Memoria del **Servicio de Atención a Immigrantes, Emigrantes y Refugiados SAIER - 2017**

BCN

Ajuntament de Barcelona

CRÉDITOS

REDACCIÓN

Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)

CORREDACCIÓN

Accem

Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya (AMIC/UGT)

Associació Benestar i Desenvolupament (ABD)

Associació per l'Orientació, Formació i Inserció de Treballadors Estrangers (CITE)

Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL)

Creu Roja

Fundació Privada Associació Catalana de Solidaritat i Ajuda als Refugiats (ACSAR)

Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona (ICAB)

EDICIÓN

Area de Derechos de la Ciudadania, Paticipación y Transparencia

Dirección de Servicios de Atención y Acogida a Immigrantes

Barcelona, agosto 2018

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN 4

2. DATOS DE ACTIVIDAD 5

3. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS 10

4. TIPOLOGIA DE USUARIOS 20

4.1 Inmigración 22
- 4.1.1 Número de personas atendidas 22
- 4.1.2 Características de las personas atendidas vinculadas a la inmigración 22
- 4.1.3 La intervención realizada en el SAIER 24

4.2 Refugio 34
- 4.2.1 Número de personas atendidas 34
- 4.2.2 Características de los usuarios atendidos vinculados a la protección internacional 36
- 4.2.3 La intervención realizada en el SAIER 40

4.3 Retorno Voluntario 51
- 4.3.1 Número de personas atendidas 51
- 4.3.2 Características de las personas atendidas 52
- 4.3.3 La intervención realizada en el SAIER 53

5. SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN 55

5.1 Datos de actividad 55
- 5.1.1 Datos generales 55
- 5.1.2 Servicio de interpretación oral 56
- 5.1.3 Servicio de traducción de documentos 59

5.2 Conclusiones 61

6. MEJORA CONTINUA 62

6.1 Informe de resultados de la encuesta de satisfacción a las personas usuarias 62
- 6.1.1 Valoración de los usuarios 63
- 6.1.2 Agradecimientos y felicitaciones 65
- 6.1.3 Quejas y sugerencias 65

7. CONCLUSIONES Y RETOS DE FUTURO 68

7.1 Situaciones de vulnerabilidad emergentes 68
- 7.1.1 Dilaciones y denegaciones en los trámites jurídicos 68
- 7.1.2 Complejidad en la atención social 69

7.2 Retos en la mejora a la atención a los usuarios 70

7.3 Retos en la gestión del servicio 72

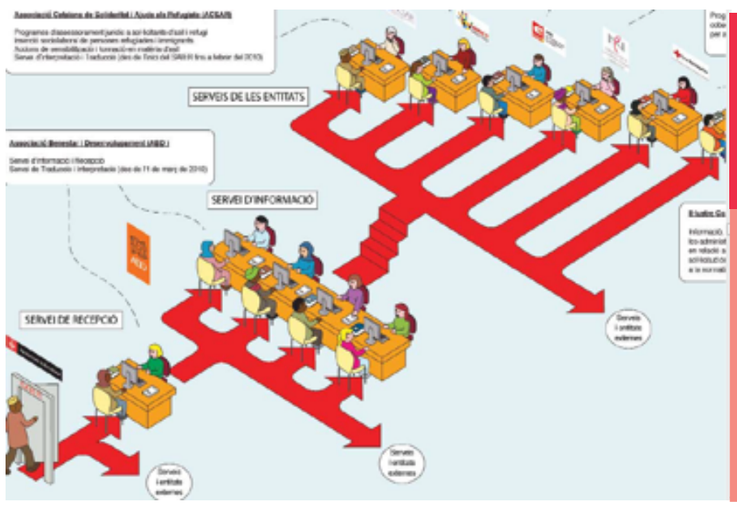
7.4 Conclusión final 73

1. PRESENTACIÓN

El **SAIER** -Servicio de Atención a Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados- se enmarca dentro de la Dirección de Atención y Acogida a Inmigrantes del Área de Derechos de Ciudadanía, Participación y Transparencia. El Ayuntamiento comparte la gestión de este servicio público y gratuito con varias entidades expertas en los servicios ofrecidos: Asociación de Ayuda Mutua de Inmigrantes en Cataluña (AMIC), Asociación para la Orientación, Formación e Inserción de Trabajadores Extranjeros (CITE), Centro de Normalización Lingüística (CNL) de Barcelona, CRUZ ROJA, Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona (ICAB). La gestión del servicio de recepción, información y asesoramiento y de interpretación y traducción la hace la Asociación ABD, y el asesoramiento jurídico en Protección Internacional, Accem. Desde el año 1989, estas entidades ofrecen un conjunto de servicios de suporte, asesoría y atención especializada tanto a los ciudadanos como a los profesionales de otros servicios municipales. En el **SAIER** se prestan los servicios siguientes:

- Atención a Personas **Inmigradas**
- Atención a Personas **Refugiadas**
- Servicio de información sobre **Emigración**
- Servicio de Información sobre **Retorno Voluntario**

El **SAIER** es una organización compleja y, para atender de forma eficiente el elevado volumen de usuarios que se dirigen al servicio, organiza la atención en forma de ventanilla única: el servicio de recepción y información atiende las personas en primera instancia, recoge las demandas, ofrece información general y concierta las citas con el resto de entidades especializadas que componen el servicio; también gestiona el servicio de traducción e interpretación y servicios de temas específicos y transversales. Los servicios especializados se ocupan de la atención y seguimiento del caso, trabajando de forma coordinada con el resto de servicios del **SAIER** y en red con los servicios y entidades de la ciudad.



La función del **SAIER** es facilitar la movilidad internacional (inmigración, protección internacional, emigración y retorno voluntario), a las personas que viven en Barcelona, acompañándolas en cada caso particular para favorecer la convivencia en la diversidad, la igualdad y la cohesión social en la ciudad.

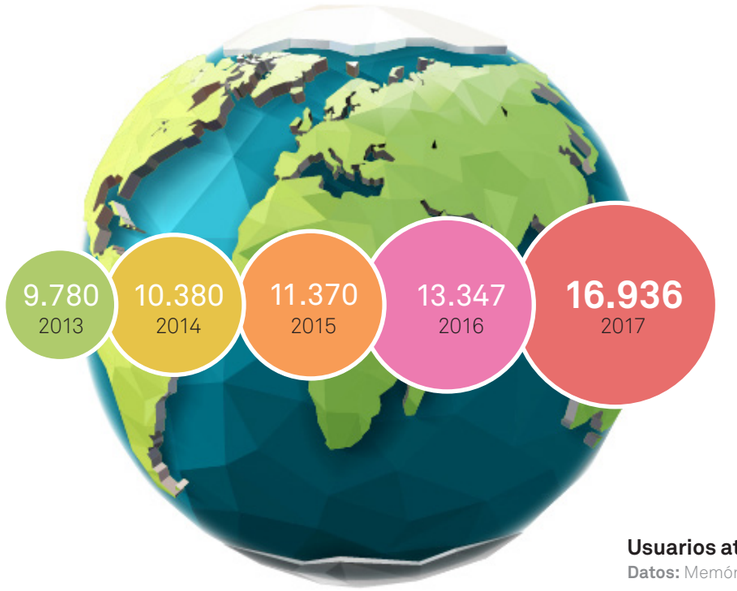
Durante el 2013 el **SAIER** rediseñó su misión y sus objetivos y servicios, para adecuarse a la dinámica de flujos migratorios que se dan en la ciudad de Barcelona. De esta manera, durante el 2014, el **SAIER** pasó de ser un centro especializado en atención a personas inmigrantes y refugiadas, a ser un centro de atención a las personas en cualquiera de sus procesos de movilidad o de migración internacional.

2. DATOS DE ACTIVIDAD

En este apartado se recopilan de forma visual los indicadores más importantes que resumen, por un lado, la actividad y el alcance del Servicio, y por el otro, el perfil de población al que llega y las necesidades que atiende.

Es importante explicitar que las apreciaciones que se exponen a continuación se fundamentan en datos cuantitativos pero también en el trabajo diario realizado con los usuarios; **por lo tanto, son observaciones de las tendencias que afectan, no al conjunto de la inmigración en Barcelona, sino a la parte de realidad que se atiende desde SAIER.**

En 2017, el **SAIER** ha atendido a 16.936 personas, con las cuales se han llevado a cabo 55.780 actividades. Estas cifras suponen un aumento de casi 3.600 usuarios y de 5.400 actividades más que en 2016.



Usuarios atendidos
Datos: Memòria SAIER.

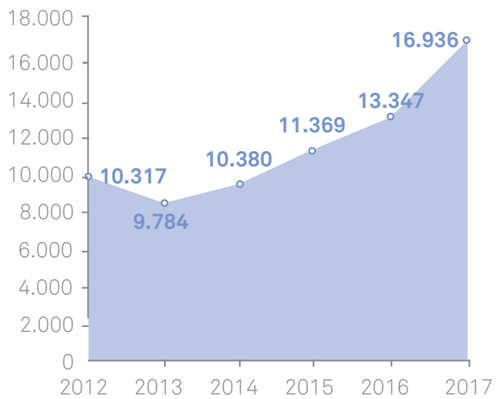
Ciudadania,
Paticipación y
Transparencia
Memòoia del
Servicio de Atención
a Immigrantes,
Emigrantes i
Refugiados
SAIER - 2017

Viendo la evolución histórica del Servicio, se observa que en el año 2013 empezó un punto de inflexión en la caída de usuarios y que en el 2014 se inicia la tendencia al alza, posiblemente, por los cambios en el servicio y por el inicio de un nuevo ciclo migratorio. Desde entonces, el volumen de personas refugiadas atendidas en el **SAIER** va adquiriendo mayor relevancia. **El crecimiento de usuarios y atenciones, se incrementa cada año en un porcentaje mayor y se llega en el 2017 a cifras máximas de atenciones.** Si nos fijamos en los últimos 3 años, observamos lo siguiente:

	2015	2016	2017	*Diferencia 2015-2016*	*Diferencia 2016-2017*
Altas nuevas	6.815	8.739	12.309	+ 1.924	+ 3.570
Aumento	*9,2 %*	*28,23 %*	*52,38 %*		
Usuarios atendidos	11.369	13.347	16.936	+1.978	+ 3.589
Aumento	*9,5 %*	*17,4 %*	*31,5 %*		
Actividades	43.307	46.340	55.780	+3.033	+9.440
Aumento	*18 %*	*7 %*	*7 %*		

Incremento de altas nuevas (52,38%). El 72% de las personas atendidas son usuarios que acceden por primera vez al **SAIER**, y solamente el 28% ya habían usado el servicio en años anteriores. Esto refleja que se incrementa el número de personas de reciente llegada a la ciudad y que acceden por primera vez a la red de servicios municipales (que incluye Servicios Sociales, Atención a personas vulnerables, CUESB, SAIER, OAC, etc.)

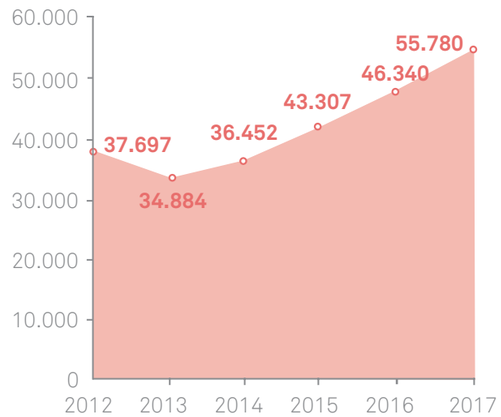
Evolución usuarios atendidos 2012-2018



Incremento de usuarios (31,5%). Tal como muestra el gráfico, cada año se incrementa el número de personas diferentes atendidas, y cada año a un ritmo de crecimiento mayor.

Los principales factores que lo explican son los mismos que el año pasado: se perciben más oportunidades laborales y la inmigración económica empieza a volver a crecer, y se acentúa la llegada de personas que manifiestan la voluntad de pedir protección internacional.

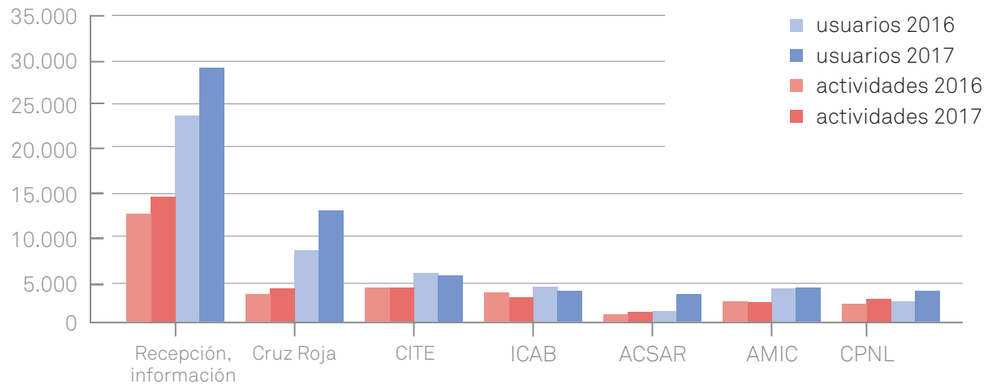
Actividades realizadas 2012-2018



Incremento de actividades (21,78%). Este dato, que el año pasado se había moderado, es más elevado en el 2017 porque también se han atendido más personas. No obstante, la ratio de visitas por usuario continúa disminuyendo y se sitúa en 3,3 actividades por usuario; el 2015 fue de 3,8. Esto ha incidido sobre todo en les posibilidades de seguimiento y acompañamiento social.

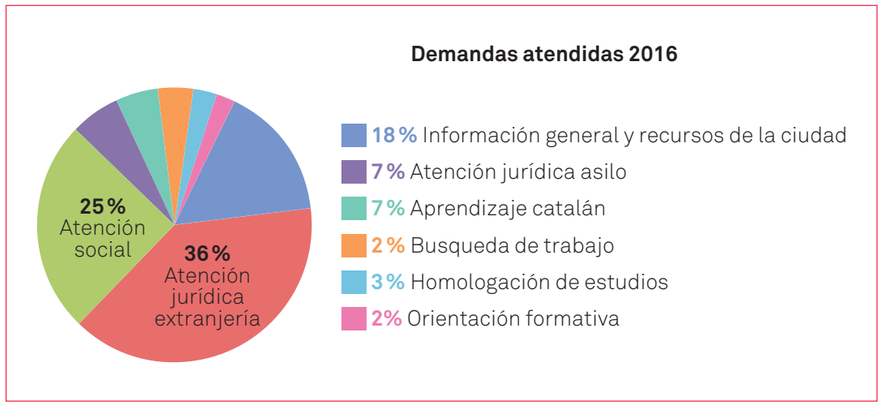
La tabla siguiente expone la tarea desarrollada por cada una de las entidades que conforman el **SAIER** durante 2017 y muestra el peso de intervención de cada servicio:

ENTIDAD	USUARIOS ATENDIDOS	*Media mensual*	ACTIVIDADES REALIZADAS	*Media mensual*
Recepción, información y asesoramiento (**ABD**)	15.285	*1.274*	28.884	*2.407*
Cruz Roja	3.994	*333*	12.264	*1.022*
CITE	4.506	*376*	5.847	*487*
ICAB	2.287	*191*	3.095	*258*
Asesoría jurídica en Protección Internacional (**ACSAR i Accem**)	1.282	*107*	1.792	*149*
AMIC	1.393	*116*	2.023	*175*
CPNL	1.407	*117*	1.875	*156*
TOTALES	**16.936**	***1.411***	**55.780**	***4.648***



Las demandas atendidas en el SAIER

Este año se han formulado **18.762 demandas** diferentes en el conjunto de las entitades del **SAIER**, que se distribuyen como sigue:



En el apartado de tipología de usuarios de esta memoria se proporciona información más detallada sobre estas demandas, necesidades y las intervenciones realizadas en el **SAIER** al respecto.

3. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS

Resumimos a continuación el **perfil mayoritario de los 16.936 usuarios** diferentes atendidos el 2017, en relación a años anteriores:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	60 % hombres	58 % hombres	51 % hombres	50% hombres	51 % hombres	50,5 % hombres
	Más de 3 años a BCN	Más de 3 años a BCN	Más de 3 años a BCN	Más de 3 años a BCN	Más de 3 años a BCN	Más de 3 años a BCN
	Estudios medios	Estudios medios	Estudios medios	Estudios medios	Estudios medios	Estudios medios
	Bolivia y Perú	Marru-ecos	Marru-ecos y Bolívia	Ucrania	Venezuela	Venezuela
	42 % Regular	65 % Regular	54 % Regular	50 % Regular	47 % Regular	41 % Regular

3.1. Género.

Se mantiene la tendencia a una proporción similar entre mujeres (8.353, equivalente a un 49,5%) y hombres (8.503, equivalente a un 50,5%).

3.2. Edad.

La población atendida es un poco más joven que el año pasado: los usuarios que tienen entre 18 y 35 años, por lo tanto, adultos jóvenes. Estos pasan de ser el 52,6% a ser el 53,6%.

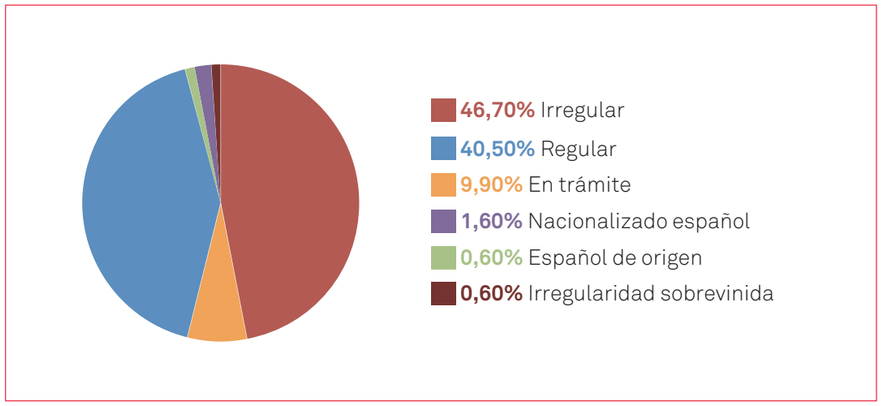
0-18 años	18-35 años	36-65 años	Más de 65 años
2.625	**9.036**	**4.831**	**167**
15,6%	*53,6%*	*28,7%*	*0,1%*

3.3. La situación administrativa.

La proporción de usuarios en situación irregular continúa disminuyendo y pasa del 50% en el 2015 al 40,5% en el 2017. Las personas usuarias nos manifiestan las dificultades para regularizarse y mantener la regularidad, teniendo en cuenta el estado actual del mercado laboral.

La tasa de irregularidad sigue al alza y pasa del 43% en 2016 al 46.7% en 2017.

Sigue aumentando el número de nuevos inmigrantes atendidos en el Servicio, sobre todo personas que manifiestan la voluntad de pedir protección internacional (PI). Mientras se hacen los trámites de PI, la situación de estas personas se registra como “en trámite”. El número de usuarios que están en esta situación se incrementa hasta representar ya casi el 10% de los usuarios atendidos. Estas personas cuentan con una autorización temporal para permanecer en España, pero están a la espera de la concesión o denegación de la PI.

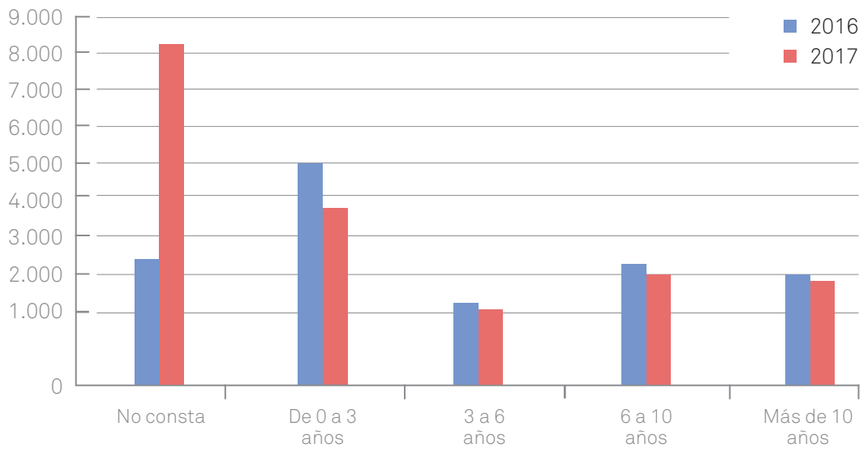


3.4. Años de llegada a España.

Este año no disponemos de datos significativos sobre los años de llegada de las personas atendidas; ya que, debido a dificultades técnicas, no hemos podido extraer correctamente esta información.

En cuanto a la percepción entre los profesionales del servicio, aprecian una clara tendencia al alza en el número de personas recién llegadas (con pocos días o meses de llegada a España), especialmente con perfil de solicitantes de Protección Internacional, pero también de migrantes económicos.

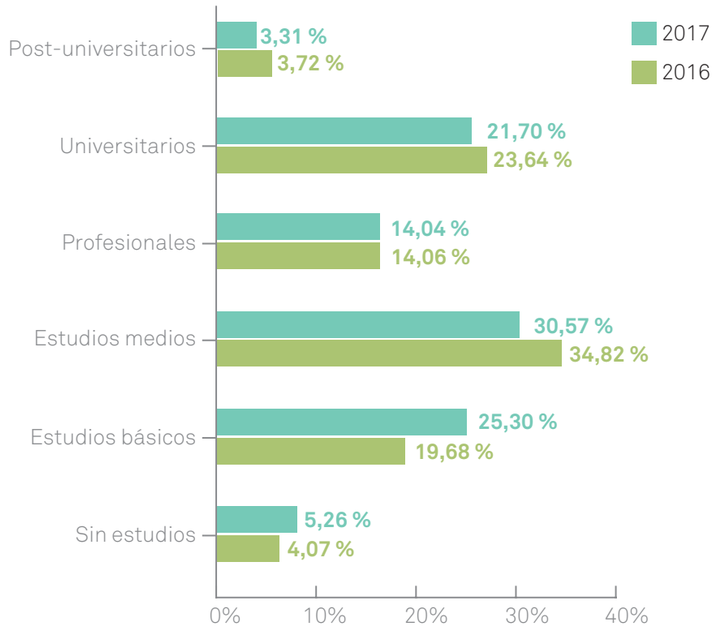
De cara al 2018 podremos ofrecer resultados corregidos en cuanto a estos datos.



3.5. Nivel de estudios.

Disponemos de datos sobre el nivel de estudios del 85% de los usuarios atendidos. Según estos, observamos que el nivel de estudios de los usuarios sigue aumentando ligeramente respecto a años anteriores.

El nivel de estudios más frecuente sigue siendo el grupo de los que tienen estudios medios (35%, equivalentes a 3.515). Este 2017 continúa la tendencia al crecimiento del número de usuarios con estudios universitarios, pero se frena respecto a los post-universitarios y a los profesionales. La cantidad de personas con estudios básicos disminuyen y pasan de ser el 25% el 2016 a ser el 20% el 2017, es decir, 1.987 personas. Tal como veremos, esto comporta una mayor necesidad de asesoramiento respecto a la homologación y convalidación de estudios extranjeros. Las personas sin estudios se mantienen en el 4%.



Ciudadania,
Paticipación y
Transparencia

Memòoia del
Servicio de Atención
a Immigrantes,
Emigrantes i
Refugiados
SAIER - 2017

3.6. Tipos de vivienda.

Los datos mostrados a continuación corresponden al 84% de los usuarios (son los expedientes en que se ha informado de este dato). No hay cambios destacables respecto a otros años.

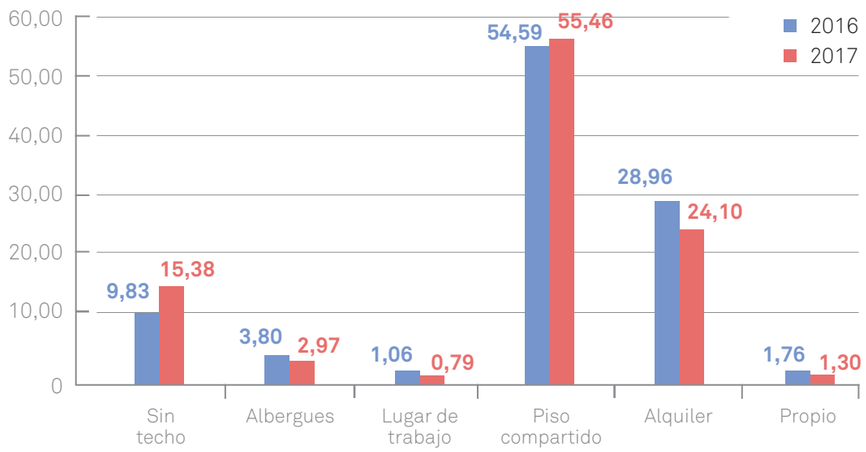
Igual que en 2016, hay una **mayoría de usuarios (7.830, equivalente a un 55,5%) que viven compartiendo el piso** en habitaciones realquiladas, en pisos de amigos o familiares. Viven en habitaciones tanto personas solas, como parejas o familias.

Se encuentran 111 personas (1%) viviendo en el puesto de trabajo.

El porcentaje de personas atendidas que viven en régimen de alquiler disminuyen al 24% (3.0403 usuarios), y en las que viven en régimen de propiedad se quedan en un 1,3% (183 usuarios).

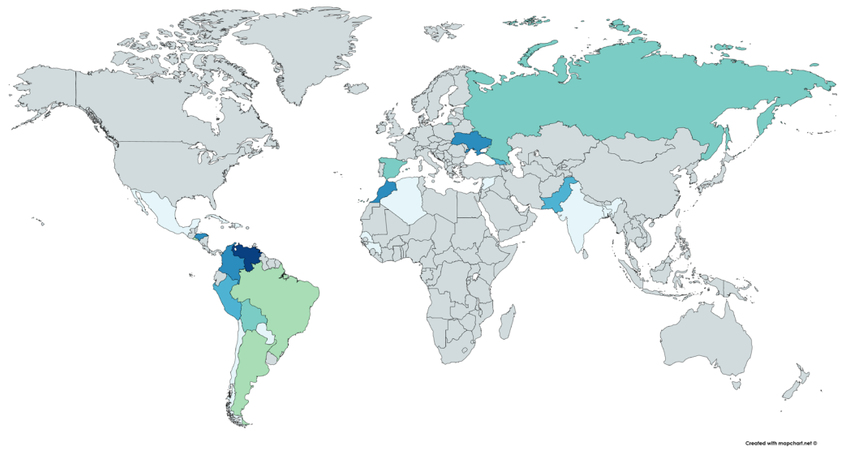
La variación más significativa la encontramos en el número de **personas que no disponen de domicilio y pernoctan en la calle: han pasado de ser el 8% (900 usuarios) en el 2015 a llegar al 15% en 2017 (2.171 usuarios).** Esto ha tenido las siguientes repercusiones.

- El Servicio de Información del **SAIER**, ha tenido que doblar las atenciones a personas que necesitaban información sobre comedores, albergues y duchas, para cubrir las necesidades mÁs básicas.
- Los recursos municipales de atención a personas sin hogar, tuvieron colas de espera para encontrar plaza para dormir en un albergue público.
- El aumento del gasto en hostales y pensiones para personas o famílias en situaciones de extrema vulnerabilidad.
- Muchas demandas de alojamiento sin poder ser satisfechas, especialmente en el caso de hombres solos, y en momentos puntuales, no poder dar respuesta a todas las demandas que llegan.



3.7. Paises de origen.

En el **SAIER**, como va siendo habitual, se han atendido personas de 155 nacionalidades distintas, lo que refleja la gran diversidad de orígenes que hay en la ciudad de Barcelona.



- **Más de 3.000:** Venezuela.
- **Entre 1.500 y 2.000:** Honduras, Colombia, Ucrania y Marruecos.
- **Entre 1.000 y 1.500:** Pakistan, Perú y Georgia.
- **Entre 800 y 1.000:** Boivia, Rusia y España.
- **Entre 500 y 800:** El Salvador, Argentina, Ecuador y Brasil.
- **Entre 200 y 500:** Argelia, Chile, Índia, República Dominicana, Paraguay, Mexico, Bangladesh, Senegal, Síria, Guinea y Cuba.

Ciudadania,
Paticipación y
Transparencia

Memòoia del
Servicio de Atención
a Immigrantes,
Emigrantes i
Refugiados
SAIER - 2017

Los principales cambios del 2017:

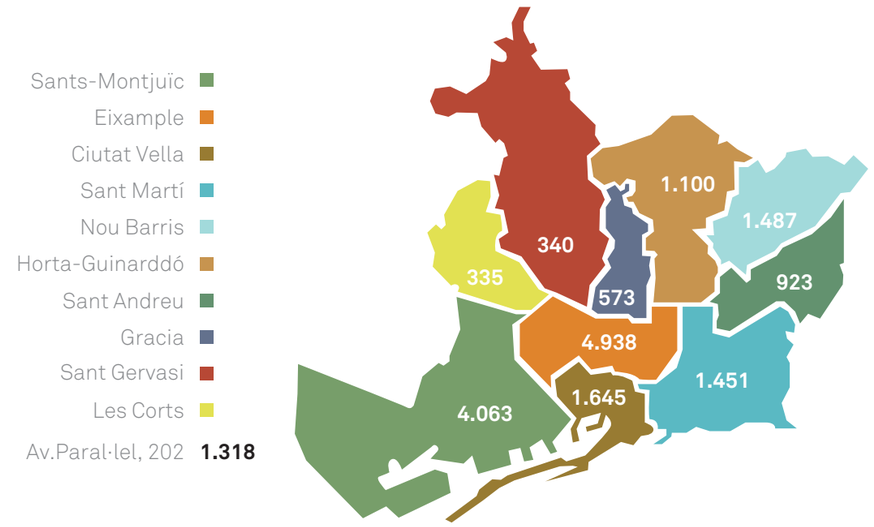
- Marruecos y Pakistan dejan las primeras posiciones y pasan a ser la quinta y sexta nacionalidad atendidas en el **SAIER**; no porqué lleguen menos personas provinientes de estos paises, sinó porqué las otras nacionalidades presentan cifras mucho mas altas.
- Los paises centro americanos y de Sud América incrementan su migración hacia Barcelona, especialmente Venezuela y Colombia, pero también Perú, Bolivia y Argentina.
- Georgia, que el 2016 no habia alcanzado los 400 usuarios, este año, ha sobrepasado los 1.000. Consiste en una inmigración fundamentalmente económica, caracterizada por la llegada de familias nucleares con hijos pequeños.

LOS 10 PRINCIPALES PAISES DE ORIGEN		PAISES QUE MÁS CRECEN (2016-2017)[1]		PAISES QUE MÁS CRECEN (2016-2017)[2]	
Venezuela	3.526	El Salvador	110%	Francia	-42%
Honduras	1.893	Venezuela	93%	Bulgaria	-40%
Colombia	1.773	Afganistan	86%	Palestina	-32%
Ucrania	1.511	Colombia	69%	G. Bissao	-31 %
Marruecos	1.493	Argelia	67%	S. Leona	-24%
Pakistan	1.258	Guinea	59%	Nigeria	-21%
Perú	1.170	Georgia	58%	Senegal	-18%
Georgia	1.158	Uruguay	50%	China	-15%
Bolivia	997	Honduras	46%	Índia	-13%
Rusia	959	Perú	26%	Rumania	-12%

1 Se han analizado los países con más de 100 usuarios.
2 Datos de los países con más de 50 usuarios.

3.8. Distritos y barrios.

La distribución de usuarios en la ciudad de Barcelona sigue similar a la de años anteriores, con mayor presencia en los distritos de Sants-Montjuïc, Eixample, Ciutat Vella, Sant Martí y Nou Barris, en este orden.



Es importante mencionar que aparecen como residentes en el barrio de Sant Antoni 3.428 personas, la mayor parte de las cuales en realidad seguramente no viven allí: a las personas sin techo o las solicitantes de protección internacional que viven fuera de Barcelona, las registramos con la dirección del **SAIER** (Sant Antoni) ya que no disponemos de otra solución informática para abrirles ficha en el servicio. Por lo tanto, los datos referentes a este barrio no son significativos ni reales.

Comparando las cifras con las del año 2016, se observa que los residentes en el Poble Sec son los que más han aumentado (63%, +889 usuarios). Si a los datos del Eixample restamos los datos de Sant Antoni, el distrito con mayor número de usuarios es Sants-Montjuïc con 4.063 usuarios.

Ciudadania,
Paticipación y
Transparencia

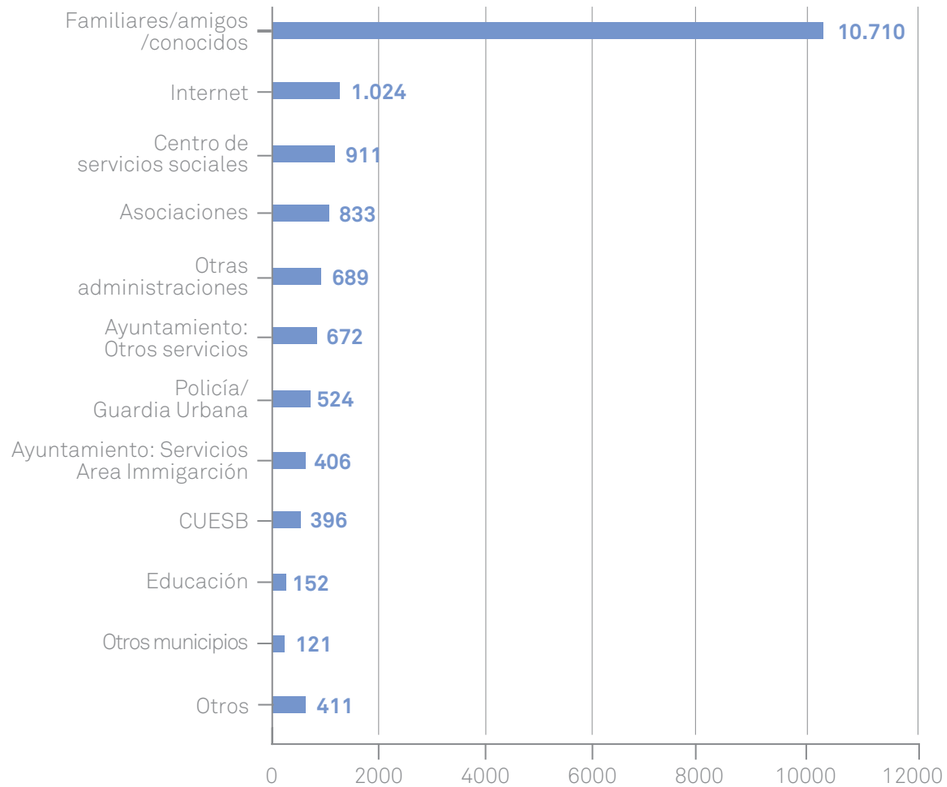
Memòoia del
Servicio de Atención
a Immigrantes,
Emigrantes i
Refugiados
SAIER - 2017

El 50% de los usuarios residen en los barrios siguientes:

BARRIOS	2016	2015	VARIACIÓN
Sant Antoni	950	3.428	**261%**
El Poble Sec	1.409	2.298	**63%**
El Raval	1.005	1.095	**9%**
La Nova Esquerra del Eixample	402	526	**31%**
Sants	444	481	**8%**
La sagrada Familia	316	366	**16%**
La Marina de Port	295	333	**13%**
Sants-Badal	237	311	**31%**
Carmel	260	269	**3%**
El Besòs i el Maresme	240	265	**10%**
La Vila de Gràcia	239	250	**10%**

3.9. Forma de acceso al SAIER.

El 64% de los usuarios (10.710 personas) conoce el servicio mediante familiares, amigos o conocidos. Por lo tanto, la principal vía de conocimiento del servicio continúa siendo la difusión que hacen los mismos usuarios entre familiares y conocidos.



- Un 15% de los usuarios conocen el **SAIER** a través de internet, que se consolida como el segundo “agente derivador”.
- En los centros de servicios sociales (15%) y las asociaciones (15%) aumentan notablemente el número de usuarios que se dirigen al **SAIER,** para buscar respuestas para ellos o para buscar la complementariedad entre servicios.
- Aumentan las derivaciones del CUESB, debido a el alza de derivaciones de urgencias sociales de personas solicitantes de protección internacional.

Ciudadania, Paticipación y Transparencia

Memòoia del Servicio de Atención a Immigrantes, Emigrantes i Refugiados SAIER - 2017

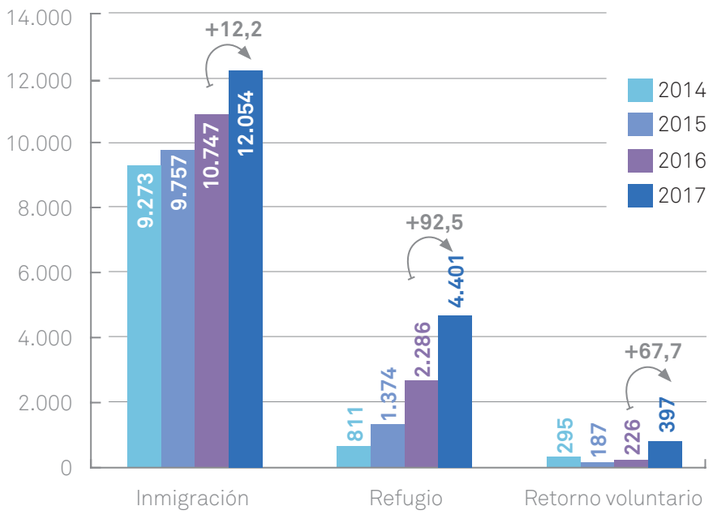
4. TIPOLOGÍA DE USUARIOS

En el servicio atendemos a cuatro grandes tipologías de usuarios, que durante 2017 se han distribuido de la siguiente manera:

- **12.054 personas inmigrantes**
- **4.401 personas solicitantes de refugio**
- **378 personas solicitantes de retorno voluntario**
- **22 personas emigrantes**

Se mantiene la tendencia del año anterior en cuanto al incremento de personas atendidas de todas las tipologías, con un crecimiento mayor que el año anterior. Respecto a 2016, se han atendido a 1.307 inmigrantes más, 2.115 solicitantes de refugio más, y 56 solicitantes de retorno voluntario más. Por primera vez, el incremento neto de solicitantes de protección internacional supera el de personas inmigrantes.

Este año no presentamos datos específicos de emigración ya que se han atendido por este concepto a 22 personas que representan solamente el 0,1% de las personas atendidas.



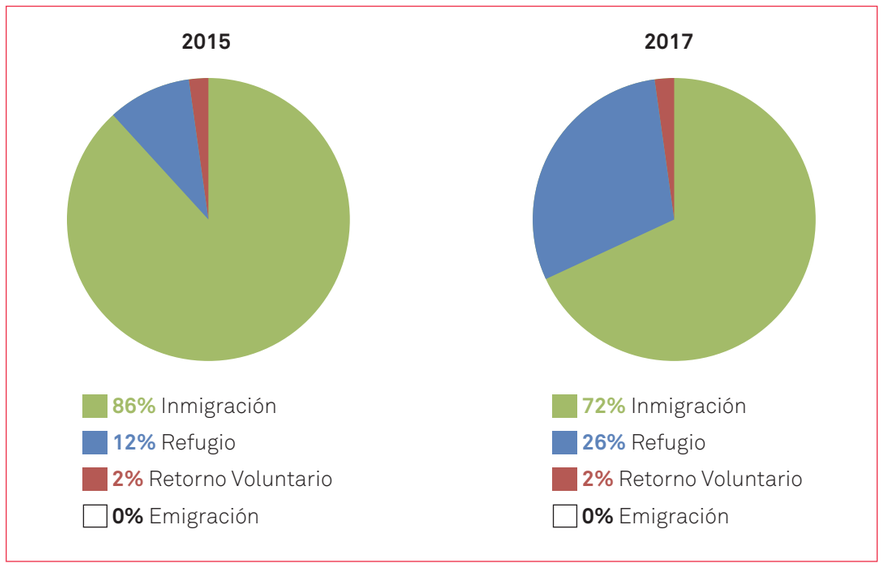
Lo más destacable es **la variación del +92,5% en el número de solicitantes de refugio atendidos,** respecto al año anterior. Esta cifra indica que la llegada de solicitantes de protección internacional a la ciudad de Barcelona evoluciona doblando la cantidad de año en año. En el **SAIER** la atención a solicitantes de protección internacional va ganando peso y ahora ya representa el 26% del total de usuarios atendidos.

Si miramos las cifras de personas **con voluntad de volver al país de origen,** la variación interanual es del **+67,7%** , a pesar que su peso dentro del **SAIER** se mantiene estable en el 2% de los usuarios.

En cuanto a **las personas inmigrantes (+12.2%)** se consolida la tendencia al decrecimiento que se ha ido produciendo desde 2014. Se trata del colectivo con más peso dentro del **SAIER**, representa el 71% de las personas atendidas. Por lo tanto, el incremento interanual se explica por el incremento general de atenciones al conjunto del **SAIER**.

Vemos como se está produciendo un cambio en los flujos migratorios, en los cuales cada vez gana más peso que la población que migra manifiesta motivos de protección internacional en detrimento de la población que manifiesta migrar por motivos económicos.

TIPOLOGÍA USUARIO	2014	2015	2016	2017
Inmigración	89 %	86 %	81 %	72 %
Refugio	8 %	12 %	17 %	26 %
Retorno voluntario	3 %	2 %	2 %	2 %
Emigración	0	0,5 %	0,3 %	0,2 %
Total	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**



A continuación se exponen en detalle las características de cada tipología de usuario, las necesidades y demandas detectadas y las intervenciones llevadas a cabo en el **SAIER**.

Ciudadania, Paticipación y Transparencia
Memòoia del Servicio de Atención a Immigrantes, Emigrantes i Refugiados SAIER - 2017

4.1. INMIGRACIÓN

4.1.1. Número de personas atendidas.

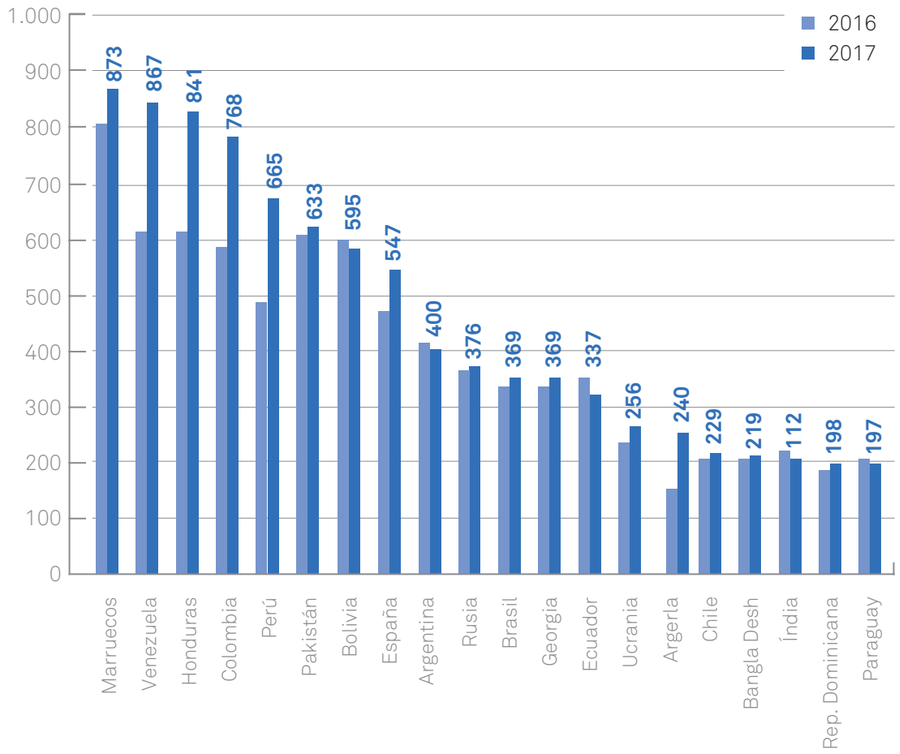
Como va siendo habitual, esta es la tipología de usuario principalmente atendida en el **SAIER**. Han sido un total de **12.054 personas inmigrantes atendidas,** casi 1.300 más que en 2016. Han supuesto el 72% de los usuarios **SAIER**, un 9% menos que el año anterior, debido al incremento de demandantes de protección internacional atendidos.

4.1.2. Características de las personas atendidas vinculadas a la inmigración.

Género. Casi hay paridad entre el número de mujeres y hombres atendidos, siendo un 6% superior el número de mujeres (53% mujeres, 47% hombres).

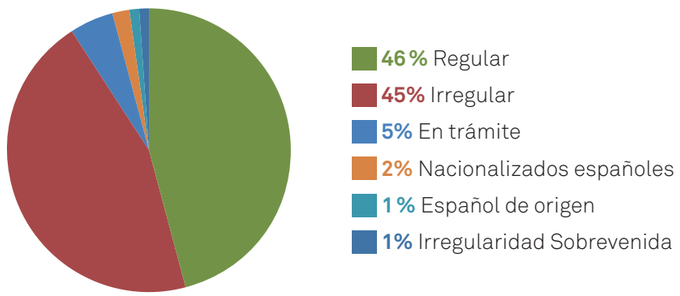
Edad. El 86% de los inmigrantes atendidos en el **SAIER** están en edad laboral. La población atendida se rejuvenece: el 54% son adultos jóvenes (de entre 18 y 35 años) y el número de menores se incrementa y alcanza el 13%.

País de origen. SSe han atendido personas de 154 nacionalidades, pero los 20 países siguientes representan el 76% de personas inmigrantes atendidas:



- No ha habido grandes cambios respecto a los paises de origen en relación con el 2016. Marruecos continua siendo el primer país, pero Venezuela y Honduras le siguen con muy poca diferencia.
- Venezuela, Honduras y Colombia, los tres paises han experimentado un incremento muy elevado en este aspecto: entorno del 32%, con una diferencia significativa respecto los otros paises de origen. La mayor parte de sus nacionales, acuden al **SAIER** y manifiestan migrar por la situación de su país en los ámbitos social, económico político.
- Perú, con 656 usuarios, crece un 35% e incrementa esta tendencia de los últimos años de una manera abrupta. La majoria manifiestan migrar por motivos económicos, debido a carencias en el país de origen, incremento de la conflictividad social, etc.
- Argelia, con 240 usuarios, es la nacionalidad que mas crece, un 57%. Manifiestan razones relacionadas con la reseción económica que se detecta en el país.

Situación documental. Las cifras muestran un descenso del número de personas que se encuentran en situación administrativa regular (en los últimos 3 años pasa de ser mayoría, con un 54%, a ser el 51% y el 2017 el 46%). En contraposición, aumentan las personas en situación irregular (pasan del 39%, al 40'4%, y finalmente al 45%). El resto de situaciones se mantienen muy similares a las de años anteriores.



Ciudadania,
Paticipación y
Transparencia

Memòoia del
Servicio de Atención
a Immigrantes,
Emigrantes i
Refugiados
SAIER - 2017

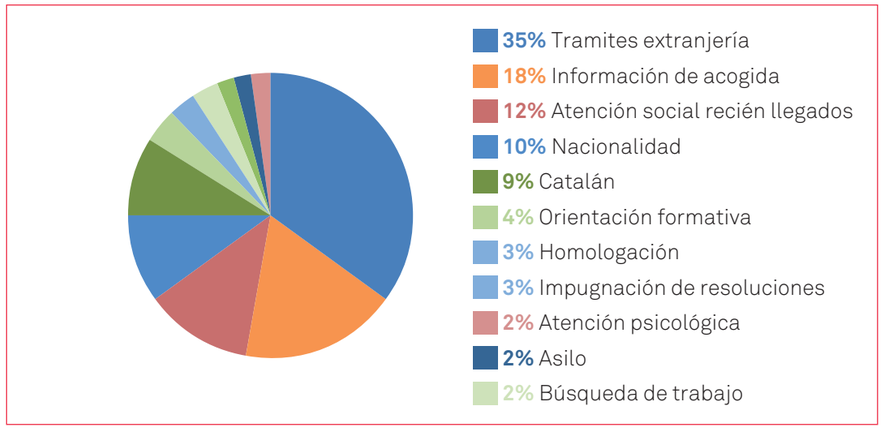
Tipo de vivienda. Se repite la situación de 2016: el 54% de los inmigrantes viven en habitaciones realquiladas, compartiendo piso o en habitaciones cedidas por amigos y familiares. El 30% disponen de pisos de alquiler, y un 2% de piso en propiedad. No obstante, un 13% no tienen vivienda (10% duermen en la calle, 3% albergues): respecto al 2016, se incrementan un 4% la cantidad de personas inmigrantes sin ningún tipo de techo, y disminuye en un 1% las que manifiestan estar alojadas en albergues de acceso directo.

Nivel de estudios. Continúa la tendencia de los últimos años, según la cual, los perfiles más atendidos en el **SAIER** son los correspondientes a recién llegados (36%) y a los que llevan aquí entre 6 y 10 años (32%).

Años de estancia en España. Continúa la tendencia de los últimos años, según la cual, los perfiles más atendidos en el **SAIER** son los correspondientes a recién llegados (36%) y a los que llevan aquí entre 6 y 10 años (32%).

4.1.3. La intervención realizada en el SAIER.

En el 2017 los inmigrantes han efectuado 14.637 demandas diferentes. Tal como podemos ver en el gráfico, el 50% de las consultas versan sobre cuestiones jurídicas (han disminuido un 2% respecto al 2016). Las consultas vinculadas al aprendizaje del catalán, la inserción formativa y laboral suman un 18% de las demandas; mientras que la atención psicosocial se dobla respecto al año anterior y llegan al 12%. Las consultas que hemos tipificado como de acogida (18%) son las referentes a empadronamiento, escolarización, atención sanitaria, información de servicios municipales, etc.



A continuación se muestran en detalle el **80% de las demandas,** que corresponden a servicios especializados mas demandados:

ENTIDAD	DEMANDA	NOMBRE	%
ICAB	Nacionalidad	1.454	9,5
ICAB Y CITE	Orientación jurídica en materia de extranjería	879	9,4
Cruz Roja	Atención social	891	9,1
CITE	Permiso de residencia y trabajo	1.219	8,7
CCPNL	Cursos catalán	1.237	8,1
CITE	Régimen comunitario	884	5,8
CITE	Renovación permisos	731	4,8
Servicio de información	Empadronamiento	539	3,5
AMIC	Homologación-convalidación estudios	532	3,5
CITE	Arraigo	486	3,2
CITE	Reagrupación familiar	443	2,9
AMIC	Búqueda de trabajo	412	2,7
ICAB	Inpugnación de resoluciones (recursos)	394	2,6
AMIC	Orientación informativa	351	2,3
Servicio de información	Ayuda Social Sin Techo	342	2,2
Servicio de información	Escuelas castellano/catalan/adultos	313	2,1

Ciudadania,
Paticipación y
Transparencia
Memòoia del
Servicio de Atención
a Immigrantes,
Emigrantes i
Refugiados
SAIER - 2017

4.1.3.1. La información y orientación básicas.

El *Servicio de Recepción e Información* es la puerta de entrada al conjunto de los servicios del **SAIER** y, además, para muchas personas que migran, es uno de los primeros servicios de la Administración pública al cual acuden. Se han registrado más de 4.000 consultas de información y asesoramiento básico entorno a 3 ejes:

- **Primera acogida en la ciudad:** información respecto al empadronamiento, el acceso a la atención sanitaria, la escolarización de los niños, el aprendizaje de las lenguas oficiales, etc.
- **Orientación jurídica básica en trámites de estrangería y otros ámbitos** (entre otros se incluyen consultas sobre: deshaucios, defensa de derechos, reclamaciones económicas, denuncias, etc).
- **Información sobre los recursos sociales de la ciudad.**

A continuación, entramos más al detalle de las consultas:

El empadronamiento: Las demandas de información sobre cómo empadronarse se han duplicado este 2017 (pasaron de 421 a 871). Ha mejorado la información y la coordinación entre departamentos del Ayuntamiento respecto al trámite del empadronamiento sin domicilio fijo (ESDF). No obstante, los usuarios reportan dificultades como la barrera idiomática, la temporalidad y la complejidad del proceso para las personas en situación de vulnerabilidad social o de gran inestabilidad domiciliaria, etc. También llegan haciendo consultas alrededor de la dificultad para seguir el trazo de las solicitudes para l'ESDF y que el usuario no pueda obtener una respuesta motivada cuando no se puede cursar el reconocimiento de residencia en el domicilio de manera favorable.

Uno de los objetivos del servicio el 2017 fue mejorar la información que ofrecíamos (se ha mejorado el material que repartimos y los técnicos han participado en una formación) y poder resolver incidencias concretas.

El acceso a la sanidad pública: Se han registrado 466 consultas y se ha reforzado la coordinación con los agentes de acogida del SOAPI (Servicio de orientación y acompañamiento para personas inmigrantes) del Ayuntamiento de Barcelona, especialmente en casos de incidencias o dificultades para obtener la tarjeta sanitaria.

Información sobre recursos de la ciudad: Otro de los principales motivos de consulta ha sido respecto a las entidades que ofrecen cursos de formación básica (castellano, catalán, informática) y de los módulos de acogida, los diferentes trámites que se pueden hacer desde las Oficinas de Atención al Ciudadano y sobre la puesta en marcha del documento de vecindad del Ayuntamiento de Barcelona.

La escolarización de los niños: : Se ha notado un significativo aumento del número de familias que llegan a la ciudad (tanto inmigradas, como refugiadas) con sus hijos menores. Debido a esto, las consultas sobre escolarización se han vuelto cotidianas. Las familias muestran su interés porqué los hijos inicien la escuela tan pronto como sea posible, y nos han trasladado unas preocupaciones de manera reiterada:

- En los casos en que se empadronen SDF (sin domicilio fijo), les preocupan los meses que pasan antes de que concluya el trámite.
- Cuando son solicitantes de protección internacional pendientes de entrar en programa estatal, les preocupa en que província acabaran estableciendose y si escolaritzar a los hijos ya en Barcelona o cuando tengan plaza definitiva.
- En general, preguntan por las posibilidades de acceder a aulas de acogida o por recursos de soporte porque los hijos puedan aprendren las lenguas oficiales (cuando provienen de paises no hispanos).

Información sobre recursos sociales de la ciudad: Hemos experimentado un importante incremento de las demandas de tipo social durante todo el año, especialmente en las siguientes cuestiones:

- Necesidad de atención social para personas y familias en situación de precariedad económica y vulnerabilidad social.
- Alimentación
- Gastos escolares.
- Información sobre trámites y ayudas de los centros de Servicios Sociales básicos.
- Situaciones de violencia machista hacia las mujeres (y sus hijos) que hemos orientado a los servicios adecuados.
- Situaciones de urgencia social que han requerido activar el CUESB (centro de urgències y emergencies sociales de Barcelona. Especialmente familias que, despues de agotar recursos propios y de la red de relaciones han perdido la vivienda. Este fenómeno ha afectado tanto a personas recien llegadas como otras que ya habían hecho un proceso de inserción en los barrios.
- Ligero aumento de la llegada de MENA (menores extranjeros no acompañados), que han requerido activar el protocolo de atención adecuado.

Las atenciones telefónicas: Solo se han registrado un total de 2.210 atenciones telefónicas respecto a las 6.658 atenciones del año anterior. El incremento de las consultas presenciales ha hecho que el servicio no tenga capacidad para dar respuesta a las llamadas entrantes. Tanto usuarios como profesionales han manifestado la dificultad para poder contactar con nuestro servicio y desde noviembre se ha reforzado la atención telefónica de 10 a 14h.

Las atenciones mediante correo electrónico: En el buzón genérico de información del **SAIER** (saierinfo@bcn.cat), se han registrado un total de 1.372 consultas, es decir, unas 114 consultas al mes. Estas consultas se

Ciudadania,
Paticipación y
Transparencia

Memòoia del
Servicio de Atención
a Immigrantes,
Emigrantes i
Refugiados
SAIER - 2017

han duplicado debido a la dificultad de ponerse en contacto con el servicio por teléfono y al incremento de la complejidad de las atenciones presenciales que han requerido una mayor coordinación con otros servicios de la ciudad y de la provincia.

En otro orden de cosas, es importante hacer notar que **el incremento de usuarios ha superado la capacidad de respuesta del Servicio de Recepción e Información** a partir del mes de mayo. A pesar de los esfuerzos por reforzar el personal e incrementar la capacidad de atención y eficacia del servicio, a partir de octubre ya no se han podido atender a todas las personas que acudían al **SAIER** el mismo día que se presentaban. El incremento de usuarios y de personas recién llegadas hace que no se pueda atender a todos los que lo necesitan. De todas formas, disponemos de procedimientos para la detección de urgencias sociales y jurídicas, para intentar dar paso a las situaciones de mayor necesidad.

4.1.3.2. La atención social.

El programa de atención a personas inmigradas que desarrolla la Cruz Roja en el **SAIER**, va dirigido principalmente a la acogida de personas inmigrantes extranjeras y recién llegadas que residen en nuestra ciudad, procedentes de países extracomunitarios con escasos recursos económicos y en situación social precaria. Se entiende como recién llegadas aquellas personas que llevan hasta 2 años en el país y que no han conseguido el proceso de acogida.

Durante el año 2017 se han atendido socialmente un total de 1.228.

El gran reto que ha surgido, es la dificultad para trabajar el proceso de integración con las personas atendidas a corto plazo. La situación de crisis económica que estamos sufriendo a lo largo de los últimos años lleva a la cronificación de las situaciones de precariedad y vulnerabilidad. Los recursos para atender estas situaciones son limitados, pero el número de personas a atender se ha incrementado notablemente, además, el soporte para la cobertura de necesidades básicas es mucho más dilatado en el tiempo.

Todas las personas han recibido información, orientación y asesoramiento sobre el programa para el cual han sido atendidos, así como información general de la ciudad de Barcelona y su situación en el ámbito social, legal, sanitario, y educativo. En caso de ser necesario, se ha tramitado una derivación a otro recurso o entidad. En aquellas ocasiones en que se valora que hace falta más tiempo para hacer una atención más completa y cuidada, sin ser necesario derivar el caso a seguimiento, se pueden programar más entrevistas dentro del nivel de acogida.

4.1.3.3. La atención psicológica.

A parte de la atención psicológica ofrecida dentro de los procesos de atención social en el **SAIER**, en el Servicio de Orientación Psicológica, desde el mes de julio al diciembre se atendió a 81 personas y se realizaron 300 entrevistas individuales.

La intervención hecha estuvo orientada a dar soporte emocional, y a ofrecer un espacio de escucha y un acompañamiento en momentos de sufrimiento subjetivo. Desde la perspectiva de intervención psicosocial, se trabajó coordinadamente con diferentes recursos de la red de servicios del Ayuntamiento tales como diferentes centros de servicios sociales de Barcelona, PIADs (puntos de información y atención a las mujeres), la Unidad de Tráfico de Seres Humanos, SATMI (Programa de atención a la salut mental de las persones inmigradas), SAPPIR, (Servicio de atención psicopatológica y psicosocial a inmigrantes y refugiados) el Programa de Psiquiatría Transcultural del Vall d'Hebrón, el CIRD (centro de información y recursos para las mujeres). De todas formas, se ha participado en la Comisión creada en la mesa de salud mental de Barcelona a raíz de los atentados del 17 de agosto en la Rambla.

4.1.3.4. La inserción formativa-laboral.

El aprendizaje del catalán

El Centre de Normalització Lingüística de Barcelona dentro del **SAIER** ha atendido a 1.407 usuarios que han hecho 1.875 visitas para pedir información, gestionar inscripciones y pedir certificación sobre cursos de lengua catalana:

- 950 inscripciones a cursos (en el aula del **SAIER** o en otras aulas del CNL).
- 190 inscripciones en lista de espera (una parte de las cuales acaba obteniendo plaza efectiva).
- 735 atenciones de consultas informativas.

La demanda de formación de cursos iniciales y básicos al CNL de Barcelona durante 2017 ha crecido. En el caso del **SAIER**, las atenciones se han incrementado en un 30 % respecto al 2016.

En el aula del **SAIER** (en el Paral·lel) se han hecho 16 cursos de niveles iniciales y básicos, en la franja en que hay más demanda (tarde-noche). Algunos de estos cursos han sido dirigidos a la comunidad china.

Los inscritos a los cursos han sido invitados a participar en actividades culturales y de conocimiento del entorno gratuitas, organizadas desde la Coordinación de Actividades del CNL de Barcelona y también desde el Espacio Avinyó- Lengua y Cultura.

El perfil de los usuarios interesados en cursos de catalán: :

- Predominan las personas jóvenes, el 68% son menores de 36 años.
- Un 55% son mujeres frente al 45% de hombres.
- Un 66% de los usuarios está en situación irregular o en tramitación de documentación. Un 10 % son solicitantes de protección internacional.
- Los usuarios provienen de 80 paises diferentes. El 72% son de origen latinoamericano.

• Los distritos donde viven mas usuarios son los de Sants-Montjuïc y Eixample. En el resto también hay presencia de usuarios, pero bastante inferior. Esto último se produce seguramente por la existencia de puntos de atención del CNL de Barcelona en todos los distritos de la ciudad.

Durante el 2017 se han puesto en marcha tres medidas importantes:

• A partir de septiembre la **expedición de certificados y justificantes de asistencia a los cursos ha sido gratuita.** Este cambio es importante para el segmento de usuarios que los requieren con más frecuencia y que, en muchos casos, están en peores circunstancias económicas. Con esta medida se reduce, además, el tiempo de tramitación.

• **Validación de la inscripción.**
La inscripción a los cursos se inicia un mes antes del inicio de las clases (en algunos períodos del 2017 ha llegado a ser de dos meses). Esta distancia entre la fecha de inscripción y el inicio del curso es uno de los elementos que motivan a un buen número de no presentados al aula. Para minimizar el efecto de este hecho, a partir de septiembre se ha incorporado la gestión de validación de la matrícula. Los usuarios han tenido que validar su inscripción, viniendo a cualquier de los puntos de atención al público del CNL de Barcelona, 15 días antes del inicio del curso. A las personas que no han hecho esta gestión, se les ha anulado la inscripción y su plaza ha sido ocupada por otros usuarios que estaban en lista de espera.

• **Subvención de la inscripción.**
Los cursos básicos son gratuitos para los alumnos del CNL de Barcelona ya que tienen la subvención del Ayuntamiento de Barcelona. A partir del mes de septiembre, los alumnos que hayan abandonado el curso sin una razón justificada no han podido disfrutar de esta subvención en el caso de que hayan querido hacer una inscripción posterior. Esta medida pretende, también, hacer tomar conciencia al alumno sobre el hecho de que los cursos tienen un coste.

Aunque estas medidas hace poco tiempo que se aplican, los primeros inicios de cursos observados indican que pueden dar resultados positivos.

Orientación formativa, homologación de estudios y búsqueda de trabajo:

Se han atendido 1.516 usuarios, con una media mensual de 126,33.
En comparación con el año anterior se han atendido a 38 personas menos.

Se han llevado a cabo 2030 visitas en las cuales se han despachado 3029 consultas. Cada usuario en sus visitas nos ha consultado, de media, sobre 2 cuestiones diferentes. El año anterior se atendieron 2710 actividades. Por lo tanto, hemos atendido menos usuarios pero se han efectuado un 10,53% más de consultas que el año anterior.Queremos destacar que se da un alto grado de absentismo, a pesar de que las personas con cita reciban un mensaje recordatorio al móvil y que en la medida de lo posible, además se les recuerde con una llamada telefónica que tienen la entrevista.

Los principaels temas de consultas han sido:

En primer lugar destacan 1088 consultados interesándose por homologaciones y convalidaciones de estudios (un 35,92%). El grueso más grande se lo lleva la homologación de estudios no universitarios.

En segundo lugar están las consultas relacionadas con la búsqueda de trabajo. Han sido 1.001 de las cuales destacan las referentes a la elaboración del currículum y otras herramientas para encontrar trabajo.

Y el tercer lugar lo ocupan las correspondientes a la formación con 792 consultas (un 26,14% del total). La formación más consultada ha sido la ocupacional, seguida de la regulada no universitaria y la instrumental. Es en este último bloque, la instrumental, donde se engloba la mayor parte de demanda de formación profesionalizadora de las personas que tienen pasaporte.

En cuanto al servicio de vivienda se han atendido el 0,99% de las consultas. Han sido 30 personas que han consultado la manera de acceder a una vivienda. Desgraciadamente, la mayoría de personas que consultan sobre el acceso a la vivienda se encuentran en situación irregular y no tienen los ingresos mínimos que se piden para acceder a la bolsa de alquiler del Ayuntamiento de Barcelona y nuestra intervención acaba siendo la del acceso genérico al mercado inmobiliario. No hay alquileres para los más necesitados.

4.1.3.5. Trámites de extranjería.

Los efectos de la crisis económica sobre las personas extranjeras se evidencian en el elevado número de consultas por enraizamiento social, pero también en los altos porcentajes de consultas sobre renovación de autorizaciones de residencia o de residencia y trabajo. **Las dificultades para conseguir un contrato de trabajo representan la principal traba de acceso a la regularidad** para muchas personas extranjeras en situación irregular y con más de tres años de residencia en el Estado español, pero también para las que han de renovar dichas autorizaciones.

La finalidad es garantizar a las personas extranjeras extracomunitarias residentes en la ciudad el acceso a la situación de regularidad administrativa y su mantenimiento. Lo cierto es que con la información, y el esfuerzo de las personas usuarias, **se han podido evitar pérdidas de residencia** que sin los informes de esfuerzo de integración social no se habrían conseguido evitar.

Por otro lado, también hace falta mencionar el elevado número de consultas sobre tarjetas de **familiares de comunitarios** vinculadas a los requisitos restrictivos para efectuar estos trámites para los familiares, especialmente los ascendientes, de las personas comunitarias.

Por último, hay que tener en cuenta que el incremento de **personas refugiadas a quien se les deniega el estatus de protección internacional** comporta el incremento de las demandas de obtención de autorización de residencia y trabajo por otras vías que las anteriores.

Aparte de la atención directa, también se ha trabajado en:

- La participación del **SAIER** en nuevos **planes de ocupación** dirigidos a personas en situación administrativa irregular. Consideramos que hace falta potenciar los planes de ocupación para dar una salida a las personas que de otra manera no tienen acceso a un contrato de trabajo.
- La organización de **cursos del módulo B de conocimientos laborales** previstos en la Ley de acogida de personas inmigradas y retornadas a Cataluña. Los cursos impartidos en la misma sede del **SAIER** han contribuido de manera importante a ampliar conocimientos, derechos y opciones, lo que ha ayudado de manera importante a las personas.
- Oferta de **información y formación** para profesionales

4.1.3.6. Orientación jurídica.

Se han atendido 3.027 usuarios en cuanto a la orientación jurídica y se han realizado 4.028 atenciones en los casos enumerados a continuación:

- Orientación jurídica en cuestiones de extranjería, derecho de familia, derecho civil, derecho penal y derecho laboral, y a usuarios que tenían intención de acogerse a un programa de retorno voluntario.
- Interposición de recursos administrativos ante alguna de las oficinas de extranjería de Barcelona y recursos judiciales contra resoluciones denegatorias.
- Asesoramiento y tramitación de solicitudes de nacionalidad española.
- Tramitación de cancelación de antecedentes penales y de antecedentes policiales.

Se observa un incremento del número de consultas que requieren una derivación como vía de resolución (623), especialmente hacia tramitadores.

Irregularidad sobrevenida:
Han seguido aumentando los usuarios que han quedado en una situación de irregularidad sobrevenida por diferentes motivos: falta de ingresos económicos, dificultades para acceder a una vivienda en condiciones, entre otras. Esto les ha ocurrido a bastantes usuarios, sobre todo a mujeres e hijos menores o mayores de edad, residentes legales en Cataluña, que durante la vigencia de su autorización de residencia se habían ido al país de origen y se habían quedado (por desconocimiento de las consecuencias) más tiempo del permitido en la legislación vigente. Al volver a España se han encontrado con que la renovación de su residencia les es denegada por este motivo. En estos casos es muy difícil poder solucionar la situación.

Denegaciones de residencia de larga duración por existencia de antecedentes penales cancelables y/o antecedentes policiales:
Se ha advertido de la llegada de usuarios a quien alguna de las oficinas de extranjería de Barcelona había denegado la residencia de larga duración por la existencia de algún antecedente penal o policial, cuando la condena ya había sido completa y no existía tampoco responsabilidad penal. En este sentido, el ICAB/**SAIER** elaboró un informe dirigido a los responsables de la oficina de extranjería correspondiente denunciando la situación y señalando la necesidad de valorar la situación concreta de cada persona. Después de esto, y de la presentación de recursos contra las resoluciones denegatorias, se han obtenido algunas resoluciones favorables.

Familiares de ciudadanos de la Unión Europea:
Ha seguido la tendencia del 2016 y han aumentado las consultas de familiares de ciudadanos comunitarios y, por otro lado, desgraciadamente, continúan las denegaciones sistemáticas de permisos de residencia de:

- Familiares que “viven a cargo” del ciudadano comunitario
- Cónyuge de español o ciudadano de la Unión Europea cuando este no cotiza a la Seguridad Social española o no tiene suficientes ingresos económicos.

Estas denegaciones, en un primer momento, se recorren por la vía administrativa, pero es posteriormente, en los Juzgados, donde se obtienen sentencias favorables.

Nacionalidad por residencia:
Las consultas para recibir asesoramiento jurídico y realizar la tramitación de la nacionalidad española han experimentado un constante crecimiento.

A finales del año se consiguió que el Ministerio de Justicia, concediera la dispensa de las pruebas de conocimientos socioculturales y de español, a usuarios que acreditaban haber cursado estudios medios en España, a pesar de que la normativa no ha sido todavía aprobada.

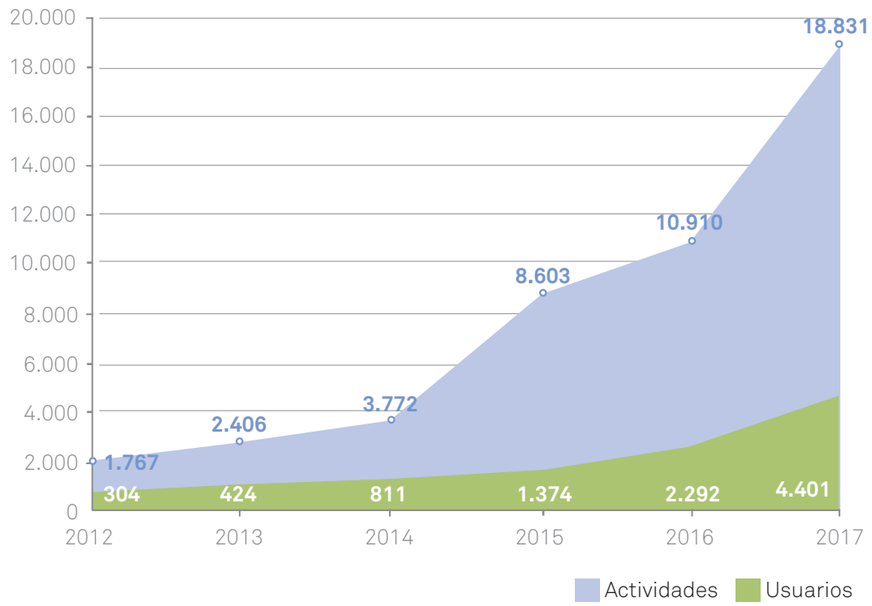
Dilaciones en las resoluciones de recursos administrativas:
Este año las dilaciones han superado los 5 meses, aumentando la inseguridad de las personas que se encuentran en estas situaciones y dificultándoles la búsqueda de trabajo.

4.2. REFUGIO

4.2.1. Números de personas atendidas.

En el **SAIER** se atienden personas que vienen a informarse sobre la protección internacional y su proceso, personas que ya han solicitado y/o personas que ya son beneficiarias de protección internacional, así como personas que han visto denegada su solicitud.

Esta memoria aporta datos e información del conjunto de personas que se encuentran en las situaciones mencionadas en el párrafo anterior.



Durante **2017** en el **SAIER** se han atendido **4.401 personas vinculadas a la protección internacional,** cifra que supone un incremento de un 92% respecto al 2016 (en concreto, se han atendido 2.109 personas más que durante el 2016). Es importante destacar que ya en 2016 hubo un aumento del 67% respecto al 2015, por lo tanto, el crecimiento se acelera.

Se han realizado un total de **18.831 actividades;** que son 7.921 más que las hechas en el 2016, lo que supone un incremento de un 72,6% respecto a las actividades llevadas a cabo el año anterior.

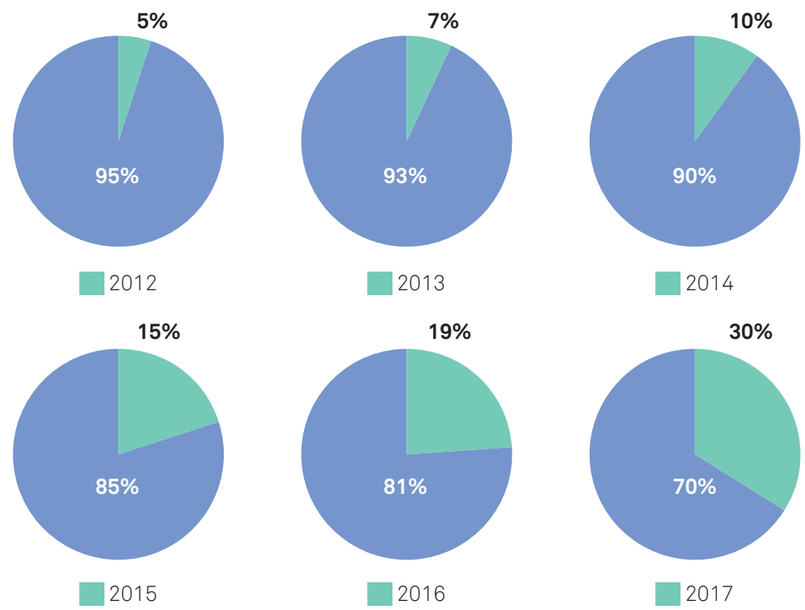
Es el mayor incremento que se ha dado en los últimos 10 años de historia del **SAIER.**

En dos años, desde 2015, cuando estalló la llamada "crisis de los refugiados", hasta 2017 hemos triplicado el número de personas atendidas y hemos multiplicado por 2,5 las actividades realizadas.

La **ratio de atención,** no obstante, continua disminuyendo y el 2017 ha pasado a ser de **4,3 visitas por usuario,** en cuestiones vinculadas al refugio. Recordemos dos años antes, en el 2015, estaba en 6,3 visitas por usuario. Esto es debido a las menores posibilidades de hacer un seguimiento en las intervenciones.

Desde el 2012 ha aumentado progresivamente el peso de usuarios y atenciones vinculadas a la protección internacional, partiendo de un 3% y un 5% respectivamente, y cerrando el 2017 con un 26% de peso en usuarios y un 34% en atenciones.

Peso Atención Protección Internacional



En este punto hace falta mencionar sobre las atenciones que: hay que tener en cuenta que, en temas vinculados a protección internacional, las atenciones son más largas en el tiempo, en intensidad, en la intervención, y se requiere de más herramientas que para el resto de Servicios del **SAIER**.

Si nos fijamos en los ratios de atención, el correspondiente a la protección internacional sigue siendo superior a la media global del **SAIER**: estamos en una media de 3,3 atenciones por usuario, mientras que en asuntos vinculados a protección internacional es de 4,3 atenciones por persona.

Más o menos se han ido consiguiendo cifras récord, y esto ha obligado a una revisión constante de protocolos internos, de atención social, y de vinculaciones con otros servicios, recursos y entidades sociales de la ciudad.

Ciudadania,
Paticipación y
Transparencia

Memòoia del
Servicio de Atención
a Immigrantes,
Emigrantes i
Refugiados
SAIER - 2017

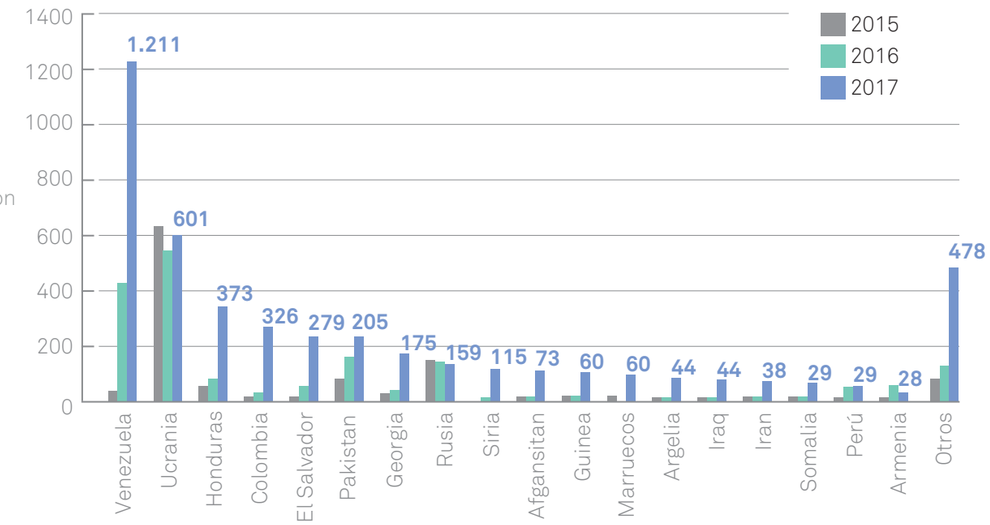
4.2.2. Características de los usuarios atendidos vinculados a la protección internacional.

Se observa que hay una amplia diversidad de países de origen: durante 2017 se han atendido a usuarios de 101 nacionalidades diferentes, 20 más que en el 2015. Esto es debido al hecho de que numerosos países se han visto afectados por importantes crisis políticas y/o humanitarias y conflictos bélicos.

Los 20 principales países emisores de solicitantes de protección internacional hacia Barcelona durante 2017 han sido los siguientes.

Principales paises de origen

En la comparativa de los últimos dos años se observa el incremento general de personas vinculadas al refugio que llegan a Barcelona y las variaciones ínteranuales:



Venezuela (1.211 usuarios, 28% de los solicitantes de protección internacional atendidos): se convierte en el principal país de procedencia y el que más crece, concretamente un 193% respecto el año anterior. Hay que mencionar que en dos años hemos pasado de 50 personas a 1.211, lo cual indica una fuerte y rápida emigración. Muchos de los usuarios prefieren pedir protección internacional por motivos de represión política, pero también por situaciones de crisis alimentaria o de medicamentos, inseguridad social, imposibilidad de disponer de los ahorros, extorsiones y amenazas, etc. El perfil mayoritario es de nivel socio económico y de estudios medio-alto.

Ucrania (601 usuarios, 14%): Se sitúa como segunda nacionalidad después de ser el país mayoritario durante tres años consecutivos, sin embargo, sigue una línea estable de llegadas a la ciudad, y unas cifras como las del 2015. Pasan de representar el 24% en 2016 a un 14% de los usuarios atendidos vinculados a la protección internacional. El perfil mayoritario es el de personas jóvenes, parejas o familias con niños.

Honduras (373 usuarios, 8%) y El Salvador (326 usuarioss, 6%): Volvemos por segundo año consecutivo a aumentar sus cifras: a triplicarlas en el caso de Honduras, y a duplicarlas en el de El Salvador (con unos incrementos del 256% y 147% respectivamente). Igual que el año anterior, los usuarios refieren como principal motivo para pedir la protección internacional los grupos de delincuencia organizada que despliegan sobre la ciudadanía una gran violencia y un gran control.

Colombia (326 usuarios, 7%). Presenta un notabilísimo incremento, cifrado en el 443%. Los usuarios que acuden al **SAIER** explican problemas de persecución, inseguridad, inestabilidad económica en el país, etc. Representa un 7% de los usuarios atendidos y que se multiplican por 6 respecto de los usuarios atendidos durante el 2016.

Pakistan (205usuarios, 5%). Pasa a la sexta posición, cuando en el 2016 tenía la tercera. A pesar de esto, sigue creciendo respecto a las cifras del 2016. Principalmente, los usuarios exponen motivos de protección internacional vinculados a cuestiones religiosas.

Georgia (175 usuarios, 4%). Representaba el 2016, 39 personas atendidas, y pesaba un 1,7% del total de población atendida. En el Global del **SAIER**, y contando otros campos de atención, los usuarios de origen georgiano también han crecido muy notablemente (un 348%). Hay que destacar que mayoritariamente son familias numerosas, y que relatan que han salido del país por razones políticas

Rusia (159 personas, 4%). Vuelve prácticamente a doblar las cifras, manteniendo la tendencia por tercer año consecutivo.

Este colectivo argumenta diferentes motivos para solicitar protección internacional, desde el activismo social y la oposición al gobierno, hasta agresiones y graves persecuciones sufridas por personas y parejas debido a su orientación sexual.

Las personas provenientes de África subsahariana llegan de países muy variados y con poca representatividad. El porcentaje de los que piden protección internacional es bajo.

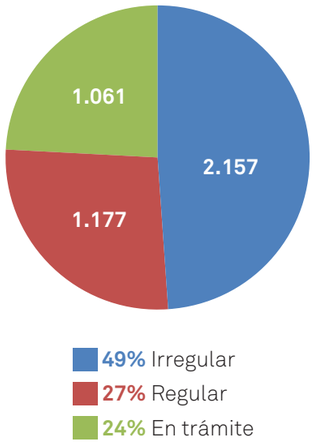
Además de las principales nacionalidades mostradas en el gráfico (3.923 personas de 18 nacionalidades diferentes), se han atendido 438 personas más que corresponden a otras 79 nacionalidades, que presentan diferentes necesidades y casuísticas muy diferentes.

Ciudadania, Paticipación y Transparencia

Memòoia del Servicio de Atención a Immigrantes, Emigrantes i Refugiados SAIER - 2017

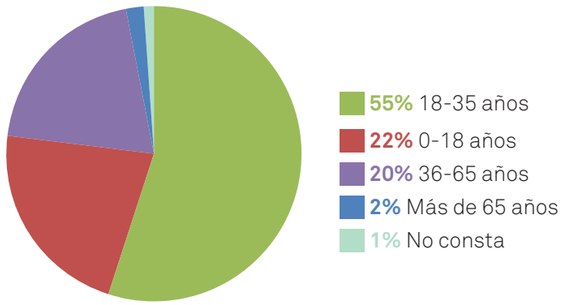
Situación administrativa:
Mientras son atendidos en el **SAIER**, el 49% se encuentran en situación administrativa irregular, principalmente, porque se dirigen al **SAIER** hasta antes de acudir a la Oficina de Asilo de la Subdelegación del Gobierno, donde irán para acreditarse como solicitantes de protección internacional. También se suman aquellos a quienes la solicitud les ha sido denegada y se quedan en situación de irregularidad sobrevenida.

Una cuarta parte de los usuarios se encuentra en trámite, es decir, con una autorización temporal para residir y/o trabajar (tarjeta roja) mientras se estudia su solicitud, y otra cuarta parte tiene el estatuto de protección internacional o la protección subsidiaria concedidas.

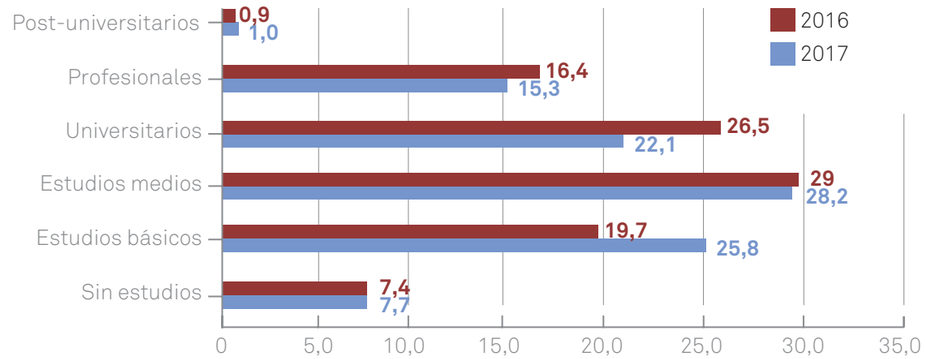


Genero:
Durante el 2017 se han atendido 2.549 hombres (58%) y 1.848 mujeres (el 42%). El perfil de las personas solicitantes de protección internacional, que habitualmente era más masculinizado, reduce la diferencia en un 3% respecto el año anterior.

Edad:
Hay que destacar que **989 son menores de edad, y que ya llegan a ser prácticamente un 22%** de los solicitantes de protección internacional atendidos. La presencia de menores no acompañados que quieren pedir protección internacional se produce en contados casos al año, pero se incrementa el número de menores que refieren vivir en familia extensa pero sin padres o tutores en el territorio.



Nivel de estudios:
Se invierte la tendencia al alza en el nivel de estudios. Ha crecido el porcentaje de personas con estudios universitarios (833 personas) y ha crecido el de personas con estudios básicos (973 personas). Sin embargo, las personas solicitantes de protección internacional tienen un nivel formativo superior al del conjunto de usuarios del **SAIER**.



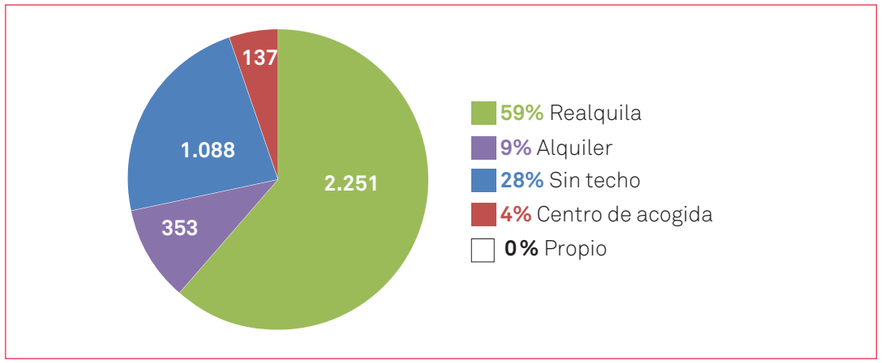
Tipo de vivienda:
El 59% de las personas del perfil que nos ocupa manifiestan estar en pisos, habitaciones o espacios de realquiler, a pesar de lo cual este porcentaje ha disminuido 2 puntos respecto al año pasado. Pero aquellos que manifiesten estar sin techo han aumentado un 4% (total 24%). Si a este último dato sumamos el número de personas que se encuentran alojadas en centros de acogida temporales o de emergencia, nos encontramos con que un 32% de los usuarios vinculados a asuntos de protección internacional no tienen medios económicos.

También debemos mencionar que la realidad que nos encontramos en el **SAIER** es que una parte importante de los que manifiestan estar en situación de "realquilados" y que están a la espera de entrar en el Programa estatal de acogida no disponen de medios económicos suficientes para cubrir el resto de necesidades (como por ejemplo: alimentación, higiene y farmacia).

En total, los **solicitantes de protección internacional atendidos en el SAIER que no disponen de medios económicos suficientes para procurar alojamiento estable ni cubrir el resto de necesidades básicas, suman un 32%.**

Ciudadania,
Paticipación y
Transparencia

Memòoia del
Servicio de Atención
a Immigrantes,
Emigrantes i
Refugiados
SAIER - 2017



4.2.3. LA INTERVENCIÓN REALIZADA EN EL SAIER.

La realidad del refugio en la ciudad ha obligado, desde el **SAIER**, a cambiar protocolos de intervención, a introducir modificaciones en y entre los diferentes servicios del mismo **SAIER**, y a hacer modificaciones también con relación a otros servicios y recursos del Ayuntamiento (como Servicios Sociales, Servicio de Inserción Social, CUESB, etc...), y otros programas y entidades vinculadas al ámbito social.

Es por este motivo que en la atención a los usuarios intervienen diferentes servicios en diferentes momentos. En este sentido, la coordinación ha sido el elemento de trabajo más importante para poder hacer frente a las situaciones cambiantes y a la diversidad de las demandas.

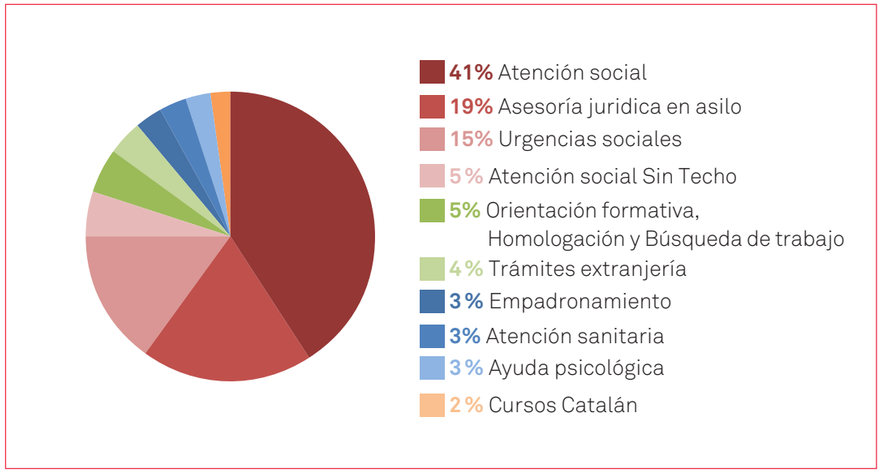
A mediados del 2017, el **SAIER** efectuó un diagnóstico de la situación de los refugiados en la ciudad que ayudó a introducir los ajustes necesarios para poder procurar una atención más adecuada con perspectiva de ciudad.

Hay que subrayar en este apartado que el acceso al Programa Estatal de Acogida para Solicitantes y Beneficiarios de Protección Internacional en Cataluña está delegado en Cruz Roja, y que específicamente en la provincia de Barcelona se realiza a través de **SAIER-Cruz Roja**. Esto nos ha conducido a trabajar coordinadamente para adaptarse a los volúmenes y a los cambios de criterio del Ministerio en cuanto al acceso a nuestro Servicio.

En 2017 hemos llevado a cabo diferentes tipos de intervenciones, vinculadas a:

- Primera acogida.
- Asesoramiento jurídico en diferentes ámbitos: protección internacional y extrangería.
- Intervención social:
  - Del perfil de atención social del **SAIER** de la ciudad.
  - Entrada al Programa Estatal de Acogida para Solocitantes y Beneficiarios de Protección Internacional, a través de Cruz Roja.
  - Gestión y desarrolllo del programa municipal para los refugiados: Programa Nausica.
  - Coordinación con el CUESB.
- Orientación formativa y homologación de estudios.

En percentaje, las atenciones disminuïen de la siguiente manera:



Los cambios mas significativos del 2016 al 2017 han sido los enumerados a continuación:

- La atención social se incrementa en 1.000 actividades más, y pasa de representar el 38% al 41% del total de atenciones que se realizan en el **SAIER**. Sin embargo, el tiempo de espera para ser atendidos en una primera cita crece, y pasa a ser de 1,5 meses a 3-4 meses.
- Las urgencias sociales se duplican y se incrementan del 10 al 15%.
- La atención en materia de derrecho de protección internacional, a pesar de haberse efectuado casi 300 intervenciones más, pierde peso relativo y baja del 23 al 19%. El tiempo de espera para ser atendido por primera vez, pasa de 1 mes a 2.
- Hay mas demandas sobre homologación decestudios, que se incrementan en un 1%.

Las 10 principales demandas de los solicitantes de protección internacional en el SAIER:

DEMANDA	ENTIDAD QUE LA CUBRE	USUARIOS 2016	USUARIOS 2017
Atención social	Cruz Roja	1.585	2.563
Asesoría jurídica en protección int.	ACSAR	945	1.214
Urgencias sociales	Cruz Roja	421	964
Información atención social sin techo	Servicio de información	190	274
Trámites extranjería	CITE	194	256
Ayuda psicológica	Cruz Roja	188	202
Homologación-convalidación estudios	AMIC	99	189
Cursos Catalán	CPNL	90	188
Empadronamiento	Servicio de información	84	147
Acceso a la atención sanitaria	Servicio de información	77	139

4.2.3.1. La información y orientación básicas.

De las 4.401 personas solicitantes de protección internacional atendidas en el **SAIER**, 3.957 han sido atendidas en primera instancia en el servicio de información, con un total de 8.769 atenciones. **En dos años prácticamente estamos triplicando cifras: al 2017 se han atendido un 230% más de usuarios y se han prestado un 180% más de atenciones que en 2015.**

Se proporciona una primera entrevista de mayor duración que los estándares (de unos 45 minutos) donde se facilita una primera atención sobre:

- **Información de acogida en la ciudad:** que es el empadronamiento y como se tramita, como funciona el sistema sanitario público y como acceder a la atención sanitaria de urgencia y la normalizada siendo refugiado, como escolarizar a los hijos, donde aprender las llenguas oficiales, etc.
- **Información del programa estatal de atención social a refugiados** (para que conozcan cual es la atención especializada que les ofrece el programa estatal y cual es la atención social general que se presta en los centros de Servicios Sociales).
- **Información delos trámites jurídicos de protección internacional:** que es, donde se solicita y como, aspectos básicos que hay que tener en cuenta si han de presentar la solicitud sin haber tenido tiempo de recibir la asistencia letrada.

La finalidad de esta entrevista es ofrecer un marco de información mínima que permita a las personas iniciar sus procesos y comprender su situación en España y Barcelona, mientras esperan la atención especializada de los trabajadores sociales y abogados, con quien tendrán cita al cabo de unos meses. A menudo se tienen que trabajar las expectativas previas respecto al sistema de bienestar que hay en Cataluña y España, sistema que puede diferir del de otros países europeos.

A aquellas personas solicitantes de protección internacional que llegan a Barcelona sin medios económicos ni redes de soporte, o a aquellas personas a quien se les agoten los recursos, les ofrecemos:

- **Valoración de aquellas situaciones que es consideren de mayor vulnerabilidad** y que podran ser atendidas por los servicios de urgencias sociales (para acceder de urgencia a recursos de alojamiento).
- **información sobre el acceso a los recursos municipales para personas sin techo,** en aquellos casos que no se consideren de tanta vulnerabilidad.

Este año se ha detectado un incremento de las personas que no pueden acceder al programa estatal porqué no cumplen los requisitos. Estos requisitos han sufrido restricciones y personas que antes eran beneficiarias, han dejado de serlo. También se observa un incremento de personas que residen en otras ciudades de la provincia de Barcelona, pero que acuden al **SAIER** ya que es el punto de acceso al Programa Estatal de Acogida para solicitantes y beneficiarios de Protección Internacional.

4.2.3.2. Asesoramiento jurídico en protección internacional.

A diferencia de lo que está pasando en el resto de la UE, **a nivel estatal se ha experimentado un importante aumento en el número de solicitudes:**

- Por primera vez, España se ha situado como el sexto país de la UE en número de solicitudes recibidas durante el primer trimestre del 2017, siendo las principales nacionalidades Venezuela, Siria, y Ucrania.
- En este contexto, el Servicio Jurídico del **SAIER** ha atendido principalmente personas provenientes de Venezuela, Ucrania, Colombia, El Salvador y Honduras.
- Destacamos que aunque Siria es el segundo país de origen de los solicitantes de protección internacional a nivel estatal, esto no se ha reflejado en las atenciones al Servicio Jurídico en Protección Internacional en el **SAIER**, ya que es una nacionalidad muy minoritaria. Este hecho creemos que es debido a que la gran mayoría de los solicitantes de protección internacional provenientes de Siria llegan a España a través de reubicaciones y reasentamientos, y cuando llegan al país ya tienen asignadas plazas en el programa estatal de acogida. En general en el **SAIER**, en cuanto a la atención al perfil de usuario vinculado a protección internacional, los últimos 3 años se ha atendido un número similar de personas lo que no es significativo si se compara con los datos estatales.

Ciudadania, Paticipación y Transparencia
Memòoia del Servicio de Atención a Immigrantes, Emigrantes i Refugiados SAIER - 2017

• Las principales franjas de edad de los solicitantes son, sobretodo, de 18 a 34 años y en menor medida de 35 a 49, revelando que quien tiene más posibilidades de huida son principalmente las personas jóvenes.

Del total de 4.401 solicitantes de asilo, se han atendido 1.037 personas que han hacho 1.469 consultas jurídicas sobre la protección internacional. La atención jurídica se ha desglosado en:

a) La organización de un **total de 33 sesiones grupales** (durante el último trimestre), a las cuales han asistido unas 700 personas. La principal intervención realizada por el Servicio Jurídico en Protección Internacional es el asesoramiento legal sobre protección internacional, formas que la componen, derechos y deberes y el procedimiento administrativo y jurídico.

A partir de aquí se entra en el circuito de atención específica. Concretamente el mes de noviembre, que hubo un crecimiento importante de la demanda, el número de estas sesiones se incrementó a 3.

b) La realización de **830 atenciones individuales.** De las 338 personas atendidas en las sesiones individuales 134 han sido mujeres y 204 fueron hombres..

Si bien las entrevistas individualizadas sobre la información más general se han ido reduciendo a medida que se iban efectuando las sesiones grupales. Esto ha significado que las entrevistas individualizadas se hayan podido dedicar a la preparación de la entrevista de formalización de la solicitud (presentación del modelo de solicitud, estructura del relato, preparación de los elementos de prueba, etc...).

c) Acompañamientos a la Oficina de Extranjería de Barcelona (Sección Asilo) para la asistencia jurídica en las entrevistas de inicio del procedimiento, teniendo 4 citas semanales reservadas en 2 días a la semana (lunes y miércoles). Esta intervención es de vital importancia para garantizar la correcta defensa de los solicitantes de protección internacional.

d) El seguimiento del expediente -en la medida de lo posible- durante su instrucción, haciendo entrevistas para la ampliación de alegaciones, aportación de documentos de prueba, coordinación con el servicio de traducción del **SAIER**, hasta haciendo gestiones ante la Oficina de Asilo y Refugio situada en Madrid.

e) La orientación legal a aquellas personas a las que se les ha reconocido el estatuto de refugiado o de protección subsidiaria en relación con los derechos y deberes que se les reconoce.

Finalmente, cabe destacar que para atender el crecimiento volumen de solicitantes de protección internacional de Barcelona, en el mes de septiembre se reforzó el Servicio Jurídico para Solicitantes de Protección Internacional del **SAIER** para pasar a contar con 3 abogados personal administrativo y una coordinadora del Servicio.

4.2.3.3. Asesoramiento jurídico en extranjería.

Han aumentado significativamente el número de usuarios, en especial de nacionalidad de venezolana, que piden orientación jurídica. Muchos de estos usuarios están vinculados a un proceso de protección internacional pero aparte de tener cita con los profesionales de protección internacional, se les da cita con nosotros.

Hay que señalar que la coordinación de los servicios de extranjería es fluida, así en el caso de **resoluciones denegatorias** de protección internacional se hacen dos derivaciones principales: al ICAB para acceder al derecho de justicia gratuita y a la designación de un abogado de oficio para la interposición del recurso correspondiente y al CITE para explorar la vía de regularización administrativa.

4.2.3.4. La atención social.

La atención social a personas vinculadas a la protección internacional, dentro del **SAIER** ofrece:

• La atención que se presta en primera acogida.
• La atención en el marco del Programa Estatal de Acogida para solicitantes y Beneficiarios de protección Internacional.

• La atención por el hecho de tener un perfil para poder optar a la atención social del **SAIER**.

• La atención que se presta en el marco del programa municipal de atención a solicitantes de protección internacional.

• La atención que se facilita en coordinación con el CUESB.

El programa de atención a personas refugiadas que desarrolla la Creu Roja al **SAIER** va dirigido principalmente a la acogida de personas que llegan a la ciudad con intención de pedir protección internacional o bien a personas con el trámite iniciado, y que presentan necesidades sociales o que se encuentran en situación de vulnerabilidad y/o riesgo social.

Durante el año 2017 se han **atendido socialmente 2.679 personas demandantes de protección internacional (67,39% de las atenciones sociales del SAIER)**. Esto evidencia un notable aumento de personas demandantes de protección internacional dentro de nuestro marco de atención en el servicio.

Por otro lado, hay que destacar, teniendo en cuenta los países de procedencia, el incremento de personas atendidas procedentes de América Latina, especialmente de Colombia, Venezuela y Honduras; y de países de la Europa del Este, en relación con el ejercicio anterior, representando estas dos grandes áreas de procedencia el 41,61% y el 27,01% del total de personas atendidas respectivamente.

Otro aspecto a destacar es el significativo aumento de núcleos familiares atendidos por nuestro servicio. Mientras que en el año 2016 el número de menores incluidos en los núcleos familiares atendidos fueron de 502; el año 2017 este número **ha sido de 989**.

Los núcleos familiares atendidos han recibido una atención especializada adaptada a las necesidades de los menores con el objetivo de garantizar un proceso adecuado a cada edad. Esta gestión adaptada abasta diferentes trámites como la gestión de la escolarización de los menores, la coordinación con los centros educativos, y la tramitación de becas escolares de comedor y de material escolar. Por otra parte, cuando se ha valorado necesario, ha habido coordinación con los Servicios especializados de la infancia para el seguimiento de los casos.

Otro aspecto a destacar es **el elevado número de personas atendidas con carácter de urgencia,** lo que significa que la atención se facilita el mismo día que se hace la demanda, sin tener que esperar a tener cita programada.

Estas atenciones con carácter de urgencia se han ido produciendo de manera continuada a lo largo del año con **1.300 contabilizadas.** Estas atenciones urgentes han tenido dos grandes vías de acceso:

- Por un lado a través de las derivaciones del Centro de Emergencias y Urgencias Sociales de Barcelona, que se han contabilizado como a **351 unidades familiares o personas solas,** en su mayoría solicitantes de protección internacional.
- Por otro lado también se han atendido urgencias derivadas directamente desde el Servicio de Primera Acogida del **SAIER**. Segun los datos se han atendido un total de **949 urgencias** a través de esta vía de entrada. Se trata de unidades familiares o personas solas, que han sido derivadas ,según los protocolos establecidos, desde el Servicio de Primera Acogida, o bién son personas en seguimiento social que han acudido al servicio para que se les facilitara ayuda de farmacéutica de urgencia.

Cabe señalar que este hecho ha significado un reto para el servicio, dado que Cruz Roja/**SAIER** ha tenido que crear un equipo específico de atención a urgencias que pudiera dar respuesta a esta necesidad. Aunque hayamos destinado un equipo de 3 trabajadores sociales específicos para la atención a urgencias, en muchos momentos no ha sido suficiente para dar respuesta al número de derivaciones de urgencia que se llegaban diariamente.

Hay que promover el proceso de integración en el territorio de todas aquellas personas recién llegadas que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad y en riesgo de exclusión social, y dar soporte facilitando una atención integral y continua que facilite su autonomía en la sociedad acogedora.

Así mismo, garantizar una atención especializada y adaptada a las necesidades de la nueva tipología de personas atendidas, en la cual la presencia de menores requiera protocolos, profesionales y canales de atención específicos y especializados.

Hay un gran incremento de la lista de espera, que provoca que a veces las situaciones se deterioren y se conviertan en situaciones de emergencia.

Cuando un caso llega al **SAIER** fuera del horario de atención del equipo de urgencias, se trabaja en colaboración con el **CUESB,** Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona, para poder atender estas personas.

Por otro lado, cabe remarcar que en el **SAIER** también se atiende socialmente a aquellas personas que no pueden entrar en el programa estatal porque no cumplen los requisitos de acceso, los que cursan baja, renuncia o son expulsados del programa, y los que lo finalizan. Siempre se atiende hasta un máximo de 2 años a partir de la llegada a España o hasta que han estabilizado su situación en un barrio concreto y pueden ser atendidos como el resto de la ciudadanía en **Servicios Sociales**.

En aquellos casos en que, habiendo pasado por el programa estatal, necesiten un acompañamiento mayor hasta conseguir la autonomía, se creó el Programa municipal **Nausica**, que está explicado más abajo.

4.2.3.5. Orientación formativa y homologación de estudios.

Hay que señalar como elemento diferenciador de este año, **el incremento de personas solicitantes de protección internacional que se muestran interesadas en iniciar este proceso.** Se ha dado una fuerte concurrencia de usuarios procedentes de Venezuela con perfiles profesionales altamente cualificados, en ámbitos tales como las ingenierías, la arquitectura o las ciencias de la salud. Otras nacionalidades muy presentes han sido Ucrania, Honduras y El Salvador, a menudo representados por gente joven.

Estos usuarios, si acceden a entrar en el programa de protección internacional estatal, al no saber en que comunidad autónoma se les va a destinar de acuerdo con las vacantes en los centros residenciales, se encuentran con dificultades para planificar su itinerario formativo y laboral en Cataluña. Por lo tanto inician en Barcelona el proceso de homologación de sus titulaciones, pero no pueden planificar la preinscripción en centros de bachillerato (sobre todo cuando se trata de adolescentes en plena etapa formativa), formación profesional o formación ocupacional. Por lo que respecta a la formación universitaria las perspectivas se agravan, ya que si el año pasado todavía podían encontrar programas universitarios que financiaban estudios de grado, master y doctorado a solicitantes de protección internacional, este año las universidades en el área de Barcelona ya no disponen de este tipo de ayudas.

Ciudadania, Paticipación y Transparencia

Memòoia del Servicio de Atención a Immigrantes, Emigrantes i Refugiados SAIER - 2017

Se ha prestado mucha atención a personas solicitantes de protección internacional. Algunas con pasaporte, y con cita futura al cabo de meses vista para obtener la entrevista y la condición de solicitantes de protección internacional. Pendientes por lo tanto, de entrar en el programa estatal, sin domicilio fijo, con hijos sin escolarizar precisamente por la desubicación en el territorio, mencionada. Otras personas ya tienen la tarjeta de solicitud pero aún no pueden trabajar y vienen a buscar recursos con el fin de acceder al mercado laboral.

4.2.3.6. Programa municipal de atención a refugiados: Nausica.

El programa Nausica es un servicio de viviendas con soporte y acompañamiento profesional, dirigido a personas solicitantes o beneficiarias de asilo, sin recursos que, o bien han quedado excluidas o fuera del sistema Nacional de Acogida e Integración, o que a pesar de haber sido beneficiarias, no han podido conseguir unos niveles óptimos que les permitan vivir autónomamente.

Durante el 2017 se ha gestionado una pequeña bolsa de ayudas económicas que ha permitido dar soporte en temas puntuales a personas del mismo perfil, pero que sí disponían de espacios habitacionales.

La intervención se realiza a través de itinerarios individuales y/o familiares, que se adecua a las diferentes realidades y perfiles de usuarios, y bajo los siguientes objetivos:

Impulsar la autonomía y la inserción socio-laboral de personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional residentes en la ciudad de Barcelona.

Garantizar una atención integral, personalizada y soporte profesional a nivel individual, familiar, grupal y comunitario, a través de planes de trabajo consensuados.

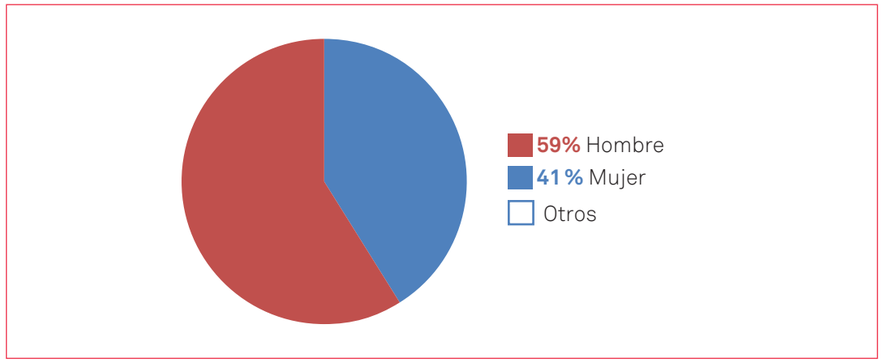
Promover coordinación y complementariedad entre servicios, evitando duplicidad de atenciones, coordinando intervenciones y unificando criterios de atención.

El programa garantiza la cobertura de necesidades básicas y habitacionales con un catálogo de servicios que se desarrollan a través de soporte social, psicológico, aprendizaje de lenguas, orientación jurídica, formativa, laboral, escolarización, entre otros.

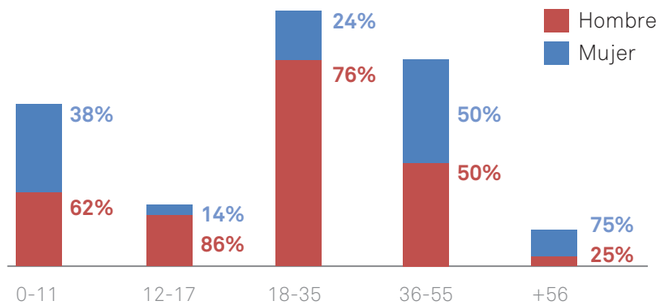
Durante el 2017 el Programa Nausica se ha desarrollado a través de 6 entidades sociales de la ciudad de Barcelona, y progresivamente se han ido abriendo plazas hasta llegar a 80 plazas repartidas en 18 pisos diferentes por toda la ciudad de Barcelona.

Los períodos de estancia inicialmente establecidos eran de 6 meses con posibilidad de activar dos prórrogas de tres meses, en la mayoría de los casos se han activado estas dos prórrogas, y varias de extraordinarias debido a las dificultades presentadas.

Se han atendido un total de 95 personas:
Género personas atendidas en el Programa Nausica:



Distribución por género y franja edad:



La composición de las estructuras familiares de las personas atendidas en el dispositivo de acogida:

1. Núcleos unipersonales (35% de los usuarios): 33 personas.

2. Núcleos familiares (65% de los usuarios): 19 núcleos compuestos por 62 personas.

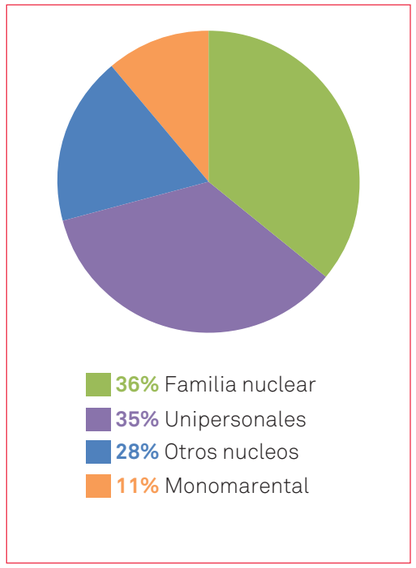
2.1. Núcleos familiares nucleares:
10 núcleos compuestos por 34 personas.

2.2. Núcleos familiares monomarentales:
5 núcleos compuestos por 11 personas.

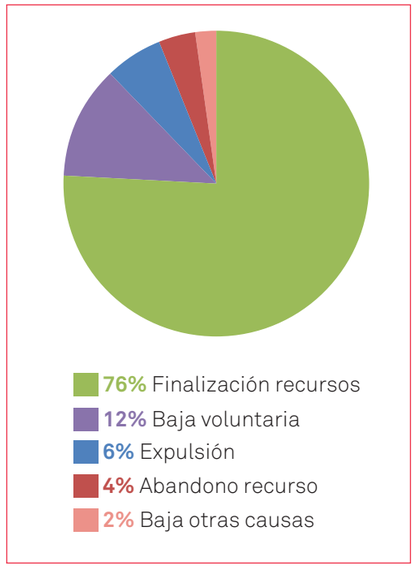
2.3. Otros tipos de núcleos con diferentes tipos de filiaciones:
4 núcleos compuestos por 17 personas.

Ciudadania, Paticipación y Transparencia
Memòoia del Servicio de Atención a Immigrantes, Emigrantes i Refugiados SAIER - 2017

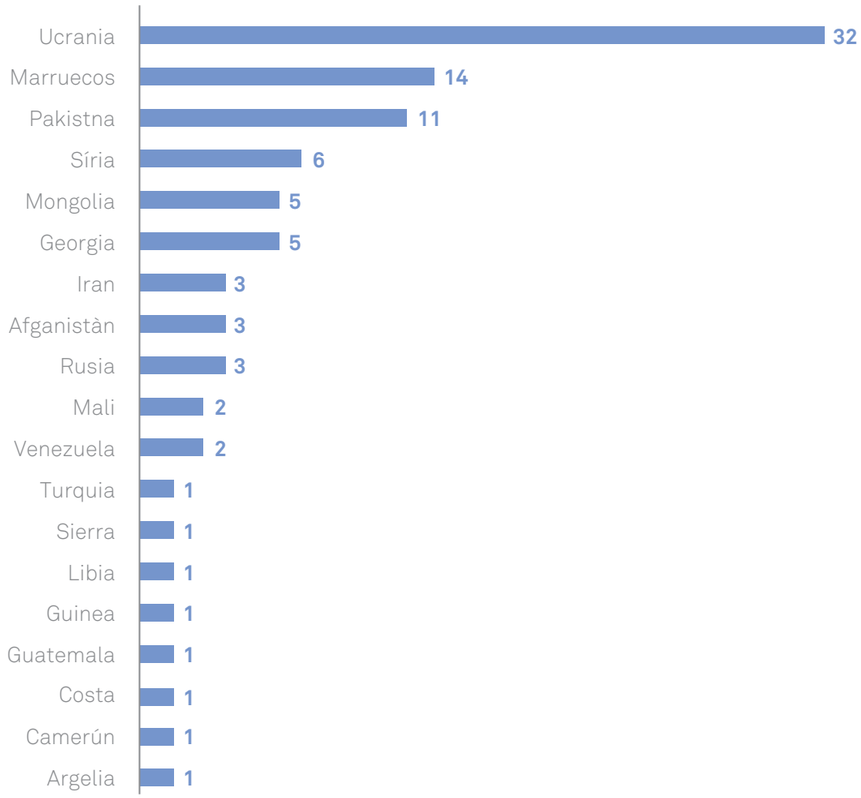
Tipo de núcleos atendidos:



Salidas gestionadas:



Nacionalidades atendidas por el programa:



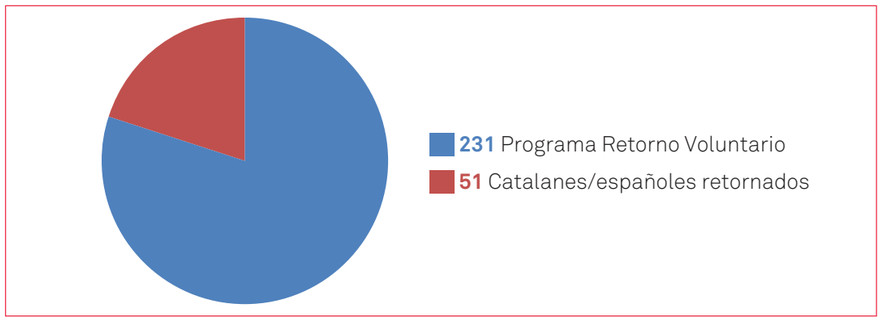
4.3. RETORNO VOLUNTARIO

Es un servicio de atención individualizada a los usuarios que ofrecen información integral y actualizada respecto a los programas oficiales de retorno voluntario al país de origen, así como de las alternativas existentes. Asesora respecto al proceso y derivación a otros recursos necesarios, como la asesoría jurídica, el soporte psicológico o cuestiones de homologación y convalidación de títulos. Además, si la persona finalmente decide no retornar, se le puede dirigir a otros servicios, como búsqueda de trabajo, vivienda, recursos para personas sin techo, etc..

4.3.1. Número de personas atendidas.

Un total de **378 personas residentes en la ciudad** han acudido al **SAIER** para manifestar la voluntad de retornar a su país de origen. Al servicio de información acudieron 282. Los resultados que se muestran a continuación hacen referencia a estas: 206 eran adultas, 25 menores y 51 fueron informadas sobre ayudas para personas españolas/catalanas retornadas.

Debido a la importante demanda de información procedente de lugares de fuera de Barcelona sobre el retorno voluntario, también se dio información a 64 personas más (sin entrevista, que no cuentan en la aplicación, y por lo tanto, tampoco quedan reflejadas en las cifras totales del **SAIER**). Esta cifra corresponde a atenciones tanto a usuarios como a profesionales de otros lugares de Cataluña e incluso del resto del estado español.



Esto quiere decir **que se han atendido un total de 346** personas, lo que supone un leve aumento respecto al año anterior (12 casos).

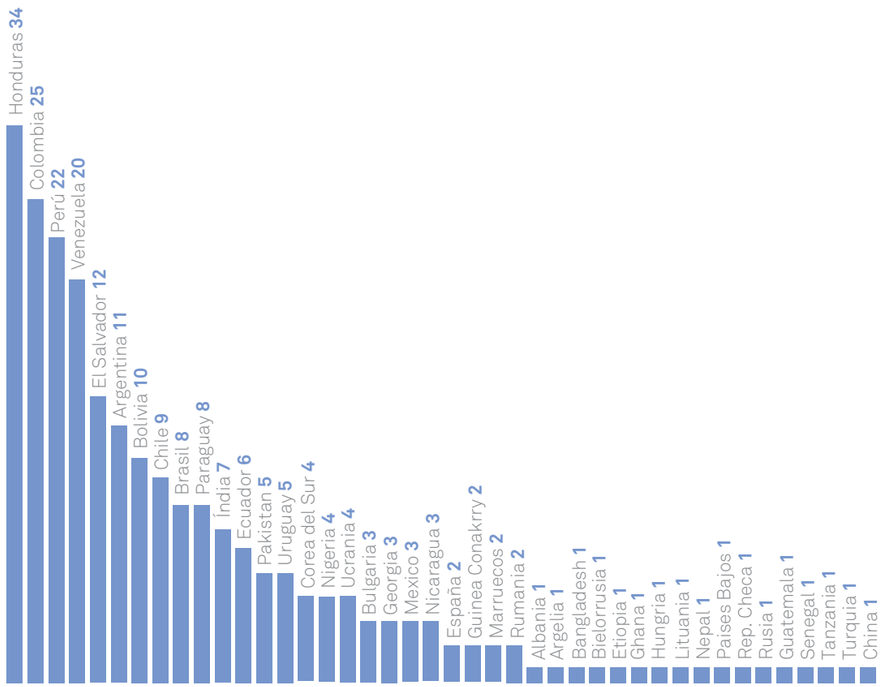
De las 282 personas atendidas durante el 2017, 231 han correspondido a las que buscaban información para retornar al país de origen y 51 a personas españolas/catalanas retornadas. Hay que destacar que se ha percibido **una acentuación de las situaciones de gran vulnerabilidad** de muchas personas que se han dirigido al servicio, ya sea porque se encontraban sin techo, con problemas de salud (física y/o psicológica), en procesos de desahucio u en otras situaciones complicadas.

Esto ha provocado que se hayan tenido que programar segundas y terceras citas, cosa que no se acostumbra a hacer en este servicio. Además, ha supuesto una coordinación continuada con profesionales tanto del **SAIER** como de otros servicios, como el SIS (Servicio de Inserción Social), consulados, albergues y hospitales, entre otros.

4.3.2. Característiques de las persones atendidas.

Los datos estadísticos que se muestran a continuación se refieren a las 231 personas residentes en Barcelona, correspondientes al Programa de retorno *voluntario*.

Nacionalidades:



Otras, incluye: Albania, Argelia, Bangladesh, Bielorusia, Etiopía, Filipinas, Ghana, Hungría, Lituania, Nepal, Paises Bajos, República Checa, Rusia, Senegal, Tanzania, Turquía y China. De cada uno de estos países se ha atendido a una persona.

Como se puede ver, la principal demanda la hacen personas de Latinoamérica. Se han interesado por el retorno voluntario personas de 46 países. En porcentaje un 71,57% de Latinoamérica; un 9,31% de África; un 6,37% de países del Este; un 9,80% de Asia; un 2,45% de la UE y un 0,49% de los EUA.

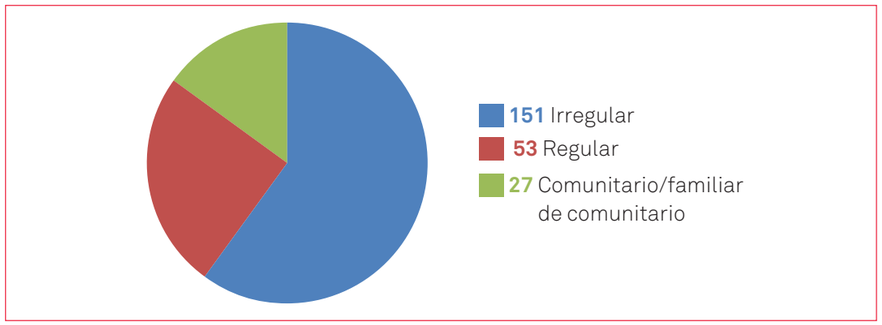
Hay que aclarar que las dos personas **españolas** son menores, y que aunque los programas de retorno voluntario requieren como requisito no ser originario de un país de la Unión Europea, en el caso de los menores, esta condición no tiene validez, ya que estos se incluyen en la solicitud de los padres o tutores.

Por otra parte, se ha de tener en cuenta que de las 231 personas, **12 son comunitarias** (7 procedentes de países de la Unión Europea y 5 con doble nacionalidad, una de las cuales es comunitaria).

Sexo: Ha habido una mayor atención de hombres (138), que de mujeres (93)

Edad: Se han atendido 206 mayores de edad y 25 menores de edad.

Situación administrativa: Aunque los programas oficiales de retorno voluntario se dirigen a personas extracomunitarias en situación administrativa regular o irregular, en el Servicio de Retorno Voluntario **SAIER** también se atiende a personas en otras situaciones, como las que son comunitarias. De una parte, porque no se quiere dejar de atender a ninguna persona, por lo que se ha orientado un número de ellas hacia alternativas a los programas oficiales; de otra parte, porque cabe recordar que en el caso de las personas menores de edad no existe el requisito de la situación administrativa.



Así, se ha atendido un total de 151 personas en situación administrativa irregular, 53 en situación administrativa regular y 27 personas comunitarias o familiares de comunitarias.

4.3.3. La intervención realizada en el SAIER.

4.3.3.1. Programas oficiales de retorno voluntario.

Desde el Servicio se proporciona información actualizada sobre los programas oficiales que están en activo y operan en la ciudad de Barcelona. Las entidades gestoras de estos programas van variando a lo largo del tiempo y también varían los perfiles de personas beneficiarias y los tipos de programas disponibles.

Durante el año 2017, el programa del cual más se ha informado es el de **Atención Social**, con una diferencia notable respecto a los otros dos (Complementos del APRE y Creación de Empresa). Hay que decir que este 2017, igual que el 2016 y el 2015, ha habido una alta demanda del **Programa Productivo** (Creación de Empresa) del cual no se ha podido informar en muchos casos dado que solamente opera con relación a unos pocos países de origen. Este dato es interesante para poder analizar que pide la gente para volver: se observa el interés para poder emprender un negocio en su país de origen, para generar sostenibilidad.

Ciudadania,
Paticipación y
Transparencia

Memòoia del
Servicio de Atención
a Immigrantes,
Emigrantes i
Refugiados
SAIER - 2017

4.3.3.2. Grupo de Trebajo.

Se ha seguido trabajando en el Grupo de Trabajo Retorno Voluntario **SAIER** & Entidades. Se han llevado a término un total de 5 reuniones, en las cuales se han ido trabajando diferentes temáticas, propuestas por el mismo Grupo de Trabajo. Así, se ha hecho: una formación en temas jurídicos vinculados en el retorno, una formación en cuestiones de tráfico de seres humanos, dos sesiones de temas psicológicos y otra de cuestiones genéricas vinculadas al retorno (programa productivo y grupos previos al retorno).

Además, el Servicio de Retorno Voluntario **SAIER** ha elaborado el **III Informe sobre Retorno *Voluntario* en la Ciudad de Barcelona**, conjuntamente con las entidades. Este documento representa una radiografía del estado del retorno voluntario en la ciudad de Barcelona.

4.3.3.3. Alternativas al retorno voluntario.

Un trabajo destacado ha sido la búsqueda de posibles alternativas para aquellas personas que han solicitado retornar a su país de origen pero que quedan fuera de los programas oficiales, por determinados criterios. Así, se ha contactado con consulados, Servicios Sociales, Cáritas, SIS y otros organismos para ver la posibilidad de hacer efectivos retornos que por las vías oficiales no habrían sido posibles.

Pero no solamente se ha hecho el contacto, sino que se ha realizado una tarea de coordinación y seguimiento de aquellos casos que lo requieran.

4.3.3.4. Catalanes/ Españoles retornados.

Desde el Servicio de Retorno Voluntario **SAIER** se ha dado también atención a personas catalanas/españolas retornadas. El perfil de la mayoría de estas personas era de tener doble nacionalidad, con la española adquirida en el país de origen y no haber estado nunca antes en España.

Hay dos grandes programas para estos perfiles, uno del Ministerio de Ocupación y Seguridad Social del Gobierno de España y otro de la Generalitat de Catalunya.

La atención que se ha dado a estas personas ha sido menos especializada, dado que se les daba la información genérica para que las personas se puedan poner en contacto con la administración correspondiente por ampliarla (Ministerio de Ocupación y Seguridad Social del Gobierno de España y/o Secretaría de Inmigración de la Generalitat de Catalunya).

4.3.3.5. Conclusiones.

Destaca la coordinación con otros profesionales, sobre todo con centros de servicios sociales, otras entidades sociales, albergues de la ciudad, educadores de calle, etc. Y también **destaca la complejidad de los casos:** personas solicitantes o beneficiarias de **protección internacional,** y personas con una **situación personal compleja,** como estar sin techo o presentar problemas de salud mental.

Se ha seguido trabajando en la mejora de diferentes aspectos que rodean el proceso de aquellas personas que se interesan en retornar a su país en un momento dado, independientemente de si lo acaban haciendo o no.

5. SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

El Servicio de Traducción e Interpretación (STI) es un servicio del **SAIER** que tiene como finalidad favorecer la comunicación entre el conjunto del Servicio y la población atendida, que no domina ninguna de las lenguas oficiales de Cataluña. Procura la posibilidad de comunicación entre el inmigrante o refugiado y los diferentes profesionales de las entidades del **SAIER**. La figura del intérprete y su profesionalidad es clave para la buena comprensión de las demandas y necesidades de los usuarios.

El STI gestiona todas las demandas de interpretación oral y la traducción de documentos:

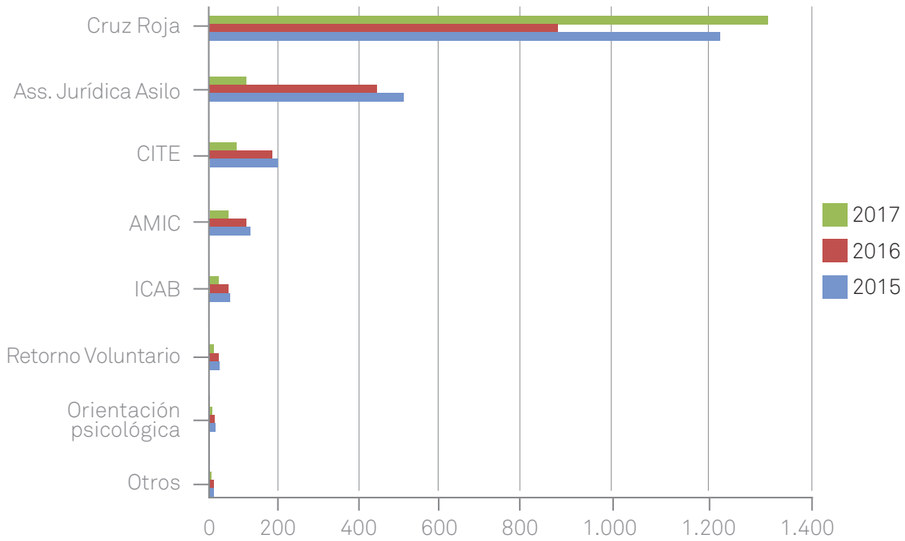
- El servicio de interpretación oral, dirigido a personas que haga menos de dos años que hayan llegado, y facilita un interprete a los usuarios con el objetivo de que puedan expresar con claridad su demanda y los profesionales puedan preparar un diagnóstico y un tratamiento.
- El servicio de traducción de documentos, se encarga de traducir los documentos de los usuarios que resulten imprescindibles para la resolución de los expedientes generados desde el **SAIER** y que se necesite gestionar tanto internamente como en el caso de organismos externos (solicitudes de protección internacional).

Consta de una **bolsa de más de 33 profesionales que hablan un total de 33 idiomas,** entre las lenguas más habituales y otras de minoritarias.

5.1. DATOS DE ACTIVIDADES.

5.1.1. Datos generales.

Se han atendido con interprete un total de 1.635 usuarios diferentes, lo que significa un incremento respecto el año anterior de un 13,9%. Muchos de ellos han necesitado mas de una visita, o se han visitado con dos o tres entidades del **SAIER:**

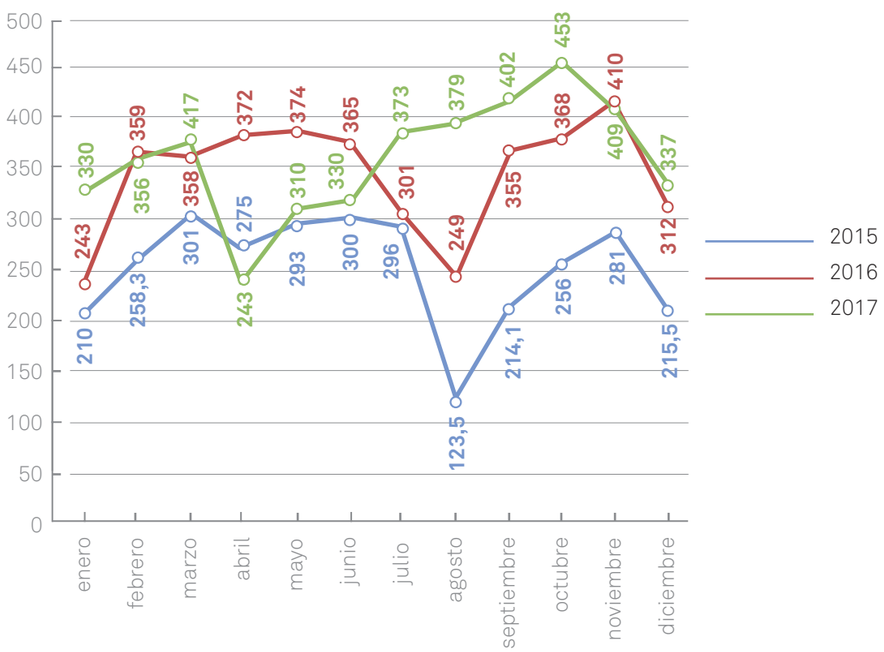


5.1.2. Servicio de interpretación oral.

La evolución mensual de las peticiones de servcios.

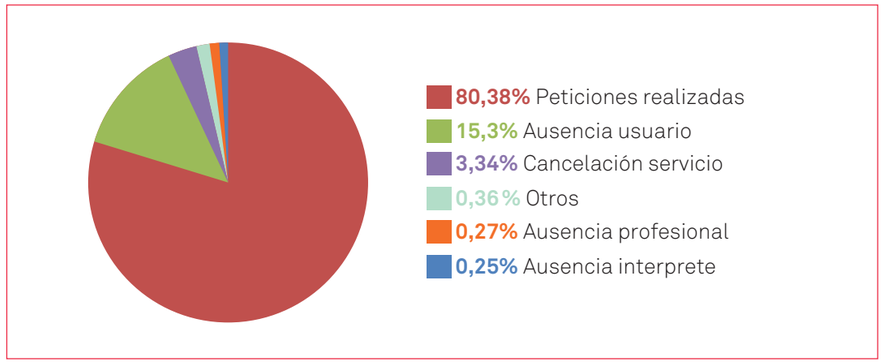
La petición de interpretes ha aumentado un 6,72% y se ha llegado a un total de **4.399 peticiones**. La tendencia al alza petición de es similar a la del año anterior. La mediana de visitas con interprete por cada usuario es de 2,65.

La media de peticiones ha sido de 367 servicios mensuales:



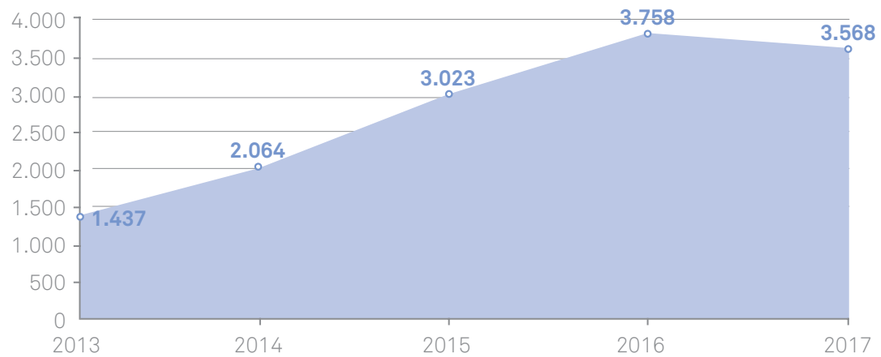
Es importante destacar que el primer semestre estuvimos muy por debajo de la media, dado que ACSAR (Asociación Catalana de Solidaridad y Ayuda a los Refugiados), dejó de prestar servicio en el **SAIER** en diciembre de 2016 (es decir, perdimos 2,5 abogados). En febrero de 2017 volvimos a disponer del servicio de atención jurídica en protección internacional, primero con un solo abogado, y a partir de septiembre, con 2,5. Entonces el número de usuarios atendidos se pudo incrementar. Además, la Cruz Roja también ha ido ampliando el número de profesionales durante el año, haciendo que se pudieran atender más visitas. El último trimestre la media mensual fue de 400 servicios, y es de prever que esta tendencia continuará al alza.

Las peticiones se desglosan de la siguiente manera:

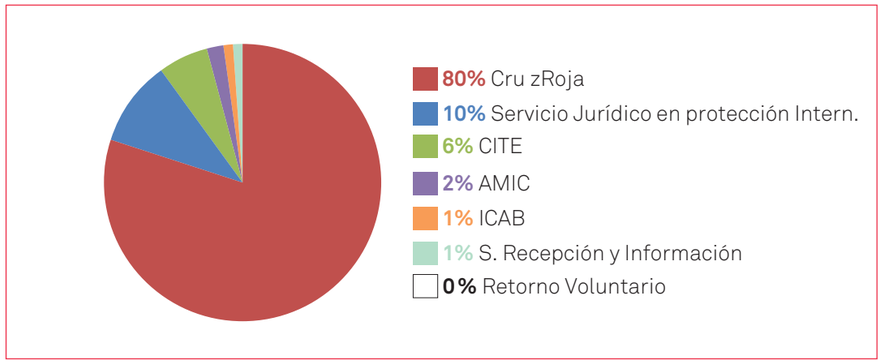


Las 4.339 peticiones de servicios recibidas significan **3.568,13 horas de interpretación oral**. Se han hacho 189,87 horas menos que en 2016. Esto representa una disminución del 5% a diferencia de 2016 que respecto al 2015 el incremento fue de un 46,5%.

Las interpretaciones realizadas.



Horas por entidad



Cruz Roja. Es la entidad que tradicionalmente hace un mayor uso de los servicios de interpretación y traducción, ya que su perfil de usuarios es el de los recién llegados y los solicitantes de protección internacional, es decir, personas que acostumbran a desconocer el catalán y el castellano, con excepción de los nacionales de países latinoamericanos. Además, por la confidencialidad de las cuestiones que se tratan en las visitas, no se permite la asistencia de familiares acompañantes o amigos que puedan hacer la función de la interpretación.

Servicio jurídico en protección internacional. . Es justo decir que las citas de preparación para la entrevista con la Oficina de Asilo han disminuido la duración de visita. Si antes duraban entre 5 y 7 horas de media ahora son de entre 1 y 2 horas. Esta disminución es debida al cambio de formulación de las citas previas.

Las interpretaciones no realizadas.

De las 4339 peticiones, 3190 se efectuaron con interprete y 876 se contabilizaron pero no se hicieron. Esto fue debido a las causes siguientes:

a. Ausencia del usuario
b. Cancelación de la petición
c. Ausencia del profesional
d. Otros: anulaciones de servicios sin ser comunicadas, errores administrativos etc.

• **Las ausencias de los usuarios** (667) han aumentado respecto el año anterior. El principal motivo de absentismo es la larga espera hasta la fecha de la cita, que con profesionales de protección internacional ha oscilado entre los 2 y los 4 meses durante algunos períodos del año, como pasó el año pasado, a pesar de las llamadas telefónicas y los SMS que se enviaban a los usuarios que tenían teléfono. Aún resulta difícil poder contactar con los usuarios, porque la mayoría de solicitantes de protección internacional cuando llegan todavía no disponen de número de teléfono español o son reticentes a darlo. Esto, junto con la alta movilidad geográfica de estas personas, ha hecho aumentar el absentismo en algunas agendas.

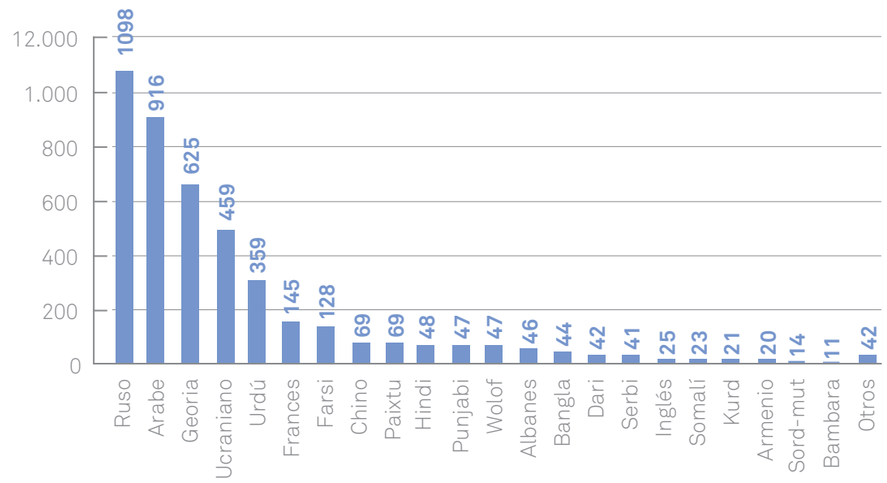
• **Las cancelaciones** (145) han supuesto poder anular el servicio antes que el interprete se desplace y, por lo tanto, no han implicado ningún coste para el centro.

• **Las ausencias de los profesionales** (12) han sido debidas al hecho de que la imposibilidad de acudir a la cita no se ha comunicado con antelación suficiente.

• **Otros (27):** anulaciones de servicios sin ser comunicados, errores administrativos como las anulaciones de servicios sin avisar al STI, error con el día de la demanda, etc...

Los idiomas demandados.

No cambia la tendencia del año pasado. Los idiomas que se piden más son el ruso, el árabe y en tercer lugar este año se ha impuesto el georgiano al urdú debido a la creciente llegada de ciudadanos georgianos a Barcelona.



5.1.3. Servicio de traducción de documentos.

Se han recibido **55 peticiones** que suman un total de **207 páginas.**

	2015	2016	2017
Páginas traducidas	1.240	1010	207

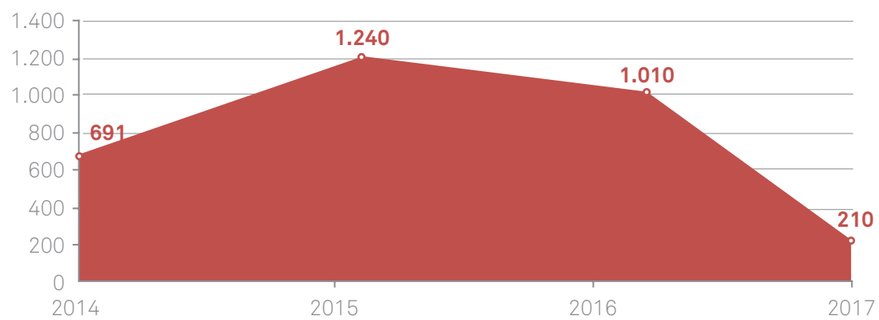
Ciudadania, Paticipación y Transparencia
Memòoia del Servicio de Atención a Immigrantes, Emigrantes i Refugiados SAIER - 2017

Prácticamente la totalidad del servicio se ha utilizado para traducir las declaraciones de los solicitantes de protección internacional y los documentos escritos en otras lenguas que presentan como pruebas a la Oficina de Asilo de la Subdelegación del Gobierno español.

Una pequeña parte del presupuesto ha servido para traducir documentación informativa generada por el **SAIER** a los principales idiomas de los usuarios.

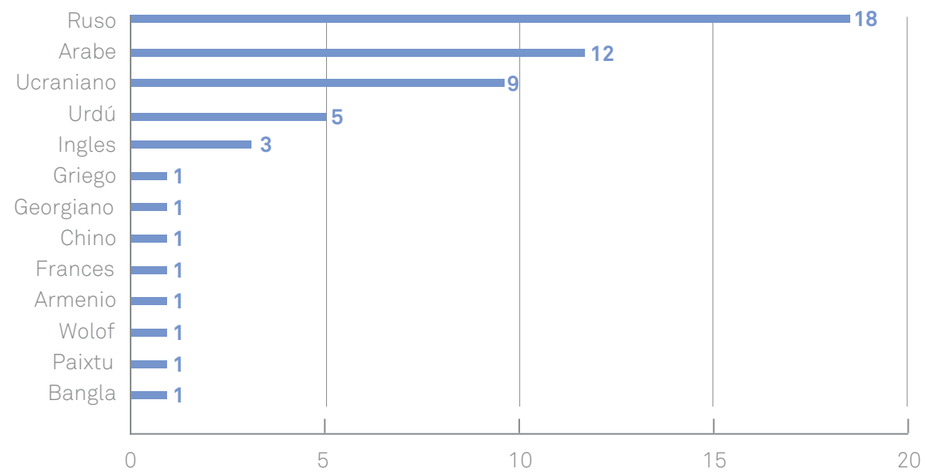
La disminución de las traducciones escritas es debida a tres factores.

- El servicio jurídico de protección internacional empezó a funcionar el día 6 de febrero.
- Durante 7 meses solamente ha habido una abogada y no dos como antes lo que ha supuesto una disminución de la demanda de traducciones.
- Los Nuevos términos fueron aceptados en septiembre y hasta diciembre no pidieron traducciones.



Los idiomas demandados.

Otros años, Siria era el país con más demanda de traductores de árabe, este año Marruecos ha ha liderado la demanda de la lengua árabe. Los otros idiomas más solicitados a la hora de traducir los documentos han sido el ruso y el ucraniano.



5.2. CONCLUSIONES.

Uno de los objetivos alcanzados este año es la buena implantación que ha tenido el **nuevo sistema para hacer las peticiones de intérprete y traductor.** La demanda se realiza de manera telemática mediante un formulario en línea, al cual tienen acceso todos los profesionales del **SAIER** y que permite hacer un registro fiable de todas las peticiones.

El segundo objetivo que se ha alcanzado medianamente ha sido **habilitar un espacio como lugar de espera para los intérpretes** que tienen cita, y que dispongan de un espacio con PC en el despacho del STI para poder trabajar en las traducciones escritas.

Un aspecto que se convierte en una **dificultad en el STI, es el mantenimiento del equipo de intérpretes:** su precariedad laboral hace que los más capacitados busquen otros trabajos que no sean tan precarios. Resulta difícil encontrar personas con un buen nivel de idiomas, formación o experiencia en interpretación y que estén dispuestas a trabajar como freelance. Otra dificultad en el STI es encontrar intérpretes de lenguas minoritarias. A menudo, las personas que hablan lenguas minoritarias no dominan suficientemente un dialecto o no saben bien el castellano, o les faltan conocimientos sobre los conceptos jurídicos y/o sociales.

El otro punto a destacar es el **absentismo de los usuarios** que continúa existiendo. A pesar de las llamadas recordatorias o los SMS hay un incremento de usuarios ausentes. Muchos de ellos no tienen teléfono y no se les puede llamar para confirmar la cita. Se debería replantear el sistema de confirmación de las citas.

Ciudadania, Paticipación y Transparencia

Memòoia del Servicio de Atención a Immigrantes, Emigrantes i Refugiados SAIER - 2017

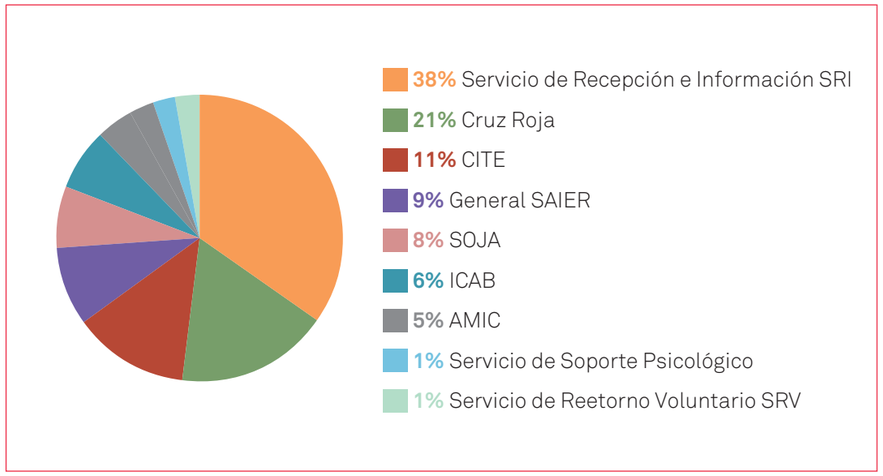
6. MEJORA CONTÍNUA

6.1. INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS .

La encuesta se libró a todos los usuarios del **SAIER** que se presentaron en el Servicio en cualquiera de los dos centros durante la tercera o cuarta semana del mes. Se tradujeron a 5 lenguas (castellano, inglés, ruso, árabe, francés) y era anónima y de auto-administración.

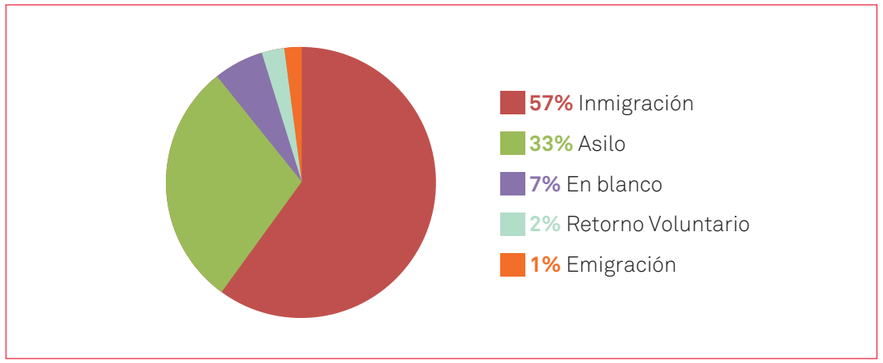
Se ha obtenido un total de **996 encuestas rellenadas,** repartidas de la siguiente manera entre las diferentes entidades del **SAIER:**

Total de encuestas:



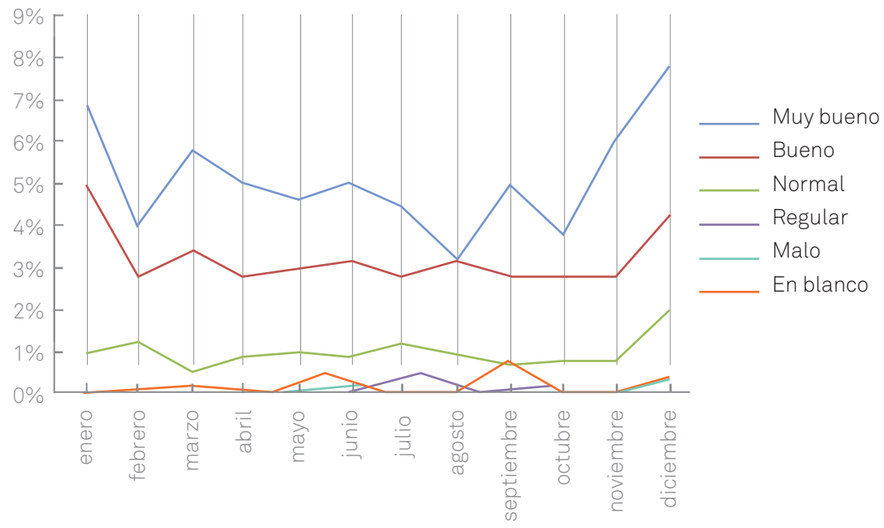
Motivo de la visita al SAIER:

Respecto al motivo de la visita, el principal fué la inmigración, seguida de la protección internacional. Se ha de tener en cuenta que los usuarios a veces hacen más de una demanda, y que solo queda recogida la última.



6.1.1. Valoración de los usuarios.

Valoración del conjunto de los servicios del SAIER



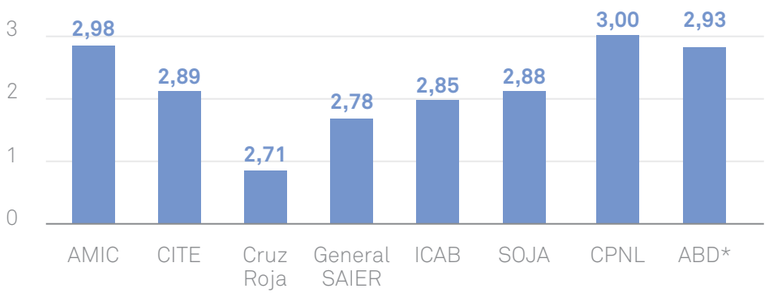
Ciudadania, Paticipación y Transparencia

Memòoia del Servicio de Atención a Immigrantes, Emigrantes i Refugiados SAIER - 2017

Respecto al año anterior, la valoración general de los servicios del **SAIER no ha mejorado** ya que ha sido valorado en un **89,4% de muy bueno y bueno** (el año 2016 fue de **90,3%)**, un 7,72% de normal (en 2016 fue de 5%), un 1,50% de regular y malo (respecto a un 1,59% de 2016) y finalmente un 1,40% que no respondieron (en 2016 fue del 3%).

Valoración por entidades

También sobre un máximo de 3, esta fué la valoración por entidades:



***** ABD abarca: el Servicio de Retorno Voluntario: 3; el Servicio de Soporte Psicológico: 3; y el Punto Informativo: 2,78%.

Haciendo media, la valoración de todos los profesionales del SAIER es de 2,88%.

6.1.2. Agradecimientos y felicitaciones.

De un total de 996 encuestas han habido **137 agradecimientos y felicitaciones.**

A título de ejemplo:

- Estoy muy agradecida por la buena atención que nos han dado a toda mi família (mujer de Honduras).
- Todo está perfecto. **Gracias!** (hombre de Ucrania).
- Todomuy bién. Todos los servicios del **SAIER** son muy completos. Muy agradecida con sus servicios (mujer de Venezuela).
- La información dada ha sido excelente. Con buen entendimiento (hombre de la República Dominicana).
- Sigan así , Excelente personal, muy amables y capacitados. **Bendiciones!!** (hombre de Honduras).

6.1.3. Quejas y sugerencias.

De un total de 996 encuestas han habido **120 sugerencias, quejas o comentarios** que están clasificados por los siguientes **temas** (entre paréntesis el número de usuarios):

- **Tiempo de espera (31) :** los encuestados se quejan del tiempo de espera por tener la visita con los profesionales (que puede llegar hasta a 1 mes con el CITE o 4 con la Cruz Roja por ejemplo) y por ser atendido por el Punto Informativo.
- **Falta de amabilidad, cortesía o educación (7):** se refiere a una falta de empatía sentida por los usuarios, con connotaciones negativas respecto a la actitud del profesional del **SAIER**.
- **Recursos tecnológicos (7):** sugerencias de renovación de equipos informáticos o de actualización de la conexión de Internet por el hecho de que tener que esperar mientras se gestionaba una cita o durante la entrevista por problemas con los ordenadores.
- **Falta de recursos humanos (6):** piden que haya mas personal para que las colas de espera para las citas se haga mas corta.
- **Información telefónica (6):** hacen referencia a la incapacidad de conectar con el **SAIER** vía telefónica.
- **Horarios, puntualidad y duración de la cita (5):** por ejemplo, hay quejas pidiendo más tiempo de entrevista.
- **Falta de espacios o inadecuación de los existentes (5):** quejas sobre las instalaciones. También se pide un espacio para los niños.
- **Información deficiente, incompleta, contradictoria o incorrecta (5):** usuarios que después de recibir la información no quedan satisfechos.

• **Mobiliario (3):** estas personas encuestadas consideran que el mobiliario del **SAIER** no és adecuado.

• **Falta de capacidad o nivel de conecimientos del profesional (3):** también ha habido usuarios que opinan que algunos profesionales del **SAIER** tienen una falta de capacidad para prestar la atención demandada.

• **Falta de interés en ayudar al ciudadano/usuario (2):** han sentido que algún profesional ha mostrado falta de interés en su caso.

• **El servicio prestado no ha satisfecho la demanda o las necesidades (2):** personas que han salido del **SAIER** descontentas con la atención recibida.

• **Ayudas sociales (2):** usuarios que se quejan de los recursos existentes en la ciudad.

• **Falta de comprensión o claridad en la explicación (2):** insatisfechas con la información recibida.

• **Condiciones ambientales y físicas (2):** el espacio no ha sido bien considerado por dos personas.

• **Otros(34):** son sobretodo comentarios varios como la preocupación por la situación de los solicitantes de protección internacional, leyes de extranjería restrictivas o acogida a los inmigrantes en situación irregular.

En conclusión, se ha de mejorar en lo siguiente:

• **Agendas:** Más disponibilidad para atender las demandas de los usuarios. Esto permitiría reducir el nivel alto de absentismo a las citas y de angustia de algunos usuarios.

• **Atención telefónica:** Hay muchas personas que expresan malestar por no poder contactar por teléfono con el **SAIER**.

• **Cuidar las formas:** Buen trato, amabilidad, empatía, etc.

• **Reformas en las instalaciones de los dos centros:** Aunque se hayan hecho mejoras todavía hay deficiencias en los centros.

• Ofrecer **más soporte** en la búsqueda detrabajo, cursos y vivienda

De los aspectos que no dependen de la atención directa por parte de los profesionales del **SAIER**, se puede destacar que ha de continuar nuestro trabajo de observatorio social para alertar de las necesidades y carencias que sufren las personas atendidas en el servicio y que residen en nuestra ciudad, en cuanto a su proceso migratorio.

Retos para el 2018 en la gestión y tratamiento de la encuesta de satisfacción del SAIER

• Se detecta que las personas no habituadas a contestar encuestas, o con menores competencias en lecto-escritura presentan dificultades a la hora de cumplimentarlas. Por esto queremos:

- Simplificar y unificar la puntuación a las preguntas para una mejor precisión en las respuestas.
- Facilitar la comprensión de las preguntas a los usuarios
- Clarificar el servicio/entidad al usuario (posible cambio de nomenclatura)

• Para que la muestra de usuarios encuestados sea más representativa del número total de usuarios atendidos por cada entidad o tipología de usuario, el año que viene se entrevistarán más usuarios inmigrantes (se han recogido un 67% de encuestas por un 81% de usuarios), y por lo tanto menos de protección internacional (un 24% de encuestas para un 17% de usuarios). También hará falta mejorar la recogida de opinión respecto al retorno voluntario y la atención psicológica.

• Se quiere compartir con periodicidad los resultados con todos los profesionales del **SAIER**.

• Hay la intención de mejorar el volcaje de la recogida de las encuestas (codificación de las sugerencias, quejas y comentarios).

• Finalmente se quieren abarcar nuevas dimensiones del servicio como la confianza, la capacidad de respuesta, la seguridad o la empatía.

Ciudadania,
Paticipación y
Transparencia

Memòoia del
Servicio de Atención
a Immigrantes,
Emigrantes i
Refugiados
SAIER - 2017

7. CONCLUSIONES Y RETOS DE FUTURO

7.1. SITUACIONES DE VULNERABILIDAD EMERGENTES.

7.1.1. Dilaciones y denegaciones en los trámites jurídicos.

Como elemento común cabría destacar que durante el 2017 la Oficina de Extranjería de Barcelona ha asignado **citas para formalizar la solicitud de protección internacional con una alta demora** (con puntas de 6 meses de espera). Esta demora agrava situaciones de vulnerabilidad, entre las cuales destacan:

- Famílias con hijos menores a cargo o otros familiares.
- Famílias monoparentales.
- Personas de avanzada edad.
- Mujeres víctimas de violencia en su país de origen.
- Solicitantes a los cuales se les ha denegado la protección internacional en otros países.
- Personas que iniciaron la huída del país de origen cuando eran menores y que llegan a nuestro territorio completada la mayoría de edad y sin referentes.
- Personas transsexuales.
- Personas no alfabetizadas e indocumentadas con escasa cultura en el país de origen y con dificultades a la hora de expresarse.
- Solicitantes con algún tipo de discapacidad.

Hay retrasos de hasta 1 mes para la admisión a trámite, lo que hace que no se cumpla el término establecido en el resguardo de presentación de la solicitud (21 días). Cuando llega la fecha de caducidad se libra al solicitante una citación para que comparezca 1 mes más tarde para expedirle la tarjeta de solicitante. Por otra parte, también hay retrasos en la expedición de la tarjeta renovada, que durante el año se ha demorado entre mes o 1.5 meses a causa de la comunicación de la Oficina de Extranjería.

Esto provoca quejas de solicitantes en este punto, sobretodo:

- En la renovación de la primera tarjeta roja por la segunda que autoriza a trabajar: los solicitantes estan 1 mes o 1.5 meses sin la autorización de trabajo que les corresponde.
- En la renovación de las tarjetas rojas que autorizan a trabajar: a efectos laborales y de búsqueda de ocupación solamente tienen un documento que les prorroga la autorización de trabajo por 1 mes.

Denegaciones de tarjeta de familiares de ciudadanos UE: Un importante percentaje de solicitudes de tarjeta de familiar comunitario son denegadas por vía administrativa.

Denegaciones de renovaciones a estudiantes: Se ha detectado un aumento de denegaciones de solicitudes de renovación de la tarjeta de estudiante. Desgraciadamente, muchas veces los estudiantes hacen los trámites por su cuenta y llegan al **SAIER** cuando sus solicitudes ya han sido denegadas. Unas denegaciones que habrían podido evitarse si se hubieran asesorado antes de presentar las solicitudes, para saber los requisitos y evitar errores.

7.1.2. Complejidad en la atención social.

- **Ha habido una alta incidencia de casos de violencia de género,** que se han trabajado desde la atención psicosocial y en colaboración con otros servicios como los CSS o el SARA.
- En la atención psicológica, se detectan dificultades cuando algunos médicos de cabecera hacen derivaciones a los **CSMA y los CSMIJ.** Manifiestan que la frecuencia con la que pueden ser atendidos los usuarios es muy baja y entonces pierde efectividad.
- Tal y como ha quedado reflejado anteriormente, una de las nuevas realidades de la dinámica de atención se centra en un perfil marcado por el aumento de núcleos familiares, con una disminución de personas que acuden de manera individual, con el consiguiente **cambio en cuanto a la tipología de atención** y el que este hecho comporta.

La nueva realidad por lo que se refiere al perfil de atención, en el cual ha aumentado el número de familias atendidas, comporta destinar nuevos recursos para poder dar respuesta a sus necesidades. Se requiere de un seguimiento más intensivo de los casos y que se garantice la coordinación con los diferentes agentes sociales necesarios en la intervención, para poder garantizar una atención integral a los menores y contar con las herramientas necesarias para poder detectar y prevenir posibles situaciones de riesgo y vulnerabilidad.

De otro lado se valora como importante reflejar que, con motivo de la ampliación del tiempo de espera para aquellas personas que se encuentran pendientes de asignación de plaza de un centro de migración, dentro del Programa de Soporte Social a Solicitantes de Protección Internacional, el proceso de acogida de este colectivo ha sufrido un cambio en atención. Al tratarse de períodos más largos de espera (antes se trataba de una media de 15 días y ahora está alrededor de los 3 meses) el modelo de atención se ha adaptado a esta nueva realidad, y ofrece a los usuarios en esta situación una atención más propia del modelo de atención de seguimiento que no al de primera acogida.

7.2. RETOS EN LA MEJORA DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS.

El **SAIER** ha continuado **incrementando su capacidad de atención:** se han atendido a 16.936 personas diferentes (un 31.6% mas que en 2016) y se han llevado a cabo un total de 55.780 actividades (un 21.8% mas respecto el 2016).

Como el año anterior, las principales demandas al **SAIER** han sido de naturaleza jurídica y social: **el aumento en ls llegada de solicitantes de protección internacional a Barcelona que** está desbordando la capacidad de atención del **SAIER** y empieza a impactar en todos los Servicios municipales; **las dificuldades en los procedimientos de extranjería y de nacionalidad,** que dificultan los procesos de integración social, **y el incremento de consultas relacionadas con el empadronamiento.**

Los retos que el **SAIER** se plantea, son los que se exponen a continuación.

Paliar la saturación del servicio: Muchos usuarios se quejan de que no pueden contactar con el servicio por teléfono para pedir segundas o posteriores visitas y que han de venir personalmente ahacerlo. La recepción de Font Honrada está colapsada y es dificil gestionar correctamente la llegada de las visitas.

Ante esto, el Ayuntamiento está haciendo esfuerzos para incrementar el número de profesionales del Servicio de Recepción e Información.

Mejora de las infraestructuras: Los espacios del **SAIER** están inadecuados y se han quedado pequeños para el volumen de usuarios que recibe el servicio. Hace falta una mejora de las infraestructuras, encontrar un espacio más grande y adecuado al tipo de intervención que es realiza actualmente. Se está a la espera de un nuevo espacio en 2018.

Ampliar la difusión del servicio: Algunos usuarios manifiestan que han tardado mucho en conocer el servicio y se podrían haver evitado muchas situaciones indeseables si hubieran tenido visita con los profesionales **SAIER** antes.

Retos en la atención social: El reto se centra en poder estructurar el servicio sobre la base a la nueva realidad que se presenta:

- La atención a los núcleos familiares. Esta nueva realidad moviliza el **SAIER** a establecer protocolos y espacios de coordinación para poder prestar una atención integral a las familias, ofreciendo una especial atención a los menores que puedan presentar una situación de riesgo o vulnerabilidad.
- La atención de urgencia. Se ha de intentar conseguir los recursos necesarios para poder garantizar la atención de todas las demandas diarias con carácter urgente.

Retos en la atención psicológica: Se presenta la necesidad de potenciar el trabajo en red con los diferentes servicios intervinientes, e iniciar la implementación de los grupos de intervención psicosocial.

Retos en la atención jurídica:

- En el seguimiento de los expedientes de protección internacional cuando se produce un traslado del solicitante para la asignación de plaza de acogida en otra provincia, a fin de evitar la dificultad señalada (en el punto anterior), habrá que establecer una coordinación más eficaz con los solicitantes y nuevos técnicos asignados en la plaza de destinación.
- La parada de la oferta de módulos B de conocimientos laborales previstos en la Lley de acogida de personas inmigradas y refugiadas en Cataluña representa un importante handicap para las personas extranjeras por lo referente a su acceso al conocimiento de sus derechos laborales.
- La posibilidad de acogerse al **arraigo laboral**, para lo que se requiere solamente 2 años de residencia en el Estado español, es una vía que haría falta explorar mas por parte del **SAIER**, en colaboración con la Inspección de Trabajo y las organizaciones sindicales mayoritarias.

Retos en la gestión del servicio de intérpretes:

- Hacer un plan anual de formación para los intérpretes.
- Organizar formaciones sobre los países que en estos momentos son conflictives y que pueden impartir los interpretes y todos los profesionales de las entidades que conforman el **SAIER**. Para que tengan una visión mas amplia sobre el país correspondiente.
- Implementar una encuesta para los intérpretes para saber desde su punto de vista como se encuentran en el STI y su visión de como mejorar este servicio.
- Organitzar una formación inicial para los nuevos interpretes.
- Crear e implementar un major sistema de confirmación de las citas.

Como conclusión, hay que decir que la intención es continuar ofreciendo una atención eficiente, personalizada y de calidad a todos los usuarios que se dirigen al servicio. A este efecto, es importante mantener el grado de compromiso y de adaptación de los profesionales que lo conforman.

En este sentido, en la medida de lo posible, el servicio procurará adaptarse a las diferentes circunstancias que se vayan planteando durante el año 2018, tanto en cuanto al mismo servicio como respecto a las personas que lo demandan. Por esto, se tendrá en consideración la evolución de los perfiles de usuarios, las nacionalidades, las situaciones de vulnerabilidad, los nuevos conflictos que puedan surgir o la modificación de los ya existentes.

Ciudadania, Paticipación y Transparencia
Memòoia del Servicio de Atención a Immigrantes, Emigrantes i Refugiados SAIER - 2017

7.3. RETOS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO.

Puntos positivos en cuanto a la coordinación interna:

Se valora muy positivamente la coordinación existente entre las diferentes entidades que configuran el **SAIER**, con la finalidad de dar un mejor servicio a los usuarios y facilitar las derivaciones entre entidades.

- Los servicios jurídicos del **SAIER** han mantenido reuniones bilaterales con el Servicio de Información, y entre ICAB, CITE y el Servicio Jurídico de Protección Internacional, que han resultado productivas y que valoramos muy positivamente.
- Se han trabajado para revisar, mejorar y reforzar los protocolos de coordinación que se han ido estableciendo con las entidades vinculadas a protección internacional, especialmente entre el Servicio Jurídico de Protección Internacional y Cruz Roja y Servicio de Recepción y de Información.
- El Servicio de Orientación Psicológica ha trabajado para mejorar la vinculación con el resto de profesionales, y para ofrecer soporte a los profesionales de las diferentes entidades del **SAIER**.

Puntos positivos respecto la coordinación externa:

2017 ha sido un año intenso en cuanto a la coordinación externa:

- Para poder establecer una adecuada coordinación con el resto de servicios sociales, cuestión que se está trabajando en la **Comisión para la Atención a Personas Refugiadas e Inmigradas con el IMSS.** Esta Comisión se ha establecido con carácter permanente con la participación de servicios sociales, SIS y **SAIER**, con el objetivo de poner las bases para una adecuada coordinación entre servicios, y facilitar procedimientos y herramientas de actuación conjuntas para los profesionales de todos los servicios.
- **Los servicios sociales** que ofrecen la Creu Roja han tenido que hacer frente a retos de organizar la gestión del equipo técnico para poder ofrecer esta atención que cubre los núcleos familiares. Hay que establecer los canales de coordinación y los protocolos de atención para esta nueva realidad. Hasta el momento este proceso se ha iniciado con éxito, dado que contamos con coordinaciones mensuales con dos equipos de atención a infancia y adolescencia (la EAIA de les Corts y el EAIA de Sants).
- Para conseguir el buen seguimiento de las solicitudes de Protección Internacional que se han preparado y gestionado desde el Servicio, en los traslados de solicitantes a otras provincias a causa de las ayudas estatales, nos haría falta establecer una buena **coordinación con los servicios jurídicos de las entidades de acogida.**
- El Servicio de Orientación Psicológica se ha vinculado con la **Taula de Salut Mental** de Barcelona, y tiene pendiente coordinarse con los servicios específicos de Barcelona.

- En cuanto a los servicios de asesoramiento laboral de AMIC, el nuevo planteamiento de servicio vuelve la mirada hacia la atención a las personas que trabajan en el servicio del hogar y atención a las personas, que el año 2017 ha representado el 34,92% de las personas que trabajan, tanto con contrato como sin. Se detecta la necesidad de vincularse mucho más estrechamente con el Programa Laboral del Ayuntamiento y con Barcelona Activa para potenciar todos los recursos laborales.

7.4. CONCLUSIÓN FINAL.

El **SAIER** es un servicio que crece y hace todos los esfuerzos técnicos y humanos posibles para adaptarse a la cambiante realidad de los fenómenos migratorios en la ciudad.

El incremento de personas migrantes, los cambios de perfiles, y el aumento de la vulnerabilidad social de parte del colectivo atendido, hace que sea necesario:

1. Incorporar el **SAIER** dentro de los servicios de atención social de la Ciudad, por tal de poder prestar una atención en condiciones similares a las del resto de la ciudadanía.

2. Incrementar los recursos humanos y de infraestructura, para hacer frente a la demanda creciente.

3. Revisar la manera de actuar del **SAIER**, sus procedimientos y su intervención para que sea todavía más eficaz y eficiente.

4. Trabajar para la coordinación y colaboración entre **SAIER** y el resto de servicios de la ciudad, ya que el hecho migratorio y la diversidad cultural son un factor transversal que ya está presente en toda la ciudad y en todos los ámbitos de la vida cotidiana Barcelona.

Memoria del **Servicio de Atención a Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados SAIER - 2017**

BCN
Memoria del **Servicio de Atención a Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados SAIER - 2017**

bcn.cat/novaciutadania
facebook.com/Bcn_cat
telèfon: 010 (24 h)