



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

2024



Índex de continguts

1.	PRESENTACIÓ DEL SERVEI	7
2.	ANÀLISI DE LES DADES D'ATENCIÓ	10
2.1.	Persones ateses i activitats realitzades	10
2.2.	Activitats realitzades segons tipologia de serveis	12
2.3.	Evolució de dades segons tipologia de serveis	15
2.4.	Temps d'espera i absentisme	17
3.	PERFILS DE POBLACIÓ.....	20
3.1.	Gènere, edat i nacionalitat	20
3.2.	Context a territori.....	25
3.2.1.	Any d'arribada a Espanya	25
3.2.2.	Situació administrativa	26
3.2.3.	Distribució per vinculació territorial	28
4.	LA PROTECCIÓ INTERNACIONAL (PI) AL SAIER.....	32
4.1.	Context de la protecció internacional	32
4.1.1.	Impactes de la protecció internacional al servei	32
4.2.	Dades d'atenció i perfils de població	35
4.3.	L'impacte del conflicte a Ucraïna	40
5.	SERVEI DE PRIMERA ATENCIÓ I INFORMACIÓ (SPAI)	42
5.1.	Serveis de recepció.....	42
5.2.	Servei de gestió de cites	44
5.2.1.	Atencions presencials	45
5.2.2.	Servei d'atenció 'El SAIER et truca'	47
5.2.3.	Servei de programació de cites especialitzades	49
5.3.	Conclusions	49
6.	SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL (gestionat per Creu Roja)	51
6.1.	Perfil de la població atesa	51
6.2.	Intervenció realitzada	53
6.2.1.	Sessions grupals informatives VINE SSLL i VINE Acollida	54
6.2.2.	Atenció a urgències socials i atenció prioritària a persones en situació de vulnerabilitat	57
6.2.3.	Unitat de Primera Atenció (UPA)	58



6.2.4.	Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva (USTAC)	59
6.2.5.	Atenció psicològica.....	61
6.2.6.	Atenció al restabliment del Contacte Familiar, Reagrupament Familiar i Serveis Socials Internacionals.....	61
6.2.7.	Atenció a persones que sol·liciten Retorn Voluntari al país d'origen.....	62
6.2.8.	Atenció i seguiment social a persones sol·licitants de Protecció Internacional (PI) que han accedit al Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal (SAPIT)	62
6.3.	Valoració qualitativa i conclusions	63
7.	SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A TRÀMITS EN ESTRANGERIA (gestionat per CITE)	64
7.1.	Perfils de població	65
7.2.	Intervenció realitzada	69
7.3.	Conclusions.....	70
8.	SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN ESTRANGERIA (gestionat per l'ICAB)	72
8.1.	Població atesa.....	73
8.2.	Intervenció realitzada	76
8.2.1.	Programació de cites i absentisme	76
8.2.2.	Tipologia d'actuacions.....	77
8.2.3.	Demandes ateses	78
8.2.4.	L'acció derivativa.....	80
8.3.	Conclusions.....	83
9.	SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN PROTECCIÓ INTERNACIONAL (AJPI).....	85
9.1.	Persones ateses.....	85
9.2.	Anàlisi dels perfils d'atenció	86
9.3.	Intervenció realitzada	88
9.3.1.	Sessions grupals informatives	88
9.3.2.	Atencions individuals.....	89
9.3.3.	Tipologia de prestacions ofertes	90
9.4.	Situacions destacables del 2024.....	92
9.4.1.	Canvis en les demandes i tendències del servei	92
9.4.2.	Coordinacions amb altres serveis o administracions	93
9.4.3.	Dificultats, reptes, canvis i millores	93
9.5.	Conclusions.....	93



10. SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A HOMOLOGACIÓ DE TÍTOLS, FORMACIÓ I RECERCA DE FEINA (gestionat per AMIC)	95
10.1. Perfil de població atesa	96
10.2. Intervenció realitzada	100
10.2.1. Atencions grupals	101
10.2.2. Consultes ateses	101
10.2.3. Derivacions a programes	102
10.3. Situacions destacables al llarg de l'any	103
10.3.1. Canvis normatius	103
10.3.2. Dificultats i reptes	104
10.3.3. Coordinacions de serveis	105
10.4. Reptes de futur	105
11. SERVEI D'INFORMACIÓ I MATRICULACIÓ A CURSOS DE CATALÀ (gestionat pel CNL)	106
12. SERVEIS TRANSVERSALS	107
12.1. Servei de Traducció i Interpretació (STI)	107
12.1.1. Dades d'atenció	107
12.1.2. Servei d'interpretació oral	108
12.1.3. Servei de traducció de documents	112
12.1.4. Servei d'Interpretació en Llenguatge de Signes	113
12.1.5. Conclusions	113
12.2. Servei de Comunicació	114
12.3. Servei de Gestió de Queixes, Instàncies i Consultes	115
13. PROGRAMA MUNICIPAL D'ATENCIÓ A PERSONES REFUGIADES: NAUSICA	118
13.1. Organització del programa	119
13.2. Perfils de població	120
13.3. Allotjament a dispositius	123
13.4. Intervenció realitzada	125
13.4.1. Recursos de suport econòmic	125
13.4.2. Estadets	125
13.5. Conclusions	125
14. CONCLUSIONS DE L'ANY	127

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.**

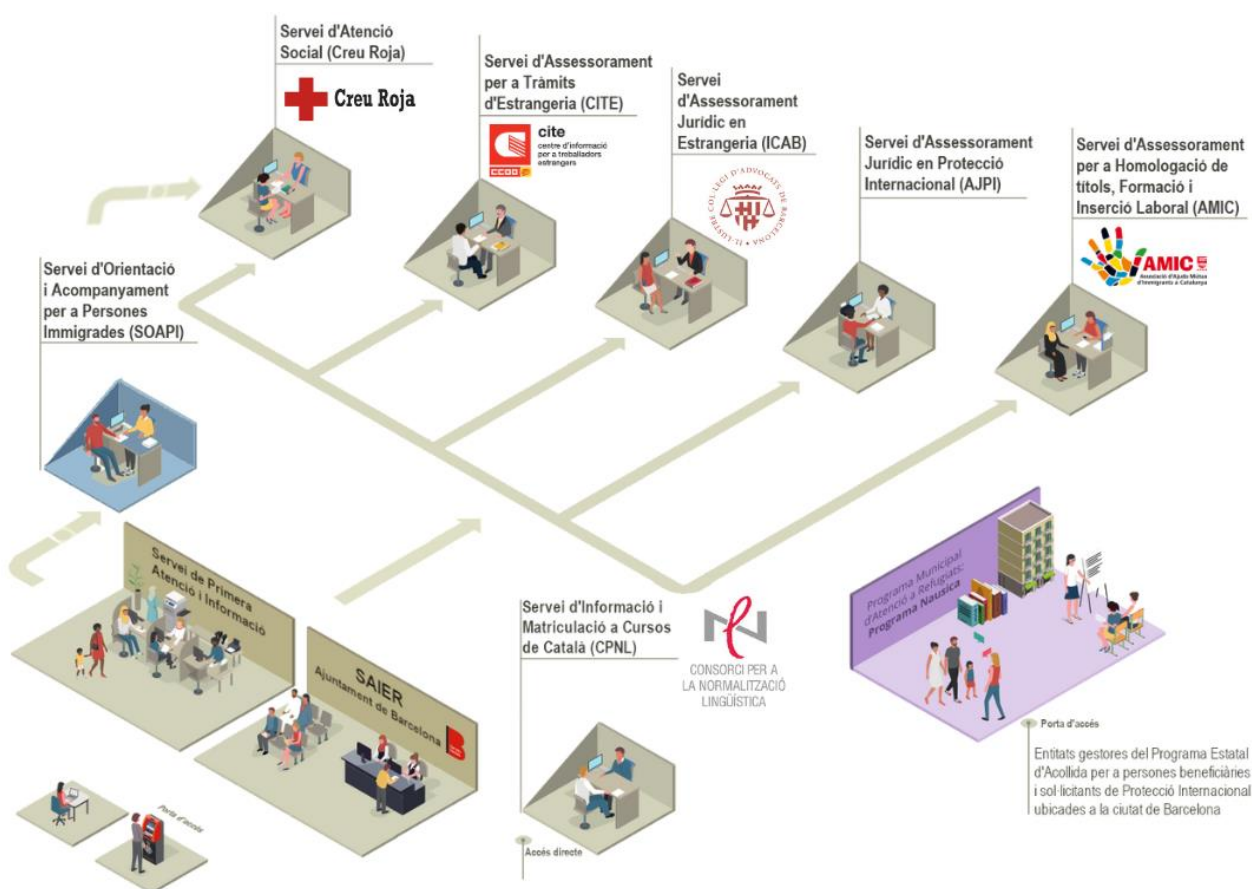
Afavorir la **incorporació a la societat d'acollida en igualtat de condicions.**

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



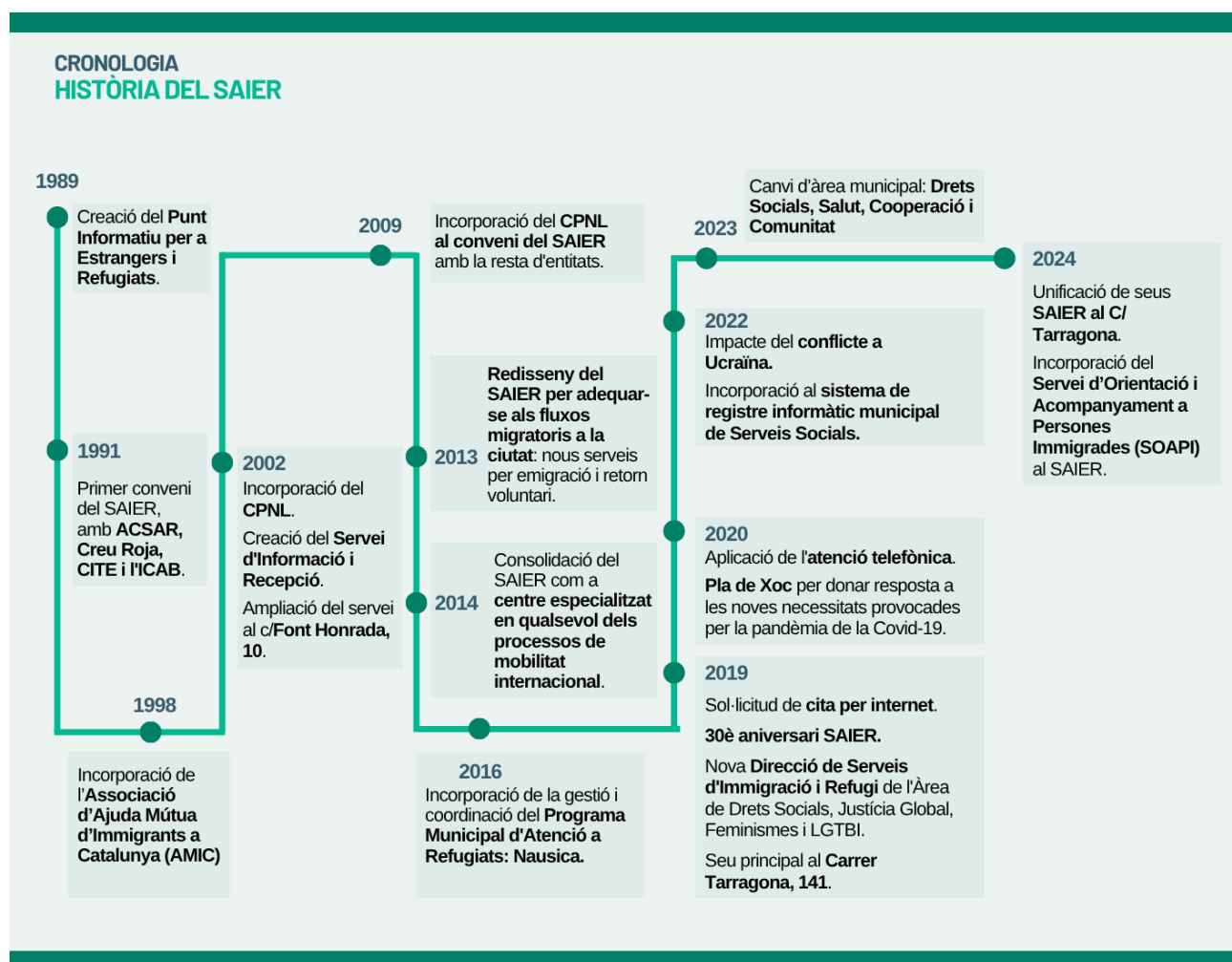
II·lustració 2. Organigrama del SAIER

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.



Il·lustració 3. Cronologia del SAIER

Durant el tercer trimestre de l'any 2024 s'incorpora dins de l'estructura del SAIER el Servei d'Orientació i Acompanyament a Persones Immigrades (SOAPI) de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, amb l'objectiu d'afavorir una atenció integral a la població migrada de la ciutat amb capil·laritat territorial, ja que aquest servei disposa d'oficines als diferents districtes de la ciutat.

A més, al novembre de 2024, s'unifica l'atenció del SAIER a dues seus al carrer Tarragona de Barcelona, amb la porta d'accés per al cribratge d'urgències i situacions de vulnerabilitat al nº 141 i l'atenció especialitzada al nº 173. Fins aleshores, les atencions especialitzades es trobaven distribuïdes entre el carrer Tarragona, 141, l'Avinguda Paral·lel, 202, i el carrer Font Honrada, 10. Aquestes dues últimes seus deixen d'ubicar el SAIER, tot i que es mantindran com a instal·lacions municipals.



Il·lustració 4. Fotografia de la façana de la nova seu del SAIER al carrer Tarragona, 173

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 finestreta 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.



2. 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.

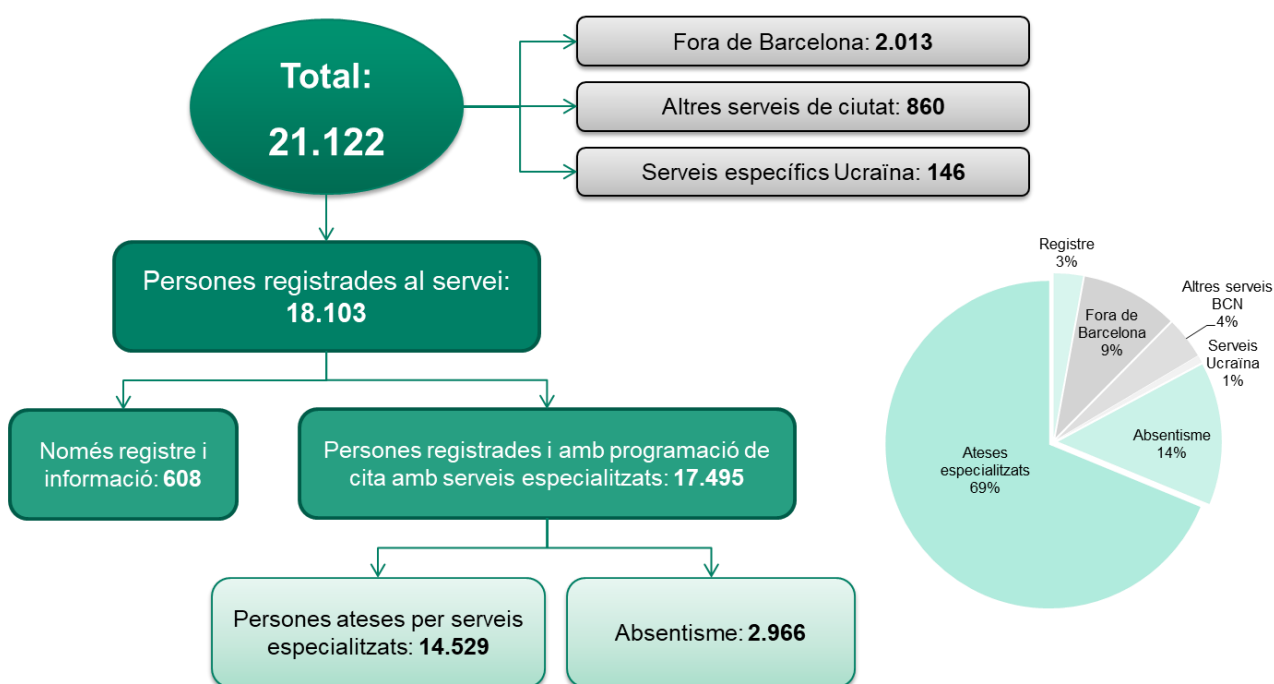
En aquest sentit, el SAIER és un servei únic amb un gran dinamisme i, com a conseqüència, les xifres d'atenció també varien en funció dels canvis en els perfils i circuits d'atenció del servei.

2.1. Persones ateses i activitats realitzades

Durant l'any 2024, l'equip del SAIER ha atès un total de 21.122 persones diferents, amb les quals s'han realitzat 71.671 atencions registrades als serveis informàtics municipals, amb un rati d'atenció de 3,33 activitats per persona.

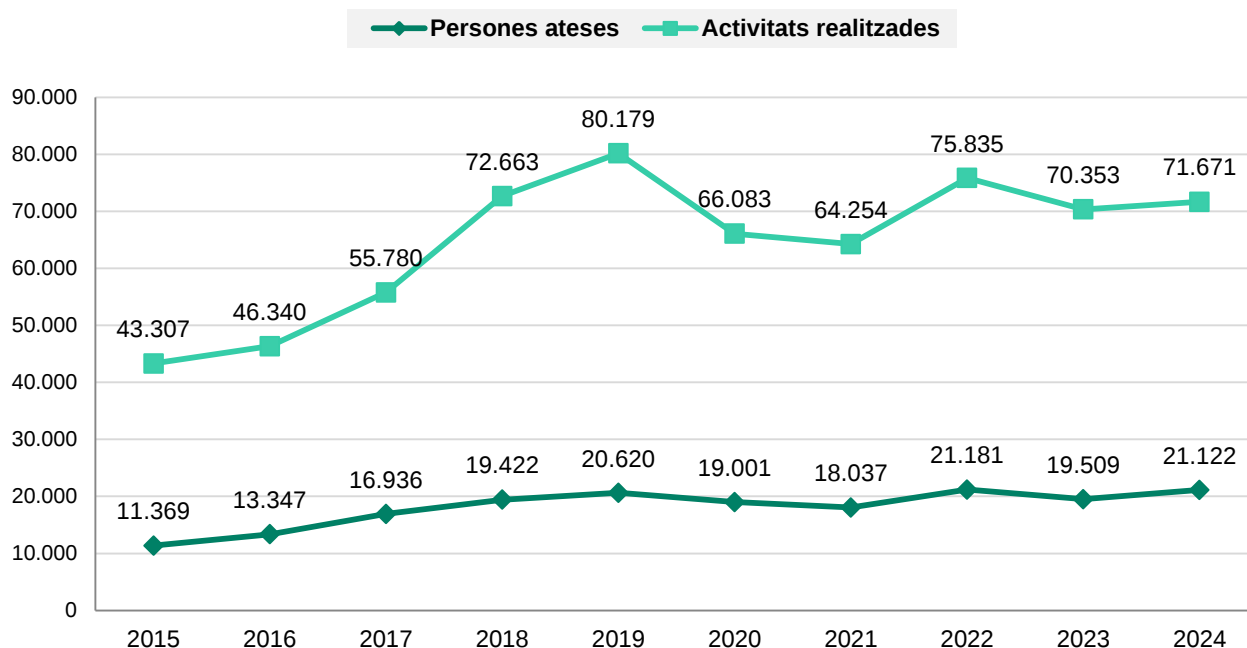
Respecte al total de persones ateses, com a servei de referència per a població migrada que acaba d'arribar a territori espanyol, cal esmentar que des del SAIER s'acaba facilitant una primera informació i orientació cap als serveis corresponents a persones que no arriben a ser ateses pels serveis especialitzats interns.

Així doncs, tot i que el gruix majoritari de la població atesa ha rebut atenció especialitzada al servei amb 14.529 persones usuàries, un 14% han estat persones que residien a altres municipis o que havien d'adreçar-se a altres serveis segons els circuits de ciutat, i un 17% han estat persones que han tingut suficient amb la primera informació proporcionada en relació amb les seves consultes i necessitats per resoldre-les o per buscar altres recursos, tot i tenir cites programades amb els serveis especialitzats.



Il·lustració 5. Distribució i pes de les persones ateses durant el 2024 en el global del SAIER

En referència a l'atenció facilitada, aquest últim any ha estat un període per a la consolidació de circuits establerts durant l'any 2023 i per a la millora del servei amb un major seguiment de les persones ateses. A més, tot i haver experimentat diferents impactes de perfils i canvis normatius que s'aniran detallant en els següents apartats, aquest període de temps ha mostrat una tendència a l'estabilització en la capacitat del servei, com es pot observar a continuació:



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

Per poder analitzar l'evolució i les tendències de la gràfica anterior, és important 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.

Pel que fa al 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.

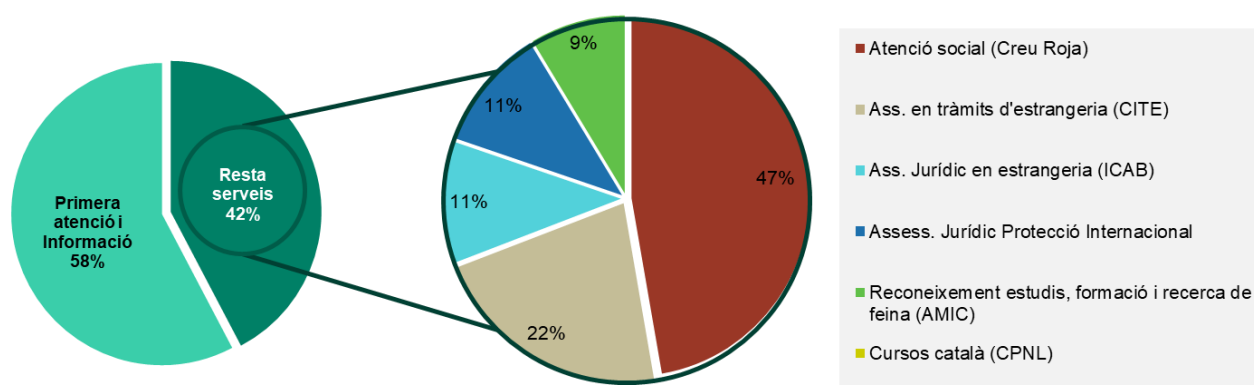
D'altra banda, és necessari mencionar alguns indicadors relacionats amb el registre de les persones ateses i de les activitats realitzades.

- 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 servei.
- 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 a l'atenció realitzada, durant l'any 2024 han tingut continuïtat els circuits d'accés als serveis especialitzats, prioritzant primeres sessions grupals informatives que permeten arribar a un major nombre de persones en un menor temps per oferir una primera informació especialitzada sobre les consultes més genèriques. Aquesta possibilitat ha permès que s'hagin anat optimitzant els processos d'atenció de manera que també s'ha pogut generar un increment del nombre d'atencions individuals de seguiment per proporcionar un servei especialitzat de major qualitat, tal com es detallarà al llarg d'aquesta memòria.

2.2. Activitats realitzades segons tipologia de serveis

A continuació es pot observar el pes de les activitats realitzades pels serveis especialitzats en relació amb les activitats del Servei de Primera Atenció i Informació, que realitza l'accés i gestiona les cites de la resta de serveis.



Gràfic 2. Distribució de les 71.671 activitats del 2024 segons tipologia de serveis

Pel que fa al pes dels diferents serveis especialitzats, enguany el Servei d'Atenció Social torna a incrementar les seves activitats i augmenta el pes respecte de la resta de serveis, passant de representar un 44% en 2023 a un 47% en 2024. També el Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional augmenta el

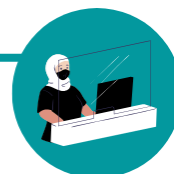


pes en un punt percentual, mentre els serveis d'assessorament en estrangeria el redueixen, passant de representar un 37% en 2023 en el seu conjunt a un 33% aquest any.

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

58%

SERVEI DE PRIMERA ATENCIÓ I INFORMACIÓ (SPAI)



Activitats 2024: 40.980

Variació 2023-2024: -1,3%



Ciutadania de Barcelona i altres persones interessades en el SAIER.



Gestió dels serveis de recepció presencials, telefònics i telemàtics.

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 a altres serveis i recursos de la ciutat i altres municipis.
- Detecció de situacions d'urgència social i jurídica i de vulnerabilitat.



Augment de la programació de segones visites a persones ateses pels serveis especialitzats.

Increment de contenció emocional a persones en situacions de vulnerabilitat social i amb agreujants de salut física i mental.

Canvi de circuits i major orientació a serveis de ciutat, especialment en els casos de persones sol·licitants de protecció internacional, orientades a iniciar tràmit amb policia i a demanar accés a sistema estatal a través de CREADE.

SERVEIS ESPECIALITZATS 42%



47%

SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL



Activitats 2024: 14.192

Variació 2023-2024: +12,3%



Persones extracomunitàries, recentment arribades a la ciutat de Barcelona, sense vinculació territorial i en situació administrativa irregular o en procés de sol·licitud de protecció internacional.

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.



Acompanyament en el procés d'acollida i autonomia a la ciutat.

Cobertura de necessitats bàsiques de persones recentment arribades en situacions de vulnerabilitat i risc d'exclusió.



Consolidació dels circuits d'atenció coordinats amb serveis de Salut, CREADE i SOAPI iniciats en 2023 per garantir una major eficàcia i agilitat en l'atenció integral de les persones.

Increment d'atencions de seguiment que han afavorit un major acompanyament en l'acollida de les persones ateses.



22% SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A TRÀMITS EN ESTRANGERIA



Activitats 2024: 6.576

Variació 2023-2024: -9%



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.



El servei ha continuat condicionat per:

- la reforma del Reglament de la Llei d'Estrangeria que va entrar en vigor 2022.
 - la figura de l'arrelament per formació no ha cobert les expectatives generades en les persones usuàries del servei.
 - els endarreriments en les resolucions dels procediments d'estrangeria.
- Cal destacar l'expectativa al llarg de l'any pel nou Reglament d'Estrangeria, aprovat al novembre.



11% SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN ESTRANGERIA



Activitats 2024: 3.322

Variació 2023-2024: -1,1%



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.)



- En la línia habitual, la demanda principal continua sent l'adquisició de la nacionalitat espanyola
- S'ha mantingut la tendència a la baixa de la derivació a tramitació de justícia gratuïta per interposar recursos administratius i judicials contra denegacions de PI.

11%

SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN PROTECCIÓ INTERNACIONAL



Activitats 2024: 3.335

Variació 2023-2024: 13,9%



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.



- Augment d'atencions realitzades que indiquen un major seguiment, principalment per a l'assessorament legal sobre el procediment i el seguiment de la sol·licitud jurídica.
- Nacionalitats destacades: Rússia, Senegal i Palestina amb més incidència en diferents moments de l'any.
- El servei també s'ha vist impactat per diferents novetats jurídiques que han afectat les persones sol·licitants de protecció internacional: Sentència del T.S. 414/2024, Pacte europeu sobre migració i asil i Nou reglament d'estrangeria (RD 1155/2024).



9%

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



Activitats 2024: 2.603

Variació 2023-2024: -3,9%



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 2024:

- Increment de consultes sobre homologacions no universitàries i formacions de màster.
- Pel que fa a homologacions universitàries, cal destacar els informes i resolucions de l'ANECA.
- Confecció de fitxes explicatives del procés d'homologació de les professions regulades
- Impacte de l'arrelament per formació, ja que ha acabat sent un procediment complex i difícil d'entendre i dur a terme amb èxit per les persones interessades.



II-l·lustració 6. Impactes en les activitats dels serveis SAIER durant l'any 2024

Davant l'atenció realitzada al llarg de l'any, 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 tràmits triguen a resoldre's.

2.3. Evolució de dades segons tipologia de serveis

En la següent taula es mostra la comparativa de persones ateses i activitats realitzades per part dels serveis especialitzats del SAIER entre l'any 2023 i l'any 2024. Cal tenir en compte que les xifres proporcionades s'extreuen dels expedients registrats al sistema municipal en què hi ha alguna activitat realitzada en període, per la qual cosa no es comptabilitzen aquelles persones que finalment no han assistit a les visites programades o aquelles actuacions que no s'han registrat al servei municipal perquè no han suposat un contacte directe amb les persones usuàries.

	2023		2024		% de variació	
	Persona atesa*	Activitats	Persona atesa*	Activitats	Persona atesa*	Activitats
Servei d'Atenció Social (Creu Roja)	7.132	12.642	6.332	14.192	-11,2%	12,3%
Servei d'Ass. Per a Tràmits en Estrangeria (CITE)	5.150	7.233	5.043	6.576	-2%	-9%
Servei d'Ass. Jurídic en Estrangeria (ICAB)	2.468	3.360	2.445	3.322	-0,9%	-1,1%



Servei d'Ass. Per a Homologació, Formació i Inserció laboral (AMIC)	2.087	2.711	2.115	2.603	1,3%	-3,9%
Servei Ass. Jurídic en Protecció Internacional (AJPI)	2.938	2.927	2.241	3.335	-23,7%	13,9%
Servei d'Informació i Matriculació a Cursos de Català (CPNL)**	211	11	255	13	20,8%	66,7%
Total	19.509	70.353	21.122	71.671	8%	2%

(*) 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.

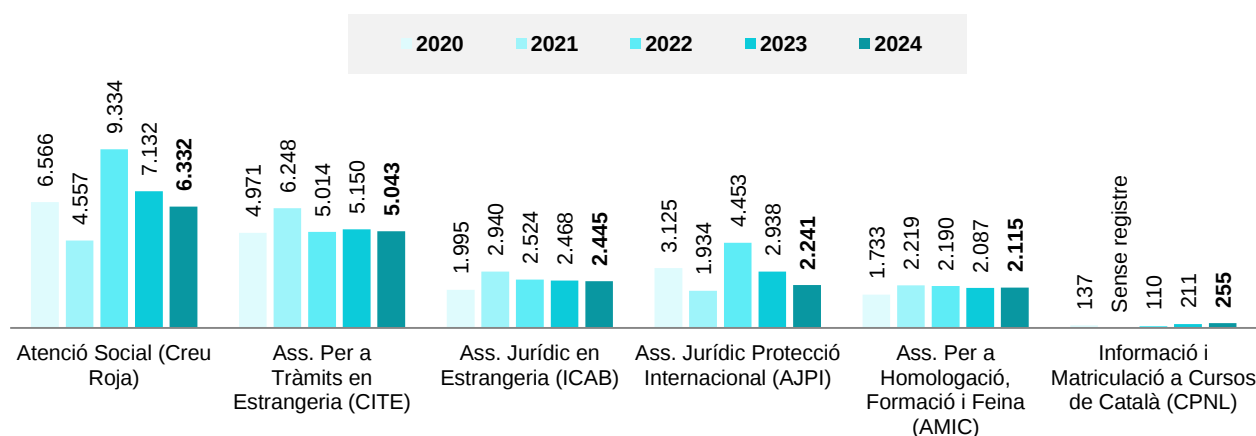
(**) No es pot comptabilitzar el total de persones del SAIER que han sol·licitat informació respecte als cursos de català, però sí el total de cursos de català oferts al SAIER i les persones inscrites.

Taula 1. Indicadors SAIER

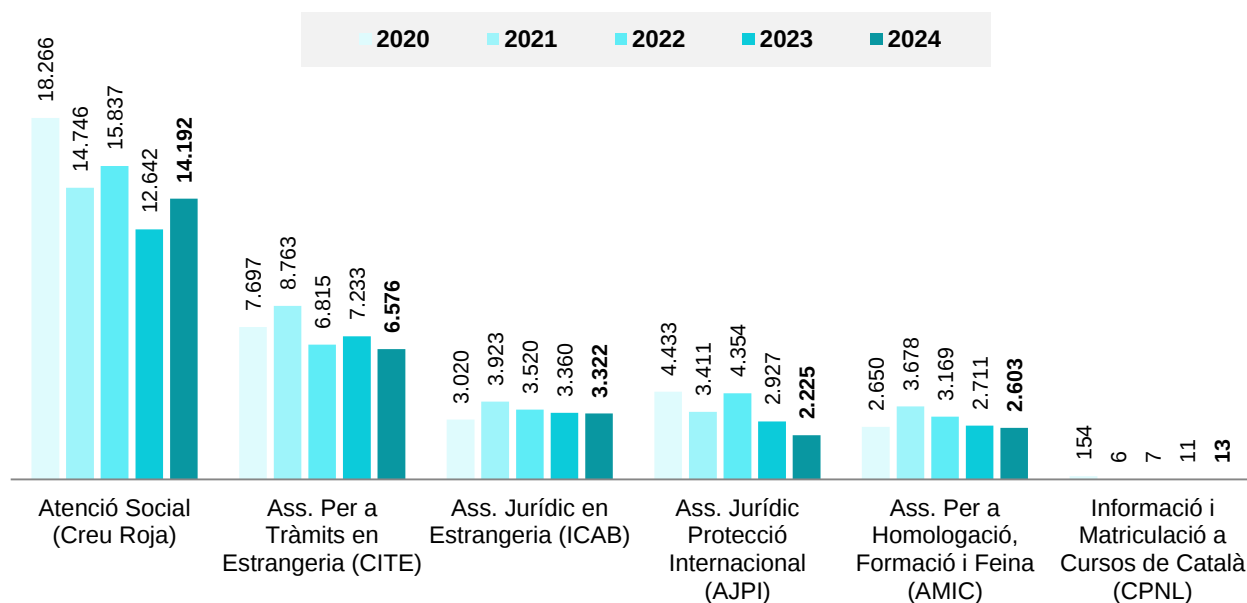
Si s'analitza l'evolució de les dades d'atenció dels serveis especialitzats entre l'any 2023 i el 2024, s'observa, en una primera lectura, que:

- el Servei d'Atenció Social i el Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional han generat un major seguiment de casos amb una disminució de població usuària, però incrementant les atencions realitzades. Atenció social ha passat d'un rati d'1,7 atencions per persones a un de 2,2, i assessorament jurídic en protecció internacional ha incrementat el seu rati d'atencions de 0,9 atencions per persona, com a clara conseqüència de les sessions grupals, a un rati de 1,5 atencions per persona.
- els serveis d'assessorament administratiu i jurídic en estrangeria presenten lleugeres reduccions en persones ateses i atencions respecte del 2023, però mantenen una tendència estable.
- el servei d'orientació formativa, en homologacions i recerca de feina ha mantingut gairebé les mateixes xifres d'atenció que en 2023, però es pot observar un menor rati d'atencions per persona que pot tenir a veure amb l'assistència a les sessions grupals.
- hi ha hagut un important increment de persones ateses des del servei de cursos de català, gràcies al fet que han pogut ampliar l'oferta de formacions realitzades al SAIER al llarg de l'any.

Des d'una perspectiva més ampla, a continuació es detalla l'evolució dels serveis especialitzats durant els darrers anys respecte de les persones que s'han atès i les activitats realitzades.



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



Gràfic 4. Evolució de les activitats realitzades pels serveis especialitzats durant els últims 5 anys

Els serveis d'assessorament jurídic en estrangeria i d'orientació en homologació, formació i inserció laboral es mantenen estables al llarg dels anys, tot i els canvis que s'han anat produint en les demandes de les persones usuàries. Contràriament, atenció social i assessorament jurídic en protecció internacional presenten fluctuacions destacades que es generen com a resultat de la constant adaptació que han de fer des d'aquests serveis per donar resposta als canvis en els perfils i demandes de les persones ateses i de l'impacte que han tingut diferents modificacions de procediments tant interns com externs.

D'altra banda, el servei d'assessorament per a tràmits d'estrangeria acostuma a tenir una xifra estable de persones ateses, però també ha anat modificant els procediments d'atenció i les activitats amb les persones usuàries amb variacions més significatives, com ara, la implementació de sessions grupals informatives sobre l'arrelament per a la formació, que es van posar en marxa a finals del 2022.

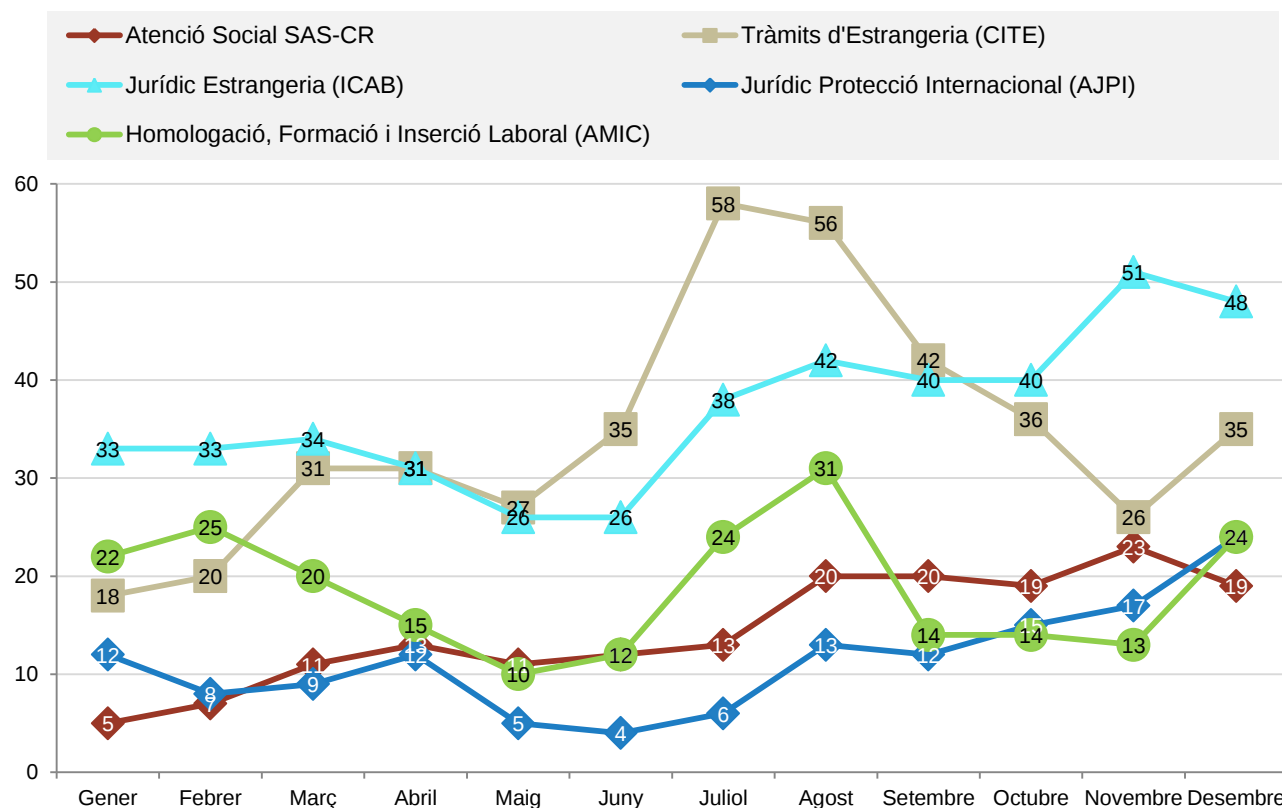
Finalment, tot i que s'observa l'increment de persones ateses a cursos de català, és important esmentar que l'evolució d'aquest servei es va veure afectada per la falta de registre de les persones arran de la pandèmia del 2020 fins que es van poder tornar a establir els procediments de registre al servei i es van reprendre els cursos de català a les seus del SAIER.

2.4. Temps d'espera i absentisme

Pel que fa al temps d'espera per accedir als serveis especialitzats, cal destacar que aquells serveis on les sessions grupals són la porta d'accés per a un major pes de la població atesa, el temps d'espera es menor, com ara el servei d'atenció social, el servei jurídic de protecció internacional i el servei d'assessorament per a l'homologació, formació i inserció laboral.

En el cas dels serveis d'assessorament administratiu i jurídic en estrangeria, l'atenció inicial es fa fonamentalment mitjançant entrevistes individuals de manera telefònica o presencial. L'alta demanda i la necessitat d'una atenció llarga per oferir informacions individualitzades en funció de les demandes i

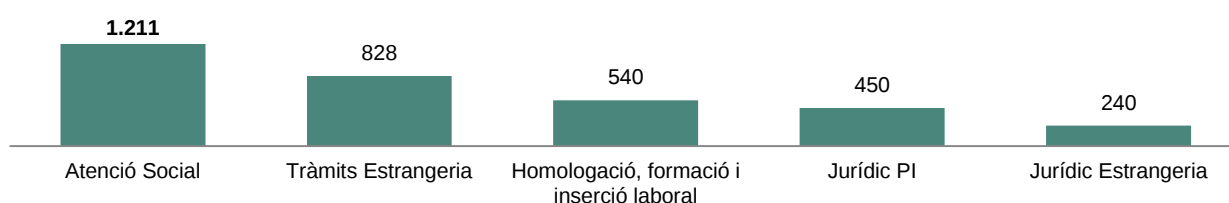
necessitats de cada situació han provocat que els temps d'espera d'aquests serveis hagin estat d'entre 18 i 58 dies en 2024, amb una mitjana de 35,7 dies d'espera, mentre que en 2023 van fluctuar entre els 26 i els 41, amb una mitjana de 22,7 dies d'espera.



Gràfic 5. Evolució mensual del temps d'espera per accedir als serveis especialitzats en 2024

Pel que fa a l'absentisme, s'ha d'aclarir que en aquest apartat no es considerarà el total d'atencions amb absentisme dels serveis especialitzats, ja que, de manera habitual, hi ha hagut persones que no han assistit a alguna de les atencions programades, però finalment han arribat a d'altres que s'han reprogramat, o ha assistit a un servei, mentre s'han pogut absentar a un altre. Així doncs, aquí s'analitzen les atencions programades de les 2.966 persones que van passar pel SAIER per a la programació de cites amb els diferents serveis especialitzats, però finalment van causar absentisme en totes elles.

A la següent gràfica es pot observar com algunes de les persones que finalment no van accedir a l'atenció especialitzada amb el SAIER, no només tenien cita amb un únic servei, sinó que tenien programades atencions amb diferents equips especialitzats, però es van acabar absentant a tots ells.



Gràfic 6. Serveis demanats per les persones que finalment no han arribat a rebre atenció especialitzada en 2024



En paral·lel al pes dels serveis especialitzats sobre l'atenció realitzada, l'absentisme també impacta principalment en el servei d'atenció social. Així, gairebé un 41% de les persones que finalment no van assistir als serveis especialitzats tenia atenció social programada, seguit del 28% que havien demanat assessorament sobre els tràmits administratius d'estrangeria.

A continuació, es detalla el tipus d'atencions programades amb més impacte d'absentisme al llarg del 2024:

Tipus de visita	Persones	% sobre el total
Sessió grupal sobre recursos d'acollida per a persones en situació de sensellarisme i inestabilitat domiciliària VINE SSLL	802	27%
Sessions grupals sobre informació d'homologacions, formació i recerca de feina	284	10%
Sessió grupal informativa sobre Protecció Internacional	280	9%
Sessions grupals d'acollida (SOAPI)	175	6%
Sessió grupal informativa sobre arrelament per formació	76	3%
Primera entrevista d' assessorament per a tràmits d'estrangeria	701	24%
Primera entrevista d' assessorament jurídic en estrangeria	222	7%
Primera entrevista individual d' Atenció Social	180	6%
Primera entrevista individual d' assessorament jurídic en protecció Internacional	139	5%
Primera entrevista individual d' assessorament sobre recerca de feina	125	4%
Total persones amb cites programades	2.966	100%

Taula 2. Distribució de les 2.966 persones que no han assistit a les seves atencions en 2024 segons el tipus d'atenció programada

De les 2.966 persones que tenien cites programades en 2024 i no van assistir, és important esmentar que 388 sí van ser ateses pels serveis especialitzats del SAIER durant l'any 2023, amb la qual cosa, el total de persones que no han iniciat cap circuit d'atenció al servei ha estat de 2.578.

Com s'apunta a la taula anterior, hi ha un impacte més considerable quan es tracta de sessions grupals, però també amb una alta incidència amb primeres entrevistes que, en moltes ocasions, es programen de manera telefònica, com per exemple, en el cas del Servei d'Assessorament per a Tràmits d'Estrangeria amb absentisme, on el 54% de les primeres visites eren telefòniques.

Al llarg de l'anàlisi que es farà a continuació sobre els perfils d'atenció del SAIER també es podrà observar l'impacte generat per les persones que no van assistir a les seves cites especialitzades.

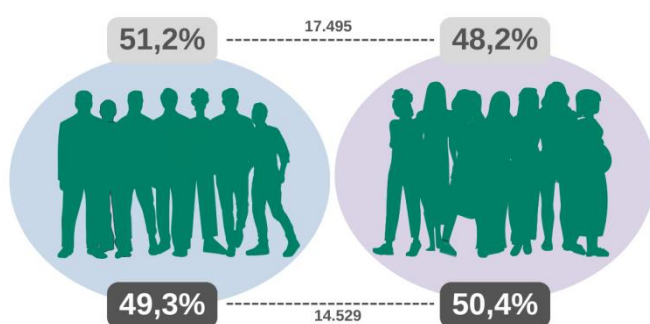
3. PERFILS DE POBLACIÓ

El context dels diferents moviments migratoris que es donen al món al llarg d'un any és fonamental per poder aprofundir en els perfils de la població atesa al SAIER.

A continuació s'analitzen els indicadors de les persones que han estat ateses pels serveis especialitzats interns en 2024 (14.529), i les dades de perfil de persones que han tingut cites programades amb els serveis especialitzats, però que finalment no hi han assistit (2.966 persones).

3.1. Gènere, edat i nacionalitat

La distribució pel que fa al gènere de la població atesa al SAIER es manté al llarg dels anys en una proporció molt equitativa.

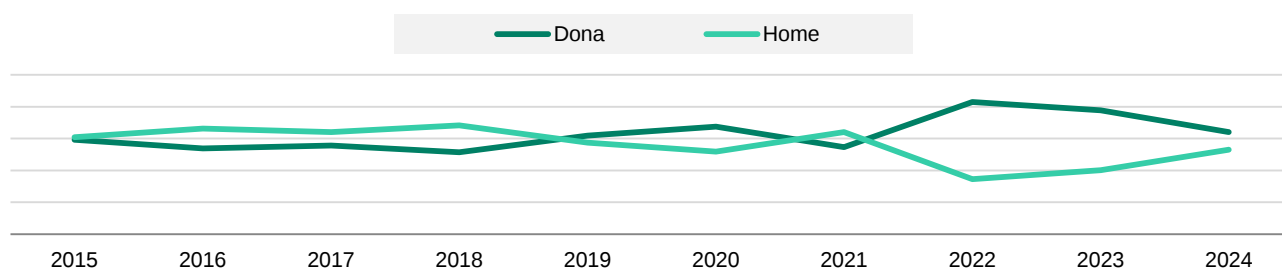


Il·lustració 7. Distribució per gènere de les persones ateses

Si s'analitza el total de persones que han demanat atenció especialitzada al servei, enguany els homes (51,2%) superarien les dones. Aquest fet és resultat de l'augment d'arribades per via marítima, majoritàriament d'homes, que es va iniciar en 2023 de persones procedents del continent africà i que s'han anat traslladant a la ciutat de Barcelona. No obstant això, han estat les dones qui més assisteixen a les cites amb els serveis especialitzats. En aquest sentit, cal destacar que aquest indicador es troba estretament lligat amb la tipologia

d'atenció més afectada per l'absentisme, les sessions informatives per a persones en situació de sensellarisme VINE SSLL, on el 80% de la població amb aquest tipus de cita programada han estat homes.

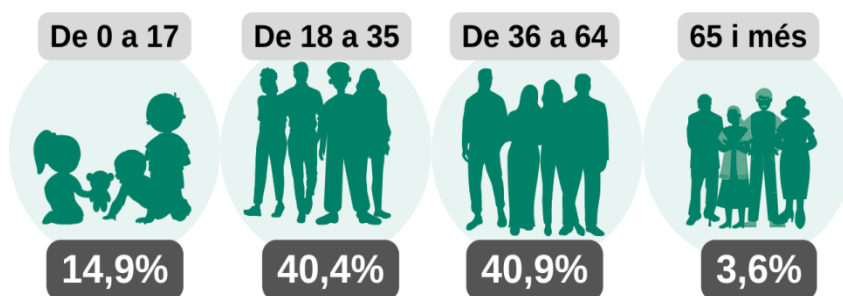
Així i tot, enguany s'ha detectat també un lleuger augment dels homes atesos als serveis especialitzats respecte del 2023, tal com es pot observar a la següent gràfica amb les tendències de gènere de la població usuària d'aquests serveis. Des del 2022, quan les dones van arribar al seu pes màxim amb un 52,3% del total de persones ateses, s'ha anat equilibrant la proporció paulatinament.



Gràfic 8. Tendències en el perfil segons gènere

Per últim, cal fer esment a la proporció de població registrada amb gènere desconegut, amb menys d'un 1%.

A l'hora d'analitzar l'edat de les persones ateses, és necessari tenir en compte que el SAIER està destinat majoritàriament a persones adultes en els seus processos a la ciutat, per la qual cosa, no destaca que el pes majoritari continua essent el de les persones d'entre 18 i 64 anys, amb més d'un 80% de la població usuària del servei.



Il·lustració 8. Pes de les persones ateses per edat

Les persones menors d'edat es troben, en la seva majoria, dins de nuclis familiars atesos principalment pel servei d'atenció social i per a processos de regularització dels menors. En aquest sentit, cal destacar una petita reducció dels menors atesos respecte del 2023, quan van representar un 15,2% del total de població. Com un dels factors principals per a aquesta disminució, cal destacar l'orientació sense registre de famílies sol·licitants de protecció internacional al servei de referència per accedir al Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal (SAPIT).

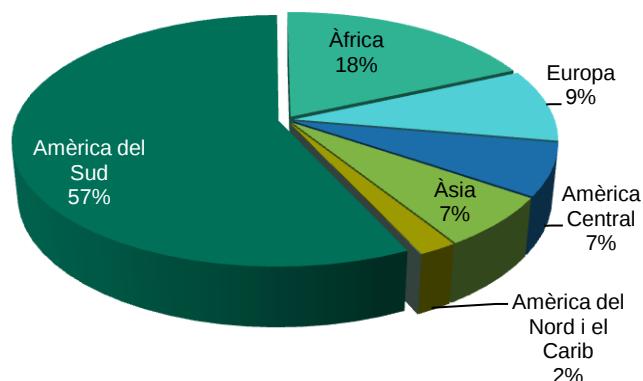
D'altra banda, cal detallar que el grup de població d'entre 18 a 21 anys, que ja va destacar durant l'any 2023 amb un vincle clar amb l'increment de joves sols, nacionals de països d'Àfrica, que arribaven a Espanya mitjançant via marítima i que es trobaven sense recursos socials ni xarxa a la ciutat de Barcelona, ha augmentat de 644 (un 4,25% del total) a 834 persones (1.070 persones si es té en compte el total de persones amb cita programada), arribant a representar un 5,74%.

En aquest sentit, és important esmentar que durant el primer semestre de l'any, el Servei de Primera Atenció i Informació va experimentar un augment de persones ateses, fonamentalment homes nacionals de Gàmbia, que verbalitzaven ser menors d'edat i, en algunes ocasions, presentaven documentació de país d'origen que així ho disposava, però a la seva arribada a territori espanyol eren decretats majors d'edat mitjançant les proves òssies de determinació de l'edat. Aquest perfil de joves amb el decret de majoria d'edat ha acabat registrant-se al SAIER com a persones majors d'edat, segons l'estipulat per llei, per poder accedir als recursos d'atenció, i va anant reduint-se durant el segon semestre de l'any.

Finalment, cal destacar que, pel que fa a l'edat, el grup de població de entre 18 i 21 anys ha estat el que ha tingut un major pes en l'absentisme a les cites especialitzades, ja que 1 de cada 5 persones (22%) d'aquesta edat no ha arribat a les atencions programades.

	Joves de 18 a 21 anys	
	TOTAL	% sobre el total de persones amb cita
Perú	202	6,76%
Colòmbia	156	4,54%
Marroc	128	9,68%
Veneçuela	98	5,55%
Hondures	60	6,50%
Algèria	52	6,34%
Senegal	46	12,23%
Gàmbia	46	45,54%
Guinea	32	30,77%

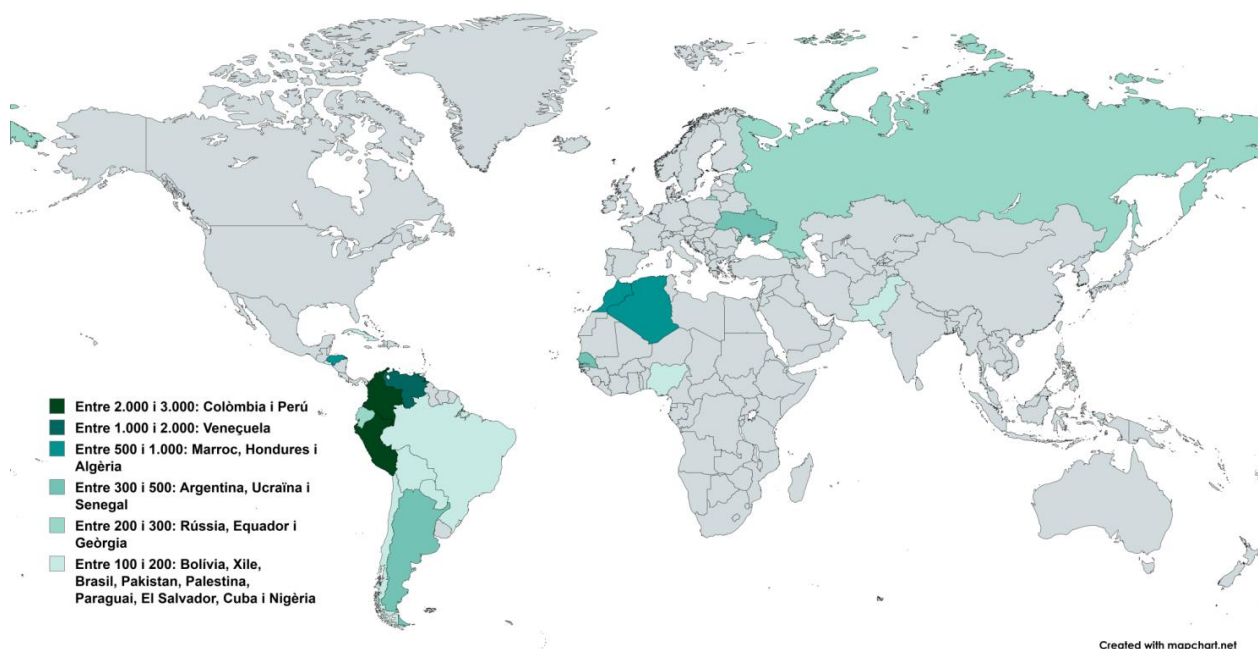
Taula 3. Principals nacionalitats de joves entre 18-21



Gràfic 9. Pes de les persones ateses segons continent

Relacionat amb el perfil de joves arribats per via marítima, al llarg de l'any ha continuat incrementant el nombre de població procedent del continent africà fins a quatre punts percentuals més respecte del 2023, i únicament superat per l'Amèrica del Sud. Així, tot i que les tres principals nacionalitats continuen sent, de manera destacada, Colòmbia, Perú i Veneçuela, enguany Algèria i Senegal es troben dins de les deu nacionalitats principals amb el Marroc com a la quarta nacionalitat amb més pes i la primera d'aquest continent.

A continuació es mostren les nacionalitats amb més de 100 persones ateses en el 2024 segons el volum d'atenció per cada país i les cinc principals nacionalitats segons continent de procedència.



Il·lustració 9. Mapa de les principals nacionalitats al SAIER en 2024

Amèrica del Sud		Amèrica Central		Amèrica del Nord i el Carib	
Colòmbia	2.852	Hondures	777	Cuba	114
Perú	2.545	El Salvador	114	Mèxic	75
Veneçuela	1.468	Nicaragua	49	República Dominicana	55
Argentina	368	Guatemala	14	Estats Units d'Amèrica	31
Equador	260	Panamà	14	Haití	5

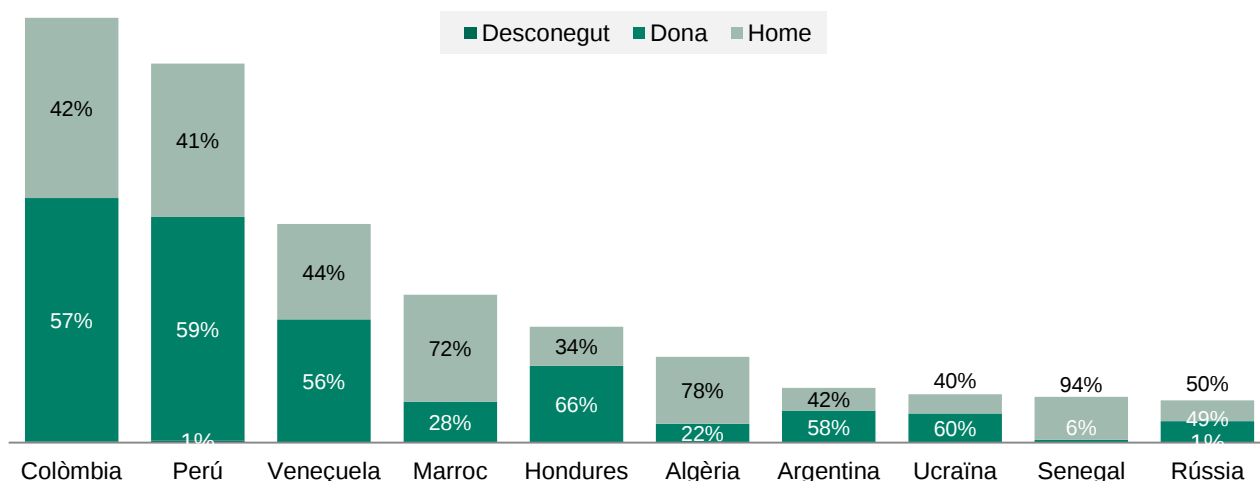
Àfrica		Àsia		Europa	
Marroc	992	Pakistan	176	Ucraïna	324
Algèria	576	Palestina	160	Espanya*	306
Senegal	307	Síria	98	Rússia	284
Nigèria	112	Índia	89	Geòrgia	241
Mali	96	Afganistan	74	Itàlia	38

**En el cas d'Espanya, enguany s'han registrat 306 persones amb nacionalitat espanyola, representades per persones d'origen espanyol i persones que han estat nacionalitzades. No obstant això, en aquest grup també es comptabilitzen persones amb altres nacionalitats que ha estat registrades com a espanyoles degut a una incidència informàtica i, per aquest motiu, no es pot disposar d'una xifra real de les persones espanyoles ateses.*

Taula 4. Principals nacionalitats de cada continent

Pel que fa a les principals nacionalitats i la distribució de la població per gènere, a la següent gràfica es pot observar com les persones procedents de països d'Amèrica del Sud i Amèrica Central i la població ucraïnesa són majoritàriament dones, mentre que es disparen els homes considerablement en els casos del Marroc, Algèria i Senegal, seguint les tendències d'anys previs.

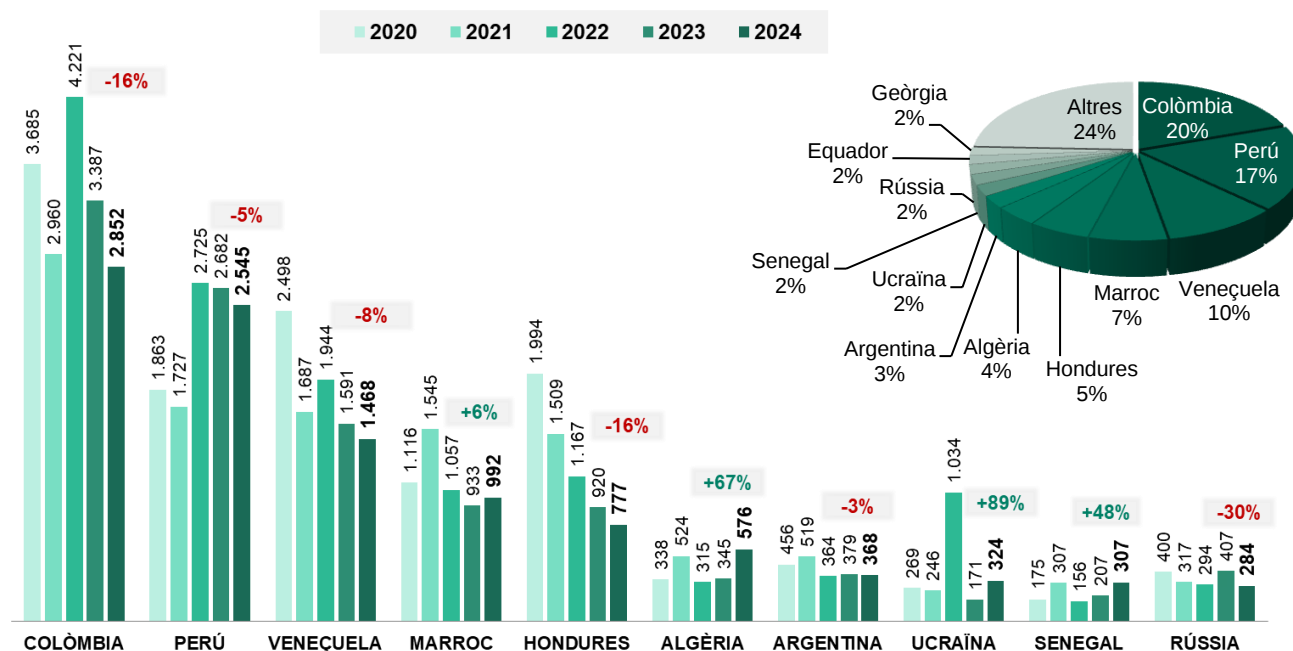
Únicament en el cas de Rússia la proporció de gènere s'equilibra amb una petita tendència a l'alça dels homes sobre les dones.



Gràfic 10. Mapa de les principals nacionalitats al SAIER en 2024

Pel que fa a l'evolució de les principals nacionalitats en els últims cinc anys, hi ha hagut fluctuacions destacades que s'han de contextualitzar tenint en compte que en 2020 va haver-hi la pandèmia de la Covid-19, per la qual es van tancar fronteres i no es van reobrir fins a finals del 2021. En aquest any també es va experimentar un augment en les persones que arribaven per la via marítima (Marroc, Algèria i Senegal).

D'altra banda, és destacable la reducció de manera constant de la població nacional d'Hondures i l'estabilitat de la població atesa d'Argentina que es manté al llarg dels anys dins de les 10 principals nacionalitats, però sense cap increment significatiu en relació amb la seva atenció.

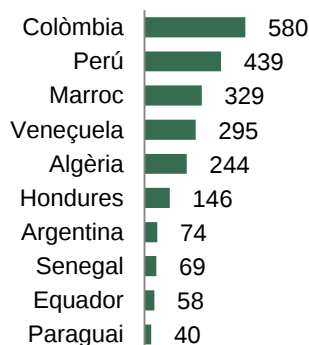


Il·lustració 10. Evolució 2020-2024 de les persones ateses en les principals nacionalitats del SAIER

Respecte dels dos últims anys, les tres principals nacionalitats redueixen el total de població atesa al SAIER, però mantenen el pes respecte del total de persones usuàries, representant gairebé la meitat del total.

A més, s'ha d'assenyalar, per un costat, l'increment de les persones nacionals de països africans que ja s'ha esmentat, amb Marroc amb un 6% més respecte del 2023, Algèria, amb un increment del 67%, i Senegal, amb un 48% més, i l'augment de persones nacionals d'Ucraïna en un 89%. Si durant el 2023 l'atenció de persones ucraïneses es centralitzava des del sistema d'acollida estatal, enguany s'ha pogut observar un increment de les persones que ja es troben instal·lades a la ciutat, ja sigui a través del sistema estatal, ja sigui de manera autònoma, i s'adrecen al SAIER per continuar assessorant-se respecte dels seus processos administratius i jurídics o demanant orientació en formació, convalidacions d'estudis i recerca de feina.

En relació amb l'absentisme vinculat a la nacionalitat, de manera general s'observa un absentisme d'entre el 15% i el 20% respecte de les persones amb cita programada de cada nacionalitat, però destaquen amb un alt pes d'absentisme el Marroc (25%), Algèria (30%) i Tunísia (27%), ja que una de cada quatre persones nacionals d'aquests països amb cita programada finalment no han assistit a les seves atencions.



Gràfic 11. Absentisme per nacionalitat

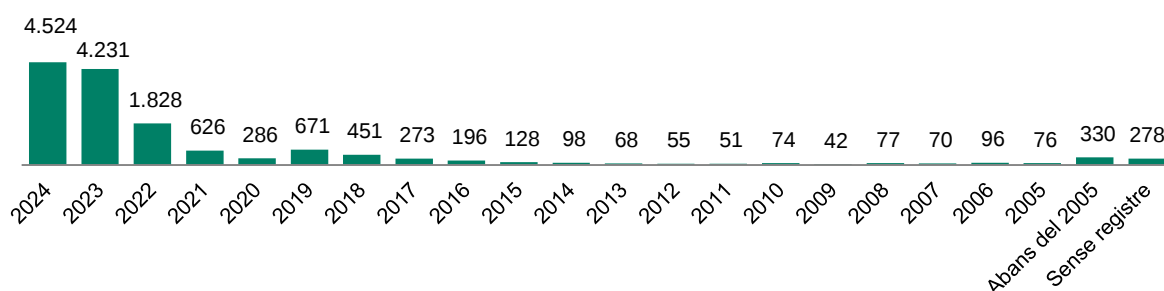
També cal assenyalar l'absentisme d'un 22% de la població de Guinea i d'un 21% de persones del Paraguai, mentre que, per la contra, s'ha d'assenyalar el baix absentisme en el cas de Rússia, amb un 8%, de Palestina, amb un 8%, de Mali, amb un 7%, i de Geòrgia, amb un 5%, dins d'aquelles nacionalitats amb més de 100 persones amb cita programada.

Tal com es veurà als apartats corresponents, també hi ha un alt impacte de l'absentisme en les persones nacionals del continent africà en relació amb la situació d'habitatge i amb les necessitats d'atenció social.

3.2. Context a territori

3.2.1. Any d'arribada a Espanya

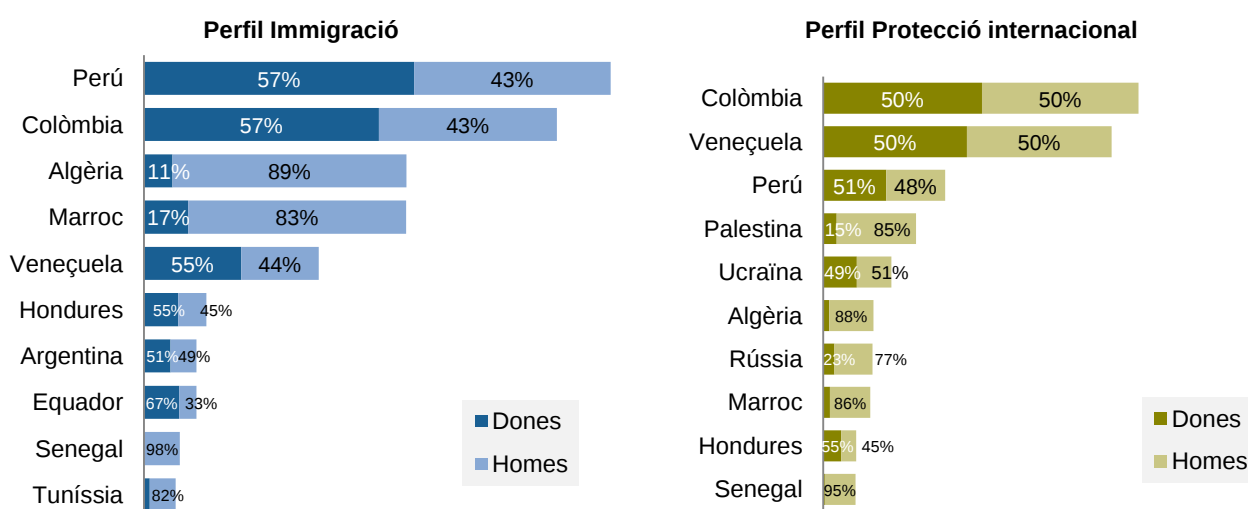
Si s'observen els anys d'arribada de les persones ateses al SAIER al llarg del 2024, es manté el fet que el SAIER és un servei de referència per a persones acabades d'arribar a la ciutat, ja que més del 70% són persones que fa menys de 3 anys que es troben a Barcelona.



Gràfic 12. Persones ateses durant l'any 2024 classificades segons l'any d'arribada

En referència a aquest apartat, cal recordar que les persones amb menys de dos anys al territori poden accedir a tots els serveis especialitzats del SAIER, incloent el Servei d'Atenció Social, des del qual s'atén un pes de població del 44% respecte del total, mentre que les persones que fa més temps que es troben residint a la ciutat o que es troben vinculades a la seva zona de residència poden accedir als serveis d'assessorament, però disposen d'altres serveis municipals per a l'atenció social.

A continuació es pot observar el perfil majoritari de persones ateses que van arribar al territori al llarg de l'any 2024 a la ciutat de Barcelona i van adreçar-se al SAIER per demanar atencions especialitzades:



*No s'afegeix el pes dels grups de població amb menys de 10 persones ateses.

Gràfic 13. Principals nacionalitats de les persones arribades en 2024 distribuïdes per tipus de procés migratori i gènere

3.2.2. Situació administrativa

Des del SAIER s'ofereix atenció i assessorament a tota la població resident a la ciutat de Barcelona, independentment de la situació administrativa. Tanmateix, a l'hora d'analitzar el perfil de població atesa segons la seva situació documental, cal tenir en compte que:

- el perfil majoritari de la població atesa són persones recentment arribades a territori.
- només les persones recentment arribades en situació administrativa irregular o sol·licitants de protecció internacional poden accedir al Servei d'Atenció Social intern, des d'on s'ha atès el 44% del total de persones ateses.

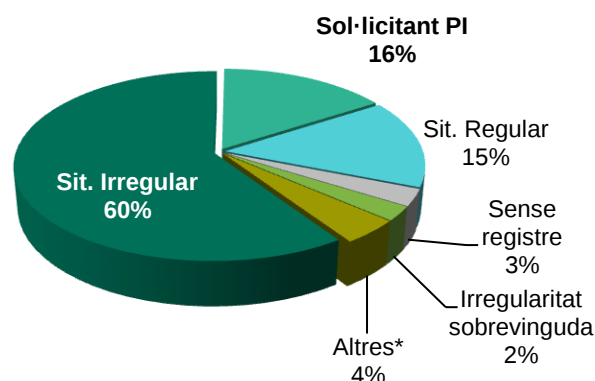
Així doncs, no estranya que el gruix de les persones usuàries del servei es trobin en situació administrativa irregular, les quals han incrementat cinc punts percentuals respecte del 2023. Seguint la línia habitual, les persones sol·licitants d'asil són les segones més ateses i les persones en situació regular representen el tercer grup de població més abundant.

Així i tot, al llarg del 2024 el nombre de persones que han pogut iniciar el tràmit jurídic de sol·licitud de protecció internacional i que disposen del Número d'Identificació d'Estranger (NIE) ha continuat una tendència a la baixa iniciada en 2022 i ha experimentat una reducció dràstica del 43% al 16% del total de població atesa. A l'apartat corresponent es detallaran els principals motius per a aquesta davallada.

A més a més, durant l'any s'ha prestat atenció a 613 persones amb altres situacions més concretes, com pot ser que es trobessin realitzant tràmits de regularització o renovacions de documentació (222), que disposessin de la Protecció Internacional o Temporal concedida (209) o que tinguessin la nacionalitat espanyola (182), bé sigui per ser espanyoles d'origen (19) o per haver dut a terme el procediment de nacionalització favorablement (163).

D'entre les 163 persones nacionalitzades espanyoles, 24 eren menors d'edat, mentre que 33 eren persones joves d'entre 18 i 35 anys i 96 persones d'entre 36 i 64 anys, a més de 10 persones majors de 65 anys.

Pel que fa als països de naixement de les persones nacionalitzades, el principal país ha estat Espanya amb 24 persones que es corresponen amb menors d'edat fills de pares estrangers, i dels 31 països registrats, 17 es corresponen amb països d'Amèrica hispanoparlants, a Guinea Equatorial i a Filipines, amb els quals hi ha acords respecte dels procediments de nacionalització.



Gràfic 14. Pes de la situació administrativa de les persones ateses durant l'any 2024 al SAIER

Espanya	24
Perú	18
Colòmbia	16
Veneçuela	15
Equador	14
Bolívia	11
Cuba	8
Hondures	7
Argentina	7
Rep. Dominicana	5

Taula 5. Principals països de naixement de persones nacionalitzades

Finalment, en aquest apartat cal fer especial èmfasi a l'estret vincle que es detecta entre la situació administrativa de les persones ateses i el temps d'estada a territori, vinculat als processos administratius i jurídics de protecció internacional i estrangeria i als terminis per portar-los a terme estipulats per llei.

Menys de 2 anys		10.583	Entre 2 i 5 anys		1.583
Sit. Irregular	7.341		Sit. Irregular	708	
Sol·licitant de PI	2.109		Sit. Regular	503	
Sit. Regular	580		Irregularitat sobrevinguda	108	
Sense registre	170		Sol·licitant de PI	102	
Altres	383		Altres	162	
Entre 5 i 10 anys		1.146	Més de 10 anys		939
Sit. Regular	554		Sit. Regular	545	
Sit. Irregular	400		Sit. Irregular	201	
Irregularitat sobrevinguda	74		Nacionalitzat/da	76	
Protecció concedida	41		Irregularitat sobrevinguda	63	
Altres	77		Altres	54	
Sense registre					278

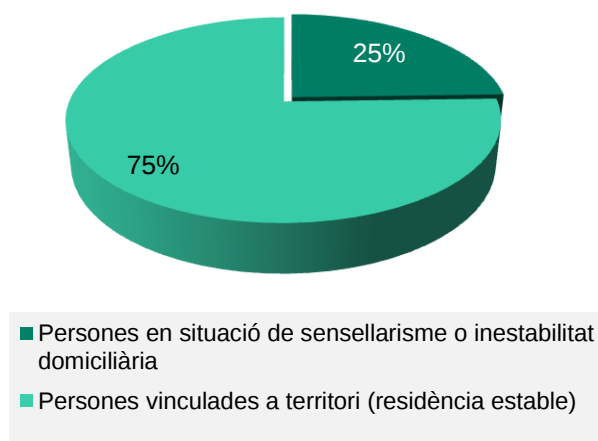
Il·lustració 11. Distribució de les persones ateses en funció del temps residint a territori i la seva situació administrativa

Mentre que la gran majoria de la població atesa amb menys de cinc anys al territori es troba en situació administrativa irregular, més del 58% de les persones amb més de 5 anys es troben en situació regular, disposen de la protecció internacional o temporal concedida o s'han nacionalitzat.

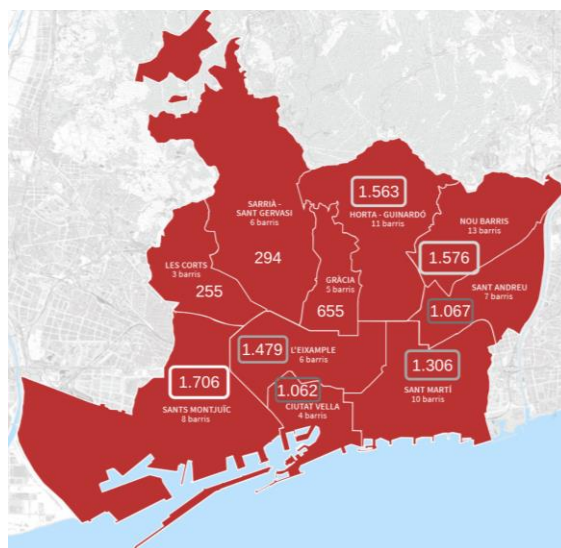
Pel que fa a les persones sol·licitants de protecció internacional, aquesta situació es dona principalment en els primers anys al territori fins a la seva resolució. Si hi ha una resolució favorable, tindran la protecció concedida (estatut de refugiat/da, protecció subsidiària o protecció temporal), però si no, es poden trobar en situació d'irregularitat sobrevinguda o poden haver fet processos de regularització per la via d'estrangeria.

Finalment, cal fer esment a les persones en situació administrativa d'irregularitat sobrevinguda, que en algun moment de la seva estada al país han disposat d'un permís de residència o han sol·licitat protecció internacional, però que l'han perdut, ja sigui perquè no han fet la renovació en els terminis establerts, perquè no han complert els criteris necessaris per a la renovació o per altres possibles casuístiques. En aquest sentit, el pes de la població amb aquesta situació administrativa respecte dels diferents períodes de temps es troba sempre entre el 6% i el 7%.

3.2.3. Distribució per vinculació territorial



Gràfic 15. Pes de les persones ateses segons vinculació a territori



Il·lustració 12. Distribució de les persones vinculades a districte

Del total de persones ateses pels serveis especialitzats del SAIER durant l'any 2024, 3.566 (un 25%) han estat persones que no es trobaven vinculades a un territori en concret de la ciutat, ja sigui perquè es trobaven en una situació de molta inestabilitat domiciliària o en una situació de sensellarisme. La resta, el 75%, disposa d'una adreça vinculada a un territori, bé perquè aquestes persones tenen un habitatge estable, bé perquè es troben allotjades a centres d'acollida, hostals o pensions ubicades als districtes de la ciutat. Cal considerar que tot i tenir un habitatge estable en el moment del registre, des del servei s'han anat detectant de manera continuada situacions de pèrdua d'habitatges i una gran mobilitat per a persones que podia semblar que tenien vinculació territorial.

Persones amb inestabilitat domiciliària o en situació de sensellarisme

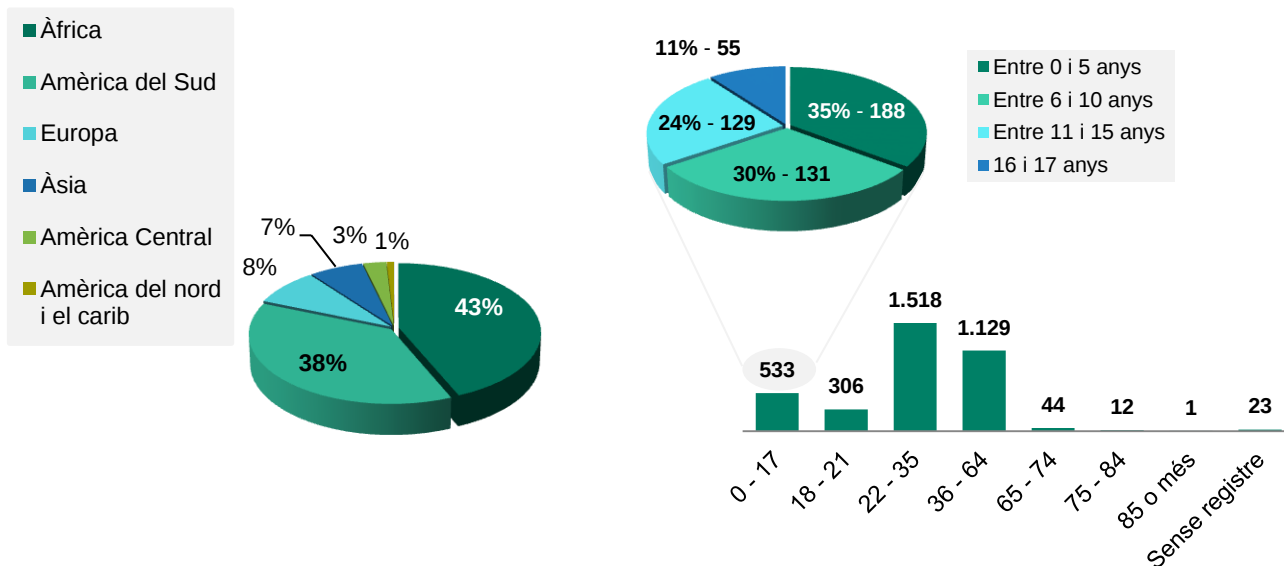
Tot i que el total de persones ateses en situació de sensellarisme o alta inestabilitat domiciliària ha estat de 3.566, el total de persones en aquesta situació a les quals es va programar cita va ser de 4.572.

D'aquestes, pel que fa a l'atenció social, es va programar l'assistència a sessions informatives d'atenció social sobre els recursos de la xarxa de sensellarisme municipal per a 2.360 persones i finalment van acabar assistint 1.225. A més, es van programar 1.606 cites d'urgències de persones soles o nuclis familiars sense habitatge. Aquestes atencions es detallaran a l'apartat del Servei d'Atenció Social.

Respecte del perfil majoritari de les persones en situacions d'alta vulnerabilitat per la situació d'allotjament, cal destacar que més del 80% són persones procedents de països africans o sud-americans i que gairebé el 70% de la població són homes.

En relació amb l'edat de les persones, el gruix majoritari de l'atenció és va fer amb persones joves d'entre 18 i 35 anys amb un 51% del total de població, seguit del 32% de persones d'entre 36 i 64 anys. A més, s'ha registrat un 15% de persones menors d'edat que es troben en situació de sensellarisme. Aquestes es

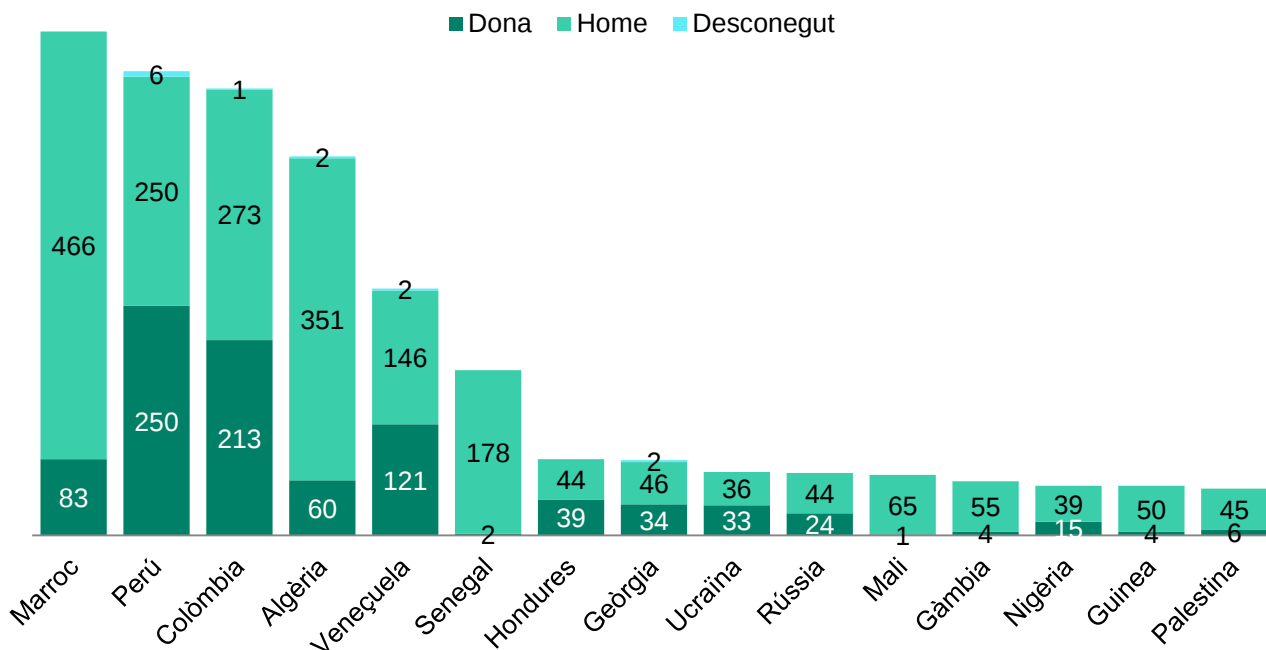
corresponen amb menors sense referents, per a qui s'ha activat el Servei de Detecció i Intervenció d'infància, adolescents i joves majors d'edat fins als 21 anys, i amb menors que formen part de nuclis familiars per als quals s'ha activat una valoració social urgent.



Gràfic 16. Distribució per continent de les persones ateses en situació de sensellarisme

Gràfic 17. Distribució de les persones ateses en sensellarisme segons edat

A continuació, es pot visualitzar un perfil més clar de les principals persones ateses en situació de sensellarisme segons nacionalitat i gènere.



Gràfic 18. Distribució del guix de població atesa en situació de sensellarisme segons nacionalitat i gènere



Persones amb vinculació territorial

Del 75% 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 d'Horta-Guinardó, i a continuació els districtes de l'Eixample, Sant Martí, 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 8% 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, però s'ha detectat un moviment considerable respecte de la resta de barris més poblats.

A continuació, s'exposen els 10 barris amb més de població atesa al llarg de l'any:

Raval	531	La Nova Esquerra de l'Eixample	317
Sants	427	Sant Andreu	290
Sagrada Família	363	El Guinardó	277
El Poble-Sec	354	La Marina del Port	265
El Carmel	350	El Besòs i el Maresme	256

Taula 6. Principals barris de la ciutat on es troben residint les persones usuàries del SAIER

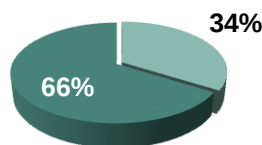
Mentre que la Sagrada Família i El Carmel augmenten lleugerament la població que s'ha adreçat al SAIER; el barri de Navas ha estat el que més ha disminuït respecte del 2023 amb 240 persones menys, seguit del Raval, el Poble-Sec i Hostafrancs, que redueixen la població atesa en més de 100 persones respecte de l'any passat. D'altra banda, Sant Andreu (12 persones més que en 2023), el Guinardó (27 persones més que en 2023) i la Marina del Port (37 persones més que en 2023), que no havien tingut un pes especial en els últims anys, es posicionen dins del 10 barris amb més població atesa.

Pel que fa als perfils de gènere, nacionalitat, edat i situació administrativa o tipologia d'usuaris de les persones ateses amb vinculació territorial, no es pot discernir un perfil clar, a causa de l'alt nivell de població atesa i les diferents casuístiques en relació amb les demandes i serveis oferts pel SAIER.

Absentisme segons estabilitat domiciliària

Del total de persones en situació de sensellarisme que van tenir atencions programades amb els serveis especialitzats del SAIER al llarg del 2024, més d'una de cada cinc (22%) van faltar finalment a les seves cites, mentre que si es calcula el pes de l'absentisme en el total de persones amb allotjaments, aquest ha estat del 15%.

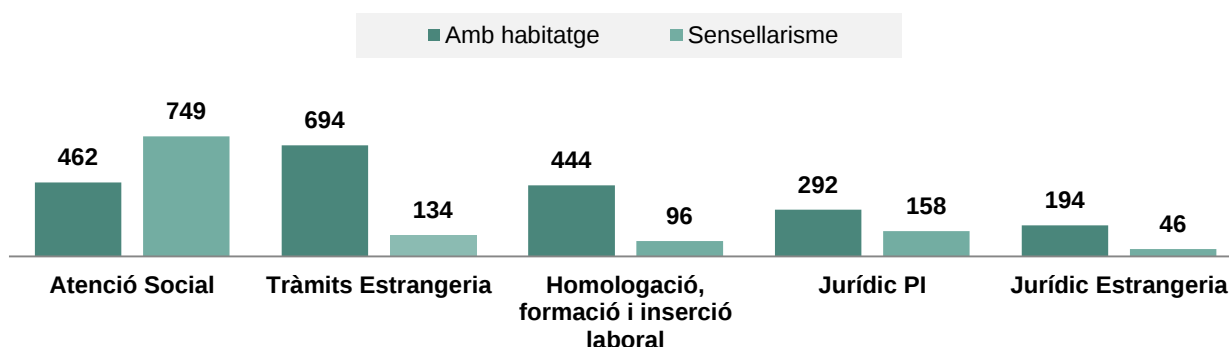
Per una altra banda, si tenim en compte les 2.966 persones que han tingut cites programades al llarg de l'any i que no han assistit a cap d'elles, el pes de les persones en situació de sensellarisme o inestabilitat domiciliària augment fins al 34% (1.006)



Gràfic 19. Pes de les persones no ateses segons situació d'habitatge

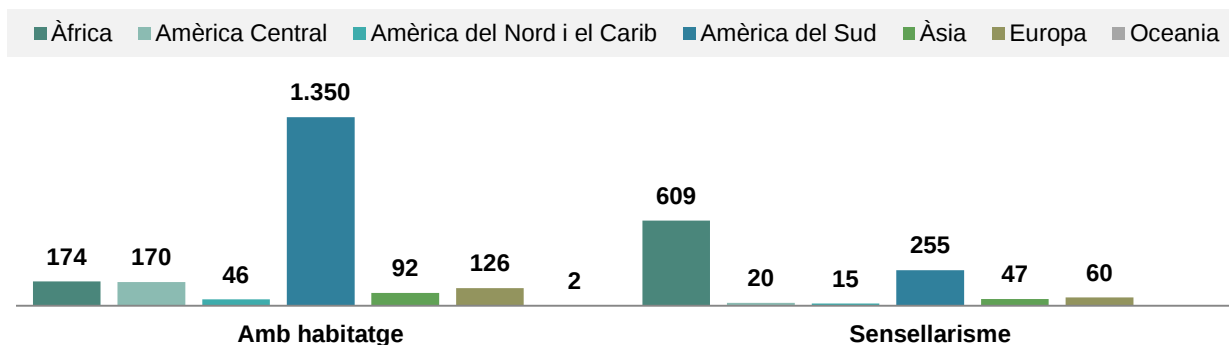
La manca d'assistència per part de les persones sense allotjament o amb inestabilitat domiciliària és un clar indicador de l'alta mobilitat de les persones que es troben sense habitatge i que busquen xarxa de coneguts o altres recursos fora del municipi per poder cobrir les seves necessitats bàsiques d'habitatge.

Pel que fa al tipus de demandes de les persones que van faltar a les cites, l'absentisme de les persones en situació de sensellarisme ha impactat fonamentalment en el Servei d'Atenció Social, on el 45% de la població atesa es troba en aquesta situació. Mentrestant, a la resta de serveis, el pes majoritari és de persones amb habitatge, tal com es pot observar a la gràfica següent:



Gràfic 20. Classificació de les persones absentistes en funció de la demanda i la situació d'habitatge

A més a més, amb les dades d'absentisme d'aquest any es pot extreure un perfil més significatiu de persones de l'Amèrica del Sud amb un habitatge estable, de les quals un 56% han estat dones, i també un perfil destacat de persones sense allotjament procedents de països del continent africà, amb un 95% d'homes.



Gràfic 21. Classificació de les persones absentistes en funció de la situació d'habitatge i el continent de procedència

4. LA PROTECCIÓ INTERNACIONAL (PI) AL SAIER

4.1. Context de la protecció internacional

Segons les dades publicades pel Ministeri de l'Interior, durant el 2024 es van presentar a l'Estat espanyol un total de 163.220 sol·licituds de protecció internacional. Aquesta xifra representa un increment del 2,5% respecte a l'any anterior i consolida la tendència a l'alça dels darrers anys, excepte en el període 2020-2021, quan la pandèmia de la Covid-19 i les restriccions migratòries van frenar aquest creixement. De fet, es tracta novament del nombre més alt de sol·licituds registrades en un sol any.



Gràfic 22. Evolució de les sol·licituds de Protecció Internacional presentades

La comunitat autònoma amb més sol·licituds de protecció internacional va ser Madrid, que va concentrar el 28,34% del total, amb 47.439 sol·licituds. La segueix Andalusia, amb 25.538 sol·licituds (15,26%), mentre que Catalunya se situa en tercer lloc, amb 17.488 sol·licituds, que representen el 10,45% del total.

En l'àmbit provincial, Barcelona destaca com la segona província amb més sol·licituds a tot l'Estat, només per darrere de Madrid. En total, es van registrar 12.745 sol·licituds a la província, el que suposa el 72,88% del total presentat a Catalunya.

Pel que fa a la procedència de les persones sol·licitants, els països d'Amèrica llatina continuen sent majoritaris. Veneçuela encapçala el rànquing amb 66.134 sol·licituds, seguida de Colòmbia amb 40.140. En tercer lloc, destaca Mali, amb 10.673 sol·licituds, mentre que el Perú (10.427) i el Senegal (7.708) completen les cinc primeres posicions.

4.1.1. Impactes de la protecció internacional al servei

Durant l'any 2024 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, impossibilitant que les persones que arriben recentment al territori fugint de diverses situacions als seus països d'origen puguin ser acreditades com a sol·licitants de protecció internacional i puguin accedir al Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal (SAPIT). A més, això implica que 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

La llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària reconeix a les persones sol·licitants de Protecció Internacional, quan no disposin de recursos econòmics, el dret a accedir als serveis socials i d'acollida necessaris per assegurar la cobertura de les seves necessitats bàsiques. Així mateix, preveu la possibilitat d'ampliar aquestes prestacions a persones a qui s'hagi reconegut l'estatut de refugiat o la protecció subsidiària en aquells casos en que concorrin circumstàncies especials.

D'acord amb aquest dictamen, el Govern d'Espanya ha desenvolupat i consolidat el Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal (SAPIT). L'estratègia integral d'atenció vol donar compliment a les obligacions que recauen en el Govern en aplicació de la normativa, tant nacional com comunitària, sobre les condicions d'Acollida a sol·licitants de Protecció Internacional i Temporal i afavorir l'acollida i donar suport a l'inici de l'itinerari de preparació per a l'autonomia d'aquest col·lectiu.

Des de finals de l'any 2023, l'accés de forma ordinària al SAPIT a la província de Barcelona (exceptuant entrades per fronteres com aeroport, port i CIE), es gestiona des del Centre de Recepció, Atenció i Derivació (CREADE), ubicat a la ciutat de Barcelona.

Quan les persones accedeixen al SAPIT, i fins que el Ministeri gestor assigni una plaça finançada a la fase 1 del sistema d'acollida, poden esperar plaça a Barcelona ciutat (amb recurs d'allotjament de fase inicial o amb recursos propis). Per tant, són ateses des de l'equip de fase 0 de Creu Roja que es troba a les instal·lacions del SAIER i que s'encarrega de la valoració inicial i posterior derivació, tal com es detallarà a l'apartat del servei. D'aquesta manera, es duu a terme una atenció des de territori, cercant una atenció global i integral de la persona usuària.

Quan les persones acollides a centres, gestionats per les entitats gestores del SAPIT a la fase 1, ja són beneficiàries de la protecció internacional o temporal i han estat el temps mínim establert pel ministeri gestor, poden ser susceptibles de derivació a la fase 2 del sistema d'acollida estatal. Per aquesta última fase del SAPIT, s'inclouen ajudes de lloguer i necessitats bàsiques, amb l'objectiu d'afavorir la seva autonomia al territori nacional. Quan aquestes persones han estat ateses per Creu Roja i l'habitatge es troba ubicat a la ciutat de Barcelona, és l'equip de segona fase de Creu Roja al SAIER qui porta la referència i el seguiment social fins que finalitzen o surten del sistema d'acollida estatal.

Principals canvis normatius al 2024

L'any 2024 ha estat marcat per modificacions jurisprudencials i normatives que han afectat les persones sol·licitants d'asil.



El passat 9 d'abril, el Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions va publicar els criteris d'aplicació de les implicacions legals de l'arrelament laboral per a les persones sol·licitants de protecció internacional, proporcionant una guia per a la interpretació i aplicació de la normativa vigent, arran de la sentència 414/2024 del Tribunal Suprem:

- Estatut de la persona sol·licitant: Les persones sol·licitants de protecció internacional tenen un estatus de "permanència" al territori espanyol, que no es classifica ni com a estada ni com a residència.
- Implicacions per a l'arrelament laboral: Les persones sol·licitants de protecció internacional no compleixen l'exigència de "situació irregular" que la legislació espanyola requereix per optar a l'autorització d'arrelament laboral i han de desistir del procediment.
- Incompatibilitat de règims: És incompatible que una persona sol·licitant de protecció internacional accedeixi a altres autoritzacions de residència, com ara l'arrelament laboral, mentre mantingui la seva condició de persona sol·licitant de protecció internacional.

A més, el 14 de maig de 2024 el Consell d'Europa va aprovar el Pacte sobre migració i asil, el qual té com a objectiu establir un enfocament comú i coordinat per a la gestió de la migració i l'asil dins de les seves fronteres. El projecte busca reformar el sistema d'asil de la UE, garantir una distribució més equitativa de la responsabilitat entre els estats membres i millorar la cooperació amb tercers països en matèria de migració.

Les mesures legislatives inclouen:

- Reglament sobre la Gestió de l'Asil i la Migració: Modifica el reglament de Dublín, que estableix les responsabilitats dels estats membres de la UE per examinar les sol·licituds d'asil.
- Reglament Relatiu a les Situacions de Crisis i de Força Major: Aquest reglament implicaria la derogació de la Directiva de Protecció Temporal.
- Actualització de la Base de Dades d'Impressions Dactilars de la UE: Inclouria menors de 6 anys i permetria la transferència d'impressions dactilars a tercers països per millorar el control i la gestió de les sol·licituds d'asil.
- Nova Agència d'Asil de la UE (EASO): A partir de gener de 2022, l'EASO s'ha convertit en l'Agència d'Asil de la UE (AAUE), amb l'objectiu de reforçar la gestió de l'asil i la migració.
- Nou Reglament sobre el Control: Estableix una ficció jurídica de "no entrada", segons la qual una persona no es considera dins del territori de la UE fins que no se li autoritzi l'entrada.
- Procediment d'Asil Comú: Substituirà la Directiva sobre Procediments d'Asil, amb l'objectiu de crear un procés més uniformitzat i eficaç per a la tramitació de les sol·licituds d'asil a tota la UE.
- Normes Uniformes per a les Sol·licituds d'Asil: Estableix criteris comuns per a la tramitació de les sol·licituds d'asil, amb l'objectiu de garantir una aplicació més coherent a tots els estats membres.
- Millora de les Condicions d'Acollida: Pretén garantir que les persones que sol·liciten asil a la UE rebin una acollida digna, amb condicions que respectin els seus drets i necessitats bàsiques.
- Marc de Reassentament de la UE: Preveu l'adopció d'un pla biennal de reassentament i admissió humanitària per garantir que les persones més vulnerables rebin suport adequat, tant dins de la UE com en col·laboració amb països de fora de la UE.



Finalment, al novembre de 2024 es va aprovar el nou Reglament d'Estrangeria (RD 1155/2024), el qual afecta especialment a les persones sol·licitants de protecció internacional. L'Article 126 estableix que, per poder tramitar una autorització de residència per arrelament, no es podrà tenir la condició de sol·licitant de protecció internacional en el moment de presentar la sol·licitud ni durant la seva tramitació. Pel que fa a la permanència, si la persona ha estat sol·licitant de protecció internacional, el temps transcorregut durant la tramitació de la sol·licitud no es comptabilitzarà com a temps d'estada a Espanya fins que es dicti una resolució ferma, ja sigui en seu administrativa o, si escau, judicial.

D'altra banda, la Disposició Transitòria 5ª estableix que les persones a qui se'ls hagi denegat de forma ferma la sol·licitud de protecció internacional abans del 20 de maig de 2025 podran sol·licitar una autorització de residència per circumstàncies excepcionals per arrelament, sempre que puguin acreditar almenys 6 mesos de permanència en situació irregular, complint amb la resta dels requisits establerts. És important destacar que aquelles persones que hagin renunciat al procediment de protecció internacional no podran acollir-se a aquesta disposició transitòria.

4.2. Dades d'atenció i perfils de població

Al llarg del 2024 el SAIER ha continuat experimentant una reducció en les persones amb voluntat de sol·licitar protecció internacional, tornant a xifres similars a les del 2017.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Persones sol·licitants d'asil ateses	1.374	2.292	4.405	7.433	9.429	8.387	6.018	8.846	6.065	4.712
% de variació interanual		66,8%	92,1%	68,7%	26,8%	-11%	-28,2%	47%	-31,4%	-22,3%

Taula 7. Evolució del total de persones sol·licitants de protecció internacional ateses al SAIER

En el total de persones ateses a les quals s'ha programat cita amb els serveis especialitzats del SAIER, han estat 5.475 persones amb voluntat de sol·licitar protecció internacional. No obstant això, hi ha 763 que finalment no han assistit a les seves atencions, ja sigui perquè han accedit a altres recursos o perquè hi ha hagut mobilitat a altres municipis.

La disminució de persones ateses al SAIER amb voluntat de sol·licitar protecció internacional està directament relacionada amb els següents motius:

- Les dificultats per demanar la cita de protecció internacional per a les persones que es troben a territori, i el coneixement d'aquesta situació per part de les persones recentment arribades que venen al SAIER, provoca que s'hagi reduït el nombre de persones que verbalitzen la voluntat de sol·licitar asil.

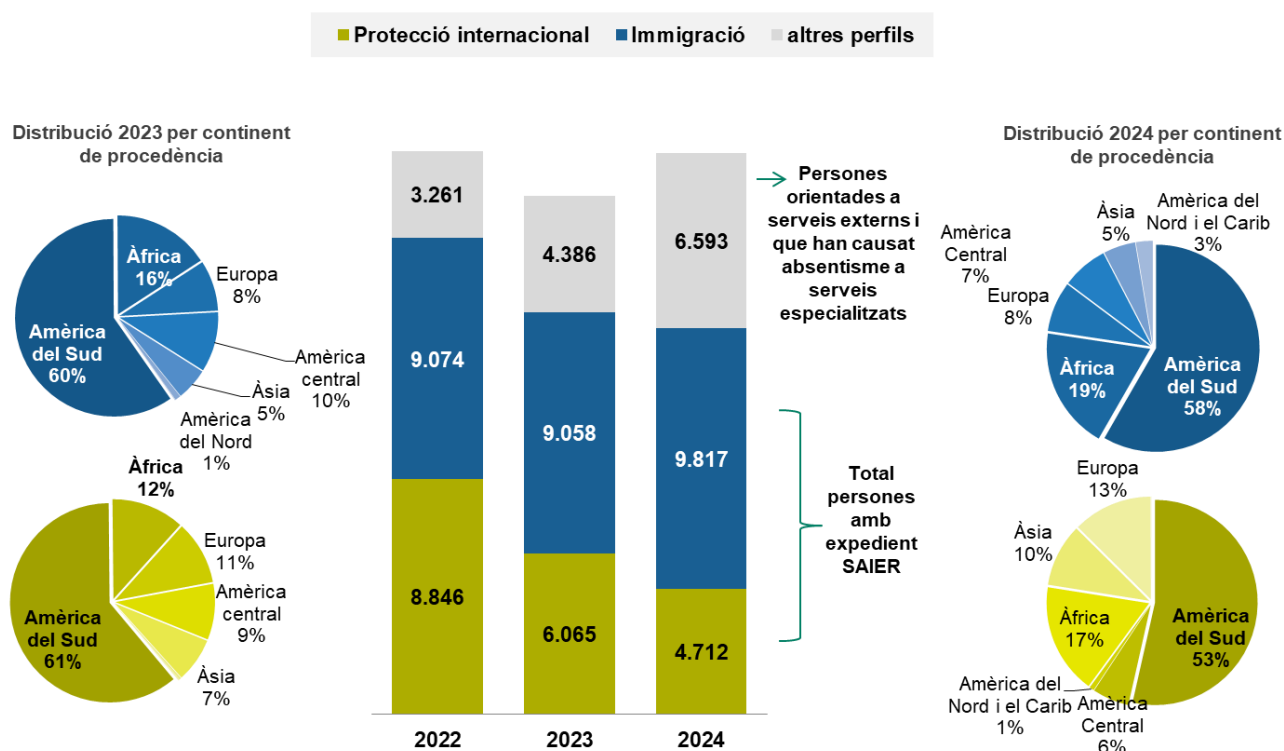
En l'anàlisi de dades de perfil de les persones usuàries s'ha detectat un grup de persones que durant les seves atencions verbalitzen situacions de persecució o violència susceptibles d'aquesta sol·licitud,

però no consideren el tràmit de protecció internacional i opten directament per assessorar-se en estrangeria.

- Aquelles persones que s'han adreçat al SAIER amb el tràmit de protecció internacional iniciat i amb una demanda d'atenció social s'han deixat de registrar al servei i s'han orientat al CREADE per demanar l'accés al Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal a través d'aquest centre, ja que és el servei que ha de fer la valoració principal de la cobertura de necessitats bàsiques.
- Els canvis que s'han anat donant en les possibilitats de regularització per la via d'estrangeria, com la figura de l'arrelament per a la formació, i les dificultats per compatibilitzar processos que s'han detallat prèviament, han generat un major interès per l'assessorament en estrangeria.
- Finalment, també s'ha detectat un grup de persones que han estat ateses per telèfon des del Servei de Primera Atenció i Informació (SPAI) que verbalitzaven la necessitat de cita per sol·licitar la protecció internacional, però que, en el moment en què s'explicava que el servei no podia oferir-la i que havien de seguir el procediment de trucada a Policia Nacional, no estaven interessades a ser registrades i rebre assessorament durant el procés.

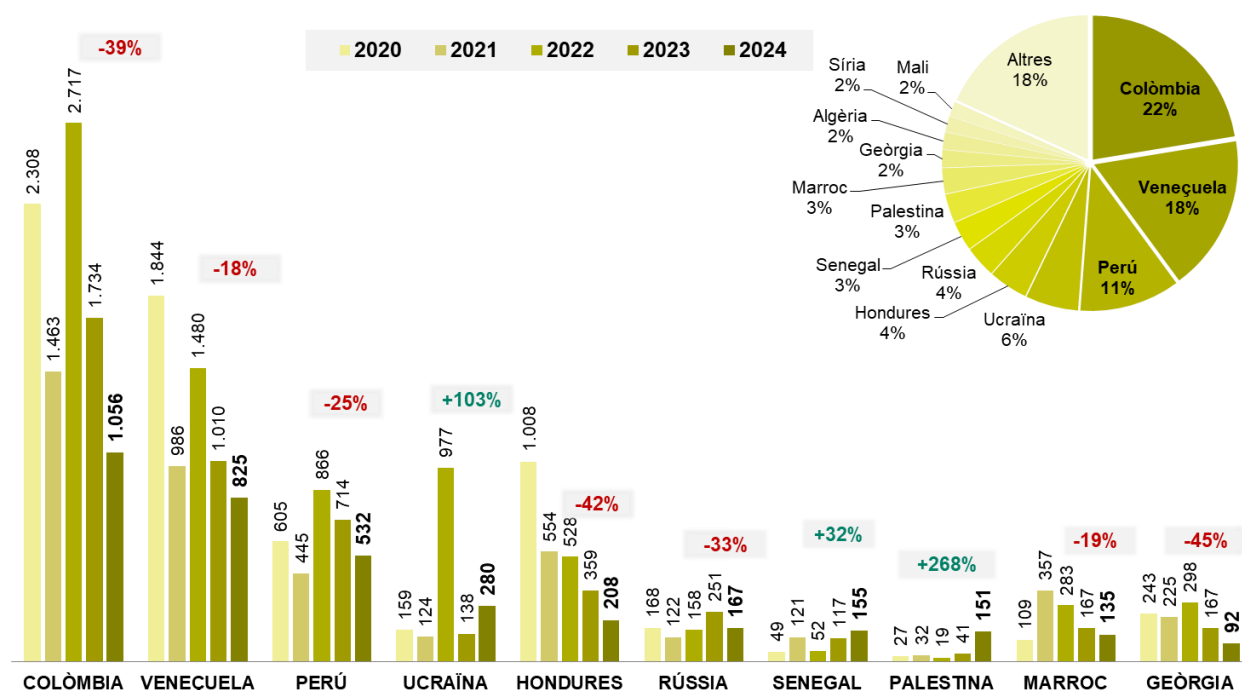
El pes de les persones sol·licitants de protecció internacional dins el global del SAIER és pot consultar a la següent gràfica:

Evolució del perfil segons procés migratori



Il·lustració 13. Comparativa 2022-2024 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

A l'hora d'analitzar els perfils de la població atesa per protecció internacional, cal tenir en compte que la classificació per zona de procedència i principals nacionalitats es veu afectada per les situacions de violència (física i estructural) als països d'origen.



Il·lustració 14. Pes de les nacionalitats ateses per PI al SAIER en 2024 i evolució 2020-2024 del volum de persones sol·licitants de protecció internacional en les principals nacionalitats

En termes generals, tot i que els països llatinoamericans continuen representant el gruix de població atesa per protecció internacional, enguany, cal destacar l'increment de persones nacionals de països africans (del 12% al 17%) i de països asiàtics (del 7% al 10%).

En el cas de les persones procedents d'Àfrica, s'ha observat que el procés migratori es realitza principalment per via marítima i en arribar a territori espanyol es demana la Protecció Internacional, seguint la tendència iniciada en 2023. Les principals nacionalitats de les persones africanes que volien sol·licitar protecció internacional en 2024 han estat Senegal (155), Marroc (135), Algèria (91), Mali (77) i Guinea (53), seguides de Nigèria (50), Egipte (49) i Somàlia (31).

Tot i que els totals d'atenció siguin baixos, cal remarcar l'increment en un 188% (respecte del 2023) de les persones ateses d'Egipte (de 17 a 49), -de les quals el 76% han arribat a Espanya al llarg d'aquest any-, i de les persones de Guinea (+89%) i Nigèria (+67%).

Pel que fa als països asiàtics, destaquen les persones ateses nacionals de països d'Orient Mitjà, en especial de Palestina (amb un increment de 268% persones ateses) i Síria (+69% respecte del 2023), seguides de l'Afganistan (63 persones ateses) i Pakistan (47 persones ateses).

D'altra banda, és necessari fer esment a Ucraïna, que augmenta en un 103% respecte del 2023 el total de persones ateses per protecció internacional al SAIER. D'aquest, un 76% han estat ateses per l'equip



d'atenció social del SAPIT al SAIER, mentre que la resta ha estat atesa per altres demandes d'assessorament en els seus processos a la ciutat de Barcelona.

Prenent les dades globals com a punt de partida, enguany s'ha fet l'exercici d'analitzar també quines han estat les nacionalitats que han incrementat més les seves arribades al llarg de l'any en comparativa amb les arribades de persones durant l'any 2023 i ateses en 2023.

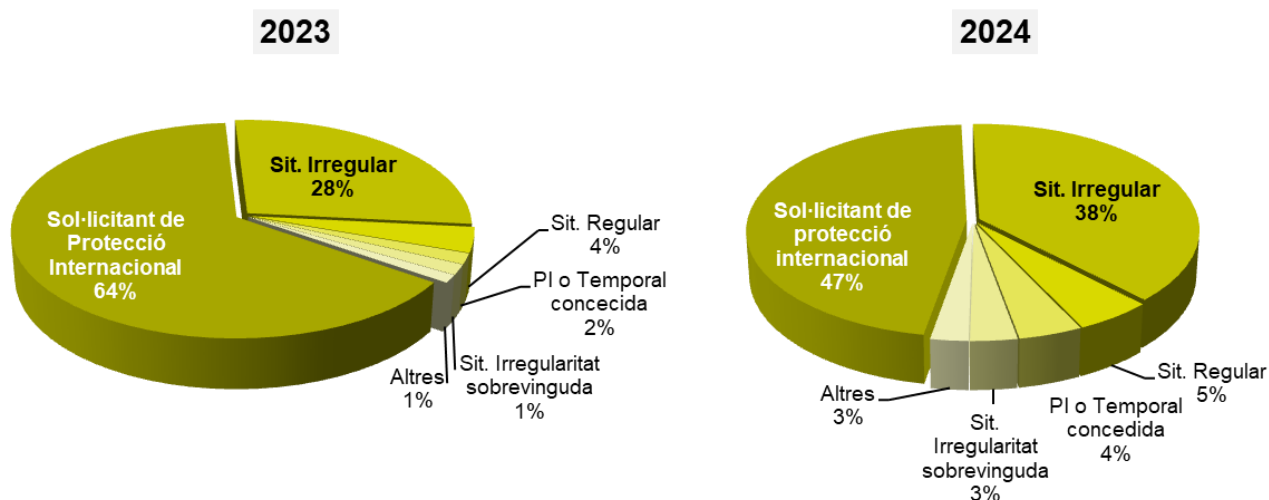
Així doncs, el 2024 ha estat un any marcat per l'increment de persones sol·licitants de protecció internacional i temporal que arribaven a la ciutat fonamentalment procedents d'Ucraïna i Palestina. No obstant això, considerem important afegir aquí altres països que, malgrat no tenir un pes d'atenció important en el global del servei, també han incrementat les arribades de persones nacionals durant l'any 2024 respecte del que s'havia detectat en 2023, com Egipte, Síria, Guinea o Mali, amb un increment superior al 100%.

Pel que fa a la situació administrativa de les persones sol·licitants de protecció internacional, si en el global del SAIER es produeix una reducció del 43% al 16% des del 2022 de les persones sol·licitants de protecció internacional, respecte del total de persones que sí han verbalitzat al llarg de l'any que volien demanar sol·licitar protecció internacional, només el 47% han aconseguit iniciar el tràmit i un 4% ha aconseguit una resolució favorable de protecció internacional o temporal.

10 Nacionalitats amb major increment de població sol·licitant d'asil arribada en 2024 respecte del mateix període en 2023

	2023	2024	%
Ucraïna	15	82	447%
Egipte	7	37	429%
Palestina	28	115	311%
Síria	10	28	180%
Guinea	10	24	140%
Mali	16	38	138%
Mauritània	11	20	82%

Taula 8. Pes de les persones no ateses segons situació d'habitatge



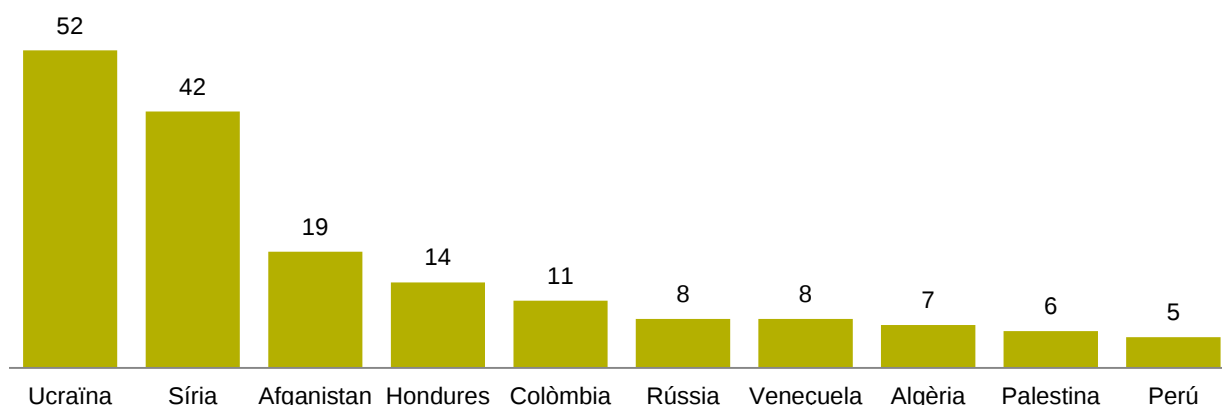
Gràfic 23. Comparativa 2023-2024 de la situació administrativa de les persones amb voluntat de sol·licitar protecció internacional ateses al SAIER

Tal com es detallava prèviament, a les gràfiques anteriors es pot veure la tendència a la baixa de les persones sol·licitants de protecció internacional a la ciutat de Barcelona i l'increment de les persones que es troben en una situació d'irregularitat administrativa sense la possibilitat d'iniciar el tràmit corresponent als seus motius de sortida de país d'origen.

En aquest sentit, considerem necessari esmentar la importància d'aquest tràmit, que permet residir al territori i treballar a partir dels sis primers mesos de la sol·licitud, la qual cosa facilita el procés d'autonomia en moltes ocasions per a la inclusió a la societat d'acollida.

A més, tot i que enguany ha augmentat el nombre de persones amb la concessió de protecció internacional o temporal a un 4%, les xifres continuen sent molt inferiors als processos de sol·licituds iniciats, amb la qual cosa, des del servei es detecta que moltes de les persones que inicien el tràmit de protecció internacional acaben recorrent a tràmits d'estrangeria per a la regularització al territori.

Pel que fa a les persones que han estat ateses per la concessió de l'estatut de refugiat/da, de la protecció subsidiària o de la protecció temporal, les principals nacionalitats han estat Ucraïna, Síria, Afganistan, Hondures i Colòmbia.



Gràfic 24. Principals nacionalitats de les persones ateses amb la Protecció Internacional o Temporal concedides

En el cas d'Ucraïna, més de la meitat de les persones amb la protecció van arribar entre 2022 (25) i 2023 (16), mentre que les persones de Síria van arribar majoritàriament en 2024 (11), 2022 (9), 2020 (7) i 2018 (5), i les d'Afganistan al 2021 (6) i 2024 (4) principalment.

Pel que fa al gènere, el 53,6% han estat dones respecte el 46,4% d'homes, i, en relació amb l'edat, s'han registrat 40 menors d'edat respecte del total de 209 persones amb la protecció concedida.

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 mantingut 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 3 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.

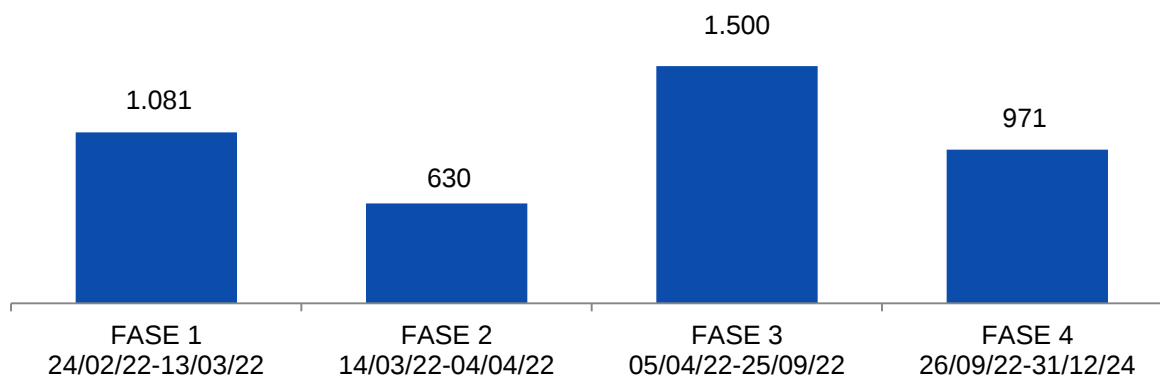
4.3. L'impacte del conflicte a Ucraïna

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

El servei es va organitzar en diferents fases adaptant-se als fluxos i a les mesures establertes per les diferents administracions, tant en l'àmbit jurídic com social.

En aquest sentit, s'han diferenciat 4 fases durant aquests anys:

- 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.**



Gràfic 25. Evolució de persones ateses en les diferents fases d'atenció

La finalitat de l'atenció realitzada ha estat que el SAIER fos un punt d'informació veraç, amb informació actualitzada dels processos a seguir per les persones provinents del conflicte d'Ucraïna, i un enllaç amb la resta de serveis i recursos de la ciutat.

En data 31/12/2024 finalitza el registre específic de les atencions realitzades a persones provinents d'Ucraïna i s'engloben a les xifres globals d'atenció del SAIER. L'atenció actual a aquest perfil es manté en fase ordinària.

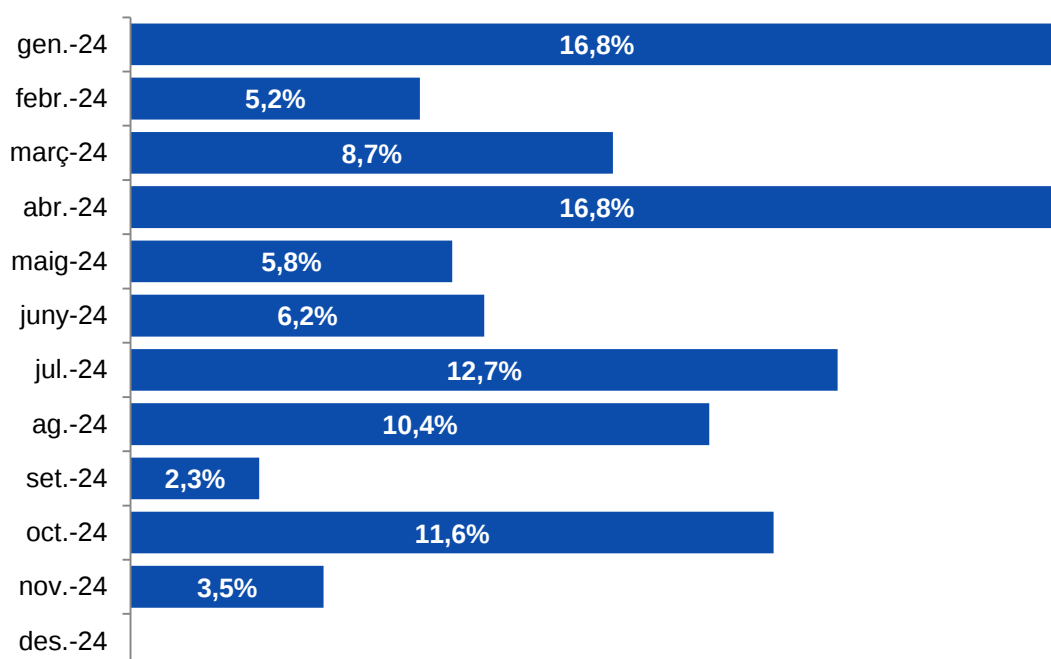
Atenció a fase 4

L'atenció s'ha dirigit a les persones provinents del conflicte d'Ucraïna que arribaven a la ciutat de Barcelona i cercaven assessorament en relació amb els serveis, recursos i tràmits als quals accedir.

L'objectiu principal ha estat proporcionar informació sobre l'accés a l'atenció jurídica i social específica per a persones procedents d'Ucraïna en el marc estatal i municipal, així com orientar als serveis corresponents d'acord amb les demandes, la situació i les circumstàncies de cada persona.

Des de l'esclat del conflicte, el SAIER ha atès 4.182 persones. En el període del 1 de gener al 31 de desembre de 2024 s'han atès a 173 persones. L'evolució de les persones ateses al llarg dels mesos ha estat la següent:

Persones ateses sense expedient: 173



Gràfic 26. Evolució de l'atenció mensual al 2024 amb persones procedents d'Ucraïna - SPAI SAIER

L'any 2024 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, sobretot arran de la normalització de l'atenció des del CREADE-Barcelona (Centre de Recepció, Atenció i Derivació del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions). En aquest espai les persones poden sol·licitar la protecció temporal en oficines habilitades per la Policia Nacional i accedir al Programa de Primera Acol·lida (en el cas del territori català, gestionat per Creu Roja).

5. SERVEI DE PRIMERA ATENCIÓ I INFORMACIÓ (SPAI)

Un dels aspectes més rellevants d'enguany per al Servei de Primera Atenció i Informació ha estat la inauguració de la nova seu del SAIER al carrer Tarragona, 173.

Al mes d'octubre es va unificar en un sol edifici tota l'atenció especialitzada que abans es prestava distribuïda entre les seus de Paral·lel, Font Honrada i Tarragona, 141. Aquest fet ha permès que l'equip d'aquest servei hagi passat d'estar distribuït en tres seus a ubicar-se en dues seus properes que faciliten una millor coordinació interna i amb la resta de serveis i professionals del SAIER. A més, ha resultat en una millora de l'atenció integral a les persones usuàries.

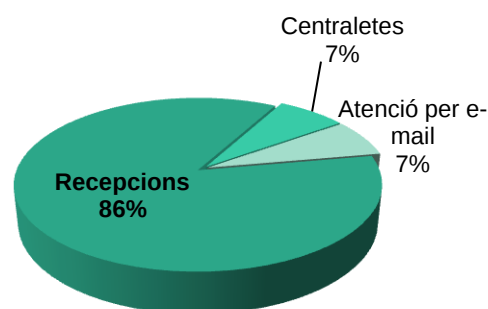
La seu del carrer Tarragona, 141, s'ha mantingut al llarg de l'any com a porta d'entrada al SAIER per a les persones que necessitaven una valoració prioritària per possibles situacions d'urgència jurídica o social o de vulnerabilitat social. A més, s'ha continuat fent el cribratge de perfils d'atenció de població que s'ha personat al servei amb dubtes sobre les seves situacions i els serveis on s'han d'adreçar i s'ha gestionat la programació de cites amb els serveis especialitzats de persones que havien estat prèviament al servei.

Per tal de prestar servei a les dues seus, l'equip de recepció s'ha reorganitzat i ha adaptat els processos a les característiques de la nova seu, la qual cosa ha suposat un repte.

5.1. Serveis de recepció

Començant per l'accés al SAIER, durant el 2024 el Servei de Recepció ha realitzat 42.042 atencions, baixant l'activitat un 6,1% respecte de l'any passat. Les tasques inclouen proporcionar informació i orientació a persones sense cita, atendre les persones amb cita programada amb els serveis especialitzats del SAIER, atendre la centraleta i respondre les consultes de la bústia saierinfo@bcn.cat.

SERVEIS DE RECEPCIÓ*	2023	2024
Recepcions	38.071	36.091
Atenció de mostrador	19.262	15.493
Recepció de persones amb cita especialitzada	18.809	20.598
Centraletes	3.074	3.009
Atenció per e-mail	3.627	2.942
TOTAL	44.772	42.042



Gràfic 27. Pes de les activitats de recepció segons canal d'accés

Taula 9. Indicadors dels serveis de recepció 23-24

Respecte de les 36.091 atencions realitzades des dels taulells de recepció, cal destacar que:

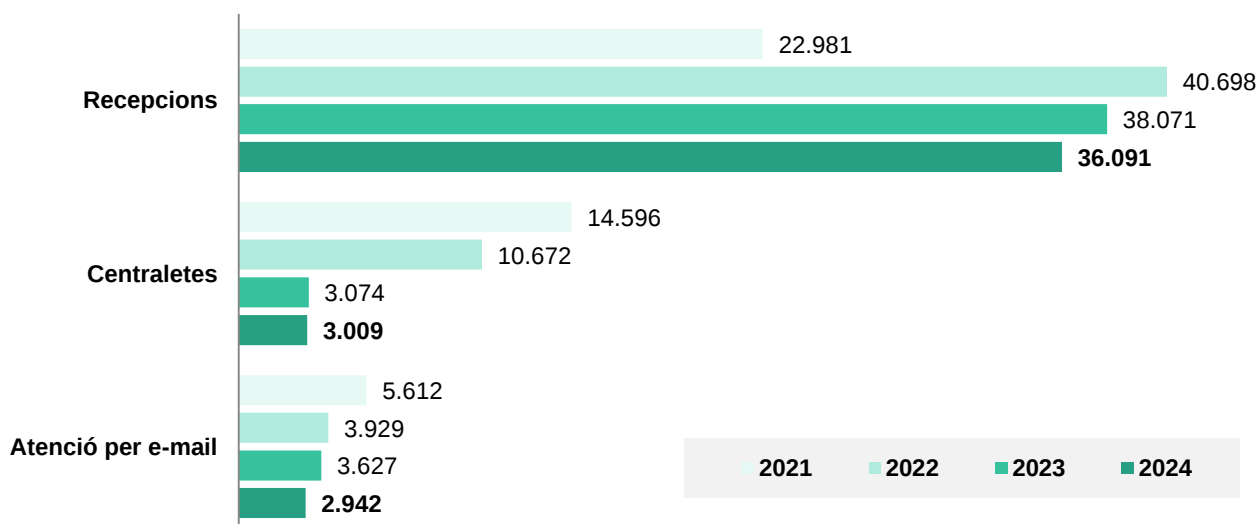
- Ha disminuït el nombre de persones que volien accedir a la recepció del SAIER presencialment per demanar informació i resoldre consultes (19,6% menys que l'any anterior).

- Han augmentat les atencions de persones amb cita concertada amb els serveis especialitzats (9,5% d'increment), degut a una major atenció presencial de les cites en seguiment.
- S'ha detectat un increment del nombre de situacions vulnerables que generen la necessitat de realitzar una major tasca de contenció emocional i de prevenció de conflictes.
- S'han realitzat més atencions amb intèrpret pel canvi de tendència en les nacionalitats de les persones ateses que s'ha esmentat en el global del SAIER.

En línies generals, la capacitat del servei ha encaixat millor amb la demanda i menys persones s'han quedat sense poder ser ateses per saturació del servei, convidant-les a tornar el dia següent o bé orientant-les al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona, en el cas de les situacions d'urgència social. Si en 2023 van ser 3.145 les persones que no van poder ser ateses presencialment el primer dia que es van adreçar al servei, aquest 2024 ha disminuït a gairebé la meitat, 1.632 persones, amb una tendència a la baixa.

Pel que fa a les 3.009 trucades ateses des de les centraletes i a les 2.942 atencions realitzades mitjançant la bústia genèrica del SAIER (saierinfo@bcn.cat), aquestes han consistit fonamentalment a facilitar informació sobre el SAIER i altres serveis de ciutat, així com en la programació de cites de seguiment. A més, el correu genèric s'ha consolidat al llarg de l'any com a mitja de derivació i coordinació de cassos amb professionals de l'àmbit social. Especialment, ha estat fonamental per a la coordinació i derivació de casos entre els serveis de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi (SOAPI i Reagrupament Familiar) i amb els serveis de l'IMSS com els Centres de Serveis Socials (CSS) i el CUESB. Les coordinacions de casos amb centres sanitaris també han estat rellevants.

A continuació es pot observar l'evolució de l'atenció realitzada pel servei al llarg dels últims quatre anys:



Gràfic 28. Evolució de les atencions de recepció segons canal d'accés

Pel que fa a les tendències observades, cal tenir en compte que durant el 2021, amb la tornada a la normalitat després de la pandèmia de la Covid-19, es prioritzaven els canals no presencials per a l'atenció, i que en 2022 va haver un important increment de l'atenció presencial per l'arribada massiva de persones d'Ucraïna. Així doncs, tot i observar una tendència a la baixa, l'atenció des dels diferents canals s'ha anat estabilitzant en funció de les opcions de contacte de les persones residents a la ciutat.



5.2. Servei de gestió de cites

El Servei de gestió de cites s'encarrega de la valoració de les demandes de les persones usuàries, del registre en el sistema municipal per a l'atenció i de la programació d'atencions amb els diferents serveis especialitzats del SAIER. Aquest distribueix les seves tasques en:

- Atenció presencial de situacions que s'atenen el mateix dia degut a la seva vulnerabilitat, urgència social o jurídica.
- Atenció de 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 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	2023	2024
Obertura de nous expedients al SAIER	10.415	12.383
Obertura d'expedients de persones amb perfil SAIER.	10.323	12.304
Cita presencial: Atenció a menors estrangers no acompanyats	92	79
Derivació a serveis especialitzats del SAIER	27.446	25.578
Cita telefònica 'El SAIER et truca'	8.265	7.503
Atenció social a persones de recent arribada	2.516	2.056
Homologació, formació i recerca de feina	878	879
Estrangeria / Arrelament per formació	3.336	3.887
Protecció internacional	1.472	666
Retorn voluntari	63	15
Cita presencial (atencions prioritàries)	5.871	4.623
Situacions de vulnerabilitat	4.372	3.692
Urgències socials i/o jurídiques	1.388	908
Altres cites presencials	111	23
Cita telemàtica (derivacions per correu: SOAPI, Reagrupament, CSS, hospitals, etc.)	No aplica	397
Programació de cites de seguiment	13.310	13.055
Orientació a serveis externs	3.642	3.019
Cita 'El SAIER et truca': Orientació a altres serveis de Barcelona	765	860
Cita 'El SAIER et truca': Orientació a serveis fora municipi	2.384	2.013
Atencions de persones procedents d'Ucraïna sense expedient SAIER	493	146
TOTAL	41.503	40.980

Taula 10. Indicadors del servei de gestió de cites de l'SPAI 23-24

En xifres d'activitat, el servei de gestió de cites ha realitzat enguany 40.980 activitats, mantenint-se pràcticament estable respecte al 2023 (un 1,3% menys d'activitats).

5.2.1. Atencions presencials

Les entrevistes presencials s'han reservat per a una primera atenció i informació en situacions urgents i vulnerables que no poden esperar a una cita prèvia telefònica ordinària. En aquesta modalitat d'atenció s'han realitzat 4.702 atencions.



Gràfic 29. Pes de l'atenció presencial segons tipologia

El servei ha detectat una major complexitat en les situacions de vulnerabilitat ateses aquest 2024, en relació amb dificultats per cobrir les necessitats bàsiques d'alimentació i, especialment, pel que fa a les situacions de sensellarisme.

En aquest sentit, es va iniciar l'any amb una alta atenció de joves de països subsaharians arribats per la via marítima de les Illes Canàries. En arribar al país, alguns d'aquest joves van accedir a centres d'Atenció Humanitària, però a la seva sortida han requerit d'accions d'acollida i cobertura de necessitats bàsiques.

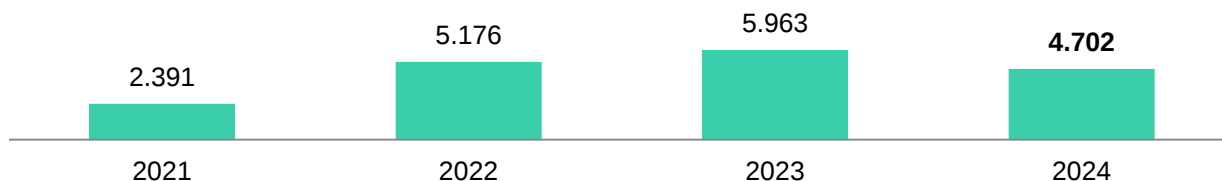
Durant aquest període de temps, es va detectar un impacte especial de joves, procedents fonamentalment de Senegal i Gàmbia, que asseguraven ser menors, però verbalitzaven haver estat decretats majors d'edat per la policia. Amb aquest grup de població s'han seguit diferents procediments:

- Si presentaven el decret de majoria, s'iniciava circuit d'atenció amb els serveis especialitzats del SAIER.
- Si no disposaven del decret, s'activava el Servei de Detecció i Intervenció (SDI) per a les gestions adients i es seguia el circuit d'atenció a Menors Estrangers no Acompanyats, registrant-los al servei sense programació de cita (total de 79 persones ateses en aquest circuit).

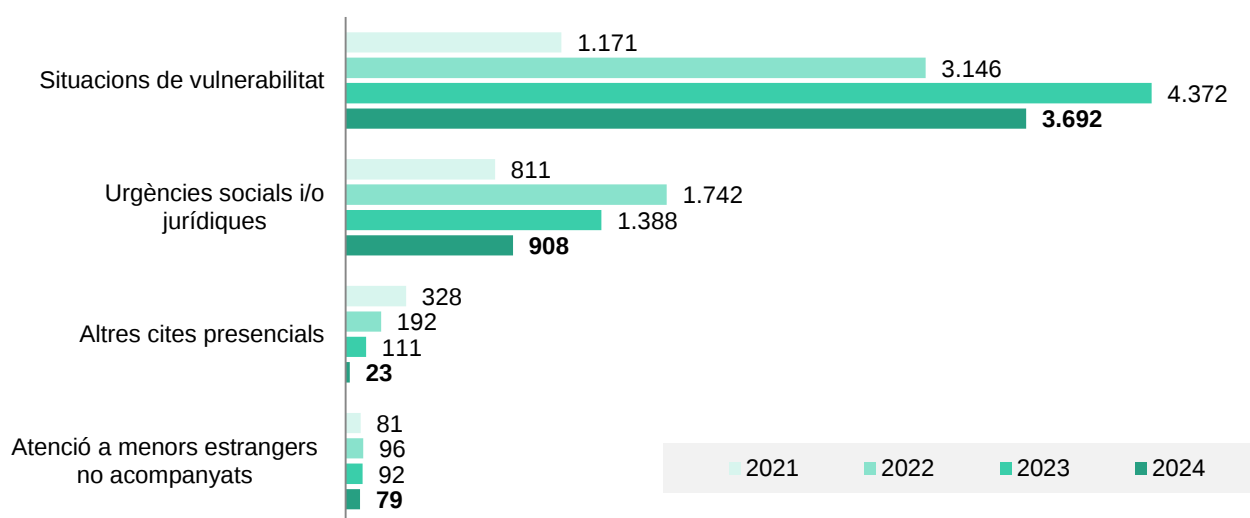
Posteriorment, van impactar a la ciutat les arribades de persones joves o adultes d'Algèria i Marroc, que es trobaven en situació de sensellarisme i feien demanda d'atenció social. La major part d'ells van arribar després d'una migració per via marítima cap a les Illes Balears, València o Almeria, però també es va detectar un grup de població procedent d'Europa i que havia estat prèviament a França.

En el col·lectiu de persones en situació de sensellarisme, ha destacat també el deteriorament que s'observa conforme passen les setmanes i els mesos en situació de carrer, amb situacions on s'ha iniciat o agreujat situacions d'abús de substàncies tòxiques, medicació i alcohol, i s'ha detectat, en més casos, simptomatologia de salut mental. El darrer trimestre s'ha observat un increment de persones que han manifestat situacions límit de desesperació o frustració i ideacions suïcides i/o que han portat a terme intents d'autòlisi al servei.

Si s'observa l'evolució al llarg dels últims anys, durant el 2024 s'ha experimentat un 21% menys d'atencions respecte a l'any anterior i un 9% menys que en 2022.



Gràfic 30. Evolució de les atencions presencials 2021-2024



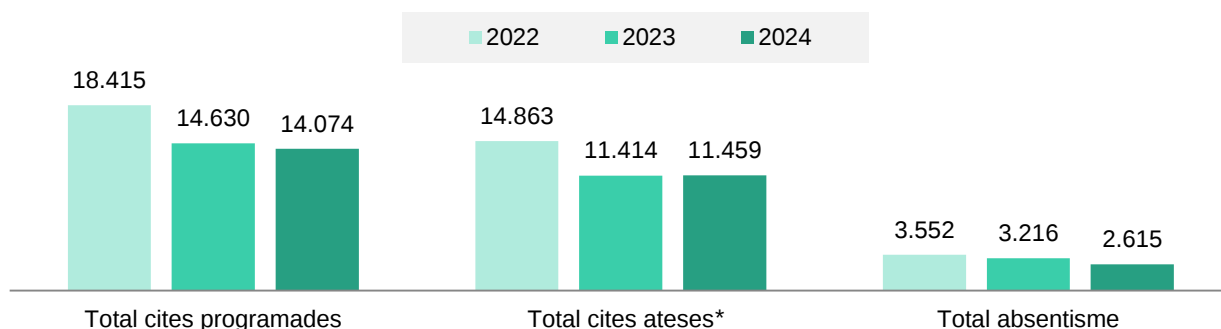
Gràfic 31. Detall de l'evolució 21-24 de les entrevistes presencials segons tipologia d'atenció

Aquesta disminució ve donada sobretot pels següents factors:

- Les situacions d'urgència jurídica s'han reduït un 53% respecte a l'any anterior: s'han detectat menys denegacions de Protecció internacional, un dels principals motius d'urgència en 2023.
- S'han realitzat menys cribratges d'urgència de famílies amb menors (11% menys), com a resultat d'una major orientació de persones sol·licitants d'asil al CREADE.
- Al març es va produir una modificació en el circuit d'accés als menjadors socials de Barcelona, i es van reduir de dos a una les atencions per part del servei (la segona va passar a realitzar-se dins l'Atenció Social). Malgrat això, les atencions inicials a persones vulnerables no s'han reduït a la meitat, sinó un 15,6%, ja que s'ha incrementat el nombre de persones soles, especialment adults joves, provinents del Marroc, Algèria i Senegal que es troben en situació de sensellarisme. Aquestes atencions han arribat a suposar més del 75% de les atencions presencials en els mesos de major afluència, i han requerit de serveis d'interpretació, de realitzar una tasca continua de prevenció i gestió de conflictes, i de contenció emocional.
- La reducció dels temps d'espera per accedir a la cita telefònica segons els procediments d'accés al servei de forma ordinària, que es detallarà posteriorment, ha provocat que s'hagin generat menys situacions d'urgència que s'han d'atendre presencialment i que les persones hagin pogut esperar a aquestes cites.

5.2.2. Servei d'atenció 'El SAIER et truca'

'El SAIER et truca' és el canal d'atenció telefònica amb cites que es reserven mitjançant el portal de tràmits de l'Ajuntament i constitueixen la principal porta d'accés als serveis especialitzats del SAIER. Enguany s'han atès 11.459 cites (una xifra pràcticament igual a la del 2023).

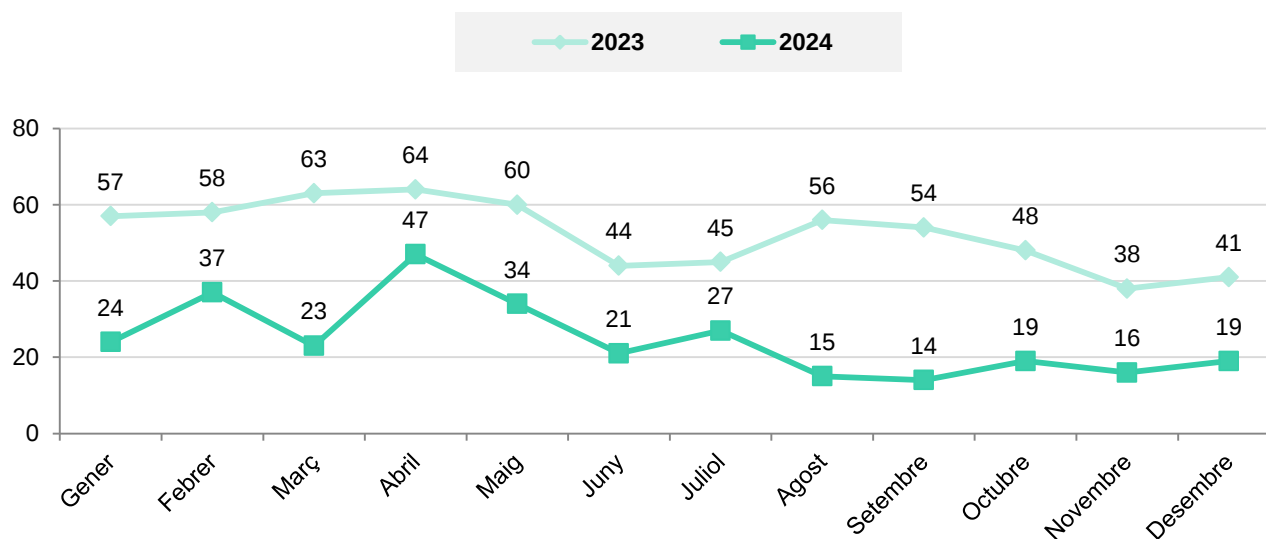


*Es computa el total d'activitats de la cita programada per internet amb persones perfil SAIER i orientacions externes.

Gràfic 32. Evolució de l'atenció de cites telefòniques i absentisme

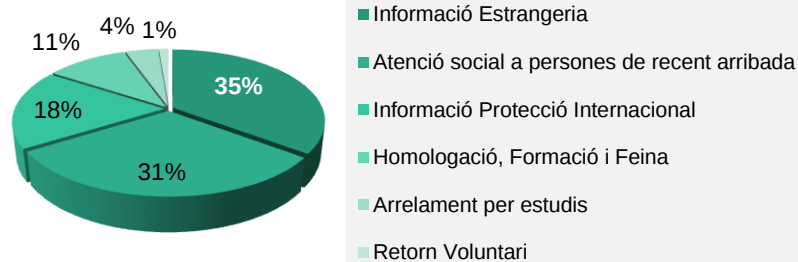
Al llarg de l'any, s'ha aconseguit realitzar un major nombre d'atencions del total de cites programades (un 81%), respecte del pes de les atencions realitzades en 2023 (78%):

- S'ha organitzat el servei per millorar notablement en la puntualitat a l'hora de trucar les persones dins el dia i la franja horària concertada.
- S'han reorganitzat l'agenda de cites, de manera que s'ha pogut reduir el temps d'espera: de 52 dies de mitjana en 2023 a 25 dies de mitjana en 2024. Això té un impacte positiu en la capacitat del servei i en què es poden atendre més casos de manera ordinària i generar menys urgències, tal com s'esmentava en l'atenció presencial.

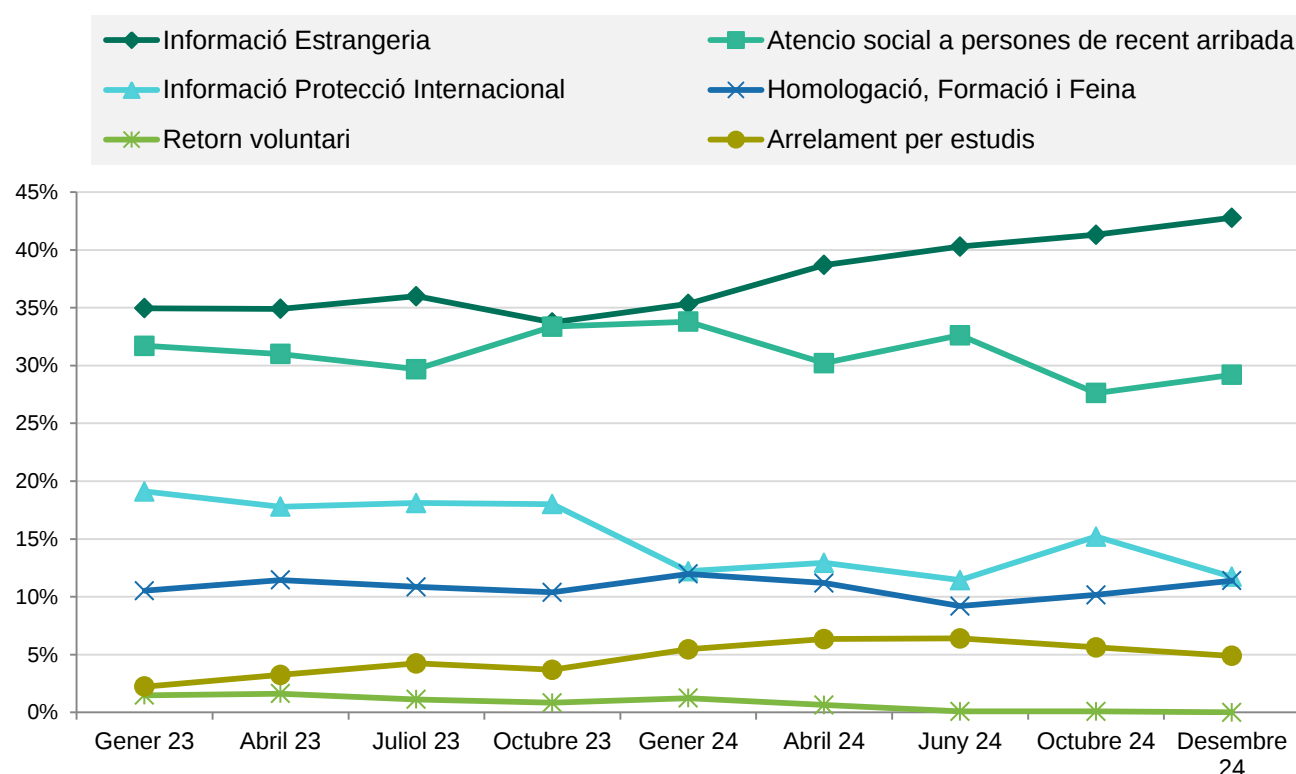


Gràfic 33. Temps d'espera per accedir a una cita amb 'El SAIER et truca' (en dies)

La principal demanda ha continuat vinculada als tràmits relacionats amb la legislació d'estrangeria i a les possibilitats de regularització, a la qual s'ha de sumar l'increment de l'interès per la via de l'arrelament per a la formació. Aquests motius de visita han anat a l'alça durant tot el 2024, tal com es pot veure a la gràfica següent.



Gràfic 34. Pes de les demandes del SAIER et truca.



Gràfic 35. Tendències en el tipus de demanda a 'El SAIER et truca' dels últims dos anys

En contraposició, les demandes respecte a la protecció internacional han continuat disminuint, i enguany s'han programat menys de la meitat de cites d'aquesta demanda que al 2023.

Aquest canvi de tendència ve donat per diversos motius: des de canvis en els fluxos migratoris, fins als impactes de les modificacions en el reglament d'estrangeria (que dificulten accedir a l'arrelament si s'ha demanat prèviament la protecció internacional) i poden condicionar les opcions de les persones a l'hora d'intentar regularitzar la seva situació. Tanmateix, part de la demanda que hi havia al SAIER de protecció internacional fins aleshores s'ha vist afectada principalment per les dificultats per demanar la cita amb la Policia Nacional necessària per iniciar el tràmit i, també, per les orientacions cap al CREADE per a l'accés al sistema estatal d'acollida per a persones que han iniciat el tràmit jurídic de protecció internacional.

La demanda d'atenció social, en el cas de persones amb allotjament cobert que accedeixen al servei a través de la cita telefònica, ha disminuït lleugerament respecte al 2023, tot i que continua sent la segona



demanda més realitzada. El circuit establert per a aquestes persones inclou la derivació a les sessions d'acollida del SOAPI, i la posterior derivació al Servei d'Atenció Social del SAIER.

Finalment, cal mencionar que es manté un nombre més o menys estable de persones amb cita telefònica i que no poden ser ateses al SAIER, però reben una orientació bàsica sobre els serveis on han d'adreçar-se:

- S'han atès 2.013 cites de persones que no residien a la ciutat de Barcelona i se les ha orientat als serveis dels seus municipis.
- S'han fet 860 orientacions a altres serveis de la ciutat més adients per resoldre la seva consulta com el CREADE, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC), o CSS de la zona de residència en el cas de requerir atenció social, però no ser perfil d'atenció del SAIER.

5.2.3. Servei de programació de cites especialitzades

El conjunt de les 25.578 atencions presencials i telemàtiques que han derivat en la programació de cites amb els serveis especialitzats del SAIER ha comportat la programació de 28.081 cites, xifra que suposa un 7,9% menys que durant el 2023.

Contrasta l'increment d'expedients registrats al servei mentre hi ha hagut una disminució en la quantitat de derivacions a serveis interns. Aquesta variació pot ser generada per l'impacte de la programació de sessions informatives grupals, ja que, en el cas de l'atenció a nuclis familiars, es registren totes les persones que formen part del nucli, però només s'inscriu habitualment a un membre de la família. Després de les sessions, s'ha experimentat un important gruix de persones que demanen cites individuals per elles o per tots els membres de la unitat, incrementant la tasca de programació de cites de seguiment.

Fruit de la coordinació entre els serveis de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi i altres serveis municipals, enguany s'han gestionat gairebé 400 derivacions de casos des del Servei d'Orientació i Acompanyament a Persones Immigrades (SOAPI) i el Programa de Reagrupament Familiar, principalment, cap al SAIER, que s'han rebut a través del correu electrònic genèric d'atenció.

5.3. Conclusions

Respecte a la situació de la població atesa:

L'any 2024 s'ha caracteritzat per un canvi de tendència en el perfil de població recentment arribada a la ciutat. Els darrers anys, el perfil clarament majoritari eren persones i famílies procedents de països llatinoamericans que realitzaven el trajecte migratori via aeroport, i per tant arribaven a la ciutat amb uns mínims recursos. Enguany, ha crescut notablement el nombre de persones que han arribat per la via marítima a Espanya, amb un perfil molt més masculinitzat i més jove, de nacionalitats del nord i oest d'Àfrica, que arriben amb menys recursos i xarxa, i sense coneixement previ de cap de les llengües oficials.

Aquestes persones han relatat:

- Situacions de molta inestabilitat domiciliària i pernocta en infrahabitatges, que han acabat en molts casos en situacions de sensellarisme que s'han anat tornant cròniques.
- Dificultats per entendre i completar el procediment de padró estant en situació de carrer, mesos d'espera per obtenir l'empadronament sense domicili fix que s'han anat reduint durant l'any.



- Dificultat per accedir a l'atenció mèdica especialitzada i seguiments de malalties cròniques, en no disposar de targeta sanitària.
- Dificultats per accedir a l'alimentació diària, ja que la necessitat de passar per referents d'atenció social per a la sol·licitud d'una plaça als menjadors municipals ha provocat un allargament en els temps d'espera per accedir-hi i que les persones hagin hagut de recórrer a altres serveis de beneficència per cobrir aquesta necessitat.
- Inici o accentuació de situacions de consum i abús de substàncies per pal·liar els efectes psicosocials de situacions de sensellarisme.

El principal repte del servei ha estat poder facilitar informació útil per a la cobertura de necessitats bàsiques, i per als processos d'acollida i inserció social del col·lectiu de persones que, d'entrada, presentaven un major nivell de pobresa i risc d'exclusió. Així, s'han treballat les diferents situacions detectades amb la direcció municipal del SAIER, i s'ha col·laborat en la coordinació amb serveis especialitzats en l'atenció a l'espai públic.

Respecte a la població atesa que disposava d'allotjament, s'han detectat un esgotament i una frustració generalitzats provocats per les següents manifestacions:

- Dificultats i lentitud en qualsevol tipus de tràmit sobre la seva situació administrativa.
- Situacions laborals precàries que no permeten fer front al cost de la vida (habitatge, alimentació i subministres).
- Manca d'expectatives de millora, impotència i alt grau de patiment.

Sobre els objectius del servei:

Enguany el servei de primera atenció i informació no ha estat tan tensionat quant a l'atenció presencial:

- S'han millorat els circuits de derivació interna entre serveis municipals i SAIER (centres de serveis socials i serveis de la Direcció d'Immigració i Refugi). El circuit de gestió interna ha facilitat la derivació i coordinació evitant el desplaçament de les persones usuàries.
- Les persones que havien d'accedir a l'equip d'atenció social del SAPIT han estat derivades internament entre el CREADE i el Servei d'Atenció Social de Creu Roja, sense haver de passar per l'SPAI per al seu registre i programació de visites.

No obstant això, la capacitat d'atenció del servei s'ha vist afectada per la complexitat de les situacions socials ateses, per l'increment de la conflictivitat durant les entrevistes, i pel grau de contenció emocional que han requerit moltes de les atencions prestades. L'esgotament mental que expressa la població atesa afecta també l'equip professional, perquè, per poder sostenir l'atenció, cal que hi hagin els recursos i les condicions adients per atendre les diferents problemàtiques.

Respecte de l'atenció de cita prèvia, s'han millorat els procediments interns del servei i s'ha aconseguit incrementar lleugerament la quantitat de persones ateses (millorant la proporció de persones amb qui s'aconsegueix contactar i prestar l'atenció), al mateix temps que s'ha disminuït el temps d'espera per a l'atenció a gairebé la meitat de dies.

De cara al 2025, serà clau col·laborar en el disseny i la implementació de millores en les estratègies d'atenció del SAIER, conjuntament amb els altres serveis que en formen part.



6. 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 que resideixen 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.

6.1. Perfil de la població atesa

Durant l'any 2024 s'ha atès per atenció social un total de 6.332 persones. Si es relaciona aquesta dada amb el total de casos atesos durant l'any 2023, que va sumar un total de 7.132, podem comprovar que hi ha hagut una disminució d'un 11,2%. Aquesta minoració està motivada principalment per tres motius relacionats amb canvis en els circuits d'atenció a les persones ateses pel Servei d'Atenció Social del SAIER - Creu Roja.

Per una banda, tal i com es va establir durant l'exercici 2023, les sessions VINE Acollida, creades per atendre persones adultes o famílies amb menors a càrrec que tenen cobertes les necessitats d'allotjament, es realitzen des de les seus de districte del Servei d'Orientació i Acompanyament a Persones Immigrades (SOAPI) en coordinació amb el SAIER, a fi de garantir i fomentar la vinculació territorial d'aquest perfil.

D'altra banda, també cal destacar que aquest any s'han mantingut 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. Les coordinacions han garantit que aquests casos hagin estat atesos de manera integral des dels centres hospitalaris de referència, tal com requereix la situació de salut d'aquestes persones.



En tercer terme, des del mes d'octubre del 2023, el Centre de Recepció, Acollida i Derivació (CREADE), que fins aleshores atenia persones refugiades d'Ucraïna per gestionar la seva entrada al Programa estatal de Refugiats del Ministeri, va començar a gestionar l'accés del total de persones sol·licitants de protecció internacional de la província de Barcelona, independentment del país de procedència, que fins a l'octubre es tramitava des de Creu Roja-SAIER.

Tot i que aquestes modificacions en els circuits d'atenció social de la ciutat s'han reflectit en una disminució de persones ateses d'aquest perfil vers l'exercici anterior al SAIER, enguany han augmentat les atencions realitzades pel servei, amb un major rati d'atenció (de 1,7 en 2023 a 2,2 en 2024) a les persones i una millora del 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 2024, a raó de tipologia de procés migratori, gènere, situació documental i nacionalitats principals.

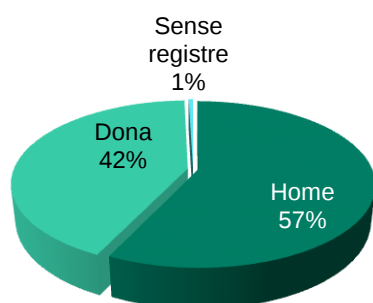
Persones beneficiàries segons la tipologia de procés migratori

Inicialment, s'observa que durant el 2024 s'ha atès un 51,4% de persones amb un procés migratori d'immigració, mentre que el 45,6% de persones ateses tenen un procés migratori relacionat amb la sol·licitud de protecció internacional o temporal a Espanya.

Novament es pot detectar una disminució del perfil de persones sol·licitants d'asil ateses relacionada amb la creació de l'oficina CREADE, des d'on s'ha centralitzat la primera atenció a persones sol·licitants d'asil que són susceptibles d'adherir-se al SAPIT (Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal) i la derivació a altres territoris en funció de l'assignació de places per tot el país.

Un altre factor que explica aquesta disminució és la dificultat per accedir al procediment de sol·licitud de protecció internacional a l'administració competent. Aquesta dificultat ha provocat que les persones es trobin en situació administrativa irregular fins poder iniciar el tràmit i que moltes d'elles hagin desistit de la voluntat de realitzar aquesta sol·licitud.

Persones beneficiàries a raó de gènere



Gràfic 36. Pes de les persones ateses segons gènere

Durant aquest any hi ha hagut un increment en l'atenció a persones de gènere masculí envers el gènere femení, representant un 57,1% envers el 42,4%.

En aquest sentit, es manté una dinàmica similar respecte a l'any 2023, amb una tendència a l'alça dels homes provocada per un augment d'arribades d'homes sols procedents d'Àfrica amb situacions de vulnerabilitat agreujades per indicadors de salut.

Persones beneficiàries en funció de la seva situació administrativa

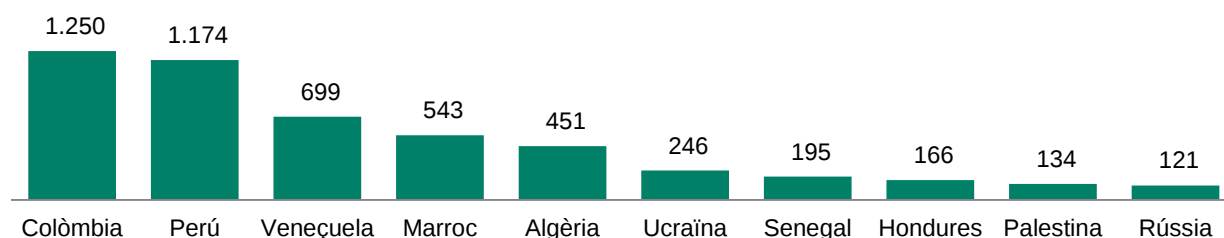
Donat que el Servei d'Atenció Social del SAIER-Creu Roja està adreçat a persones recentment arribades al territori sense

permís de residència, no estranya que el principal gruix de persones ateses en 2024 hagi estat el de les persones que es troben en situació administrativa irregular (66%).

El següent gruix important és el de persones sol·licitants de refugi (un 28%), principalment ateses des de l'equip del servei que gestiona l'atenció en el marc del Sistema estatal d'Acol·lida de Protecció Internacional i Temporal, seguides de persones amb altres situacions administratives i de persones de les quals no es disposa de registre de la seva situació documental (6%).

Persones beneficiàries en funció de la seva nacionalitat

De les dades relacionades amb la procedència de les persones, es desprèn un flux migratori en funció de la nacionalitat molt similar al de l'any anterior, amb un pes majoritari de les persones nacionals de Colòmbia, Perú i Veneçuela.



Gràfic 37. Nombre de persones ateses de les principals nacionalitats

Enguany, s'ha mantingut la tendència dels darrers anys en l'atenció a persones provinents de Colòmbia i Perú. La presència de xarxa de compatriotes establerta al territori i la manca de barrera idiomàtica o un major nombre de vies possibles per a la regularització de la situació administrativa són factors que afavoreixen l'arribada de persones provinents d'aquests països.

Veneçuela s'ha situat en la tercera nacionalitat principal. 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 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 i Àfrica es posiciona com a segon continent en pes de població, com a conseqüència de l'augment de l'arribada de persones d'aquest origen que entren en territori via marítima i s'acaben traslladant a Barcelona.

6.2. Intervenció realitzada

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

Al llarg del 2024, gràcies a les modificacions en els circuits d'atenció, s'ha pogut ampliar el nombre d'atencions de 12.642 a 14.192 intervencions, amb una disminució de primeres sessions grupals i



l'increment de cites individuals amb persones soles o nuclis familiars per al seguiment dels seus processos d'acollida a la ciutat.

A continuació s'exposa el detall de la intervenció realitzada en les diferents tipologies d'atenció durant el 2024.

6.2.1. Sessions grupals informatives VINE SSLL i VINE Acollida

A finals de l'any 2022 es va posar en marxa un nou format d'atenció grupal inicial per a totes les persones que realitzaven una demanda d'atenció social de caràcter no urgent amb l'objectiu de reduir els temps d'espera per accedir al circuit d'atenció del servei.

Així, es van crear les sessions VINE Acollida i VINE Sense Llar (SSLL), que consisteixen en la realització de xerrades informatives on es facilita la informació social necessària per assolir el procés d'acollida a la ciutat de Barcelona, explicant tràmits com l'empadronament, la tramitació de la Targeta Sanitària Individual (TSI), l'escolarització, etc. De manera específica, a les sessions VINE Sense Llar es treballa la xarxa de recursos municipals en el circuit de sensellarisme existents a la ciutat de Barcelona.

A més, dins del procés d'acollida de les persones ateses es proporciona la informació necessària quant a:

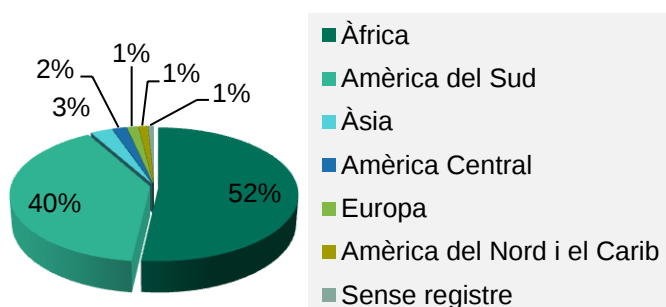
- Assessorament jurídic i/o legal:
 - Informació, assessorament i orientació social en l'obtenció de la documentació d'identificació a país d'origen.
 - Informació assessorament i orientació social relacionada amb el tràmit d'empadronament a la ciutat de Barcelona.
- Assessorament en l'àmbit de salut:
 - Informació, assessorament i orientació social en l'assistència sanitària i la tramitació de Targeta Sanitària Individual (TSI).
- Escolarització d'infants i joves, i/o formació dels adults.
 - Informació, assessorament i orientació social relacionada amb l'escolarització de menors d'edat.
 - Informació, assessorament i orientació social en la formació i l'adquisició d'habilitats o capacitats formatives que facilitin una major autonomia de la persona.

En 2024, tal com s'ha explicat prèviament, les sessions VINE Acollida s'han continuat realitzant des del SOAPI, com a servei municipal especialitzat i amb capil·laritat territorial. Després de la sessió, aquest servei fa la derivació d'aquelles persones que requereixen una major intervenció social. El perfil d'atenció de la VINE Acollida que es consolida amb el SOAPI és el de persones adultes o famílies amb menors a càrrec que tenen cobertes les necessitats d'allotjament.

En relació amb la població orientada a les sessions VINE Acollida, enguany han passat per aquestes sessions 682 persones i finalment han arribat al servei d'atenció social 414, amb les quals s'han realitzat 1.038 activitats. En referència a aquestes 414 persones, el nostre servei ha atès un major nombre de població, donat que hi ha hagut nuclis familiars on només una persona ha anat a les sessions grupals, però tots el membres del nucli han passat per l'atenció social individualitzada.

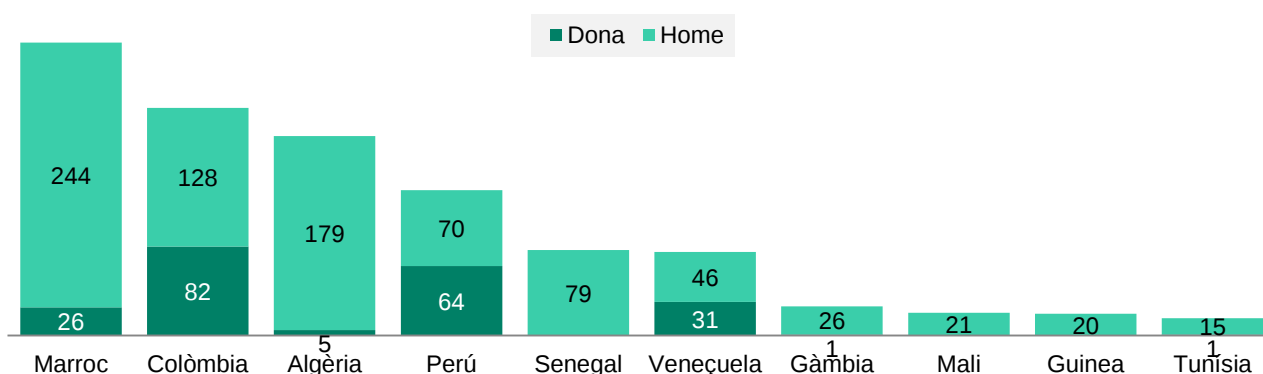
Pel que fa a les sessions VINE SSLL, s'ha mantingut una gran demanda d'atenció de persones soles en situació de sensellarisme que volen accedir als recursos municipals. Aquest fet es relaciona amb el funcionament establert durant l'exercici de 2021-2022, de derivació a recursos, on per a la derivació és necessària la intervenció del servei social referent.

Totes les persones ateses han rebut informació, orientació i assessorament vinculats a les demandes realitzades, així con informació general de la ciutat de Barcelona i el seu funcionament; i assessorament per fer front a la seva situació en els àmbits social, jurídic, sanitari i formatiu.



Gràfic 38. Distribució de les persones amb VINE SSLL programada segons continent

Així, durant l'any 2024 s'han dut a terme un total de 104 sessions VINE Sense Llar, a través de les quals s'ha facilitat cita a un total de 2.360 persones, majoritàriament d'Àfrica i Amèrica del Sud. No obstant això, finalment han acudit a les sessions 1.225 persones. A continuació, es pot observar el perfil de les 10 nacionalitats principals de les persones ateses, que es diferencia del total de la població atesa al servei, especialment per un major pes dels homes i de la població nacional de països africans.



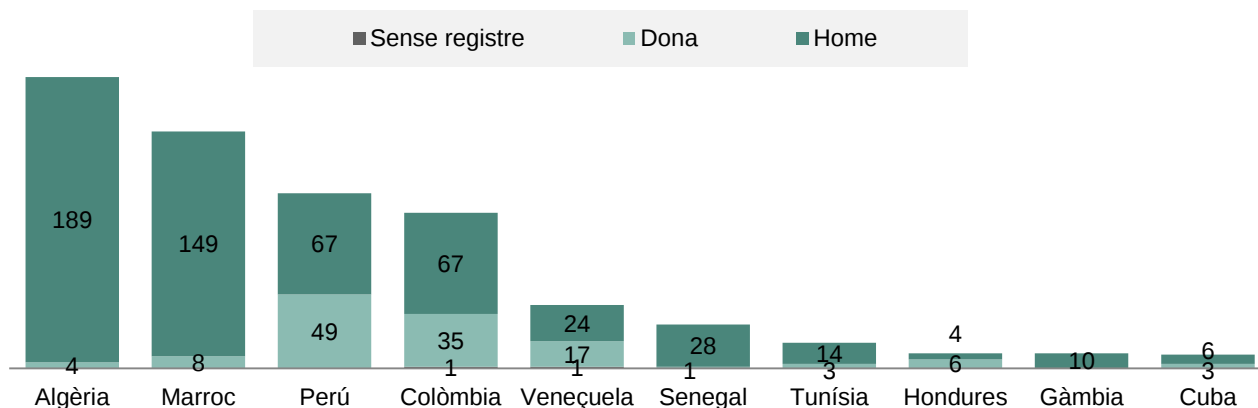
Gràfic 39. Principals nacionalitats de les persones ateses a VINE SSLL i distribució per gènere

Absentisme a les sessions VINE SSLL

Pel que fa a aquest tipus d'atenció, és important destacar l'alt percentatge d'absentisme del 48%, relacionat, en part, amb el perfil d'atenció, que es caracteritza per tenir una inestabilitat domiciliària i econòmica que es tradueix en una situació de mobilitat constant i en dificultats per aconseguir la vinculació i l'adhesió a un centre de serveis socials.

Tenint en compte l'anàlisi global de l'absentisme que s'ha realitzat a l'inici d'aquesta memòria, enguany s'ha pogut realitzar un estudi del perfil de les persones que no han assistit a les sessions VINE SSLL programades, ni a cap altra atenció amb el SAIER, en aquest període.

En aquest sentit, els homes, principalment nacionals de països del Magrib, representen el grup poblacional amb més absentisme, pel que fa a l'atenció social i a les VINE SSLL.



Gràfic 40. Principals nacionalitats de les persones que s'han absentat al SAIER i a les VINE SSLL en 2024 i distribució per gènere

A més, és important fer la classificació segons franges d'edat i situació domiciliària de les persones que no van acabar accedint al circuit d'atenció social al llarg de l'any a través de les sessions informatives VINE SSLL.

Tal com es pot observar a la taula de la dreta, el gruix de població ha estat de persones joves, menors de 35 anys, que es troben en una situació de sensellarisme. A més, en el cas de persones nacionals de països llatinoamericans, el pes de població en sensellarisme és considerablement menor que en el cas de les persones africanes. Aquest indicador té a veure amb que, tot i tractar-se d'allotjaments inestables, les persones llatinoamericanes sembla que disposen d'una xarxa de coneguts més ampla a la ciutat i podrien tenir més possibilitats de cobrir les necessitats d'allotjament, malgrat la precarietat dels habitatges, en moltes ocasions, temporals.

	18 - 21	22 - 35	36 - 64	Total general
Algèria	15	137	41	193
En situació de sensellarisme	100%	97%	95%	97%
Marroc	30	103	24	157
En situació de sensellarisme	97%	95%	92%	95%
Perú	9	42	65	116
En situació de sensellarisme	44%	46%	48%	47%
Colòmbia	8	50	45	103
En situació de sensellarisme	37%	46%	49%	47%
Veneçuela	7	21	14	42
En situació de sensellarisme	29%	38%	21%	31%
Senegal	10	15	4	29
En situació de sensellarisme	100%	67%	100%	83%
Tunísia	1	10	6	17
En situació de sensellarisme	100%	100%	100%	100%
Hondures		5	5	10
En situació de sensellarisme		20%	40%	30%
Gàmbia	9	1		10
En situació de sensellarisme	78%	100%		80%
Cuba		6	3	9
En situació de sensellarisme		50%	33%	45%

Taula 11. Distribució de les persones de les principals nacionalitats que s'han absentat a les VINE SSLL, segons situació domiciliària i franges d'edat

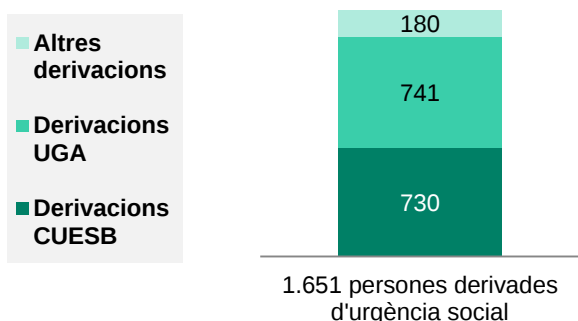
Procediment d'atenció vinculat a les sessions informatives

Al llarg de l'any, el format d'intervenció grupal ha permès arribar a un major nombre de persones per setmana, per tal de reduir la llista d'espera i que l'atenció s'hagi pogut realitzar de manera més àgil. A més, s'han generat circuits de gestió més ràpids per a l'accés inicial i les renovacions de places als menjadors socials de la ciutat.

Una vegada les persones o famílies han passat per les sessions VINE SSLL o VINE ACOLLIDA, se'ls ha ofert l'opció de treballar aspectes detallats en una primera atenció individual amb un/a treballador/a social. A més, si des del servei s'ha valorat necessari realitzar acompanyament social, s'ha facilitat una atenció adaptada a les necessitats de la persona o del nucli familiar, per tal de garantir el procés i la informació adequades a cada edat. Aquesta gestió implica diferents tràmits com facilitar el procés d'escolarització de menors, la coordinació amb els centres educatius o els equips d'atenció primària, serveis especialitzats, entre d'altres.

En referència a l'escolarització de menors, 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.

6.2.2. Atenció a urgències socials i atenció prioritària a persones en situació de vulnerabilitat

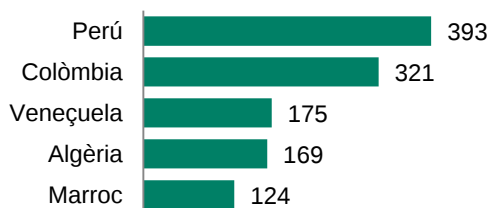


Gràfic 41. Distribució de les persones derivades per urgència social al SAS-CR segons tipus de derivació

El perfil de persones ateses més rellevant en l'atenció urgent ha estat el de famílies amb menors a càrrec, recentment arribades a la ciutat i/o al país, que es troben sense xarxa o que els hi ha mancat aquesta un cop arribades a Espanya i que no disposen dels recursos necessaris per cobrir les necessitats d'allotjament.

En 2024 s'ha dut a terme un total de 1.016 atencions en qualitat d'urgències socials, on s'han atès 1.604 persones.

Aquestes atencions provenen principalment de derivacions del Centre d'Urgències i Emergències Socials de la ciutat de Barcelona (CUESB) i d'urgències detectades pel Servei de Primera Atenció i Informació (SPAI), que ens són adreçades per a la valoració i atenció adient. També s'han atès casos urgents derivats des de diferents recursos, associacions, fundacions i centres sanitaris de la ciutat, que realitzen derivacions a través d'un protocol de derivació d'urgències.



Gràfic 42. Principals nacionalitats de les persones ateses per urgència (+100)

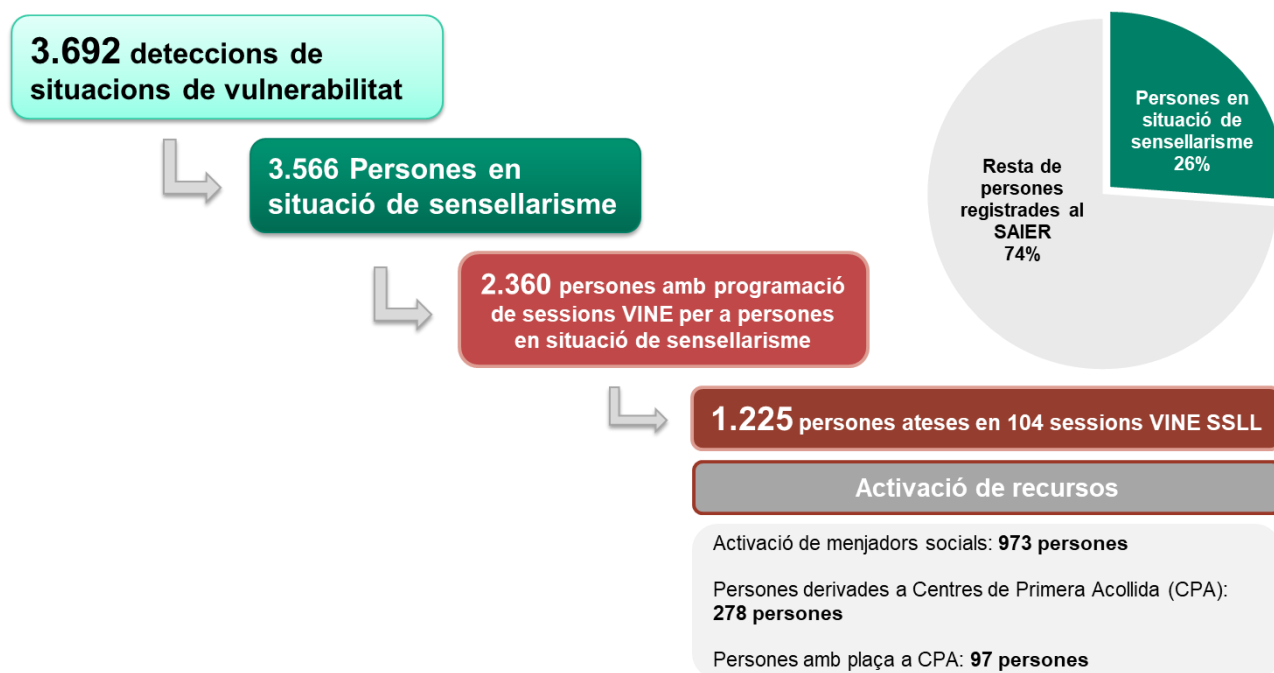
En aquest sentit, la major part dels casos atesos en qualitat d'urgència han presentat una pèrdua sobtada d'allotjament, amb la qual cosa, la demanda principal ha estat l'allotjament d'emergència. Després de l'exploració del cas s'ha realitzat la valoració oportuna i la tramitació del recurs d'allotjament d'emergència, en cas de ser necessari. A més, també s'ha valorat la cobertura d'altres necessitats bàsiques detectades en l'exploració inicial: medicació, higiene infantil, alimentació infantil, etc.

6.2.3. Unitat de Primera Atenció (UPA)

L'any 2020, i contemplada dins de les accions establertes al Pla de Xoc, es va crear la Unitat de Primera Atenció (UPA) que assumeix el triatge i la valoració de les demandes de caire social al SAIER.

Durant l'exercici del 2024, l'equip de professionals de l'UPA ha abordat les casuístiques presentades per 1.636 persones en intervencions individuals, on s'ha treballat la xarxa de recursos existents i la informació d'acollida a la ciutat de Barcelona, explicant tràmits com l'empadronament, la tramitació de TSI, etc.

En el cas del perfil de persones vulnerables que van iniciar el circuit d'atenció a través de les sessions VINE SSLL i que presentaven demandes d'alimentació, s'ha donat cobertura a aquesta sol·licitud mitjançant la tramitació d'una plaça en la xarxa de menjadors socials de la ciutat de Barcelona. Durant l'any 2024 s'ha comptabilitzat l'activació del recurs per a 973 persones de les 1.225 ateses a sessions grupals.



Il·lustració 15. Resum de l'atenció de persones en situació de sensellarisme des de l'accés al SAIER

A més, en el cas de les persones adultes que han presentat una demanda d'allotjament i que complien els requisits per fer l'adscripció a un alberg municipal (Centre de Primera Acollida), també s'ha tramitat la sol·licitud d'una plaça. En aquest sentit, al llarg del 2024 s'han presentat sol·licituds d'allotjament temporal per a un total de 278 persones, un 18% més que en 2023 (quan es van derivar 236 persones). Així i tot, només 97 persones han pogut obtenir plaça davant les 104 que la van aconseguir en 2023.

Cal aclarir que a finals d'any quedaven pendents d'assignació d'una plaça demanada durant el 2024 un total de 138 persones. Així, enguany s'ha observat un increment significatiu de demandes d'accés al recurs, pel qual també ha augmentat el temps a la llista d'espera per accedir al mateix, amb 8 mesos de temps mitjà d'espera per aconseguir plaça.

D'altra banda, en els casos en què s'ha comprovat la viabilitat d'entrada al Sistema d'Acol·lida estatal de Protecció Internacional i Temporal, perquè es complien els requisits d'accés necessaris, s'ha realitzat la derivació a CREADE, i si s'ha requerit orientació/derivació a altres entitats o serveis interns o externs del SAIER, s'ha dut a terme des d'aquesta primera intervenció.

6.2.4. Unitat de Seguiment, Tractament i Atenció Col·lectiva (USTAC)

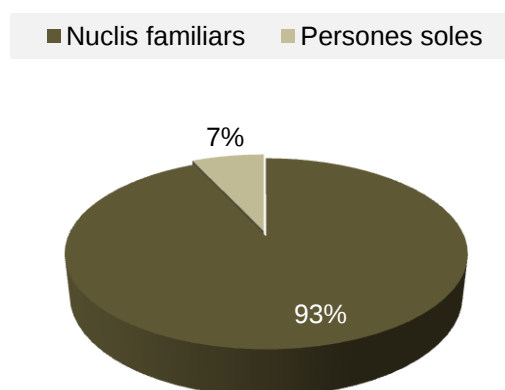
Des de l'equip de seguiment es realitza l'acompanyament professional del procés d'acollida a la ciutat de Barcelona, facilitant la informació i l'assessorament necessaris per assolir aquest procés d'acord amb el pla de treball establert conjuntament amb les persones usuàries.

Durant l'any 2024, s'han realitzat un total de 3.036 atencions de seguiment amb 1.326 persones.

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 han estat Colòmbia, Perú i Veneçuela.

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

Per cobrir les necessitats més bàsiques, el servei disposa d'una bossa d'ajudes econòmiques que es proporcionen mitjançant targetes moneder (Targeta Barcelona Solidària), les quals les famílies més vulnerables poden 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 amb la seva referent social es fa un seguiment. Enguany s'ha proporcionat un total de 201 targetes per a 187 unitats familiars i 14 persones soles.

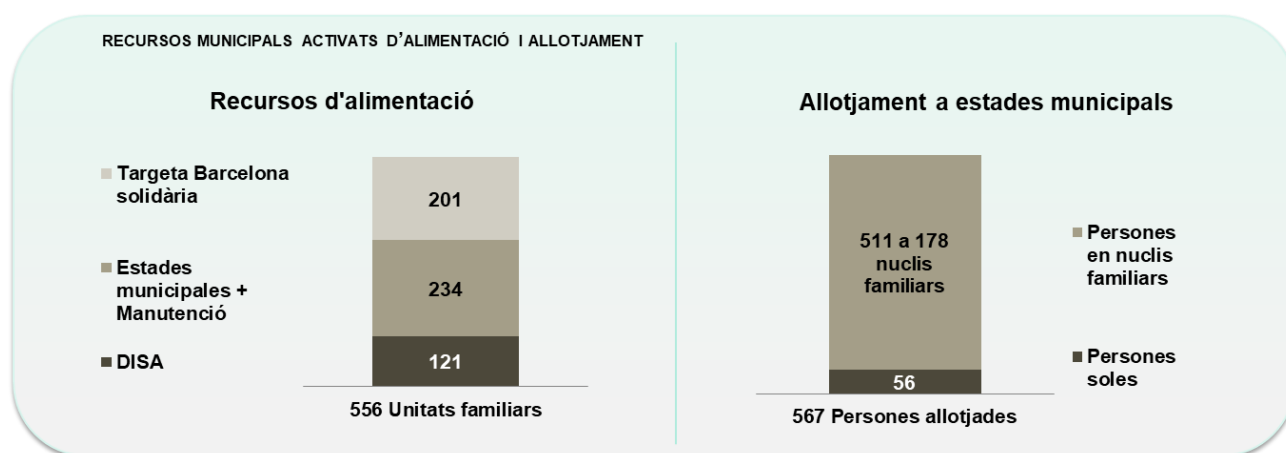


Gràfic 43. Distribució de les targetes solidàries segons tipologia d'unitat

A la majoria dels casos en què s'han efectuat les ajudes econòmiques de targetes moneder, aquest recurs ha permès a les famílies continuar allotjades de forma autònoma o amb habitatges proporcionats per la seva

xarxa social-familiar sense haver de tenir una despesa extra per cobrir necessitats bàsiques. Aquesta necessitat extra hagués esdevingut, en molts casos, en una situació de precarietat i manca d'habitatge que exerciria més pressió a la necessitat d'activar recursos en pensions d'emergència facilitades pel servei mitjançant les estades municipals.

Pel que fa als recursos d'alimentació, el servei també pot activar els dispositius municipals de bancs d'aliments, on es fan entregues mensuals a les unitats familiars que es valora que poden recollir els lots d'aliments, perquè es troben al barri de residència o en una adreça propera als seus habitatges. A finals de l'exercici 2024, des de l'equip de seguiment social s'ha fet ús del Programa Bàsic, per tal de poder complementar la cobertura d'alimentació des dels bancs d'aliments, per a 121 nuclis familiars.



Il·lustració 16. Distribució dels recursos d'allotjament i alimentació activats al llarg de l'any 2024

En aquells casos on no s'ha detectat la capacitat per cobrir l'allotjament de manera autònoma i s'ha 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. L'objectiu d'aquest recurs és trobar una sortida que s'ajusti a les necessitats de les persones ateses perquè puguin continuar amb el seu pla de treball per a l'acollida a la ciutat. Durant l'any 2024 s'ha activat el recurs d'allotjament per a 567 persones, arribant a 178 unitats familiars i 56 persones soles.

A més, com a servei social de ciutat, s'ha mantingut la coordinació de casos 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 les persones soles usuàries o unitats familiars. Addicionalment, en els casos en què s'ha valorat i es complien els 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.).

D'altra banda, s'han continuat establint coordinacions i derivacions internes dins de la xarxa de serveis del SAIER, per afavorir la consecució dels plans de treball establerts i treballar totes les àrees de la persona atesa, destacant l'àrea jurídica en matèria d'estrangeria i protecció internacional, per explorar i assessorar en les diferents vies de regularització documental.

Així i tot, des del servei s'observa que, actualment, els processos d'atenció social s'allarguen en el temps, degut a múltiples factors, com la situació socioeconòmica que viu el país en els 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 el període d'intervenció es té com a principal objectiu l'assoliment del procés d'acollida i vinculació amb el territori de residència. Una vegada assolit el procés d'acollida amb el coneixement dels recursos del territori que afavoreixen l'autonomia, en moltes ocasions continua sent complicat l'assoliment de l'autonomia i la vinculació amb els serveis socials de referència segons la zona de residència.

6.2.5. Atenció psicològica

Durant l'any 2024, l'equip d'atenció psicològica ha realitzat 771 atencions individuals amb 286 persones diferents. D'aquestes, s'han realitzat 221 intervencions amb persones que es troben ateses per l'equip municipal del Servei d'Atenció Social del SAIER-Creu Roja i 550 atencions amb 233 persones acollides pel Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal.

Pel que fa a aquest tipus d'atenció, cal tenir en compte que 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.

Durant l'any 2024 s'han continuat efectuant alguns tallers amb sessions grupals específiques de temàtiques a treballar amb diferents grups de persones de forma transversal. Específicament, s'ha pogut treballar la promoció de relacions de parella saludables, així com el dol migratori. A més, s'ha treballat, de forma transversal dins dels seguiments, amb les persones adultes dels nuclis familiars pel que fa a eines d'habilitats parentals o dificultats amb els menors d'edat de les unitats familiars.

D'altra banda, no totes les persones requereixen ser ateses pel servei de psiquiatria, però en els casos en què sí que s'ha requerit aquesta derivació, s'ha comptat amb la coordinació entre serveis especialitzats amb el SATMI (Programa d'atenció en Salut Mental per població immigrada), CSMA's (Centres de Salut Mental d'Adults) i amb diferents Hospitals i centres sanitaris de la província de Barcelona on les persones han estat fent seguiment.

Addicionalment, també cal esmentar que 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 nivell interprofessional la consciència de malaltia i la voluntarietat d'adherir-se a un tractament, ja que també en moltes ocasions són persones que queden al marge dels recursos residencials, socials i/o sanitaris pel fet de patir la malaltia i no estar portant a terme un tractament mèdic adient.

6.2.6. Atenció al restabliment del Contacte Familiar, Reagrupament Familiar i Serveis Socials Internacionals

Des del Servei d'Atenció Social del SAIER-Creu Roja es gestiona el Programa de restabliment de Contacte Familiar i el 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 2024 s'han obert 22 casos nous de recerques i s'han gestionat reagrupaments familiars en tres nuclis familiars.

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

- Recerques de familiars que han tractat d'accedir a Espanya per via irregular, majoritàriament, via marítima, amb qui posteriorment s'ha perdut el contacte.
- Recerques de familiars per separació per projectes migratoris.
- Recerques d'orígens biològics, és a dir, casos d'adopcions o absència dels progenitors, germans o altres familiars.

6.2.7. 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.

Quan s'ha valorat adient, per tractar-se d'un cas conegut pel nostre equipament o no disposar de referent social, s'han efectuat informes socials de recolzament dirigits a les entitats que faciliten aquest retorn. A més, s'ha proporcionat informació i assessorament a altres serveis i entitats externes que han sol·licitat informació sobre el procediment per iniciar aquest tràmit per a les seves persones usuàries.

6.2.8. Atenció i seguiment social a persones sol·licitants de Protecció Internacional (PI) que han accedit al Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal (SAPIT)

La intervenció que es realitza des de l'equip de Creu Roja que gestiona el Sistema estatal d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal a les instal·lacions del SAIER té com objectiu facilitar la informació necessària per contribuir en l'acompanyament durant el procés d'acollida de les persones sol·licitants de protecció internacional o temporal a la ciutat de Barcelona.

A més, l'equip de fase 0 i fase 2 del SAPIT compta amb diferents perfils professionals per portar a terme una tasca interdisciplinària en el seguiment i acompanyament dels casos: treballadores socials, educadores socials i psicòlegs.

Així doncs, l'any 2024 s'han efectuat dins de l'atenció de Creu Roja al SAIER a la fase 0 i fase 2 més de 4.000 intervencions, arribant a atendre a un total de 1.214 persones.

El suport professional inclou la detecció de les demandes socials de la persona o unitat familiar, facilitant resposta per tal de millorar la seva situació, i contempla la cobertura de necessites bàsiques, en conceptes com allotjament, alimentació, higiene, medicació, transport, vestuari, aprenentatge de l'idioma, etc.



Les persones ateses al SAPIT (tant a la fase 0 com a la fase 2) poden accedir segons demanda i necessitats a recursos municipals i circuits establerts com poden ser l'accés i derivació a menjadors socials, centres de dia, banc d'aliments, accés a escolarització mitjançant acords amb el Consorci d'Educació de Barcelona i accés a l'empadronament sense domicili fix a la ciutat.

Finalment, dintre de la xarxa de serveis especialitzats al SAIER, també han pogut rebre acompanyament i seguiment jurídic en el seu procés d'asil o per possibles denegacions de la seva sol·licitud, i orientació respecte d'itineraris formatius i/o laborals.

6.3. Valoració qualitativa i conclusions

Les dades presentades al llarg de la memòria 2024 confirmen que el servei d'atenció social del SAIER continua desenvolupant un paper de gran rellevància 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 és la d'adaptació a les diferents situacions, fent del SAIER un equipament 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 varien, 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.

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

A escala de ciutat s'ha treballat coordinadament per tal d'establir els diferents perfils d'atenció social de la ciutat de Barcelona. Fruit d'aquestes coordinacions ens trobem amb 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 nouvingudes.

Finalment, cal fer un especial esment a la significativa millora que ha comportat, durant l'exercici del 2024, el trasllat de tot l'equip del Servei d'Atenció Social a les noves instal·lacions del SAIER ubicades al carrer Tarragona, 173.

El trasllat amb els equips de la resta de serveis especialitzats del SAIER i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi ha permès una major qualitat de l'espai de treball per a l'equip tècnic i la possibilitat de facilitar una atenció més optimitzada a les persones usuàries. A més, aquest nou espai afavoreix una atenció integral de les persones en un mateix espai, així com una major coordinació per part dels diferents serveis que integren el SAIER.



7. 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.

Durant el 2024, el servei d'assessorament per a tràmits del SAIER, gestionat pel Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers (CITE), ha atès 5.043 persones interessades a rebre assessorament relacionat amb els processos administratius d'estrangeria, especialment en els procediments per regularitzar la seva situació administrativa.

Amb les persones que van rebre atenció individualitzada es van realitzar 6.578 visites i es van plantejar 11.711 consultes. A més, l'atenció s'ha continuat realitzant com en anys anteriors en la modalitat mixta, presencial i telemàtica.

Organització interna del CITE al SAIER

Actualment, el servei està format per un equip de set assessors i assessores jurídics en jornades laborals parcials i un coordinador que realitzen el seguiment dels expedients assignats, portant-ne el control d'acord amb els procediments establerts a la normativa vigent en matèria d'estrangeria.

Així, la dedicació que proporciona el personal d'aquest servei està subscrita a la seva presencialitat a la resta d'oficines que té l'entitat per tot Catalunya, essent la de l'Ajuntament de Barcelona la que més professionals jurídics aglutina.

Pel que fa als assessors i assessores del CITE al SAIER, les seves principals funcions són:

- Assessorar i orientar en matèria legal d'estrangeria a les persones que sol·liciten regularitzar la seva situació administrativa, així com informació detallada dels tràmits que volen realitzar.

- Tramitar, monitoritzar i comunicar l'estat dels expedients i sol·licituds de permís de treball, residència, renovacions i modificacions, reagrupaments familiars, etc., a les persones usuàries, i gestionar les possibles incidències sorgides en els tràmits o la derivació a altres serveis i administracions.
- Impartir sessions formatives a persones usuàries i personal tècnic municipal.

De la mateixa forma, l'equip està en constant contacte amb els altres serveis jurídics i d'orientació laboral al SAIER. A tall d'exemple,

- en casos de resolucions denegatòries, s'articula un mecanisme de derivació amb els advocats i les advocades del servei d'assessorament jurídic en estrangeria de l'ICAB per valorar la possible interposició dels recursos pertinents.
- amb el Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI) existeix una fluida comunicació amb la finalitat d'establir actuacions comunes respecte de persones sol·licitants de protecció internacional perquè aquestes, en l'escenari on vegin denegat el seu procediment de Protecció Internacional, pugin ser ateses per aquest servei i acollir-se a un tràmit de la llei d'estrangeria.
- amb l'entitat AMIC, encarregada d'oferir el Servei d'Assessorament per a l'Homologació de títols, la Formació i la Inserció laboral, es manté coordinació a l'hora d'establir pautes conjuntes respecte de les sol·licituds de l'arrelament per a la formació, que ha generat un caos burocràtic, tant en l'àmbit administratiu com en el formatiu, i que ambdues entitats treballen per poder assolir un resultat favorable per a les persones que el demanen i s'assessoren en aquest servei.

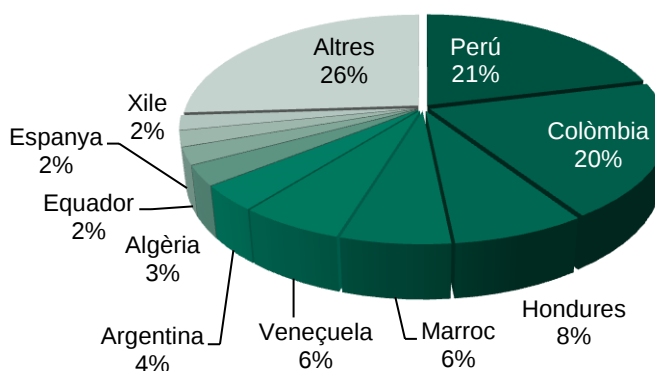
7.1. Perfils de població

Pel que fa al perfil de les 5.043 persones ateses durant l'any 2024, cal assenyalar que enguany s'han atès persones de 92 nacionalitats diferents.

Respecte de les principals nacionalitats, es manté la tendència dels anys anteriors, amb Perú en primer lloc, amb 1.066 persones ateses (un 21,4% del total), seguit de Colòmbia, amb 988 (amb un pes del 19,9%).

A continuació, es troben Honduras, amb un 7,6% (386), Marroc, amb un 6,4% (319) i Veneçuela, amb un 6,3% (302). En conjunt, prop del 70% del total de persones ateses són d'origen llatinoamericà.

A continuació, s'exposen les cinc principals nacionalitats de les persones ateses segons continent.



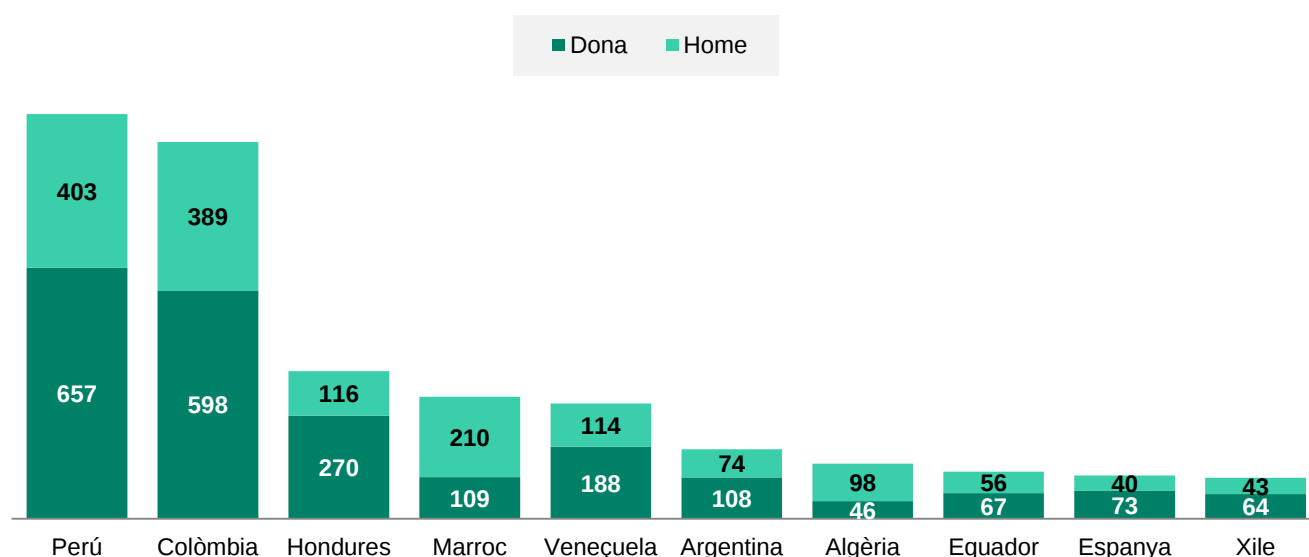
Gràfic 44. Pes de les principals nacionalitats de les persones ateses al servei



Amèrica del Sud		Amèrica Central		Amèrica del Nord i el Carib	
Perú	1.066	Hondures	386	Cuba	56
Colòmbia	988	El Salvador	44	Mèxic	40
Veneçuela	302	Nicaragua	20	República Dominicana	31
Argentina	183	Guatemala	8	Estats Units d'Amèrica	11
Equador	123	Panamà	6	Haití	3
Àfrica		Àsia		Europa	
Marroc	319	Pakistan	55	Espanya	115
Algèria	144	Índia	36	Rússia	91
Senegal	62	Bangladesh	21	Geòrgia	82
Nigèria	33	Filipines	21	Ucraïna	22
Tunísia	30	Xina	18	Itàlia	15

Taula 12. Principals nacionalitats de cada continent i persones ateses de cadascuna

L'elevat percentatge de persones d'origen llatinoamericà ha fet que el percentatge de dones ateses sigui del 57% del total de la població usuària, com a conseqüència del pes superior de les dones entre les persones provinents d'aquests països: el 70% en el cas d'Hondures, el 62% del Perú i de Veneçuela, i el 61% de Colòmbia.

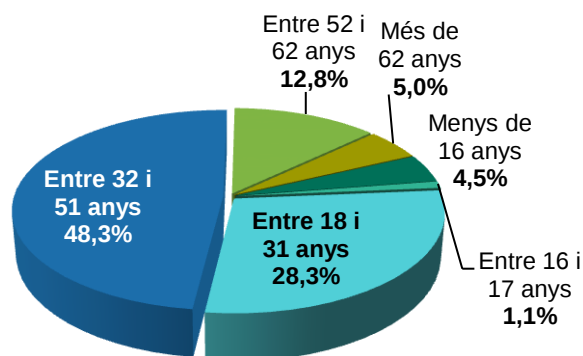


Gràfic 45. Pes del gènere en les principals nacionalitats de les persones ateses al servei

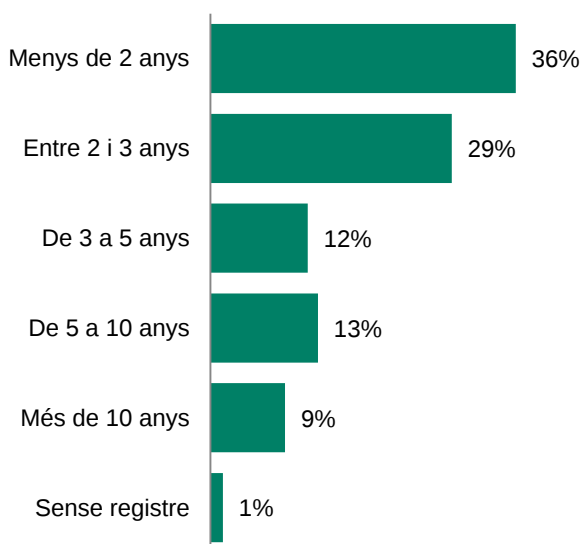
En aquest sentit, a l'hora d'analitzar el pes segons gènere de les principals nacionalitats, cal esmentar la majoria d'homes respecte a les dones en el cas del Marroc (66%) i d'Algèria (66 %), els únics països dins de les 10 nacionalitats principals, que no es troben al continent americà, a banda d'Espanya.

Pel que fa a l'edat, el 28,3% de les persones ateses tenien entre 18-31 anys, el 48,3%, entre 32-51 anys i el 12,8%, entre 52-65 anys. Si se suma l'1,1% de la població d'entre 16 -17 anys, es pot confirmar que més del 90% de la població usuària es troba en edat de treballar, tot i que, com es detallarà més endavant, el percentatge de les persones que treballaven al 2024 és significativament baix.

D'altra banda, en relació amb la situació social a la ciutat, la majoria de les persones, el 62,2%, viu amb la família i l'11,6% amb amics. A més, el 61,4% són persones solteres davant del 28,4% que són casades o parelles de fet. Així mateix, el 54,7% de les persones usuàries del servei tenen estudis mitjans i el 36,5% ha declarat entendre el català, percentatge que s'ha reduït respecte del 2023 en gairebé deu punts.



Gràfic 46. Pes de les persones ateses segons franges d'edat



Gràfic 47. Pes de les persones ateses segons temps a territori

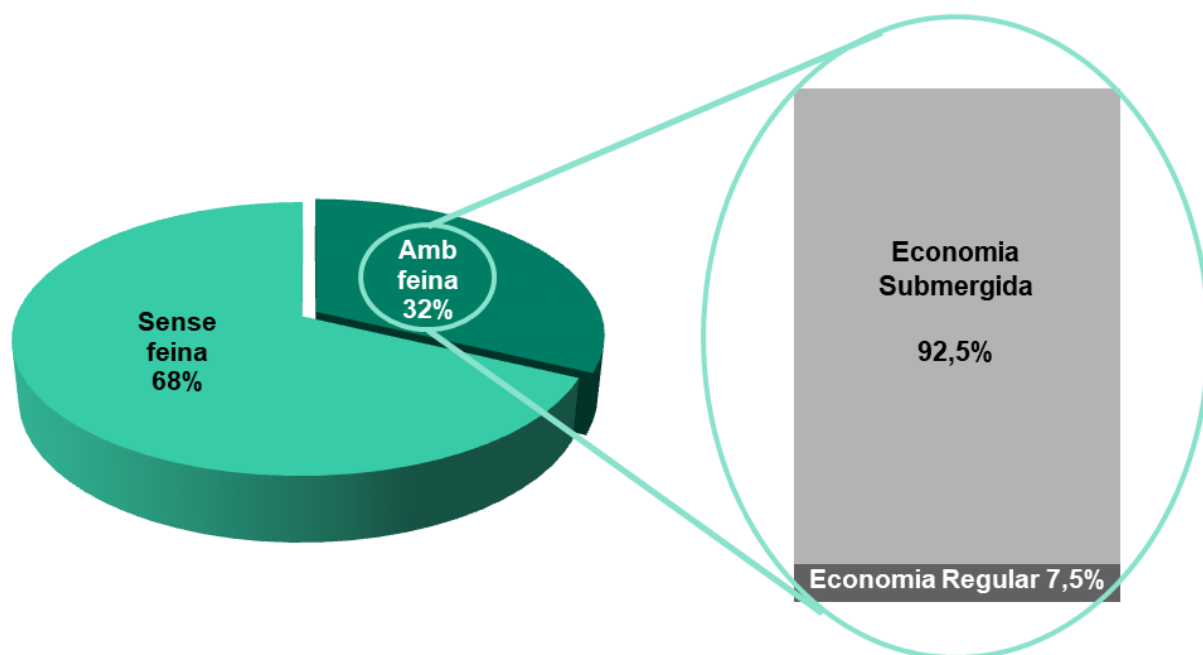
La reducció del coneixement del català per part de les persones usuàries d'aquest servei estaria vinculada a l'increment de població atesa que ha arribat recentment a la ciutat. Aquest indicador posa de manifest la necessitat de reforçar la formació en llengua catalana en el marc dels serveis de primera acollida a la ciutat, per poder contribuir en la seva acollida al territori i en les possibilitats de regularització.

D'altra banda, enguany s'ha reduït lleugerament el percentatge de les persones sense autorització administrativa per residir i treballar a l'Estat espanyol, que ha arribat al 75% del total de persones que han passat pel servei, entre persones en situació irregular que no poden realitzar encara tràmits de regularització o que es troben en processos administratius, i persones en situació d'irregularitat sobrevinguda.

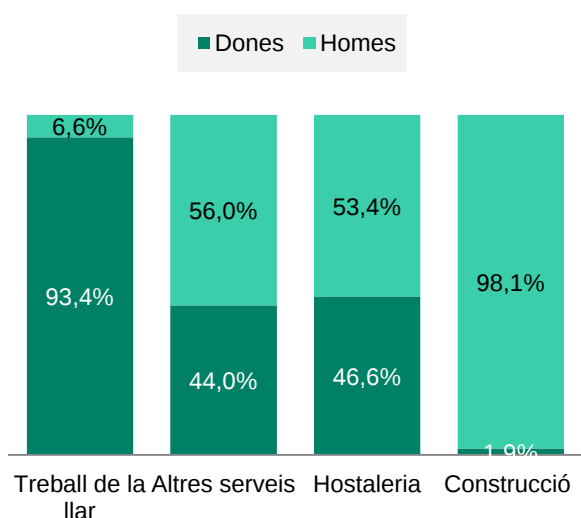
Tal com es detallarà més endavant, la situació administrativa de la població atesa impacta en el tipus de demanda que es realitza en el servei. En aquest sentit, enguany, l'alta situació d'irregularitat ha provocat que gairebé el 60% de les consultes rebudes per l'equip de professionals hagin tingut 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 reforma del Reglament d'estrangeria de

l'any 2022, especialment pel que fa a l'arrelament per a la formació, que ha representat el 21,5% del total de consultes i ha estat la principal demanda d'assessorament.

Pel que fa a la situació laboral de la població atesa, durant l'any 2024 s'ha observat una disminució de les persones que treballaven, amb un pes del 32,1% del total de persones usuàries, quatre punts menys que durant l'any anterior. En referència al percentatge de les persones que treballaven de manera irregular sobre el total de la població que treballava, hi ha hagut una lleugera reducció respecte al 2023, i s'ha situat en el 92,5%. Aquests dos indicadors posen de manifest uns elevats nivells de vulnerabilitat i precarietat en les persones ateses al llarg d'aquest any.



Il·lustració 17. Distribució de les persones ateses segons les possibilitats de treball al territori



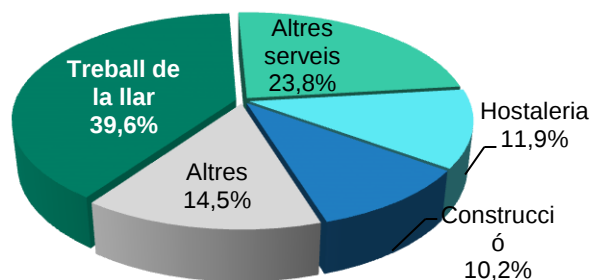
Gràfic 48. Pes del gènere en els principals sectors laborals

Per sectors de producció, s'ha incrementat el pes del sector del treball de la llar, amb el 38,6% del total de persones que treballen (el 93,4% dones), seguit dels altres serveis, amb el 26,2% (el 44% dones), que també veu incrementat el seu percentatge respecte al 2023. Els segueixen l'hostaleria, amb el 11,6% (el 46,6% dones) i la construcció, amb el 9,7% (el 1,9% dones).

Aquestes dades posen de manifest l'important pes dels serveis de terciarització vinculats al turisme -altres serveis i hostaleria- (37,8%) i dels serveis de cures (38,6%), que representen el 76,4% del total. A més, tal com es pot observar a la gràfica de l'esquerra, aquests sectors mostren un elevat nivell de feminització, ja que gairebé el 70% de les persones que hi treballen són dones.

Respecte del treball irregular, el primer sector ha continuat essent el treball de la llar, amb el 39,6% del total, seguit dels altres serveis, amb el 23,8%. Tots dos sectors incrementen el seu pes respecte del 2023. A continuació es troba l'hostaleria, amb el 11,9% i la construcció, amb el 10,2%. Com es pot veure, el 75,3% del treball irregular està vinculat a aquests sectors de caràcter terciari i afecten especialment les dones.

En aquest sentit, es posa de manifest la concentració de l'ocupació de persones estrangeres extracomunitàries en aquests sectors, que es caracteritzen per unes ocupacions de baixa qualificació, amb unes condicions laborals més precàries i amb salaris baixos o molt baixos, com ho demostra que, en gran part, són ocupats per treballadors i treballadores estrangers extracomunitaris sense autorització administrativa disposats a acceptar les condicions que s'hi donen i desconexadors dels seus drets laborals i la manera com exercir-los.



Gràfic 49. Pes dels principals sectors en economia submergida

7.2. Intervenció realitzada

Durant l'any 2024, 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 ja s'ha esmentat, el 57,6% de les consultes ateses han estat en aquest sentit: sobre les possibilitats de fer un arrelament per a formació, amb el 21,5% del total de consultes, sobre altres processos de regularització, amb el 15,1%, sobre l'arrelament social, amb el 14,5%, l'arrelament familiar, amb el 5,1% i sobre l'arrelament laboral, amb l'1,2%.

Pel que fa a les consultes per regularitzar la situació administrativa, s'ha experimentat un creixement important de les demandes d'arrelament per formació com a principal via de regularització administrativa, incorporada en la reforma del Reglament d'estrangeria, que va entrar en vigor el 16 d'agost del 2022.

Tipologia de consultes

Arrelament per formació	2.503
Altres processos per a la regularització	1.769
Arrelament social	1.725
Autorització de residència	1.066
Autorització de treball i residència	999
Renovacions	609
Arrelament familiar	609
Targetes comunitàries	542
Targeta d'estudiant	307
Reagrupament familiar	256
Altres consultes	1.355

Taula 13. Principals demandes ateses en 2024



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 10 sessions de grup, amb una assistència de 276 persones. Malauradament, aquesta nova figura no ha cobert les expectatives inicials com a via de regularització.

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.

Coordinacions i assessorament a professionals

Igualment, és destacable la intervenció del CITE en el marc de la coordinació amb diversos serveis d'atenció social de la ciutat de Barcelona.

L'ampli ventall de casuístiques presents en la normativa específica se sol traduir en l'existència d'interrogants que el servei, sent el principal referent jurídic d'estrangeria en l'àmbit de la intervenció social de la ciutat, dirimeix en coordinació amb els serveis municipals. Aquesta gestió no només es realitza en termes generalistes, sinó que es pot aplicar a cada persona concreta que és atesa pel circuit de Serveis Socials i ha fet possible que s'hagin resolt situacions que, en cas de no haver estat ateses, haguessin esdevingut en irregularitats sobrevingudes. L'assessorament jurídic que proporciona l'entitat intervé de forma transversal amb el conjunt de centres de serveis socials del municipi i, així, els i les professionals socials adscrites s'adrecen al nostre equip d'estrangeria a l'hora de resoldre dubtes.

A tall d'exemple, és remarcable el treball gestionat per la coordinació del servei amb Barcelona Activa. En el context del Programa Pròxim, s'ha dut a terme un acompanyament jurídic que s'ha traduït en la tramitació i presentació d'autoritzacions de residència i treball davant la Generalitat de Catalunya, administració competent en aquest extrem. En aquests mateixos termes, s'han satisfet demandes d'atenció per part d'institucions com l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i l'Institut Municipal de Serveis Socials, entre d'altres.

Addicionalment, en l'any 2024, la coordinació del SAIER ha participat en la "Jornada sobre pràctiques dirigides a estudiants als centres d'atenció social", organitzada per l'Escola Judicial, organisme públic integrat en el Consell General del Poder Judicial (CGPJ). En el marc d'aquest esdeveniment, es va elaborar una presentació de les tasques dutes a terme per part del servei al SAIER, per informar sobre les principals vies d'accés a la regularització administrativa de les persones usuàries, i quina intervenció realitzen els assessors i les assessores jurídiques al respecte.

7.3. Conclusions

La tasca desenvolupada pel CITE al SAIER durant l'any 2024, pel que fa a l'assessorament jurídic a persones estrangeres, ha continuat, com en els anys anteriors centrada en l'atenció a persones sense autorització administrativa, que superen el 75% del total de persones ateses. Això ha fet que prop del 60% de les consultes resoltes hagin tingut a veure amb alguna de les vies previstes de regularització administrativa a l'actual normativa. A més, només el 32% de les persones ateses treballa, i d'aquestes, el 92,5% ho fan de manera irregular.



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.

D'altra banda, l'any 2024 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 per a la formació. La demanda d'informació sobre l'arrelament per formació ha implicat el manteniment de les sessions informatives grupals iniciades en 2023.

També és fonamental esmentar l'aprovació el passat 19 de novembre del 2024 del nou Reglament d'estrangeria, que, tot i que entrarà en vigor el 20 de maig del 2025, va condicionar l'atenció durant els darrers mesos del 2024 i ha comportat un increment de les consultes vinculades a aquest nou marc normatiu. Evidentment, aquest nou Reglament d'estrangeria marcarà el desenvolupament de l'assessorament d'estrangeria durant l'any 2025 al SAIER.

Igualment, cal fer referència a la nova seu del SAIER. El nou edifici, inaugurat l'octubre del 2024, ha aglutinat tot els serveis d'assessorament jurídic de l'equipament municipal en una mateixa ubicació, i aquest fet ha comportat una millora significativa en termes de coordinació transversal. D'aquesta forma, la resolució de casuístiques que són afectades per diversos procediments s'ha vist enriquida per la proximitat física dels professionals jurídics.

Per un altre costat, malauradament, l'any 2024 ha seguit marcat per un mal funcionament de les administracions implicades -administració de l'Estat i Generalitat de Catalunya-, en els procediments d'estrangeria que han de realitzar les persones estrangeres. Aquests endarreriments en la gestió dels procediments i la dificultat per accedir a les cites, entre altres problemàtiques, aboquen les persones estrangeres a una situació d'inseguretat jurídica, que té greus efectes en la seva vida quotidiana (llogar un habitatge, empadronar-se, obrir un compte corrent...), però especialment, les condemna a una situació de precarietat 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.



8. 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, integrat per diferents entitats que gestionen els serveis especialitzats interns en relació amb l'assessorament jurídic, l'atenció social i l'assessorament respecte a formacions i convalidacions d'estudis, principalment. 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 de denegació de 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 2024 l'ICAB ha mantingut el mateix equip tècnic consolidat des de fa més de 20 anys, format per 5 advocats i advocades consultors i consultores, 11 advocats i advocades tramitadores 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 migrades 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, l'equip ubicat al SAIER ofereix una assessoria multidisciplinària.

A més, el servei 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:

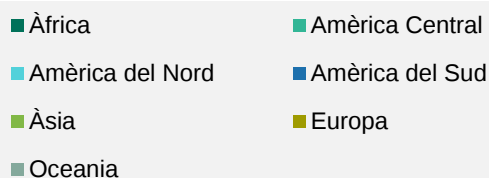
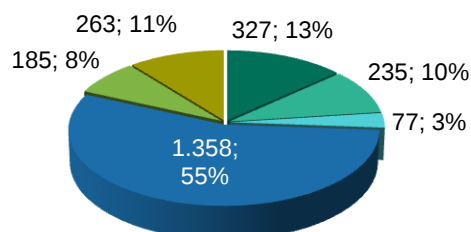
- Tramitació i presentació de sol·licituds d'adquisició de nacionalitat espanyola per residència davant el Ministeri de Justícia.
- Recursos de reposició davant l'Oficina d'Estrangeria de Barcelona i recursos judicials contenciosos administratius davant els Jutjats de Barcelona contra denegacions de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

La derivació a aquest equip es realitza previ estudi de cada cas per l'equip d'advocats/ades consultors, qui fa de manera immediata i per escrit la derivació. A més, la coordinació del servei fa un seguiment de totes les actuacions, que han de quedar sempre justificades en un termini màxim establert.

8.1. Població atesa

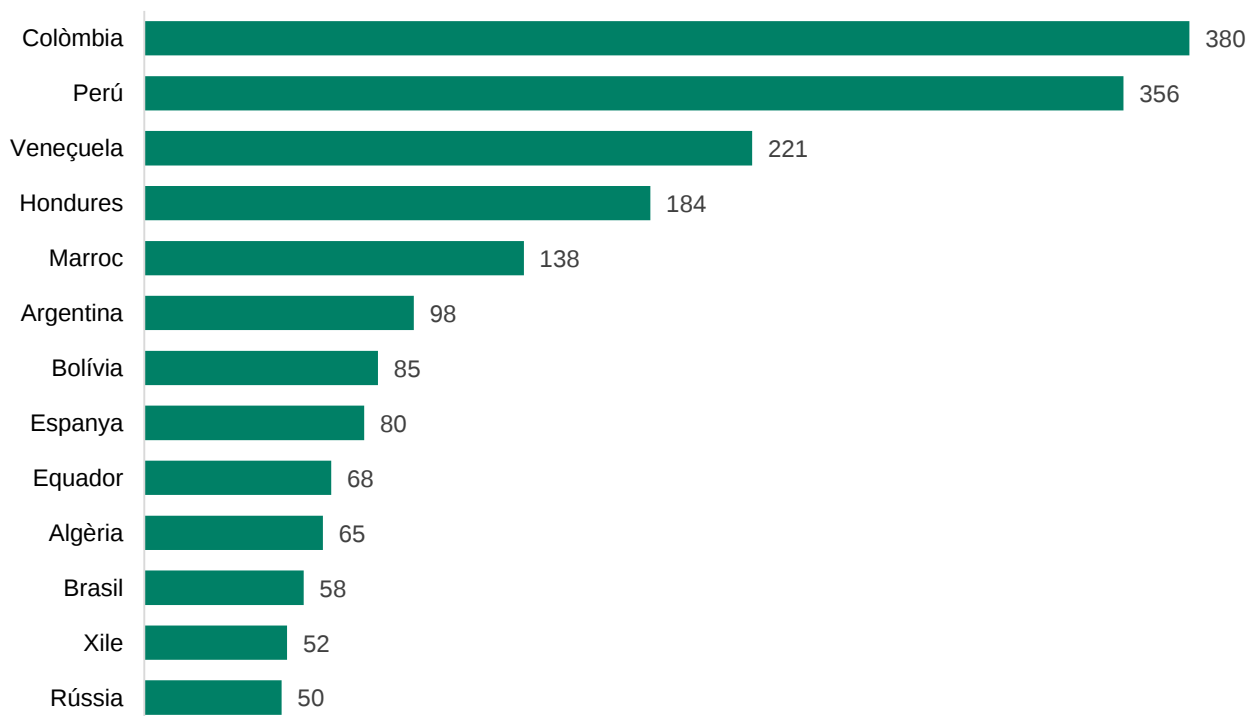
Durant l'any 2024, el servei d'assessorament jurídic en estrangeria va atendre 2.445, de les quals, les persones nacionals d'algun país d'Amèrica del sud van tenir més presència, amb un 55% del total de persones ateses.

En detall, les nacionalitats amb més presència al servei segueixen el mateix ordre a la classificació que en els anys 2022 i 2023. El major pes el tenen les persones procedents de Colòmbia amb 380, que tot i que domina enguany, ha experimentat una lleugera disminució en relació amb el 2023; seguida del Perú amb 356 persones, que incrementen la seva presència en el servei en 15 persones respecte del 2023. Veneçuela, amb 221 persones, mostra un descens d'unes 46 persones en comparació amb el 2023. En canvi, Hondures i el Marroc, amb 184 i 138 persones ateses, han experimentat, respectivament, un increment en 41 i 2 persones usuàries.



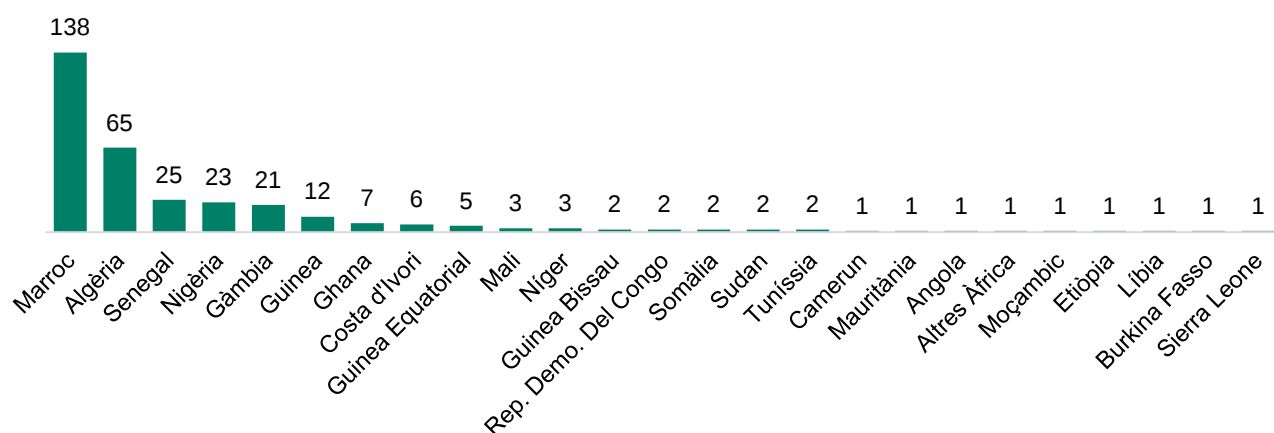
Gràfic 50. Distribució de les persones ateses segons continent

En resum, enguany s'han atès persones procedents d'un total de 94 països amb un pes presencial diferent. La gràfica inferior mostra les nacionalitats més destacades (amb 50 o més persones) en el servei.

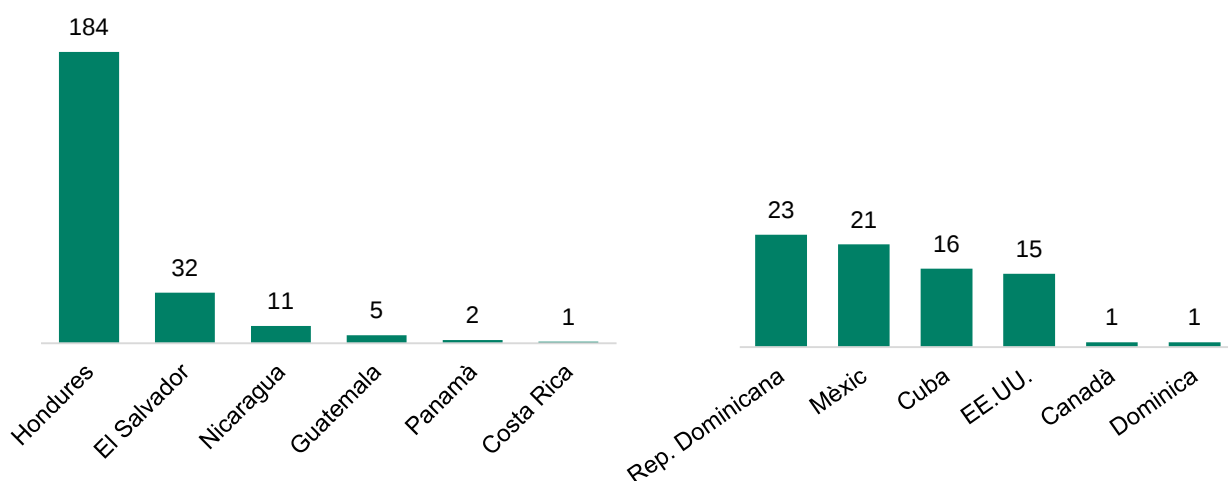


Gràfic 51. Nacionalitats amb més presència en el servei

A continuació, es pot veure el detall de persones ateses per països segons continent:

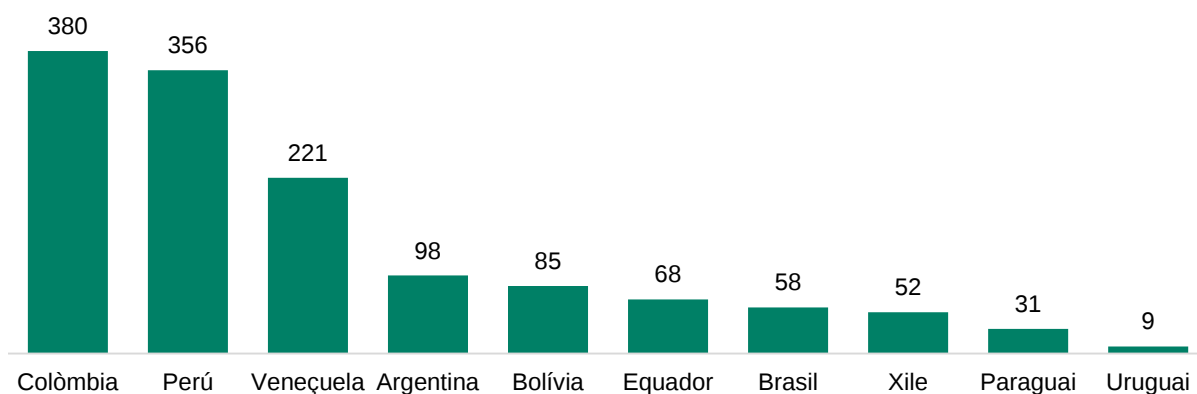


Gràfic 52. Països del continent africà

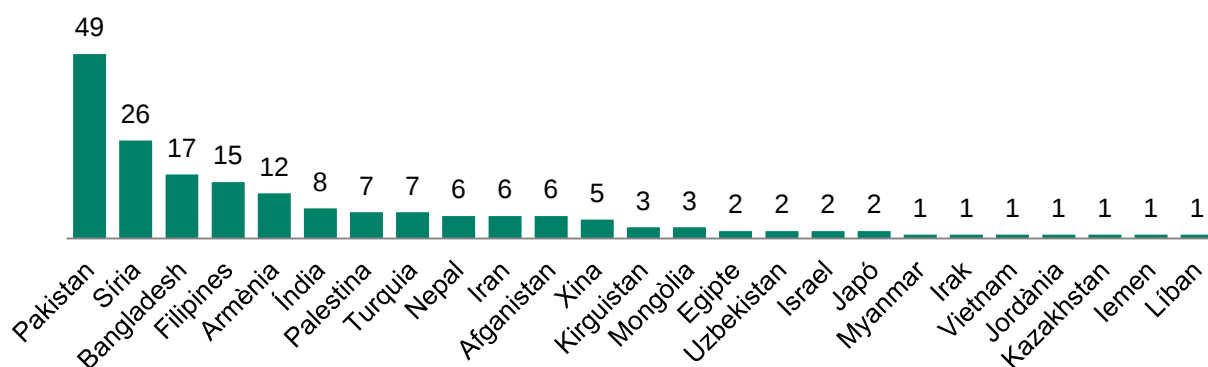


Gràfic 53. Països d'Amèrica Central

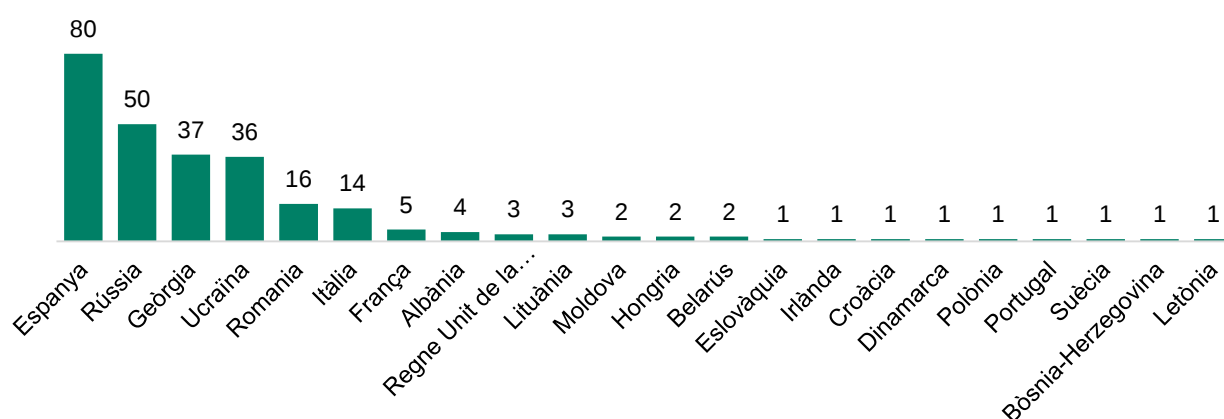
Gràfic 54. Països d'Amèrica del Nord



Gràfic 55. Països d'Amèrica del Sud

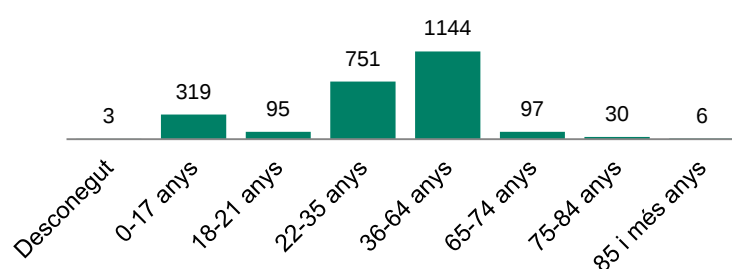


Gràfic 56. Països del continent asiàtic



Gràfic 57. Països del continent europeu

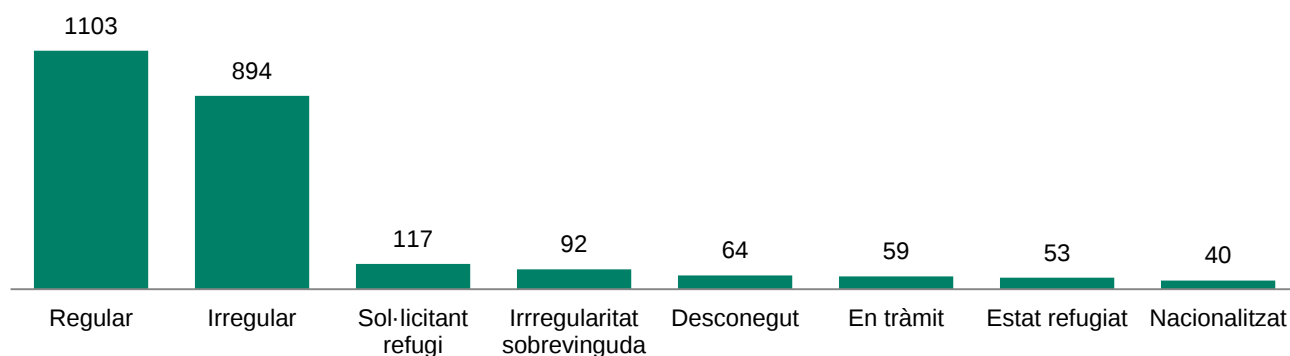
Pel que fa al gènere i l'edat de les persones ateses, el 58% de les persones van ser dones (1.412) i el 42% homes (1.031), mentre que més del 46% van ser persones adultes d'entre 36 i 64 anys. També cal destacar el 13% de persones menors d'edat, ja que una de les demandes més atesa des d'aquest servei és la gestió del tràmit de nacionalitat de menors nascuts al territori espanyol que no disposen de la nacionalitat dels progenitors.



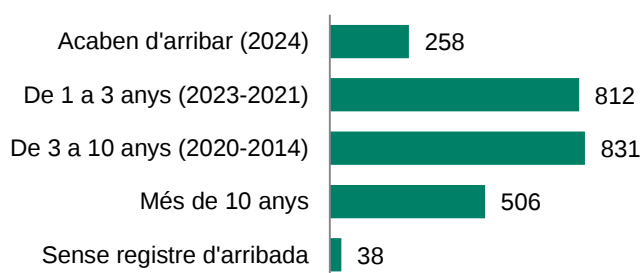
Gràfic 58. Distribució de les persones ateses per edat

A diferència de la resta de serveis del SAIER, on la població atesa es sol trobar majoritàriament en situació administrativa irregular o en tràmit de protecció internacional, el perfil majoritari en aquest servei es correspon amb persones estrangeres autoritzades per residir o estar en territori, és a dir, persones en situació administrativa regular. Aquest fet està vinculat a la demanda principal del servei per a l'adquisició de la nacionalitat espanyola, tal com es detallarà més endavant.

Així i tot, en 2024 les persones irregulars en el país també destaquen; especialment el col·lectiu de persones que no han sigut regulars en alguna ocasió anterior. Les persones sol·licitants de protecció internacional, malgrat ser el tercer col·lectiu amb més presència en el servei, no van tenir un impacte significatiu en l'activitat del servei.



Gràfic 59. Distribució dels usuaris en funció de la seva situació administrativa



Gràfic 60. Distribució de les persones ateses segons any d'arribada al territori

Finalment, pel que fa a l'any d'arribada de la població atesa des d'aquest servei, és important remarcar que el gruix principal correspon a les persones que es troben al territori per més de 3 anys i menys de 10, amb un 34%, seguit del grup de persones que fa entre 1 i 3 anys que van arribar al territori, amb un 34%.

Aquest indicador es correspon també amb les principals demandes ateses des del servei de tràmits de nacionalitat o denegacions i altres procediments d'estrangeria per a persones que tenen una vinculació amb la ciutat.

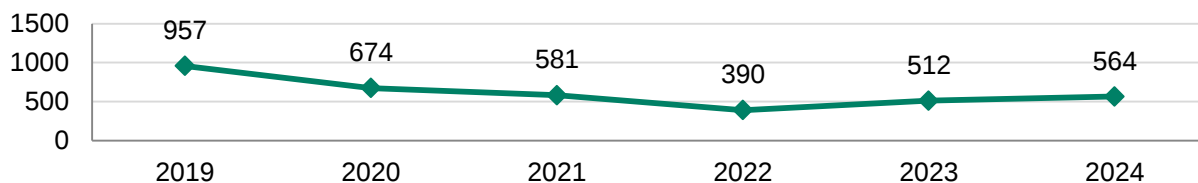
8.2. Intervenció realitzada

8.2.1. Programació de cites i absentisme

Durant l'any 2024, 2.840 persones van sol·licitar al menys una cita amb el servei d'orientació jurídica que l'ICAB presta en el SAIER, entre les quals es troben les 2.445 que finalment van assistir a les seves entrevistes telefòniques o presencials.

Si bé el gruix de les persones van demanar només una cita, hi ha una part d'elles que en tenen dues o més atencions assignades, ja sigui perquè van demanar més d'una, per necessitat del servei o per absència a la citació. Així doncs, al llarg de l'any s'han acabat realitzant 3.322 cites de 3.928 atencions programades, és a dir, s'ha experimentat un 84% d'assistència al llarg de l'any.

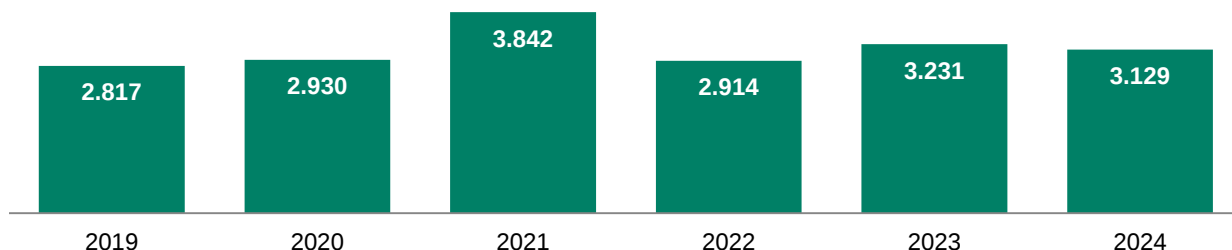
No obstant això, encara que el nivell d'assistència hagi estat elevat, l'absentisme ha crescut un 10,15% en 2024 respecte del 2023, tal com es pot observar a la següent gràfica:



Gràfic 61. Distribució dels usuaris en funció de la seva situació administrativa

8.2.2. Tipologia d'actuacions

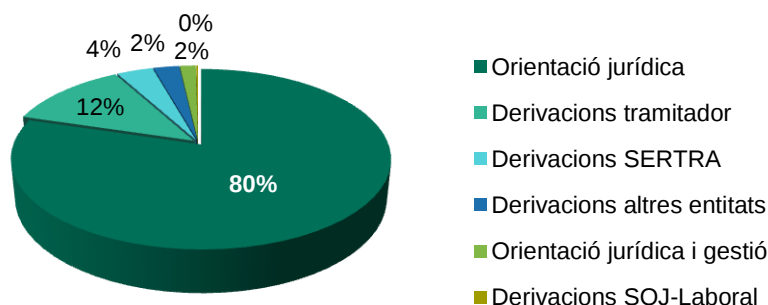
Les atencions realitzades al llarg de l'any des de l'equip d'advocats i advocades consultors al SAIER van suposar la realització de 3.129 actuacions amb les persones ateses. A continuació es mostra una comparativa interanual de l'activitat del servei.



Gràfic 62. Comparativa interanual de l'activitat de l'ICAB al SAIER

Tot i que l'activitat ha disminuït lleugerament en 2024 (un 3,15% respecte de l'any passat), continua sent un 7,38% superior a l'any 2022, amb la qual cosa, enguany es continua considerant un bon resultat donat que el nombre d'actuacions es manté superior a tres mil.

En aquest sentit, l'orientació jurídica ha estat l'activitat principal amb 2.493 orientacions; seguida per les derivacions a tramitadors i SERTRA, amb 385 i 114 derivacions, respectivament. També s'han anotat 6 derivacions al SOJ-laboral i 50 gestions associades a l'orientació.



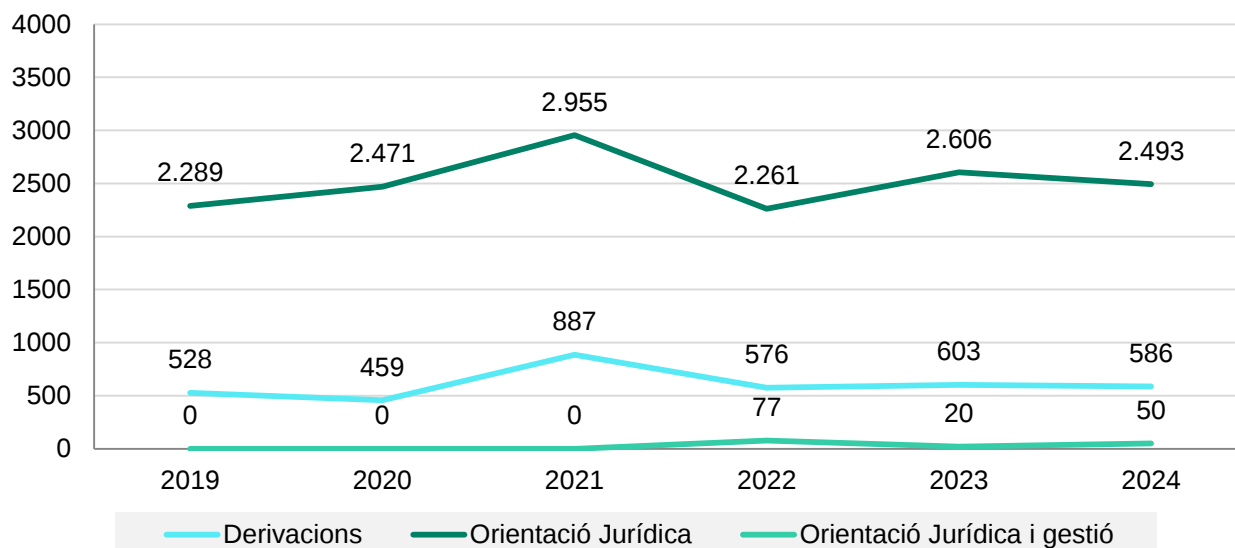
Gràfic 63. Pes de les actuacions del servei segons tipologia

L'orientació jurídica és l'activitat principal del servei, amb un número 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, necessita d'una gestió complementària a l'orientació jurídica, com ara la petició de consulta a l'Administració, la redacció d'un escrit, etc.



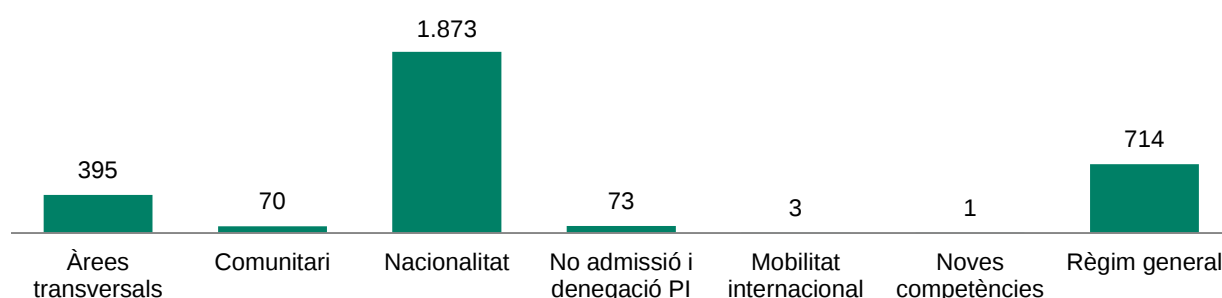
A continuació es mostra l'evolució de les tendències en relació amb la tipologia d'actuacions realitzades des del servei:



Gràfic 64. Comparativa interanual de les orientacions jurídiques i derivacions

8.2.3. Demandes ateses

Si es categoritzen les demandes realitzades per la població atesa, es pot observar que les consultes s'han concentrat majoritàriament en la categoria nacionalitat, seguida per la de règim general.



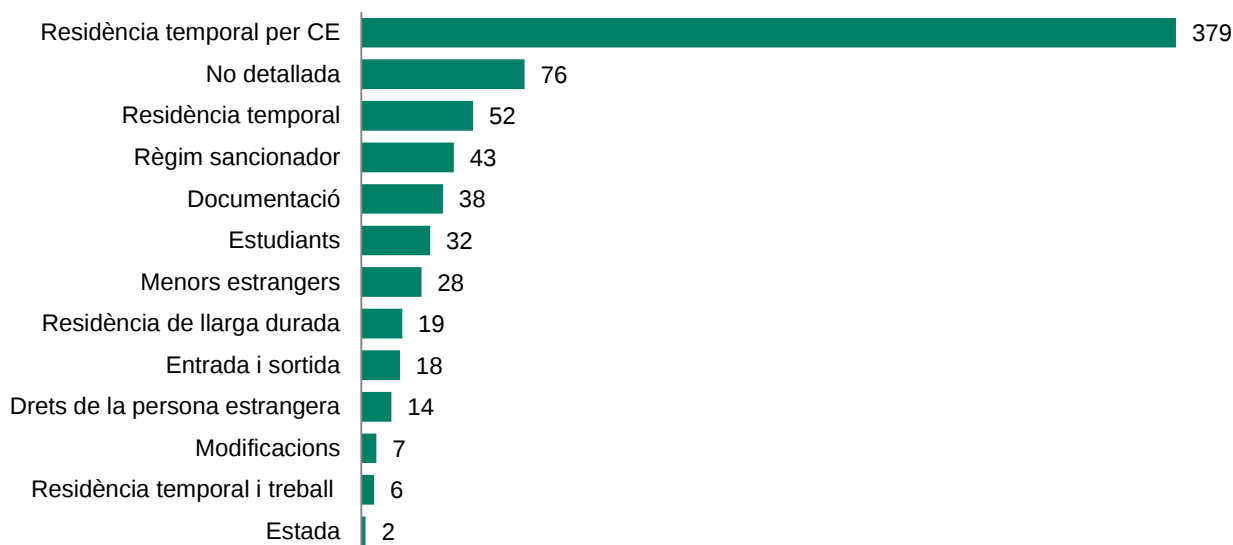
Gràfic 65. Comparativa interanual de les orientacions jurídiques i derivacions

La categoria de nacionalitat està integrada per les consultes rebudes sobre l'adquisició, la conservació, la denegació, la pèrdua i la recuperació de la nacionalitat espanyola. D'aquestes, pràcticament el total de consultes realitzades per les persones usuàries del servei estaven relacionades amb l'adquisició de la nacionalitat espanyola.

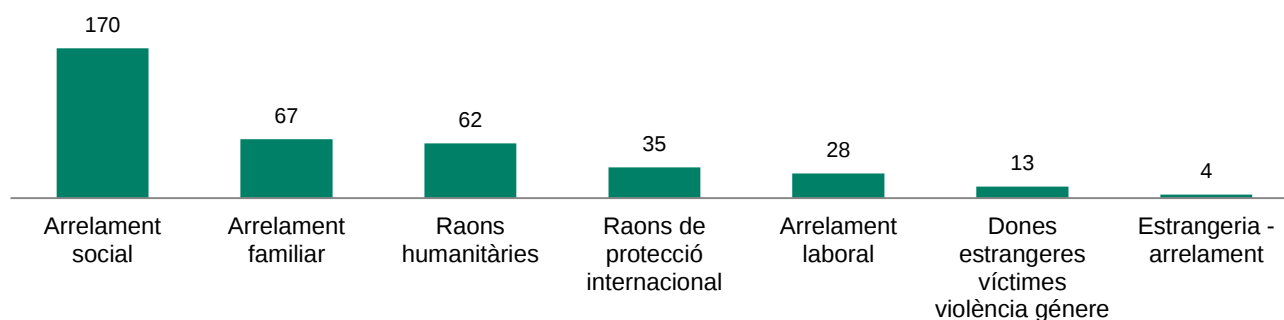
Adquisició nacionalitat	1869
Conservació nacionalitat	1
Denegació nacionalitat	2
Pèrdua nacionalitat	1

Gràfic 66. Consultes que integren la categoria nacionalitat

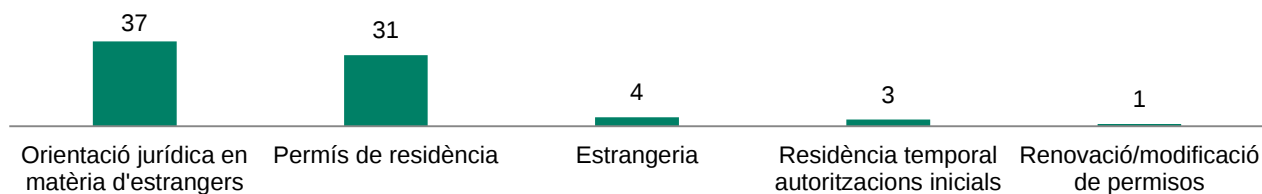
Seguidament, es troba la categoria Règim general, que integra una ampla varietat de matèries respecte de les quals es poden orientar diferents consultes.



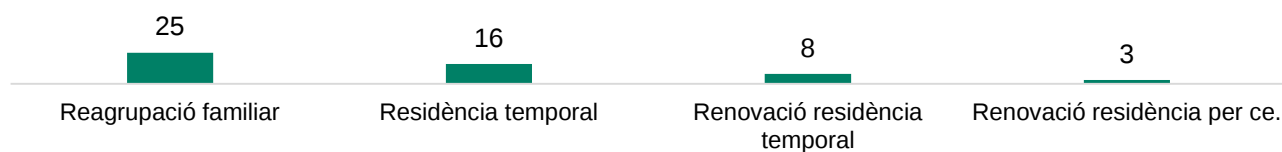
Gràfic 67. Consultes que integren la categoria règim general



Gràfic 68. Consultes sobre la residència per circumstàncies excepcionals

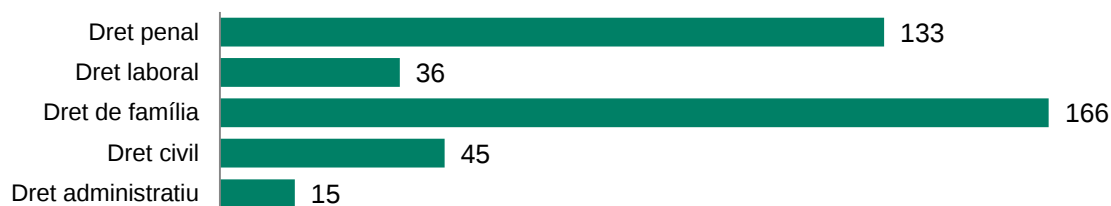


Gràfic 69. Consultes no detallades en relació amb estrangeria

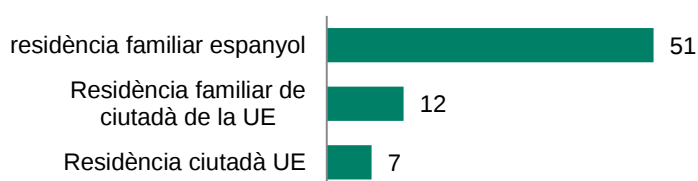


Gràfic 70. Consultes sobre residència temporal

En tercer lloc, es troba el grup d'àrees transversals, que integra les consultes jurídiques sobre qüestions referides a altres branques del Dret i que afecten a les persones estrangeres que acudeixen al servei.



Gràfic 71. Consultes que integren la categoria àrees transversals



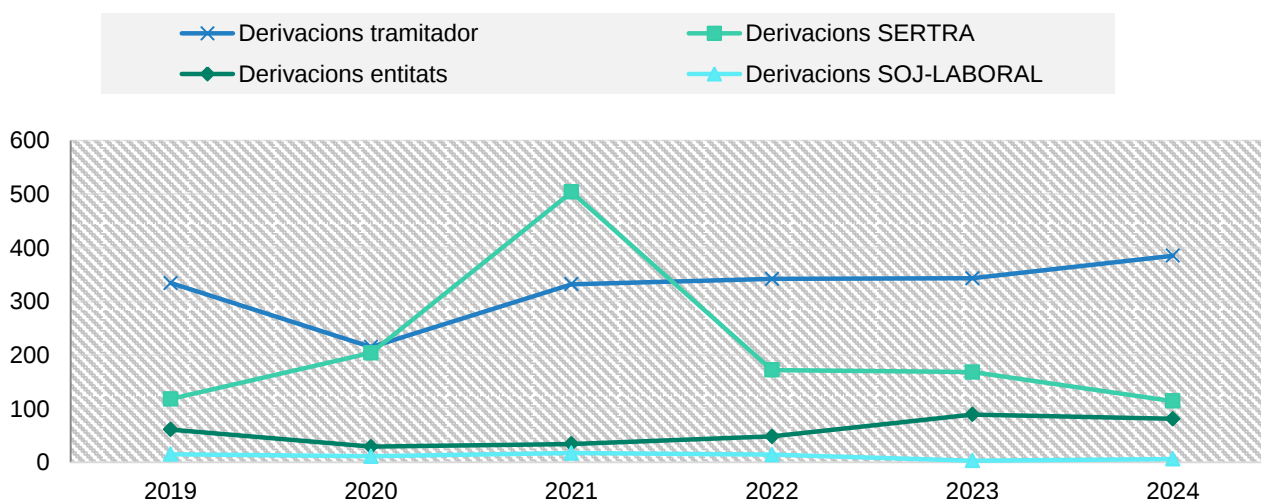
Finalment, pel que fa al Règim comunitari, cal esmentar que aquí s'agrupen les consultes sobre la residència de la ciutadania europea, dels seus familiars i la residència de familiars de població nacional d'Espanya.

Gràfic 72. Consultes que integren la categoria règim comunitari

8.2.4. L'acció derivativa

La derivació de les persones usuàries a un advocat o una advocada tramitador/a de l'ICAB constitueix el motiu principal de l'acció derivativa.

Respecte a les derivacions efectuades a altres serveis (altres entitats, SERTRA i SOJ-LABORAL), les efectuades al Servei de Tramitació de Justícia Gratuïta han estat les predominants.



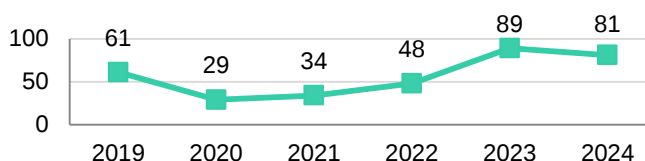
Gràfic 73. Comparativa interanual de l'activitat derivativa

Tot seguit es fa un breu anàlisi de cadascuna de les categories que constitueixen l'acció derivativa del servei.



Derivacions a altres entitats

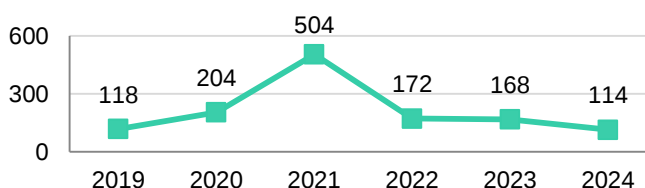
Les derivacions a altres entitats s'han contret lleugerament aquest darrer any posant fi a un període alcista iniciat en el 2020. Aquesta disminució tan sols representa el 8,9% respecte al 2023 i en comparació amb el 2022, el 2024 representa un 46,06% d'increment.



Gràfic 74. Evolució de les derivacions a altres entitats

Derivacions al SERTRA

En relació amb el nombre de derivacions al SERTRA, aquestes es continuen reduint des del 2022, seguint una tendència a la baixa iniciada al llarg d'aquell any, relacionada amb la tramitació de justícia gratuïta per interposar recursos administratius i judicials contra les denegacions de sol·licituds de protecció internacional.

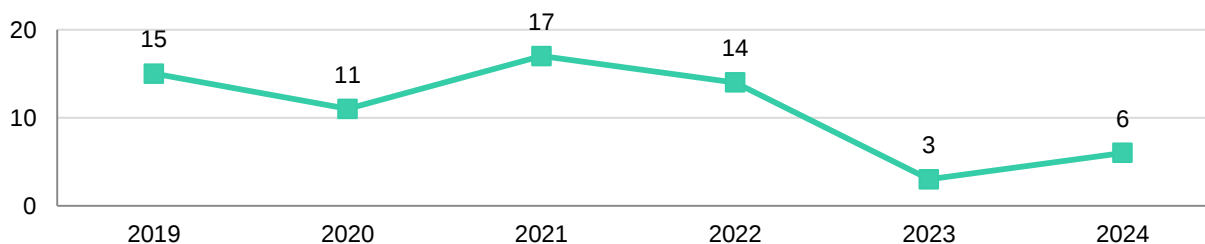


Gràfic 75. Evolució de les derivacions al SERTRA

Des del servei, s'entén que aquesta disminució obeeix a la reducció de les visites realitzades pels consultors i consultores amb demandes de recursos contra denegacions per silenci de nacionalitat espanyola per residència, ja que actualment aquesta resolució s'està realitzant de manera més àgil, i a la disminució existent en la tramitació d'expedients de protecció internacional, atesa la dificultat per obtenir una cita a la Oficina d'Asil de Barcelona per presentar la corresponent sol·licitud. Aquesta impossibilitat de presentar sol·licituds de protecció internacional comporta que les consultes es transformin en altres demandes orientades a assessorar sobre possibles opcions alternatives a la protecció internacional.

Derivacions al SOJ-laboral

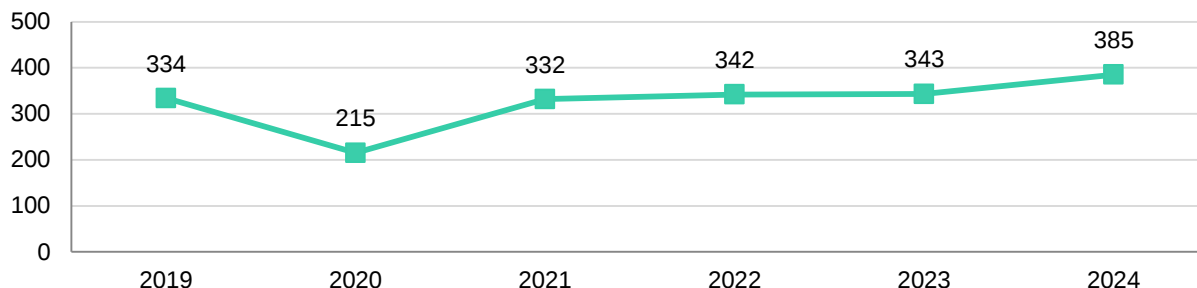
La petita remuntada haguda en 2024 quant a les derivacions al SOJ-laboral no és suficient per arribar al nivell de derivacions d'altres anys. En aquest sentit, cal detallar que l'equip de consultors atén una xifra reduïda de consultes laborals, i les que arriben són de persones estrangeres que treballen en situació irregular en l'economia submergida. Per a aquelles persones interessades, es realitza la derivació per poder documentar l'autorització de residència temporal per col·laboració amb l'administració laboral (amb la resolució judicial o administrativa relativa a l'acta d'infracció emesa per la Inspecció de treball i Seguretat social).



Gràfic 76. Evolució de les derivacions al SOJ-laboral

Derivacions a lletrats i lletrades tramitadors

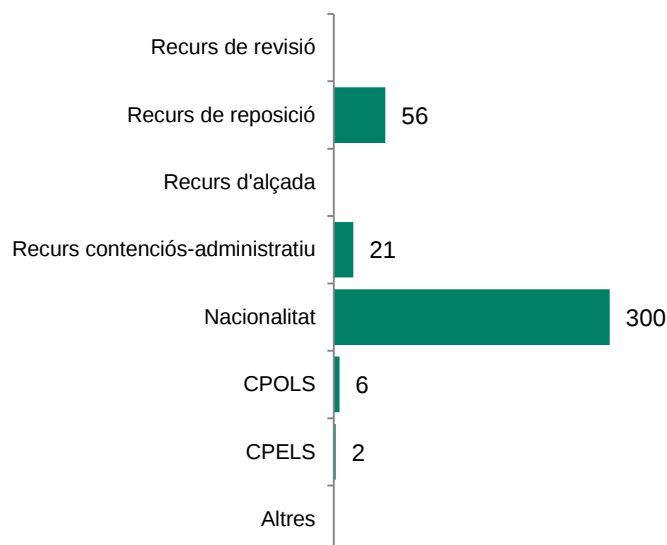
Es manté el ritme de creixement en 2024 que representa un 12,24% d'increment respecte l'any 2023.



Gràfic 77. Evolució de les derivacions a lletrats i lletrades tramitadores

Motius per a la derivació

El principal motiu per derivar al personal tramitador van ser les qüestions relacionades amb la nacionalitat espanyola i la interposició del recurs de reposició apareix com la segona causa de derivació seguit del recurs contenciós –administratiu.

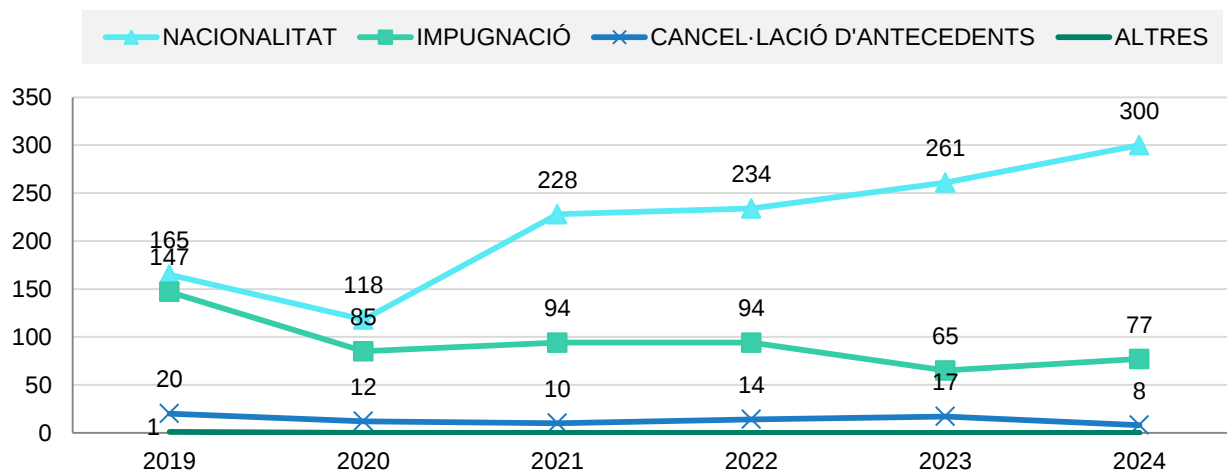


S'ha de tenir present que, per unitat de designa i amb la voluntat que la persona usuària no canviï d'advocat/da tramitadora, la derivació a un tramitador/a d'un recurs de reposició implica que el o la professional continuarà designat/da per la via judicial en el cas que la resolució del recurs sigui desfavorable, el que pot implicar l'assumpció del recurs contenciós-administratiu, mesures cautelars i el recurs d'apel·lació, per tant, la derivació d'un recurs de reposició pot comportar diferents tràmits judicials.

Pel que fa a l'evolució de les derivacions en funció dels motius de les persones ateses des del servei, l'ordenació dels motius de derivació a tramitador es manté inalterable al llarg dels anys.

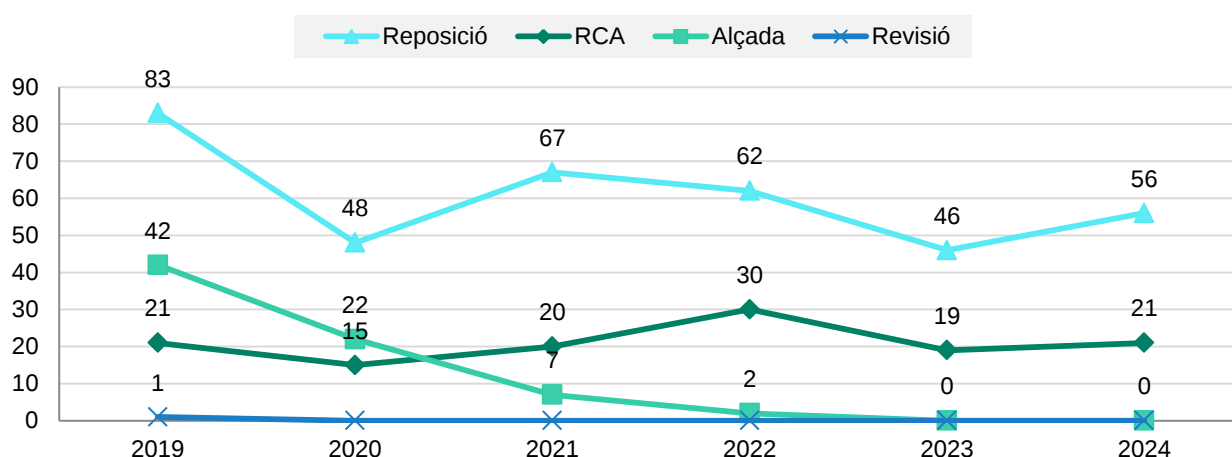
Gràfic 78. Motius de derivació al personal tramitador en 2024

La nacionalitat continua creixent i manté la primera posició amb un total de 300 persones derivades per aquest motiu. La impugnació manté el segon lloc, i remunta lleugerament respecte de l'any passat; i la cancel·lació d'antecedents segueix sent el tercer motiu de derivació, tot i que ha reduït les derivacions en un 53% en relació amb les derivacions realitzades durant el 2023.



Gràfic 79. Evolució interanual de les accions derivatives

Les derivacions realitzades durant el 2024 han contribuït a que la derivació impugnativa hagi crescut suaument aquest exercici.



Gràfic 80. Evolució dels recursos

8.3. Conclusions

En relació amb la intervenció realitzada des del Servei d'Assessorament Jurídic en Estrangeria SAIER-ICAB, el nombre d'actuacions ha continuat sent superior a tres mil.

Des de l'any 2020 es va establir un sistema d'atenció dual a la població usuària, consistent en atenció presencial i telefònica i reservant principalment les visites telefòniques per realitzar seguiment i devolució dels assumptes i atencions de complexitat baixa.

També cal destacar les mesures destinades a reduir l'absentisme i millorar l'eficiència del servei, que són:



- d'una banda, el fet de realitzar tres intents de trucades en diferents franges horàries per a les persones amb cita telefònica, que no s'han pogut localitzar a l'hora de la cita programada. Aquesta mesura es va introduir en el 2021 i permet recuperar una quantitat considerable de visites.
- d'altra banda, i en relació amb l'atenció presencial, la continuïtat de la mesura implementada des de l'any 2022 consistent en trucar a les persones que no compareixen a la cita presencial, reconduint-les cap a una orientació jurídica telefònica.

Aquestes mesures han contribuït a reduir l'absentisme, que es xifra en un 14%, i a evitar dilacions en la llista d'espera, el que afavoreix l'optimització del servei.

Pel que fa a la llista d'espera, durant el 2024 el servei ha tingut una llista d'espera per cites ordinàries de 31 dies de mitjana. Considerant que és una llista d'espera llarga, s'ha fet un esforç per atendre sense dilació els casos urgents, ampliant o reduint les reserves de cites destinades a urgències, i forçant les visites.

Respecte a les visites de seguiment, i tenint en compte la demora en l'assignació de primeres visites, l'equip ha facilitat que les persones usuàries puguin fer la petició de segones i posteriors visites contactant directament amb els advocats i advocades consultors per correu electrònic.

En referència a l'atenció de les urgències, com en anys anteriors, al llarg del 2024 s'han atès un elevat nombre de cites d'aquesta tipologia. En aquest sentit, es deriven al servei 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 tenen documentació amb un venciment proper i altres casos que, per la seva situació particular, necessiten ser atesos sense demora.

En el cas de les denegacions de sol·licituds d'autoritzacions de residència, per la necessitat d'interposició de recursos administratius (de reposició i d'alçada), totes les demandes es consideren urgències que han de ser derivades immediatament al servei per poder disposar del màxim de temps possible per contactar amb la persona usuària a fi d'estudiar, preparar i presentar els recursos adients. El mateix passa amb les denegacions de protecció internacional que també són ateses en qualitat d'urgència per a les gestions que corresponguin.

Per una altra banda, es valora positivament el trasllat dels serveis especialitzats que integren el SAIER juntament amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi a la nova seu del SAIER ubicada al carrer Tarragona, 173, realitzat durant l'últim trimestre del 2024. Aquest canvi d'ubicació ha representat la dinamització de la comunicació entre serveis i la potenciació d'una actuació transversal dels diferents serveis que integren el SAIER, en els casos en què sigui necessari, oferint una major qualitat de l'atenció a les persones usuàries.

Finalment, cal esmentar que el 20 de novembre de 2024 va ser publicat al Butlletí Oficial de l'Estat (BOE) el Real Decret 1155/2024, de 19 novembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica 4/2000 de 11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, que entrarà en vigor el 20 de maig de 2025. Sens dubte, el nou reglament d'estrangeria incidirà directament en la situació administrativa de nombroses persones estrangeres i impactarà en l'atenció oferta des del servei d'assessorament jurídic en estrangeria al llarg del 2025, des d'on s'acompanyarà a les persones que ho necessitin durant els seus processos.

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

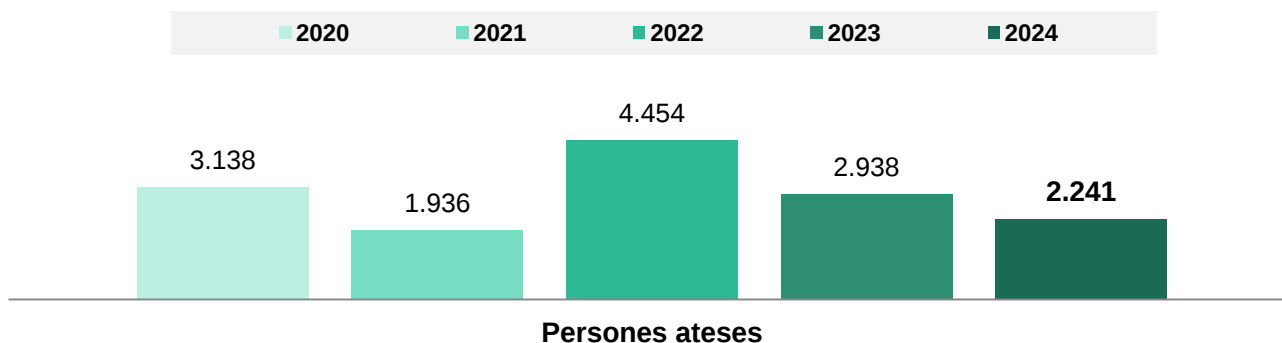
Per tal de garantir l'efectiu exercici del dret de tota persona, recollit en l'article 13.4 de la CE, a sol·licitar protecció internacional, es fa imprescindible oferir a la població interessada l'assistència legal i jurídica adient davant la complexitat del procediment administratiu que es vol iniciar.

A aquest efecte, el servei d'assessorament jurídic per a persones sol·licitants i beneficiàries de protecció internacional del SAIER (AJPI) ofereix atenció individual i grupal a persones que sol·liciten protecció internacional, protecció temporal o l'estatut d'apatrídia, així com a aquelles que ja tenen concedida alguna d'aquestes proteccions. Aquest servei proporciona orientació, informació personalitzada, assistència i seguiment jurídic.

El servei d'AJPI està format per un equip de quatre advocats i advocades, un administratiu i la coordinació.

9.1. Persones ateses

El nombre de persones ateses per aquest servei durant el 2024 ha disminuït respecte a l'any anterior, passant de 2.938 a 2.241, el que representa una reducció del 23,7%. Aquesta tendència a la baixa ja es va observar en 2023, quan també va disminuir el nombre de persones ateses. Així i tot, la reducció de persones no ha afectat al nombre d'atencions realitzades, com es veurà més endavant.



Gràfic 81. Evolució de la població atesa pel servei d'AJPI

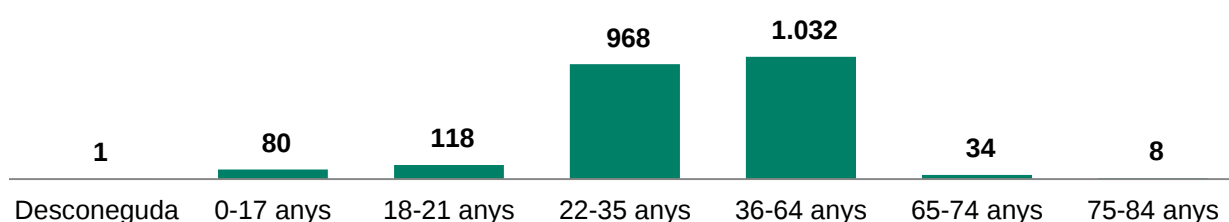
El descens de població que arriba al servei d'assessorament jurídic pot ser degut a diversos factors:

- D'una banda, des de fa un temps, el servei s'ha centrat específicament en l'atenció a persones residents a la ciutat de Barcelona, mentre que fins al 2021 també s'atenia a població resident a altres municipis de la província de Barcelona, fet que ha anat reduint el volum de població atesa.
- D'altra banda, les persones sol·licitants han diversificat les seves vies d'assessorament, optant per altres recursos disponibles, com el CREADE, obert al novembre del 2023 per a tota la població sol·licitant de protecció internacional a Barcelona. Des d'aquest servei també s'ofereix assessorament jurídic.

9.2. Anàlisi dels perfils d'atenció

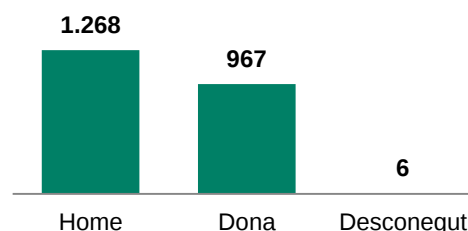
Si s'observa el perfil de la població atesa durant l'any 2024, es poden extreure diferents conclusions que ajuden a l'organització de la intervenció que es pot realitzar des d'aquest servei.

En línia amb les dades de l'any 2023, la majoria de les persones ateses pel servei pertanyen a la franja d'edat d'entre 36 i 64 anys (1.032) i d'entre 22 i 35 anys (968). Això significa que el 89% de les persones ateses es troben en edat laboral, fet que comporta les dificultats inherents associades a aquesta situació. Les altres franges d'edat són poc representatives en termes quantitatius.



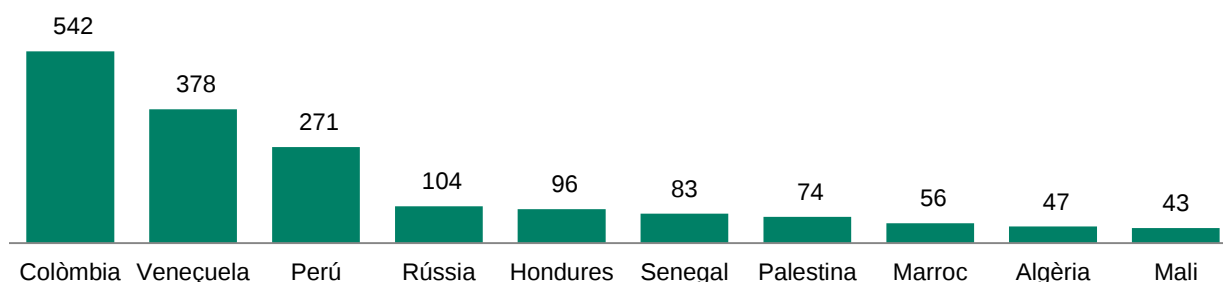
Gràfic 82. Perfils d'atenció per edat

D'altra banda, l'any 2024 s'han atès al servei un total de 1.268 homes (56,6%) i 967 dones (43,2%). Això suposa que es continua en la línia d'anys anteriors, on el major nombre de persones són homes, amb un increment d'un 3% més que en 2023. Aquesta tendència va ser trencada només en 2022, on la majoria de població atesa van ser dones, degut, en gran part, a les atencions de persones ucraïneses, on cal recordar que, quan va esclatar el conflicte el 24 de febrer de 2022, el govern d'Ucraïna va prohibir la sortida d'homes d'entre 18 i 60 anys del país.



Gràfic 83. Persones ateses segons gènere

Les principals nacionalitats ateses pel servei han estat, majoritàriament, de països d'Amèrica Llatina. Colòmbia encapçala la llista amb 542 persones ateses (24% del total), seguida de Veneçuela amb 378 (17%) i el Perú amb 271 (12%). En total, més del 60% de les atencions corresponen a persones originàries de l'Amèrica Central i del Sud.



Gràfic 84. Principals nacionalitats del 2024

Fora del continent americà, destaquen altres nacionalitats com Rússia, amb 104 persones ateses (5%), Hondures, amb 96 (4%), i el Senegal, amb 83 (4%).

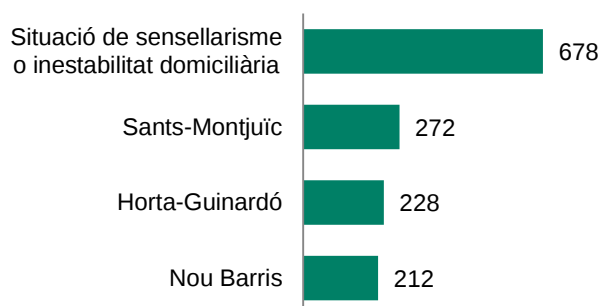
A més, a continuació es pot observar la diferència de perfil de població atesa en relació amb el gènere segons el continent de procedència i, per tant, també en relació amb les possibles vies utilitzades per als seus trajectes migratoris.



Il·lustració 18. Classificació de les persones ateses segons continent de procedència i pes de població segons gènere

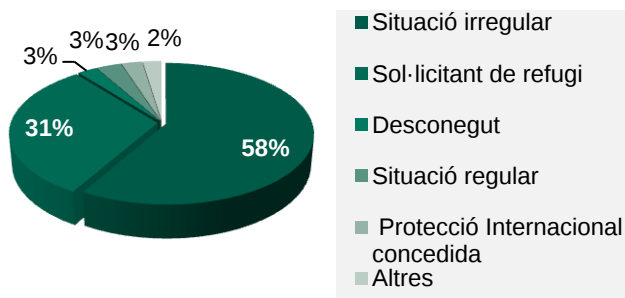
Pel que fa a la situació domiciliària de les persones ateses durant el 2024, més d'un 30% es trobaven en situació de sensellarisme o d'inestabilitat residencial o provenien de fora de Barcelona.

Pel que fa als districtes de residència, els que concentren més atencions han estat Sants-Montjuïc (12,1%), Horta-Guinardó (10,2%) i Nou Barris (9,5%). Tot i que aquestes dades són representatives, cal interpretar-les amb cautela, degut a la gran mobilitat de les persones ateses, així com a l'ús de recursos temporals o adreces no fixes, que poden influir en el seu registre.



Durant el 2024, el perfil de les persones usuàries segons la seva situació administrativa ha experimentat canvis respecte al 2023. Aquest any, la majoria de les persones ateses es trobaven en situació d'irregularitat en el moment de la seva primera

Gràfic 85. Distribució segons habitatge



Gràfic 86. Pes dels grups de població segons situació administrativa

atenció, amb un total de 1.307 persones (58%). Les segueixen les persones sol·licitants de refugi, que ja havien formalitzat la seva sol·licitud de protecció internacional, amb 696 casos (31%).

Pel que fa a la resta, un 3% (71 persones) es trobaven en situació regular, amb un permís de residència aprovat per estrangeria, mentre que només 59 persones (3%) comptaven amb l'estatut de persona refugiada concedit.

9.3. Intervenció realitzada

En referència a l'atenció realitzada des del Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI), enguany s'han comptabilitzat 3.335 activitats, el que suposa gairebé un 14% més d'activitats que durant l'any 2023.

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

9.3.1. Sessions grupals informatives

En primera instància, el Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional organitza sessions grupals informatives per a aquelles persones que necessiten informació legal sobre protecció internacional, les seves diferents modalitats, els drets i deures associats i el procediment.

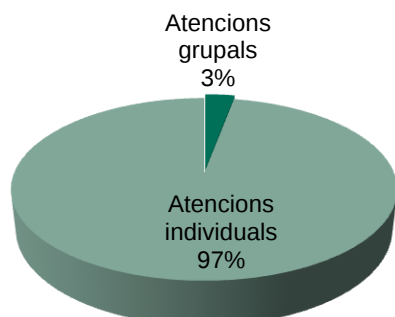
Aquestes sessions es realitzen de manera presencial dos o tres dies a la setmana, depenent del volum de persones que requereixen aquest tipus d'atenció. Durant gairebé tot el 2024, les sessions grupals es van portar a terme els divendres al matí (de 12 h a 14 h) i els dimecres o dijous a la tarda (de 15.30 h a 17.30 h), amb un màxim de 25 persones per sessió. A partir de novembre, les sessions dels divendres es van alternar amb els dilluns, també de 12h a 14h.

Totes les sessions grupals han estat dirigides a persones que parlen espanyol, ja que és el grup majoritari de persones ateses pel servei, i no s'ha generat la necessitat d'organitzar sessions en grup per a persones que parlin altres idiomes.

Les sessions tenen una durada d'entre una hora i mitja i dues hores, en les quals s'explica el següent contingut d'informació bàsica i contextualització del procediment de protecció internacional:

- 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 d'identificació expedits.
- Les fases del procediment de protecció internacional: Admissió a tràmit, instrucció i resolució.
- Drets de la concessió de la protecció internacional.

Durant el 2024, s'han realitzat un total de 98 sessions grupals, amb 978 persones ateses en aquest tipus d'atenció.



Gràfic 87. Pes d'atencions segons tipologia

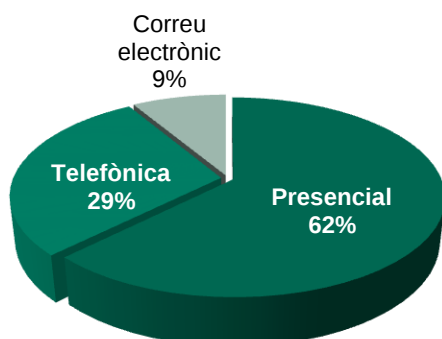
Aquesta disminució implica que la mitjana de persones per sessió grupal al 2024 ha estat d'aproximadament 10 persones, mentre que al 2023 aquesta mitjana va ser de 15 persones per sessió.

9.3.2. Atencions individuals

De les 3.335 atencions realitzades, hi ha hagut una clara prevalença de les atencions individuals (96,9%) en comparació amb les sessions grupals.

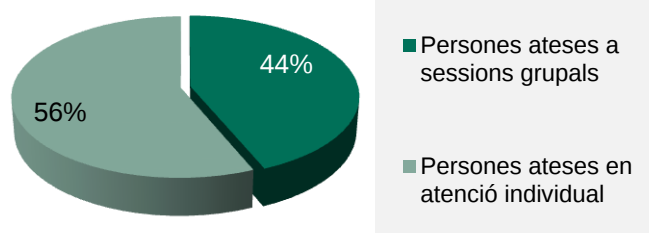
Les atencions individuals es realitzen mitjançant un sistema híbrid que inclou atenció telefònica, presencial i per correu electrònic, excloent-ne les atencions relacionades amb tràmits o coordinacions.

Cites segons canal d'atenció



Gràfic 89. Distribució d'atencions individuals segons canal

En relació amb el total d'atencions realitzades, un 3,1% van ser sessions grupals. Si es considera el percentatge de persones ateses, aquest augmenta considerablement, arribant al 29,3%. En comparació amb el 2023, el nombre de sessions grupals s'ha mantingut força similar (103 sessions el 2023), però hi ha hagut una disminució del 36,4% en el nombre total de persones ateses, el que indica que s'han programat menys persones a les sessions grupals. Com a resultat, el percentatge de persones ateses en sessions grupals ha baixat un 20% en relació amb el 2023.



Gràfic 88. Distribució de la població atesa segons atenció grupal o individual

De les 799 cites telefòniques realitzades al llarg del 2024, que representen el 28,8% del total d'intervencions, la majoria han estat primeres visites on s'ha explicat el procediment de protecció internacional i s'han respost dubtes relacionats.

Les atencions presencials individuals van ser 1.734, el que suposa un 62,6% del total. Aquestes atencions es van centrar, principalment, en la preparació detallada de les entrevistes, en el seguiment d'expedients i en els casos de persones, on es va valorar que no es podien realitzar cites telefòniques, pels següents criteris de vulnerabilitat:

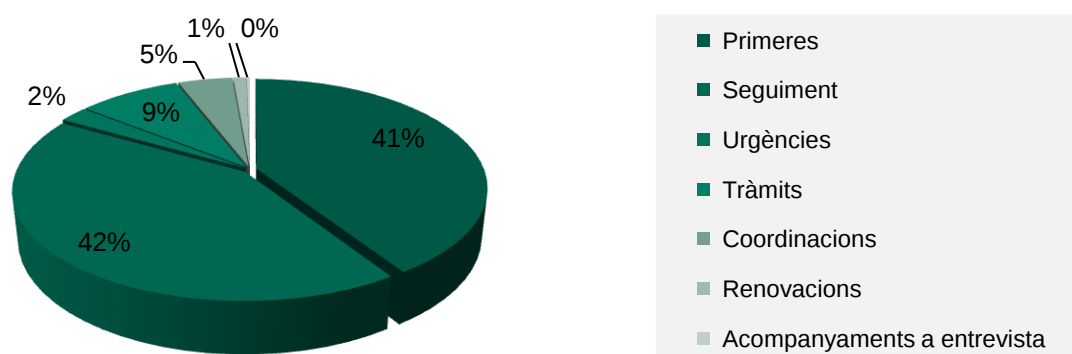
- Persones sense telèfon.
- Persones amb dificultats de comprensió o impossibilitat (per exemple, persones sordes).
- Gent gran.
- Menors d'edat, quan són el principal sol·licitant.
- Persones que pel motiu de persecució, requereixen una atenció presencial (víctimes de violència, tortures, tràfic d'éssers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

Finalment, les atencions per correu electrònic, que van ser 239 durant el 2024 (8,6% del total), es van realitzar principalment per fer un seguiment més acurat dels casos o quan, per circumstàncies concretes, es va valorar més adient realitzar-les d'aquesta manera.

Cites segons tipologia d'intervenció

D'altra banda, les visites individuals poden ser cites inicials, de seguiment o en raó d'una urgència jurídica.

Durant el 2024, es van realitzar 1.321 primeres visites, que representen el 40,8% de les atencions individuals, mentre que es van registrar 1.374 cites de seguiment, un 42,5%. Així, s'observa que hi ha hagut més visites de seguiment que primeres visites. Això es deu al fet que, encara que el nombre de persones ateses ha disminuït, els seguiments dels casos en curs són més freqüents, cosa que incrementa el nombre total d'atencions realitzades.



Gràfic 90. Distribució de les activitats realitzades segons tipologia

Paral·lelament, per poder donar resposta a les urgències jurídiques, com ara la preparació per a una entrevista imminent per formalitzar la sol·licitud de protecció internacional, la resposta a requeriments o els recursos de reposició, durant el 2024 s'han atès 77 persones en cites d'urgència, el que suposa un 2,4% de les atencions individuals.

9.3.3. Tipologia de prestacions ofertes

En relació amb el tipus d'intervenció específica realitzada a les atencions del servei, la majoria dels casos corresponen a l'assessorament legal en el procediment de protecció internacional, amb un 39,3% de totes les atencions fetes al 2024. Aquest tipus d'intervenció es realitza principalment en les sessions grupals i en les primeres atencions individuals telefòniques o presencials.



Els casos de seguiment jurídic posteriors a l'entrevista representen el 27% de les atencions realitzades. La demora en l'entrada al sistema estatal d'acollida per a persones que han iniciat el tràmit jurídic, i, per tant, en l'accés al servei jurídic associat, ha provocat que les atencions de seguiment siguin la segona causa més comuna d'intervenció.

D'altra banda, l'assessorament previ a la formalització de la sol·licitud, que inclou la preparació de l'entrevista i la documentació que cal aportar, ha representat un 15% de les intervencions realitzades en 2024.

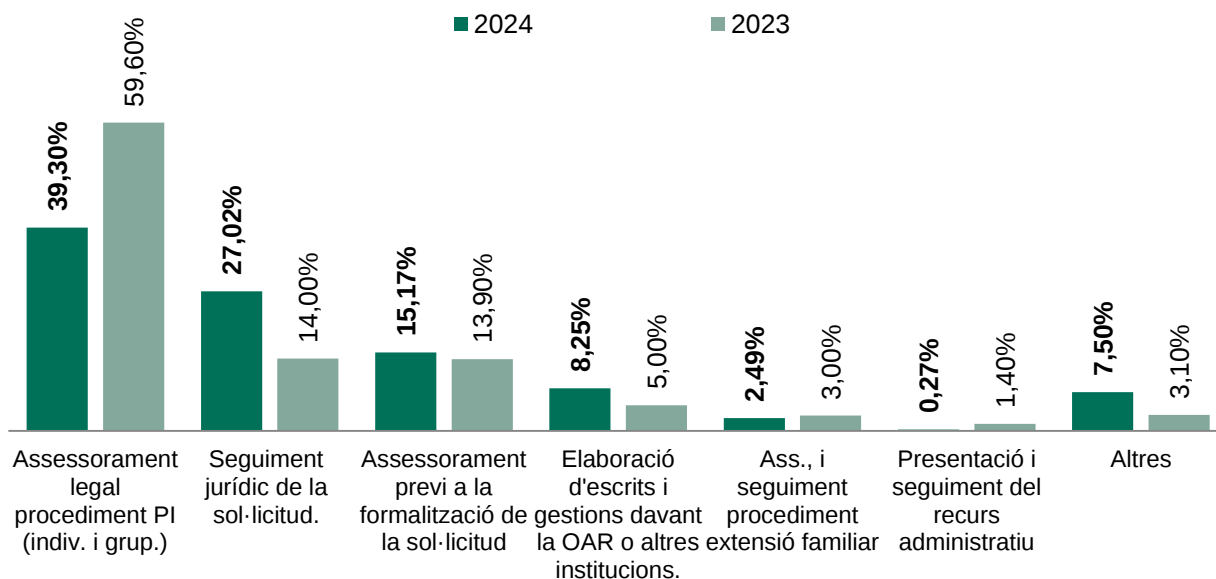
A més, un 2,5% de les atencions han estat relacionades amb l'assessorament, la gestió o el seguiment de les extensions familiars, un procés que permet a les persones amb l'estatut de refugiades o protecció subsidiària exercir el seu dret al manteniment de la unitat familiar.

Assessorament legal procediment PI (indiv. i grup.)	39,30%
Seguiment jurídic de la sol·licitud	27,02%
Assessorament previ a la formalització de la sol·licitud	15,17%
Elaboració d'escrits i gestions davant la OAR o altres institucions	8,25%
Coordinacions i derivacions a altres serveis	4,38%
Ass., i seguiment procediment extensió familiar	2,49%
Gestió cites renovació	1,08%
Presentació i seguiment del recurs administratiu	0,27%
Ass. i seguiment Protecció Temporal	0,45%
Acompanyament a entrevista de formalització	0,30%
Altres	1,29%

Taula 14. Pes de les consultes ateses per l'equip d'AJPI segons temàtica

Per una altra banda, el servei també ha realitzat atencions per a la gestió de tràmits i coordinacions. Així, es van registrar 275 atencions de tràmits (8,5%) i 146 de coordinació (4,5%). A més, es van portar a cap 36 cites específiques per a la renovació del document de sol·licitant d'asil, que representen l'1,1% de les atencions individuals, gestionades per l'equip administratiu per tal de facilitar el procés a aquelles persones que, per barreres idiomàtiques, dificultats tecnològiques o cognitives, o edat avançada, no podien fer-ho per elles mateixes. Finalment, es van realitzar 8 acompanyaments a entrevistes de protecció internacional (0,2%).

En comparació amb l'any 2023, les atencions d'assessorament legal sobre el procediment de protecció internacional han disminuït un 20%, en detriment de les atencions dedicades al seguiment jurídic de les sol·licituds i a la preparació d'entrevistes, que han augmentat un 13% i gairebé un 2%, respectivament.

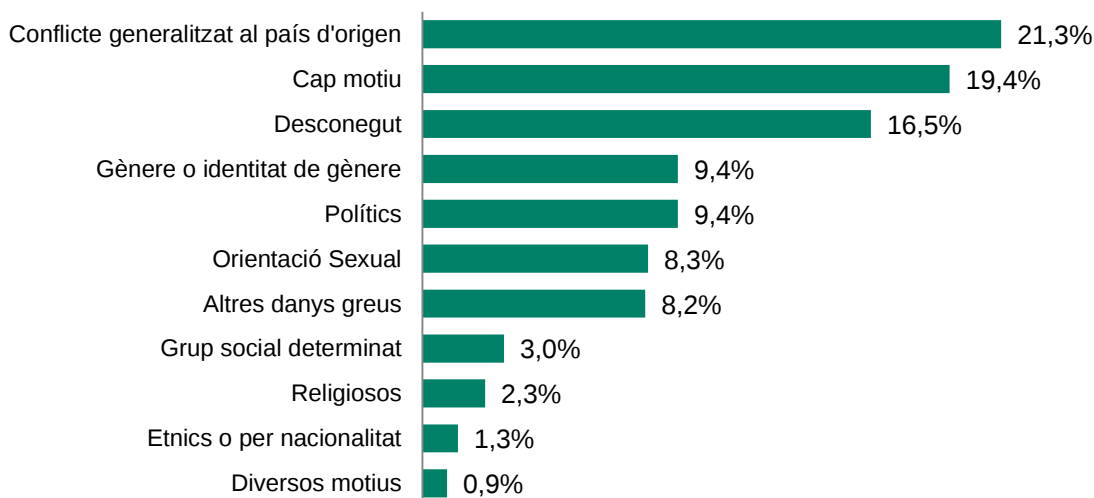


Gràfic 91. Comparativa del tipus d'intervenció 2023-2024

9.4. Situacions destacables del 2024

9.4.1. Canvis en les demandes i tendències del servei

En les demandes i intervencions que s'han realitzat durant el 2024, s'han pogut detectar els principals motius de les persones usuàries del servei per a la seva sol·licitud de protecció internacional, els quals reflecteixen les tendències migratòries, conflictes nacionals o internacionals i l'evolució de les persecucions als diferents països, entre d'altres.



Gràfic 92. Pes dels motius expressats per les persones ateses per demanar protecció internacional



En la recollida de dades sobre els motius de les sol·licituds de protecció internacional, s'observa que, majoritàriament, les sol·licituds es presenten per motius de conflicte generalitzat al país d'origen (21,3%). A continuació, hi ha un percentatge elevat de sol·licituds sense un motiu específic descrit a la llei d'asil (19,4%). També es registren sol·licituds per motius de gènere o identitat de gènere (9,4%), polítics (9,4%) i d'orientació sexual (8,3%), tot i que aquests darrers tenen una representació més reduïda en comparació amb els altres motius esmentats.

9.4.2. Coordinacions amb altres serveis o administracions

Més enllà de les coordinacions internes que l'equip d'AJPI duu a terme setmanalment, des de l'inici de la nova licitació del servei a l'octubre de 2023, s'ha estat treballant en la implementació de noves propostes de millora. En aquest marc, s'han establert diferents coordinacions per gestionar i protocol·litzar les possibles derivacions amb altres serveis. Entre aquestes coordinacions, destaca la col·laboració amb el Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida (SARA), la Unitat Municipal contra el Tràfic d'Éssers Humans (UTEH), i el Programa de Noves Famílies, que s'encarrega de l'acompanyament al reagrupament familiar. Aquestes col·laboracions busquen garantir una atenció integral i eficient a les persones ateses pel servei.

9.4.3. Dificultats, reptes, canvis i millores

Durant el 2024, la dificultat per obtenir cites per sol·licitar protecció internacional a Barcelona ha persistit. Des de l'abril del 2023, el sistema de cita prèvia amb l'autoritat competent es gestiona exclusivament per via telefònica, però les dificultats per accedir-hi ha continuat sent una problemàtica recurrent en 2024. A més, el servei es limita a un únic número de telèfon, operatiu només de 8.30 a 11.30h, de pagament, i disponible únicament en espanyol, amb línies constantment ocupades. No hi ha alternatives per accedir al tràmit, i el nombre de cites disponibles és insuficient per cobrir la demanda existent.

D'altra banda, les freqüents incidències que es produeixen durant les entrevistes o en l'expedició de documentació, així com les dificultats amb l'Oficina d'Asil i Refugi pel que fa a les comunicacions i el registre de les actuacions, representen un desafiament constant per a l'equip del servei d'AJPI.

A més, l'equip ha hagut d'afrontar una actualització constant de modificacions legislatives i jurisprudencials, que no sempre han estat clares. Això, en l'intent de proporcionar la resposta més adequada, ha generat algunes situacions de malestar entre les persones ateses, les quals, evidentment, volen i necessiten una resposta clara i ràpida, cosa que no sempre es pot oferir.

9.5. Conclusions

Enguany s'ha dut a terme una avaluació del grau de satisfacció de les persones ateses al llarg de les seves atencions amb el servei d'orientació jurídica per a persones sol·licitants d'asil i refugiades. El principal objectiu ha estat fer un seguiment i millorar el servei de manera contínua.

La valoració es va realitzar mitjançant una enquesta que ha permès conèixer el grau de conformitat de la població usuària amb diversos aspectes del servei.



Les respostes es van agrupar en dos blocs principals: l'atenció directa per part del personal en les atencions individuals i l'assistència a formacions i tallers. Durant el període de gener a desembre de 2024, es van recollir un total de 67 enquestes. D'aquestes, 34 van ser contestades per homes, 24 per dones, i 9 persones van preferir no especificar el seu gènere.

En termes generals, el programa SAIER va obtenir una puntuació de 4,6 sobre 5, el que indica un alt nivell de satisfacció.

Pel que fa a l'atenció directa, 31 persones van valorar aquesta part del servei, i tots els ítems van obtenir una puntuació superior a 4, amb una mitjana de 4,7. Especialment en la "Valoració general de l'atenció", el 80,6% de les persones enquestades van considerar que l'atenció era "molt bona", mentre que un 13% la va qualificar de "bona".

Pel que fa a les formacions i tallers, 36 persones van avaluar aquesta àrea. El resultat va ser també positiu, amb una valoració mitjana alta. En la "Valoració general del taller o acció formativa", el 41,7% dels enquestats van qualificar la formació com a "molt bona" i un 30,6% la va considerar "bona".

En resum, els resultats mostren un alt grau de satisfacció entre les persones usuàries del servei pel que fa a totes les àrees avaluades.

De cara a l'any 2025, es preveu un any intens en què començaran a evidenciar-se els efectes de la modificació del reglament d'estrangeria aprovat al novembre. Aquesta reforma, que entrarà en vigor al maig, comportarà canvis importants en els procediments i en les condicions per a les persones sol·licitants de protecció internacional. La implementació de la nova normativa requerirà un esforç extra d'adaptació tant per part de l'equip com per part de les persones usuàries. Així mateix, caldrà revisar i ajustar els protocols interns per garantir que les atencions es facin de manera eficient i d'acord amb les noves disposicions legals.

Un altre element rellevant serà la possible consolidació del CREADE com a centre de referència per a les persones sol·licitants d'asil. Aquest canvi tindrà implicacions en la manera com es gestionen les atencions. Això podrà influir en la quantitat i el tipus d'atencions que s'hauran de realitzar, així com en la coordinació amb altres serveis i institucions implicades en el procés d'asil.

Per altre costat, els conflictes emergents seguiran sent un repte constant. La situació geopolítica global està en constant evolució, i els nous conflictes armats o les crisis humanitàries que puguin sorgir afectaran el nombre i el perfil de les persones que sol·licitin protecció internacional. Això requerirà una gran capacitat d'adaptació i flexibilitat per part del nostre servei, per tal de poder respondre a les necessitats canviants i garantir que les persones refugiades i sol·licitants d'asil rebin el suport que necessiten.

Finalment, l'assumpció de competències migratòries per part de la Generalitat podria tenir un impacte en la gestió dels tràmits i en el sistema d'acollida. Encara no és clar com afectarà al servei, però caldrà seguir de prop aquesta reforma per realitzar els ajustaments necessaris davant possibles canvis.



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

El servei d'assessorament especialitzat 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 cinc professionals, tres a temps complet i dos 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 es tracta de proporcionar informació genèrica d'una temàtica concreta.

Els serveis que s'ofereixen, tenint en compte la situació administrativa de les persones, 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.
 - Formació per a l'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 de la persona usuària.
 - 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 reconeixement professional via Directiva Europea i extracomunitari de professions sanitàries.
 - Informació sobre el bescanvi del carnet de conduir.

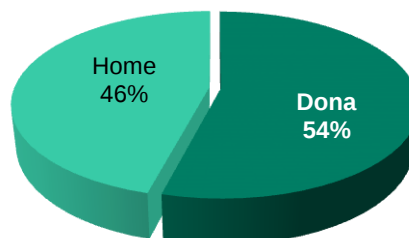
Durant l'any 2024 el servei ha atès un total de 2.115 persones amb les quals s'han realitzat 2.603 atencions. En aquest sentit, cal esmentar que hi ha hagut un lleuger increment (1'3%) respecte a les persones usuàries

del servei durant l'any 2023, trencant així amb la tendència en la baixada de persones usuàries ateses els dos anys previs.

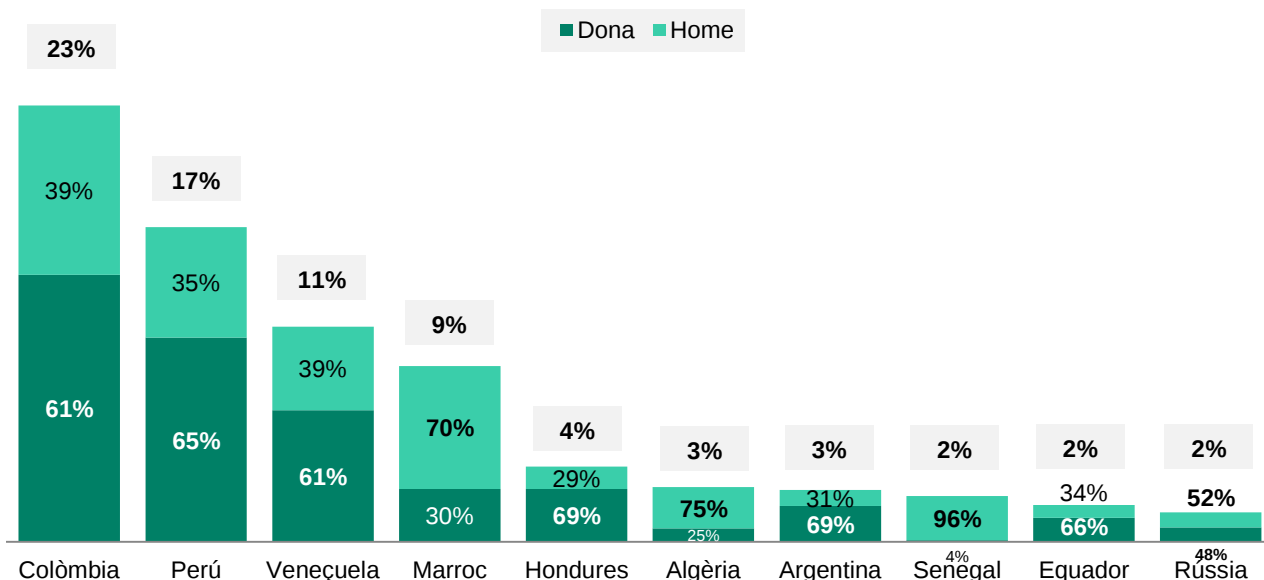
10.1. Perfil de població atesa

Enguany, el percentatge d'atenció per gènere és molt similar al del 2023. Es manté la proporció superior d'atenció a dones en 8,2 punts percentuals, tendència que s'ha anat mantenint en anys anteriors, i només un 0,1% de persones no tenen el gènere especificat, opció que poden triar les persones que no s'identifiquen amb un gènere concret.

Pel que fa a la procedència de les persones ateses, al llarg del 2024 s'ha atès a persones de més de vuitanta nacionalitats diferents. Les principals nacionalitats han estat les de Colòmbia (23%), Perú (17%), Veneçuela (11%) i Marroc (9%), en el mateix ordre que l'any anterior, però amb un volum més baix, excepte en el cas del Marroc, que puja un 1% el nombre de població. Les segueixen, amb un percentatge d'atencions menor, les nacionalitats d'Hondures, Algèria, Argentina i Senegal. Finalment, les persones procedents d'Amèrica del Sud són les que acudeixen en major nombre al servei, representant gairebé el 68% del total.



Gràfic 93. Pes de la població per gènere



Gràfic 94. Pes de les principals nacionalitats de la població atesa i distribució per gènere

Cal destacar un increment significatiu d'atencions a persones nacionals de països del continent Africà: Algèria, Senegal i Mali han triplicat el nombre d'atencions. A més, també pugen les atencions a persones de Palestina i Ucraïna. En canvi, han baixat les atencions a persones de nacionalitat russa i iraniana.

En relació amb l'edat de les persones, el perfil habitual d'atenció d'aquest servei és el d'una persona adulta en edat laboral. Enguany, aquest grup poblacional ha representat el 94% de les atencions.

Si s'analitza la situació administrativa de la població atesa, destaca l'alta proporció d'irregularitat administrativa amb un 62%. A més, moltes de les persones ateses en situació irregular fa poc temps que han arribat a territori i no poden regularitzar-se.

Aquest col·lectiu és el gruix d'atenció principal del servei i és un grup de població que sol tenir altres necessitats urgents com l'accés a necessitats bàsiques, formacions en llengua, recerca de feina, validació d'estudis, orientació formativa, regularització, etc. En

aquest sentit, la irregularitat administrativa és l'indicador més perjudicial en el procés d'integració, ja que el risc d'una expulsió, la impossibilitat de signar un contracte laboral, l'exclusió dels sistemes públics de salut o no tenir opció a realitzar formació subvencionada dificulten la inserció social i laboral a la ciutat.

D'altra banda, el 19% de la població usuària ha iniciat el tràmit jurídic de sol·licitud de protecció internacional, xifra que reflecteix la complexitat de les necessitats d'aquelles persones ateses que han arribat al país a causa d'una migració forçada per conflictes o persecucions. El 86% de la població palestina i maliana atesa és sol·licitant d'asil; també el 80% de les persones de Guinea, el 43% del Senegal i el 37% de les persones de Veneçuela.

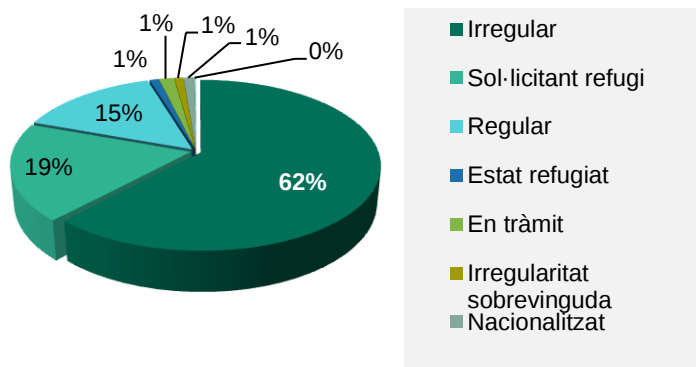
Pel que fa a les persones en situació administrativa regular o estable, aquestes representen el 16%, entre les quals es troba un 1% de persones nacionalitzades espanyoles, un percentatge menor que altres anys.

Respecte de l'any 2023, cal destacar una petita disminució de la situació d'irregularitat davant l'increment de la situació de residència per circumstàncies excepcionals (+0,53%), majoritàriament, de persones que han realitzat un arrelament per a la formació com a via de regularització.

Per tant, des del servei s'atenen, principalment, persones en situació irregular o sol·licitants de refugi, en edat activa i amb necessitats relacionades amb l'estabilitat administrativa i l'accés a drets bàsics. Així doncs, les dades mostren que el servei es centra especialment en els col·lectius amb més vulnerabilitat legal.

D'altra banda, l'atenció al SAIER s'ha realitzat, majoritàriament, a persones recentment arribades al territori que ja volen assessorar-se, seguida d'aquelles persones que tenen una residència d'entre 1 i 3 anys i que potser ja poden optar a formar-se o ja tenen la documentació necessària per homologar estudis o regularitzar la seva situació administrativa.

Comparant les xifres amb les de l'any 2023, baixen poc més d'un 4% les atencions a persones amb menys d'un any d'estada i pugen un 6% les atencions a persones que porten entre 1 i 3 anys a territori.



Gràfic 95. Distribució segons situació administrativa

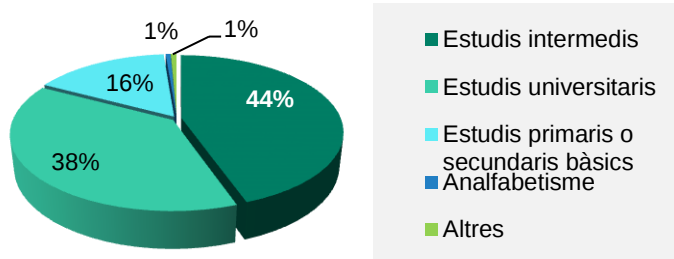
Estada a Catalunya	Persones
6 mesos o menys	41,63%
Menys d'1 any	18,42%
D' 1 a 3 anys	26,85%
De 3 a 5 anys	3,81%
De 5 a 10 anys	6,47%
10 anys o més	2,83%

Taula 15. Temps d'estada al territori

En relació amb la situació d'habitatge, el 60% de la població atesa opta pel relloguer d'una habitació on dormen un o més membres d'una família, o conviuen diversos familiars al mateix habitatge, davant del 6,8% que és titular d'un habitatge de lloguer. Altres no poden pagar una habitació i els cedeixen l'habitatge o ocupen (vora el 14%). Poc més d'un 12% pernocta en un alberg o és població acollida en pisos d'entitats o pensions socials i gairebé el 7% es troba en situació de carrer. Any rere any la situació de l'habitatge empitjora per a les persones ateses al servei.

En referència al nivell d'estudis, en termes generals, la majoria de població atesa ha estudiat la secundària post obligatòria amb un 44,58% del total de persones ateses amb estudis intermedis.

En molts països existeixen batxillerats professionalitzadors, que en el sistema educatiu espanyol es correspondrien amb un batxillerat genèric. En el nostre sistema educatiu, el batxillerat es una formació de coneixements genèrics, en diferents modalitats (general, ciències i tecnologia, humanitats i ciències socials, arts), però no està pensat per accedir directament a cap professió en el mercat laboral. Quan es demana una homologació d'estudis a batxillerat, la credencial que s'emet identifica el nivell d'estudis genèric (batxillerat), sense especificar una modalitat del mateix.



Gràfic 96. Distribució segons nivell d'estudis

El segon gruix de població és el de les persones que tenien estudis universitaris que els permetria ocupar un lloc de treball qualificat, amb un 38,12%. Així i tot, aquest fet contrasta amb la situació administrativa i laboral precària en què sovint es troben.

D'altra banda, aproximadament el 16% tenien finalitzats els estudis primaris o secundaris bàsics (fins al nivell de la ESO a Espanya), el que reflecteix un perfil mitjà de formació bàsica, i es constata una tendència general en la població migrant amb accés, almenys parcial, a l'educació formal en els països d'origen, amb un 0,6% de persones amb analfabetisme.

Per tant, el perfil principal d'una persona usuària del servei és una persona amb estudis universitaris o secundaris, però amb una desvinculació entre la seva formació i la situació administrativa, laboral o social, a Catalunya.

NIVELL ACADÈMIC	
Batxillerat	27,15%
CFGM (Formació Professional Grau Mitjà)	5,01%
CFGS (Formació Professional Grau Superior)	12,42%
Educació primària	3,51%
Educació secundària obligatòria (ESO)	11,22%
Ensenyaments superiors (disseny, música, dansa, art dramàtic, restauració de béns culturals)	0,30%
Estudis universitaris: Graduats	33,79%
Estudis universitaris: Postgraduats	4,33%
Formació no reglada (instrumental, ocupacional, etc.)	0,04%
Formació professional: CFGM / CFGS / PFI	0,04%
No sap llegir ni/o escriure	0,64%
Ns/nc	0,26%
Sense estudis / inacabats	1,28%

Taula 16. Pes de les persones ateses segons nivell d'estudis

Tot i que hi ha un nombre important de persones amb estudis superiors, també existeix un col·lectiu amb formació més limitada (primària o FP), la qual cosa reflecteix la diversitat de perfils del servei. Depenent del país de procedència, el nivell d'estudis pot ser molt diferent. Per exemple, de Mali, la majoria de persones ateses tenen un nivell baix d'estudis (més del 70% amb estudis primaris o inacabats). En canvi, el 70% de la població palestina que ha arribat al servei té estudis universitaris, mentre que el 38% de les persones d'Hondures i el Marroc tenen estudis fins al batxillerat.

Respecte de la situació laboral, s'ha identificat una importat inactivitat laboral, amb un 73% de persones que no treballa o que ho fa de forma esporàdica i precària i un 59% que no s'arrisca per la manca de permís o no troba feina perquè no disposa d'autorització de treball. Això evidencia que més de dos terços de la població atesa es troba fora del mercat laboral formal. A més, un 20% de les persones treballen en economia submergida de forma continuada, com l'única via que tenen per poder obtenir ingressos, tot i que normalment es tracta de feines precàries i sotmeses a explotació laboral i a discriminació, i només el 7% treballa dins del marc laboral formal per compte propi o aliè.

Una dificultat molt comuna per a la població migrada és l'accés a una professió qualificada per falta d'homologació de la titulació acadèmica, ja que, sovint, poden passar anys fins que es rep la credencial o es superen els requisits formatius complementaris que completen l'homologació. Una altra barrera a destacar és l'idioma, tot i que es detecta una percepció general de les persones ateses de poder treballar sense conèixer la llengua, gràcies a possibles contactes.

A la taula de la dreta, es poden observar els principals sectors laborals de les persones ateses en 2024, independentment de la situació administrativa o de la regularització de la feina. Així i tot, si s'analitza més detalladament, els sectors on es treballa més quan les persones es troben en situació d'irregularitat administrativa són la neteja (4,97%), els serveis de cura a persones dependents (4,07%) i serveis (1,97%).

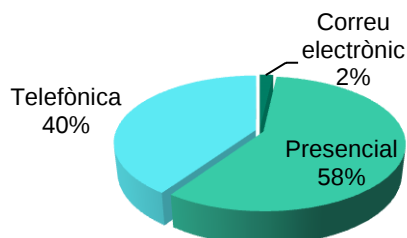
Del total de persones que no treballaven, el 28% es trobava en situació regular, però no totes disposaven d'autorització de treball. De les persones que treballaven amb contracte, destaquen els següents sectors: l'1,5% en hostaleria, el 0,91% en altres sectors, el 0,56% en la construcció, el 0,51% en comerç, el 0,34% en sanitat, en ensenyament i administració el 0,30%, el 0,26% en indústria, el 0,25% en servei domèstic i el 0,13% en transport.

SECTOR LABORAL	%
Neteja	6,42%
Serveis de cura a les persones	4,71%
Serveis	3,90%
Hostaleria	2,44%
Altres sectors	2,36%
Construcció	2,18%
Servei domèstic	1,28%
Comerç	1,11%

Taula 17. Pes dels principals sectors laborals al servei

Finalment, en l'actualitat, el nombre de persones de parla hispana és el més dominant, d'aquí que no sobti que més del 70% de la població tingui un nivell de castellà alt. En canvi, el desconeixement del català és del 66,25%. A l'hora de buscar formacions, costa trobar plaça per nivells bàsics d'idioma, tot i que el sistema d'inscripció dels cursos de català facilita l'opció de trobar places, ja que ho pot gestionar el Consorci per a la Normalització Lingüística, mentre que els cursos de castellà s'imparteixen a diferents entitats. Així i tot, cada trimestre hi ha un nombre elevat de persones que es queden sense places.

10.2. Intervenció realitzada



Gràfic 97. Pes de les atencions segons canal

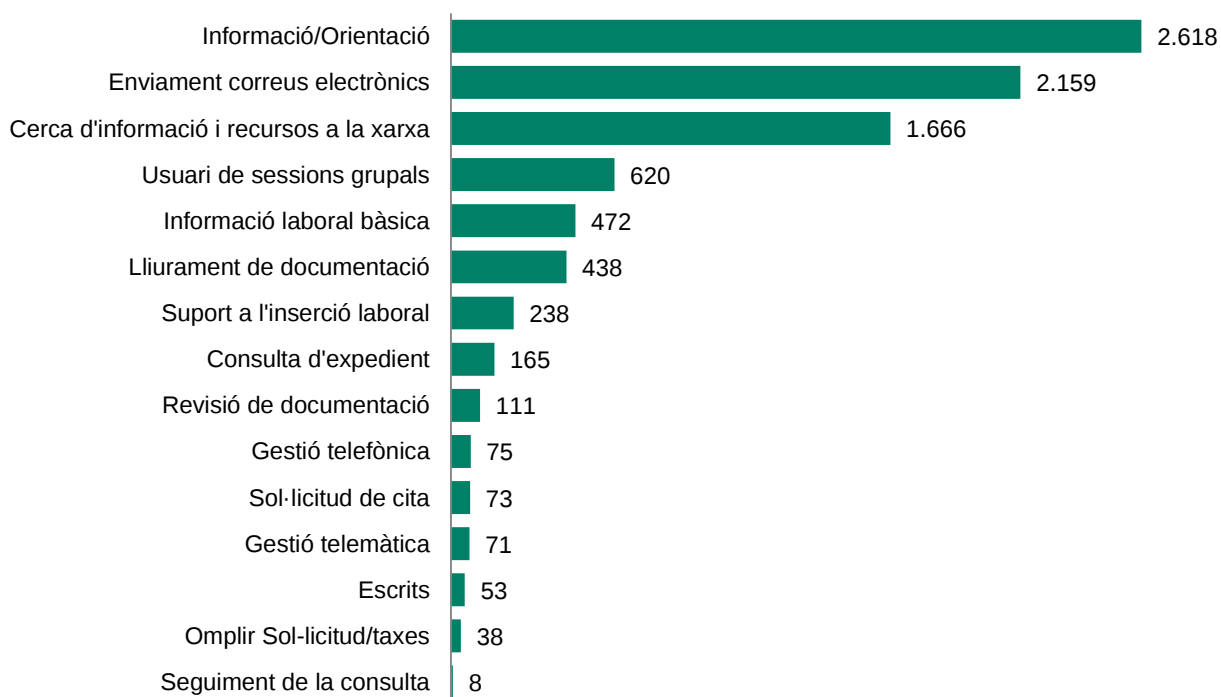
Pel que fa a l'atenció que es porta a terme des del servei al SAIER, les principals vies d'atenció són de forma presencial i de forma telefònica, amb cita individual o grupal. A més, si es presenta una urgència, que no és habitual, el Servei de Primera Atenció i Informació contacta amb el servei per poder realitzar la cita fora de les franges predeterminades existents.

Al llarg de l'any s'han realitzat més atencions presencials que telefòniques, tenint en compte que les sessions grupals són presencials. També hi ha un percentatge de cites realitzades via correu electrònic que normalment són segones cites on es responen dubtes que han requerit un estudi del cas.

Per un costat, l'atenció presencial ofereix un servei més qualitatiu i complet, a més de facilitar la comprensió en cas de possible barrera idiomàtica i, per un altre, la presencialitat crea un vincle més directe, amb opcions de comunicació visual que permeten poder-se explicar diferent que per via telefònica, a més de poder estudiar la documentació aportada per les persones ateses.

En tractar-se d'un servei d'orientació és evident que, majoritàriament, es realitzen orientacions de les diferents temàtiques amb què es treballen. La informació que es proporciona, tant en una cita presencial com telefònica, es reforça habitualment per correu electrònic, sobretot en consultes d'homologació d'estudis.

En la gràfica següent es pot veure tot allò on es pot donar, majoritàriament, suport en les nostres atencions.



Gràfic 98. Distribució dels serveis oferts durant les intervencions

10.2.1. Atencions grupals

El servei ofereix sessions grupals sobre informació genèrica de les diferents temàtiques que es treballen amb l'objectiu de proporcionar informació que faciliti eines per poder iniciar o consolidar l'autonomia en els diferents processos laborals, formatius i de reconeixement acadèmic.

Aquest any s'han realitzat un total de 64 sessions grupals, de les següents temàtiques:

- Orientació laboral: 22 Sessions realitzades. 199 participants.
- Orientació formativa: 21 Sessions realitzades. 166 participants.
- Homologació d'estudis estrangers: 21 Sessions realitzades. 192 participants.

Han assistit a aquestes sessions un total de 557 persones, que representen un 30% de les programacions realitzades, amb la qual cosa, destaca l'alt volum d'absentisme en aquests tipus de cites. Així i tot, un alt percentatge de les persones que hi assisteixen, posteriorment, demanen una cita individual per tractar el seu cas concret, però ja disposen de la informació genèrica per saber en quin punt es troben. Aquesta és la finalitat de la xerrada, però també ho és el fet de poder donar una cita en un espai de temps més curt, ja que el servei d'atenció individual està força saturat.

10.2.2. Consultes ateses

En la taula d'aquest apartat es poden veure el nombre de consultes realitzades (3.753), ordenades per tipologies i de més a menys demandades. Durant el 2023 es van realitzar més atencions formatives (un 8% més) i laborals (1%); en canvi, durant l'any 2024 s'han atès més consultes d'homologacions d'estudis (un 7% més).

Homologació i convalidació d'estudis

El bloc de consultes més nombrós és el relacionat amb l'homologació i convalidació d'estudis, que sumen el 37,34% del total. El 92% de les persones ateses no tenien homologats els estudis de país d'origen i volien continuar estudiant aquí o tenien la possibilitat d'acreditar el nivell acadèmic dels estudis realitzats i s'han assessorat sobre les opcions d'homologació i el procediment a seguir.

Respecte de l'any passat, el servei ha notat un increment en les demandes d'homologacions d'estudis universitaris (+1,79%), però encara han augmentat més les consultes sobre homologació d'estudis no universitaris (+5,9%).

CONSULTES

Homologació no universitària	20,06%	753
Homologació universitària	15,75%	591
Formació ocupacional	11,75%	441
Mercat de treball	11,59%	435
Recerca de feina	9,62%	361
Formació reglada no universitària	6,10%	229
Formació no reglada	5,01%	188
Elaboració de currículum	4,18%	157
Arrelament formatiu	3,22%	121
Cursos català	2,82%	106
F. instrumental (aprendre a llegir, escriure càlculs elementals)	1,49%	56

Taula 18. Principals consultes ateses i pes sobre el total



A més, cal destacar que, tot i la voluntat de les persones de continuar amb les seves convalidacions, sovint falten documents per iniciar el procediment o manca la legalització dels mateixos per a l'inici dels tràmits adients.

Orientació formativa

En segon lloc, les consultes del bloc formatiu han suposat un 34,44% del total de consultes realitzades, per sota del total de consultes de l'any anterior. No obstant això, destaca un increment en les demandes de formació ocupacional (+2,88%) i en l'arrelament formatiu (+0,98%), principalment. Aquestes dues consultes van relacionades amb l'increment de l'interès de les persones per aquest tràmit per gestionar la seva regularització administrativa.

També han augmentat les consultes en formació reglada no universitària (+1,17%) i en informació sobre màsters (+0,45%). En canvi, s'han atès menys consultes de cursos de català (-5,18%) i de formació no reglada (-4,06%).

Inserció laboral

En tercer lloc, resten les consultes relacionades amb la recerca de feina i l'orientació laboral, que sumen el 26,06%. Respecte a aquestes consultes, s'ofereix a les persones usuàries orientació per a la seva inserció laboral o millora professional. Segons el perfil, es poden atendre directament petites consultes com realitzar el currículum o oferir canals de recerca de feina. Si es detecta que la persona usuària requereix d'un treball amb més profunditat i acompanyament, es realitza la derivació de la persona al programa laboral adient, sempre que aquesta compleixi els requisits (idioma, situació administrativa, etc.)

Majoritàriament, les atencions fetes a estudiants estan relacionades amb la modificació d'estància per estudis a permisos de residència i treball. D'aquestes, la majoria són per compte aliena, però també hi ha estudiants interessats a fer la modificació per compte pròpia.

10.2.3. Derivacions a programes

En relació amb les derivacions realitzades al llarg de l'any pel servei, destaquen aquelles vinculades a l'orientació d'homologació i convalidació d'estudis i les derivacions a ONGs o Associacions.

Les primeres es fan sempre que s'atén una persona que vol homologar la seva titulació. Qualsevol documentació acadèmica ha d'estar degudament legalitzada al país d'origen i és per això que sempre es fan les orientacions oportunes a les persones usuàries perquè realitzin aquest tràmit amb l'administració pública competent d'origen.

En segon lloc, sobre les derivacions realitzades a ONGs i Associacions, es tracta d'aquelles derivacions que es fan en relació amb les consultes sobre formació i recerca de feina. Part de la feina d'aquest servei requereix estar en contacte amb els diversos recursos i programes que existeixen a la ciutat de Barcelona per vincular a les persones usuàries que s'atenen des del SAIER. Aquestes entitats realitzen formacions, tallers i programes formatius i laborals.

A continuació s'expliquen de forma més detallada les derivacions realitzades en matèria d'inserció laboral:



- Càritas: 60 derivacions de persones en situació administrativa irregular, majoritàriament per a la seva assistència a sessions grupals informatives sobre feina sense autorització de treball.
- Programa Clàusules socials: 1 derivació. El perfil professional que pot accedir a aquest recurs ha de tenir un coneixement alt de l'idioma, carnet de conduir, titulació professional, cursos de prevenció de riscos laborals, etc.
- Programa Làbora: 23 derivacions, de les quals s'han fet efectives 19. De les persones derivades, algunes poden acabar sent baixa per impossibilitat de contacte o altres circumstàncies personals, mentre que d'altres segueixen els itineraris personalitzats i algunes aconseguen feines per mèrit propi o amb intermediació del servei.
- Programa Pròxim: 5 derivacions de persones que compleixen els requisits per regularitzar-se. Són itineraris d'inserció laboral d'alta complexitat, molt desiguals en funció del perfil de cada persona.
- Formació Building Digital Equity Win Win: Enguany, s'ha col·laborat en la derivació de 6 persones usuàries a aquest programa de creixement personal i professional amb eines digitals, dirigit per experts de l'empresa Hewlett Packard i d'ESADE.

Respecte a l'assessorament per formació, en col·laboració amb altres entitats, destaquen les següents derivacions:

- Programa Superant Barreres (Casal dels Infants): 3 derivacions de persones menors de 35 anys amb les quals es treballen competències transversals amb formació tecnificadora.
- Formació Curs de Caixera Reposadora (AESCO): 7 derivacions d'usuàries interessades en aquesta formació.

Pel que fa a l'homologació d'estudis per a l'activitat professional, s'han realitzat les següents derivacions:

S'han efectuat 58 derivacions pel Conveni Intercol·legial a diferents col·legis professionals mitjançant el conveni signat amb l'Ajuntament de Barcelona, on es proporciona informació relacionada amb la professió que es vol homologar, tal com formació, orientació en sortides laborals, col·legiació, etc. Les principals derivacions d'aquest any han estat d'enginyeries i cap als col·legis de psicologia i advocacia, seguits, en menor nombre, pels col·legis de medicina, arquitectura, pedagogia i altres professions.

10.3. Situacions destacables al llarg de l'any

10.3.1. Canvis normatius

Al llarg de l'any, el servei s'ha anat trobant amb canvis en la normativa que s'han incorporat a les intervencions. En matèria d'homologacions d'estudis universitaris estrangers, cal destacar:

- Els informes de caràcter general i les resolucions de la direcció de l'ANECA que han anat publicant-se al llarg de l'any. Aquestes publicacions han estat genèriques o en referència a països en concret i també hi ha hagut resolucions relatives a criteris d'avaluació per homologar i exercir algunes professions com Arquitectura i Infermeria, entre d'altres.

Totes aquestes publicacions són eines de validació que permeten i permetran facilitar i escurçar els temps de resolució de les sol·licituds d'homologacions, ja que s'aplicaran directament els paquets de mesures

anomenats “precedents positius” i es validaran amb aquests els mateixos criteris de forma directa, sense necessitar que l'ANECA hagi d'emetre cap informe. L'any 2023 es van emetre 10.657 informes, mentre que en 2024 han estat 5.660. S'entén, per tant, que el volum d'expedients pendents de resoldre anirà disminuint.

- La publicació de la Resolució de 21 de febrer de 2024 de la Secretaria General d'Universitats, que accelera la tramitació de les persones que resideixen legalment a Espanya, com de les persones amb nacionalitat espanyola o d'algun país de la UE.
- La publicació de l'Ordre Ministerial, de 23 d'octubre, per la qual s'aproven instruccions en relació amb la gestió de procediments d'homologació i equivalència de titulacions universitàries obtingudes en sistemes educatius estrangers, que concreta més àmpliament aspectes d'aquests procediments.

Finalment, cal esmentar la publicació de la consolidació del Reglament d'estrangeria Real Decret 1155/2024 de 19 de novembre, pel qual s'aprova el reglament de la llei orgànica 4/2000 d'11 de gener sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, que introdueix modificacions que afectaran de manera generalitzada a totes les situacions de les persones estrangeres a Espanya. Tot i que no entrarà en vigor fins al maig de 2025, ja s'ha pogut començar a informar dels canvis que hi haurà en un futur pròxim, especialment, pel que fa a l'arrelament social i l'arrelament per a la formació.

10.3.2. Dificultats i reptes

En aquest apartat destaquen aquelles temàtiques que al llarg de l'any han suposat un repte en la feina del dia a dia, sovint perquè no es disposen dels recursos suficients per donar resposta a les problemàtiques que presenten els usuaris i les usuàries.

Pel que fa a l'arrelament per a la formació, s'han atès moltes persones usuàries que necessitaven una formació per dur a terme aquest tràmit, però hi ha hagut algunes dificultats a l'hora d'oferir l'orientació amb:

- Persones que, un cop han tingut la resolució positiva de l'arrelament formatiu, havien d'aportar la matrícula de la formació que volien realitzar en els tres primers mesos des de l'arrelament, però no trobaven un curs on es poguessin matricular dins del període establert.
- Persones que, tot i haver assistit a sessions informatives sobre aquest tràmit, tenien moltes dificultats per entendre'l i s'ha fet necessari repetir les mateixes informacions en diferents ocasions.
- Persones ateses que no han trobat una oferta laboral per continuar tramitant el permís i que esdevindran en una situació d'irregularitat sobrevinguda una vegada hagi vençut el permís inicial.

Sobre les persones que no parlaven castellà ni català, cal destacar les situacions administratives irregulars i els alts nivells de vulnerabilitat social, per la qual cosa, no disposaven de les eines per poder moure's amb autonomia (manca de competències digitals, alguns casos analfabetisme, sensellarisme, etc.). És necessari detallar la manca de recursos per a aquest perfil de població, ja que, sense l'idioma, no es poden realitzar derivacions a recursos d'acompanyament formatiu/laboral.

Més en concret, en el cas de les persones de parla anglesa, -en general es tracta de persones d'origen asiàtic o africà, que a banda de parlar la seva llengua materna, també dominen l'anglès-, es tracta habitualment de persones amb permís de residència i treball, amb un perfil professional qualificat, però que no parlen castellà o català. En no tenir l'idioma, no poden accedir a programes d'acompanyament laboral, ni a formacions, tot i ser perfils que poden treballar (multinacionals, àmbit TIC, call centers, etc.).



Quant a les persones en situació administrativa irregular que estan interessades a millorar el seu perfil professional per quan puguin obtenir el permís de treball, es detecta una escassa oferta formativa qualificada, sense cost o subvencionada, perquè puguin canviar d'àmbit professional o ampliar la formació en relació amb la seva experiència professional (amb opcions de formació professional sense beques, o formacions de Barcelona Activa amb dificultats per a les inscripcions per part de persones amb passaport).

A través de les atencions realitzades al llarg de l'any, s'han detectat algunes persones que han pagat per cursos privats d'un elevat cost, sobre els quals pensen que faran una formació que els permetrà treballar, però en realitat es tracten de cursos privats on s'imparteixen els mateixos continguts que la formació reglada (CFGM, CFGS o CP), per tant, per obtenir la titulació oficial haurien de presentar-se a exàmens o realitzar una acreditació de competències. Sovint no són classes, sinó que l'escola els va enviant la informació sense pràctica docent. Volem denunciar la pràctica d'aquestes escoles que venen formacions que no serveixen per a la inserció laboral i que fan que les persones signin uns contractes que els obliga a mantenir els pagaments sense possibilitat de poder rescindir-los.

10.3.3. Coordinacions de serveis

Per tal de poder oferir un bon servei a les persones usuàries del SAIER, al llarg de l'any s'han realitzat un seguit de reunions i assistència a diversos actes i jornades que possibiliten el coneixement dels diversos recursos que existeixen a la ciutat en matèria d'orientació laboral, formativa i d'acompanyament a persones que volen regularitzar les seves titulacions acadèmiques d'origen. Cal posar en valor aquesta feina, ja que és imprescindible per oferir informació actualitzada dels recursos i poder realitzar una bona coordinació en les derivacions als diferents programes laborals i formatius.

10.4. Reptes de futur

De cara al curs vinent es vol seguir avançant i donar continuïtat a algunes accions que ja s'han iniciat durant el 2024.

Aquest curs s'ha començat a elaborar fitxes informatives sobre el procés d'homologació de les professions regulades, recopilant tota aquella informació relativa a la professió en concret, que es lliuraran a les persones usuàries durant l'any 2025. Aquestes fitxes serveixen per poder donar una informació concreta i endreçada per entendre un procediment que per a moltes persones resulta complex i feixuc. Al mateix temps, aquestes fitxes serveixen també per a les professionals del servei, ja que permeten tenir la informació més a mà i poder actualitzar-la més fàcilment.

Un altre repte de cara a l'any 2025 és millorar la coordinació interna entre els diferents serveis que formen part del SAIER i que presten atenció a les persones usuàries, per tal de millorar la qualitat del servei pel que fa a la tipologia d'atencions segons el perfil de les persones usuàries i per poder proporcionar una atenció integral en coordinació entre els diferents professionals que participen de forma transversal en la intervenció d'un cas.



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

Durant el 2024, el Centre de Normalització Lingüística de Barcelona (CNL de Barcelona) ha atès de manera telemàtica les persones usuàries del SAIER interessades en la formació en català. Mitjançant un desviament de trucades, les consultes han estat gestionades des de la seu del CNL al carrer Avinyó (Espai Avinyó - Llengua i Cultura). Tota la població ha rebut informació adaptada a les seves necessitats sobre l'oferta de cursos per a l'aprenentatge de l'idioma.

Des de la Coordinació d'Acolliment Lingüístic, s'han mantingut informades totes les entitats que integren el SAIER, així com la coordinació del servei, sobre els terminis i processos d'inscripció. Aquesta acció ha facilitat que les entitats poguessin oferir informació actualitzada a les persones ateses.

Pel que fa als cursos presencials, el 2024 s'han organitzat un total d'13 cursos a l'aula del SAIER, situada al carrer Tarragona. La distribució ha estat la següent:

- 12 cursos bimestrals
- 1 curs intensiu al juliol

En total, aquests cursos han comptat amb 255 inscripcions. Els nivells impartits han estat l'Inicial (A1), amb dos cursos dirigits especialment a la comunitat xinesa, i el Bàsic (A2).

El CNL de Barcelona ha continuat destinant una professora a jornada completa per impartir aquests cursos.

Atès que l'atenció s'ha derivat als serveis del CNL de Barcelona, no és possible determinar l'evolució del nombre de persones ateses des del SAIER que sol·liciten cursos de català. Un cop es produeix la derivació telefònica, esdevé impossible identificar quantes de les inscripcions als cursos Inicials i Bàsics del CNL provenen d'orientacions realitzades des del SAIER.

Quant al nombre de cursos, durant aquest any tots s'han impartit amb modalitat bimestral o intensiva. El nombre d'inscripcions ha augmentat un 20% respecte de l'any anterior.

De cara al 2025, el CNL de Barcelona es proposa:

- Mantenir l'oferta de cursos a la seu del SAIER, amb la dedicació d'una jornada completa de professorat.
- Continuar treballant per garantir la continuïtat dels cursos en termes d'horaris i ubicació, optimitzant les places disponibles mitjançant la gestió eficient de les llistes d'espera i la cobertura de baixes durant els primers dies de classe.
- Seguir atenent el públic mitjançant el desviament de trucades i l'atenció presencial a les delegacions del CNL de Barcelona, treballant en xarxa amb les entitats i en coordinació amb la responsable de l'Ajuntament de Barcelona.



12. SERVEIS TRANSVERSALS

12.1. 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 usuària i els/les diferents professionals dels serveis del SAIER. La figura de l'intèrpret i la seva professionalitat és clau per a la bona comprensió de les demandes i necessitats de les persones ateses.

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 es 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 d'asil).

També s'encarrega de traduir tots aquells documents respecte al SAIER i fullets informatius, com també la traducció per a la gestió de suggeriments, queixes i agraïments.

El servei disposa d'una borsa de 31 professionals que parlen un total de 25 idiomes, entre els quals es troben les llengües més habituals en el servei: àrab clàssic, àrab magrebí, urdú, rus, ucraïnès, i d'altres més minoritàries: wòlof, bengalí, hindi, panjabi, fula, mandinga, amazic, serbi, bambara, farsi, dari, georgià, etc.

12.1.1. Dades d'atenció

L'any 2024 ha estat un període amb un alt impacte del servei d'interpretació en les atencions realitzades des dels diferents serveis del SAIER, degut, principalment, a l'increment de persones arribades de països africans i d'orient mitjà, tal com s'ha esmentat al llarg d'aquesta memòria, que no coneixien el castellà i català en la seva arribada a la ciutat.

Així doncs, durant l'any, des del servei s'ha atès amb intèrpret un total de 2.258 persones soles o nuclis familiars diferents, el que significa un augment d'un 23,5% més respecte del 2023. Moltes d'aquestes persones han necessitat més d'una visita, o s'han visitat amb dos o tres serveis especialitzats del SAIER.

En el global del servei, s'han realitzat un total de 4.714 activitats entre els serveis d'interpretació oral, les traduccions escrites i els serveis en llengua de signes. Aquesta xifra representa un increment del 24,7% en relació amb les activitats realitzades l'any anterior.

A continuació es mostra la comparativa 2023-2024 dels indicadors principals del servei.



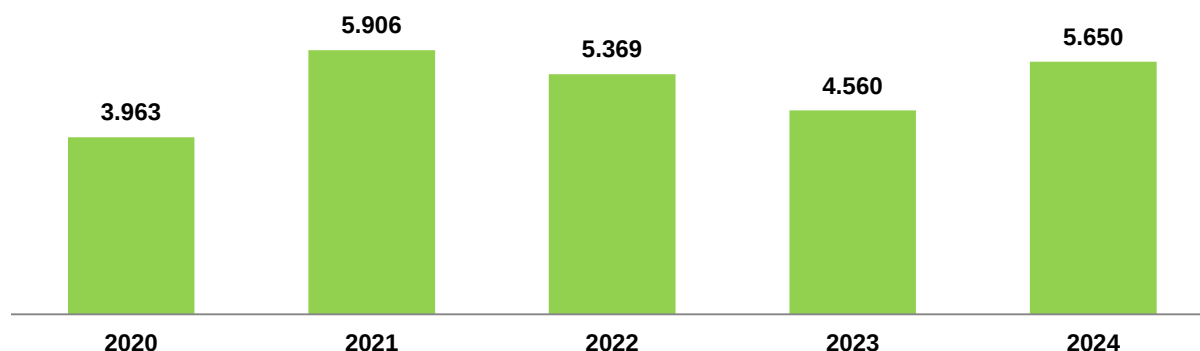
DADES DEL SERVEI	2023	2024	Variació %
Nuclis atesos (familiars i unipersonals)	1.828	2.258	23,5%
Activitats realitzades (interpretacions orals, traduccions escrites i serveis en llengua de signes)	3.780	4.714	24,7%
Servei d'Interpretació Oral			
Peticions d'interpretació	4.560	5.650	24%
Serveis d'interpretació realitzats	3.565	4.511	26,5%
Hores d'interpretació realitzades	3.104	3.868	24,6%
Traduccions escrites			
Peticions de documents	195	184	-5,6%
Nº de pàgines	737	866	17,5%
Serveis de Llengua de Signes	20	19	-5%
Idiomes oferts	26	25	-3,8%

Taula 19. Anàlisi de dades de l'atenció de l'STI 2023-2024

12.1.2. Servei d'interpretació oral

L'any 2024, l'equip d'intèrprets ha continuat realitzant les interpretacions principalment de forma telefònica, mitjançant trucades a tres. No obstant això, enguany s'han tornat a realitzar més atencions presencials, excepcionalment, per la complexitat dels casos atesos i les atencions grupals.

Pel que fa a l'atenció realitzada, des del servei d'interpretació oral de l'STI s'ha gestionat un total de 5.650 peticions, de les quals s'han arribat a portar a terme 4.511 serveis (un 79,8% del total).

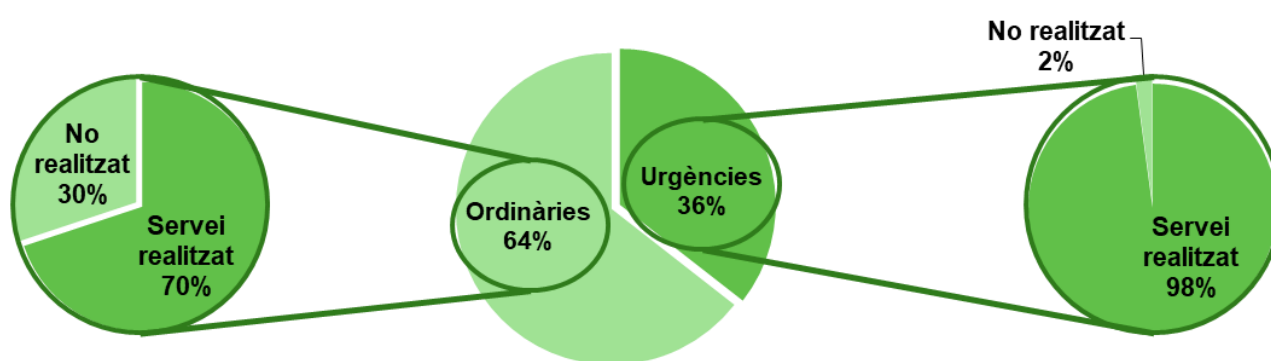


Gràfic 99. Evolució de les peticions rebudes

Les xifres obtingudes enguany representen un 24% més de peticions i serveis prestats respecte al 2023. També el còmput global d'hores dedicades als serveis realitzats (3.368) han augmentat un 24,6% (764 hores més) en relació amb les xifres del 2023.

D'altra banda, les peticions realitzades d'interpretació es poden fer de forma ordinària (amb un marge des de la data de demanda fins a la data de realització del servei de més de dos dies), o de forma urgent, on cal gestionar el servei d'interpretació en el mateix dia o per al dia següent.

En aquest sentit, el 35,56% de les peticions d'interpretació oral han estat urgents, per tal de realitzar l'atenció en el dia o l'endemà, mentre que el 64,44% restant han estat sol·licituds ordinàries. El nombre de serveis urgents ha disminuït en 2024 en un 21% respecte al 2023.

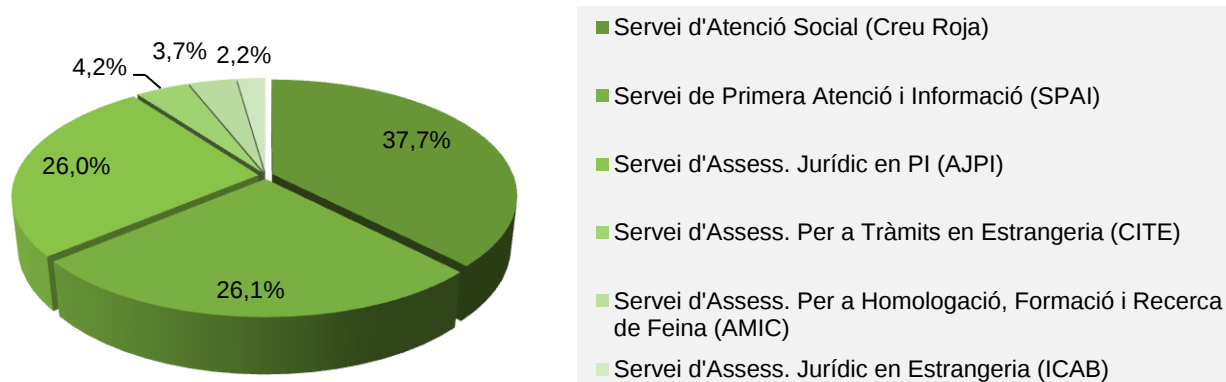


Gràfic 100. Pes de les peticions gestionades i dels serveis realitzats segons prioritat d'atenció

Del total de peticions ordinàries s'han arribat a portar a terme el 70% dels serveis, mentre que de les sol·licituds urgents s'ha aconseguit realitzar el 97,86% dels serveis demanats.

Interpretacions realitzades segons servei sol·licitant

A continuació, es detalla el pes dels serveis realitzats segons el servei responsable de l'atenció principal amb les persones usuàries:



Gràfic 101. Pes de les interpretacions realitzades segons serveis responsables de l'atenció



El Servei d'Atenció Social (38%) 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, persones que acostumen a desconèixer el català i el castellà, amb excepció de la població nacional de països llatinoamericans. A més, per la confidencialitat dels temes que es tracten, no es permet l'assistència de familiars o amics que puguin realitzar funcions d'interpretació.

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 en què es reben les derivacions d'altres serveis, les atencions i valoracions de persones en situació d'urgència social o en situacions de vulnerabilitat.

El Servei de Primera Atenció i Informació (SPAI) és el segon servei del SAIER que ha necessitat més serveis d'interpretació durant aquest any, amb un pes del 26%, com en el cas de l'any 2023.

Tot i que el conjunt de l'equip del Servei de Primera Atenció i Informació parla al voltant de 17 idiomes, l'estructura de treball i l'alt volum de persones recentment arribades que s'han atès presencialment en situació d'urgència i que no parlen català o castellà no han permès el suport idiomàtic entre les/els professionals de l'equip.

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, a excepció dels pocs casos en què està anotat a les observacions de la cita, per la qual cosa, si l'atenció requereix un intèrpret, el o la professional de l'SPAI s'assabenta el dia de la trucada i ha de sol·licitar el servei d'interpretació amb caràcter urgent perquè pugui realitzar l'atenció en la data sol·licitada.

En tercer lloc es troba el Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI) amb cinc serveis menys que l'SPAI. Aquest servei utilitza el Servei de Traducció i Interpretació per poder realitzar les entrevistes individuals amb les persones sol·licitants de protecció internacional que no coneixen els idiomes oficials i que no parlen anglès, donat que els advocats i les advocades que realitzen l'atenció tenen coneixement alt d'aquest idioma. Com en el cas de l'atenció social, es tracta d'intervencions on es verbalitzen situacions delicades i, per garantir la privacitat de les persones ateses, no es permet l'acompanyament de terceres persones que puguin proporcionar el suport lingüístic.

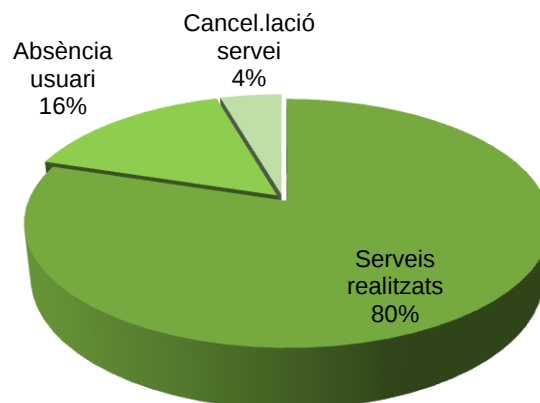
Pel que fa a aquest servei, cal destacar que al llarg de l'any ha tingut més peticions d'interpretació que el Servei de Primera Atenció i Informació, però com hi ha un temps d'espera més llarg per a l'atenció i, per tant, un pes més alt de sol·licituds amb caràcter ordinari, hi ha hagut un major nombre de serveis que no s'han acabat duent a terme. A més, tal com es detallarà més endavant, és un dels serveis que més requereix la intervenció de l'STI pel que fa a les traduccions escrites.

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 acompanyades per coneguts que facin la traducció.

Interpretacions no realitzades

De les 5.650 peticions rebudes i gestionades durant l'any, finalment no van ser realitzades 1.139, és a dir, un 20,1%. Els motius pels quals no s'han pogut realitzar els serveis han estat els següents:

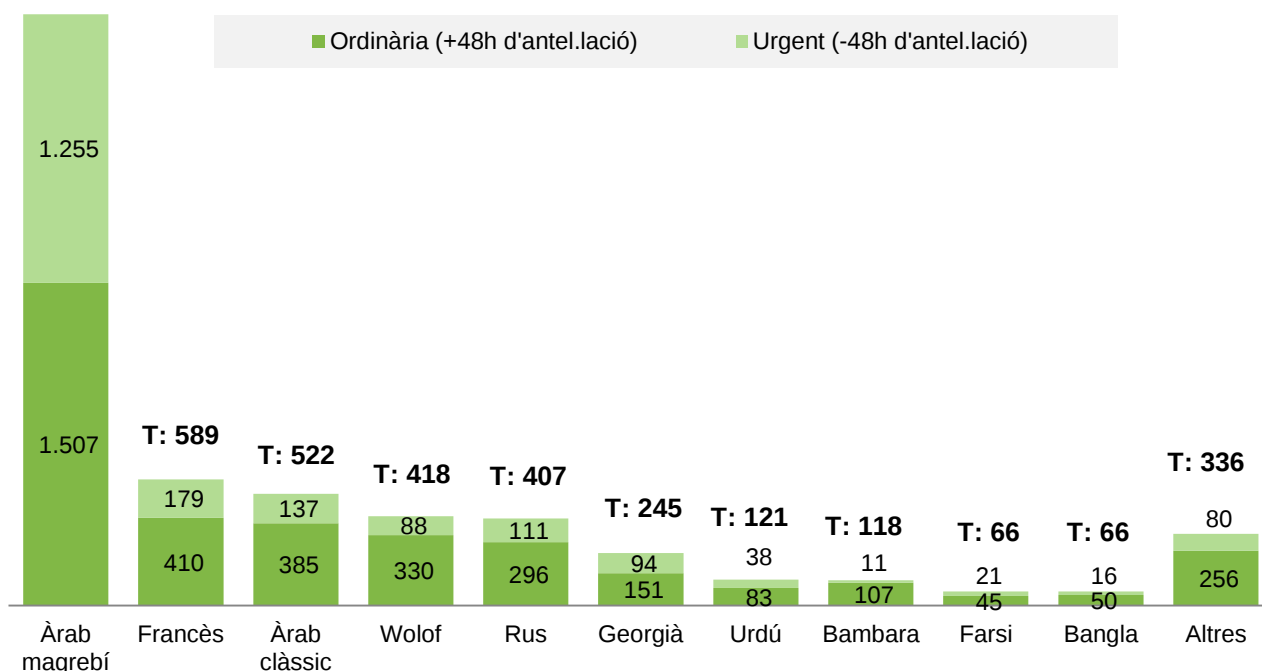
- Absentisme de la persona usuària (883). Aquesta situació ha augmentat respecte de l'any anterior, on hi va haver 63 peticions menys amb absentisme, perquè també s'ha augmentat el gruix de peticions. L'absentisme ha estat motivat pel temps d'espera, en 2 o tres mesos, per rebre l'atenció sol·licitada, tant de persones en situacions vulnerables com de les cites ordinàries.
- Cancel·lació del servei (269) a causa de la impossibilitat de fer l'atenció per diferents factors. Quan s'han fet cancel·lacions, s'ha pogut anul·lar el servei i no ha suposat cap cost per al centre.



Gràfic 102. Distribució de les peticions segons finalització de servei

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

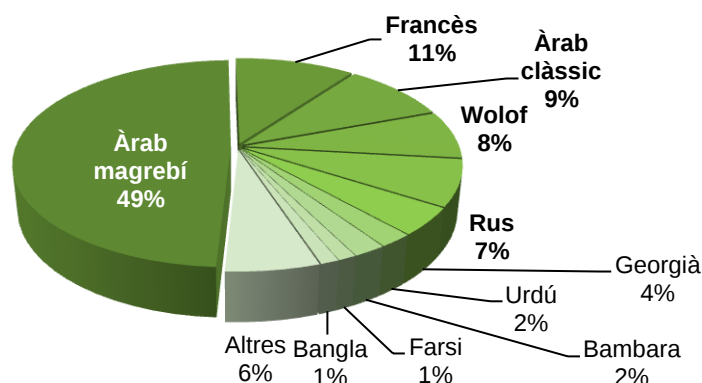
T: 2.762



Gràfic 103. 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. A més, cal destacar l'àrab com els idiomes amb el pes més alt de peticions urgents, responen a les demandes de serveis en relacions amb les atencions de les persones procedents del nord del Magrib.

Com fa des del 2021, l'idioma més demanat ha estat l'àrab magrebí, ja que han arribat moltes persones procedents del Marroc i d'Algèria. La població d'aquest últim país ha desbordat les peticions respecte de l'any 2023, on es van realitzar 317 peticions, amb 1.184 aquest 2024. També s'ha vist com augmentaven les peticions per proporcionar atenció a persones de Palestina. L'any 2023 van ser 19 peticions respecte a les 231 que hi ha hagut en 2024.

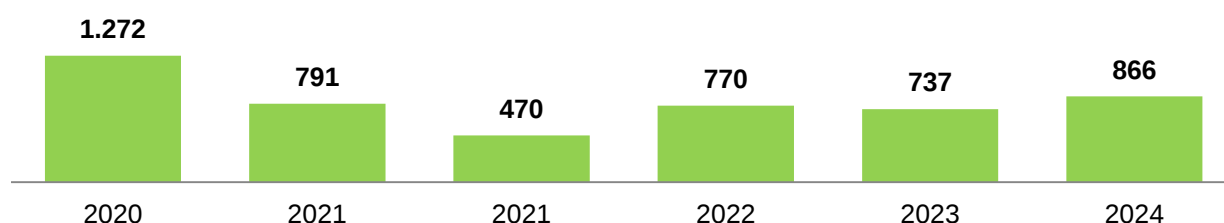


Gràfic 104. Pes dels idiomes més demanats

Altres idiomes oferts enguany han estat el francès (589), el wòlof (418) i el bambara (118), amb un increment destacat de persones de Mali arribades per la via marítima, el rus, el georgià, el farsi, l'urdú i el dari.

Un aspecte que cal ressaltar és que degut a l'arribada de pasteres per la ruta de les Illes Balears i Canàries, s'han realitzat nombroses sessions grupals informatives per a les persones del Magrib i de països subsaharians que anaven arribant a Barcelona i que han requerit que es fessin, moltes d'elles, en idioma àrab magrebí, àrab clàssic, wòlof i francès, depenent de la disponibilitat del servei.

12.1.3. Servei de traducció de documents



Gràfic 105. Evolució de les pàgines traduïdes

Enguany s'han rebut 184 peticions de traducció de documents, amb un total de 866 pàgines traduïdes, un 17,5% més que en 2023.

De les 184 peticions de traduccions, la majoria han estat sol·licituds del servei d'AJPI per a declaracions de persones sol·licitants de protecció internacional i per a documents escrits en altres llengües que presenten com a proves a l'Oficina d'Asil de la Subdelegació del Govern.

Altres traduccions s'han realitzat per la necessitat d'oferir documents informatius en diferents idiomes dels serveis de la ciutat, per a les persones recentment arribades a Barcelona. Entre d'altres, s'han traduït documents sobre l'empadronament a la ciutat, els serveis als quals podien adreçar-se, i altres.



Finalment, també s'han fet traduccions de materials informatius generats des del SAIER en les principals llengües parlades per les persones ateses al servei i d'escrits de queixes i suggeriments rebuts a les oficines del SAIER en les llengües de les persones usuàries.

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

12.1.4. Servei d'Interpretació en Llenguatge de Signes

Durant l'any 2024 s'han rebut 24 peticions d'interpretació en llengua de signes, de les quals s'han portat a terme 19, a càrrec de la Federació de persones sordes de Catalunya (FESOCA).

Les interpretacions realitzades han estat destinades a la comunicació de set persones usuàries 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 amb el SAIER.

12.1.5. Conclusions

Enguany, 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/a intèrpret, com en sessions grupals o en casos complexos. També hi ha hagut cites successives de persones que tenien casos vulnerables on, per a una millor comprensió, es va requerir fer una interpretació presencial.

Els serveis d'interpretació demanats i realitzats han augmentat un 24% respecte al 2023. Una de les motivacions d'aquest increment han estat les sessions grupals d'atenció social – Vine sense llar- per a persones més vulnerables, fent així que s'hagi reduït la demanda de serveis individuals.

Ha continuat progressant la demanda de serveis d'interpretació urgent. En aquest sentit, l'arribada de pasteres a Canàries i a les Illes Balears procedents d'Algèria ha provocat que es continuï atenent gent que surt cap a la península, sobretot d'origen magrebí i d'origen subsaharià, i que arriben a Barcelona en un curt període de temps. Aquestes persones parlen majoritàriament àrab magrebí, bambara, wòlof, fula i francès.

S'observa també que un dels principals problemes d'aquest 2024 ha continuat sent la impossibilitat de trobar intèrprets que parlin llengües minoritàries demanades per les persones usuàries del SAIER i que hi ha una tendència a l'alça de persones que desconeixen l'espanyol i tampoc parlen anglès. A més, s'ha treballat en més intervencions de casos amb alteracions de conducta, problemes de salut mental o amb problemes d'addiccions, cosa que ha complicat el servei i l'intèrpret, qui s'ha trobat en diferents vegades fent contencions de la persona atesa.

El principal repte que es presentarà en 2025 serà trobar més intèrprets de llengües minoritàries. A més, el fet de tenir en la nova ubicació una sala d'espera per a intèrprets farà encara més àgil i ràpid poder atendre els serveis urgents.

Finalment, altres reptes que es presenten són la millora de l'assistència en els 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.



12.2. Servei de Comunicació

La figura de comunicació del SAIER neix l'any 2018 amb la finalitat d'afavorir la comunicació interna entre els diferents serveis que integren el SAIER i de preparar els materials de difusió necessaris per orientar les persones usuàries del servei respecte dels recursos d'acollida de la ciutat. Amb el pas del temps, des d'aquest servei s'ha centralitzat també l'elaboració i unificació de les memòries i altres informes del servei, amb l'objectiu de vetllar pel rigor de les dades registrades i difoses respecte de la població atesa i les atencions realitzades al SAIER.

Durant l'any 2024, des del servei de comunicació s'ha treballat detalladament en la revisió de les dades que es registren de les persones usuàries del servei en el sistema informàtic d'atenció vinculat als serveis socials municipals. Els principals objectius han estat resoldre aquells expedients en què falten informacions i corregir possibles incidències de dades que no s'han actualitzat al llarg de les atencions.

Les dades d'atenció són l'element bàsic per a la realització dels informes semestrals i memòries anuals del SAIER, però també són fonamentals per a l'actualització de procediments interns d'atenció i per a coordinacions amb la resta de serveis municipals i altres administracions que impacten en els processos de les persones usuàries. Per aquest motiu, al llarg de l'any s'han treballat les dades durant tres períodes: tancament del primer trimestre, tancament del primer semestre i dades del tercer trimestre. Així, s'han distribuït entre els equips de referència de les persones usuàries aquells expedients on s'havien quedat dades sense afegir i, finalment, s'ha aconseguit disposar de dades més fidels en referència a les situacions i els perfils de la població atesa.

Paral·lelament, s'ha continuat treballant en la millora dels materials informatius sobre els recursos per a les persones usuàries. En aquest sentit, s'ha elaborat un nou fullet informatiu per a les persones assistents a les sessions grupals VINE SSLL del Servei d'Atenció Social amb informacions relatives als recursos socials del circuit de sensellarisme de la ciutat de Barcelona: Menjadors socials d'accés lliure i per derivació, centres de dia, Centres de Primera Acollida (CPAs) i informació relativa a l'empadronament i al sistema sanitari català.

Durant el segon semestre de l'any, arran de l'obertura de la seu del SAIER al carrer Tarragona, 173, i del tancament de les seus al carrer Font Honrada i l'avinguda Paral·lel, s'ha donat suport a la Direcció del servei en la preparació de diferents materials informatius per a la comunicació, tant cap a la població usuària com cap als serveis coordinats amb el SAIER: fullet informatiu del SAIER, roll-up per a la inauguració, informe de dades d'atenció, comunicats per a l'enviament per correu a serveis municipals, nota informativa per publicar al Portal del Professional dels serveis municipals i a la pàgina web de Drets Socials, fullets informatius amb la nova ubicació de les seus i actualització de la fitxa informativa del servei.

Des del servei de comunicació també s'ha continuat donant suport a l'equip del Servei de Primera Atenció i Informació, en coordinació amb la seva direcció en les següents tasques:

- Gestió del correu electrònic genèric del SAIER, per tal de donar resposta a propostes de projectes i a sol·licituds de coordinacions de serveis municipals i entitats externes.
- Extracció i anàlisi de les dades d'atenció de les cites realitzades des de "El SAIER et truca" a partir del segon semestre de l'any.
- Registre de dades d'atenció a persones algerianes durant l'últim trimestre de l'any, davant un increment de persones joves nacionals d'Algèria que arribaven al servei.

- Detecció d'incidències informàtiques i d'incidències de registre per a la preparació d'una formació especialitzada en el sistema de registre municipal per als equips interns del SAIER, programada per al 2025.

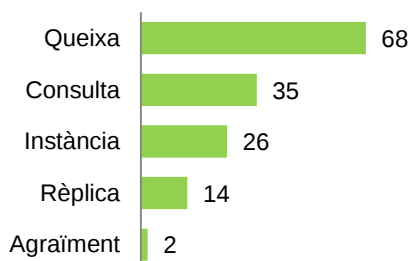
Finalment, també s'ha continuat gestionant el servei de queixes i consultes respecte dels processos d'atenció i consultes d'immigració i refugi, que arribaven al SAIER mitjançant els fulls de queixes i la seu electrònica municipal d'atenció a la ciutadania, tal com es detallarà a continuació.

12.3. Servei de Gestió de Queixes, Instàncies i Consultes

Des del SAIER es preserva el dret de la població usuària a presentar queixes, suggeriments, instàncies i agraïments en relació amb la seva atenció mitjançant els canals municipals de tràmits, entre els quals es prioritza la seu electrònica d'atenció a la ciutadania i els escrits a mà que es presenten de forma presencial a les seus del servei.

A més, des del servei de gestió de queixes també es tramiten consultes genèriques que arriben a través de la seu electrònica en relació amb processos de mobilitat de persones que es troben a l'estranger, sobre tràmits d'estrangeria i protecció internacional i sobre recursos d'acollida de la ciutat.

Durant l'any 2024, el SAIER ha registrat un total de 149 escrits per a 145 casos diferents. Aquesta lleugera diferència té a veure amb nuclis familiars que presenten diferents escrits, però es revisen conjuntament, o amb persones que no han esperat el temps establert d'un mes per a la resposta del primer escrit i que han afegit un nou document per a la revisió de la seva atenció.



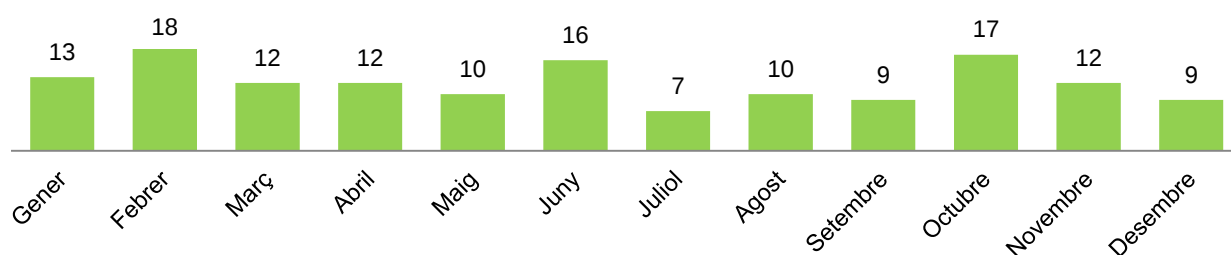
Gràfic 106. Distribució d'escrits segons tipologia

Enguany, tot i que les queixes representen el major gruix dels escrits gestionats, amb un 46,9% del total, s'ha observat una disminució de 24 escrits menys d'aquesta tipologia respecte del 2023. Per contra, han incrementat tant les instàncies amb peticions, amb un 18% del total, i les rèpliques, que han augmentat un 56% respecte del 2023, passant de 9 en 2023 a 14 en 2024.

A més, s'ha donat resposta a 35 consultes genèriques (un 24% del total) i s'han rebut 2 agraïments.

Pel que fa als agraïments, cal esmentar que, habitualment, la població usuària exposa aquestes situacions de forma verbal cap als serveis de recepció i no es tendeix a oferir posar-ho per escrit.

En relació amb la distribució dels escrits segons l'època de recepció, destaquen els mesos de febrer, juny i octubre amb més de 15 escrits gestionats. No obstant això, no es detecta una tendència clara respecte dels possibles motius pels quals hi ha un increment més accentuat uns mesos que d'altres.


Gràfic 107. Evolució mensual de la recepció d'escrits

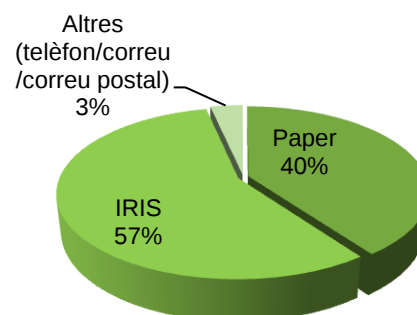
Així i tot, cal tenir en compte que, tal com es veurà a continuació, el més d'octubre ha estat el pitjor mes en relació amb la quantitat de queixes rebudes (10), mentre que els mesos de febrer i juny han tingut un pes més important amb motiu de l'increment de consultes genèriques rebudes a través de la seu electrònica d'atenció a la ciutadania.

	Escrits diferents	Queixes	Instàncies	Rèpliques	Consultes IRIS	Agraïments	Casos gestionats
Gener	15	7	2	3	1	-	13
Febrer	18	4	5	1	8	-	18
Març	12	2	6	3	1	-	12
Abril	12	8	1	1	1	1	12
Maig	10	8	-	1	1	-	10
Juny	16	7	1	1	7	-	16
Juliol	7	2	2	2	1	-	7
Agost	10	7	1	-	1	1	10
Setembre	10	2	1	1	5	-	9
Octubre	17	10	3	-	4	-	17
Novembre	13	7	2	-	3	-	12
Desembre	9	4	2	1	2	-	9
Total anual	149	68	26	14	35	2	145

Taula 20. Distribució dels escrits rebuts durant l'any segons tipologia

Pel que fa als canals d'entrada dels escrits, enguany s'ha produït un canvi respecte del 2023, ja que han estat majoritaris els escrits rebuts a través de la seu electrònica d'atenció a la ciutadania: IRIS, de l'Ajuntament de Barcelona (82), seguits de les queixes i instàncies presentades a les recepcions (58).

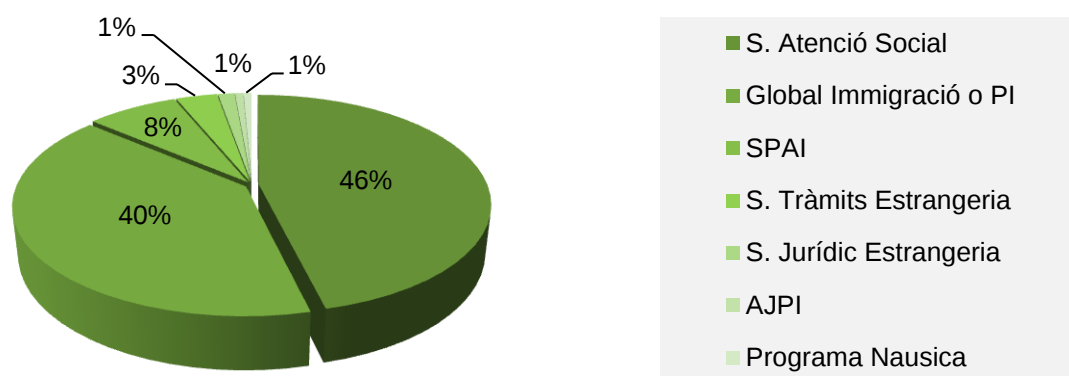
D'altra banda, cal esmentar que, a més de en castellà i català, aquest any s'han rebut escrits


Gràfic 108. Pes dels canals de presentació

per als quals s'ha demanat servei de traducció en els següents idiomes: àrab (18), anglès (15), rus (3), georgià (1), italià (1), portuguès (1) i francès (1).

Respecte als serveis als quals han anat adreçats els escrits, cal tenir en compte el paral·lelisme que es veurà a continuació entre el pes de les queixes segons servei i el pes de les activitats de cada servei segons el global del SAIER. Així, 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. No obstant això, ha reduït els casos revisats en 14 respecte del 2023 i el pes respecte del total de 52% a un 46%, relacionat amb el 47% de les atencions respecte de la resta de serveis.

A continuació es troba el 40% 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 per part de persones que encara es troben a l'estranger, amb consultes específiques sobre tràmits d'estrangeria que s'orienten a demanar cita amb el servei, o amb demandes d'atenció social.



Gràfic 109. 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, amb 11 casos. 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 8 escrits vinculats a les atencions proporcionades des dels serveis d'assessorament en estrangeria i protecció internacional i una consulta respecte del Programa Nausica.

Amb aquests escrits de la població usuària i d'altres persones a les quals arriba el servei, s'aconsegueix detectar possibles incidències en els circuits d'atenció dels serveis interns i serveixen d'oportunitat per buscar alternatives de millora per tal d'oferir una atenció cada vegada més adaptada a les necessitats de les persones que la requereixen.



13. PROGRAMA MUNICIPAL D'ATENCIÓ A PERSONES REFUGIADES: NAUSICA

Programa NAUSICA



Introducció del servei

El Programa Nausica es contextualitza entorn l'acolliment i el suport a persones vinculades a la 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), a la cobertura de necessitats bàsiques i a altres despeses derivades del procés d'inserció laboral, social i/o formatiu/educatiu. La intervenció es realitza en clau de procés, sota acords d'un pla de treball adequat a les necessitats de les persones usuàries.

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

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

Els processos d'empoderament de les persones i dels nuclis familiars que es porten a terme en el marc del Programa Nausica tenen un caràcter transversal, promovent la participació i incrementant les habilitats de les persones per 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. En cas necessari, el programa també ofereix suport per a l'accés a recursos generalistes i específics de la ciutat en igualtat de condicions que la resta de la ciutadania, garantint així la igualtat d'oportunitats.

El programa està 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 els processos migratoris i el refugi requereix un abordatge molt curós, donant suport a les persones per desenvolupar un nou projecte, acompanyant en la presa de decisions i col·laborant en el desenvolupament d'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 escala individual – familiar – grupal – comunitari.



- Promoure la coordinació i complementarietat entre serveis, evitant duplicitat d'atencions, coordinant intervencions i unificant criteris d'atenció.
- Incorporar al programa els criteris d'actuació dels serveis municipals d'atenció d'acord amb 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, les necessitats i les 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 resposta a les noves realitats de la ciutat. Aquest 2024 s'ha consolidat la implementació dels nous procediments de gestió interna del Programa, incorporats amb el nou Acord Marc del darrer trimestre del 2022, que ha permès dotar de major qualitat l'atenció a les persones acollides i la pròpia organització interna. La gestió del programa aquest 2024 ha girat entorn tres grans blocs:

- a. Sistema de gestió entre coordinació, entitats gestores i persones usuàries a través de:
 - i. **Gestió documental:** integració i consolidació de l'ús del sistema documental introduït per l'Acord Marc del 2022.
 - ii. **Procediments i Protocols:** actualització dels procediments, circuits i acords treballats en el marc del programa i posada a disposició de tot l'equip, garantint l'accés a la informació actualitzada, facilitant la comunicació i dotant de coherència l'organització interna.
 - iii. **Gestió d'ajuts econòmics** a través de l'aplicatiu municipal: normalització del procediment de sol·licitud d'ajuts econòmics entre les entitats gestores, la coordinació del programa, la gestió a través de l'aplicatiu SIAS i l'organització amb/de les persones usuàries.
- b. Eines de coordinació:
 - i. **Taules plenàries:** s'han realitzat 4 taules anuals 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. **Coordinacions formals individuals** amb entitats gestores del programa: 29 trobades.
 - iv. **Grups de Treball** interns del 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 es va realitzar un procés de reflexió i anàlisi sobre les temàtiques enumerades amb la voluntat de recollir múltiples consideracions pràctiques. Aquest 2024 s'han realitzat un total d'11 sessions per concloure el procés dels grups de treball amb el resultat d'un document final per grup (Infància i adolescència, salut mental i violència masclista) i la presentació i debat amb la resta de l'equip tècnic. L'àmbit d'Autonomia es preveu seguir-lo treballant en grup. El 2025 es preveu l'anàlisi de les conclusions de cada document i la socialització de la tasca realitzada als grups de treball.

- v. **Supervisió de casos:** s'ha mantingut una trobada mensual menys el mes d'agost (11 anuals) per a la supervisió amb una professional externa i l'equip tècnic de les diferents entitats gestores adscrites al programa.
- vi. **Taules amb les entitats gestores del SAPIT** (Sistema d'Acol·lida de Protecció Internacional i Temporal) amb places a la ciutat de Barcelona: s'han realitzat 3 trobades.
- c. **Avaluació externa del Programa**, que s'ha concretat en els següents resultats:
 - i. L'elaboració del protocol d'avaluació del Programa Nausica.
 - ii. Avaluació de resultats:
 - Construcció de l'índex d'autonomia del programa.
 - Actualització i millora de l'eina de recollida de dades d'autonomia.
 - Primer informe inicial d'avaluació de resultats.
 - iii. Avaluació d'implementació:
 - Avaluació de les eines d'implementació del programa a fi de valorar la qualitat dels serveis prestats i l'organització interna.
 - Qüestionari de valoració qualitativa de la gestió del programa, complimentat per part dels equips tècnics i de direcció de les entitats gestores del programa.
 - iv. S'han realitzat 24 coordinacions per desenvolupar i executar l'avaluació externa del programa.

Adicionalment s'han realitzat 144 reunions i coordinacions per tal de garantir el bon funcionament del Programa i donar resposta a les necessitats sorgides, sumant un total de 198 trobades aquest any 2024.

13.2. Perfils de població

Aquest any 2024 s'estabilitza la tendència detectada en 2023 del canvi en el perfil de les persones ateses des del programa. A continuació s'exposen els principals indicadors de perfil analitzats:

2024 Unitats de convivència/ grup d'atenció	nº persones	nº nuclis	Total p. menors	Total p. adultes	Total p. adultes Dones	Total p. adults Homes
Individual	24	24	0	24	3	21
Nuclis familiars monomarentals	36	13	20	16	13	3
Famílies nuclears	68	16	33	35	17	18
SUBTOTAL	128	53	53	75	33	42

Taula 21. Indicadors per perfils i grups d'atenció



D'acord amb la distribució prèvia, s'observa que en 2024 es consolida la tendència entorn la configuració familiar de les persones ateses respecte d'anys anteriors:

- El 19% de les persones ateses correspon a atencions individuals (persones soles), representant una caiguda important respecte de les xifres dels darrers anys: en 2020 representava el 45% de la població atesa i el passat 2023 el 26%.
- El 81% de les persones ateses al programa estan en nuclis familiars, suposant un elevat creixement respecte a anys anteriors: el 2020 representava el 55% de la població atesa i el passat 2023 el 74%.

En relació amb els nuclis familiars:

- L'atenció de persones en nuclis familiars monomarentals durant el 2024 ha crescut representant un 35%, mentre que en 2023 era del 26% i el 2022 del 30% del total de població atesa. Tanmateix, el nombre de nuclis monomarentals ha disminuït (2022: 16, 2023: 15 i 2024: 13); indicant l'acollida de nuclis amb un nombre major de membres familiars.
- El 49% de la població atesa està conformada en famílies nuclears (mare, pare i menors a càrrec), xifra similar a la de l'any passat (48%), mentre en el 2022 representava un 30%.

En relació amb l'edat i el sexe,

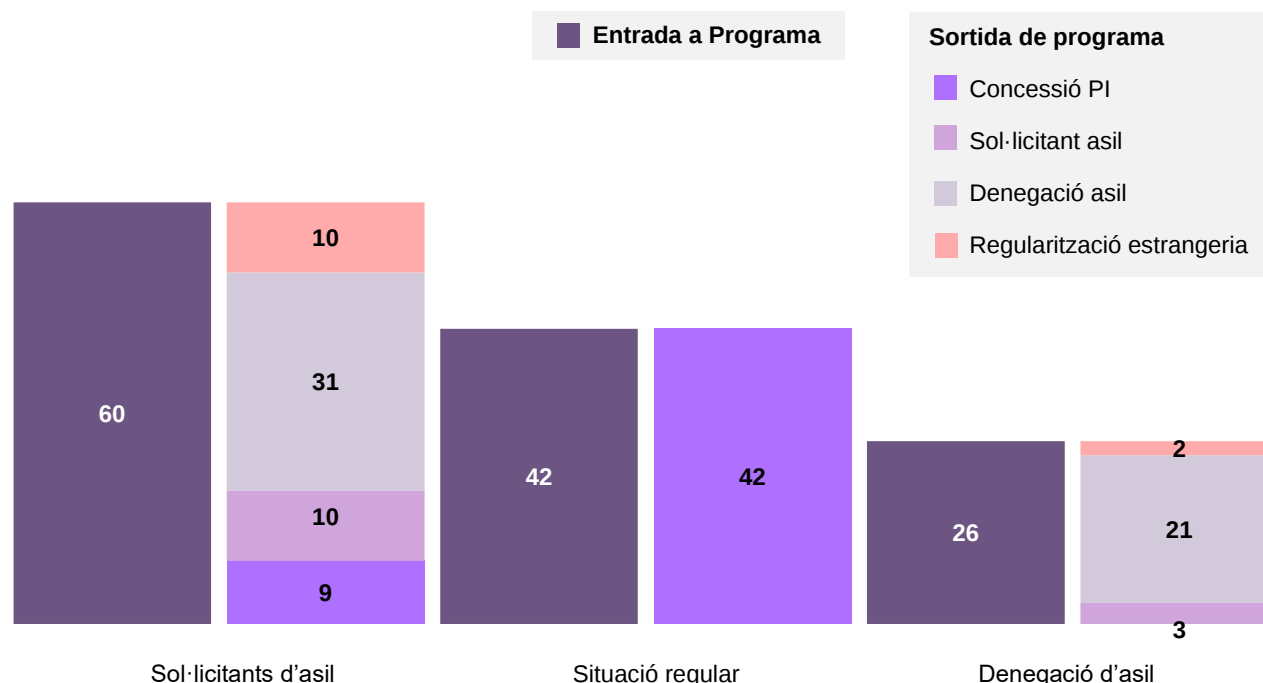
- El 41% de la població atesa han estat menors i el 59% persones adultes. S'observa un augment del nombre de menors acollits en el marc del Programa que s'explica amb la confirmació de la tendència en el canvi de perfil de les persones usuàries esmentat anteriorment. El passat 2023 els menors representaven el 34% front el 66% de persones adultes, xifres similars al 2022, però que ja iniciaven la tendència a l'alça de la població menor d'edat.
- Es manté la tendència ja iniciada en 2022 en la distribució per sexe de persones adultes: el 2023 va ser del 59% homes i el 41% dones i aquest 2024 ha estat del 56% homes i el 44% dones. El nombre de dones adultes al programa augmenta. Aquest fet s'explica per l'augment de nuclis familiars nuclears i monomarentals. No obstant això, es manté la tendència a la baixa en l'atenció a dones soles (2022: 14, 2023: 4 i 2024: 3).

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 el pes de les diferents situacions administratives de les persones en el moment d'accés al Programa.

Evolució situació administrativa a l'entrada del programa	2020	2021	2022	2023	2024
Sol·licitant Protecció Internacional	82%	77%	70%	55%	48%
Situació regularitzada en alguna de les seves formes	11%	12%	15%	26%	33%
Denegació Protecció internacional	7%	11%	15%	19%	19%

Taula 22. 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%, el 2023 va baixar fins a un 81%, xifra que es manté aquest any 2024.



Gràfic 111. Classificació de les persones ateses en 2024 segons la seva situació administrativa a l'entrada i sortida del Programa

Amb relació a la situació administrativa en el moment de sortida del programa o a tancament d'any, aquest any cal destacar l'augment de persones regularitzades en el marc del programa, degut principalment a dues situacions:

- La finalització de processos de regularització vinculats a estrangeria iniciats ens anys anteriors dins el programa.
- La concessió d'algun tipus de protecció emmarcada en processos de protecció internacional. En concret, el cas de persones originàries de Mali (1), Marroc (2), Kirguizstan (3) i Hondures (3).

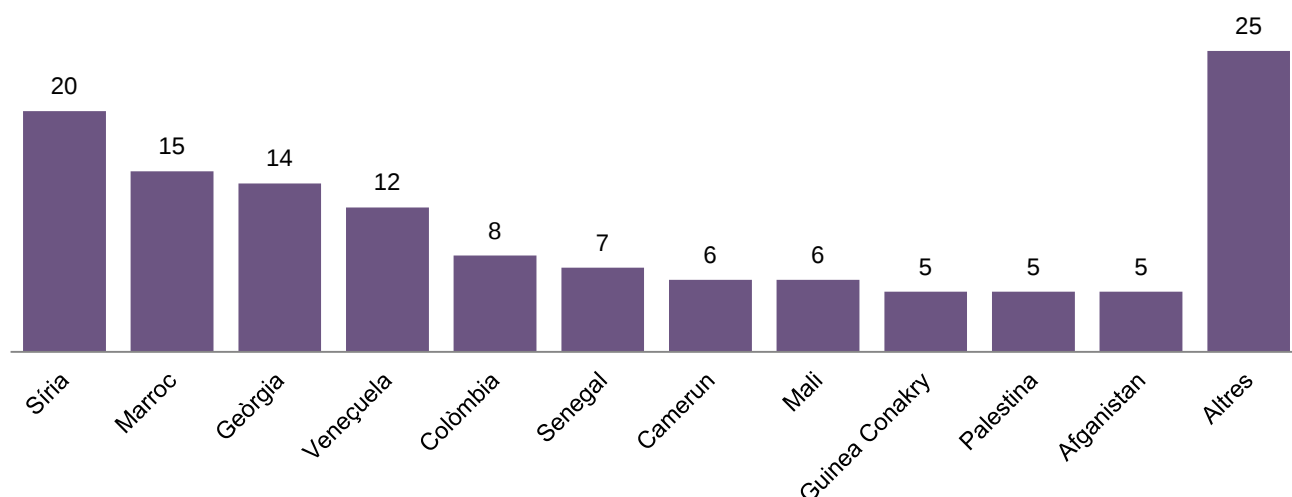
Evolució situació administrativa a la sortida del programa o tancament d'any	2020	2021	2022	2023	2024
Sol·licitant Protecció Internacional	54%	28%	36%	19%	10%
Situació regularitzada en alguna de les seves formes	20%	35%	28%	37%	50%
Denegació Protecció internacional	26%	37%	36%	44%	40%

Taula 23. 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 2024 s'han atès persones de 22 nacionalitats diferents, un percentatge que manté la tendència a la baixa respecte a l'any 2023 (28 nacionalitats) i el 2022 (33 nacionalitats).

A continuació es detalla la distribució de les persones ateses segons les principals nacionalitats del Programa Nausica en 2024:



Gràfic 112. Distribució de persones ateses a programa segons nacionalitat

13.3. Allotjament a dispositius

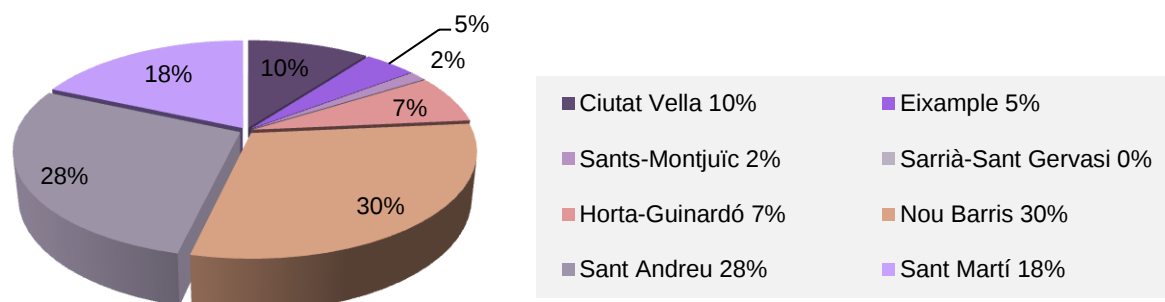
Les entitats homologades a través de l'Acord Marc del Programa Nausica posen a disposició de les persones usuàries diferents dispositius d'acollida ubicats a la ciutat de Barcelona que han de ser homologats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Durant el 2024 s'ha homologat 1 dispositiu nou amb 5 places posades a disposició del programa, i s'han retirat 2 dispositius amb un total de 7 places. Amb aquests moviments, la distribució dels dispositius homologats al 2024 ha quedat de la següent manera:

Programa Nausica	Nº Entitats Gestores	Nº Total Dispositius	Total Places homologades
2023	6	38	138
2024	6	37	136

Taula 24. Dispositius homologats per al Programa a tancament del 2024

Si es distribueixen les places homologades a tot el territori municipal, s'observa que el districte amb més places disponibles és Nou Barris amb un pes del 30% sobre la resta:



Gràfic 113. Distribució de places homologades per districte

A continuació es detallen els indicadors generals d'ocupació dels dispositius del programa en una taula comparativa 2020-2024.

INDICADORS OCUPACIÓ	2020	2021	2022	2023	2024	Variació anual 2022-2023
Nº persones que han passat pel dispositiu	147	141	138	145	128	-11%
Entrades gestionades	57	36	39	48	33	-31%
Sortides gestionades	42	37	41	51	47	-7%
Derivacions sense entrada	15	26	39	29	17	-41%
Nº pisos en ús	29	32	33	31	30	-3%
Places homologades en pisos en ús	118	124	122	117	117	0%
Índex ocupació pisos actius	125%	114%	113%	124%	109%	-12%
Ocupació lot/grup 1	63	51	50	35	20	-43%
Ocupació lot/grup 2	52	57	63	79	79	0%
Ocupació lot/grup 3	32	33	25	31	29	-6%

Taula 25. Evolució Indicadors generals d'ocupació de dispositius del programa, comparativa 2020-2023

En 2024 s'observa una davallada en els indicadors d'ús del programa, amb una baixada important en el nombre de persones que hi han participat i en la gestió d'entrades i sortides. Aquest canvi es deu principalment a dos motius: la paralització de les entrades en data 20/09/2024 per la finalització de la vigència de l'Acord Marc del 2022 i l'inici del període de la nova licitació del Programa, amb les dificultats vinculades a l'accés al mercat de l'habitatge, tant públic com privat, que dificulta les sortides, principalment dels nuclis familiars acollits; un perfil d'atenció del programa que segueix augmentat exponencialment.



Àmbit d'intervenció	Nº intervencions	%
Sòcio-laboral	1.869	53%
Salut	414	12%
Assessorament jurídic	396	11%
Educació i lleure infància i adolescència	174	5%
Formatiu	170	5%
Habitatge	211	6%
Altres	284	8%
Subtotal	3.518	100%

Taula 26. Àmbits d'intervenció

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 mensualment (sota prèvia aprovació). A l'any 2024, aquests ajuts sobrevinguts facturats s'han deixat de gestionar el mes de setembre per la finalització de l'Acord Marc vigent i l'inici del període de licitació del Programa, ja que el nou contracte no preveu aquesta opció de tramitació excepcional.

Enguany s'han gestionat 500 ajuts econòmics per a les persones usuàries del Nausica sobre 53 targetes moneder.

13.4.2. Estadets

Pel que fa a l'habitatge de les persones usuàries, el Programa Nausica s'estructura a través d'allotjaments temporals d'acollida, per tant, es calculen les estadets de manera diària i per persona. Aquest càlcul es realitza en base a les places ocupades durant el 2024, tenint en compte entrades i sortides de persones.

Així doncs, en atenció a la mobilitat en el marc del programa, durant aquest 2024 s'han gestionat 33.349 estadets repartides tal com es mostra a la següent taula.

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

Taula 27. Estadets gestionades segons Lot

13.4. Intervenció realitzada

El programa Nausica, a manca d'un sistema de registre informàtic, disposa d'un sistema propi de recollida de dades sobre la intervenció realitzada. Durant el 2024 s'han realitzat 3.518 intervencions, repartides en els següents àmbits d'intervenció.

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 de l'Ajuntament de Barcelona destinat a tal efecte. Aquests ajuts són gestionats, en la seva majoria, a les targetes solidàries de l'Ajuntament, que es sol·liciten quan les

13.5. Conclusions

Com a conclusions del 2024, cal destacar que aquest any s'han detectat diversos impactes en el programa.

Pel que fa al perfil de persones ateses, ha augmentat de manera important l'atenció de persones en la tipologia de famílies nombroses (tant nuclears com monomarentals) amb més de 2 descendents a càrrec,



motiu pel qual s'ha requerit de diverses adaptacions dels dispositius d'acollida abans dedicats a persones soles.

Els canvis en la gestió del programa estatal d'acollida (SAPIT) i les denegacions de protecció internacional a perfils molt vulnerables amb vivències vinculades a processos migratoris forçats, ha obligat a flexibilitzar certes limitacions entorn l'accés al programa. Així mateix, les estades que pauta el Programa Nausica s'han vist flexibilitzades davant les dificultats vinculades a la situació administrativa i a l'accés a l'habitatge, així com a l'agreuament del malestar emocional i a la salut mental de les persones acollides.

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 i els canvis en la llei d'estrangeria com a alternativa a la regularització administrativa 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. Els primers resultats de l'anàlisi realitzada en el marc de l'avaluació externa del programa mostren que gairebé tres quarts parts de les persones adultes acollides al Nausica es troben en una situació de malestar emocional, un percentatge molt elevat en comparativa amb la taxa global de la població de Catalunya.

Tot i que durant el 2024 s'ha seguit treballant en 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.

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 detectades 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: els requisits d'accés, famílies nombroses i llistes d'espera amb unes temporalitats que ha de sostenir el programa tot i no estar previst 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 Ingres Mínim Vital.
 - Qüestions vinculades a racisme i xenofòbia.

Aquest 2024 l'equip tècnic del Programa Nausica ha pogut seguir participant en nombrosos espais de treball comunitari en diferents territoris de la ciutat gràcies als grups de treball específics del programa.



14. CONCLUSIONS DE L'ANY

Després de 35 anys de camí, el SAIER ha esdevingut un equipament de referència a la ciutat de Barcelona sobre els processos d'immigració, protecció internacional, emigració i retorn i es caracteritza per ésser un servei dinàmic que ha de tenir la capacitat d'adaptar-se a qualsevol contingència relacionada amb la mobilitat internacional.

L'increment d'arribades a les costes espanyoles de persones procedents de països com Mali, Senegal, Marroc o Algèria; les situacions de violència armada a Ucraïna i Gaza; i l'arribada al poder de partits polítics que abanderaren el tancament de fronteres en diferents països del món, són només alguns dels esdeveniments que influeixen en el dia a dia del SAIER.

A més, les situacions d'alta vulnerabilitat per les quals han passat moltes de les persones que s'atenen al SAIER durant el trajecte migratori i en arribar a la ciutat, fan necessari que el servei disposi d'un equip de professionals multidisciplinar amb la voluntat de treballar per afavorir l'acollida, la convivència en la diversitat, la igualtat i la cohesió social.

Aquesta capacitat d'adaptació a una realitat no controlada i moltes vegades poc previsible, suposa un canvi constant en els circuits d'atenció i fa necessària una organització interna molt coordinada, amb espais de treball conjunts i estables entre els diferents serveis.

En aquest sentit, al llarg del 2024 s'ha treballat intensament en la preparació i inauguració en l'últim trimestre de l'any d'una nova seu del SAIER al Carrer Tarragona, 173. D'aquestes noves instal·lacions s'espera que esdevinguin una oportunitat per a la coordinació i l'atenció integral de les persones que arriben al nostre servei.

Evolució i adaptació als diferents contextos

El SAIER va iniciar la seva activitat a un espai municipal situat a l'Avinguda Paral·lel, 202, en 1989. La dimensió que va anar adquirint el servei amb els anys, i la creixent arribada de persones d'altres orígens a la ciutat, va provocar que part del servei es traslladés al carrer Font Honrada, 8. Així i tot, la demanda d'atenció i els equips van continuar incrementant-se i es va fer necessària l'obertura d'un nou equipament al carrer Tarragona, 141, en setembre del 2019.

Des d'aleshores, l'equipament a Tarragona, 141, s'ha erigit com la porta d'accés al SAIER per a les persones que s'adrecen per primera vegada al servei per rebre informació i per a la població que necessita una atenció presencial prioritària per a la valoració d'urgències i situacions de vulnerabilitat.

D'aquesta manera, durant els últims cinc anys, l'activitat del SAIER s'ha realitzat en 3 equipaments diferents. Aquesta dispersió va fer que la tasca de coordinació entre els serveis, essencial per treballar amb les persones des d'una concepció d'atenció integral, fos més complexa i s'hagués d'incrementar exponencialment.

El trasllat a Tarragona, 173, i el tancament de les seus a l'Av. Paral·lel i al C/ Font Honrada, aporten una altra configuració de SAIER amb l'objectiu de proporcionar a la població usuària més claredat respecte dels serveis del SAIER i més facilitats de comunicació entre seus:



- es manté l'accés i la porta d'entrada a Tarragona 141, on s'articulen en un mateix espai els serveis inicials d'acollida.
- a Tarragona, 173, es concentren tots els serveis especialitzats de SAIER.

De la mà amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi

En aquesta línia de treball, també cal fer esment al trasllat de l'equip municipal de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi (DSIR), que es trobava fins ara ubicat a altres dependències municipals, a aquest nou equipament.

El fet de compartir l'espai amb l'equip municipal de la DSIR comporta una altra oportunitat per atendre de forma transversal, ja que la Direcció dona suport a les entitats de la ciutat i gestiona altres serveis vinculats a la migració i el refugi: programa de reagrupament familiar, informes d'habitatge, punt d'informació d'arrelament i programa de promoció de la mentoria; entre altres.

Més en detall, pel que fa al treball amb els serveis de la Direcció, cal recalcar la importància dels vincles establerts a finals del 2023 amb el Servei d'Orientació i Acompanyament a Persones Immigrades (SOAPI), arran de la derivació de persones a les sessions informatives d'acollida. Aquest circuit s'ha consolidat al llarg del 2024 i ha portat a la reflexió del seu abast, com a servei territorialitzat, i del seu encaix amb el SAIER, com a servei de ciutat. Finalment, la reflexió realitzada ha motivat la incorporació del SOAPI dins de l'estructura del SAIER amb la finalitat de mantenir la seva essència de territorialitat, amb seus als diferents districtes de la ciutat, i, alhora, de potenciar i garantir una millor atenció a les persones de recent arribada a la ciutat.

Participació en les xarxes de treball d'altres serveis d'atenció

Per una altra banda, al llarg dels anys s'ha fet indispensable establir connexions i sistemes de coordinació amb altres serveis d'atenció, tant en l'àmbit municipal com en el metropolità i l'estatal, amb l'objectiu de donar sortida a l'increment de demandes i casuístiques que es donen en el context de la població atesa al SAIER.

Vinculat a aquesta voluntat, el 2024 ha estat marcat per l'adaptació organitzativa del SAIER a la posada en marxa del CREADE i a la consolidació del treball coordinat amb el Ministeri d'Afers Socials, la Policia Nacional, la Direcció de Migracions i Refugi de la Generalitat de Catalunya i els serveis municipals especialitzats en l'atenció a les persones a l'espai públic (sense-llar, venda ambulat, infància i adolescència, i gestió de conflictes). De la mateixa forma, s'ha participat en els grups de treball establerts per l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona, per tal de garantir la coherència dels serveis i la consideració de les singularitats de les persones nouvingudes en qualsevol de les actuacions realitzades.

A més, al llarg d'aquest any, i relacionat amb la detecció d'un augment de situacions de patiment mental que han requerit d'una major contenció emocional, s'ha participat de forma intensa en el grup de treball de salut mental de persones migrades i refugiades, inclòs en el II Pla de Salut Mental de Barcelona 2023-2030. El fet de poder conèixer i establir contacte amb els recursos existents a la ciutat ha contribuït a una millora en l'atenció de les persones usuàries del SAIER i també en la cura dels i de les professionals que treballen al servei sobre aquestes situacions.



Reptes en el camí al 2025

En referència al futur del SAIER, el 2025 es preveu que sigui un any intens en la consolidació del nou equipament com a espai referent per a l'atenció integral a les persones acabades d'arribar a la ciutat i com a espai de trobada i coordinació entre els equips interns. A més, la possibilitat de la cessió d'espais de reunió i trobada a altres serveis municipals de la ciutat, i a entitats i recursos del barri, li atorguen un dinamisme que pot contribuir a donar visibilitat respecte de la realitat de les persones migrades i refugiades i a crear espais compartits que afavoreixin la convivència i la cohesió social.

Pel que fa als serveis especialitzats, les modificacions del reglament d'estrangeria i la possibilitat d'una regularització extraordinària comporten el repte de poder donar informació de qualitat i actualitzada, no només a les persones que s'apropin al SAIER, sinó a totes aquelles que ho requereixin i estiguin vinculades a algun altre servei d'atenció social municipal. La coordinació amb altres entitats jurídiques i amb Pla de Barris, esdevé també un repte organitzatiu per poder atendre el màxim de persones. Així, el servei d'assessorament per a tràmits en estrangeria del SAIER esdevé essencial per a la ciutat en un any marcat per les novetats jurídiques.

Paral·lelament, cal tenir en compte que les contínues instruccions relacionades amb el sistema d'acollida de protecció internacional i temporal i les dificultats per iniciar la sol·licitud de protecció internacional, impacten directament en els serveis municipals d'atenció social. Mantenir i millorar els espais de coordinació amb les administracions competents i les entitats gestores del SAPIT i poder analitzar necessitats i preveure actuacions és un altre objectiu del nou any. L'impacte de l'arribada de persones fugint de zones de conflicte com Gaza o Líban s'ha de poder abordar des d'una perspectiva interadministrativa.

Finalment, cara el 2025 cal continuar establint estratègies i espais formatius que dotin d'eines als i a les professionals de SAIER per acompanyar a les persones des d'una perspectiva de cura cap a elles, però sense deixar de tenir en compte la cura interna dels i de les nostres professionals.