateix dia degut a la seva gravetat, urgència social o jurídica. Aquesta modalitat d'atenció s'ha vist incrementada un 13% respecte a l'any anterior, i un **60%** respecte al 2021, degut, entre altres coses a:

- Temps d'espera per obtenir una cita prèvia ordinària.
- Increment de situacions vulnerables per cobrir necessitats bàsiques i dificultats d'allotjament.
- Dificultats per formalitzar la sol·licitud de protecció internacional.
- Augment del nombre de joves migrats sols, especialment al 4t trimestre amb la reubicació de persones arribades a Canàries.

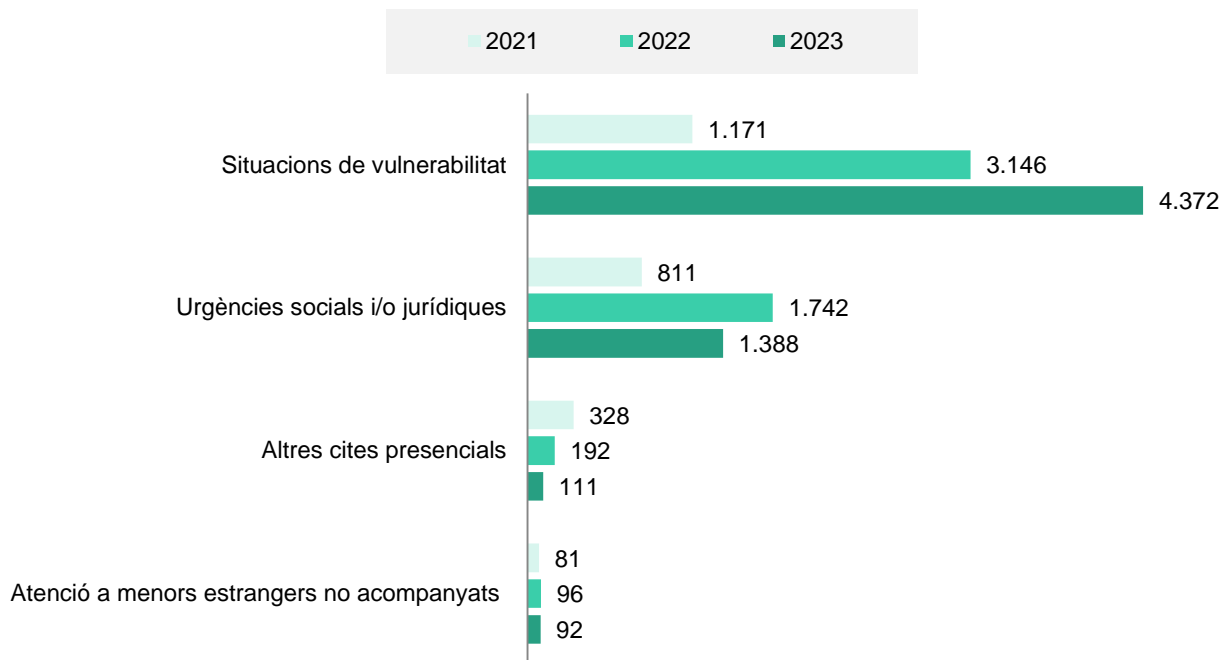
Les atencions han sigut, de forma general, més llargues degut a un increment de la complexitat de les situacions i a un major nombre d'atenció amb intèrprets per a la comunicació amb les persones usuàries.

Cita presencial	2021	2022	2023
Situacions de vulnerabilitat	1.171	3.146	4.372
Urgències socials i/o jurídiques	811	1.742	1.388
Altres cites presencials	328	192	111
Atenció a menors estrangers no acompanyats	81	96	92
<b>TOTAL</b>	<b>2.391</b>	<b>5.176</b>	<b>5.963</b>

**Taula 6. Desglossament de les atencions presencials 2021-2023.**



**Gràfic 21. Pes de l'atenció presencial segons tipologia.**



## Gràfic 22. Evolució 2021-2023 de les atencions presencials.

Durant tot el 2023 s'ha treballat en col·laboració estreta amb el Servei d'atenció social del SAIER i altres serveis de la ciutat per tal de millorar els circuits interns i donar una millor resposta a les persones en situacions de vulnerabilitat com les persones soles en situació de carrer, les persones soles que tenen habitatge temporal i inestable que fan demanda d'alimentació, i famílies amb menors a càrrec que tenen dificultats per cobrir l'alimentació tant dels menors com dels adults.

Això és degut principalment als següents motius:

- Modificació del circuit d'accés als menjadors públics.
- Augment d'arribada de pasteres a les costes de l'Estat Espanyol (octubre 2023).
- L'impacte de la situació socioeconòmica en el col·lectiu de població migrada a la ciutat, especialment en les persones de recent arribada, segueix ocasionant un augment de les necessitats bàsiques sense cobrir.
- Augment de resolucions que decreten la majoria d'edat del joves que migren sol, principalment de joves subsaharians.

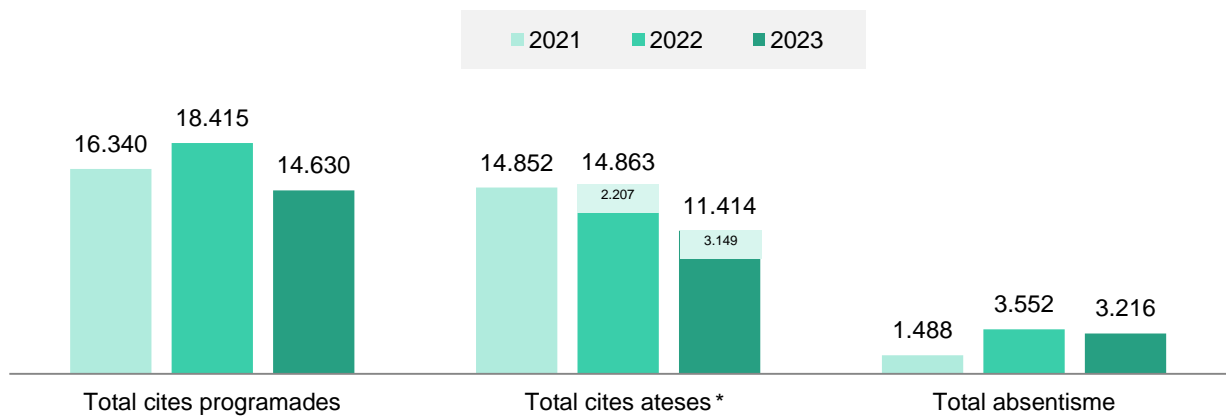
A partir del setembre 2023 les sessions VINE Acol·lida que impartia el Servei d'atenció social del SAIER passen a impartir-se integralment des del SOAPI. Això ha permès agilitzar les situacions que requereixen una atenció social i prevenir situacions urgents.

Finalment, cal destacar que arran de la participació per part de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en el Grup de treball de Salut Mental de persones migrades i refugiades (promogut pel Departament de Salut Mental de l'Ajuntament), s'ha creat una **Comissió de Salut Mental** en el marc del SAIER on el Servei de Primera Atenció i Informació també hi participa activament.

### 6.2.2. Servei d'atenció 'El SAIER et truca'

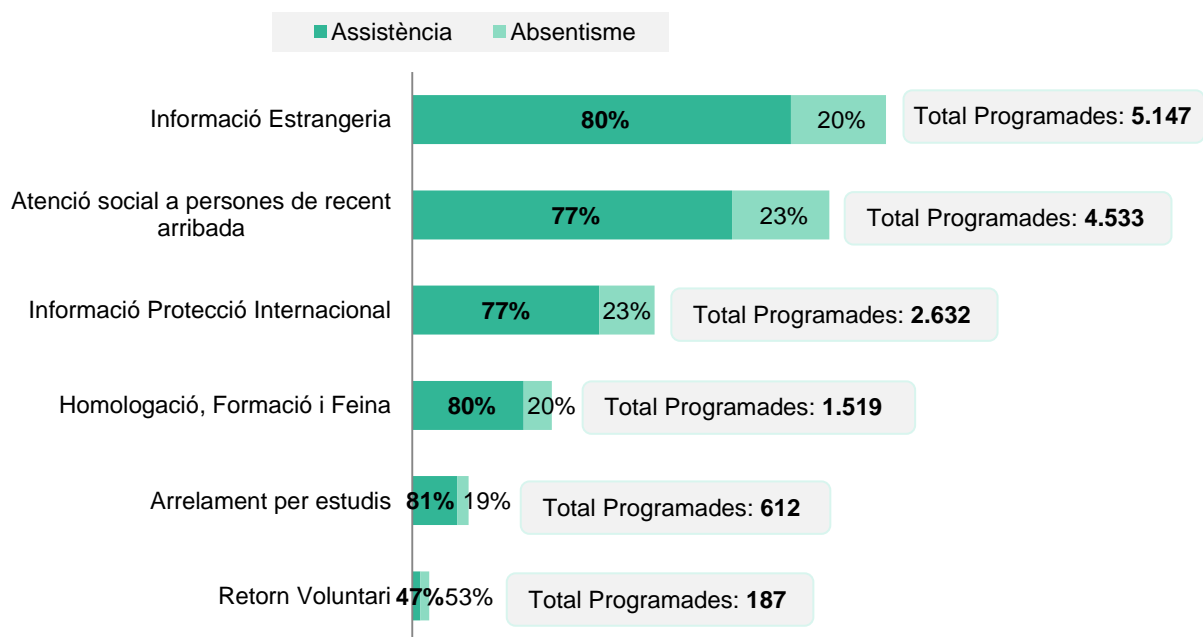
El servei ha atès **11.414 cites** de primera atenció i informació, de manera telefònica, de les quals 8.265 han acabat generant una derivació a serveis de segon nivell del SAIER.

No s'ha pogut mantenir el nombre de cites prèvies ofertes respecte els últims 2 anys perquè el Servei ha hagut de fer front a un creixement de l'atenció presencial i de la programació de segones cites, i no ha disposat del personal del pla de xoc per les contingències d'Ucraïna. Això ha generat un **augment de la mitjana del temps d'espera** per ser atès pel Servei, passant de 36 dies laborables a 53 dies.

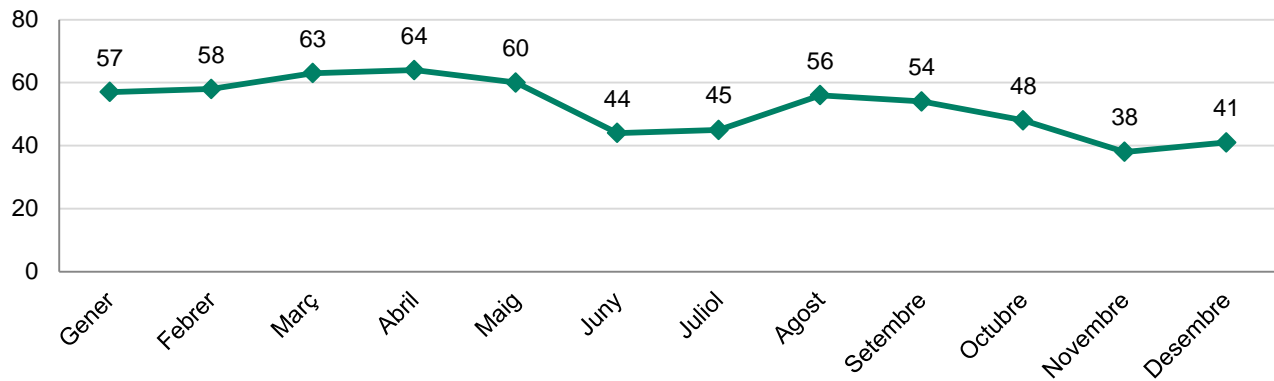


\*Es computa el total d'activitats de la cita programada per internet amb persones perfil SAIER i orientacions externes.

**Gràfic 23. Evolució de l'atenció de cites telefòniques i absentisme.**



**Gràfic 24. Pes de les cites ateses i l'absentisme segons temàtica.**



**Gràfic 25. Temps d'espera per accedir a una cita amb 'El SAIER et truca' en 2023 (en dies).**

Pel que fa als **motius principals de consulta** destaquem que :

- **Continua creixent la reserva de cites per motius socials.** Es manté la tendència a l'alça dels darrers anys, i s'ha duplicat la demanda passant d'un 14% del total de reserves al 2019 al 31% al 2023.
- **La principal demanda a cita prèvia telefònica continua sent per motius d'estrangeria,** representant un 40% del total de les cites reservades. Aquesta demanda manté el pes que tenia al 2022, però ha disminuït considerablement comparant-la amb anys anteriors (al 2021 representava un 57% del total de cites programades).
- Les cites relacionades amb protecció internacional representen un 18% de les cites reservades, i han estat vinculades a la informació i suport en la tramitació jurídica, i també en l'accés al sistema estatal d'acollida a persones sol·licitants i beneficiàries de protecció internacional. El SAIER s'ha hagut d'adaptar durant tot l'any per aconsellar les persones sobre com procedir davant la dificultat d'accés a les cites de l'Oficina d'Asil, tant per formalitzar la voluntat d'iniciar el tràmit com per renovar la documentació de sol·licitant d'asil.

Finalment, al 2023 es continua detectant un increment de la reserva de cites prèvies telefòniques per part de persones que no poden ser ateses per SAIER, igual que al 2022:

- S'han atès 2.384 cites de persones que no residien a la ciutat de Barcelona, i se les ha orientat als serveis dels seus municipis.
- S'han fet 765 orientacions a altres serveis de la ciutat més adient per resoldre la seva consulta com l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC), o CSS del barri donat que requerien atenció social i no eren perfil d'atenció del SAIER.

### **6.2.3. Servei de programació de cites amb els serveis especialitzats del SAIER**

S'ha programat un total de **30.479 cites**, que suposa un 8% més que al 2022.

Al 2023 s'ha continuat potenciant les sessions informatives grupals com a forma d'atenció preferent per part de les entitats de segon nivell del SAIER. Segons els procediments establerts en coordinació amb la resta de serveis del SAIER i la direcció municipal, el Servei de Primera Atenció i Informació, tant en l'atenció presencial com telefònica, acostuma a oferir inicialment una cita grupal i, després d'aquesta, es poden



derivar una o múltiples cites individuals amb un o diversos serveis del SAIER. A les sessions grupals, i segons els procediments interns establerts, no es dona necessàriament cita a tot el nucli familiar, mentrestant a les cites individuals com ara les successives, sí.

La programació de cites a persones usuàries amb expedient obert al SAIER es fa tant de manera presencial, com telefònica o bé per correu segons urgència de la consulta i el temps que fa de la última atenció que la persona ha tingut al SAIER.

## **6.3. Conclusions**

### **Respecte a la situació de la població atesa:**

L'any 2023 s'ha caracteritzat fonamentalment per l'increment de persones usuàries que volen accedir al servei bé per ser ateses el mateix dia per la situació de vulnerabilitat, urgència social i/o urgència jurídica, o bé per donar continuïtat a la seva atenció dins del SAIER. Malgrat l'esforç per revisar constantment els circuits interns tant de l'SPAI com amb altres serveis del SAIER, i de la ciutat, no sempre ha sigut possible donar una resposta immediata a les persones, i s'han hagut d'orientar les persones a tornar a l'endemà o a adreçar-se al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) per valorar una possible atenció d'urgència social.

L'encariment del cost de vida, principalment en els aliments i l'accés a l'habitatge ha provocat dificultats per la cobertura d'aquestes necessitats per part de la població atesa, sobre tot tenint en compte que gran part del perfil de les persones ateses pel SAIER són persones nouvingudes al territori, en situació administrativa irregular i sense recursos o xarxa de coneguts que puguin oferir una acollida a la ciutat.

### **Respecte als recursos als quals pot accedir la població atesa:**

Per tal de donar una millor resposta a les necessitats de les persones ateses, s'han treballat diferents circuits de forma transversal amb els serveis i les entitats del SAIER, així com amb altres serveis municipals. S'ha reforçat la coordinació i les derivacions internes.

### **Sobre els objectius del servei:**

La realitat dels fluxos migratoris i les necessitats de la població atesa han fet incrementar el temps d'espera respecte de l'any 2022.

La complexitat de les situacions socials ateses, el grau de contenció emocional que requereix i l'alt nivell de gestions internes, així com la pressió per accedir als serveis del SAIER han comportat esgotament físic i mental en els equips, sobretot en l'atenció directa. Aquesta situació fa indispensable la cura cap als equips de treball, i es continuarà oferint espais de supervisió i de formació. Un dels reptes del 2024 és poder obrir espais de reflexió per recollir les necessitats tant de les persones usuàries com de les professionals, i valorar els serveis oferts.



## 7. SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL (gestionat per Creu Roja)

El Servei d'Atenció Social del SAIER és un servei especialitzat en l'acollida social a persones recentment arribades a Espanya i residents a la ciutat de Barcelona i està gestionat per la Creu Roja a través d'un conveni de col·laboració establert amb l'Ajuntament de Barcelona.

El grup de població atès des d'aquest servei presenta a la seva arribada a territori unes necessitats específiques motivades pel seu trajecte migratori; la separació del grup social i familiar al país d'origen, el xoc cultural, la manca d'informació, el desconeixement de l'idioma i el funcionament social i econòmic del país d'acollida, entre d'altres.

L'objectiu principal del servei és facilitar una atenció integral i contribuir així a la millora de la seva qualitat de vida donant resposta a les necessitats detectades.

Altres objectius generals són:

- Facilitar el procés d'acollida a la ciutat de Barcelona i la cobertura de necessitats bàsiques a les persones nouvingudes de països no comunitaris que es troben en situació administrativa irregular o sol·licitants de Protecció Internacional en la seva arribada a territori.
- Promoure la integració en el territori de totes aquelles persones nouvingudes que es troben en situació de vulnerabilitat i en risc d'exclusió social, proporcionant una atenció continuada que faciliti la seva autonomia en la societat acollidora.
- Assolir l'eliminació de les llistes d'espera i instaurar un sistema que garanteixi un accés àgil a l'atenció social al servei i una major atenció al dia.

### 7.1. Context de l'atenció realitzada

En 2022, arran del conflicte bèl·lic entre Rússia i Ucraïna i de l'arribada de moltes persones d'origen ucraïnès que van sol·licitar atenció social i refugi a la ciutat de Barcelona, des de l'entitat Creu Roja, com a gestora del Programa estatal d'acollida a persones sol·licitants de protecció internacional, es va activar un dispositiu d'emergència perquè les demandes socials i l'accés al Programa Estatal de protecció temporal d'aquestes persones es realitzés sense la implicació del Servei d'Atenció Social del SAIER-Creu Roja, amb l'objectiu de no col·lapsar un servei de ciutat que ja es trobava molt tensionat.

Fins a l'octubre del 2023, l'atenció realitzada des d'aquell dispositiu, anomenat Centre de Recepció, Acollida i Derivació (CREADE), va adreçar-se exclusivament a les persones sol·licitants i beneficiàries de protecció temporal provinents del conflicte bèl·lic entre Rússia i Ucraïna. Paral·lelament, des del Servei d'Atenció Social del SAIER-Creu Roja es gestionava l'accés al programa d'aquelles persones sol·licitants de protecció internacional que provenien d'altres països i residien a la província de Barcelona.

A partir del mes de novembre es produeix un canvi organitzatiu i el CREADE s'ha anat consolidant com a punt únic d'accés a la província de Barcelona per a totes aquelles persones que volen accedir al Sistema d'Acollida estatal de Protecció Internacional i Temporal (SAPIT). Amb aquesta modificació, s'han establert múltiples acords de coordinació i col·laboració entre la Creu Roja al CREADE i la resta d'agents derivadors

(SAIER, Ajuntaments, Centre d'Urgències i Emergències Socials –CUESB-, entitats d'acollida i altres agents).

## 7.2. Perfil de la població atesa

Les persones destinatàries del Servei d'Atenció Social del SAIER-Creu Roja són persones recentment arribades i residents a la ciutat de Barcelona, provinents de països extracomunitaris amb escassos recursos econòmics i en situació administrativa d'irregularitat documental, així com persones sol·licitants de protecció internacional, de l'estatut d'apatrídia, amb data d'arribada a territori espanyol inferior a dos anys i sense vinculació territorial.

Durant l'any 2023 s'ha atès en l'àmbit social un total de 7.132 persones. Si es relaciona aquesta dada amb el total de persones ateses durant l'any 2023, que va sumar un total de 9.334, s'observa que hi ha hagut una disminució d'un 23'5% en el total de persones que han arribat al servei. Aquesta minoració està motivada principalment per motius relacionats amb canvis en els circuits d'atenció i de millora de l'atenció a les persones usuàries, de tal manera que es pugui oferir una intervenció més detallada i un major seguiment social.

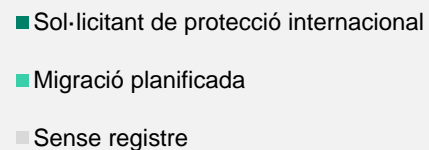
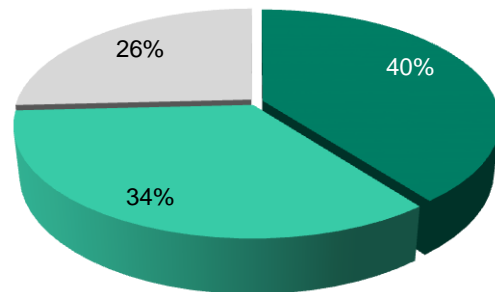
A continuació es presenten les dades quantitatives i qualitatives segons el perfil d'atenció de les persones beneficiàries del servei durant l'any 2023, a raó de tipologia de procés migratori, gènere, situació administrativa i nacionalitats principals.

### Persones beneficiàries segons la tipologia de procés migratori

Enguany es manifesta a les dades d'atenció que el nombre de persones ateses durant el 2023 continua sent més elevat en el cas de persones que tenen la voluntat de sol·licitar protecció internacional que en el cas d'aquelles que han iniciat un procés migratori per altres motius.

No obstant això, cal esmentar que, degut a una incidència informàtica, no s'ha pogut analitzar el procés migratori del 26% de les persones ateses al llarg del 2023, per la qual cosa, no es pot disposar de dades que representin la totalitat dels perfils de població en aquesta categoria.

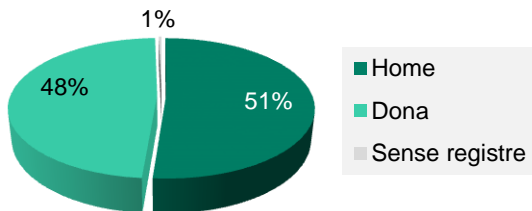
Pel que fa a les dades de què es disposen, el fet d'atendre un nombre superior de casos de persones sol·licitants de protecció internacional és conseqüència, en gran part, de l'atenció realitzada per a la cobertura de necessitats socials que ofereix el Sistema d'acollida estatal de persones beneficiàries i sol·licitants de protecció internacional dins de la fase d'acollida i diagnòstic gestionada per la Creu Roja al SAIER a la ciutat de Barcelona.



**Gràfic 26. Pes de les persones ateses segons procés migratori realitzat.**



Tanmateix, es detecten diferents factors que han motivat que la diferència entre perfils no sigui tan acusada com altres anys: un dels factors ha estat la dificultat per accedir al procediment de sol·licitud de protecció internacional a l'administració competent, fet que provoca que les persones es trobin en administrativa irregular fins poder iniciar el tràmit i accedir al programa; i un altre factor es trobaria en els canvis dels circuits d'atenció mencionats prèviament respecte a la gestió de l'accés al sistema d'acollida.



**Gràfic 27. Pes de les persones ateses segons gènere.**

### Persones beneficiàries a raó de gènere

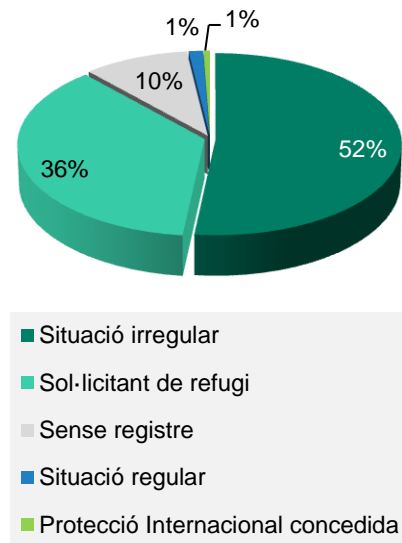
Durant aquest any s'observa la mateixa paritat en relació amb el gènere respecte a l'any anterior. Així doncs, aquest 2023 l'atenció ha estat molt igualitària degut a l'arribada de nuclis familiars al complet. Concretament, s'han atès un 51% de homes i un 48% de dones.

### Persones beneficiàries en funció de la seva situació administrativa

Tal com es mostra al gràfic de la dreta, de les dades extretes de l'exercici de l'any 2023, el principal gruix de persones ateses ha estat el de les persones que es troben en situació administrativa irregular (52%).

El següent gruix important és el de persones sol·licitants de refugi (un 36%), així com de persones amb altres situacions administratives o persones de les quals no es disposa de registre de la seva situació documental (12%).

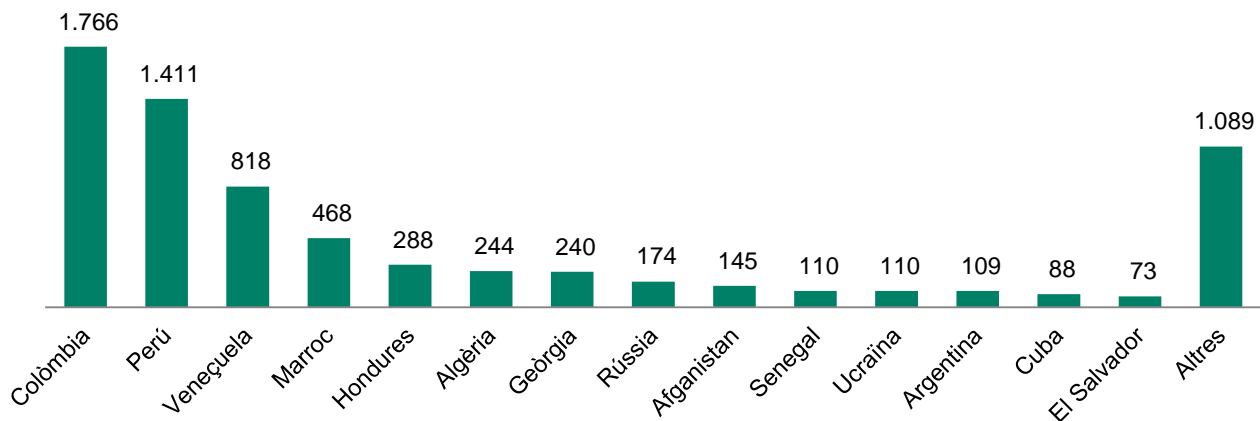
Pel que fa a les persones ateses en situació administrativa regular, cal esmentar aquí que es tracta de persones majoritàriament menors d'edat que formen part de nuclis familiars en què els progenitors es troben en situació administrativa irregular o són sol·licitants de protecció internacional.



**Gràfic 28. Pes segons situació administrativa.**

### Persones beneficiàries en funció de la seva nacionalitat

Durant l'any 2023, s'han atès persones d'un total de 92 nacionalitats, de les quals les tres més significatives han estat Colòmbia, Perú i Veneçuela.



### Gràfic 29. Nombre de persones ateses de les principals nacionalitats.

S'ha mantingut l'augment dels darrers anys de l'atenció a persones provinents de Colòmbia (25%) i el Perú (20%). La presència de xarxa de compatriotes establerta al territori, la manca de barrera idiomàtica o un major nombre de vies possibles per a la regularització de la situació administrativa són factors que afavoreixen la presència de persones provinents d'aquests països.

A més, en el cas del Perú, és important destacar que enguany han continuat sent ateses famílies que es traslladen a Espanya per la presència de malalties greus dins del nucli familiar, que no poden ser tractades al país d'origen. Enguany, dels 121 casos atesos des del servei amb persones amb malalties greus, un 55% han estat procedents d'aquest país llatinoamericà.

Veneçuela s'ha situat com a tercera nacionalitat principal amb un pes de l'11% sobre el total de persones ateses. Des de fa uns anys, aquesta nacionalitat ha estat molt elevada, derivada per la situació sociopolítica del país. Les persones provinents de Veneçuela sol·liciten protecció internacional i, tot i que aquesta sol·licitud és denegada, en la gran majoria de casos, l'Estat espanyol concedeix un permís de treball i residència renovable amb motiu de la crisi socioeconòmica i humanitària que pateix el país.

D'aquesta forma, el continent d'Amèrica del Sud es manté com a principal origen, amb un 60% de la població atesa, i Àfrica es posiciona com a segon continent en pes de població passant d'un 12% del total de persones ateses en 2022 a un 16% en 2023, com a conseqüència de l'augment de l'arribada de persones d'aquest origen, principalment del Marroc, d'Algèria, Senegal o Mali, que entren en territori via marítima i s'acaben traslladant a Barcelona.

## 7.3. Intervenció realitzada

Dues de les principals premisses que apliquen al treball d'atenció social realitzat al SAIER són la flexibilitat i la capacitat d'adaptació, ja que són imprescindibles per afrontar els canvis que es produeixen a la ciutat i a la societat en general i que afecten directament a la població atesa en aquest servei.



Al llarg del 2023 s'ha mantingut una gran demanda d'atenció de persones soles que es troben en situació de sensellarisme o d'instabilitat domiciliària a la ciutat. Aquest fet es vincula al funcionament establert durant l'exercici de 2021-2022, de derivació a recursos municipals, com en el cas dels menjadors socials o dels centres de primera acollida per a la pernocta (CPA), on per a la derivació és necessària la intervenció del servei social de referència.

Per tal de donar resposta a aquestes demandes, s'han consolidat les primeres atencions a persones que es troben en situació de sensellarisme, realitzant-les en un format grupal anomenat VINE Sensellarisme (VINE SLL), amb un alt nivell de participació. En la mateixa línia, també s'han generat circuits de gestió àgils per a l'accés inicial i les renovacions de places fixes als menjadors socials de la ciutat.

D'altra banda, es van posar en marxa a principis d'any les sessions VINE Acollida per a persones amb necessitat d'atenció social ordinària, però que tenien estabilitat domiciliària i es van realitzar fins al setembre, quan, en coordinació amb el SOAPI, es va establir un nou circuit d'atenció pel qual s'ofereix la sessió VINE Acollida des del SOAPI, com a servei municipal especialitzat i amb capillaritat territorial i, posteriorment, el Servei d'Atenció Social del SAIER inicia l'atenció individual dels casos en què aquesta sigui requerida.

Així doncs, totes les persones ateses pel servei han rebut informació, orientació i assessorament en relació amb les demandes realitzades, informació general dels recursos de la ciutat de Barcelona i dels seus funcionaments i assessorament per fer front a la seva situació a escala social, jurídica, sanitària i educativa.

També cal destacar que aquest any han continuat les coordinacions entre les àrees de Drets Socials i Salut en relació amb els casos de persones recentment arribades a Barcelona amb l'objectiu d'iniciar tractaments mèdics per malalties greus diagnosticades a país d'origen.

D'altra banda, és necessari mencionar de nou el canvi en el circuit d'atenció a persones sol·licitants de protecció internacional que volen accedir al Sistema d'Acollida estatal d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal (SAPIT) a la província de Barcelona, ja que, amb l'ampliació de la intervenció des de la Creu Roja al CREADE, el Servei d'Atenció Social del SAIER-CR ha passat de gestionar l'accés de totes les persones residents a la província que hi demanaven l'entrada, a gestionar els casos d'aquelles persones que es troben a la fase d'acollida i diagnòstic a la ciutat de Barcelona.

A continuació s'exposa el detall de la intervenció realitzada en les diferents tipologies d'atenció durant el 2023.

### **7.3.1. Sessions grupals informatives VINE Acollida i VINE SLL**

A finals de l'any 2022 es posa en marxa un nou format d'atenció grupal inicial per a totes les persones que realitzen una demanda d'atenció social de caràcter no urgent: VINE Acollida i VINE Sense Llar (SLL).

En aquestes dues sessions es treballa de manera grupal la informació d'acollida a la ciutat de Barcelona, –explicant tràmits com l'empadronament, la tramitació de la Targeta Sanitària Individual (TSI), etc. i els recursos per a l'aprenentatge de llengües, lleure, etc.– i, de manera específica, a les sessions VINE Sense Llar es treballa la xarxa de recursos existents al circuit de sensellarisme de la ciutat de Barcelona.

De les sessions VINE Acollida, des del mes de gener fins al setembre, es van dur a terme un total de 77 sessions, a través de les quals es van agendar 1.676 persones. D'aquestes, van acudir un total de 942 persones a les sessions, amb la qual cosa es va observar que hi havia un 44% d'absentisme.



Cercant alternatives per a la millora de l'absentisme, aquestes sessions van deixar d'impartir-se des del Servei d'Atenció Social a partir del mes de setembre i han passat a realitzar-se des del SOAPI, com a servei municipal especialitzat en l'acollida i amb capilaritat territorial. El perfil d'atenció de la VINE Acollida que s'ha anat consolidant amb les sessions del SOAPI és el de persones adultes o famílies amb menors a càrrec que tenen cobertes les necessitats d'allotjament, però necessiten suport en l'acollida a la ciutat.

Una vegada les persones o famílies han assistit a les sessions grupals del SOAPI, si es valora necessària l'atenció social, es facilita una atenció individual adaptada a les necessitats dels menors a càrrec, per tal de garantir el procés i la informació adequades a cada edat. Aquesta gestió implica diferents tràmits, des de facilitar el procés d'escolarització dels menors, la coordinació amb els centres educatius o els equips d'atenció primària, serveis especialitzats, entre d'altres.

En referència a l'escolarització, enguany s'ha mantingut la via de coordinació establerta en 2020 amb el Consorci d'Educació de Barcelona, per a la consulta i derivació de casos, així com per canalitzar situacions i necessitats específiques dels nuclis familiars atesos i afavorir l'accés a beques escolars o ajudes a famílies en risc d'exclusió ateses des del SAIER.

Pel que fa a la intervenció de les sessions VINE SSSL, enguany s'han dut a terme un total de 103 sessions, a través de les quals s'ha programat cita a un total de 2.385 persones diferents en 2.712 places, havent acudit 1.077 persones. Inicialment, l'absentisme va estar del 60%, una dada preocupant que va afavorir que es continuessin cercant mecanismes per intentar augmentar l'assistència de les persones a les sessions. Amb això, l'absentisme es va aconseguir reduir en els darrers mesos de l'any fins a un 5%.

Tant a les sessions de VINE Acollida i VINE SSSL, com a les sessions del SOAPI, s'ofereix l'opció de poder treballar aspectes individuals i les persones usuàries que així ho considerin poden sol·licitar una cita successiva individual amb la Unitat de Primera Acollida (UPA) del Servei d'Atenció Social del SAIER. A més, si a les sessions grupals es detecten indicadors específics que requereixen d'atencions individuals, també s'ofereix específicament aquesta intervenció per fer la valoració adient.

Com a conclusió, es pot esmentar que el format d'atenció grupal inicial ha permès oferir l'atenció inicial a un major nombre de persones per setmana, per tal de reduir la llista d'espera i que l'atenció es realitzi de manera més àgil, tot i que es continuen treballant les vies per reduir l'absentisme i arribar a tota la població que així ho requereix.

A més, a aquesta atenció grupal s'han de sumar les atencions realitzades de manera individual (UPA S) per l'equip de l'UPA. En aquest sentit, cal destacar que les atencions efectuades durant el 2023 han triplicat les intervencions realitzades per aquest mateix equip durant l'exercici de 2022.

### ***7.3.2. Atenció a urgències socials i atenció prioritària a persones en situació de vulnerabilitat***

L'any 2023, el total de persones diferents ateses en qualitat d'urgència, en el mateix dia o el dia posterior a la valoració, ha estat de 2.293 (985 unitats familiars diferents), tot i que les persones derivades des de diferents serveis van ser 2.401.

En total, s'han dut a terme 1.323 atencions; de les quals 450 casos (1.100 persones) han estat derivats des del Centre d'Urgències i Emergències Socials de la ciutat de Barcelona (CUESB). També s'han atès com a urgència social per UPA 873 casos (1.301 persones) detectats des del Servei de Primera Atenció i Informació (SPAI) al carrer Tarragona, 141, i que han estat adreçats al servei per a l'atenció i valoració social adients. Finalment, també s'han realitzat diferents atencions d'urgència a través de la derivació de serveis externs, com associacions, fundacions i/o centres sanitaris de la ciutat, que realitzen derivacions de casos a través d'un protocol establert d'intervenció.

Tal com mostren les dades, enguany ha hagut una disminució d'atencions efectuades en qualitat d'urgència, ja que durant l'any 2022 es van realitzar 1.651 valoracions urgents de les persones usuàries del servei.

Un dels motius d'aquesta reducció és que, degut a les coordinacions entre les àrees de Drets Socials i Salut, han disminuït les urgències de nuclis familiars amb persones que presenten una malaltia de risc vital, que arriben a la ciutat en busca d'un tractament mèdic i que fan demanda d'atenció social i cobertura de necessitats bàsiques. En la gran majoria d'aquests casos, s'han dut a terme coordinacions garantint que aquests nuclis fossin atesos de forma integral des dels centres hospitalaris de referència, tal com requereix la situació de salut d'aquestes persones.

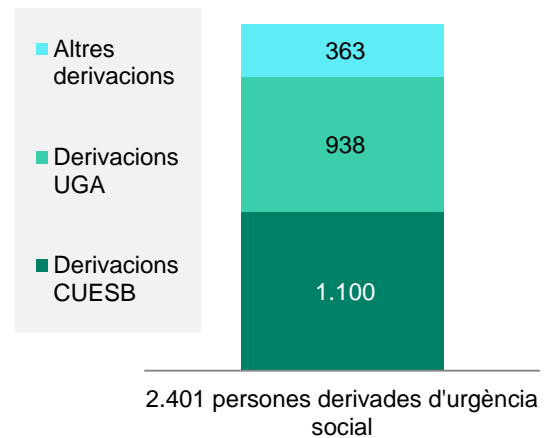
En un segon terme, a finals d'any, i tal com s'ha esmentat en anteriors apartats, es va consolidar el CREADE com a punt d'accés al sistema d'acollida nacional de Protecció Internacional i Temporal, la qual cosa ha provocat que també s'hagin establert protocols de derivació directes entre els diferents serveis de la ciutat i el CREADE, i que els casos d'urgència de protecció internacional ja no hagin estat atesos pel Servei d'Atenció Social del SAIER.

Com a aspecte clau en aquesta disminució de urgències ateses, també es fa necessari mencionar que de les cites programades, no totes han estat finalment efectuades, ja que en alguns dels casos s'han produït absències de les unitats familiars. Addicionalment, s'ha treballat internament en aquesta reducció de les absències i en el filtratge de casos que realment requerien d'una atenció urgent.

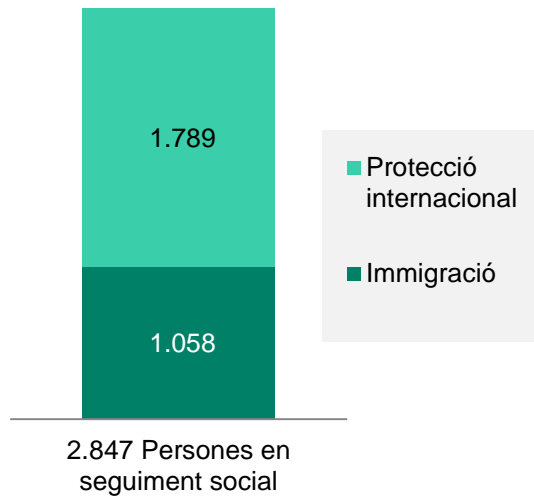
Finalment, el perfil de persones ateses més rellevant en el cas de les atencions d'urgència ha estat el de famílies amb menors a càrrec, nouvingudes a la ciutat i/o al país, que es troben sense xarxa o els hi ha mancat aquesta un cop arribats a Espanya i no disposen de recursos ni de possibilitats d'allotjament.

### **7.3.3. Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva (USTAC)**

El total d'atencions per la Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva (USTAC) durant l'any 2023 ha superat amb escreix les 3.000 atencions arribant a fer el seguiment de 2.847 persones.



**Gràfic 30. Distribució de les persones derivades per urgència social al SAS-CR segons tipus de derivació.**



**Gràfic 31. Distribució de les persones en seguiment segons procés migratori.**

En relació amb les persones en seguiment social, aquestes han estat principalment unitats familiars, amb situacions socials d'alta complexitat que van més enllà dels processos d'acollida bàsics.

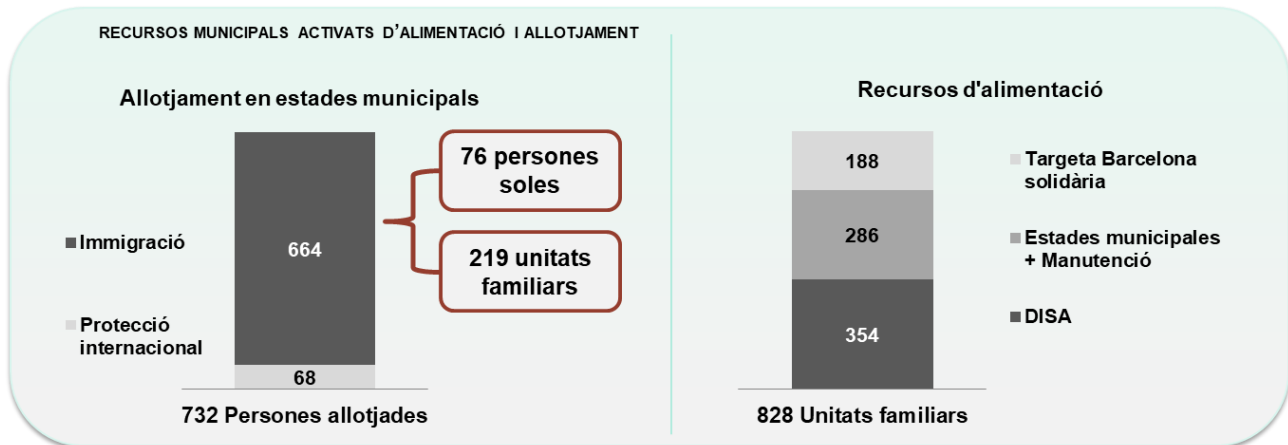
Dins d'aquest perfil d'atenció les nacionalitats més ateses són: Colòmbia, Perú i Veneçuela. Aquest fet està relacionat amb presència de xarxa de compatriotes establerta al territori, la manca de barrera idiomàtica (en el cas del castellà-parlants), i majors possibilitats administratives per a la regularització de les persones procedents de territoris pertanyents a antigues colònies espanyoles.

Cal destacar que uns dels factors vinculats a la continua arribada de les persones immigrades ateses durant el 2023 ha estat la impossibilitat de les persones arribades a la ciutat de Barcelona, amb voluntat de sol·licitar protecció internacional, de poder dur a terme aquest tràmit per la mancança de cites disponibles per part de l'Administració corresponent.

La intervenció realitzada d'aquest equip té com objectiu facilitar la informació necessària per contribuir en l'acompanyament durant el procés d'acollida de les persones nouvingudes a la ciutat de Barcelona. Aquest acompanyament inclou la detecció de les demandes socials de la persona o unitat familiar, facilitant resposta per millorar la seva situació. A més, es contempla, en funció de cada cas, la necessitat de donar cobertura de necessitats bàsiques de conceptes com alimentació, higiene infantil, medicació, transport per facilitar els desplaçaments necessaris per a tractaments mèdics, vestuari, etc.

Per cobrir les necessitats més bàsiques, l'equip d'USTAC ha pogut activar un total de 188 targetes Barcelona solidària, que les famílies més vulnerables han pogut utilitzar per cobrir alimentació, higiene, roba i transport, prioritàriament. Aquestes targetes permeten a les famílies anar a qualsevol establiment per cobrir les necessitats bàsiques i, des del servei de referència social es fa un seguiment de la despesa efectuada per poder assegurar la bona gestió i utilització d'aquestes.

A la majoria dels casos en què s'han efectuat aquestes ajudes econòmiques de targetes moneder, aquestes han permès a les famílies continuar acollides de forma autònoma o amb habitatges proporcionats per la seva xarxa social-familiar sense haver de tenir una despesa extra per cobrir necessitats bàsiques que, en molts casos, hagués acabat generant una situació de precarietat i manca d'habitatge i exercint més pressió a la necessitat d'activar recursos en pensions d'emergència facilitades pel servei mitjançant les estades municipals.



### Il·lustració 10. Distribució dels recursos municipals activats des del Servei d'Atenció Social del SAIER-Creu Roja per a la cobertura de necessitats d'alimentació i/o allotjament.

Pel que respecta als recursos d'alimentació, també s'han pogut activar alguns dispositius municipals de bancs d'aliments (DISA), on es fan entregues mensuals a les unitats familiars que es valora que poden recollir els lots d'aliments i es troben al seu barri o propers als seus habitatges.

En aquells casos en què les persones o nuclis familiars no han tingut la capacitat de cobrir l'allotjament de manera autònoma, i han presentat un major grau de vulnerabilitat, s'ha pogut establir, dins del pla de treball, la possibilitat de facilitar allotjament de caràcter urgent i temporal en pensions i/o hostals de la ciutat de Barcelona. Sempre amb l'objectiu de trobar una sortida que s'ajusti a les necessitats de les persones ateses. Durant l'any 2023 s'ha pogut allotjar a 732 persones, arribant a 219 unitats familiars i 76 persones soles.

Com a servei social de ciutat, s'ha treballat en coordinació amb la resta d'entitats i serveis que formen la xarxa d'atenció social a la ciutat de Barcelona, per poder treballar conjuntament en benefici de la persona usuària o la unitat familiar. Addicionalment, en els casos en què s'ha valorat i en què complien requisits d'accés, s'ha gestionat la derivació i/o coordinació amb altres recursos municipals o entitats especialitzades (SIS, SARA, SPSS, UTEH, CREADE, Nausica, etc.).

A més a més, s'han continuat establint coordinacions i derivacions internes dins de la xarxa de serveis especialitzats del SAIER, per afavorir la consecució dels plans de treball establerts i treballar totes les àrees de la persona atesa, destacant l'àrea jurídica (tràmits d'estrangeria, jurídic estrangeria i jurídic PI), per explorar i assessorar en les diferents vies de regularització documental.

Actualment, els processos d'atenció social s'allarguen en el temps, degut a múltiples factors com la situació de crisi socioeconòmica que viu el país en el darrers anys i que dificulta l'accés al mercat laboral, afectant tant al treball regular com a l'economia submergida, així com el temps necessari perquè les persones puguin regularitzar la seva situació administrativa i que dificulta el procés d'autonomia. Tot plegat fa necessària una intervenció més llarga, d'entre sis mesos a un any i mig. Durant aquest període, la intervenció realitzada té l'objectiu d'assolir el procés d'acollida, moment en què s'intenta vincular el cas als serveis socials de zona.

Aquesta vinculació als serveis d'atenció normalitzats és complicada, ja que malgrat que les persones han assolit amb èxit el procés d'acollida, encara falta molt camí per recórrer fins assolir l'autonomia.





### **7.3.4. Atenció psicològica**

L'equip d'atenció psicològica ha realitzat 716 atencions individuals durant l'any 2023 i ha treballat de forma transversal dins dels seguiments amb les persones adultes, eines d'habilitats parentals o dificultats amb menors d'edat del nucli familiar en qüestió.

A finals d'any, també s'han començat a implementar alguns tallers amb sessions grupals específiques de temàtiques a treballar amb diferents grups de persones de forma transversal. S'ha començat amb tres sessions d'un taller de prevenció de la violència de gènere i promoció de relacions de parella saludables, dirigida a un grup de dones hispano-parlants, de caire preventiu. Ha estat valorada molt positivament per part de les 16 participants a les quals es va proposar i es continuarà valorant la rèplica d'aquest taller i d'altres que es puguin anar valorant en temàtiques que sorgeixen de forma individual i que són reincidents en les persones que s'atenen.

Les persones que accedeixen al servei de psicologia es troben en una situació de desgast produït per les condicions de sortida del país i les situacions viscudes en el trajecte. No totes les persones requereixen ser ateses pel servei de psiquiatria, però sí d'un seguiment psicològic. En els casos en què sí que han requerit d'aquesta derivació, s'ha comptat amb la coordinació entre serveis que es manté amb el SATMI (Programa d'atenció en Salut Mental per població immigrada) i amb diferents hospitals i centres sanitaris de la província de Barcelona on les persones han estat fent seguiment.

Adicionalment, cal esmentar que també s'han atès casos amb molts indicadors de tenir una problemàtica de salut mental greu, però amb cap o no gaire reconeixement d'aquesta ni voluntat d'adherir-se a un servei de salut mental especialitzat per poder ser diagnosticada i poder portar a terme un seguiment psiquiàtric. Amb aquestes persones es treballa a escala interprofessional la consciència de malaltia i la voluntarietat d'adherir-se a un tractament, ja que també en moltes ocasions queden al marge de qualsevol recurs residencial, social i/o sanitari pel fet de patir la malaltia i no estar portant a terme un tractament mèdic adient.

### **7.3.5. Atenció al restabliment del Contacte Familiar, Reagrupament Familiar i Serveis Socials Internacionals**

Des d'aquest servei es gestiona el Programa de restabliment de Contacte Familiar i de reagrupament familiar, que tenen per objectiu, entre d'altres:

- Facilitar el restabliment de contacte o reagrupament familiar de persones separades dels seus éssers estimats com a conseqüència de processos migratoris, catàstrofes naturals, conflictes bèl·lics, etc.
- Transmetre missatges a països on la comunicació a través dels canals habituals no és possible.

L'any 2023 s'han obert 21 casos nous de recerques i s'ha efectuat reagrupament familiar en un nucli familiar.

En relació amb la tipologia de casos, prioritàriament han estat:

- Recerques de familiars que han intentat accedir a Espanya per via irregular, majoritàriament, via marítima, amb qui posteriorment s'ha perdut el contacte. Aquest tipus de casos ha augmentat notablement respecte d'anys anteriors.
- Recerques de familiars per separació per projectes migratoris.



- Recerques d'òrgens biològics, és a dir, casos d'adopcions o absència dels progenitors, germans o altres familiars.

### **7.3.6. Atenció a persones que sol·liciten Retorn Voluntari al país d'origen**

Mitjançant les visites de seguiment social dels diferents equips d'atenció al SAIER, s'ha facilitat informació per a persones que volien retornar voluntàriament al seu país d'origen i s'han establert coordinacions amb les entitats que faciliten aquest retorn.

En els casos en què s'ha valorat adient, per ser un cas conegut per l'equipament o per no disposar de referent social, s'han efectuat informes socials de recolzament adreçats a les entitats que facilitarien el retorn.

Finalment, s'ha proporcionat assessorament a altres serveis i entitats externes que han sol·licitat informació sobre com iniciar aquest tràmit per a les seves persones usuàries.

## **7.4. Valoració qualitativa i conclusions**

Les dades presentades al llarg de la memòria 2023 confirmen que el Servei d'Atenció Social del SAIER continua desenvolupant un gran paper dins de la ciutat de Barcelona, tractant-se d'un servei pioner i especialitzat en l'acollida que ha anat evolucionant i adaptant la seva atenció a les diferents casuístiques i realitats socials.

Com s'ha exposat al llarg de la memòria, una de les grans capacitats del servei es la d'adaptació a les diferents situacions, fent del SAIER un servei al qual la seva dilatada experiència li ha permès una millor adaptació i flexibilitat per atendre les diferents necessitats sorgides en els diferents fluxos migratoris. Les situacions de les persones, els fluxos migratoris i el perfil de les persones usuàries canvien, fet que provoca una necessitat d'adaptació i de cerca de noves metodologies i models d'atenció.

Mostra d'aquesta necessitat de reformulació constant és la nova fórmula de primera atenció grupal, que ha permès reduir la llista d'espera d'accés al servei i facilitar de manera àgil la informació d'acollida a les persones que manifestaven aquesta necessitat.

Malgrat la reformulació dels diferents circuits d'atenció del servei, per tal d'optimitzar els recursos materials i personals amb què es compten, el gran augment de casos i atencions realitzades posen de manifest la necessitat de reflexionar sobre com dimensionar recursos humans i materials necessaris per dur a terme aquest tipus d'atenció i poder fer front a totes les demandes.

Finalment, en l'àmbit de ciutat s'ha treballat coordinadament per tal d'establir els diferents perfils d'atenció social del territori de Barcelona. Fruit d'aquestes coordinacions s'ha pogut arribar a un perfil d'atenció més definit, que es tradueix en una atenció més eficaç i qualitativa per garantir l'acollida a la ciutat de les persones recentment arribades.



## 8. SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A TRÀMITS EN ESTRANGERIA (gestionat per CITE)

L'objectiu del Servei d'Assessorament per a Tràmits en Estrangeria, gestionat per l'Associació per l'Orientació, Formació i Inserció (CITE) al SAIER, és proporcionar una adequada informació sobre la legislació d'estrangeria i donar suport en la tramitació dels diferents procediments administratius vinculats a aquesta legislació per garantir l'accés i el manteniment de la situació de regularitat administrativa a les persones estrangeres extracomunitàries residents a la ciutat de Barcelona.

Al mateix temps, des del servei també es vol assegurar una bona informació sobre els aspectes vinculats a la mobilitat internacional de treballadors, especialment sobre tots els tràmits administratius i tots els recursos disponibles per aconseguir l'èxit de l'aposta migratòria de les persones que busquen una oportunitat laboral a l'estranger.

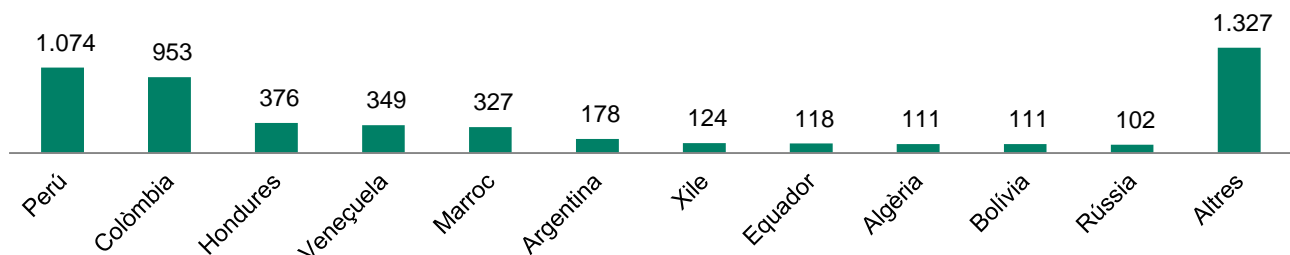
El servei està destinat a persones estrangeres extracomunitàries sense autorització administrativa interessades a regularitzar la seva situació; a persones nacionals, comunitàries i estrangeres extracomunitàries en situació regular que han de realitzar algun tràmit vinculat a la legislació d'estrangeria, i a persones nacionals o estrangeres amb targeta de llarga durada que cerquen oportunitats laborals a l'estranger.

### 8.1. Perfils de població

Durant el 2023, el servei d'assessorament per a tràmits del SAIER, gestionat pel Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers (CITE) ha atès 5.150 persones interessades a rebre assessorament relacionat amb els processos administratius d'estrangeria.

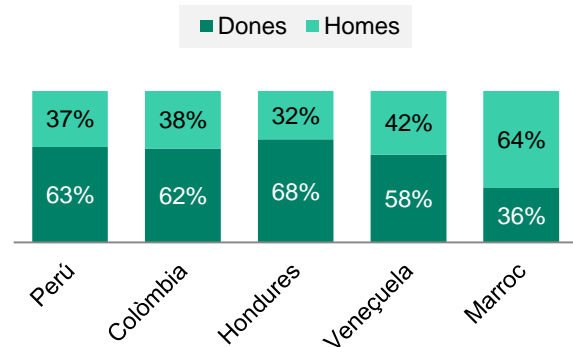
Pel que fa al perfil de la població d'aquest servei durant l'any 2023, cal assenyalar que s'han atès persones de 108 nacionalitats diferents. En relació amb les principals nacionalitats, enguany ha continuat augmentant el nombre de persones del Perú, que s'ha situat en primer lloc, amb un 21% de les persones ateses, seguit de Colòmbia, amb un 19%. A continuació, s'han posicionat Hondures i Veneçuela, amb un 7%, i el Marroc, amb un 6%.

En general, es constata un increment de l'atenció a persones d'origen llatinoamericà, en detriment del Marroc, que veu reduït el seu percentatge de població atesa respecte al 2022.



Gràfic 32. Classificació de les persones ateses segons nacionalitat.

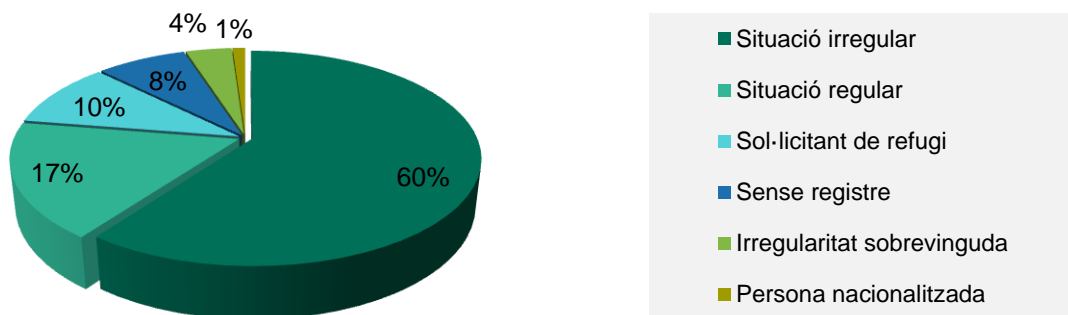
En conjunt, prop del 70% del total de persones ateses han estat d'origen llatinoamericà. Aquest elevat percentatge de persones llatinoamericanes ha fet que el percentatge de dones ateses sigui del 56,3% del total de població atesa, a conseqüència del pes superior de les dones entre les persones provinents d'aquests països: el 68% en el cas d'Hondures, el 63% del Perú, el 62% de Colòmbia i el 58% de Veneçuela. Per contra, en el cas del Marroc, només és del 36% versus el 64% d'homes.



**Gràfic 33. Pes de les persones ateses segons gènere en les principals nacionalitats.**

En aquest sentit, a l'hora d'analitzar el pes segons gènere de les principals nacionalitats, també cal esmentar la majoria d'homes respecte a les dones en el cas dels països del Magreb, com el Marroc i Algèria (73%), els únics països dins de les 10 nacionalitats principals, que no es troben al continent americà.

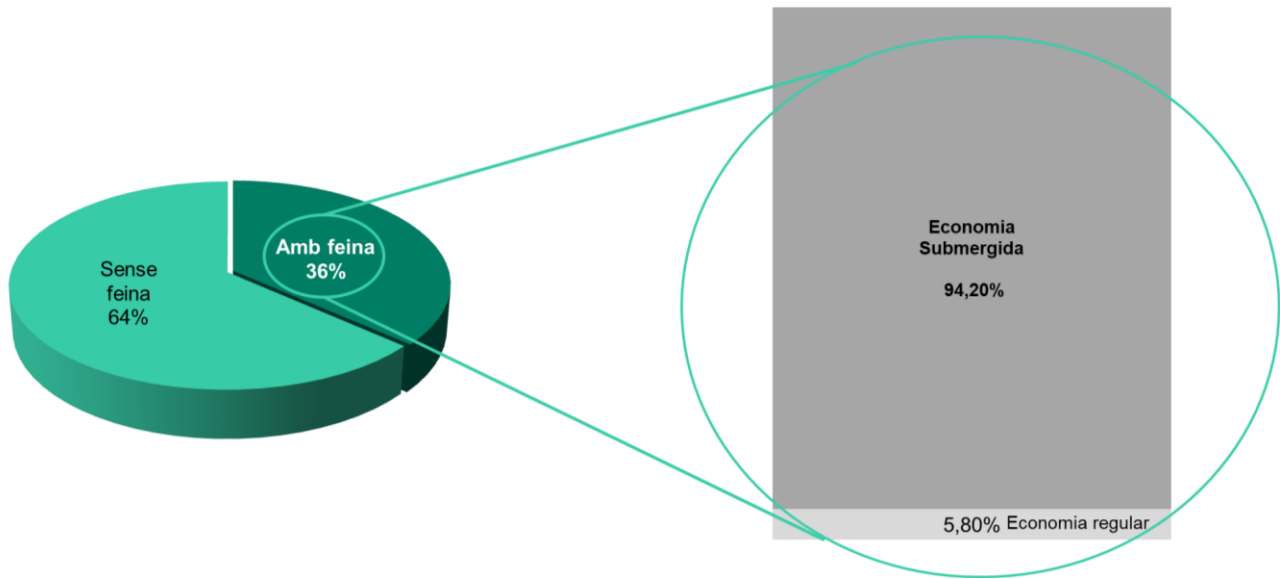
Pel que fa a l'edat, el 36% de les persones ateses tenien entre 22 i 35 anys i el 47%, entre 36 i 64 anys. Si s'hi sumen el 4% de les que tenien entre 18-21 anys, s'observa com més del 87% es trobaven en edat de treballar.



**Gràfic 34. Classificació de les persones ateses segons la seva situació administrativa.**

Si s'analitzen altres indicadors en relació amb la situació social a la ciutat, la majoria de les persones, el 62,6% vivia amb la família i el 13% amb amistats en el moment de l'atenció. A més, el 56,3% eren persones solteres davant del 32,6% que estaven casades o tenien parelles de fet. Així mateix, el 52,3% de les persones usuàries del servei han manifestat tenir estudis mitjans i el 46% ha declarat entendre el català, percentatge que s'ha reduït respecte el 2022 en cinc punts. Aquesta reducció estaria vinculada a l'increment de persones ateses que són recentment arribades a la ciutat.

D'altra banda, també s'ha continuat incrementant el percentatge de les persones sense autorització administrativa per residir i treballar a l'Estat espanyol, que ha arribat al 93% del total de persones que han passat pel servei. Això ha fet que més del 60% de les consultes tinguin a veure amb els procediments de regularització administrativa previstos a la normativa d'estrangeria, amb un creixement especial de les demandes vinculades als canvis incorporats en la darrera reforma del Reglament d'estrangeria, especialment pel que fa a l'arrelament per formació.



### **II-lustració 11. Distribució de les persones ateses segons les possibilitats de treball al territori.**

Pel que fa a la situació laboral, durant l'any 2023 s'ha observat un lleu increment respecte al 2022 de les persones que treballaven, el 36,5%. No obstant això, d'aquestes persones, continua incrementant-se de manera important el pes d'aquelles que treballen de manera irregular, que arriba fins al 94,2% del total. Aquest indicador comporta uns elevats nivells de vulnerabilitat i precarietat en les persones ateses.

Per sectors de producció, el 34% s'ocupa al treball de la llar (el 95,5% dones), seguit dels altres serveis, el 21% (el 45,5% dones), l'hostaleria, el 18% (el 50% dones) i la construcció, el 13% (el 0,5% dones).

Pel que fa al treball irregular, el primer sector és el treball de la llar, amb el 34,3% del total, seguit dels altres serveis, el 20% i l'Hostaleria, amb el 18%. Com es pot veure, l'economia submergida afecta especialment als sectors més feminitzats.

## **8.2. Intervenció realitzada**

Enguany, el servei d'assessorament per a tràmits d'estrangeria ha continuat realitzant majoritàriament entrevistes individuals amb les persones per tractar les seves consultes. No obstant això, també s'han continuat realitzant les sessions grupals que es van iniciar en el 2022 sobre el nou procediment d'arrelament per formació, que es va incorporar en la darrera reforma del reglament d'estrangeria, la qual va entrar en vigor el 16 d'agost de 2022.

En relació amb aquestes sessions grupals, s'han realitzat 15 sessions al llarg de l'any mitjançant les quals s'han atès 140 persones.

Pel que fa a les persones que han rebut atenció individualitzada, aquestes han generat 7.093 visites a través de les quals s'han plantejat 11.337 consultes. Aquest tipus d'atenció s'ha continuat realitzant en la modalitat mixta, presencial i telemàtica, com l'any anterior, la qual es va iniciar a conseqüència dels efectes de la pandèmia de Covid-19 durant l'any 2020.



### 8.2.1. Consultes ateses

L'atenció realitzada des del servei d'assessorament per a tràmits en estrangeria ha seguit marcada per l'important nombre de persones ateses que es trobaven en situació d'irregularitat administrativa.

Davant la situació de precarietat que representa el fet de trobar-se en situació administrativa irregular, la majoria de les persones ateses al servei s'hi han adreçat per consultar informació sobre les vies per regularitzar la seva situació. Així doncs, com hem dit, el 60,4% de les consultes ateses han estat en aquest sentit: sobre les possibilitats de fer un arrelament social, amb el 19,7% del total de consultes, sobre altres processos de regularització, amb el 21,9%, sobre l'arrelament per formació, amb el 16,2%, o sobre l'arrelament laboral, amb el 2,6%.

Pel que fa a les consultes per regularitzar la situació administrativa, cal tenir en compte els canvis que va incorporar la reforma del Reglament d'estrangeria, que va entrar en vigor el 16 d'agost del 2021. Cal destacar fonamentalment l'aparició amb força d'una nova figura, l'arrelament per formació, però també el creixement de les altres formes de regularització administrativa, que inclou l'arrelament familiar. Com ja s'ha esmentat anteriorment, per donar resposta a les demandes sobre el nou procediment d'arrelament per formació, més enllà de l'atenció individual, es van organitzar sessions informatives de grup que es van desenvolupar durant tot l'any. En aquest sentit, s'han realitzat 15 sessions de grup, amb una assistència de 140 persones.

D'altra banda, des del servei també s'han resolt altres tipus de consultes referents als processos administratius realitzats amb estrangeria, entre els quals es troben el reagrupament familiar, la tramitació de residència per familiars nacionals de països de la UE, les targetes d'estudiant o les renovacions de les autoritzacions de residència o de residència i treball.

### 8.3. Conclusions

La tasca desenvolupada, pel que fa a l'assessorament administratiu per a tràmits d'estrangeria en 2023, ha continuat, com en els anys anteriors, centrada en l'atenció a persones sense autorització administrativa, que han arribat al 93% del total de persones ateses.

Amb aquesta dada, el SAIER es referma com el servei de referència per a les persones estrangeres que resideixen a la ciutat de Barcelona que es troben sense autorització administrativa i, per tant, afectades per una greu situació de precarietat i vulnerabilitat social i laboral.

#### Tipologia de consultes

Altres processos per a la regularització	2.483
Arrelament social	2.238
Arrelament per formació altres consultes de formació	1.838
Autorització de residència o treball i residència	1.562
Targetes comunitàries	730
Renovacions de permisos	720
Targeta d'estudiant	316
Arrelament laboral	291
Reagrupament familiar	244
Altres consultes	915

**Taula 7. Classificació de les principals consultes ateses.**



Un altre element a considerar és l'elevat percentatge de persones que no treballen, el 63,5%, i que les que ho fan, el 94,2% ho facin de manera irregular, amb el que això comporta de vulnerabilitat i precarietat. Especialment greu és el cas de les dones estrangeres, que representen el 56,3% del total, de les quals només treballen el 37% i les que ho fan, el 56,3% estan ocupades al treball de la llar, cosa que comporta un plus d'indefensió i explotació laboral, per les característiques del sector.

D'altra banda, l'any 2023 ha seguit condicionat per la reforma del Reglament de la Llei d'Estrangeria, que va entrar en vigor el 16 d'agost del 2022, i que ha comportat un important augment de les sol·licituds de nous procediments, com ara l'arrelament familiar o l'arrelament per formació.

Malauradament, l'any 2023 també ha vingut marcat per un increment important del temps de resolució dels diferents tràmits d'estrangeria, tant davant de l'Oficina d'Estrangeria, especialment pel que fa a les autoritzacions inicials per circumstàncies excepcionals, com davant de la Generalitat, pel que fa a les modificacions. Aquests endarreriments -de prop de sis mesos- aboquen les persones estrangeres a una situació d'arbitrarietat i inseguretat jurídica, que té greus efectes en tots els àmbits de la seva vida quotidiana (llogar un habitatge, empadronar-se, obrir un compte corrent...), però especialment, les condemna a la precarització i a l'explotació laboral.

Davant d'aquesta situació, no està de més recordar que en virtut de l'actual legislació tota persona estrangera, tingui regularitzada o no la seva situació administrativa, ostenta els drets fonamentals reconeguts en l'ordenament jurídic espanyol, comunitari i internacional. Així, els endarreriments en la resolució dels expedients presentats a les diferents administracions implicades comporten una greu vulneració dels drets d'igualtat entre les persones recollit en l'article 9.2 de la Constitució Espanyola, que estableix l'obligació dels poders públics de garantir que la igualtat i la llibertat dels individus i els grups en què s'integren sigui real i efectiva, i els insta a remoure els obstacles que impedeixin o dificultin la seva participació plena en tots els àmbits de la vida política, econòmica, cultural i social.

Però també posa en qüestió el dret a la bona administració, que consagra la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea, en el seu article 41, i que comporta que els assumptes públics han de ser tractats equitativament, objectivament i en els terminis raonables. Aquest principi es relaciona amb el precepte constitucional anteriorment citat, però també amb els articles 24.1 i 103.1 de la carta magna, que estableixen l'obligació de l'Administració Pública d'evitar la indefensió com a conseqüència del mal funcionament de la mateixa Administració, entre altres.

Al capdavant, cal no oblidar que la manera com una societat entén l'encaix de les poblacions immigrades en el seu cos social és una bona mesura de la seva salut democràtica.

Pel que fa a les perspectives per al 2024, cal assenyalar que els anuncis per part del Govern de l'Estat d'una nova reforma del Reglament d'estrangeria comportaran un increment en la demanda d'assessorament i la necessitat d'articular, de nou, sessions formatives grupals, per poder donar-hi resposta.

Finalment, des del servei es valora molt positivament el funcionament de les sessions de coordinació promogudes per la direcció del SAIER, ja que han tingut un efecte directe en la qualitat del servei i en el foment del treball transversal i cooperatiu dins de l'equipament que dona com a resultat una millora de l'atenció a les persones usuàries del servei.





## 9. SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN ESTRANGERIA (gestionat per l'ICAB)

El 1989 es va constituir el SAIER com un servei municipal d'atenció a població migrada i refugiada, actualment integrat per diferents entitats que gestionen els serveis especialitzats interns en relació amb l'assessorament jurídic, l'atenció social, l'assessorament respecte a formacions, convalidacions d'estudis, etc. És el cas de l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona des del qual s'ofereix el servei d'assessorament jurídic en estrangeria i es presten les següents funcions:

- Orientació jurídica a persones usuàries.
- Impugnació administrativa i/o judicial contra resolucions administratives denegant sol·licituds d'autorització de residència i/o residència i treball.
- Tramitació de sol·licituds de nacionalitat espanyola.
- Tramitació d'expedients de cancel·lació d'antecedents policials i penals.

En 2023, s'ha mantingut el mateix equip tècnic consolidat des de fa més de 20 anys, format per 5 advocats i advocades consultors, 11 advocats i advocades tramitadors i la coordinadora del servei.

Els advocats i les advocades consultores formen l'equip que es troba ubicat directament al SAIER i que gestiona les peticions usuàries del servei. Aquest equip ofereix assessoria jurídica transversal a les persones usuàries, principalment en dret d'estrangeria, però també en altres àrees del dret com són el dret de família, el laboral o el penal, tenint en compte que l'estrangeria és un àrea transversal on la situació jurídic-administrativa de les persones migrants es pot veure afectada de manera significativa per modificacions en la seva situació familiar, laboral, o per l'existència d'algun antecedent policial o penal. En aquest sentit, els advocats/ades consultors ofereixen una assessoria multi disciplinar.

A més, l'ICAB compta amb un equip estable d'11 advocats/des experts en estrangeria que, treballant en setmanes de guàrdies de 2 persones, reben les derivacions fetes des del SAIER pels següents tràmits:

- Tramitació i presentació de sol·licituds d'adquisició de nacionalitat espanyola per residència davant el Ministeri de Justícia.
- Recursos de reposició davant l'Oficina d'Estrangeria de Barcelona i recursos judicials contenciosos administratius davant els Jutjats de Barcelona contra denegacions de sol·licituds de residència, residència i treball o autoritzacions d'estada.
- Tramitació de la cancel·lació d'antecedents penals i policials.

D'altra banda, des de l'equip de l'ICAB es fan derivacions al Servei de Tramitació de Justícia Gratuïta (SERTRA) i al Servei d'orientació Jurídica Laboral (SOJ). Cal destacar que l'ICAB té un acord amb el SERTRA perquè es gestioni, de manera àgil i eficaç, la sol·licitud de justícia gratuïta i la designa d'un advocat/ada d'ofici en aquelles actuacions que són competència del torn d'ofici:

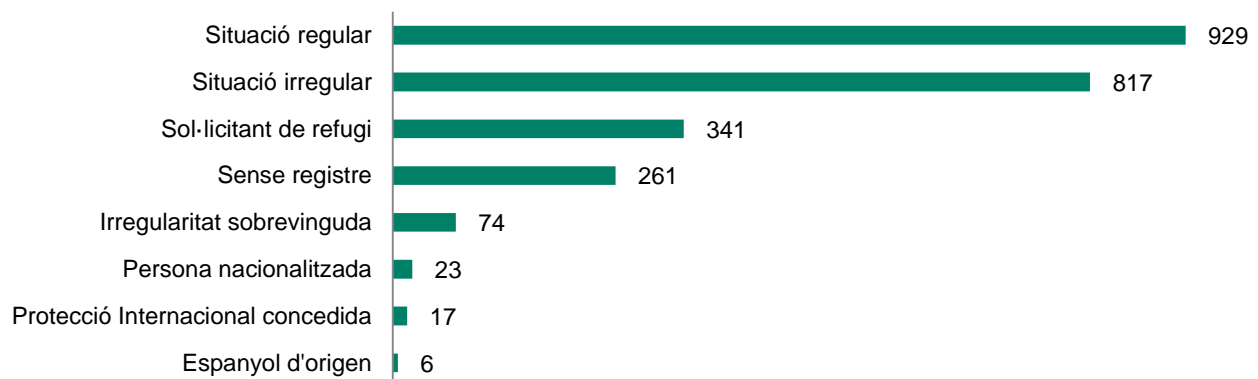
- Denegacions de sol·licituds de protecció internacional, ja sigui per interposar recurs de reposició davant el Ministeri de l'Interior com recurs contenciós-administratiu davant l'Audiència Nacional.
- Procediments d'expulsió o devolució de territori nacional.

- Recurs contenciós administratiu davant l'Audiència Nacional contra denegacions de sol·licituds de nacionalitat espanyola.
- Sol·licitud de designa d'advocat/ada d'ofici en matèria de dret de família (divorcis, sol·licituds de custòdia de menors, pàtria potestat, etc.), dret civil (desnonaments, etc.), dret penal i dret laboral (acomiadaments, impagament de salaris, etc.)

## 9.1. Població atesa

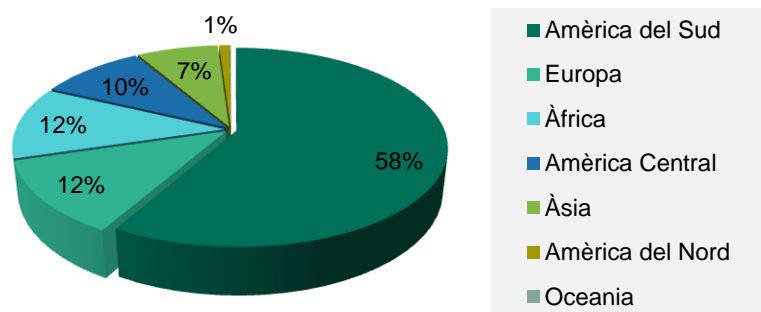
Durant l'any 2022, el servei d'assessorament jurídic en estrangeria ha atès un total de 2.468 persones de 93 nacionalitats diferents. El 57% del total de persones usuàries del servei han estat dones (1.413) i gairebé la meitat de la població atesa, un 48%, tenia entre 36 i 64 anys. També cal destacar l'atenció de 296 menors d'edat (12%), relacionada, fonamentalment, amb l'aconseguint de nacionalitat de persones nascudes a territori espanyol.

La majoria de les persones ateses en 2023 van ser persones en situació administrativa regular, si bé el nombre de persones en situació administrativa irregular que ha acudit al servei també ha estat elevat. La compareixença de persones amb la sol·licitud de protecció internacional en tràmit també ha estat significativa; però una vegada concedida dita protecció, el nombre de persones que acudeixen al servei és irrellevant; igual que passa amb les persones nacionalitzades.



**Gràfic 35. Distribució de les persones en funció de la seva situació administrativa en Espanya.**

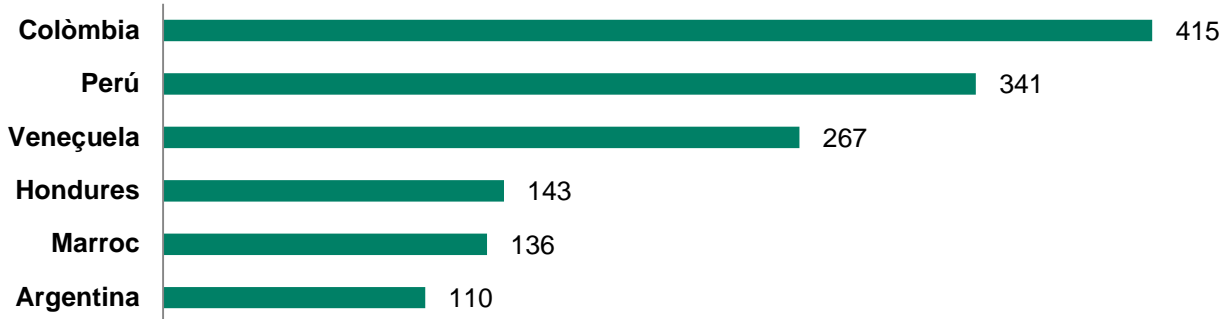
Pel que fa a la procedència de les persones, la majoria han estat persones de països del continent americà: amb 1.697 persones, aquesta àrea geogràfica destaca de la resta de continents. El seu predomini es deu a la forta presència d'Amèrica del Sud, que amb 1.438 persones representen el 58% de tots els usuaris.



**Gràfic 36. Pes dels continents de procedència de les persones ateses per assessorament jurídic d'estrangeria.**

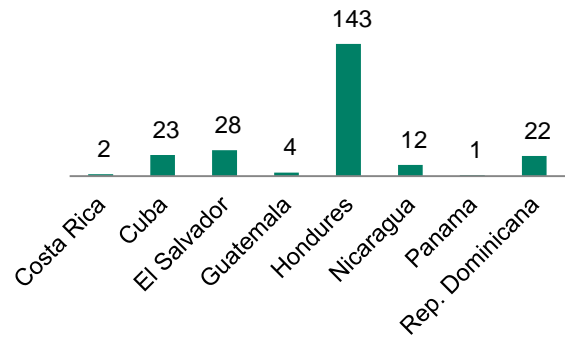
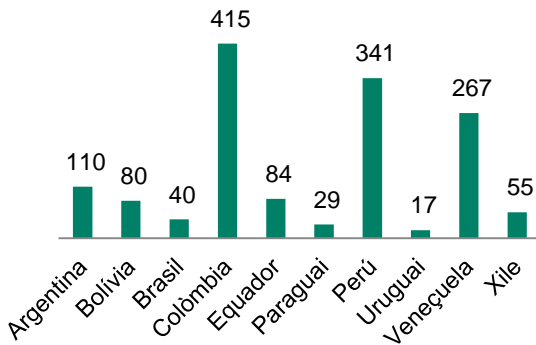


En el grup dels països amb més presència d'usuaris en el SAIER (aquells amb 100 o més persones), Colòmbia despenja clarament al superar les 400 persones; seguit per Perú, amb 341, i Veneçuela amb 267.



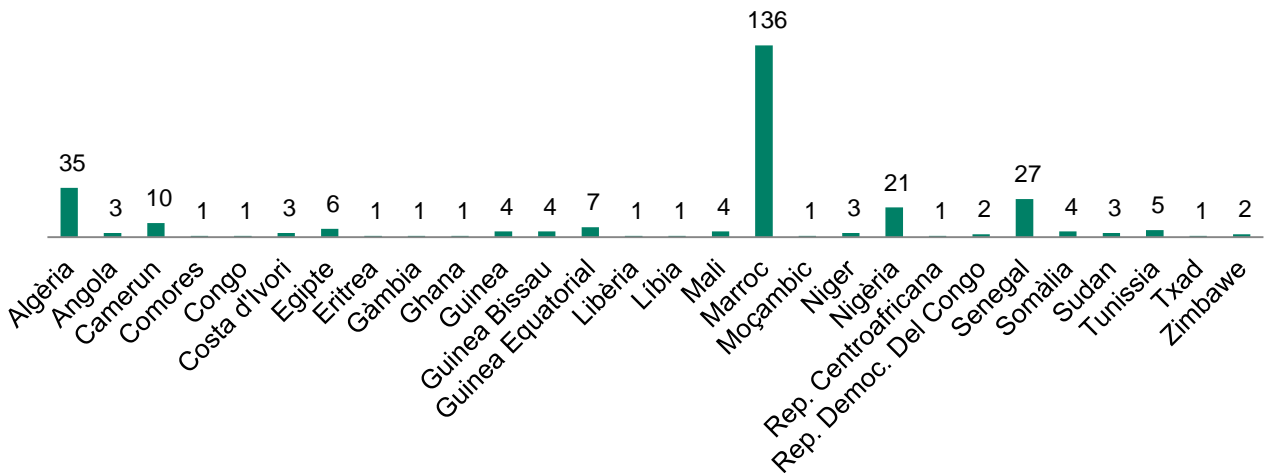
Gràfica 37. Països amb una presència superior a les 100 persones ateses al servei

En les gràfiques següents es mostra la classificació de les persones ateses segons els països per continents.

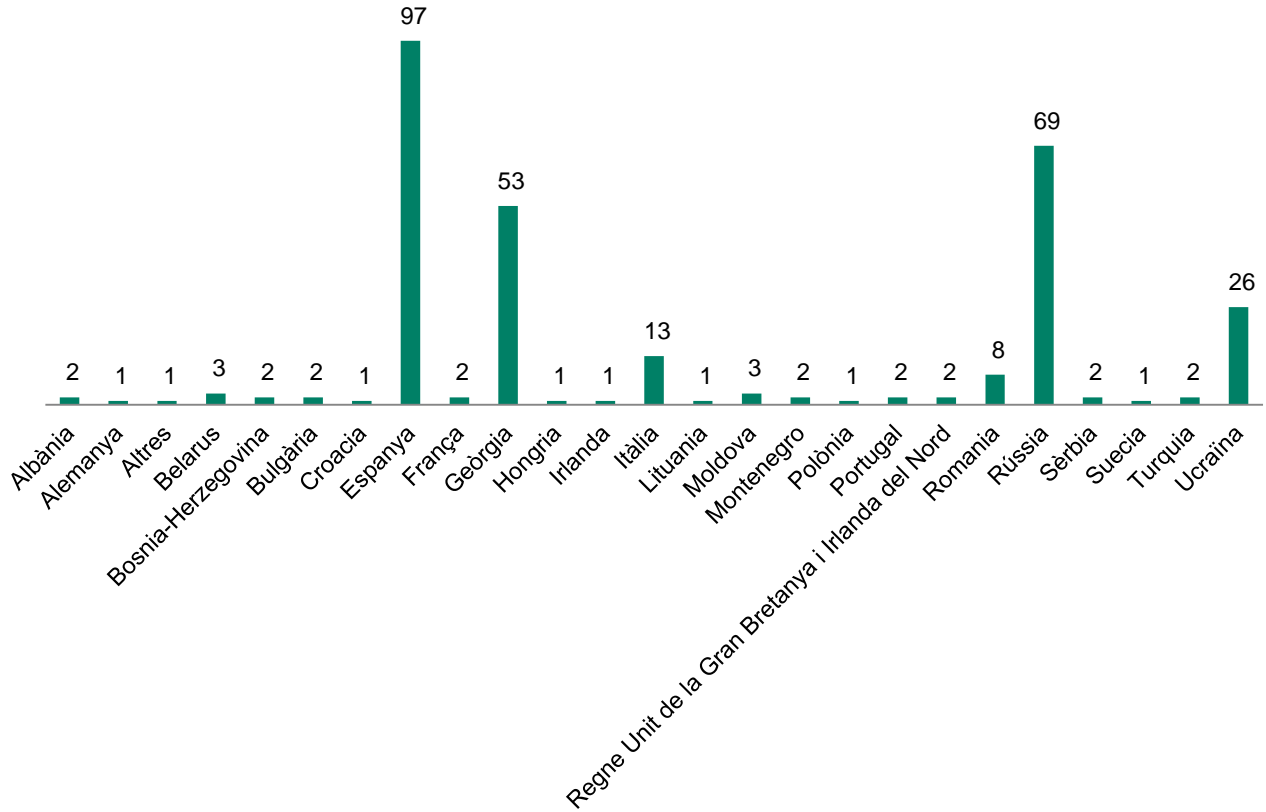


Gràfica 38. Països d'Amèrica del Sud.

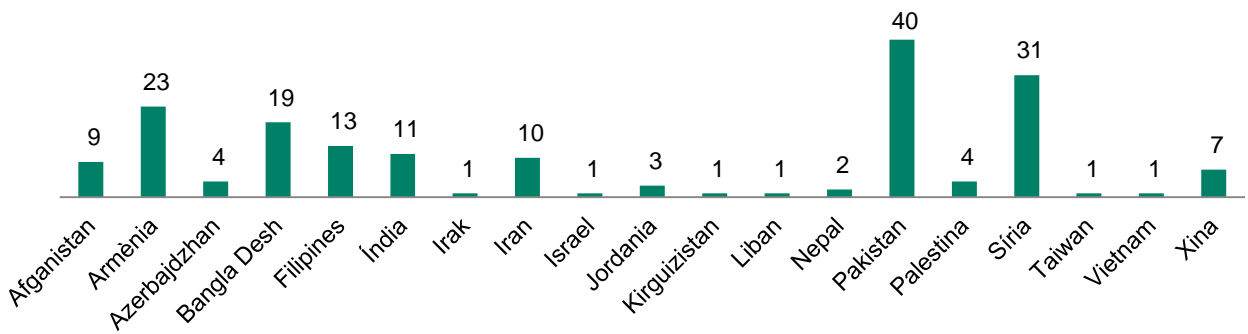
Gràfica 39. Països de l'Amèrica Central.



Gràfica 40. Països de l'Àfrica



Gràfic 41. Països del continent europeu.



Gràfic 42. Països del continent asiàtic



Gràfic 43. Països de l'Amèrica del Nord.



## 9.2. Principals demandes ateses

Pel que fa a les demandes realitzades per part de les persones ateses al servei, enguany s'ha continuat atenent persones amb consultes respecte a les possibilitats de nacionalització, regularització i tràmits jurídics en processos d'estrangeria. A continuació, es detallen les principals demandes orientades des del servei:

### Adquisició de la nacionalitat espanyola

En la línia habitual del servei que presta l'ICAB, tenen una demanda principal les consultes sobre el procediment per adquirir la nacionalitat espanyola i la seva tramitació, en les diferents opcions que preveu la normativa, majoritàriament per a persones que sol·liciten adquirir la nacionalitat espanyola per residència al territori espanyol. En segon lloc, es troben les sol·licituds de nacionalitat espanyola per opció en els casos de menors que tenen pare o mare que s'han nacionalitzat espanyols i en tercer lloc, la sol·licitud de nacionalitat de menors nascuts a territori espanyol que no poden accedir a la nacionalitat de cap dels seus progenitors (nacionalitat amb valor de simple presumpció).

D'altra banda, enguany també han estat freqüents les consultes de persones que tenen una línia ascendent espanyola, que sol·liciten una valoració del seu cas segons la Llei de Memòria Democràtica, aprovada el 2022.

Per últim, cal destacar el nombre de consultes sobre l'estat en què es troben nombrosos expedients que segueixen encara en tràmit després de molt temps de la seva presentació, donada la dilació existent en el Ministeri de Justícia en la resolució.

### Opcions de regularització administrativa al territori espanyol

Des del servei proporcionat per l'ICAB al SAIER també s'ofereix orientació respecte a les possibles opcions per regularitzar la situació administrativa de les persones que han arribat fa poc temps al territori i que busquen una orientació integral respecte a les possibilitats que tenen. Paral·lelament, en aquests tipus d'atencions, es resolen els dubtes i neguits que comporta el fet de trobar-se en situació irregular, exposant-se a l'inici de un procediment sancionador que pot comportar l'expulsió administrativa del territori nacional.

Són rellevants també les consultes sobre dret de família, dret civil, dret penal i/o dret laboral, sempre vinculades a la pròpia condició de migrades de les persones usuàries. Aquestes circumstàncies poden tenir un incidència directa en la seva situació administrativa.

### Denegacions de sol·licituds de Protecció Internacional

Durant l'any 2023 ha continuat la tendència a la baixa ja iniciada en 2022 del nombre de persones ateses que han accedit al servei amb resolucions de denegacions de sol·licituds de protecció internacional i per tant, de la conseqüent actuació per part de l'equip de derivació al SERTRA per tramitar justícia gratuïta amb la finalitat d'interposar recursos administratius i judicials contra les esmentades resolucions. Igualment, la dificultat de presentar sol·licituds de protecció internacional comporta que aquestes consultes es transformin en altres orientades a assessorar sobre possibles opcions alternatives a la protecció internacional, segons el règim general de la normativa d'estrangeria.



### 9.3. Intervenció realitzada

Durant l'últim any, s'ha continuat treballant amb un sistema d'atenció dual de 2/3 parts presencials i 1/3 part de tele treball. En aquest sentit, cal fer esment a una mesura que es va introduir el 2021 i que es manté al servei, consistent a fer tres intents de trucada en diferents franges horàries a les persones que no es localitzen a l'hora agendada, amb la qual cosa s'aconsegueix recuperar una quantitat considerable de visites que d'altra manera haurien sigut absències i permet optimitzar el servei que es presta, oferint un millor servei a la ciutadania.

Es segueix implementant la mesura 2022 de trucar per telèfon a les persones amb cita presencial programades que, transcorreguts 15 minuts no compareixien a la cita, el que ha permès que moltes d'aquestes cites, s'hagin pogut realitzar mitjançant una assessoria telefònica.

El fet de contactar amb les persones telefònicament en cas d'absència ens permet optimitzar al màxim els recursos públics de la manera més eficaç possible i, d'altra banda ajuda a reduir al màxim la llarga llista d'espera al SAIER en l'assignació de primeres visites.

Durant el 2023, 2.773 persones van sol·licitar cita amb el servei d'assessorament jurídic en estrangeria del SAIER i es van programar 3.976 atencions, de les quals es van realitzar 3.360 amb les 2.468 persones ateses.

Del total de persones que van demanar atenció al servei, 1.996 han estat persones han tingut més d'una cita programada, mentre 777 persones van tenir una única intervenció programada.

Enguany, s'ha arribat a un 15% d'absentisme, incrementant respecte al 2022, però mantenint-se per sota de l'absentisme que hi havia anys enrere amb atencions únicament presencials.

#### 9.3.1. Atenció d'urgències

Igual que el 2021 i el 2022, el 2023 s'ha continuat atenent un elevat nombre de cites que ha calgut forçar a les agendes dels consultors/es que, per tractar-se d'urgències que no podien esperar i estar les cites reservades per urgències també ocupades. Aquesta situació, que en principi, hauria de ser una excepció doncs aquestes cites suposen una càrrega de treball addicional a la feina ordinària, s'ha convertit en una situació habitual des del 2021. Per tractar de pal·liar aquest excés de feina, s'han ampliat o reduït els espais reservats per a urgències segons la demanda, però malgrat això, el cúmul de visites que ha calgut forçar ha estat elevat.

Es deriven a ICAB amb caràcter urgent les persones a qui els ha estat notificada la denegació d'una sol·licitud de residència o de protecció internacional, les que tinguin documents a punt de caducar i altres casos que, per la seva situació particular, necessitin ser ateses amb rapidesa.

#### Denegacions de residència.

En cas de denegacions de sol·licituds de residència, per la interposició de recursos administratius (de reposició i d'alçada) totes les demandes es consideren urgències que han de ser derivades immediatament als consultors/es. Aquesta mesura l'hem pres per tal que els advocats/ades tramitadors disposin del màxim temps possible per preparar i presentar els recursos.



### Denegacions de sol·licituds d'asil o protecció internacional.

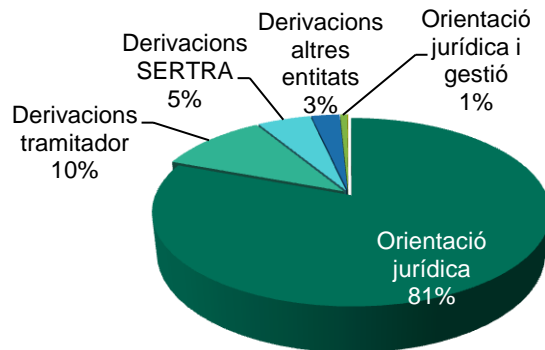
Les denegacions d'asil o protecció internacional també es consideren urgències però les cites són assignades directament per l'SPAI en les franges reservades per urgències. Com es deia anteriorment, s'agrupen les denegacions de protecció internacional entre 1 i 3 persones en una mateixa franja horària quan es tracta d'una mateixa unitat familiar, i en 2 franges si són entre 3 i 5 persones, per tal de maximitzar l'atenció.

### 9.3.2. Tipologia d'actuacions

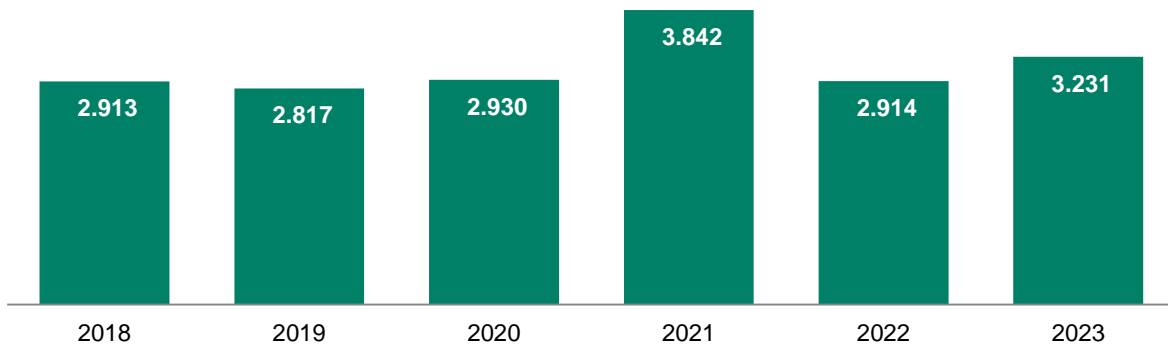
Les atencions realitzades al llarg de l'any des de l'equip d'advocats i advocades consultors van suposar 3.231 actuacions.

L'orientació jurídica va ser l'activitat principal amb 2.606 orientacions; seguida per les derivacions a tramitadors i SERTRA, amb 343 i 168 derivacions, respectivament.

L'activitat ha remuntat en 2023 respecte a l'exercici anterior i constitueix el segon millor resultat de la sèrie.



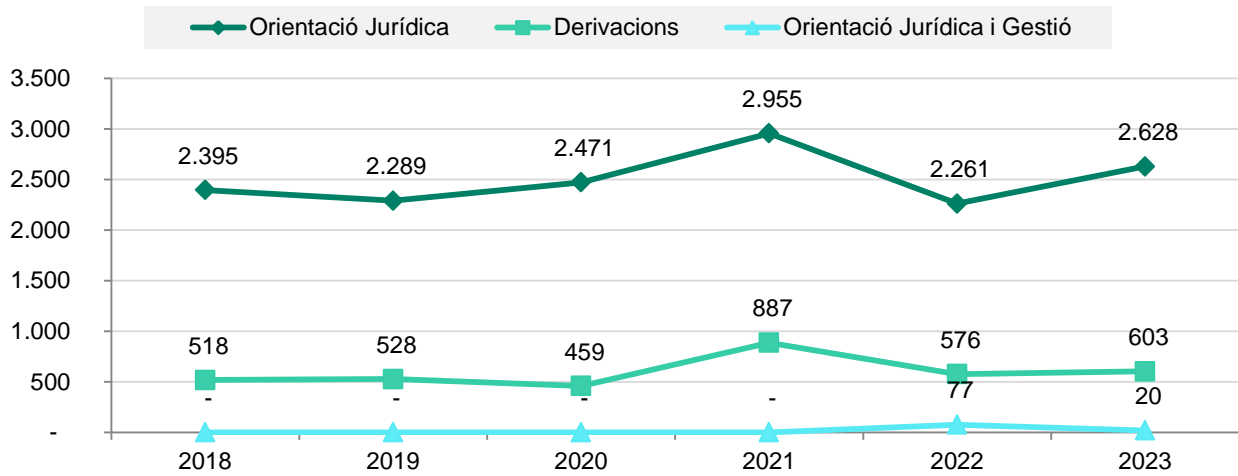
Gràfic 44. Pes de les actuacions del servei segons tipologia.



Gràfic 45. Comparativa interanual de l'activitat de l'ICAB al SAIER

L'orientació jurídica ha estat l'activitat principal del servei, amb un nombre d'actuacions molt superior a l'acció derivativa. L'orientació jurídica i gestió es refereix als casos en què la demanda de l'usuari, si bé no requereix una derivació, ha necessitat d'una gestió complementària a l'orientació jurídica, com ara la petició de consulta a l'Administració, la redacció d'un escrit, etc.

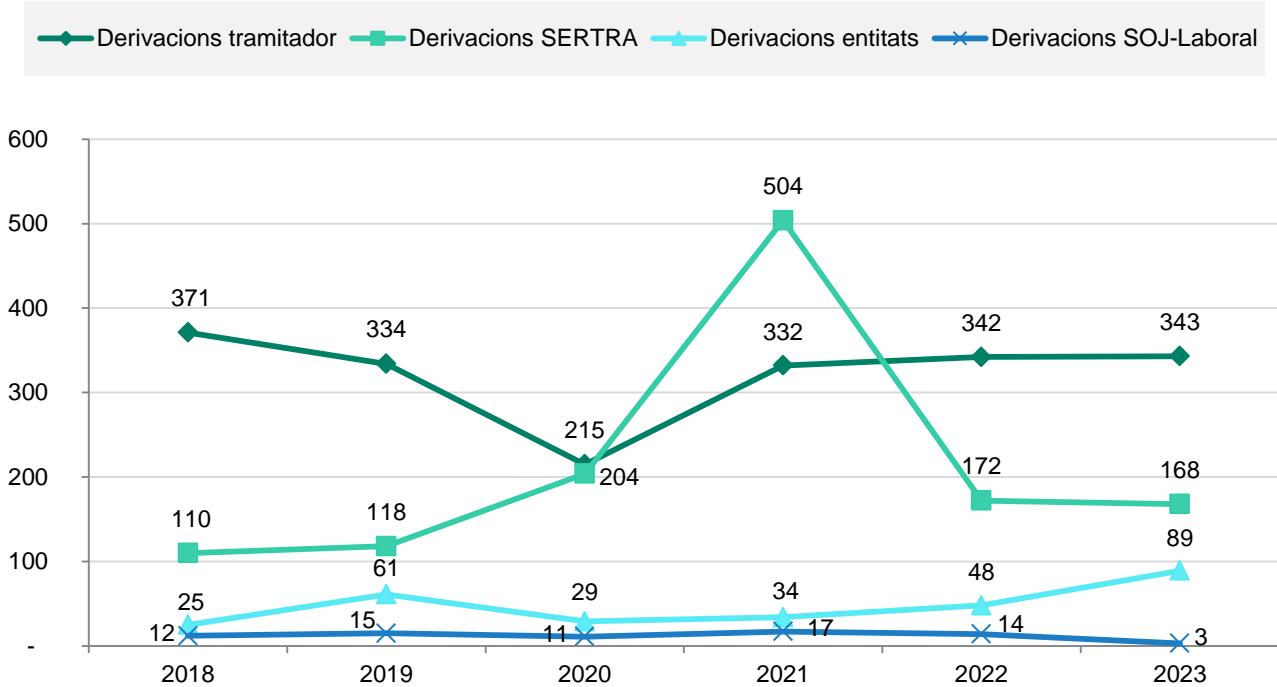




**Gràfic 46. Comparativa interanual de les orientacions jurídiques i derivacions.**

### 9.3.3. L'acció derivativa.

La derivació d'una persona usuària del SAIER a un advocat o advocada tramitador constitueix el motiu principal de l'acció derivativa. Respecte a les derivacions efectuades a serveis (altres entitats, SERTRA i SOJ-LABORAL), les efectuades al Servei de Tramitació de Justícia Gratuïta són les predominants.



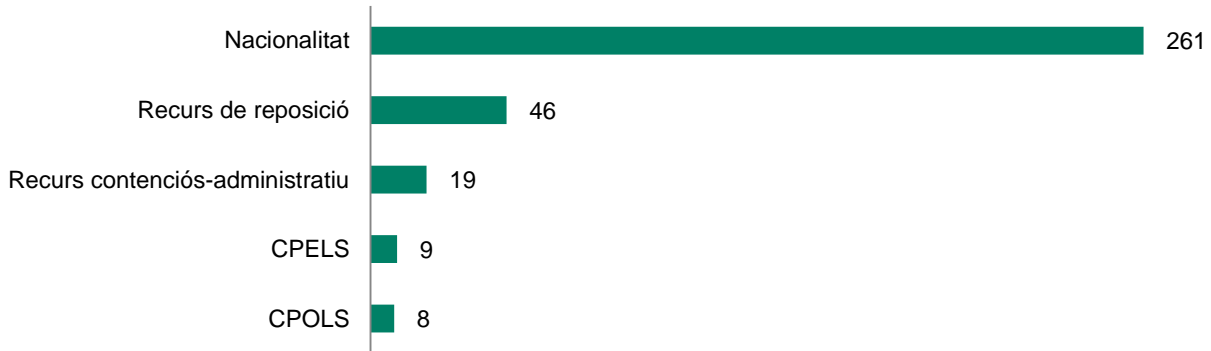
**Gràfic 47. Comparativa interanual de l'activitat derivativa.**

Mentre que les derivacions a altres entitats ha experimentat aquest darrer any una estirada considerable, consolidant una tendència alcista, les derivacions al SERTRA s'han vist reduïdes lleugerament i les



derivacions al SOJ-Laboral han disminuït considerablement durant el 2023, mentre que en el cas de les derivacions a lletrats i lletrades tramitadors es manté el ritme de creixement dels últims anys.

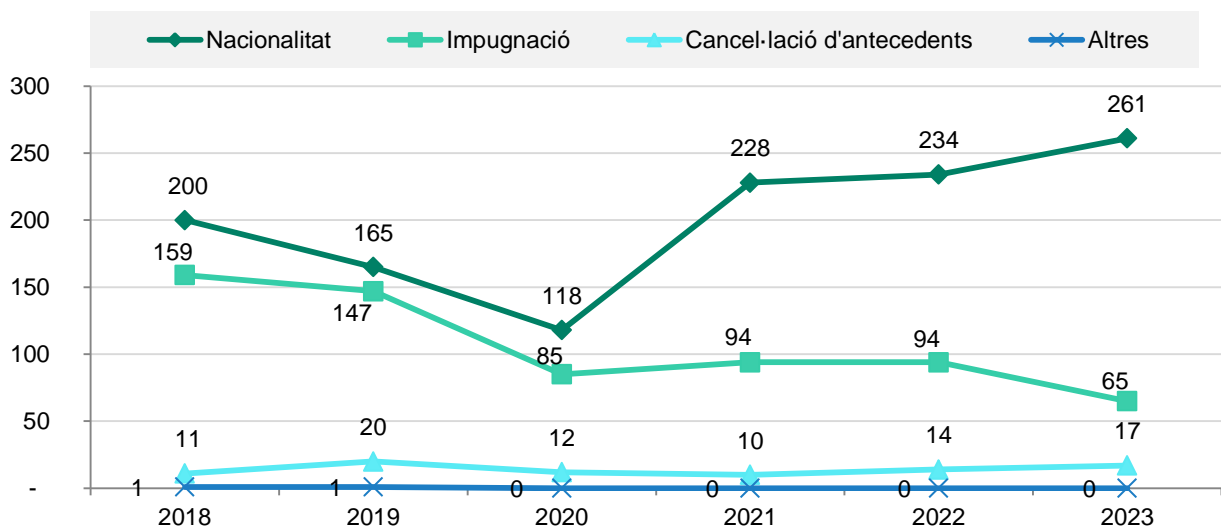
Pel que fa als motius per fer una derivació des d'aquests servei a tramitadors, el principal ha estat relacionat amb l'aconseguitment de la nacionalitat espanyola i la interposició del recurs de reposició apareix com la segona causa de derivació seguit del recurs contenciós –administratiu.



Gràfic 48. Motius de derivació al personal tramitador en 2023.

La jerarquia entre els motius de derivació al personal tramitador no s'ha alterat en la sèrie interanual: la nacionalitat continua ocupant el primer lloc en l'escalafó, seguida per les derivacions per a impugnar resolucions administratives, que conserven el segon grau, i per les destinades a la cancel·lació dels antecedents (policial i/o penals) que es mantenen en tercer lloc. Així mateix, cal destacar que enguany no s'han atés persones derivades per a l'interposició de recursos d'alçada o revisió o per altres motius possibles.

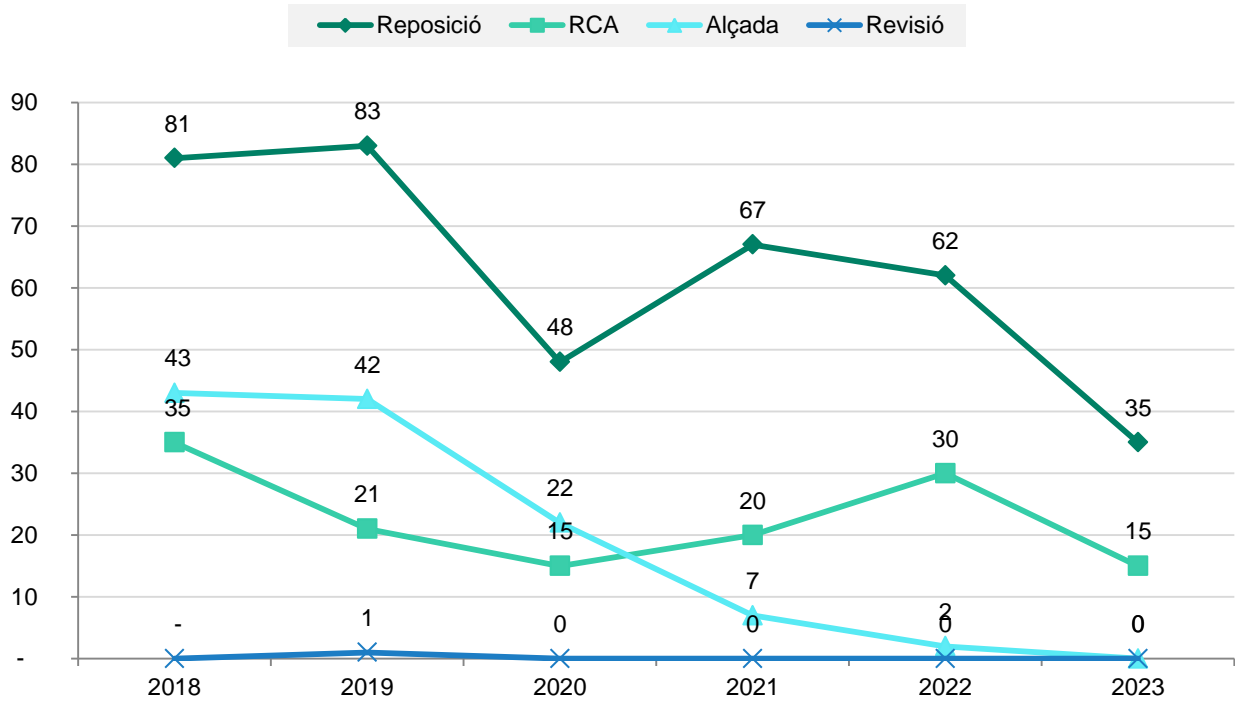
Si bé han augmentat les derivacions realitzades per sol·licitar la nacionalitat espanyola i per la cancel·lació d'antecedents, han caigut les realitzades per impugnar les resolucions administratives en 2023.



Gràfic 49. Evolució interanual de les accions derivatives.



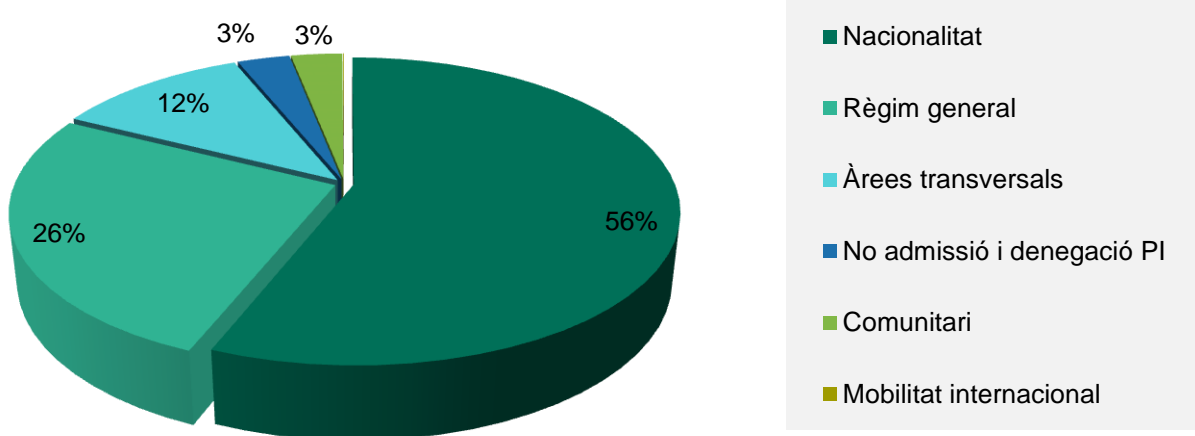
L'acció impugnativa ha caigut en els tres principals recursos en matèria d'estrangeria: reposició, alçada i contenciós administratiu.



Gràfic 50. Evolució dels recursos.

**Demandes de les accions derivatives**

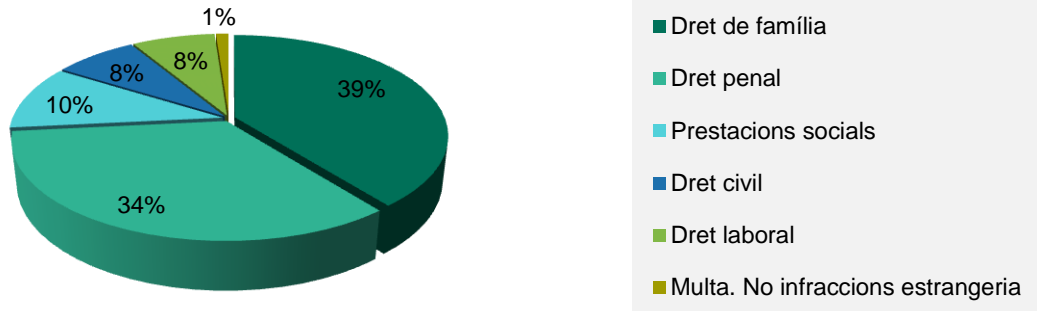
En 2023 s'han creat dos nous grups de consultes o demandes: No admissió i denegació PI i mobilitat internacional. El grup Altres ha canviat de nom per dir-se Àrees transversals.



Gràfic 51. Distribució en pes de les diferents accions derivatives.

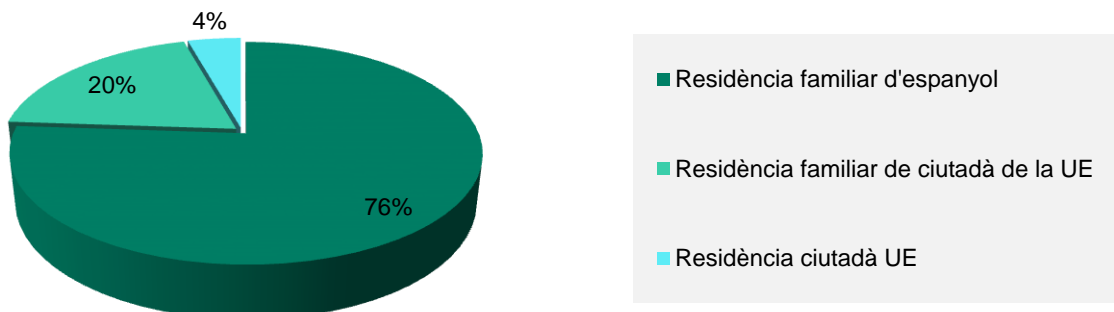
La categorització de les demandes mostra que les consultes es concentren majoritàriament en les categories de nacionalitat i règim general.

El grup Àrees transversals integren les consultes jurídiques sobre qüestions referides a altres branques del Dret i que afecten a les persones estrangeres que acudeixen al servei.



### Gràfic 52. Consultes que integren la categoria Àrees transversals

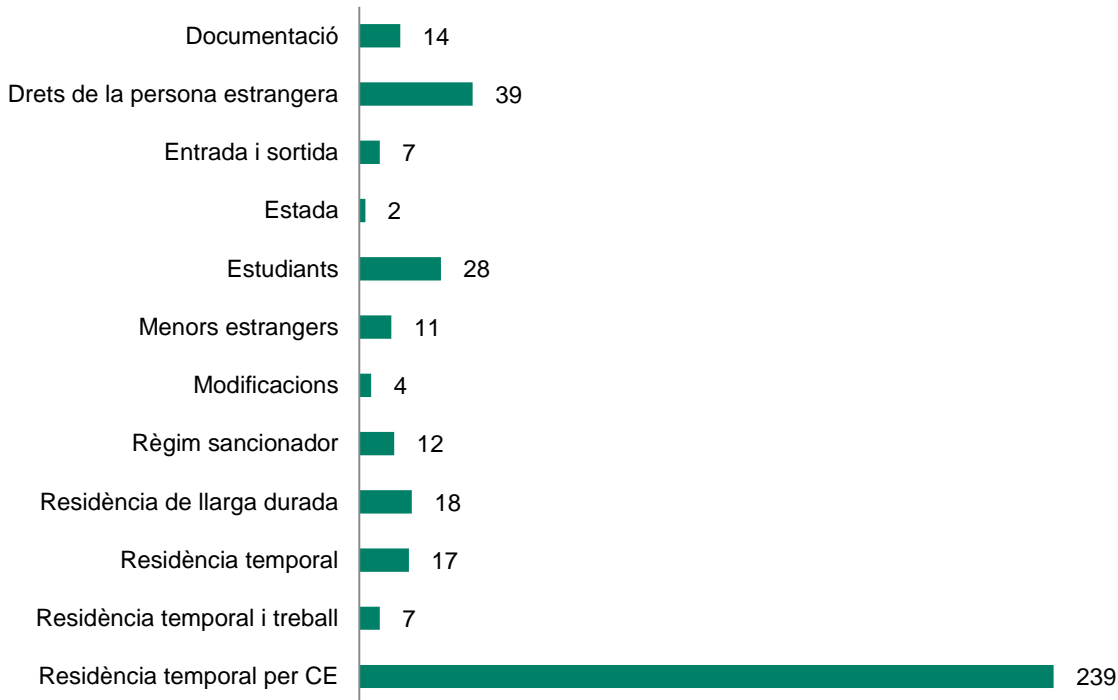
En Règim comunitari s'agrupen les consultes sobre la residència dels ciutadans europeus, dels seus familiars i la residència dels familiars de ciutadans espanyols.



### Gràfic 53. Consultes que integren la categoria Règim comunitari

La categoria nacionalitat està integrada per les consultes sobre l'adquisició, conservació, denegació, pèrdua i recuperació de la nacionalitat espanyola. Pràcticament el total de consultes ateses estaven relacionades amb l'adquisició de la nacionalitat espanyola, tot i que enguany també s'ha atès una consulta respecte a la recuperació de la nacionalitat.

La categoria Règim general és la que més varietat de matèries integra. El 60% de les consultes realitzades en 2023 sobre el règim general van fer referència a la residència per circumstàncies excepcionals, on s'integren les consultes respecte als diferents tipus d'arrelament (social, laboral, familiar), les raons humanitàries, raons de protecció internacional i altres.



**Gràfic 54. Consultes que integren la categoria Règim general.**

## 9.4. Conclusions

Durant el 2023, l'ICAB ha tingut una llista d'espera per cites ordinàries d'aproximadament 5 setmanes. Considerant que és una llista d'espera llarga, s'ha fet l'esforç d'atendre sense dilació els casos urgents, ampliant o reduint les reserves de cites destinades a urgències així com forçant les visites.

Respecte a les visites de seguiment i tenint en compte la demora en l'assignació de cites a través del Servei de Primera Atenció i Informació (SPAI), des d'on es gestiona la programació de cites per a tots els serveis especialitzats del SAIER, l'equip d'ICAB ha facilitat que les persones usuàries hagin pogut fer la petició de segones i posteriors visites contactant directament amb l'equip d'advocats i advocades consultors per correu electrònic, facilitant els correus corporatius i possibilitant l'accés a una segona entrevista en un termini molt més breu.

Finalment, cal destacar del 2023 que han augmentat les derivacions de persones usuàries d'aquest servei a altres serveis especialitzats del SAIER, el que demostra la bona comunicació existent entre els serveis que presten orientació jurídica, així com també les consultes realitzades per altres companys i companyes professionals al SAIER (SPAI i Servei d'Atenció Social principalment) per aclarir dubtes o posar informació en comú sobre persones ateses de forma transversal, entenent el SAIER com a servei integral prestat entre totes les entitats i professionals que hi treballen.

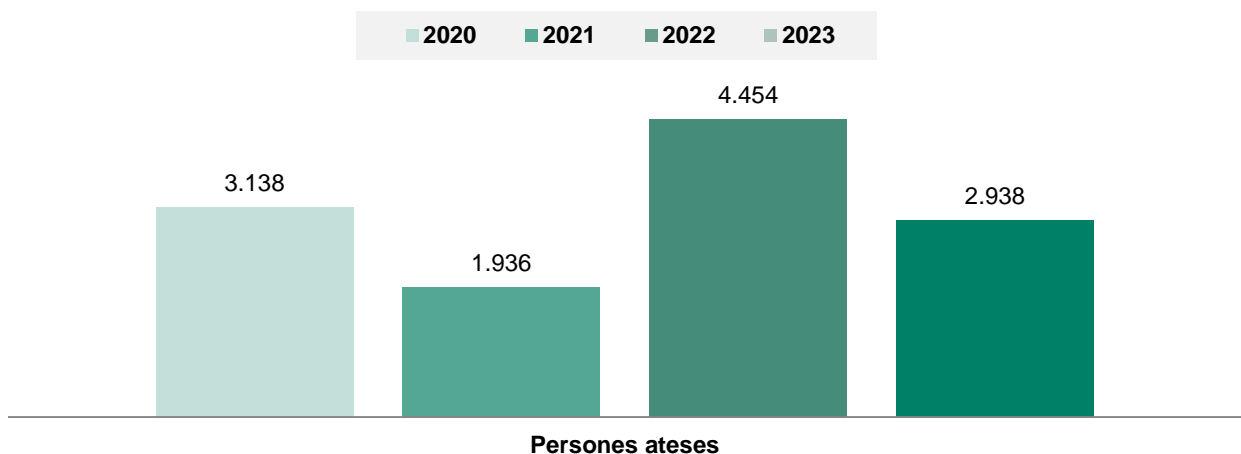
## 10. SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN PROTECCIÓ INTERNACIONAL (AJPI)

Per tal de garantir l'efectiu exercici del dret de tota persona, recollit en l'article 13.4 de la CE, a sol·licitar protecció internacional, es fa imprescindible oferir a les persones l'assistència legal i jurídica adient davant la complexitat del procediment administratiu que es vol iniciar.

A aquest efecte, des del SAIER es presta el servei d'assessorament jurídic en protecció internacional durant tot el temps que duri el procés de determinació de la necessitat, o no, d'atorgar la protecció internacional, per tal d'orientar en la correcta formalització de la sol·licitud i en l'obtenció d'una resolució satisfactòria.

Aquest servei, format per 5 advocats i advocades, un administratiu i la coordinació, ofereix atenció individual i grupal a persones sol·licitants de protecció internacional i apatrídia, o a aquelles que tenen la protecció concedida, a les quals es realitza orientació, informació individual, assistència i seguiment jurídic.

La demanda del servei d'AJPI durant 2023 ha experimentat una davallada en un 34%, canviant la tendència, on les atencions anaven en augment any rere any (a excepció del 2021 per les restriccions migratòries per la Covid-19). Això es degut principalment al gran volum d'atencions realitzades l'any passat per facilitar informació i assessorament a les persones provinents del conflicte d'Ucraïna. El 2022 va estar marcat pel conflicte de Rússia i Ucraïna que va esclatar el 24 febrer de 2022, el qual va provocar que les persones ucraïneses que es trobaven a Barcelona, i aquelles que arribaven fugint de la guerra, s'apropessin al SAIER. A més, durant el 2022 es van contractar dos advocats més durant 6 mesos, per tal de fer front al gran volum d'atencions derivades del conflicte, però que passats els dos primers mesos, amb la baixada d'atencions a persones ucraïneses, van ampliar l'atenció a altres nacionalitats. Aquest increment de personal va donar lloc a l'augment de la capacitat d'atenció durant aquest període.



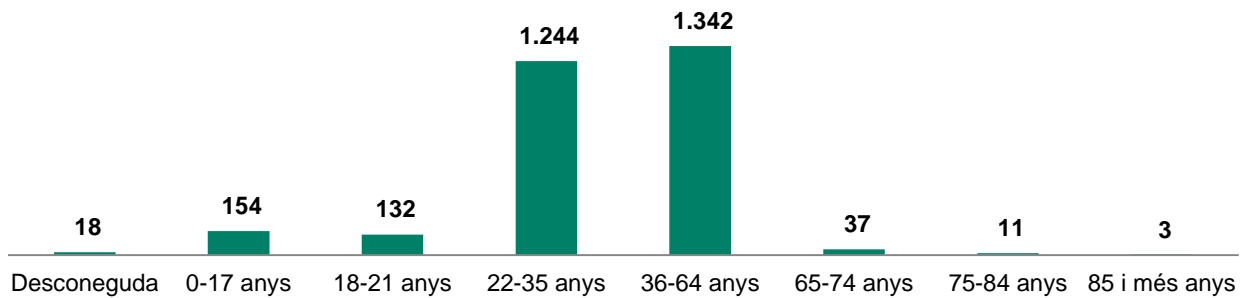
**Gràfic 55. Evolució de les persones ateses des d'AJPI.**

També es important tenir en compte que, tal com es va detallar a l'inici d'aquesta memòria, el Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional va romandre tancat durant el mes de setembre de 2023 i, per tant, l'activitat d'enguany s'ha comptabilitzat segons dades d'un període d'onze mesos.

## 10.1. Anàlisi dels perfils d'atenció

Si s'observa el perfil de la població atesa durant l'any 2023, es poden extreure diferents conclusions que ajuden a l'organització de la intervenció que es pot realitzar des d'aquest servei.

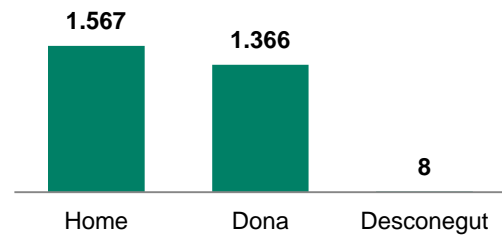
Pel que fa a l'edat de les persones usuàries, enguany ha estat atesa, majoritàriament, població d'entre 36 i 64 anys (1.342) i, en segon lloc, de persones d'entre 22 i 35 anys (1.244). Això suposa que el 88% de les persones que atenem al servei es troben en edat laboral.



**Gràfic 56. Perfils d'atenció per edat**

De les persones ateses en atencions individuals de forma presencial, destaca que en la franja d'edat entre 18 i 35 anys, han estat atesos majoritàriament homes, suposant el 65% de la franja, però a mesura que l'edat de les persones puja, aquesta diferència es fa més petita, fins a arribar al 53% d'homes i el 47% dones en la franja de 50 a 64 anys.

En el global, l'any 2023 s'han atès al servei un total de 1.567 homes (53,3%) i 1.366 dones (46,4%). Això suposa que continua la tendència dels últims anys en què, tot i que el major nombre d'atencions són homes, s'observa que cada vegada aquesta diferència és menor. Cal recordar que aquesta tendència va ser trencada només per l'any 2022 on la majoria van ser dones, degut en gran part, a les atencions de persones ucraïneses, on recordem que quan esclata la guerra el 24 de febrer de 2022, el govern d'Ucraïna prohibeix la sortida del país d'homes d'entre 18 i 60 anys.

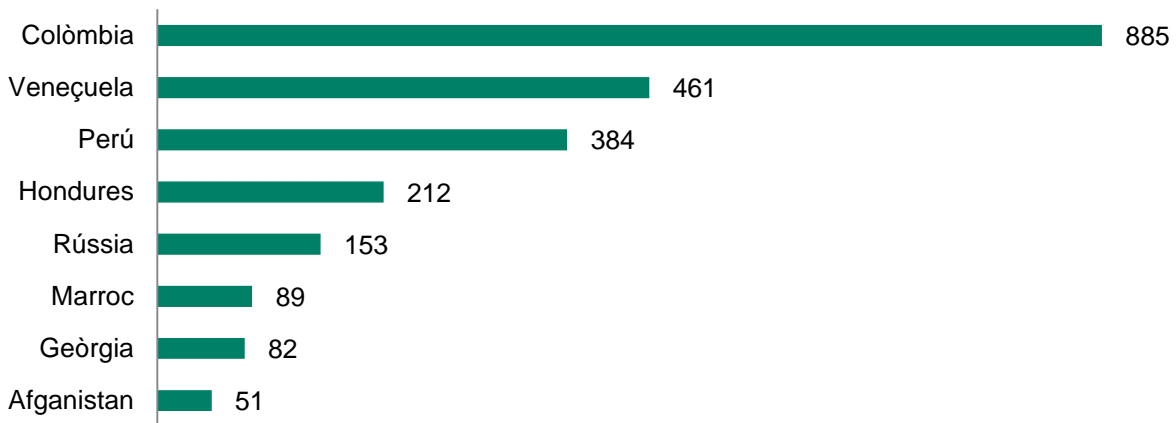


**Gràfic 57. Persones ateses segons gènere.**

De les persones ateses individualment de forma presencial, s'extreu que l'atenció continua sent majoritàriament a homes, amb una petita variació, tenint 59% homes i 41% dones. A més, s'observa que han estat majoria les dones que fugien de Colòmbia (on el percentatge de dones és del 64%, enfront del 36% d'homes), el Perú, (68% dones), Geòrgia (65% dones), Hondures (57% dones) i Veneçuela (56% de dones). En canvi, les nacionalitats on la majoria són homes són Mali, on totes les persones ateses presencialment eren homes i el Senegal, on només es va atendre una dona.

En aquest sentit, les principals nacionalitats ateses al servei han estat primerament de Colòmbia amb 885 persones ateses, seguidament de Veneçuela amb 461 persones, el Perú amb 384, Hondures amb 212 i Rússia amb 153 persones ateses.



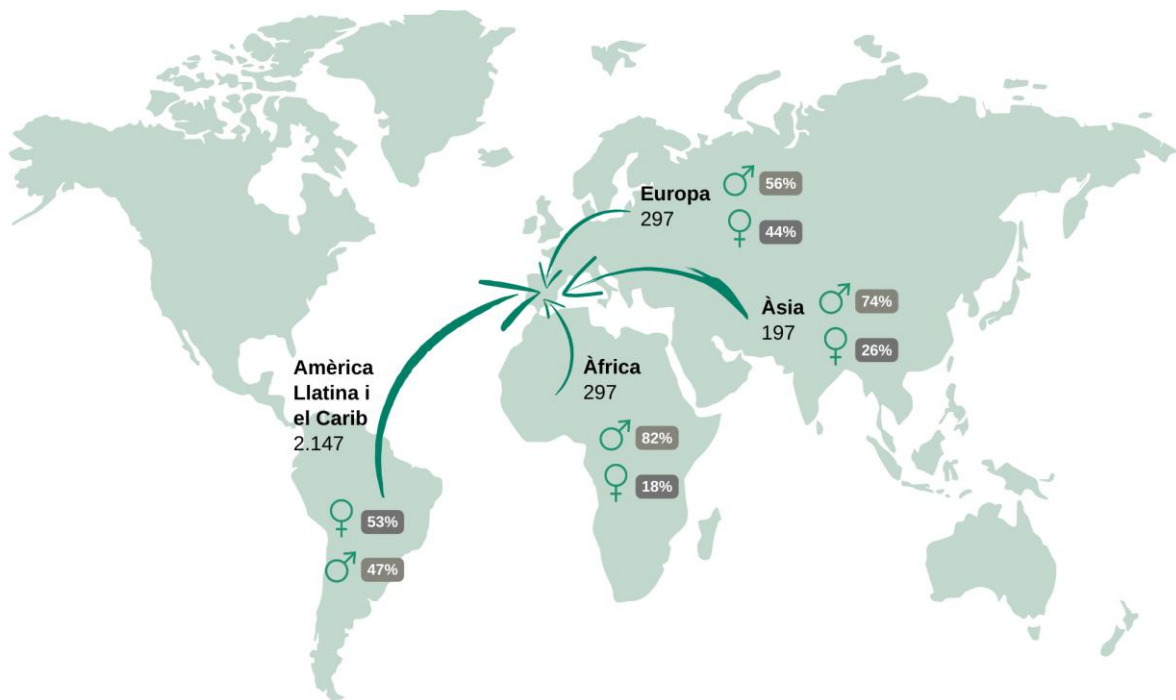


**Gràfic 58. Perfils d'atenció per nacionalitats.**

Resulten rellevants les 153 persones ateses de la Federació Russa, que suposen un 5% de totes les atencions, el primer país, fora d'Amèrica del Sud o Centreamèrica.

Continuem amb la tendència dels últims anys de l'àmplia majoria de persones procedents de països d'Amèrica Llatina (Colòmbia, Veneçuela i el Perú), els quals abasten el 59% del total de persones ateses al servei. L'any 2022 aquests tres països van suposar el 57% de les atencions.

Si s'agrupen totes les nacionalitats de les persones usuàries del servei durant l'any i es classifiquen per continents, s'observa el gruix de persones ateses és àmpliament majoritari en les nacionalitats d'Amèrica central i del sud, amb un 73%.



**II-Il·lustració 12. Pes de les zones geogràfiques de les persoens ateses per AJPI al SAIER en 2023 i distribució segons gènere de cada grup de població.**

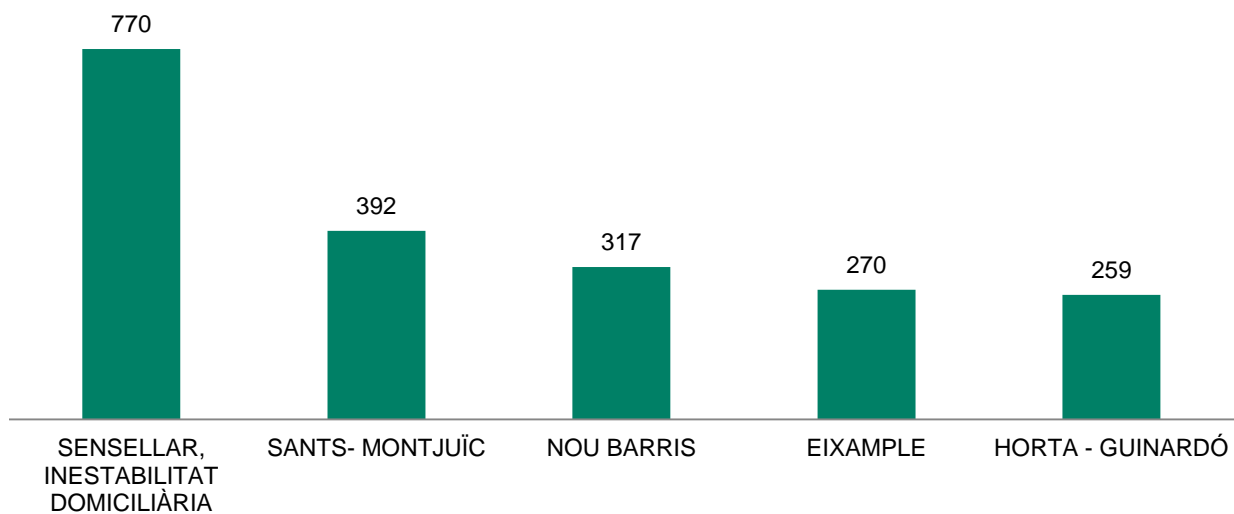


Amèrica Central i Sud Amèrica			Àfrica			Europa			Àsia		
Colòmbia	885	30%	Marroc	89	3%	Rússia	153	5%	Afganistan	51	2%
Veneçuela	461	16%	Algèria	26	1%	Geòrgia	82	3%	Pakistan	35	1%
Perú	384	13%	Mali	24	1%	Espanya	46	2%	Síria	28	1%
Hondures	212	7%	Senegal	23	1%	Altres	21	0%	Iran	19	1%
El Salvador	40	1%	Guinea	22	1%				Palestina	17	1%
Cuba	37	1%	Nigèria	21	1%				Altres	40	0
Argentina	32	1%	Altres	93	3%						
Equador	21	1%									
Brasil	16	1%									
Paraguai	15	1%									
Altres	45	1%									

**Taula 8. Pes de les zones geogràfiques de les persones ateses per AJPI al SAIER en 2023 i distribució segons gènere de cada grup de població.**

Les nacionalitats majoritàries d'atenció, que són també les nacionalitats majoritàries de sol·licitud de protecció internacional a l'estat espanyol, coincideixen amb aquelles que no requereixen visat per poder entrar a Espanya, com són Colòmbia, Veneçuela i el Perú. A més la proximitat cultural i l'idioma fan que moltes persones de països iberoamericans triïn Espanya com a país on sol·licitar la protecció internacional.

D'altra banda, enguany cal destacar que el 26% (770 persones) de la població atesa des d'aquest servei es troba en una situació social molt vulnerable, ja que, bé es troben en situació de sensellarisme a la ciutat, bé existeix una inestabilitat domiciliària que dificulta tenir la cobertura de necessitats bàsiques garantida.

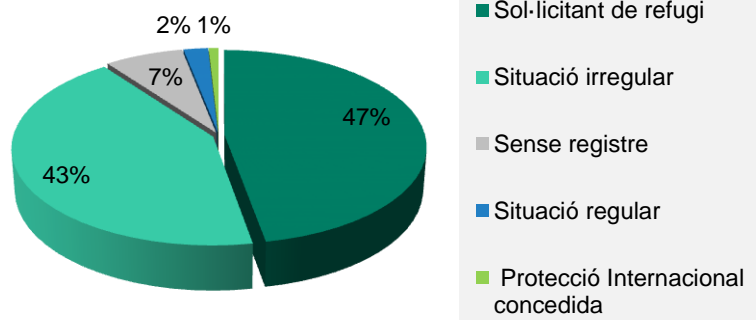


**Gràfic 59. Perfils d'atenció segons districte d'habitatge.**

A més, destaca que les persones ateses es mouen gairabé per les mateixes zones de la ciutat, ja que dels deu districtes de Barcelona, el 42% s'ubica en quatre districtes principals: Sants – Montjuïc amb el 13,3%, Nou barris, amb el 10,8% de les persones ateses, l'Eixample amb el 9,2% i Horta, amb un 8,8% del total.

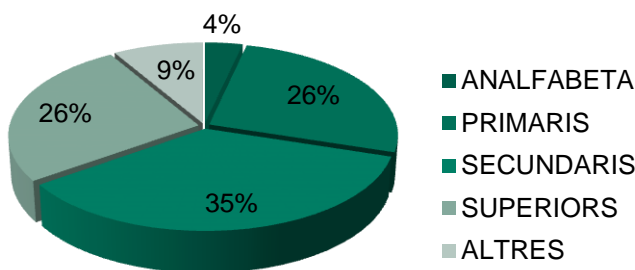
En relació amb la situació administrativa de les persones ateses, cal començar comentant que la situació administrativa de les persones sol·licitants d'asil és una mica complexa, perquè, tot i no trobar-se en situació irregular, tampoc tenen encara aprovada una residència legal, i per tant el que permet la llei és una estança provisional mentre es resol el seu expedient, la qual dona dret a ser documentada com a persona sol·licitant i a la suspensió de qualsevol procés de devolució, expulsió o extradició que pogués afectar-li.

Durant l'any 2023 al Servei d'assessorament en Protecció internacional s'han atès 2.938 persones, de les quals el 47% (1.379 persones) han estat sol·licitants de protecció internacional, el que vol dir que ja han pogut fer l'entrevista amb l'autoritat competent de formalització de la seva sol·licitud.



**Gràfic 60. Pes de les persones ateses segons la seva situació administrativa.**

No obstant, molt a prop el segueix el grup de població que es trobava en situació irregular, amb el 42% (1.247). Aquestes persones encara no havien pogut fer la sol·licitud de protecció internacional a finals de l'any. Aquesta dada resulta rellevant perquè una de les grans dificultats que es troben les persones que volen accedir al procés de protecció internacional és precisament aconseguir la cita que donarà lloc a la formalització de la sol·licitud i, per tant, a l'inici del procediment. Si no existís aquest impediment, és molt probable que el percentatge de persones ateses des d'aquest servei en situació irregular disminuís.



**Gràfic 61. Classificació per pes del nivell d'estudis de les persones ateses.**

Finalment, enguany també s'ha analitzat el perfil de les persones ateses segons nivell d'estudis, tot i que és una dada opcional que no sempre es recull, per la qual cosa hi ha un 19% de persones que no han facilitat aquesta dada. Tanmateix, sí que es pot mencionar que, del total de dades registrades, majoritàriament, el perfil és de persona amb estudis secundaris, amb 674 persones, el que suposa un 35% de les persones ateses al servei. És una dada que contrasta molt amb les atencions fetes a persones analfabetes, que només van ser 68, suposant el 2,3% del total de persones ateses durant 2023.



## 10.2. Intervenció realitzada

Pel que fa a l'atenció realitzada des del Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI), enguany s'han comptabilitzat 2.927 activitats, el que suposa nou activitats menys que persones ateses. Aquest fet està relacionat amb el pes de les sessions grupals on es proporciona atenció a múltiples persones a la vegada i també té a veure amb el tancament del servei durant el mes de setembre, en què es van deixar de realitzar atencions de seguiment i es van apleçar les primeres entrevistes individuals amb les persones interessades.

A continuació s'exposa el detall de la intervenció realitzada segons tipologia d'activitat:

### 10.2.1. Sessions grupals informatives

El Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional realitza sessions grupals informatives a les persones que requereixen informació legal sobre protecció internacional i les formes que la componen, els drets i deures i el procediment.

Les sessions es duen a terme presencialment dos o tres dies a la setmana en funció del volum de persones que requereixen aquest tipus d'atenció. Durant el 2023 les sessions grupals van ser tots els divendres al matí (de 12h a 14h) i dimecres i/o dijous a la tarda (de 15.30h a 17:30h) i es programen un màxim de 25 persones per sessió.

La totalitat de sessions grupals van anar dirigides a persones que parlen espanyol, ja que és el major volum de persones que s'atén al servei, i no s'ha generat, en un període de temps concret, la necessitat d'atenció en grup a persones d'un altre idioma diferent de l'espanyol. En el cas de les persones que no són hispanoparlants, aquestes han passat directament per una entrevista individual inicial on s'ha exposat la informació proporcionada a la sessió grupal.

Les sessions tenen una durada d'entre una hora i mitja i dues hores, en les quals el o la professional que realitza la sessió utilitza un suport visual de fons, alhora que va explicant el contingut, que seria el següent:

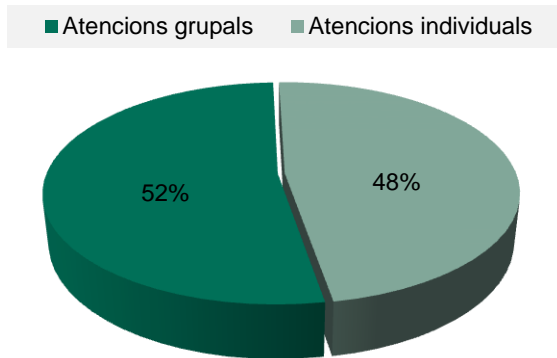
- Objecte de la Protecció Internacional, on s'explica la figura de l'estatut de persona refugiada, la protecció subsidiària i la residència per raons humanitàries.
- La sol·licitud de la Protecció Internacional.
- La formalització de la petició de protecció internacional, on s'exposa molt detalladament el contingut de l'entrevista, la documentació requerida i els documents identificatius expedits.
- Les fases del procediment de protecció internacional: Admissió a tràmit, instrucció i resolució.
- Drets de la concessió de la protecció internacional.

Al llarg del 2023 es s'han realitzat un total de 103 sessions grupals, amb un total de 1.537 persones ateses en aquest tipus d'atenció.

En relació amb les atencions realitzades al servei, del total de 2.927, un 3,5% van ser sessions grupals. No obstant això, si s'analitza des del prisma de persones ateses, del total de 2.938 persones usuàries, s'observa que el percentatge de persones que ha passat per una sessió grupal augmenta considerablement, arribant al 52%.

És significatiu destacar que amb relació a 2022, on va haver-hi 153 atencions grupals i 1.149 persones ateses, tot i que es van realitzar un 48% més de sessions grupals que aquest 2023, el total de persones participants va ser menor, el que implica que participaven en cada sessió menys persones. Això va ser degut al fet que el 2022 encara va estar marcat per la ràtio de seguretat en relació a la pandèmia de la Covid-19. A més, aquestes dades suposen que la mitjana de persones en cada atenció grupal del 2022 fos entre 7 i 8 persones, i, en canvi, en 2023 ha estat d'unes 15 persones per cada sessió.

### 10.2.2. Atencions individuals



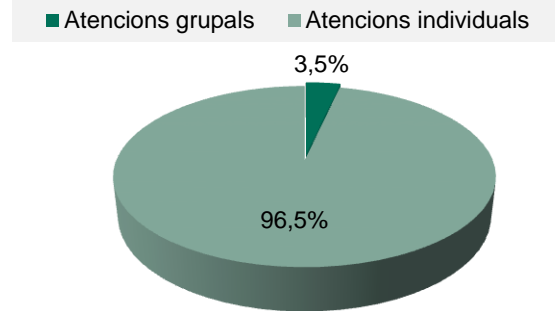
**Gràfic 63. Pes de les persones ateses segons tipologia de l'activitat realitzada.**

s'exposaran més endavant no poden realitzar cites telefòniques.

En total, de forma individual, s'han atès 2.788 persones (incloent-hi tant les primeres visites, com les de seguiment) en un total de 2.377 cites fetes.

Els criteris per determinar quines persones no poden tenir cita telefònica, i per tant han de tenir-la presencial, són els que el servei d'AJPI té establerts al protocol amb el Servei de primera atenció i informació (SPAI) i són els següents:

- Persones sense telèfon.
- Persones amb dificultats de comprensió o impossibilitat (per exemple, persones sordes).
- Gent gran.
- Menors d'edat, quan són el principal sol·licitant.
- Persones que pel motiu de persecució, requereixen una atenció presencial (víctimes de violència, tortures, tràfic d'éssers humans, violència masclista, col·lectiu LGTBI).

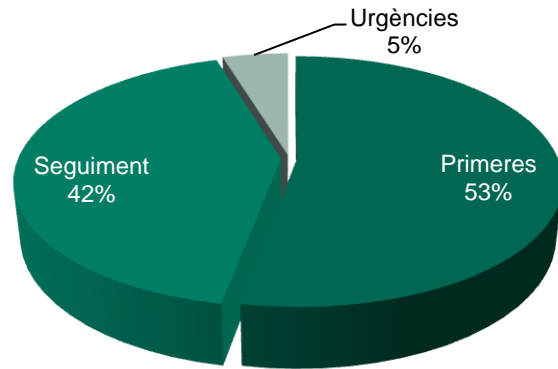


**Gràfic 62. Pes de les activitats.**

El Servei d'assessorament jurídic de protecció internacional del SAIER realitza les atencions individuals en sistema mixt, de forma telefònica i presencial. Les cites telefòniques, que han suposat un 46% del total d'intervencions que es van realitzar, majoritàriament són primeres visites on l'atenció que es fa és la d'explicació del procediment de protecció internacional, dubtes sobre aquest, etc. Les atencions presencials individuals, han suposat durant el 2023 un 54%, i s'han adreçat, sobretot, a preparar de manera detallada les entrevistes, al seguiment dels expedients, o a donar resposta a persones que segons els criteris de vulnerabilitat que

La majoria de les atencions individuals, amb un 53%, són primeres atencions on es fa l'explicació del procediment de protecció internacional i els dubtes sobre aquest.

Dins de l'ofertament de cites també existeixen les atencions d'urgència, per tal de poder donar resposta a urgències jurídiques, com pot ser la data pròxima d'una entrevista que requereix preparació, resposta als requeriments o recursos de reposició. Durant el 2023, el nombre de persones ateses en cites d'urgències van ser 132 (5% de les atencions individuals).



**Gràfic 64.** Tipus de cites realitzades segons procediment de l'atenció.

### 10.2.3. Tipologia de prestacions ofertes

Com en el cas de l'any 2022, amb la majoria dels casos atesos, el tipus d'intervenció realitzada enguany ha estat d'assessorament legal sobre protecció internacional amb un 59,6% sobre el total de les atencions realitzades, que es realitzen principalment a les grupals i a les primeres atencions.

<b>Assessorament legal sobre protecció internacional i temporal, formes que la componen, drets i deures i procediment</b>	<b>59,6%</b>
Gestió/ seguiment sol·licitud de protecció internacional	14%
Assessorament previ a la formalització de la sol·licitud de protecció internacional.	13,9%
Acompanyament a entrevista de formalització.	0,3%
Gestió/ seguiment procediment extensió familiar.	3%
Elaboració d'escrips i gestions davant la OAR.	5%
Gestió i seguiment de la sol·licitud del recurs de reposició	1,4%
Elaboració d'Informe de recolzament OAR	0,5%
Interposició del recurs de reposició	0,5%
Gestions realitzades amb l'ACNUR o altres entitats	0,2%
Derivacions	0,6%
Altres	1%

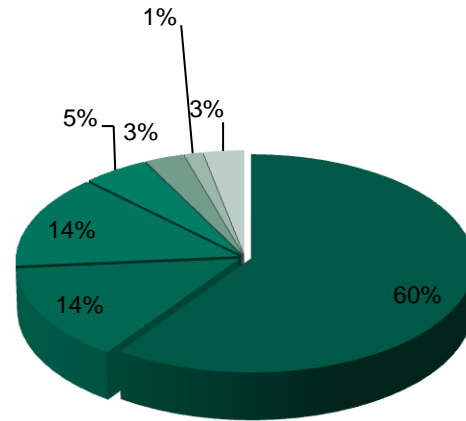
**Taula 9.** Pes de les consultes ateses per l'equip d'AJPI segons temàtica

Els casos de gestió i seguiment posterior a l'entrevista han disminuït respecte al 2022, fins a arribar al 14% de les atencions realitzades, principalment perquè moltes de les persones ateses al servei, han aconseguit entrar al programa estatal d'acollida de protecció internacional, des d'on també es proporciona assessorament i seguiment jurídic. Tot i això, la demora en l'entrada en el programa d'acollida, i per tant en l'accés al servei jurídic que es presta dins d'aquest, ha fet que les atencions de seguiment de casos passin a ser la segona causa d'intervenció.

A més, el 5% de les atencions fetes versen sobre l'assessorament, gestió o seguiment de les extensions familiars, procés pel qual les persones que ja tenen aprovat l'estatut de refugiada o la protecció subsidiària, poden exercir el dret al manteniment de la unitat familiar.

Amb relació a les atencions presencials, durant el 2023, el tipus d'atenció majoritari que es va fer, en un 35% de les atencions realitzades, va ser de gestió i seguiment del seu cas de protecció internacional i elaboració d'escrits o gestions a l'Oficina d'asil o Refugi, realitzades una vegada havien formalitzat la sol·licitud d'asil. En segon lloc, amb un 27% de les atencions, es troben les intervencions que s'han fet sobre l'assessorament previ a la formalització, que ha implicat, sobretot, la preparació d'entrevista i la documentació a aportar.

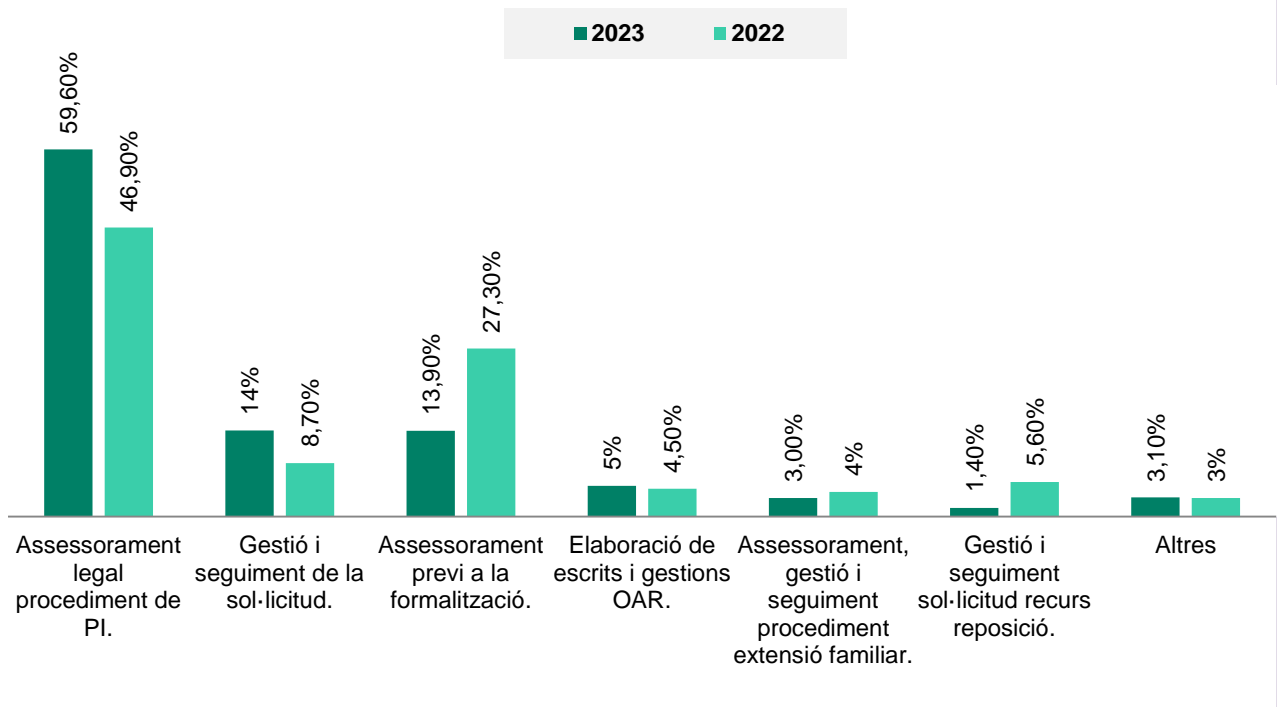
Finalment, per poder facilitar l'obtenció de cites de renovació del document de sol·licitant de protecció internacional, durant el 2023 es van habilitar unes cites perquè l'administratiu de l'equip del servei pogués fer aquesta tasca de recerca de cites per a persones que, per barrera idiomàtica o tecnològica, dificultats cognitives o edat no podien fer-ho pel seu compte. Es van gestionar un total de 40 cites de renovació.



- Assessorament legal procediment de PI.
- Gestió i seguiment de la sol·licitud.
- Assessorament previ a la formalització.
- Elaboració d'escrits i gestions OAR.
- Assessorament, gestió i seguiment procediment extensió familiar.
- Gestió i seguiment sol·licitud recurs reposició.
- Altres

**Gràfic 65.** Pes de les prestacions ofertes en el global de les activitats realitzades.





**Gràfic 66. Comparativa del tipus d'intervenció 2022-2023.**

En comparació amb l'any anterior, trobem que aquest 2023 han augmentat més d'un 12% les atencions en Assessorament legal del procediment de protecció internacional, i també, tot i que en un percentatge una mica menor, un 5%, les intervencions de gestió i seguiment de les sol·licituds.

## 10.3. Situacions destacables del 2023

### 10.3.1. *Canvis normatius*

Durant aquest 2023 en la legislació de protecció internacional no hi ha hagut grans canvis normatius, però en la pràctica del procediment, ens hem trobat amb tres modificacions rellevants. D'una banda, al juny de 2023 el sistema de demanda de cita de sol·licitud d'asil va canviar a telefònic, suposant l'eliminació del document de manifestació de voluntat. A més, la duració de la Targeta Vermella va passar de sis mesos a un any. I finalment, també ressaltar que es van començar a documentar (tot i que en molt pocs casos i amb moltíssimes dificultats) als sol·licitants de protecció internacional que van presentar recurs amb mesures de suspensió davant d'una denegació.

També cal destacar que al desembre, el Consell i el Parlament Europeu va arribar a un acord per a la reforma del Sistema Europeu Comú d'Asil. Això implica la creació d'un nou Pacte, que recull cinc propostes legislatives:

- Proposta de Reglament sobre la gestió de l'asil i la migració.
- Proposta de Reglament pel qual s'introdueix un control de nacionals de tercers països a les fronteres exteriors.



- Proposta de Reglament per la qual s'estableix un procediment comú en matèria de Protecció Internacional en la Unió.
- Proposta de Reglament relatiu a les situacions de crisi i força major.
- Proposta modificada del Reglament EURODAC.

### 10.3.2. Context dels conflictes i tendències del servei

En les demandes i intervencions que s'han realitzat durant el 2023 s'han pogut veure reflectides les tendències migratòries, conflictes nacionals o internacionals i l'evolució de les persecucions als diferents països, entre d'altres.

A Colòmbia, els abusos per part dels grups armats, l'accés limitat a la justícia i els alts nivells de pobresa, especialment entre les comunitats indígenes i afrodescendents, segueixen sent seriosos problemes de drets humans.

L'acord de pau de 2016 entre les Forces Armades Revolucionàries de Colòmbia (FARC) i el govern va posar fi a un conflicte de cinc dècades de durada i va provocar un descens inicial de la violència. Però la violència va prendre noves formes i els abusos per part dels grups armats van augmentar en moltes zones, arribant a nivells similars als que existien immediatament abans del procés de pau. Fa any i mig des que el president Gustavo Petro va assumir el càrrec, la seva estratègia de "pau total" ha aconseguit resultats limitats per frenar els abusos contra els civils.

Veneçuela va continuar patint repressió i una crisi humanitària. Més de 270 presos polítics són entre reixes. Uns 19 milions de persones ho necessiten i no poden accedir a una atenció sanitària i una nutrició adequades. I, més de 7,7 milions de persones veneçolanes han fugit del país, generant una de les crisis migratòries més grans del món.

Al Perú els anys d'inestabilitat política van empitjorar el desembre del 2022 quan l'aleshores president Pedro Castillo va intentar tancar el Congrés, fer-se càrrec del poder judicial i governar per decret, el que va suposar un cop d'estat fallit. El Congrés el va destituir i la vicepresidenta Dina Boluarte va passar a ser presidenta. Les protestes van esclatar a tot el país, principalment demanant eleccions anticipades. Les forces de seguretat van respondre amb una força desproporcionada. Des del desembre del 2022 fins al març del 2023, 50 manifestants i espectadors van morir i més de 1.300 persones van resultar ferides, inclosos centenars d'agents de policia. A més, la violència masculista al Perú és un problema important. L'Oficina del Síndic va informar de 112 femicidis, inclosa la violència domèstica, de gener a agost de 2023.

Hondures continua enfrontant-se a reptes estructurals de llarga durada, com ara la corrupció sistèmica, la interferència política en el sistema de justícia, la inseguretat, un percentatge molt elevat de la població que viu en la pobresa, etc. A més, la persecució per part de les "maras", igual que passa a El Salvador, continua afectant, i obliga a moltes persones a abandonar el país. Els grups més vulnerables a la violència són els periodistes, ambientalistes, defensors de drets humans, col·lectiu LGTBI, i persones amb discapacitat.

En el segon any de la invasió a gran escala d'Ucraïna per part de Rússia, les autoritats russes han intensificat encara més els esforços a casa seva per erradicar qualsevol dissidència sobre la guerra o les polítiques internes del Kremlin. Van adoptar i van fer complir una legislació nova i repressiva, van emetre condemnes de presó punitivament llargues per un discurs pacífic contra la guerra i van tancar per la força diversos grups destacats de drets humans.



A Palestina, l'octubre de 2023 les autoritats israelianes van tallar els serveis essencials, incloses l'aigua i l'electricitat, a la població de Gaza i van bloquejar l'entrada de combustible i ajuda humanitària, actes de càstig col·lectiu que equivalen a crims de guerra. Els atacs aeris israelians van colpejar incessantment Gaza, atacant escoles i hospitals i reduint grans parts dels barris a runes, fins i tot en atacs que aparentment eren il·legals. Les forces israelianes també van utilitzar il·legalment fòsfor blanc a zones densament poblades. Van ordenar l'evacuació de totes les persones del nord de Gaza i van desplaçar aproximadament el 85% de la població de Gaza (1,9 milions de persones).

### **10.3.3. Dificultats, reptes, canvis i millores.**

Durant tot el mes de setembre el Servei d'Informació, d'Assessorament i d'Acompanyament Jurídic a persones sol·licitants i beneficiàries de protecció internacional (AJPI) va estar tancat a causa d'un problema en la gestió de la nova licitació i que, a l'octubre, el servei va començar a funcionar de nou, iniciant la nova licitació. Aquesta aturada, va provocar, per un costat, que el servei preparés diferents materials informatius per a les persones ateses al SAIER que necessitessin assessorament urgent respecte a la preparació de les entrevistes i, per un altre costat, que s'haguessin d'ajornar a l'octubre les atencions de seguiment que estaven programades i les sessions grupals informatives per a persones interessades a iniciar el procediment de protecció internacional a Espanya.

D'altra banda, aquest 2023 ha continuat estant marcat per la dificultat d'obtenció de cites per poder sol·licitar protecció internacional a Barcelona. Tot i que a l'abril es va modificar el procediment de sol·licitud de les entrevistes i es va habilitar un número de telèfon per evitar que es pogués agafar cites online per part de persones que no eren les interessades, les impossibilitats d'aconseguir la cita han continuat fins a finals d'any. A més a més, amb aquest nou procediment, les persones disposen d'un únic número telèfon, que només atén en espanyol, que és de pagament i que només està habilitat de 8.30 a 11.30h, per la qual cosa, les línies estan saturades i és pràcticament impossible aconseguir la comunicació. A més, no és possible accedir al tràmit d'una altra forma i no hi ha suficients cites per donar resposta a la demanda existent a la ciutat.

Finalment, des d'aquest servei cal remarcar les incidències que es produeixen molt sovint amb la policia, a l'hora de la realització de les entrevistes o en l'expedició de la documentació, i amb l'Oficina d'Asil i Refugi (OAR), en relació amb les comunicacions o registre de les actuacions, que continuen suposant una dificultat i un repte per l'equip del servei d'AJPI i que es continuarà treballant per millorar durant el 2024.



## 11. SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A HOMOLOGACIÓ DE TÍTOLS, FORMACIÓ I RECERCA DE FEINA (gestionat per AMIC)

El servei d'assessorament en orientació formativa, orientació laboral i homologació i convalidació d'estudis estrangers que ofereix l'Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya (AMIC-UGT) al SAIER es du a terme mitjançant un conveni signat amb l'Ajuntament de Barcelona amb la finalitat d'afavorir la cohesió social i la integració sociolaboral al territori. Per dur a terme aquesta tasca, el servei està integrat per 4 professionals, tres a temps total i una a temps parcial.

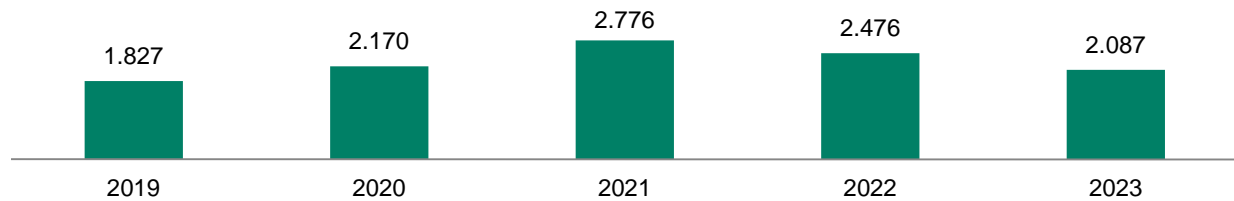
Aquest servei s'adreça a persones immigrants adultes (o menors d'edat acompanyades) en les diferents situacions administratives que es puguin trobar, fins i tot quan han adquirit la nacionalitat espanyola.

El servei és principalment informatiu, però, segons valoració, es pot donar suport i també seguiment de casos de forma puntual. Així mateix, l'atenció que s'ofereix és individual, quan es tracta de qüestions o consultes concretes que vol efectuar la persona usuària a títol personal, o grupal, quan est tracta de proporcionar informació genèrica d'una temàtica concreta.

Concretament, els serveis que s'ofereixen, tenint en compte la situació administrativa de les persones usuàries, són els següents:

- Orientació formativa :
  - Estudis acadèmics (obligatoris, post obligatoris i universitaris)
  - Formació no reglada (ocupacional, contínua, professionalitzadora)
  - Formacions instrumentals (idiomes, alfabetització)
  - Acreditació de competències professionals
  - Arrelament formatiu
  - Beques
- Orientació laboral:
  - Eines i mitjans per a la recerca de feina; mercat de treball, suport a la inserció.
  - Derivació a recursos d'inserció laboral, prèvia valoració del perfil corresponent.
  - Confecció de currículum
  - Informació sobre el permís d'estada per estudis relacionada amb treball
- Orientació sobre homologació d'estudis estrangers universitaris i no universitaris:
  - Assessorament individualitzat, seguiment del procés, derivació a col·legis professionals, etc.
  - Informació sobre procés d'homologació d'estudis no universitaris: ESO, Batxillerat, Formacions Professionals, Estudis Artístics.
  - Informació sobre procés d'homologació o equivalència d'estudis universitaris: Graus, Màsters.
  - Informació sobre el carnet de conduir.

Durant l'any 2023 s'han atès 2.087 persones usuàries en relació amb aquests serveis. En el còmput anual s'observa una davallada d'atencions en comparació amb l'any anterior d'un 15%.



**Gràfic 67. Evolució de les persones ateses pel servei en els últims anys.**

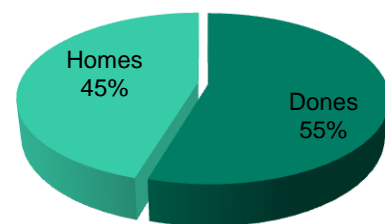
Per explicar aquesta disminució de persones ateses, s'ha de tenir en compte que durant l'any 2023 hi ha hagut un canvi en les funcions que desenvolupa la coordinació del servei. Fins a l'any 2022, aquesta figura realitzava les mateixes atencions que la resta de professionals, però, donat l'increment de tasques de coordinació i de tasques administratives, s'ha hagut de compensar eliminant franges d'atenció per donar sortida a aquestes activitats. Amb aquest canvi s'ha generat un augment del temps mitjà d'espera per accedir al servei, passant de 15 a 27 dies d'espera de mitjana.

### 11.1. Perfil de població atesa

El percentatge d'atenció per gènere és molt similar al del 2022 amb un 1% d'increment d'atenció a homes i un 1,5% de disminució d'atenció a dones, tot i que es manté la proporció superior d'atenció a dones.

Més del 50% de les dones i gairebé el 40% dels homes estaven empadronats a la ciutat de Barcelona, per tant, més del 90% de la població atesa estava empadronada en el moment de l'atenció.

Pel que fa a la procedència de les persones ateses, al llarg de 2023 s'han atès persones amb un total de 80 nacionalitats diferents.



**Gràfic 68. Pes de les persones ateses segons gènere.**

NACIONALITAT	Dona	Home	TOTAL	TOTAL %
Colòmbia	392	255	647	27,07%
Perú	275	156	431	18,03%
Veneçuela	149	128	277	11,59%
Marroc	66	126	192	8,03%
Hondures	78	44	122	5,10%
Rússia	28	38	66	2,76%
Argentina	37	26	63	2,64%

**Taula 10. Distribució de les persones ateses de les principals nacionalitats segons gènere.**

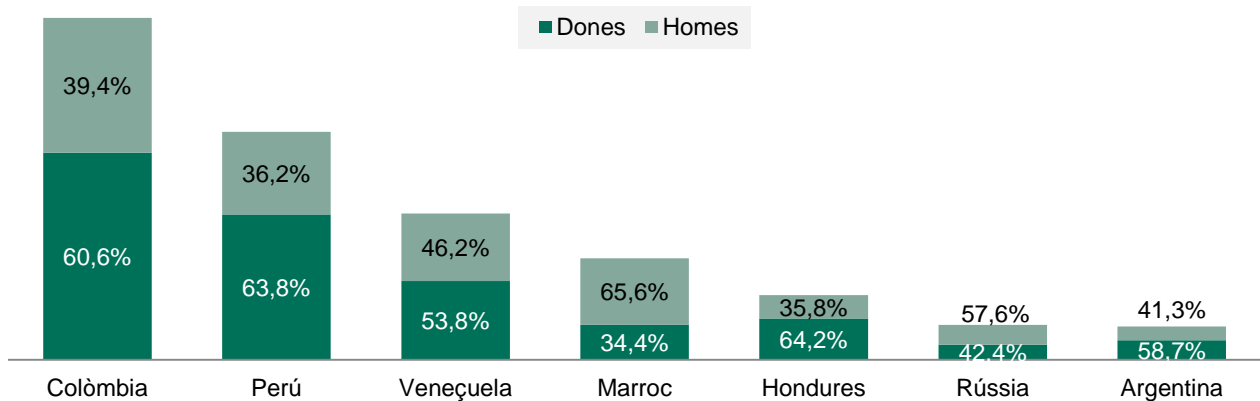
La principal nacionalitat ha estat la colombiana, que suposa un 27,07% del total de les persones ateses per AMIC al SAIER. Aquesta ha estat seguida de Perú (18.03%), Veneçuela (11.59%) i Marroc (8%), que coincideixen amb les principals nacionalitats ateses l'any passat i en proporcions similars. Així doncs, per regions, Amèrica del Sud és la que aporta més població amb gairebé el 68% del total.

També s'ha notat un increment en l'atenció de persones procedents de Rússia, Argentina i Guinea que han més que duplicat les atencions del 2022, i de Geòrgia i Bolívia, però amb un augment menys significatiu.

D'altra banda, ha baixat gairebé un 1% l'atenció de persones provinents d'Ucraïna, així com un 0,53% l'atenció a població amb nacionalitat espanyola. També s'ha reduït l'atenció a persones procedents d'Equador, Senegal, El Salvador i l'Índia.

Tot i que no en termes absoluts no destaquen les xifres d'atenció a persones procedents d'Uruguai i Afganistan, cal esmentar-los ja que gairebé han triplicat les persones nacionals d'aquests països (0,34%-0,30%).

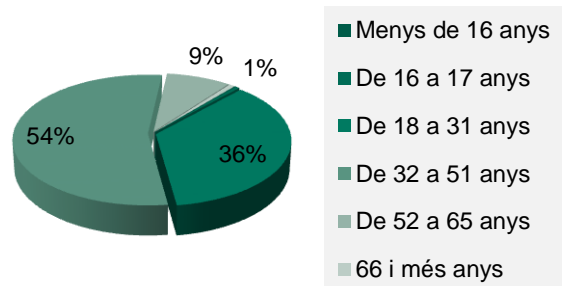
Si es posa l'atenció en el pes per gènere de cada país, majoritàriament arriben al servei més dones, excepte en les nacionalitats del Marroc, Algèria, Pakistan, Nigèria i Bangla Desh, en què la migració és considerablement masculina, i en menor nombre també de: Guinea, Senegal, Sàhara Occidental i Gàmbia.



**Gràfic 69. Pes del gènere segons la nacionalitat de les persones ateses.**

Pel que fa a l'edat de les persones, el perfil majoritari és de persona adulta en edat laboral. Enguany, aquest grup poblacional ha representat un 98,5%, la qual cosa confirma la idea d'una població d'origen estranger que emigra a la recerca d'oportunitats laborals.

Comparativament amb l'any anterior ha augmentat un 4,5% l'atenció al col·lectiu de 32 a 51 anys. Tot i així, hi ha països on la població que arriba és, majoritàriament jove, i té entre 18 i 31 anys. Aquests països són: Marroc, Guinea, Afganistan, Bangladesh, Mali, Gambia i El Salvador.



**Gràfic 70. Pes de les persones ateses segons gènere.**

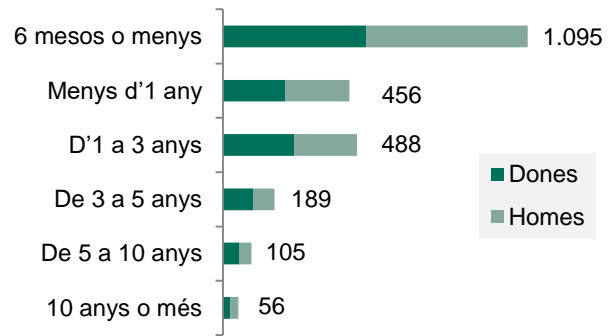
Si s'analitza el temps d'estada de les persones ateses, la majoria té menys de sis mesos a Catalunya, seguida de les persones amb entre 1 i 3 anys de residència i de les que fa menys d'un any que es troben a la ciutat. Aquest segon grup de població (entre 1 i 3 anys a Barcelona) ha estat el que més ha augmentat en comparació amb les dades del 2022.

D'altra banda, només un 6,78% de les persones ateses han verbalitzat no entendre el castellà davant del 65% que no entenen el català i només el 0,33% tenien un nivell alt de català, mentre que més del 77% tenien un nivell alt de castellà.

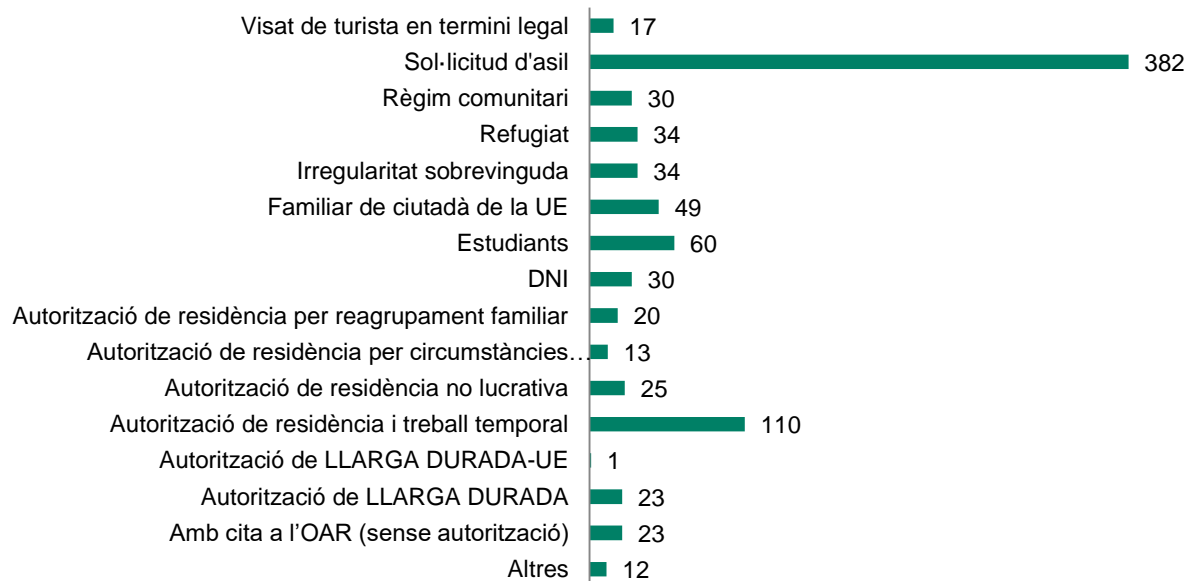
En relació amb la situació administrativa de les persones ateses, cal destacar que el 67% no disposaven d'autorització de residència en el moment de l'assessorament. Així doncs, enguany s'ha extret que quatre de cada cinc persones migrades en situació irregular tenen menys de 40 anys i que set de cada deu homes en aquesta situació està per sota dels 30 anys.

La irregularitat administrativa és l'indicador més perjudicial en el procés d'integració, ja que el risc d'una deportació, la impossibilitat de signar un contracte laboral o l'exclusió dels sistemes públics de salut dificulten la integració social i laboral a la ciutat.

Al llarg de l'any, des del servei s'ha atès a més del 17% de persones sol·licitants d'asil o refugiades, un 3% de persones comunitàries o familiars, un 2,5% estudiants i un 1,25% amb nacionalitat espanyola. L'autorització més important és la de residència i treball temporal que tenia un 4,6% de la població atesa. A continuació es pot veure la distribució de la població atesa segons tipus de documentació.



**Gràfic 71. Distribució segons temps d'estada a Catalunya i gènere.**



**Gràfic 72. Distribució del 36% de població atesa amb alguna documentació acreditativa de situació administrativa.**

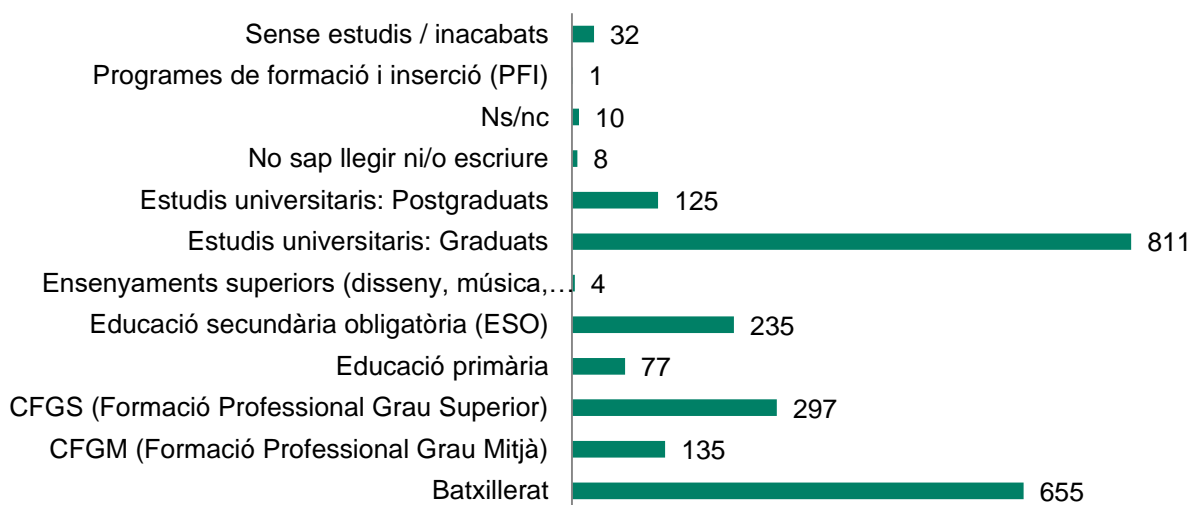




### 11.1.1. Estudis i sectors professionals

Entre les persones ateses, enguany un 0,33% era analfabeta i un 4,5% no tenia estudis. Gairebé un 5% de població atesa no arribava al nivell de secundària obligatòria espanyola i un 10% tenia nivell d'estudis d'ESO o equivalents. Un 45% tenia un nivell mitjà d'estudis postobligatoris i gairebé un 40% estudis universitaris, dels quals més d'un 5% eren postgraduats. S'observa entre les dones uns percentatges lleugerament superiors als nivells més alts d'estudis (batxiller i universitaris), així com un predomini de formacions professionals realitzades per dones a país d'origen.

Després de veure aquestes dades es pot afirmar que els usuaris i les usuàries ateses per AMIC al SAIER majoritàriament tenen un nivell mitjà/alt de formació.



**Gràfic 73. Distribució de la població atesa segons nivell d'estudis.**

En referència a la situació laboral de la població atesa, la dada més rellevant del 2023 és que el 73% de les persones ateses no treballava. D'aquests, el 57% no tenia autorització de treball i un percentatge dels que estan inscrits a l'atur, eren sol·licitants d'asil que encara no disposaven d'autorització de treball.

Respecte al 26% de persones que sí treballaven, un 0,2% ho feia de manera autònoma, gairebé un 6% treballava amb contracte, i el 20% restant treballava sense contracte. D'aquest percentatge, el 18% com a mínim, no tenia autorització de treball i treballava en feines intermitents, a temps complert quant existeix l'oportunitat, o a temps parcial de forma més regular.

Pel que fa als sectors d'ocupació, es constata una davallada d'ocupació en el sector del servei domèstic que enguany se situa en el 1,72%. El sector de la neteja, amb un 7% és el més important, seguit de

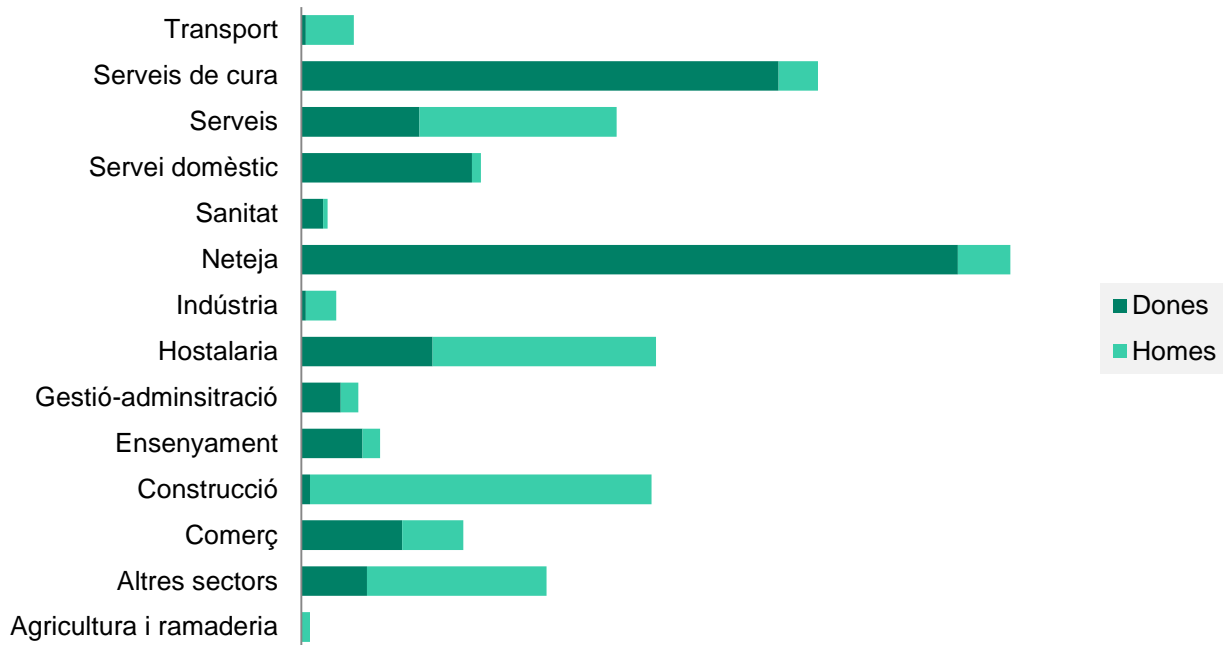
SECTOR LABORAL	%	Total
<b>Neteja</b>	6,78%	162
<b>Serveis de cura a les persones</b>	4,94%	118
<b>Hostaleria</b>	3,39%	81
<b>Construcció</b>	3,35%	80
<b>Serveis</b>	3,01%	72
<b>Altres sectors</b>	2,34%	56
<b>Servei domèstic</b>	1,72%	41
<b>Comerç</b>	1,55%	37

**Taula 11. Principals sectors d'ocupació.**



“servei de cura a les persones” amb un 4,94%. Els següents sectors amb més ocupació són els de la hostaleraia , amb un (3.39%) d'ocupació, la construcció (3.35%) i serveis (3.01%).

En el gràfic següent s'aprecia clarament quins sectors professionals son clarament masculins i femenins:



**Gràfic 74. Distribució de la població atesa segons sector d'ocupació i pes per gènere.**

## 11.2. Intervenció realitzada

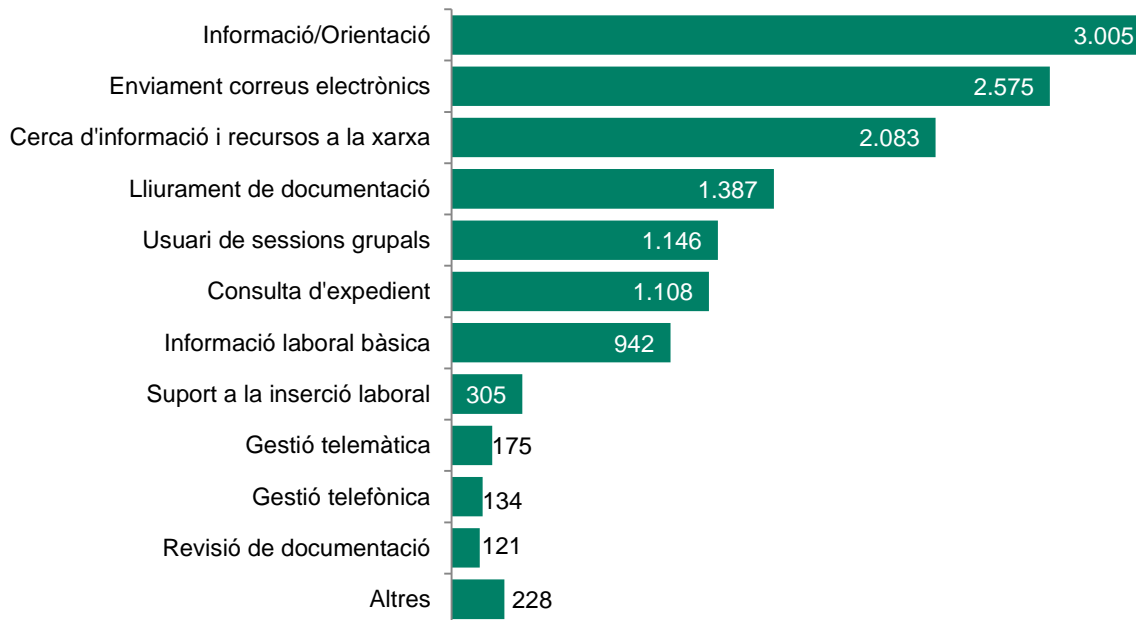
Al llarg de l'any, s'han realitzat un total de 2.711 activitats a través de les quals s'han atès les 2.087 persones que han acudit al servei durant el 2023.

Enguany s'ha recollit la modalitat d'atenció realitzada ja que s'ha fet tant intervenció presencial com telefònica, tot i que la majoria ha estat en la modalitat presencial, ja que des del servei es considera que és la millor atenció que es pot oferir per facilitar la comunicació i el tracte directe amb les persones interessades. Així doncs, s'han realitzat un 58% d'atencions presencials i un 41% d'atencions telefòniques, que s'han consolidat com una opció molt adient en els casos en què la persona té dificultats de desplaçament o d'horaris d'atenció.

D'altra banda, també es comptabilitzen aquelles consultes rebudes per correu electrònic que normalment donen continuïtat a dubtes que han sortit en atencions presencials o telefòniques i que es resolen d'aquesta manera.

Finalment, cal fer esment a la realització de 64 atencions grupals on es proporciona informació genèrica de les principals temàtiques que s'atenen des del servei i que solen representar la primera intervenció amb la persona usuària per després passar a l'atenció individualitzada. D'aquestes, s'han realitzat 22 sessions grupals sobre orientació laboral, 22 sessions grupals sobre homologació d'estudis, i 20 sessions grupals d'orientació formativa a les quals han assistit un total de 631 persones.

Pel que fa al tipus de serveis oferts durant les intervencions, en tractar-se d'un servei majoritàriament informatiu, el major nombre de serveis que s'ofereixen són d'informació, que es pot donar de paraula i reforçar amb documentació entregada, planes web, etc, acompanyada de gestions telefòniques, revisió de documentació, escrits, inscripcions o el que requereixi l'atenció.



**Gràfic 75. Distribució dels serveis oferts durant les intervencions.**

Una vegada iniciada l'atenció individualitzada, s'han registrat un total de 4.499 consultes diferents realitzades per les persones ateses.

Les consultes més nombroses han estat, en la mateixa línia de l'any passat, les relacionades amb formació (42,07%), seguides de les consultes per homologació d'estudis (29,61%) i finalment les relacionades amb inserció laboral (26,08%)

### 11.2.1. Orientació formativa

Si es revisen en conjunt les consultes realitzades, les més nombroses han estat les relacionades amb formació, amb un volum del 42%. Dins d'aquest bloc es troben, entre d'altres, la formació reglada, no reglada, l'ocupacional, l'aprenentatge de llengües i altres.

#### CONSULTES

<b>Homologació no universitària</b>	14,16%	637
<b>Homologació universitària</b>	13,96%	628
<b>Recerca de feina</b>	13,14%	591
<b>Formació no reglada</b>	9,07%	408
<b>Formació ocupacional</b>	8,87%	399
<b>Mercat de treball</b>	8,09%	364
<b>Cursos català</b>	8,00%	360
<b>Formació reglada no universitària</b>	7,27%	327
<b>Elaboració de currículum</b>	5,02%	226
<b>F. instrumental (aprendre a llegir, escriure càlculs ele.)</b>	2,69%	121
<b>Arrelament formatiu</b>	2,24%	101

**Taula 12. Consultes amb més de 100 atencions en 2023.**



En relació amb les consultes de l'any anterior, s'ha notat un increment del 4% en demandes de formació reglada no universitària i, concretament en formacions professionals, que condueixen a una titulació professional, són més curtes, més barates i de més fàcil accés que uns estudis universitaris.

També s'ha observat un increment del 2% en les consultes relacionades amb l'arrelament formatiu, que van lligades sobretot amb la formació ocupacional, ja que són les formacions que solen relacionar-se amb l'arrelament formatiu. En aquest sentit, cal esmentar que moltes de les persones que fan aquesta demanda creuen que amb el requisit de tenir dos anys de padró, ja poden sol·licitar un arrelament formatiu i regularitzar la seva situació documental, el que no és així. Aquesta modalitat de regularització és més complexa, ja que, per dur-la a terme fa falta, a l'igual que per a l'arrelament social, una oferta de treball amb unes característiques concretes i també és necessari tenir un nivell d'idioma que permeti realitzar la formació.

### **11.2.2. Homologació i convalidació d'estudis**

Les consultes relacionades amb homologacions d'estudis representen el 30% del total de consultes, esdevenint el segon grup de consultes més realitzades. D'aquestes, les persones han demanat orientació, principalment, respecte de l'homologació d'estudis no universitaris i universitaris.

En les consultes d'homologació s'explica, de forma habitual, quin és el procediment d'homologació que s'ha de seguir en funció del cas i la tipologia d'estudis i quin és l'organisme que s'encarrega de fer efectiva la sol·licitud a fi de que les persones coneguin el procediment i puguin ser autònomes quan arribi el moment d'iniciar el procés, sense la necessitat de tornar a concertar una nova cita amb el servei.

### **11.2.3. Orientació per a la inserció laboral**

Amb un 27% de les consultes realitzades, se situa el bloc de recerca de feina, elaboració de currículum, mercat de treball, etc., on es busca una orientació laboral i assessorament respecte al procés de recerca. Destaca, com a novetat d'aquest any, l'atenció a persones amb un perfil formatiu alt, però sense competència lingüística en cap de les dues llengües oficials a Catalunya. A més, acudeixen al servei per rebre orientació en relació amb quines ofertes laborals poden optar en funció de les diferents situacions administratives.

En alguns casos, s'han atès persones amb visat d'estudiant que estan cursant màsters en anglès en universitats o centres, tant públics com privats, i que necessiten ingressos per poder-se costejar els seus estudis i l'estada al país. Els països de procedència són habitualment asiàtics (Pakistan, Índia) o africans.

En d'altres ocasions, aquest mateix perfil es troba en una situació d'irregularitat sobrevinguda, en no haver pogut renovar el seu visat d'estudiant per a la recerca de feina, sovint a causa d'un mal assessorament jurídic inicial. Com a conseqüència d'això, els estudis que han cursat no són oficials, no estan inscrites en el Registre d'Universitats, Centres i Títols (RUCT) i no els serveixen per poder tramitar el NIE que els permeti treballar. Així doncs, acudeixen al servei per rebre assessorament sobre com regularitzar-se a través de l'arrelament formatiu, però tenen el problema de l'idioma i això limita molt la formació que poden seguir i les posteriors oportunitats laborals que els permetran renovar el seu permís, en el supòsit que els hagin concedit un NIE per arrelament formatiu.



Una altra situació administrativa habitual de les persones amb un alt perfil professional, però sense competències lingüístiques en els idiomes vehiculars, és la de les persones ucraïneses a les quals se'ls ha concedit el permís de residència i treball específic per a nacionals d'aquest país (Orden PCM/169/2022, de 9 de marzo) arran de la concessió de protecció temporal.

De manera més residual, aquesta circumstància també es dona amb nacionals de tercers països, que no són emissors habituals d'emigració, com els Estats Units, que es troben a Espanya i que són, bé conjuges de professionals altament qualificats que han estat contractats en origen, bé que s'han divorciat d'una persona amb nacionalitat espanyola o de la UE i que ara es troben residint a Barcelona, amb pocs ingressos i, a vegades, amb càrregues familiars.

En tots aquests casos, es constata des d'AMIC-SAIER que, més enllà d'estar altament qualificada, és gairebé essencial que la persona disposi d'un bon nivell, com a mínim, de castellà, per poder accedir al mercat laboral. El que s'ha començat a fer enguany és, més enllà d'inscriure a la persona a Barcelona Activa, intentar la coordinació amb el Servei de coaching laboral Porta 22, per sol·licitar que, quan s'atengui a aquesta tipologia de persones, es faci una prospecció d'empreses ubicades a la ciutat que funcionin en anglès, ja sigui pel seu origen o per la seva activitat econòmica (multinacionals, call centres a països anglòfons, màrqueting digital, disseny, etc.).

### 11.3. Derivacions

Gairebé un 11% de les persones usuàries del servei han estat derivades a una ONG o associació. Això és degut a que la majoria de persones ateses estan en situació administrativa irregular i només aquest tipus d'entitat pot atendre-les. Relacionat amb temàtiques de feina, s'han realitzat 46 derivacions a Càritas i a altres entitats com Surt, Probens, Ympulsa i Migrastudium, entre d'altres. També s'han efectuat 6 derivacions a l'Incorpora i 15 derivacions al programa municipal Làbora, de les quals se n'han fet efectives 11; i 2 al programa clàusules socials.

Pel que fa al programa PRÓXIM, de l'Ajuntament de Barcelona, l'objectiu del qual és el de la regularització de persones en situació administrativa irregular, a inicis d'any es van derivar 6 persones, de les quals 2 no van seguir el procés, 2 s'han regularitzat i 1 es trobava en tràmit a tancament d'any. Posteriorment, al llarg de l'any s'han derivat 12 persones, de les quals 8 estan actives i seguint el seu procés, i 4 han estat baixa per diversos motius. Cal destacar que aquests són processos llargs i difícils i, precisament per això, quan es produeix alguna regularització, encara que el còmput sigui baix, es considera com una dada molt positiva. Aquest programa dins del SAIER té el seu pes específic.

Destaquen també les 98 derivacions fetes el 2023 als Col·legis Professionals a través del Conveni entre l'Ajuntament de Barcelona i la Intercol·legial relacionades amb l'homologació o equivalència d'estudis i la importància de conèixer el col·legi de referència de la professió a l'hora de conèixer la seva implementació en el mercat laboral. Les professions més derivades han estat les de psicologia, advocacia, enginyeries i arquitectura.

Les derivacions al SOC i Barcelona Activa han estat nombroses també, amb més del 10% de les derivacions, sobretot per a persones sol·licitants de protecció internacional (2,4%) que poden fer formació



però que encara no disposen d'autorització de treball. En aquest sentit, cal aclarir que a Barcelona Activa es deriva majoritàriament per a formacions i s'adrecen tant persones amb NIE com amb passaport.

Les derivacions a l'administració pública per legalitzar documentació provenen de les consultes d'homologació d'estudis, ja que en moltes ocasions, en revisar la documentació o explicar els requisits per homologar, es percep que la documentació no està legalitzada, havent de realitzar aquest tràmit que han de resoldre amb els organismes del país emissor, però que cada vegada s'amplia a més països, la possibilitat de realitzar aquesta legalització via telemàtica, cosa que facilita el procés d'homologació.

## 11.4. Conclusions i reptes de futur

Al llarg de l'any 2023 s'ha donat atenció, majoritàriament, a persones que fa menys de sis mesos que es troben residint a Barcelona, tot i que en un percentatge lleugerament inferior que al de l'any 2022. En canvi, destaca l'increment d'atencions a persones que amb menys d'un any al territori i entre 3 i 5 anys de residència. La procedència és majoritàriament sud-americana, seguint la tendència migratòria dels últims anys, però també ha continuat l'increment de persones vingudes del Marroc.

Pel que fa a la franja d'edat, les persones és troben, majoritàriament, en la franja de 32 a 51 anys, en plena etapa laboral, que és la que més s'ha atès aquest any. El nombre de persones ateses per sota i per sobre d'aquesta edat ha baixat lleugerament.

En relació amb les consultes, hi ha hagut un augment considerable de les consultes relacionades amb l'arrelament formatiu. De cara a l'any vinent cal realitzar una millor coordinació amb el Servei d'Assessorament per a Tràmits d'Estrangeria CITE, tant per orientar correctament en la primera fase de l'arrelament, a nivell de formació i de sol·licitud, com a la segona fase per presentar la certificació de la formació i l'oferta de treball per aconseguir l'autorització de residència i treball.

En referència a les homologacions d'estudis, es fa necessari denunciar un endarreriment preocupant en les resolucions de les mateixes, tant en l'àmbit dels estudis no universitaris, on la competència la té la Generalitat de Catalunya, com en el dels estudis universitaris, que són competència de l'estat espanyol, concretament del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades.

L'ordre EDU/189/2021 de 6 d'octubre, per la qual es determina el procediment d'homologació i convalidació de títols i estudis estrangers d'ensenyaments no universitaris i d'equivalència de l'escolaritat, indica, a l'article 14.1, que "el termini màxim per resoldre i notificar la resolució del procediment és de tres mesos comptats a partir de la data en què l'expedient quedi correctament complimentat". Aquest termini, indica el punt 2 del mateix article, es pot suspendre quan es demana esmena de deficiències o aportació de documents, amb la qual cosa es pot allargar fins a tres mesos més. No obstant això, el temps que estan trigant de mitjana per a les resolucions és d'aproximadament un any en el cas d'homologacions d'ESO i Batxillerat, i, en el cas d'estudis professionals i artístics superiors pot passar dels dos anys. Això suposa un greuge per a aquelles persones que necessiten tenir la titulació per continuar els estudis, ja que necessiten presentar la titulació homologada durant el primer any d'estudis iniciat per poder continuar la formació o per poder accedir a la selectivitat.

En el cas dels estudis universitaris, tot i que el Real Decreto 889/2022, de 18 de octubre, estableixi sis mesos hàbils com a període màxim de resolució d'expedients d'homologació i equivalència de títols





universitaris estrangers, sempre i quan no s'hagin de fer esmenes a la documentació aportada, ni es requereixi altra documentació, s'observa que aquest termini s'està dilatant en el temps i hi ha professionals de sectors tan demandats a Espanya com la medicina o la infermeria, estancats i sense poder treballar a l'espera de la resolució final del seu expedient.

Així doncs, tant el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, com el Departament d'Educació, no estan complint amb els terminis legalment establerts, la qual cosa repercuteix directament tant en les possibilitats d'inserció laboral, desenvolupament professional i subsistència de les persones estrangeres que estan immerses en aquests processos, com en el creixement econòmic i l'aportació de talent humà de la nostra societat.

Aquest és un exemple que evidència la violència administrativa generalitzada que pateixen les persones usuàries del SAIER: impossibilitat de demanar cita telefònica per iniciar el tràmit de sol·licitud de protecció internacional, manca de cites per realitzar el bescanvi del carnet de conduir, demora superior als terminis legals per resoldre homologacions d'estudis, expedients de documentació d'estrangeria aturats en el temps sense resoldre, etc. Cal donar visibilitat a aquestes situacions per solucionar totes aquestes problemàtiques.

Quant a l'accés a la formació es dona una situació especialment paradoxal i perversa des del punt de vista econòmic i és que persones en situació irregular que, per diversos motius, no poden homologar els seus estudis o no han aconseguit plaça a l'educació pública, acaben acudint a entitats o centres formatius que els cobren quotes molt elevades per tal d'impartir-los suposadament els mateixos continguts de cicles formatius d'FP o de Certificats de Professionalitat, perquè puguin acreditar-se professionalment quan ja hagin aconseguit regularitzar la seva situació administrativa o presentar-se a les proves lliures dels títols d'FP. Malauradament aquest servei només s'ofereix en el l'àmbit privat.

Es continua atenent un perfil de persones que pateixen condicions socioeconòmiques deficientes i en situacions de vulnerabilitat, amb dificultats per mantenir el pagament del lloguer de l'habitatge, cada vegada més sovint en situacions de cessió d'habitatge a curt termini, i més marcadament quan es tracta de persones soles. Segueix en augment, en aquest sentit i respecte dels anys anteriors, el volum d'atencions a persones en situació de sensellarisme o allotjats per estades temporals a pensions socials, pisos d'entitats o en albergs.

La situació documental irregular ha continuat representant el gran gruix d'atencions tot i que hi ha més persones en situació regular comparativament amb l'any anterior. Si més no, els nivells d'ocupació són baixos, amb feines esporàdiques, feines a temps parcial, amb ingressos puntuals o irregulars que dificulten l'autonomia de la persona o de la unitat familiar.

En conclusió, des d'aquest servei s'intenta posar més èmfasi i trobar recursos per a aquelles persones que tenen majors dificultats, que han de vèncer més obstacles per seguir endavant i que disposen de menys eines per avançar i necessiten més recolzament. Són persones de procedència molt diversa, en situació irregular, amb poc temps a la nostra societat, alguns amb desconeixement d'idioma, amb pocs o nuls mitjans econòmics, dones, joves africans, amb un projecte vital i amb l'esperança de tenir un futur millor que el del lloc on han marxat.





## 12. SERVEI D'INFORMACIÓ I MATRICULACIÓ A CURSOS DE CATALÀ (gestionat pel CNL)

Durant el 2023 el Centre de Normalització Lingüística de Barcelona, (CNL) de Barcelona, ha atès de manera telemàtica, amb un desviament de trucades del telèfon del servei al SAIER a la seu del CNL del carrer Avinyó (Espai Avinyó - Llengua i Cultura), els usuaris del SAIER interessats a fer formació de català. Tots han estat, doncs, informats en funció de les seves necessitats, de l'oferta de cursos del CNL de Barcelona, 942 cursos Inicials i Bàsics durant aquest any.

Des de la Coordinació d'Acolliment Lingüístic s'ha mantingut informades a totes les entitats que integren el SAIER, i també a la coordinació, dels períodes i del procés d'inscripció als cursos i això ha facilitat que les entitats poguessin donar informació als seus usuaris.

En el 2023, s'han pogut organitzar a l'aula del SAIER, al c. Tarragona, un total d'11 cursos (4 trimestrals, 6 bimestrals i un intensiu al juliol), tots presencials, amb un total de 211 inscrits. Els nivells que s'hi han impartit són l'inicial (A1), tres dels quals adreçats a la comunitat xinesa, i el Bàsic (A2).

El CNL de Barcelona ha continuat dedicant la jornada completa d'una professora al SAIER que fa els cursos a l'aula de la seu del SAIER al carrer Tarragona, 141.

### 12.1. La intervenció realitzada

Tenint en compte la derivació de l'atenció a altres serveis del CNL de Barcelona, no és possible fer un recompte de dades d'atenció i saber si ha crescut o disminuït el nombre de persones usuàries del SAIER que demanen fer un curs de català. Des del moment en què es va fer la derivació telefònica a les oficines del CNL ha estat impossible destriar dels 22.159 inscrits als cursos inicials i bàsics del CNL de Barcelona, les persones que es deriven des del SAIER de la resta.

Pel que fa al nombre de cursos, a partir de setembre, amb el canvi de modalitat de cursos de trimestrals a bimestrals, s'ha pogut tornar a impartir tots els cursos de la jornada d'una professora a l'aula del SAIER. Això ha fet que el nombre de cursos i d'inscripcions hagi augmentat respecte del 2022. S'ha passat de fer 7 cursos presencials a fer-ne 11, un 57% més, i de tenir 116 inscripcions a tenir-ne 211, un augment del 82%.

### 12.2. Reptes per al 2024

El CNL de Barcelona preveu, per al 2024, mantenir els cursos a la seu del SAIER, al carrer Tarragona, amb la dedicació d'una jornada completa. També se seguirà treballant per oferir al màxim la continuïtat dels cursos pel que fa a horaris i centres, i es mantindran les mesures per aprofitar millor les places ofertes, cobrint les baixes que es produeixin durant els primers dies de classe i gestionant les llistes d'espera.

A partir de la valoració conjunta amb els responsables de l'Ajuntament de Barcelona el servei d'atenció al públic, de moment, se seguirà fent amb desviament de trucades i atenció personal des de les delegacions del CNL de Barcelona i fent treball en xarxa amb les entitats des de la coordinació.



## 13. SERVEIS TRANSVERSALS

### 13.1. Servei de Traducció i Interpretació (STI)

El Servei de Traducció i Interpretació és un servei del SAIER que té com a finalitat afavorir la comunicació entre el conjunt del servei i la població atesa que no domina cap de les llengües oficials de Catalunya.

Des d'aquest servei es procura la possibilitat de comunicació entre la persona immigrada o refugiada i els/les diferents professionals dels serveis del SAIER. La figura de l'intendent i la seva professionalitat és clau per a la bona comprensió de les demandes i necessitats de les persones usuàries.

L'STI gestiona totes les demandes d'interpretació oral i de traducció de documents:

- El servei d'interpretació oral està adreçat a persones que han arribat a Espanya fa menys de dos anys i facilita un/a intèrpret perquè puguin expressar amb claredat la seva demanda, de forma que els/les professionals puguin realitzar el diagnòstic i el tractament adient de cada cas.
- El servei de traducció de documents s'encarrega de traduir els documents que siguin imprescindibles per a la resolució dels expedients generats des del SAIER respecte a les persones ateses i que calguin gestionar tant internament com cap a organismes externs (ex.: sol·licituds de protecció internacional).

A més, des d'aquest servei també es gestionen les versions de tots aquells documents del SAIER que requereixin de traduccions per poder arribar a les persones usuàries, com ara els materials de difusió que es proporcionen des del Servei de Primera Atenció i des del Servei d'Atenció Social, els documents informatius de preguntes freqüents o els fulls de suggeriments, queixes i agraïments de persones amb barrera idiomàtica que exposen la seva voluntat en la seva llengua materna.

Per poder dur a cap aquestes gestions, l'STI disposa d'una borsa de 29 professionals que parlen un total de 26 idiomes, entre els quals es troben: àrab clàssic, àrab magrebí, urdú, rus, ucraïnès, wòlof, bengalí, hindi, panjabi, fula, mandinga, amazic, serbi, bambara, farsi, dari, georgià, etc.

#### 13.1.1. Dades d'atenció

Durant l'any 2023, s'ha atès amb servei d'interpretació un total de 1.828 persones soles i nuclis familiars diferents, xifra similar a l'aconseguida durant l'any 2022. Moltes d'aquestes persones han necessitat més d'una visita, o s'han visitat amb dos o tres serveis especialitzats del SAIER. Així doncs, des del servei s'han realitzat un total de 3.780 activitats entre serveis d'interpretació oral, traduccions escrites i serveis en llengua de signes.

A continuació es mostra la comparativa 2022-2023 dels indicadors principals del servei i l'evolució mes a mes de les activitats realitzades per l'STI en 2022 i 2023.



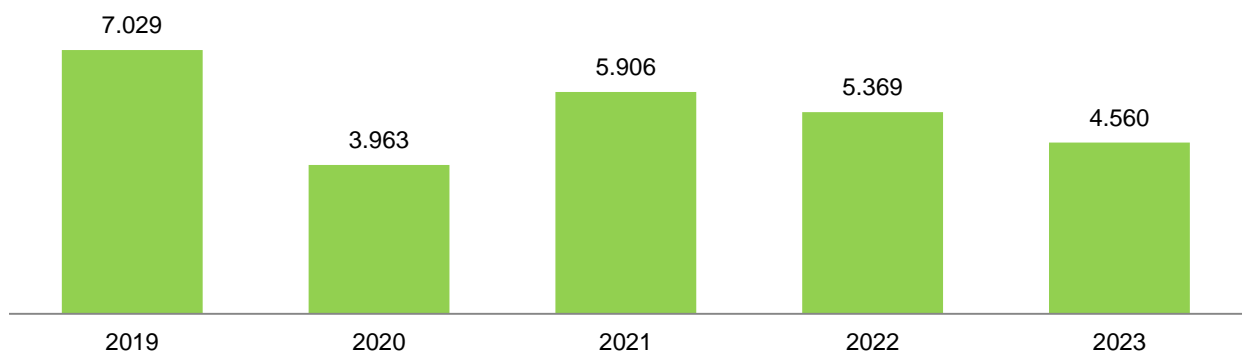
DADES DEL SERVEI	2022	2023	Variació %
<b>Nuclis atesos</b> (familiars i unipersonals)	<b>1.803</b>	1.828	<b>1,40%</b>
<b>Activitats realitzades</b> (interpretacions orals, traduccions escrites i serveis en llengua de signes)	<b>4.219</b>	3.780	<b>-9,41%</b>
<b>Servei d'Interpretació Oral</b>			
Peticions d'interpretació	<b>5.369</b>	4.560	<b>-15%</b>
Serveis d'interpretació realitzats	<b>4.057</b>	3.565	<b>-12%</b>
Hores d'interpretació realitzades	<b>3.729</b>	3.104	<b>-17%</b>
<b>Traduccions escrites</b>			
Peticions de documents	<b>157</b>	195	<b>20%</b>
Nº de pàgines	<b>770</b>	737	<b>-4%</b>
<b>Serveis de Llengua de Signes</b>	<b>5</b>	20	<b>228%</b>
<b>Idiomes oferts</b>	<b>25</b>	26	

**Taula 13.** Anàlisi de dades de l'atenció de l'STI 2022-2023

### 13.1.2. Servei d'interpretació oral

L'any 2023, l'equip d'intèrprets ha continuat realitzant les interpretacions de forma telefònica, mitjançant trucades a tres. No obstant això, enguany hi ha hagut algunes atencions presencials, excepcionalment, per la complexitat dels casos a atendre.

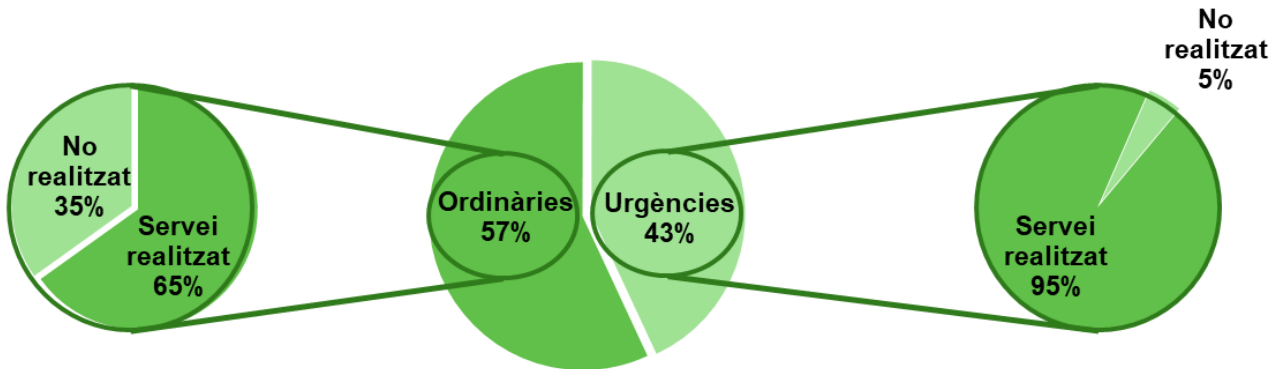
Pel que fa a l'atenció realitzada, des del servei d'interpretació oral de l'STI s'ha gestionat un total de 4.560 peticions, de les quals s'han arribat a portar a terme 3.565 serveis.



**Gràfic 76.** Evolució de les peticions rebudes

Les xifres obtingudes enguany representen un 15% menys de peticions i serveis prestats respecte al 2022. També el còmput global d'hores dedicades als serveis realitzats (3.104) s'han reduït en relació amb les

xifres del 2022, un 17% (625 hores menys), com a conseqüència de la realització de menys serveis i de l'eliminació de les sessions grupals informatives que es van realitzar durant l'any 2022 per tal de poder donar resposta a les persones que van arribar, de forma massiva, procedents d'Ucraïna.



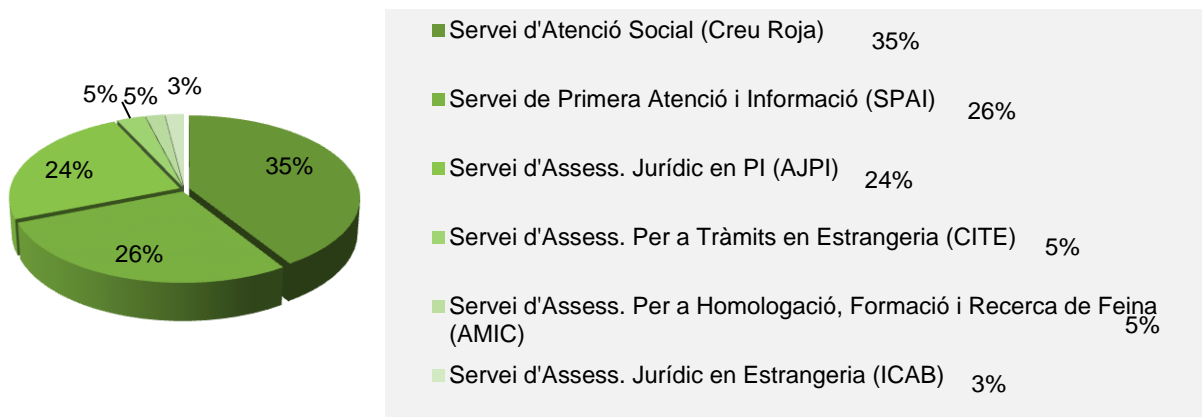
**Il·lustració 13. Pes de les peticions gestionades i dels serveis realitzats segons prioritats d'atenció.**

En relació amb la prioritats de l'atenció, el 43% de les peticions d'interpretació oral han estat urgents, per tal de realitzar l'atenció en el mateix dia o l'endemà, mentre el 57% han estat sol·licituds ordinàries. En aquest sentit, el nombre de serveis urgents s'ha mantingut molt similar al de 2022 amb un 2% d'increment.

Del total de peticions ordinàries només s'han arribat a portar a terme el 65% dels serveis, mentre que de les sol·licituds urgents s'ha aconseguit realitzar el 95,45% dels serveis demanats.

**Interpretacions realitzades segons servei sol·licitant**

A continuació, es detalla el pes de les peticions realitzades segons el servei especialitzat que ha de realitzar les atencions amb les persones usuàries:



**Gràfic 77. Pes de les intervencions realitzades de l'STI segons serveis sol·licitants**



El Servei d'Atenció Social és el servei que tradicionalment fa un major ús del Servei de Traducció i Interpretació, ja que el seu perfil de persones usuàries se centra en les persones immigrades i refugiades recentment arribades a Espanya, és a dir, població que acostuma a desconèixer el català i el castellà, amb excepció de les persones nacionals de països llatinoamericans. A més, per la confidencialitat dels temes que es tracten durant les entrevistes d'atenció social, no es permet l'assistència de familiars o amics que puguin realitzar funcions d'interpretació, com passa en algunes ocasions en altres serveis.

En el servei d'atenció social també hi ha hagut un volum important de serveis d'interpretació urgent per poder dur a terme, en el dia, atencions de persones en situació d'urgència social o en situacions de vulnerabilitat.

El Servei Primera Atenció i Informació (SPAI) és el segon servei del SAIER que ha necessitat més serveis d'interpretació durant aquest any, com l'any passat.

Tot i que el conjunt de l'equip del Servei de Primera Atenció i Informació parla al voltant de 18 idiomes, l'estructura de treball del servei i l'alt volum de persones recentment arribades que s'han atès en situació d'urgència i que no parlen català o castellà no ha permès el suport idiomàtic entre les/els professionals de l'equip, com es feia quan les atencions per cita prèvia eren presencials i només s'utilitzaven esporàdicament intèrprets.

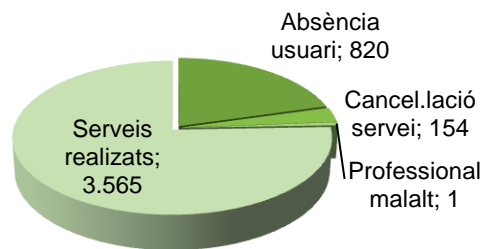
L'altre motiu pel qual es demanen serveis urgents és perquè en les atencions telefòniques de primeres cites no es pot saber quins idiomes parla la persona que ha sol·licitat la cita fins al dia de la trucada, a excepció dels pocs casos en què està anotat a les observacions de la cita. Així doncs, si l'atenció requereix un servei d'interpretació i el o la professional de l'SPAI s'assabenta el dia que fa la trucada, s'ha de sol·licitar el servei d'interpretació amb caràcter urgent perquè es pugui realitzar l'atenció en la data sol·licitada.

Finalment, com es pot veure a la gràfica inicial, la resta de serveis tenen un pes mínim en l'ús del Servei de Traducció i Interpretació. Això passa, principalment, perquè són serveis utilitzats majoritàriament per persones amb un temps d'estada superior als dos anys a la ciutat, que ja coneixen el castellà i el català, i que, en cas de tenir problemes per expressar-se en aquestes llengües, poden anar acompanyats per coneguts que facin la traducció.

### Interpretacions no realitzades

De les 4.560 peticions rebudes i gestionades durant l'any, finalment 975 no van ser realitzades, pels següents motius:

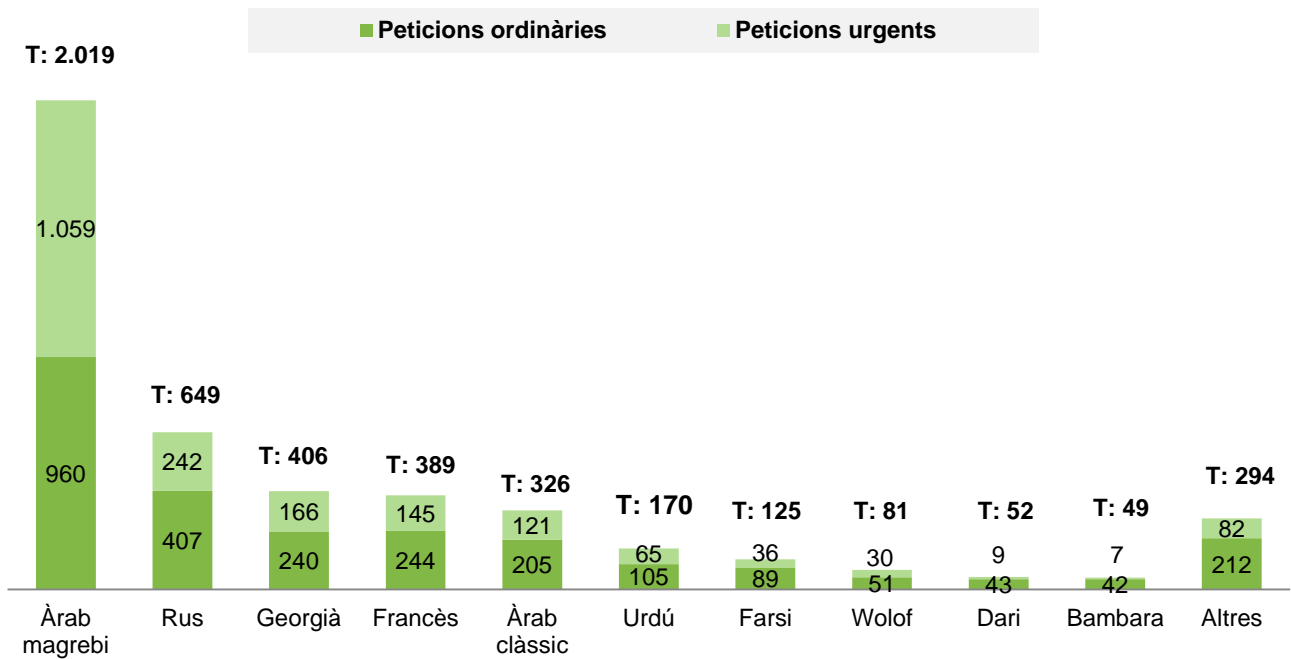
- Absentisme de la persona usuària (820). Aquesta situació ha disminuït respecte de l'any anterior, on hi va haver 290 peticions més amb absentisme, perquè també s'ha reduït el gruix de peticions. L'absentisme és degut, principalment, al temps d'espera, en 2 o tres mesos, per rebre l'atenció sol·licitada, tant de persones en situacions vulnerables com de les cites prèvies.



Gràfic 78. Pes segons resultat de la petició

- Cancel·lació del servei (154). Quan s'han fet cancel·lacions, s'ha pogut anul·lar el servei i no ha suposat cap cost per al centre.
- Absència del professional intèrpret (1) degut a malaltia que ha fet impossible anul·lar el servei amb antelació.

A continuació s'exposen els idiomes més sol·licitats, el pes en el servei i la urgència de l'atenció.

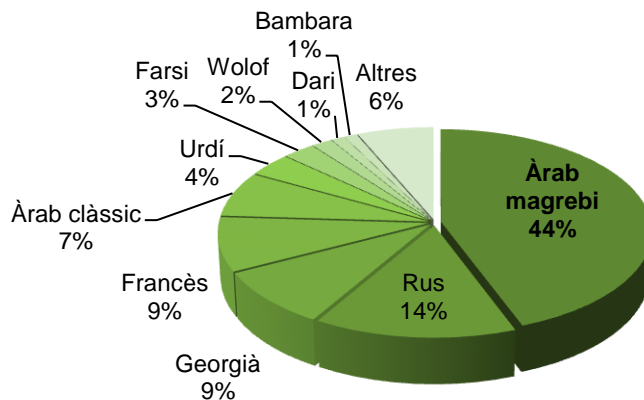


**Gràfic 79. Pes dels idiomes demanats segons tipologia de sol·licitud**

Entre les deu llengües principals dels serveis realitzats d'interpretació, s'observa que les peticions solen ser ordinàries. Tanmateix, cal destacar l'àrab com els idiomes amb el pes més alt de peticions urgents, responent a les demandes de serveis en relacions amb les atencions de les persones procedents del nord del Magreb.

Com en l'any 2021 i 2022, l'idioma més demanat ha estat l'àrab magrebí, ja que han arribat moltes persones de països com el Marroc i Algèria.

Altres idiomes oferts enguany han estat el francès, per donar resposta a les necessitats d'atenció a persones d'origen subsaharià que parlen aquest idioma i que han arribat per via marítima al llarg de l'any, el rus, donat a l'increment de persones que han arribat de Rússia i a la continuïtat de persones



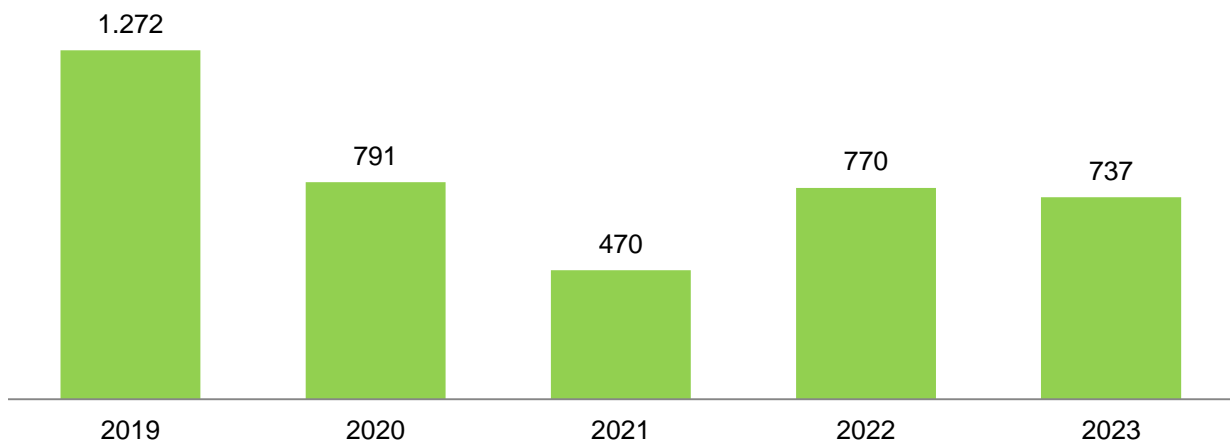
**Gràfic 80. Pes dels idiomes més demanats.**



arribades del conflicte a Ucraïna, el georgià, el farsi, l'urdú, el wòlof, el bambara i el dari.

Un aspecte a ressaltar enguany és que, degut a l'arribada de persones a Canàries per via marítima, s'han realitzat moltes sessions grupals informatives del Servei d'Atenció Social per a les persones del magreb i subsaharianes que anaven arribant a Barcelona i que han requerit que es fessin, moltes d'elles, en idioma àrab, wòlof i francès, depenent de la disponibilitat del servei.

### 13.1.3. Servei de traducció de documents



#### Gràfic 81. Evolució de les pàgines traduïdes

Enguany s'han rebut 195 peticions de traducció de documents, amb un total de 737 pàgines traduïdes, un 5% menys que en 2022, quan aquesta xifra es va incrementar per la quantitat de materials informatius que es van elaborar per poder proporcionar-los a les persones procedents d'Ucraïna.

De les 195 peticions de traduccions, algunes d'aquestes han estat elaborades per la necessitat d'oferir documents informatius en diferents idiomes dels serveis de la ciutat, per a les persones arribades a Barcelona. Entre d'altres, s'han traduït documents sobre l'empadronament a la ciutat, els serveis als quals podien adreçar-se o els procediments d'escolarització de menors, documents de preguntes freqüents, etc.

Altres traduccions que s'han fet han estat de les declaracions de persones sol·licitants de protecció internacional i dels documents escrits en altres llengües que presenten com a proves a l'Oficina d'Asil de la Subdelegació del Govern.

Finalment, també s'han fet traduccions de queixes i suggeriments rebuts a les oficines del SAIER en les llengües maternes de les persones usuàries.

Els idiomes més sol·licitats per a les traduccions han estat el rus, el georgià, l'àrab, l'anglès i el francès.

### 13.1.4. Servei d'Interpretació en Llenguatge de Signes

Durant l'any 2023 s'han rebut vint-i-tres peticions d'interpretació en llengua de signes, de les quals s'han portat a terme vint, a càrrec de la Federació de persones sordes de Catalunya (FESOCA).





Les interpretacions realitzades han estat destinades a la comunicació de quatre nuclis familiars usuaris del SAIER amb els i les professionals dels serveis especialitzats i s'han hagut de demanar a la FESOCA amb dues setmanes d'antelació per poder disposar del servei a les cites programades.

### **13.1.5. Conclusions**

Com a conclusions de l'any, cal continuar destacant que els serveis s'han continuat duent a terme de forma telefònica, amb l'excepció de casos puntuals en què s'ha requerit la presència d'un intèrpret, com en sessions grupals o en casos complexos.

Els serveis d'interpretació demanats i realitzats s'han reduït un 10% respecte al 2022.

Una de les causes de la disminució de serveis ha estat la consolidació de les sessions grupals informatives VINE Sense Llar del Servei d'Atenció Social, per a les persones en situacions de vulnerabilitat, ja que, amb aquestes, s'ha reduït dràsticament la demanda de serveis individuals.

Ha continuat progressant la demanda de serveis d'interpretació urgent, amb un 50% del total dels serveis realitzats. L'arribada de pasteres a Canàries encara ha fet que continuem atenent gent que surten cap a la península, sobretot d'origen àrab magrebí i d'origen subsaharià que arriben a Barcelona i que necessiten d'interpretació per poder atendre les seves demandes. En aquest sentit, aquest grup de població ha impactat en la sol·licitud d'interpretació en bambara, wòlof, fula i francès, principalment.

També s'observa que un dels principals problemes d'aquest 2023 ha continuat sent la impossibilitat de trobar intèrprets que parlin llengües minoritàries demanades per les persones usuàries del SAIER.

Pel que fa al 2024, el principal repte que es presentarà serà el canvi d'ubicació del servei de traducció i interpretació, que s'haurà de traslladar de nou al carrer Tarragona, 173.

A més, altres reptes que es presenten són la millora dels serveis telefònics d'interpretació i la recerca de formacions enfocades en la interpretació i traducció perquè l'equip pugui disposar de les eines adients per fer les seves funcions.

## **13.2. Servei de Comunicació**

Durant l'any 2023, des del servei de comunicació del SAIER s'ha continuat treballant en la millora dels materials per a les persones usuàries. En aquest sentit, s'han elaborat nous materials, com és el cas d'un nou fullet informatiu per a persones en situació de sensellarisme amb la informació dels recursos d'acollida bàsics de la ciutat de Barcelona: Menjadors socials, centres de dia, centres sanitaris, Centre d'Acollida Nocturna d'Emergències (CANE), Oficines d'Atenció a la Ciutadania (OACs) i Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).

A més, també s'ha gestionat l'actualització dels documents de preguntes freqüents respecte als tràmits d'estrangeria i protecció internacional publicats a la pàgina web del servei i s'han actualitzat tots els continguts d'aquesta en coordinació amb el Departament de Comunicació de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona.



Per un altra banda, des del servei s'han creat nous materials informatius destinats a la presentació del SAIER a altres serveis i institucions. Així doncs, s'han dissenyat diferents infografies de dades amb els punts més destacats de l'any, tant a escala global del servei, com amb el detall dels serveis interns especialitzats i respecte a la incidència als districtes de la ciutat de les persones ateses i els recursos activats al SAIER.

A més, s'han generat presentacions per a la introducció del servei en diferents reunions i jornades:

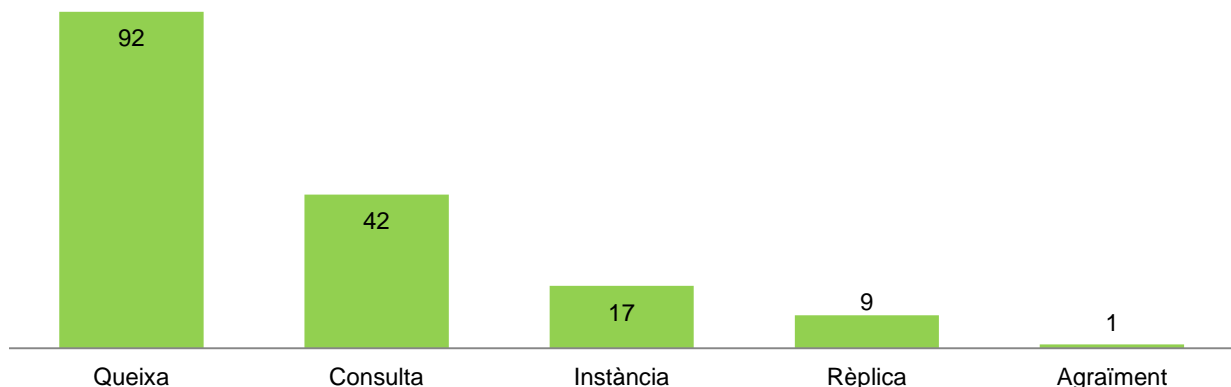
- Reunió amb una comissió d'Open Arms amb població senegalesa respecte a les possibilitats que tenen en arribar a la ciutat de Barcelona les persones que inicien aquest projecte migratori.
- Jornada "Dret a l'abast de la ciutadania" amb participació dels serveis d'assessorament jurídic i administratiu del SAIER i la Direcció Municipal.
- Formació a alumnat i professorat d'instituts d'integració social.
- Presentacions amb altres serveis de la ciutat: SOAPI, SIS.

Des del servei de comunicació també s'ha continuat gestionant, conjuntament amb el Servei de Primera Atenció i Informació (SPAI) i en coordinació amb la Direcció del SAIER, el correu electrònic genèric del SAIER, per tal de donar resposta a propostes de projectes i reunions d'entitats i serveis externs per conèixer el funcionament d'aquest servei municipal.

Finalment, al llarg de l'any s'ha continuat realitzant la recollida i revisió d'incidències en les dades d'atenció extretes del sistema de registre informàtic (SIAS) amb l'objectiu de millorar els registres de les persones usuàries i de poder disposar de dades més detallades per a la realització de les memòries i altres informes del servei.

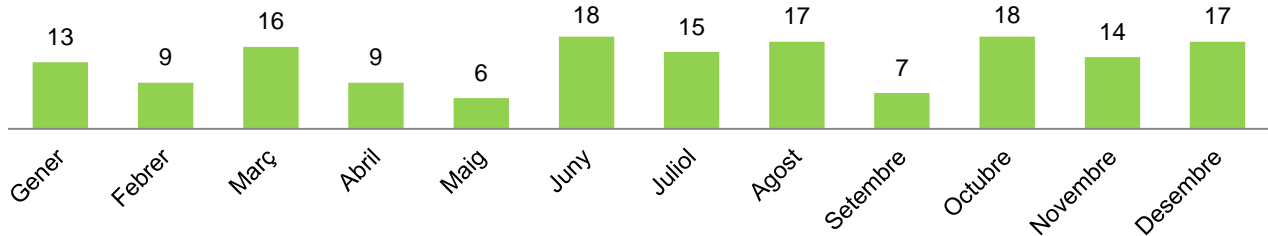
### 13.3. Servei de Gestió de Queixes, Instàncies i Consultes

Durant l'any 2023 el SAIER ha registrat un total de 152 escrits de queixes, consultes i instàncies, tant de persones usuàries del servei com de persones immigrades i refugiades que l'han conegut per diferents canals i que han sol·licitat informació respecte als seus processos de mobilitat internacional i integració a la ciutat de Barcelona. També s'ha rebut un escrit d'agraïment, tot i que aquests arriben més als comentaris de les enquestes de satisfacció i no pas per un escrit directe, i 9 rèpliques.



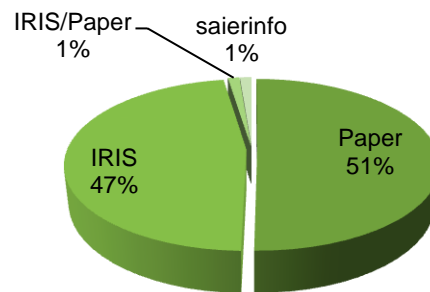
Gràfic 82. Distribució dels escrits rebuts durant l'any segons tipologia.

Els mesos de major impacte dels escrits han estat els coincidents amb la temporada d'estiu i finals d'any, tal com es pot observar a continuació:



**Gràfic 83. Evolució mensual de la recepció de queixes.**

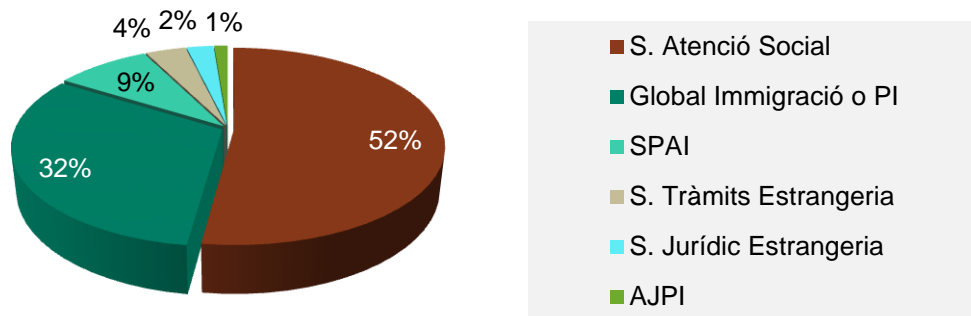
Pel que fa als canals d'entrada dels escrits, majoritàriament les queixes es reben presencialment a les seus del SAIER, mentre que les consultes han entrat totes a través de la seu electrònica d'atenció a la ciutadania: IRIS, de l'Ajuntament de Barcelona. En aquesta línia, cal destacar que s'ha hagut de demanar al Servei de Traducció i Interpretació la traducció d'un total de 27 queixes i instàncies rebudes en paper, principalment en àrab, però també en anglès, francès i rus.



**Gràfic 84. Pes dels canals d'accés.**

Respecte als serveis als quals han anat adreçats els escrits, enguany el Servei d'Atenció Social ha continuat essent qui ha rebut més queixes i instàncies en relació amb les ajudes proporcionades, el tracte rebut o el temps d'espera per poder accedir a les entrevistes individuals.

A continuació es troba el 32% dels escrits que han estat consultes genèriques de persones que no són usuàries del SAIER, que han entrat a través de l'IRIS i que s'han respost orientant a les persones en funció de les situacions esmentades. Fonamentalment, aquestes consultes solen tenir a veure amb els procediments per demanar protecció internacional o temporal, amb el procés d'accés al SAIER o amb altres tràmits d'estrangeria.



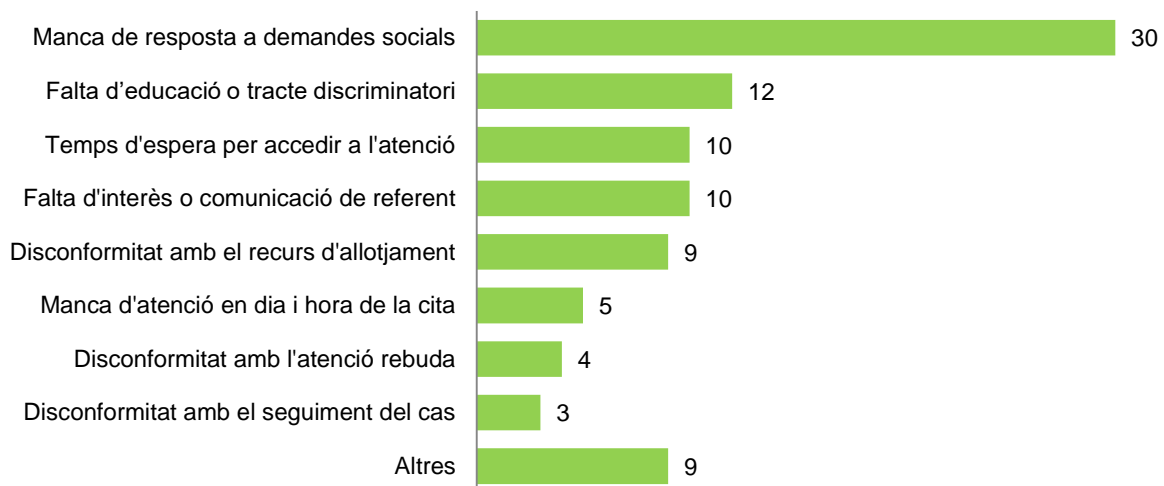
**Gràfic 85. Distribució dels escrits segons pes del servei d'atenció afectat.**



Amb un pes inferior es troben els escrits adreçats al Servei de Primera Atenció i Informació. Aquests responen, en la seva majoria, a queixes o consultes respecte als procediments d'atenció al servei o a la manca d'atenció en el dia i hora programats per a la cita inicial.

Finalment, enguany s'han rebut un total de 12 queixes en relació amb les atencions proporcionades des del servei d'assessorament per a tràmits d'estrangeria, des del servei d'assessorament jurídic en estrangeria i des del servei d'assessorament jurídic en protecció internacional.

A continuació, es mostra el detall dels motius principals del total de queixes rebudes:



**Gràfic 86. Principals motius de queixa al SAIER en 2023.**

Pel que fa al nombre d'instàncies rebudes, aquestes han estat majoritàriament per demanar un avançament de la cita programada amb el servei especialitzat en atenció social o per reiterar les seves demandes socials, amb la intenció de rebre una nova valoració de la situació social i d'agilitzar l'activació de recursos.

Per últim, cal destacar que enguany s'han rebut 9 rèpliques per manca de resposta a la queixa inicial o per disconformitat amb la resposta proporcionada al primer escrit. No obstant això, aquestes rèpliques corresponen a un total de 5 persones, ja que hi ha dues persones que han replicat més d'una vegada i amb pocs dies de diferència entre el primer escrit i la rèplica.

## 13.4. Servei de Seguretat

L'any 2023 es manté la gestió del Servei de Seguretat amb les mateixes funcions que al 2022.

- 1) Gestió de l'accés a les 3 seus i gestió de cues.
- 2) Salvaguardar l'ordre, la integritat i la seguretat de les persones, tant professionals com persones usuàries; intervenint, quan calgui en la resolució de conflictes.

### Gestió d'accessos i cues

El personal de seguretat filtra aquelles situacions i consultes que han d'accedir al SAIER per ser ateses:



- orienta a cita prèvia telefònica (accés ordinari als serveis del SAIER)
- orienta a altres municipis si les persones no viuen a Barcelona ciutat
- dona pas a les situacions urgents i vulnerables
- dona pas a les persones que tenen una cita presencial amb un servei especialitzat del SAIER, o que requereixen d'un seguiment per part seva.

Per tant, s'optimitzen els processos d'accés i recepció, agilitzant l'atenció dins l'oficina i reduint els temps d'espera de les persones usuàries. Tanmateix, l'ordre proporcionat en la gestió de cues facilita la tasca de les recepcions i resulta preventiva de conflictes.

### **Seguretat i gestió de conflictes**

El personal de seguretat ha realitzat una tasca preventiva, ja sigui perquè la seva mera presència modula la conducta de les persones, o perquè intervé amb les persones que acudeixen amb actitud conflictiva a les diferents seus del SAIER.

Al llarg de l'any s'ha fet suport a cites presencials amb persones usuàries quan es preveu una actitud conflictiva. Aquest tipus de servei s'acostuma a requerir per a cites d'atenció social, però també amb juristes o amb l'equip del Servei de Primera atenció i informació.

La contenció a conflictes imprevistos suposa una part important de la tasca quotidiana. La majoria dels conflictes tenen a veure amb les limitacions del servei a l'hora de poder satisfer les demandes de les persones:

- Manca de recursos
- Llargs temps d'espera per a l'atenció.
- Llargs temps d'espera per accedir a altres serveis i ajuts
- No rebre resposta àgil per part de professionals
- Desajust entre les expectatives i les possibilitats reals
- Orientacions incorrectes entre serveis

La majoria de les situacions tenen a veure amb el context que està vivint la persona, amb situacions de precarietat, d'estrès i angoixa i amb unes expectatives cap al servei que no es corresponen amb la realitat. Durant l'any 2023 també s'han vist incrementades les incidències de comportament pel consum de substàncies i per motius de salut mental que, tot i ser minoritàries, generen situacions sovint greus.

Amb els casos més greus, 43 casos durant l'any, s'ha procedit a activar mesures per la prevenció i/o gestió del conflicte:

- Acompanyaments per abandonar al centre
- Intervenció del cossos de seguretat (Guardia Urbana i Mossos d'Esquadra)
- Atencions amb la presència del personal de seguretat
- Expulsió a la força del servei
- Intervenció per part de la Coordinació del Servei de Primera Atenció i Informació per fer la contenció i gestió de conflictes quan l'equip tècnic es veu limitat pel no reconeixement del seu rol professional per part de la persona usuària, manca d'espais adequats o simplement perquè estan atenent altres persones i no poden intervenir.



Aquestes intervencions han estat motivades principalment per les següents incidències:

- Agressions verbals i/o amenaces a les professionals
- Aldarulls a la via pública
- Consum de tòxics
- Destrosses dins i/o fora del centre
- No abandona el centre
- Prevenció d'alteració
- Problemes greus de salut mental

Finalment, el Servei de Seguretat en coordinació amb el Servei de Primera Atenció i Informació ha activat en 15 ocasions els Serveis d'emergències mèdiques per situacions de salut que requerien una atenció immediata al servei.

### **Valoració i conclusions**

- Es manté a les tres seus del SAIER la figura dels vigilants de seguretats i es valora molt positivament.
- La gestió directa del Servei de seguretat per part del Servei de Primera Atenció i Informació del SAIER ha permès una millora qualitativa del servei prestat.
- S'ha fomentat la participació directa del personal de seguretat en la gestió quotidiana del servei, incorporant les seves recomanacions de seguretat i en el disseny de protocols de seguretat compartits entre seus i serveis del SAIER.
- S'ha hagut de fer més control d'accessos i contenció. Principalment a la seu del c/ Tarragona 141, degut l'alt volum de persones usuàries que necessiten accedir al servei i que no s'han pogut atendre el mateix dia per saturació del servei.
- Enguany s'ha detectat un increment de la presencialitat i també de les situacions de conflicte. La principal dificultat ha estat compaginar les funcions de control d'accessos versus realitzar rondes de vigilància i/o les tasques de seguretat o el suport a cites. En aquests casos, recepció ha cobert el control d'accés.



## 14. PROGRAMA MUNICIPAL D'ATENCIÓ A PERSONES REFUGIADES: NAUSICA

Programa NAUSICA



### Introducció del servei

El Programa Nausica es contextualitza entorn l'acolliment i el suport de persones sol·licitants o beneficiàries de protecció internacional que viuen a la ciutat de Barcelona. Prioritàriament està dirigit a persones que han sortit del Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal (SAPIT), que no han assolit l'autonomia i que requereixen d'un suport específic. L'acolliment temporal es realitza en dispositius homologats a partir de criteris concrets i pautats d'assignació de plaça, tenint en compte la idoneïtat dels espais i les necessitats d'atenció. Aquests espais poden ser compartits amb altres persones o unitats familiars.

Durant el període d'estada es cobreixen les despeses vinculades a l'allotjament (lloguer, subministraments, adequació de l'allotjament a necessitats específiques, entre d'altres) i a la cobertura de necessitats bàsiques i aquelles que se'n derivin del procés d'inserció laboral, social i/o formatiu/educatiu. La intervenció es realitza en clau de procés, sota acords de pla de treball adequat a les necessitats de la persona usuària i/o nucli familiar.

La temporalitat de l'estada variarà en funció del tipus d'allotjament d'acollida temporal al que s'accedeixi (distribució per Lot/Grup d'atenció), i principalment està regit per la intensitat de la intervenció i suport socioeducatiu que es valori necessària:

- Lot/Grup 1: per a persones soles o parelles (6 mesos, amb possibilitat de pròrrogues fins a un màxim d'1 any).
- Lot/Grup 2: unitats familiars (9 mesos, amb possibilitat de pròrrogues fins a un màxim de 15 mesos).
- Lot/Grup 3: perfils d'alta complexitat (12 mesos, amb possibilitat de pròrrogues fins a un màxim de 18 mesos).

Els processos d'empoderament de les persones i dels nuclis familiars que s'atenen en l'entorn del Programa Nausica tenen un caràcter transversal, promovent la participació i incrementant la capacitat de les persones d'actuar de manera autònoma. Aquest és un recurs pont per millorar els processos d'inclusió social, d'inserció laboral i d'autonomia de les persones destinatàries.

El programa Nausica és un servei centrat en la persona i parteix de l'aplicació d'un enfocament resilient en la intervenció social.

La complexitat i diversitat de les situacions entorn el refugi requereix realitzar un abordatge molt curós, donant suport a la/les persona/es per desenvolupar un nou projecte, acompanyant en la presa de decisions i col·laborant a desenvolupar un projecte de vida satisfactori a la ciutat.

### Objectius estratègics

El Programa Nausica té els següents objectius:

- Promocionar i afavorir la millora de l'autonomia social, econòmica i personal de la persona i/o dels membres del nucli familiar.





- Garantir una atenció integral, personalitzada, professional, en clau de procés a nivell individual – familiar – grupal – comunitari.
- Promoure la coordinació i complementarietat entre serveis, evitant duplicitat d'atencions, coordinant intervencions i unificant criteris d'atenció.
- Incorporar en el programa els criteris d'actuació dels serveis municipals d'atenció d'acord a les instruccions de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

### Objectius específics

- Afavorir la participació de les persones usuàries en la comunitat i en les xarxes del barri i territori.
- Afavorir la inserció laboral tenint en compte l'itinerari curricular de les persones acollides al programa.
- Acompanyar i promoure la formació en persones adultes i joves en edat post obligatòria.
- Incloure la intervenció amb perspectiva de gènere així com integrar la veu, necessitats i propostes de les dones acollides al programa.
- Promocionar espais de lleure saludable i compartit, per a infants i joves que ajudin a enfortir els vincles amb l'entorn.

## 13.1. Organització del programa

El programa Nausica s'emmarca en un context d'atenció que ha de donar respostes a les noves realitats de la ciutat.

Aquest 2023, el Programa Nausica ha desenvolupat i implantat tots els canvis de gestió que es van incorporar al darrer trimestre del 2022 amb el nou Acord Marc.

La nova organització interna del programa ha girat en dos grans blocs:

- a. Nou sistema de gestió entre coordinació – entitats gestores – persones usuàries, a través de:
  - i. **Nova gestió documental:** desenvolupament i normalització durant el 2023 de l'ús del nou sistema documental.
  - ii. **Procediments i Protocols:** creació i desenvolupament d'un nou document procedimental de tota l'acció del programa.
  - iii. **Gestió d'ajuts econòmics** a través de l'aplicatiu municipal: estabilització entre la sol·licitud d'ajuts de les entitats gestores, la coordinació del programa, la gestió a través de l'aplicatiu SIAS i la organització amb/de les persones usuàries.
- b. Eines de coordinació:
  - i. **Taules plenàries:** s'han realitzat 2 taules anuals (apertura i seguiment) amb les direccions de les entitats gestores del programa.
  - ii. **Taules tècniques:** s'han realitzat 12 trobades (11 de caràcter ordinari i 1 extraordinària) amb els equips tècnics de les entitats gestores.
  - iii. **Sessió Informativa del Programa Nausica** dirigida als equips tècnics de les entitats gestores del SAPIT a la ciutat de Barcelona, on van participar un total de 42 persones.
  - iv. Coordinacions formals individuals amb entitats gestores del Programa Nausica: 29 trobades.
  - v. Grups de Treball interns de Nausica: el programa s'ha organitzat entorn 4 grups amb temàtiques transversals a la intervenció del programa:



- Autonomia
- Infància, Adolescència i Joves
- Salut mental
- Violència masclista

Tot i que aquests grups de treball estan oberts amb anterioritat, durant el 2023 s'ha realitzat un procés de reflexió i anàlisi sobre les temàtiques enumerades amb la voluntat de recollir múltiples consideracions pràctiques. Aquesta tasca realitzada serà compartida durant el 2024 i es realitzarà una valoració de continuïtat dels grups ja formats.

- vi. Supervisió de casos: s'ha mantingut una trobada mensual per supervisió amb una professional externa i l'equip tècnic de les diferents entitats gestores adscrites al programa.
- vii. Avaluació externa del Programa: durant el darrer trimestre del 2023 s'inicia la diagnosi amb una entitat externa que elaborarà el protocol per realitzar una avaluació d'impacte durant el 2024.
- viii. Arran de la participació per part de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en el Grup de treball de Salut Mental de persones migrades i refugiades (promogut pel Departament de Salut Mental de l'Ajuntament), s'ha creat una Comissió de Salut Mental en el marc del SAIER on el Programa Nausica també hi participa activament.

## 13.2. Perfils de població

Durant l'any 2023, s'ha detectat un canvi en el perfil de les persones ateses des del programa en relació amb altres anys. A continuació, s'exposen els principals indicadors de perfil analitzats

2023 Unitats de convivència/ grup d'atenció	nº persones	nº nuclis	Total p. menors	Total p. adultes	Total p. adultes Dones	Total p. adultes Homes
<b>Individual</b>	38	38	0	38	4	34
<b>Nuclis familiars monomarentals</b>	38	15	15	23	18	5
<b>Famílies nuclears</b>	69	16	34	35	17	18
<b>Subtotal</b>	<b>145</b>	<b>69</b>	<b>49</b>	<b>96</b>	<b>39</b>	<b>57</b>

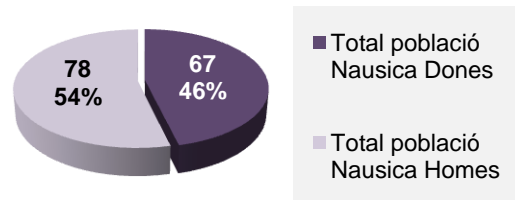
**Taula 14. Indicadors per perfils i grups d'atenció**

D'acord amb la distribució prèvia, s'observa que al 2023 hi ha canvis significatius entorn la configuració familiar de les persones ateses respecte d'anys anteriors:

- El 26% de les persones ateses corresponen a atencions individuals (persones soles), representant una caiguda important respecte a la tendència dels darrers anys: al 2020 representava el 45% de la població atesa.
- El 74% de les persones ateses al programa estan en nuclis familiars, suposant un creixement d'un 53% de mitjana respecte a anys anteriors: al 2020 representava el 55% de la població atesa.

En relació amb els nuclis familiars:

- L'atenció de persones en nuclis familiars monomarentals durant el 2023 ha variat lleugerament respecte a l'any anterior, representant un 26%, mentre que al 2022 era d'un 30% del total de població atesa. Tanmateix el nombre de nuclis monomarentals han sigut 15 mentre que l'any anterior van ser 16.
- El 48% de la població atesa està conformada en famílies nuclears (mare, pare i menors a càrrec), mentre en el 2022 representava un 30%.

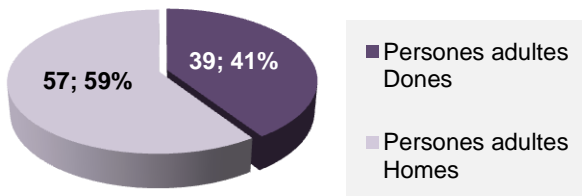


**Gràfic 87. Distribució per sexe de les persones ateses.**

Durant el 2023 s'ha atès un 64% més de persones en famílies nuclears que en 2022, marcant clarament el canvi de perfil d'atenció del programa: mentre que al 2022 es van atendre 40 persones en famílies nuclears, al 2023 s'han atès 69 persones.

En relació amb l'edat i el sexe,

- El 34% de la població atesa són menors i el 66% són persones adultes. Mentre que en 2022 les persones menors d'edat representaven el 31% i les adultes el 69%.



**Gràfic 88. Distribució per sexe de les persones adultes.**

- Es manté la tendència ja iniciada en el 2022 de la distribució per sexe de persones adultes: durant el 2023 ha estat del 59%-homes i el 41%-dones. Aquesta tendència es deguda principalment a la baixada d'atenció de persones soles i especialment de dones (2022: es van atendre 14 dones soles, i el 2023: 4).

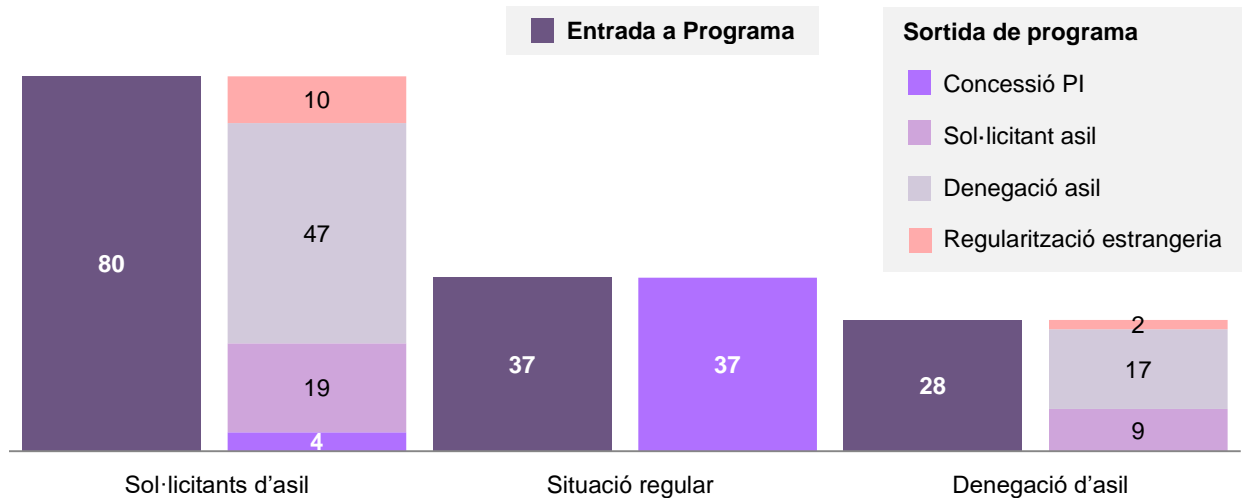
Els canvis en la gestió del Sistema d'Acollida Estatal i en la gestió dels expedients jurídics de protecció internacional impacten directament en la tipologia jurídico-administrativa de les persones que accedeixen al programa Nausica. En aquest sentit es pot observar a

la següent taula com s'ha modificat substancialment la situació administrativa de les persones en accedir al Programa.

Evolució situació administrativa a l'entrada del programa	2020	2021	2022	2023
Sol·licitant Protecció Internacional	82%	77%	70%	55%
Situació regularitzada en alguna de les seves formes	11%	12%	15%	26%
Denegació Protecció internacional	7%	11%	15%	19%

**Taula 15. Evolució anual del pes de les situacions administratives en el moment d'accedir al Programa Nausica.**

Si des del 2020 fins al 2022 les persones que accedien al Nausica amb autorització o permís de residència/treball representaven una mitjana d'un 89%, en 2023 ha baixat fins a un 81%.



**Gràfic 89. Classificació de les persones ateses en 2023 segons la seva situació administrativa a l'entrada i sortida del Programa.**

A més a més, és important destacar l'increment de les denegacions de protecció internacional en el marc del programa des del 2020 fins al 2022. Segons l'anàlisi realitzat a finals d'any, la mitjana de persones amb denegacions era d'un 33%, mentre que en 2023, aquesta xifra ha augmentat fins al 46%. No obstant això, amb la presentació del recurs de reposició front la denegació, s'ha aconseguit tornar a documentar com a sol·licitants d'asil als membres d'una família arran de les mesures cautelars sol·licitades.

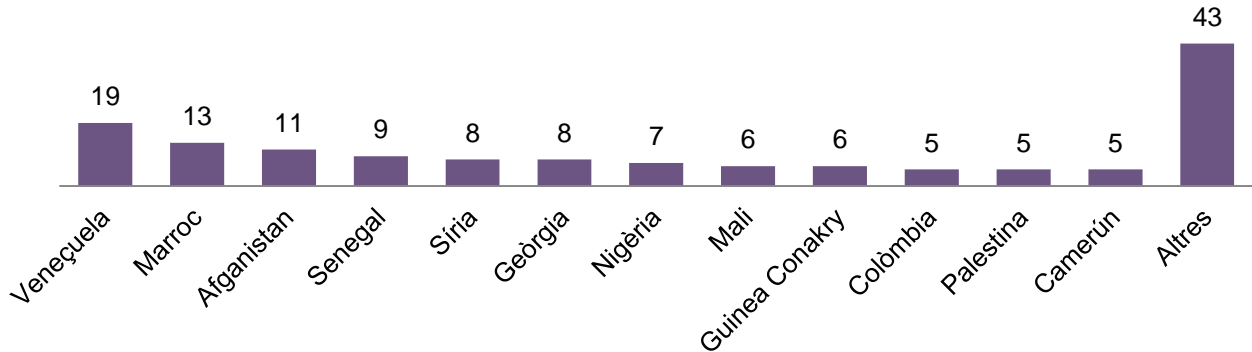
Evolució situació administrativa a la sortida del programa o tancament d'any	2020	2021	2022	2023
Sol·licitant Protecció Internacional	54%	28%	36%	19%
Situació regularitzada en alguna de les seves formes	20%	35%	28%	37%
Denegació Protecció internacional	26%	37%	36%	44%

**Taula 16. Evolució anual del pes de les situacions administratives en el moment de sortir del Programa Nausica o a tancament de l'any analitzat.**

Durant el 2023 s'han atès persones de 28 nacionalitats diferents, un 15% menys que l'any 2022 on es van atendre 33 nacionalitats diferents.

Finalment, cal tenir en compte que tenim dos menors nacionalitzats espanyols que formen part d'una família originària de Palestina, i una menor sense nacionalitat que forma part d'una família originària de Camerun en procés de tràmit de nacionalitat espanyola per lliure presumpció.

A continuació es detalla la distribució de les persones ateses segons les principals nacionalitats del Programa Nausica en 2023:



**Gràfic 90: Distribució de persones ateses a programa segons nacionalitat.**

### 13.3. Allotjament a dispositius

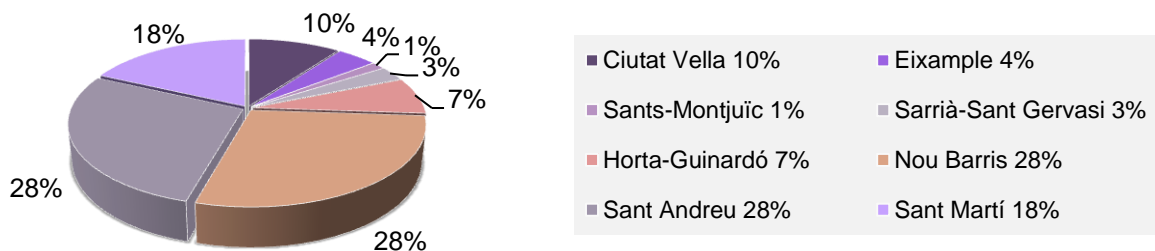
Les entitats homologades a través de l'Acord Marc del Programa Nausica posen a disposició de les persones usuàries diferents dispositius d'acollida ubicats a la ciutat de Barcelona que han de ser homologats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Durant el 2023 s'han homologat tres dispositius nous, amb un total d'11 places posades a disposició del programa, i s'han retirat tres dispositius, amb un total d'11 places. Amb aquests moviments, la distribució dels dispositius homologats a tancament del 2023 ha quedat de la següent manera:

Programa Nausica	Nº Entitats Gestores	Nº Total Dispositius	Total Places homologades
2023	6	38	138

**Taula 17. Dispositius homologats per al Programa a tancament del 2023.**

Si es distribueixen les places homologades a tot el territori municipal, s'observa que els districtes amb més places disponibles són Sant Andreu i Nou Barris amb un pes del 28% sobre la resta:



**Gràfic 91. Distribució de places homologades per districte.**



A continuació es detallen els indicadors generals d'ocupació dels dispositius del programa en una taula comparativa 2020-2021-2022-2023.

INDICADORS OCUPACIÓ	2020	2021	2022	2023	Variació anual 2022-2023
Nº persones que han passat pel dispositiu	147	141	138	<b>145</b>	5%
Entrades gestionades	57	36	39	<b>48</b>	23%
Sortides gestionades	42	37	41	<b>51</b>	24%
Derivacions sense entrada	15	26	39	<b>29</b>	-26%
Nº pisos en ús	29	32	33	<b>31</b>	-6%
Places homologades en pisos en ús	118	124	122	<b>117</b>	-4%
Índex ocupació pisos actius	125%	114%	113%	<b>124%</b>	10%
Ocupació lot/grup 1	63	51	50	<b>35</b>	-30%
Ocupació lot/grup 2	52	57	63	<b>79</b>	25%
Ocupació lot/grup 3	32	33	25	<b>31</b>	24%

**Taula 18. Evolució Indicadors generals d'ocupació de dispositius del programa, comparativa 2020-2023**

Aquest 2023 s'observa certa millora en els indicadors d'ús del programa, augmentant les persones que hi han participat, així com les sortides i entrades gestionades. A més, els impactes que van viure les persones acollides al programa en els processos iniciats van ser multidimensionals, han dificultat l'estabilitat en diversos àmbits i han impactat en els processos d'autonomia iniciats.

Àmbit d'intervenció	Nº intervencions	%
Sòcio-laboral	2.762	56%
Salut	492	10%
Assessorament jurídic	458	9%
Educació i lleure infància i adolescència	229	5%
Formatiu	206	4%
Habitatge	183	4%
Altres	636	13%
<b>Subtotal</b>	<b>4.966</b>	<b>100%</b>

**Taula 19. Àmbits d'intervenció.**

## 13.4. Intervenció realitzada

El programa Nausica, a manca d'un aplicatiu informàtic, disposa d'un sistema propi de recollida de dades sobre la intervenció realitzada. Durant el 2023 s'han realitzat 4.966 intervencions, repartides en l'àmbit sòcio-laboral, sanitari, jurídic, formatiu i altres.

### 13.4.1. Recursos de suport econòmic

Les entitats gestores i l'equip de coordinació del programa disposen d'un sistema intern de sol·licitud d'ajuts que posteriorment són tramitats per la coordinació del Nausica a través de l'aplicatiu destinat a tal efecte de l'Ajuntament de Barcelona. Aquests ajuts



són gestionats, en la seva majoria, sobre les targetes solidàries que es sol·liciten quan les persones accedeixen al programa. De manera residual, i en base a necessitats concretes, es poden gestionar transferències bancàries o ajuts per necessitats sobrevingudes que les entitats facturen (sota prèvia aprovació) mensualment.

Enguany, aquest 2023 s'han gestionat 660 ajuts econòmics per persones usuàries del Nausica sobre 64 targetes moneder.

### 13.4.2. *Estades*

Pel que fa a l'habitatge de les persones acollides, el Programa Nausica s'estructura a través d'allotjaments temporals d'acollida, per tant, es calculen les estades de manera diària i per persona. Aquest càlcul es realitza en base a les places ocupades durant el 2023, tenint en compte entrades i sortides de persones usuàries.

Així doncs, tenint en compte la mobilitat en el marc del programa, durant aquest 2023 s'han gestionat 35.440 estades repartides tal com es mostra a la gràfica de la dreta.

Estades / Lot / Dia	Estades gestionades	Nº de persones usuàries
Lot 1	5.861	35
Lot 2	21.551	79
Lot 3	8.028	31
<b>Subtotal</b>	<b>35.440</b>	<b>145</b>

**Taula 20. Estades gestionades classificades per tipus de Lot.**

## 13.5. **Conclusions**

Com a conclusions del 2023, cal destacar que enguany s'han detectat diversos impactes en el programa.

Pel que fa al perfil de persones ateses, aquest any ha augmentat de manera important l'atenció de persones en la tipologia de famílies nombroses amb dos progenitors i més de 2 descendents a càrrec, motiu pel qual s'ha requerit de diverses adaptacions dels dispositius d'acollida abans dedicats a persones soles.

És rellevant assenyalar que les persones ateses al Nausica accedeixen al programa perquè presenten dificultats en el seu procés d'acollida. En aquest sentit, el creixement en les denegacions de protecció internacional constitueix una de les principals dificultats en els processos de les persones que s'atenen en el marc del Programa. Aquestes no només suposen una barrera jurídica i legal, sinó que també restringeixen l'accés als drets, serveis i recursos, augmentant les situacions de vulnerabilitat i incrementant el risc d'exclusió social.

D'altra banda, l'impacte significatiu en la salut mental i física de les persones usuàries i l'empitjorament de certes problemàtiques que s'agregen per la manca d'accés a recursos especialitzats, dificulta l'estabilitat i el benestar per enfrontar-se a una sortida del Programa.

Tot i que durant el 2023 s'ha millorat força la rotació de persones al Programa, cal contextualitzar millor el caràcter temporal del Nausica, tant cap als serveis de la ciutat com a les persones usuàries.





Respecte la intervenció realitzada, els canvis en la gestió del programa estatal d'acollida i les denegacions a perfils molt vulnerables, amb vivències vinculades a processos migratoris forçats, han obligat a flexibilitzar certes limitacions entorn l'accés i les estades que pauta el programa Nausica.

És important assenyalar que es mantenen algunes dificultats importants que impacten en els processos de les persones i sortides del programa que ja van ser detectats en anys anteriors:

- Dificultat entorn la inserció laboral: especialment en trobar certa estabilitat de manera continuada.
- Situació entorn l'accés a habitatges, tant del parc públic com del mercat privat. Continuem amb famílies amb autonomia social, funcional i econòmica que podrien sortir del programa, però que es troben amb dificultats que es repeteixen sistemàticament, no només a la ciutat de Barcelona sinó a tota la província:
  - En el parc públic d'habitatge:
    - Requisits d'accés.
    - Famílies nombroses.
    - Llistes d'espera amb unes temporalitats que ha de sostenir el programa tot i tenir dificultats per fer-ho.
  - En el mercat privat:
    - Preu dels lloguers.
    - Requisits econòmics d'accés.
    - Situació administrativa.
    - Menors a càrrec.
    - Ingressos vinculats a prestacions com la Renda Garantida de Ciutadania o Ingress Mínim Vital.
    - Temes vinculats a racisme i xenofòbia.

Finalment, és important esmentar que, enguany, gràcies als grups de treball específics del programa, l'equip tècnic del Programa Nausica ha pogut participar en nombrosos espais de treball comunitari en diferents territoris i s'espera poder continuar treballant en aquesta línia durant el 2024.