

Memòria del Servei
d'Atenció a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2017

BCN



Ajuntament de
Barcelona



CRÈDITS

REDACCIÓ

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

COREDACCIÓ

	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)

EDICIÓ

Àrea de Drets de Ciutadania, Paticipació i Transparència
Direcció de Serveis d’Atenció i Acollida a Immigrants

Barcelona, agost 2018

ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ	4
2. DADES D’ACTIVITAT	5
3. PERFIL DE LES PERSONES ATESES	10
4. TIPOLOGIA D’USUARIS	20
4.1 Immigració	22
4.1.1 Nombre de persones ateses	22
4.1.2 Característiques de les persones ateses vinculades a la immigració	22
4.1.3 La intervecnció realitzada al SAIER	24
4.2 Refugi	33
4.2.1 Nombre de persones ateses	33
4.2.2 Característiques dels usuaris atesos vinculats a la protecció internacional	35
4.2.3 La intervecnció realitzada al SAIER	39
4.3 Retorn Voluntari	51
4.3.1 Nombre de persones ateses	51
4.3.2 Principals característiques	52
4.3.3La intervecnció realitzada al SAIER	53
5. SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ	55
5.1 Dades d’activitats	55
5.2 Conclusions	61
6. MILLORA CONTÍNUA	62
6.1 Informe de resultats de l’enquesta de satisfacció a les persones usuàries	62
6.1.1 Valoració dels usuàries	63
6.1.2 Agraïments i felicitacions	65
6.1.3 Queixes i suggeriments	65
7. CONCLUSIONS I REPTES DE FUTUR	68
7.1 Situacions de vulnerabilitat emergents	68
7.2 Reptes en la millora a l’atenció als usuaris	70
7.3 Reptes en la millora de la gestió del servei	72
7.4 Conclusió final	73

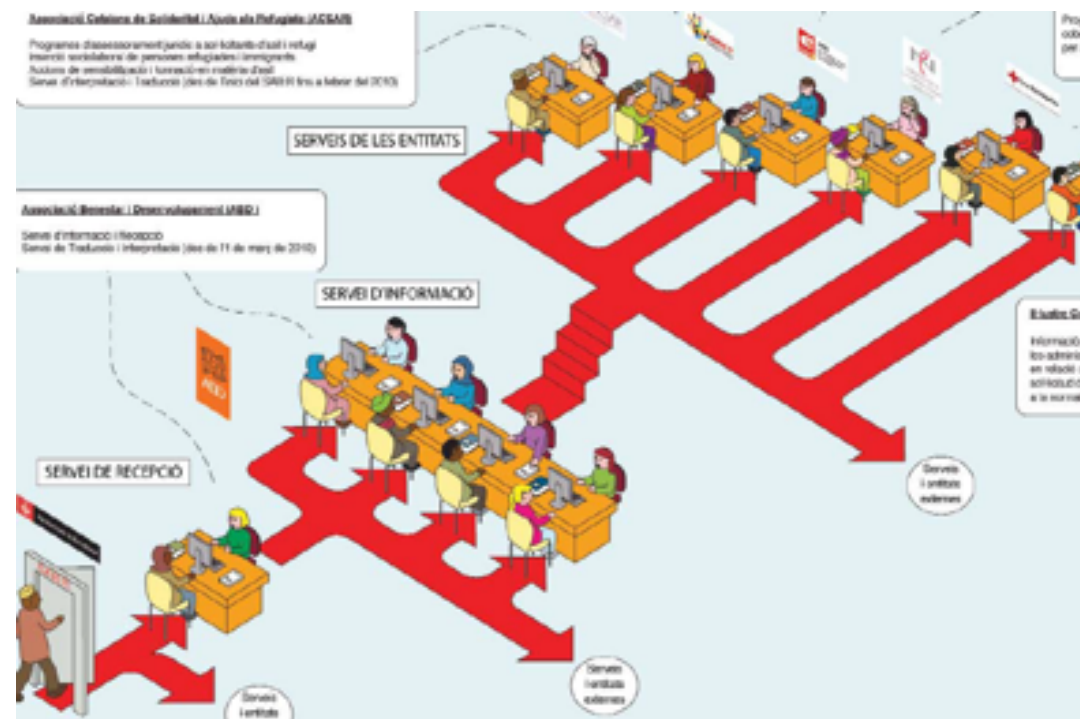
1. PRESENTACIÓ

El **SAIER** -Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats- s'emmarca dins la Direcció d'Atenció i Acollida a Immigrants de l'Àrea de Drets de Ciutadania Participació i Transparència. L'Ajuntament comparteix la gestió d'aquest servei públic i gratuït amb diverses entitats expertes en els temes oferts: Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya (AMIC), Associació per l'Orientació, Formació i Inserció de Treballadors Estrangers (CITE), Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL), CREU ROJA, Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona (ICAB). La gestió del servei de recepció, informació i assessorament i d'interpretació i traducció la fa l'Associació ABD, i l'assessorament jurídic en Protecció Internacional, Accem. Des de l'any 1989, ofereixen un conjunt de serveis de suport, assessoria i atenció especialitzada tant als ciutadans com als professionals d'altres serveis municipals. Al **SAIER** es presten els serveis següents:

- Atenció a Persones **Immigrades**
- Atenció a Persones **Refugiades**
- Servei d'Informació sobre **Emigració**
- Servei d'Informació sobre **Retorn Voluntari**

El **SAIER** és una organització complexa i, per atendre de forma eficient l'elevat volum d'usuaris que s'adrecen al servei, organitza l'atenció en forma de finestreta única: el servei de recepció i informació atén les persones en primera instància, recull les demandes, ofereix informació general i concerta les cites amb la resta d'entitats especialitzades que conformen el servei; també gestiona el servei de traducció i interpretació i serveis de temes específics i transversals.

Els serveis especialitzats realitzen l'atenció i seguiment del cas, treballant de forma coordinada amb la resta de serveis del **SAIER** i en xarxa amb els serveis i entitats de ciutat.



La Missió del **SAIER** és facilitar i acompanyar les persones que viuen a Barcelona en la seva mobilitat internacional (immigració, protecció internacional, emigració i retorn voluntari), per afavorir la convivència en la diversitat, la igualtat i la cohesió social a la ciutat.

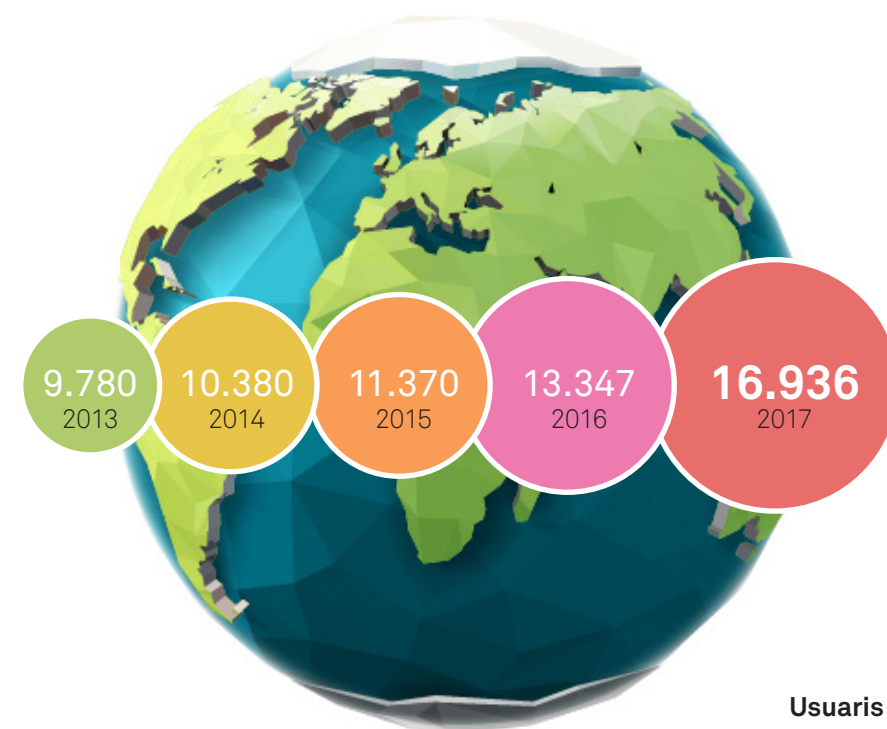
Durant el 2013 el **SAIER** va redissenyar la seva missió, objectius i serveis, per adequar-se a la dinàmica de fluxos migratoris que es donen a la ciutat de Barcelona. D'aquesta manera, durant el 2014 el **SAIER** va passar de ser un centre especialitzat en atenció a persones immigrants i refugiades a un centre d'atenció a les persones en qualsevol dels seus processos de mobilitat o de migració internacional.

2. DADES D'ACTIVITAT DEL SAIER

En aquest apartat es recopilen de forma visual els indicadors més importants que resumeixen, per una banda, l'activitat i l'abast del Servei, i per l'altra, el perfil de població al qual arriba i les necessitats que atén.

És important explicitar que les apreciacions que s'exposen a continuació es fonamenten en dades quantitatives però també en la feina diària realitzada amb els usuaris; **per tant, són observacions de les tendències que afecten no el conjunt de la immigració a Barcelona, sinó a la part de realitat que s'atén des del SAIER.**

Al 2017, el **SAIER** ha atès 16.936 persones, amb les quals s'han realitzat 55.780 activitats. Aquestes xifres suposen un augment de quasi 3.600 usuaris i 5.400 activitats més que el 2016.



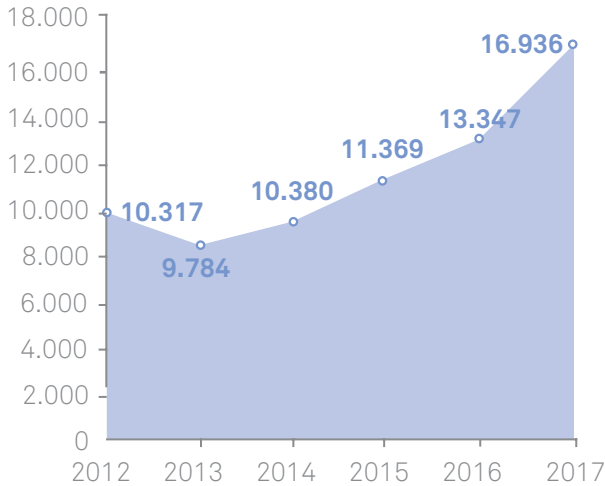
Usuaris ateses
Dades: Memòria SAIER.

Veient l'evolució històrica del Servei, s'observa que l'any 2013 va marcar un punt d'inflexió en la davallada d'usuaris i el 2014 s'inicia la tendència a l'alça, possiblement, pels canvis en el servei i per l'inici d'un nou cicle migratori. Des d'aleshores, el volum de persones refugiades ateses al **SAIER** va adquirint major rellevància. **El creixement d'usuaris i atencions cada any s'incrementa en un percentatge major i arribem al 2017 amb xifres màximes d'atencions**, Si ens fixem en els darrers 3 anys observem el següent:

	2015	2016	2017	Diferència 2015-2016	Diferència 2016-2017
Altes noves	6.815	8.739	12.309	+ 1.924	+ 3.570
Augment	9,2 %	28,23 %	52,38 %		
Usuaris atesos	11.369	13.347	16.936	+1.978	+ 3.589
Augment	9,5 %	17,4 %	31,5 %		
Activitats	43.307	46.340	55.780	+3.033	+9.440
Augment	18 %	7 %	7 %		

Increment d'altres noves (52,38%). El 72% de les persones ateses són usuaris que accedeixen per primera vegada al **SAIER**, i només el 28% ja havien fet ús del servei en anys anteriors. Això reflexa que s'incrementen les persones de recent arribada a la ciutat i que accedeixen per primera vegada a la xarxa de serveis municipals (que inclou Serveis Socials, Atenció a persones vulnerables, CUESB, **SAIER**, OAC, etc.

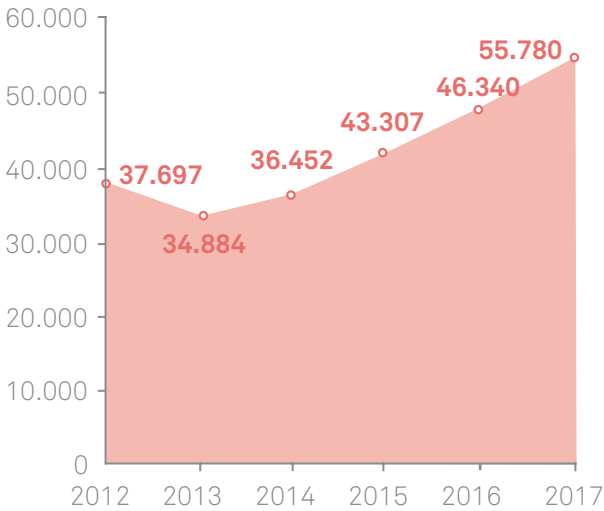
Evolució usuaris atesos 2012-2018



Increment d'usuaris (31,5%). Tal com mostra el gràfic, cada any s'incrementa el nombre de persones diferents ateses, i cada any amb un ritme de creixement major.

Els principals factors que ho expliquen són els mateixos que l'any passat: es perceben més oportunitats laborals i la immigració econòmica comença a tornar a créixer, i s'accentua l'arribada de persones que manifesten la voluntat de demanar protecció internacional.

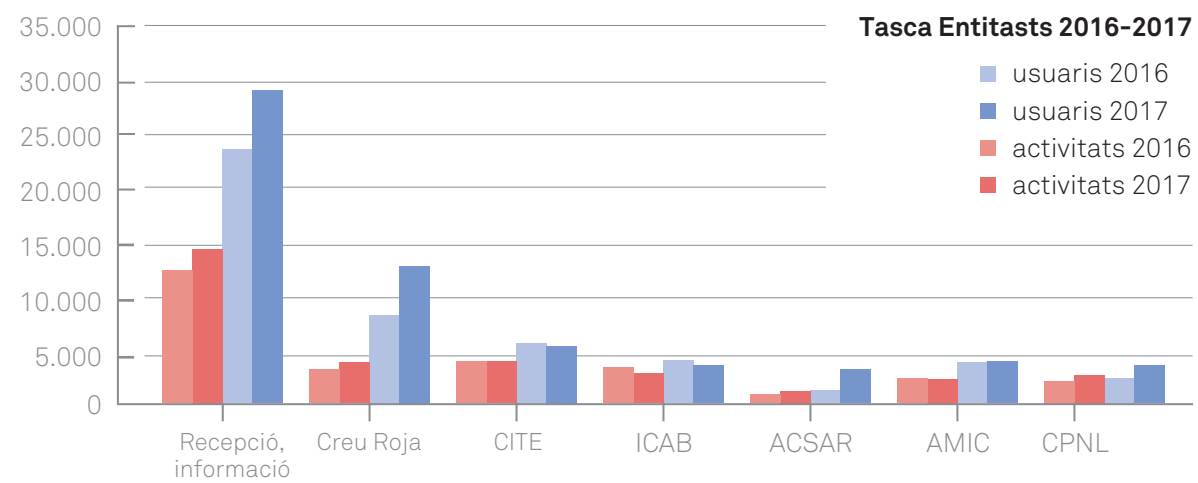
Activitats realitzades 2012-2018



Increment d'activitats (21,78%) que l'any passat s'havia moderat, és més elevat al 2017 perquè també s'ha atès més persones. No obstant, la ràtio de visites per usuari continua disminuint i es situa en 3,3 activitats per usuari; el 2015 va ser de 3,8. Això ha incidint sobretot en les possibilitats de seguiment i acompanyament social.

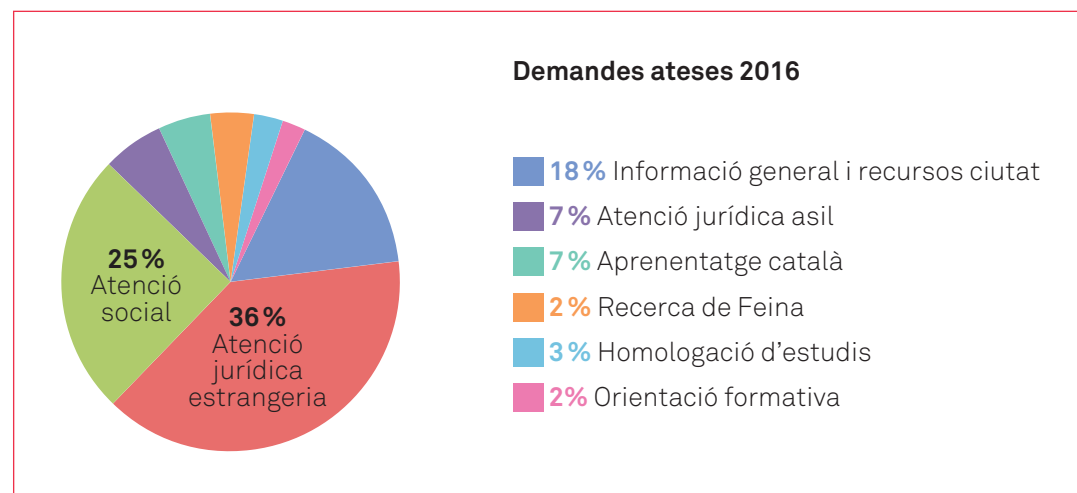
La taula següent exposa la tasca desenvolupada per cadascuna de les entitats que conformen el **SAIER** durant el 2017, i mostra el pes d'intervenció de cada servei:

ENTITAT	USUARIS ATESOS	Mitjana mensual	ACTIVITATS REALITZADES	Mitjana mensual
Recepció, informació i assessorament (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
TOTAL	16.936	1.411	55.780	4.648



Les demandes ateses al SAIE.

Enguany s'han formulat **18.762 demandes** diferents al conjunt de les entitats del **SAIER**, que es distribueixen com segueix.



En l'apartat de tipologia d'usuaris d'aquesta memòria, és proporciona informació més detallada sobre aquestes demandes, necessitats i les intervencions realitzades al **SAIER** al respecte.

3. PERFIL DE LES PERSONES ATESES AL SAIER

Resumim a continuació el **perfil majoritari dels 16.936 usuaris** diferents atesos el 2017, mostrant les dades en una comparativa des del 2012.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	60 % homes	58 % homes	51 % homes	50% homes	51 % homes	50,5 % homes
	Menys de 3 anys a BCN	Més de 3 anys a BCN	Més de 3 anys a BCN	Més de 3 anys a BCN	Més de 3 anys a BCN	Més de 3 anys a BCN
	Estudis mitjans	Estudis mitjans	Estudis mitjans	Estudis mitjans	Estudis mitjans	Estudis mitjans
	Bolivia i Perú	Marroc	Marroc i Bolívia	Ucraïna	Veneçuela	Veneçuela
	42 % Regular	65 % Regular	54 % Regular	50 % Regular	47 % Regular	41 % Regular

3.1.1. Gènere.

Es manté la tendència a una proporció similar entre dones (8.353, 49,5%) i homes (8.503 50,5%).

3.1.2. Edat.

La població atesa és un poc més jove que l'any passat: els usuaris que tenen entre 18 i 35 anys, per tant, adults jove. Aquests, passen de ser el 52,6% al 53,6%.

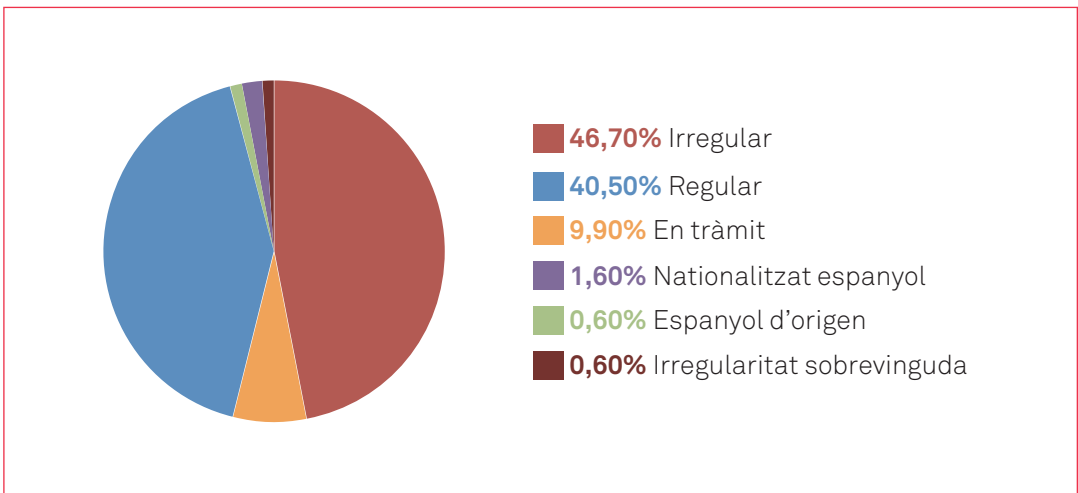
0-18 anys	18-35 anys	36-65 anys	Més de 65 anys
2.625	9.036	4.831	167
15,6%	53,6%	28,7%	0,1%

3.1.3. La situació administrativa.

La proporció d'usuaris en situació regular continua disminuint i passa del 50% al 2015 al 40,5% al 2017. Les persones ens manifesten les dificultats per regularitzar-se i mantenir la regularitat, tenint en compte l'estat actual del mercat de treball.

La taxa d'irregularitat segueix a l'alça i passa 43% al 2016 al 46% al 2017 és situa en el 46,7%.

Segueix augmentant el nombre de nouvinguts atesos al Servei, sobretot persones que manifesten la voluntat de demanar Protecció Internacional (PI). Mentre es fan els tràmits de PI, la situació de les persones és registra com "en tràmit". Les persones en aquesta situació incrementen fins representar ja quasi el 10% dels usuaris atesos. Aquestes persones compten amb una autorització temporal per romandre a Espanya, però estan a l'espera de la concessió o denegació de la PI.

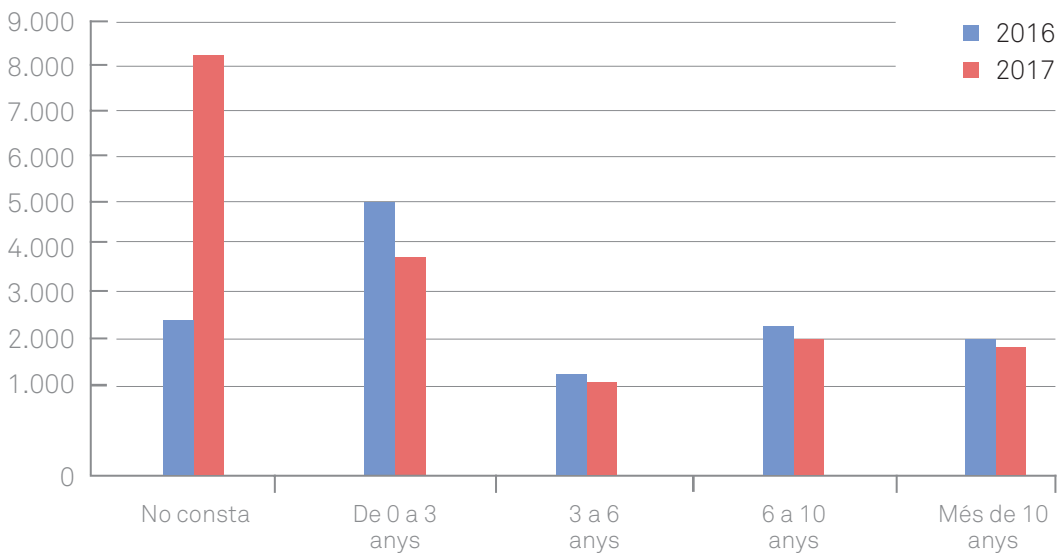


3.1.4. Anys d'arribada a Espanya.

Enguany, no disposem de dades significatives sobre els anys d'arribada de les persones ateses; degut a dificultats tècniques, no hem pogut extreure correctament aquesta informació.

A nivell de percepció entre els professionals del servei, aprecien una clara tendència a l'alça en el nombre de persones recent arribades (amb pocs dies o mesos d'arribada a Espanya), especialment amb perfil de sol·licitants de protecció Internacional, però també de migrants econòmics.

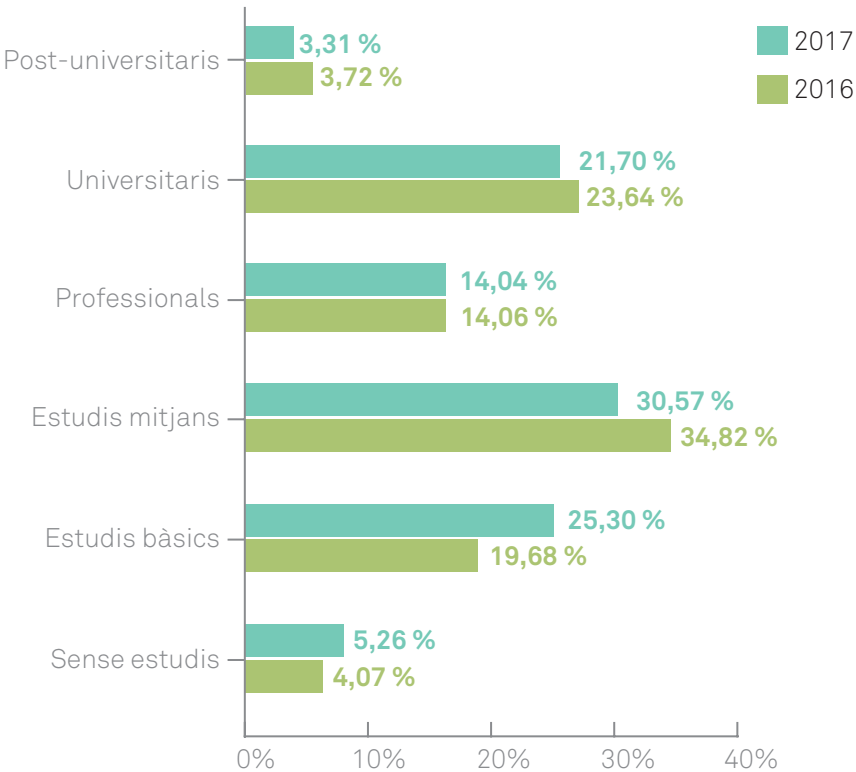
De cara al 2018, podrem oferir resultats corregits en quant a aquestes dades.



3.1.5. Nivell d'estudis.

Disposem de dades sobre el nivell d'estudis del 85% dels usuaris atesos. Segons aquestes, observem que el nivell d'estudis dels usuaris segueix augmentat lleugerament respecte d'anys anteriors.

El principal nivell d'estudis continua sent el grup dels qui tenen estudis mitjans (35%, 3.515). Aquest 2017 continua la tendència creixent d'usuaris amb estudis universitaris, però es frena respecte els post-universitaris i professionals. Les persones amb estudis bàsics disminueixen i passar de ser el 25% el 2016 al 20% al 2017, és a dir, 1.987 persones. Tal com veurem, això comporta una major necessitat d'assessorament respecte de l'homologació i convalidació d'estudis estrangers. Les persones sense estudis es mantenen en el 4%.



3.1.6. Tipus d’habitatge.

Les dades mostrades a continuació corresponen al 84% dels usuaris (són els expedients en què s’ha informat d’aquesta dada). No hi ha canvis destacables respecte a altres anys.

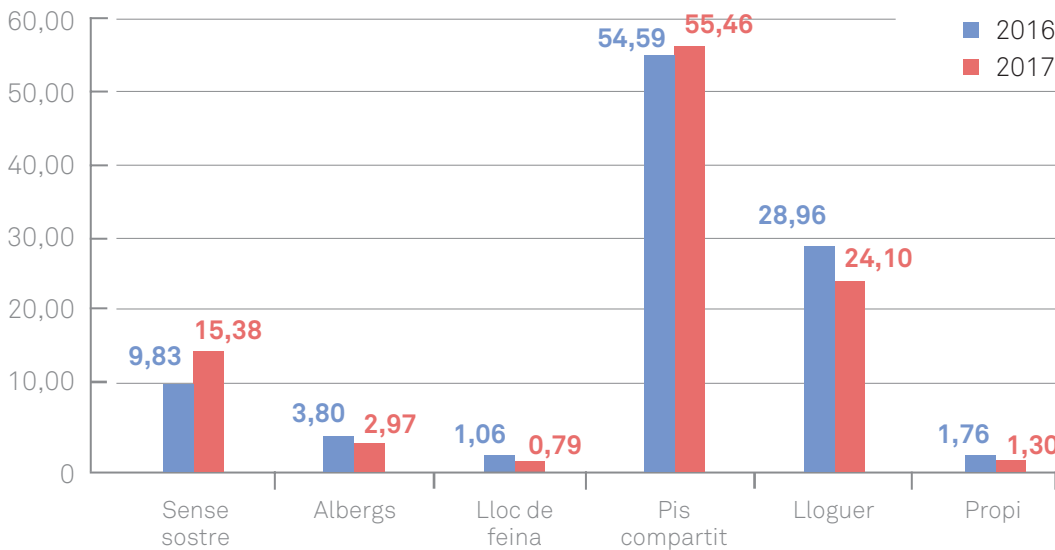
Al igual que en 2016, enguany hi ha una **majoria d’usuaris (7.830, 55,5%) que viuen compartint el pis** en habitacions rellogades, en pisos d’amics o familiars. Viuen en habitacions tant persones soles, com parelles o famílies.

Es troben 111 persones (1%) vivint al lloc de feina.

Les persones ateses que viuen en règim de lloguer disminueixen al 24% (3.0403 usuaris), i en règim de propietat es queden en un 1,3% (183 usuaris).

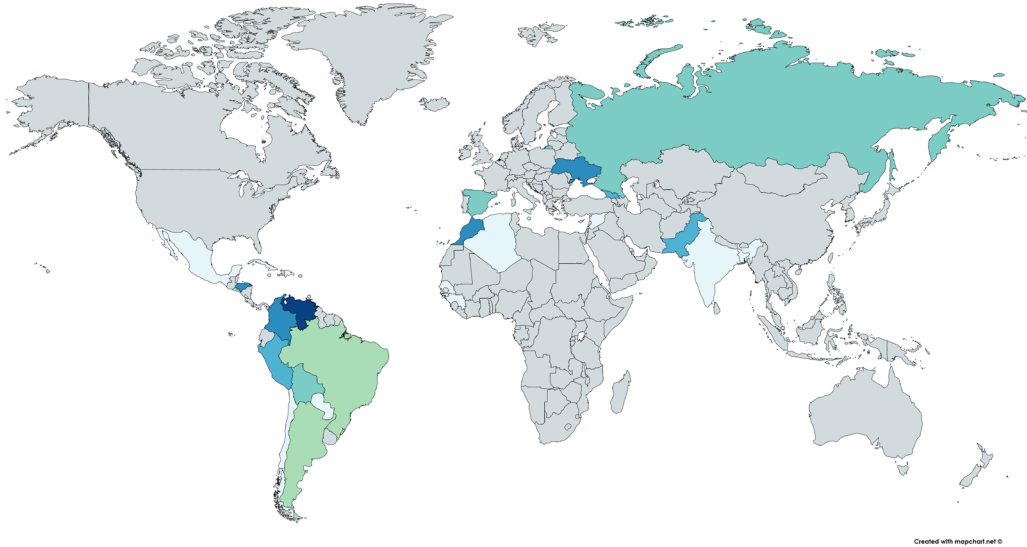
La variació més significativa la trobem al nombre de **persones que no disposen de domicili i pernocten al carrer: han passat de ser el 8% (900 usuaris) el 2015 a arribar al 15% el 2017 (2.171 usuaris)**. Això ha impactat en:

- el Servei d’Informació del **SAIER**, que ha hagut de doblar les atencions a persones que necessitaven d’informació sobre menjadors, albergs i dutxes, per cobrir les necessitats més bàsiques.
- els recursos municipals d’atenció a persones sense llar, els quals van tenir cues d’espera per trobar plaça per dormir en un alberg públic
- l’augment de la despesa en hostals i pensions per aquelles persones o famílies en situacions d’extrema vulnerabilitat.
- moltes demandes d’allotjament no s’han pogut satisfer, especialment en el cas d’homes sols, i en moments puntuals, no s’ha pogut donar resposta a totes les demandes que arribaven.



3.1.7. Països d’origen.

Al **SAIER**, com va sent tradicional, s’han atès persones de 155 nacionalitats diferents, la qual cosa reflecteix la gran diversitat d’orígens que hi ha a la ciutat de Barcelona.



- **Més de 3.000 usuaris:** Venezuela.
- **Entre 1.500 i 2.000:** Honduras, Colòmbia, Ucraïna i Marroc.
- **Entre 1.000 i 1.500:** Pakistan, Perú i Geòrgia.
- **Entre 800 i 1.000:** Bolívia, Rússia i Espanya.
- **Entre 500 i 800:** El Salvador, Argentina, Equador i Brasil.
- **Entre 200 i 500:** Algèria, Xile, Índia, República Dominicana, Paraguai, Mèxic, Bangladesh, Senegal, Síria, Guinea i Cuba.

Els principals canvis del 2017:

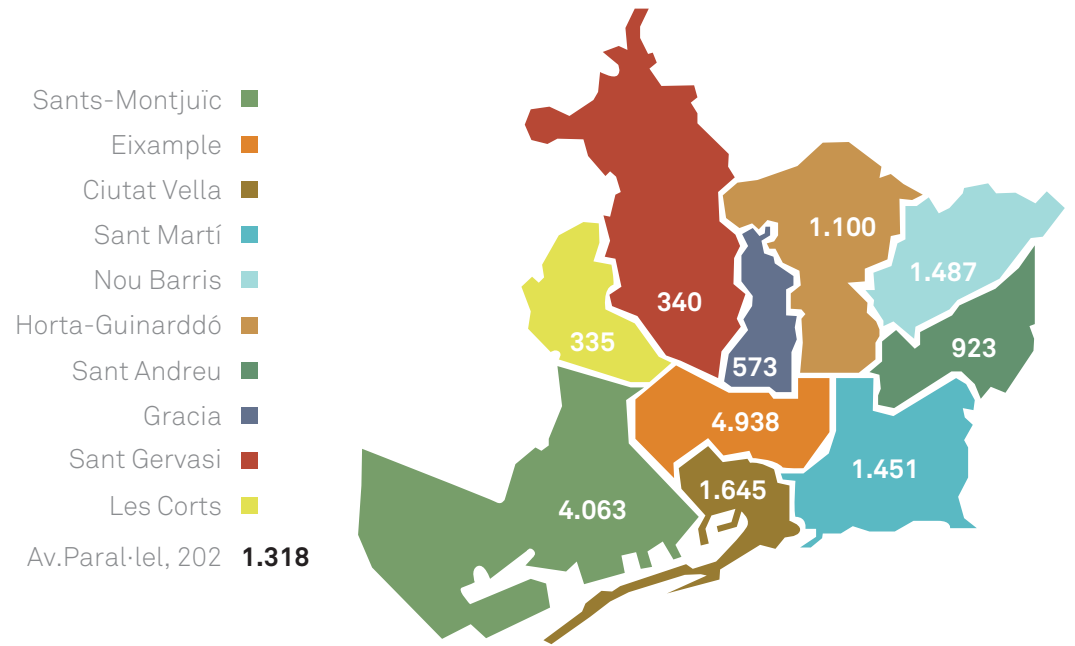
- Marroc i Pakistan deixen les primeres posicions i passen a ser la quinta i sexta nacionalitat ateses al SAIER; no perquè arribin menys persones provinents d'aquests països, sinó perquè les altres nacionalitats presenten xifres molt més altes.
- Els països centre americans i de Sud Amèrica incrementen la seva migració cap a Barcelona, especialment Veneçuela i Colòmbia, però també Perú, Bolívia i Argentina.
- Geòrgia, que el 2016 no havia assolit els 400 usuaris, enguany ha sobrepassat els 1.000. Consisteix en una immigració fonamentalment econòmica, caracteritzada per l'arribada de famílies nuclears amb fills petits.

ELS 10 PRINCIPALS PAÏSOS D'ORIGEN		PAÏSOS QUE MÉS CREIXEN (2016-2017) ¹		PAÏSOS QUE MÉS CREIXEN (2016-2017) ²	
Veneçuela	3.526	El Salvador	110%	França	-42%
Hondures	1.893	Veneçuela	93%	Bulgària	-40%
Colòmbia	1.773	Afganistan	86%	Palestina	-32%
Ucrània	1.511	Colòmbia	69%	G. Bissao	-31 %
Marroc	1.493	Algèria	67%	S. Leona	-24%
Pakistan	1.258	Guinea	59%	Nigeria	-21%
Perú	1.170	Geòrgia	58%	Senegal	-18%
Geòrgia	1.158	Uruguai	50%	Xina	-15%
Bolivia	997	Hondures	46%	Índia	-13%
Rússia	959	Perú	26%	Romania	-12%

¹ S'han analitzat els països amb més de 100 usuaris.
² Dades dels països amb més de 50 usuaris.

3.1.8. Districtes i barris.

La distribució d'usuaris a la ciutat de Barcelona segueix similar a la d'anys anteriors, amb major presència als districtes de Sants-Montjuïc, Eixample, Ciutat Vella, Sant Martí i Nou Barris, en aquest ordre.



És important esmentar que apareixen com a residents al barri de Sant Antoni 3.428 persones, la major part de les quals en realitat no tenen perquè estar-hi vivint: a les persones sense sostre o les persones sol·licitant de protecció internacional que viuen a fora de Barcelona, les registrem amb l'adreça del SAIER (Sant Antoni) ja que no disposem d'altre solució informàtica per obrir-los fitxa al servei. Per tant, les dades referents a aquest barri no són significatives ni reals.

Comparant les xifres amb les de l'any passat, aquest 2017, s'observa que els residents a Poble Sec són els que més han augmentat (63%, +889 usuaris). Si al les dades de l'Eixample restem les dades de Sant Antoni, el districte amb major número d'usuaris és Sants-Montjuïc amb 4.063 usuaris.

El 50% dels usuaris resideixen en els barris següents:

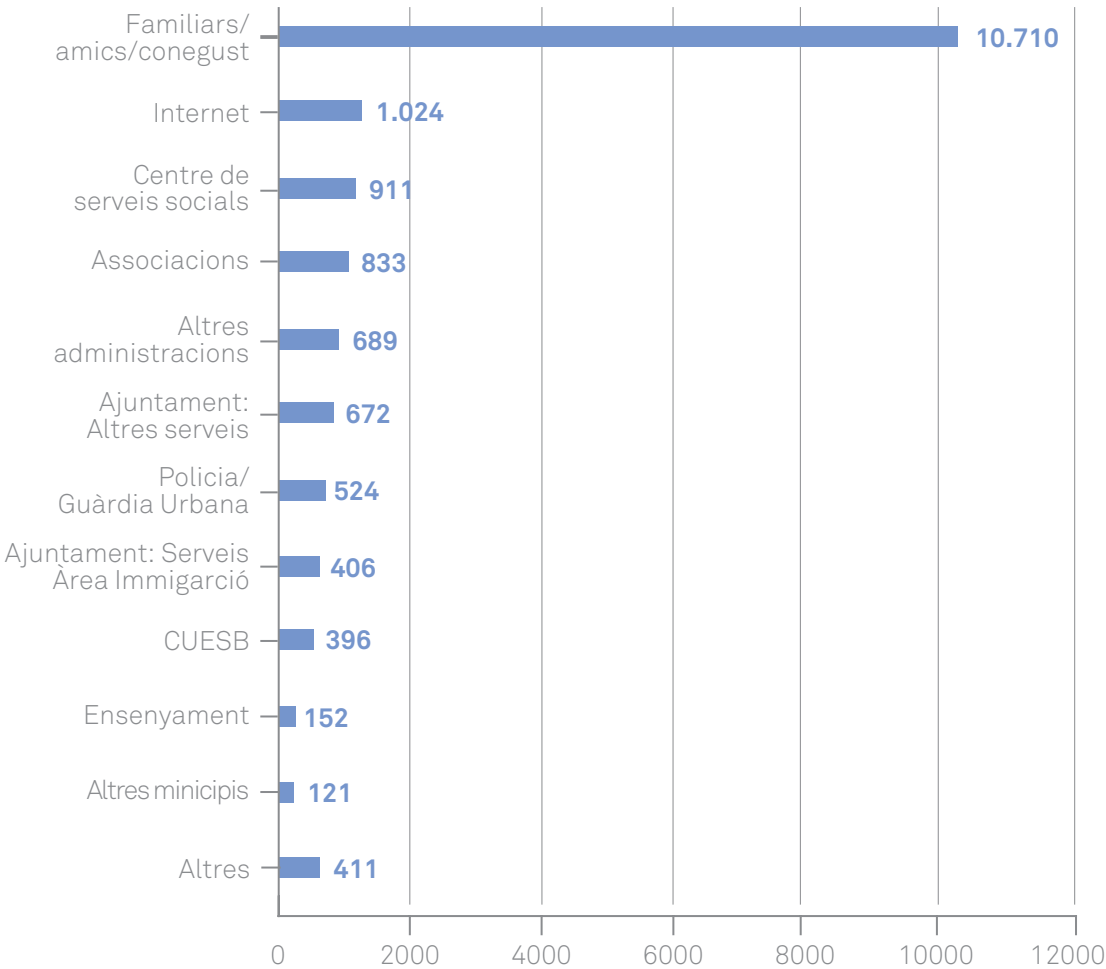
BARRIS	2016	2015	VARIACIÓ
Sant Antoni	950	3.428	261%
El Poble Sec	1.409	2.298	63%
El Raval	1.005	1.095	9%
La Nova Esquerra del Eixample	402	526	31%
Sants	444	481	8%
La sagrada Família	316	366	16%
La Marina de Port	295	333	13%
Sants-Badal	237	311	31%
Carmel	260	269	3%
El Besòs i el Maresme	240	265	10%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

Ciutadania,
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2017

3.1.9. Forma d'accés al SAIER.

El 64% dels usuaris (10.710 persones) coneixen el servei mitjançant familiars, amics o coneguts. Per tant, la principal via per conèixer el servei continua sent mitjançant la difusió que en fan els propis usuaris entre familiars i coneguts.



Ciutadania,
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2017

- Un 15% dels usuaris coneixen el **SAIER** a través d'internet, que es consolida com el segon "agent derivador".
- Als centres de serveis socials (15%) i les associacions (15%) augmenten notablement el nombre d'usuaris que s'adrecen al **SAIER**, per tal de cercar respostes per als usuaris o buscar la complementarietat entre serveis.
- Augmenten les derivacions del CUESB, degut a l'alça de derivacions d'urgències socials de persones sol·licitants de protecció internacional.

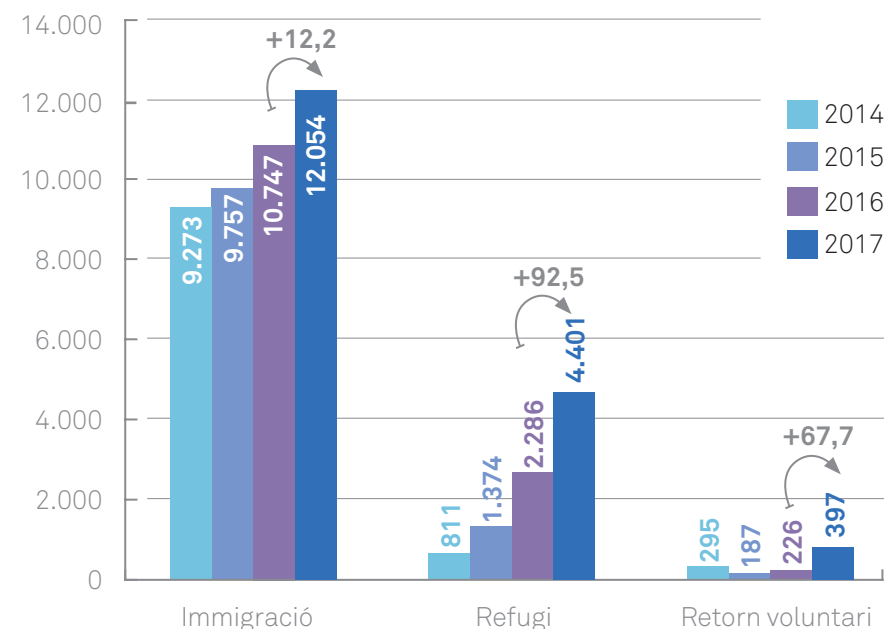
4. TIPOLOGIA D'USUARIS

Al servei atenem a quatre grans tipologies d'usuaris, que durant el 2017 s'han distribuït de la següent manera:

- **12.054 persones immigrants**
- **4.401 persones sol·licitants de refugi**
- **378 persones sol·licitants de retorn voluntari**
- **22 persones emigrants**

És manté la tendència de l'any anterior en quan a l'increment de persones ateses de totes les tipologies, amb un creixement major que l'any anterior. Respecte el 2016, s'ha atès a 1.307 immigrants més, 2.115 sol·licitants de refugi més, i 56 sol·licitants de retorn voluntari més. Per primera vegada, l'increment net de sol·licitants de protecció internacional supera en xifra el de persones immigrants.

Enguany no presentem dades específiques d'emigració ja que s'ha atès en aquest concepte a 22 persones i representen només el 0,1% de les persones ateses.

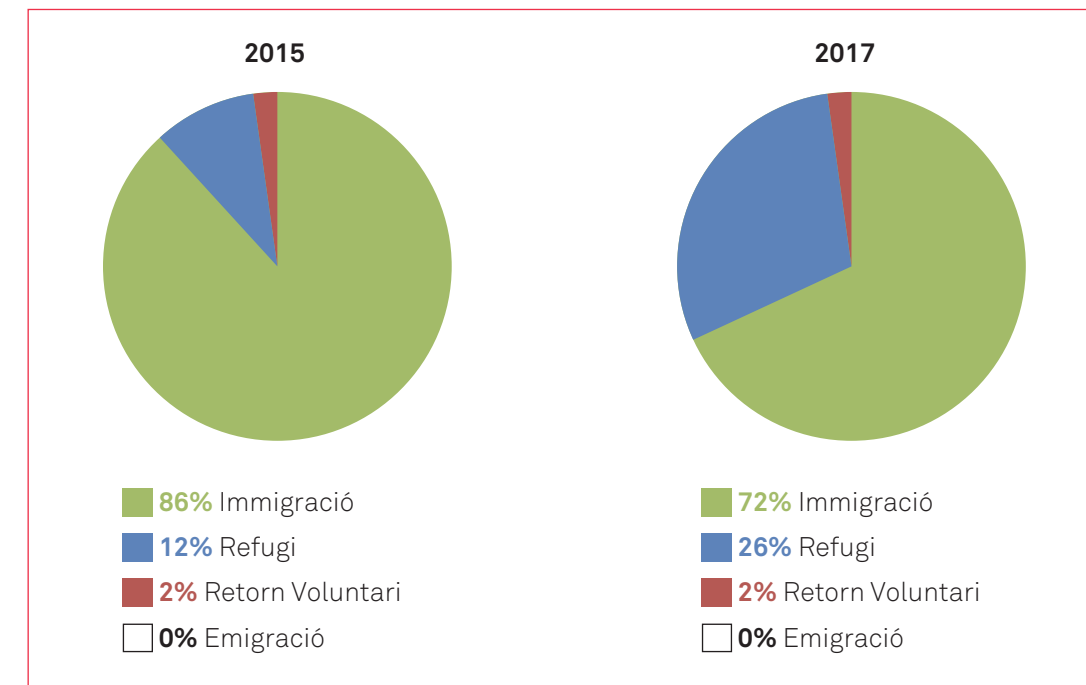


Si mirem les xifres de persones **amb voluntat de retornar a país d'origen**, la variació interanual és del **+67,7%**, tot i que el seu pes dins el **SAIER** es manté estable en el 2% dels usuaris **SAIER**.

En quant a **les persones immigrants (+12.2%)** es consolida la tendència al decreixement que ve produït-se des del 2014. Malgrat ser el col·lectiu amb més pes dins el **SAIER**, representa el 71% de les persones ateses. Per tant, l'increment interanual s'explica per l'increment general d'atencions al conjunt del **SAIER**.

Veiem com s'està produint un canvi en els fluxes migratoris, on cada vegada guanya més pes la població que migra manifestant motius de protecció internacional en detriment de la població que manifesta migrar per motius econòmics.

TIPOLOGIA USUARI	2014	2015	2016	2017
Immigració	89 %	86 %	81 %	72 %
Refugi	8 %	12 %	17 %	26 %
Retorn voluntari	3 %	2 %	2 %	2 %
Emigració	0	0,5 %	0,3 %	0,2 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %



A continuació s'exposen en detall les característiques de cada tipologia d'usuaris, les necessitats i demandes detectades i les intervenció realitzades al **SAIER**.

4.1. IMMIGRACIÓ

4.1.1. Nombre de persones ateses.

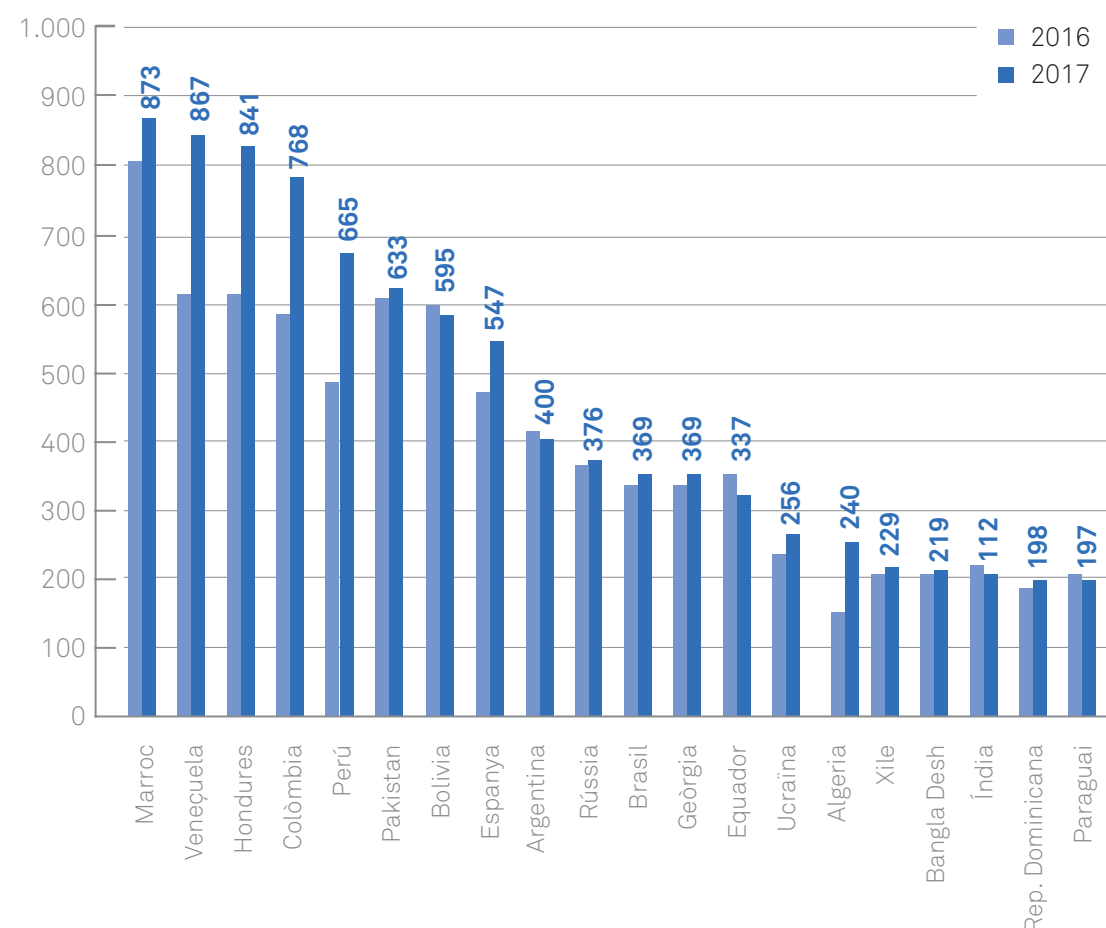
Com va sent tradicional, aquesta és la tipologia d'usuari principalment atesa al **SAIER**. Han estat un total de **12.054 persones immigrants ateses**, quasi bé 1.300 més que en 2016. Han suposat el 72% dels usuaris **SAIER**, un 9% menys que l'any anterior, degut a l'increment de demandants protecció internacional atesos.

4.1.2. Característiques de les persones ateses vinculades a la immigració.

Gènere. Quasi bé hi ha paritat entre el nombre de dones i homes atesos, sent un 6% superior el nombre de dones(53% dones, 47% homes).

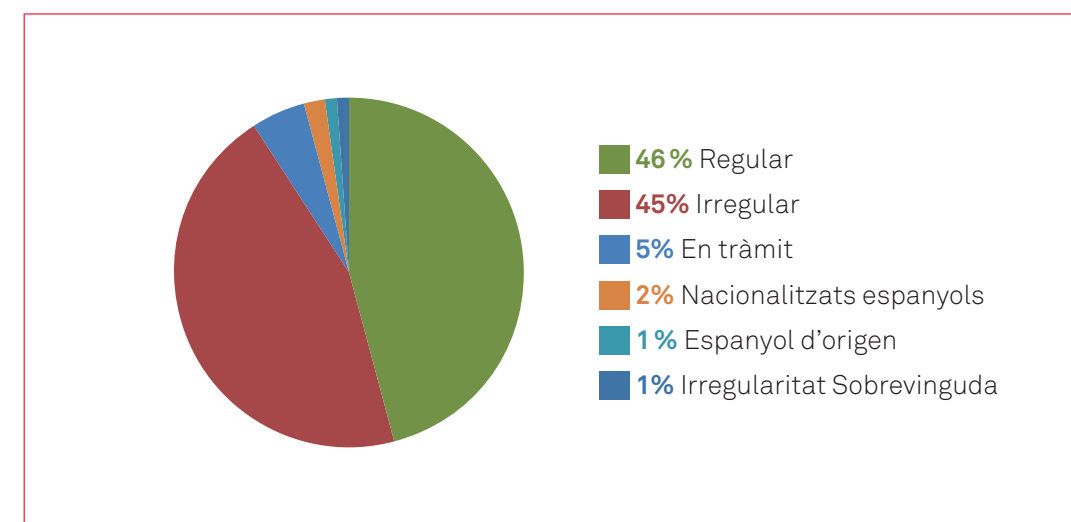
Edat. El 86% dels immigrants atesos al **SAIER** estan en edat laboral. La població atesa es rejoveneix: el 54% són adults joves (d'entre 18 i 35 anys) i el nombre de menors s'incrementa i assoleix el 13%.

País d'origen. S'ha atès persones de 154 nacionalitats, però els 20 països següents representen el 76% de persones immigrants ateses:



- No hi ha hagut grans canvis respecte als país d'origen de 2016. Marroc continua sent el primer país d'immigració atès al **SAIER**, però Veneçuela i Hondures la segueixen amb molt poca diferència.
- Veneçuela, Hondures i Colòmbia, totes elles han experimentat un increment molt elevat, entorn del 32%, amb una diferència significativa respecte els altres països d'origen. La major part d'aquests nacionals acudeixen a **SAIER** i manifesten migrar per la situació del seu país a nivell social, econòmic i polític.
- Perú, amb 656 usuaris, creix un 35% i increment la tendència dels darrers anys d'una manera abrupta. La majoria de persones peruanes manifesten migrar per motius econòmics, degut a mancances a país d'origen, increment de la conflictivitat social, etc.
- Algèria, amb 240 usuaris, és la nacionalitat que més creix, un 57%. Manifesten raons relacionades amb la resecció econòmica que es detecta al país.

Situació documental. Aquest 2017, les xifres mostren un descens del nombre de persones que es troben en situació administrativa regular (en els darrers tres anys passa de ser majoria, un 54%, a ser el 51% i enguany el 46%). En contraposició, augmenten les persones en situació irregular (passen del 39, al 40'4, i al 45%). La resta de situacions es mantenen força similars que anys anteriors.



Tipus d’habitatge. Es repeteix la situació de 2016: el 54% dels immigrants viuen en habitacions rellogades, compartint pis o en habitacions cedides per amics i familiars. El 30% disposen de pisos de lloguer, i un 2% de pis en propietat. No obstant, un 13% no tenen habitatge (10% dormen al carrer, 3% albergs): respecte el 2016, s’incrementen un 4% les persones migrants sense cap tipus de sostre, i disminueix en un 1% les que manifesten estar allotjades en albergs d’accés directe.

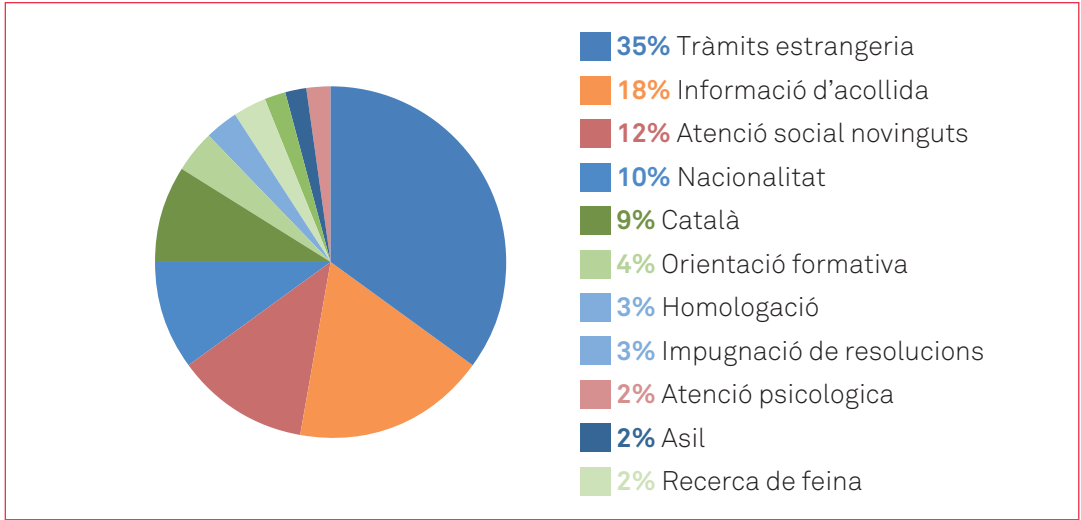
Nivell d’estudis. Aquest 2017 és, veiem que el 31% han assolit estudis mitjans i un 22% disposen de titulació universitària. Front al 25% amb estudis bàsics i el 4% sense estudis. El nivell formatiu a disminuït lleugerament.

Anys d’estada a Espanya. Continua la tendència dels últims anys, segons la qual, els perfils més atesos al **SAIER** són els nouvinguts (36%) i els que porten aquí entre 6-10 anys (32%).

4.1.3. La intervenció realitzada al saier.

4.1.3.1 Necessitats i demandes.

El 2017 les persones immigrants ha efectuat 14.637 demandes diferents. Tal com podem veure a la gràfica, el 50% de les consultes que realitzen versen sobre qüestions jurídiques (disminuint un 2% respecte el 2016). Les consultes vinculades a aprenentatge del català, la inserció formativa i laboral sumen un 18% de les demandes; mentre que l’atenció psicosocial es dobla respecte l’any anterior i arriba al 12%. Les consultes que hem tipificat com d’acollida (18%) són les referents a empadronament, escolarització, atenció sanitària, informació de serveis municipals, etc.



A continuació és mostren en detall **el 80% de les demandes**, que corresponen a serveis especialitzats més demandats:

ENTITAT	DEMANDA	NOMBRE	%
ICAB	Nacionalitat	1.454	9,5
ICAB i CITE	Orientació jurídica en materiaia d’estrangeria	879	9,4
Creu Roja	Atenció social	891	9,1
CITE	Permís de residència i treball	1.219	8,7
CCPNL	Cursos català	1.237	8,1
CITE	Règim comunitari	884	5,8
CITE	Renovació permisos	731	4,8
Servei d’informació	Empadronament	539	3,5
AMIC	Homologació-convalidació estudis	532	3,5
CITE	Arrelament	486	3,2
CITE	Reagrupament familiar	443	2,9
AMIC	Recerca de feina	412	2,7
ICAB	Inpugnació de resolucions (recursos)	394	2,6
AMIC	Orientació informativa	351	2,3
Servei d’informació	Ajut Social Sense Sostre	342	2,2
Servei d’informació	Escoles castellà/català/adults	313	2,1

4.1.3.2. La informació i orientació bàsiques.

El Servei de Recepció i Informació és la porta d'entrada al conjunt dels serveis del **SAIER** i, a més a més, per a moltes persones que migren, és un dels primers serveis de la administració pública al que acudeixen. S'han registrat més de 4.000 consultes de informació i assessorament bàsic entorn a 4 eixos:

- **Primera acollida a la ciutat:** informació respecte a l'empadronament, l'accés a l'atenció sanitària, la escolarització dels infants, l'aprenentatge de les llengües oficials, etc.
- **Orientació jurídica bàsica en tràmits d'estrangeria i altres àmbits** (en altres s'inclouen consultes sobre: desnonaments, defensa de drets, reclamacions econòmiques, denúncies, etc).
- **Informació sobre els recursos socials de la ciutat.**

Entrant més al detall de les consultes:

L'empadronament: Les demandes de informació sobre com empadronar-se s'han duplicat aquest 2017 (van passar de 421 consultes a 871). Ha millorat la informació i la coordinació entre departaments de l'Ajuntament respecte al tràmit de l'empadronament sense domicili fixe (ESDF). No obstant, els usuaris reporten dificultats com la barrera idiomàtica, la temporalitat i la complexitat del procés per a les persones en situació de vulnerabilitat social o de gran inestabilitat domiciliària, etc. També arriben fent consultes al voltant de la dificultat per seguir la traçabilitat de les sol·licituds per a l'ESDF i que l'usuari no pugui obtenir una resposta motivada quan no es pot cursar el reconeixement de residència en el domicili de manera favorable.

Un dels objectius del servei el 2017 va ser millorar la informació que oferíem (s'ha millorat el material que repartim i els tècnics han participat a una formació) i poder resoldre incidències concretes.

L'accés a la sanitat pública: s'han registrat 466 consultes i s'ha reforçat la coordinació amb els agents d'acollida del SOAPI de l'Ajuntament de Barcelona, especialment en casos d'incidències o dificultats per obtenir la targeta sanitària.

Informació sobre recursos de la ciutat: Una altre dels principals motius de consulta ha estat respecte les entitats que ofereixen cursos de formació bàsica (castellà, català, informàtica) i dels mòduls d'acollida, els diferents tràmits que es poden fer des de les Oficines d'Atenció al Ciutadà i la posada en marxa del document de veïnatge de l'Ajuntament de Barcelona.

L'escolarització dels infants: Enguany em notat un significatiu augment del nombre de famílies que arriben a la ciutat (tant immigrants com refugiades) amb els seus fills menors. Degut a això, les consultes sobre com escolaritzar s'han tornat quotidianes. Les famílies mostren el seu interès per iniciar l'escola tant aviat com sigui possible, i ens han traslladat unes preocupacions de manera reiterada:

- en els casos en que s'empadronen SDF, els preocupen els mesos que demora el tràmit.
- quan són sol·licitants de protecció internacional pendents d'entrar a programa estatal, els preocupa a quina província acabaran establint-se i si escolaritzar ja a Barcelona o quan tinguin plaça definitiva.
- en general, pregunten per les possibilitats d'accedir a aules d'acollida o pels recursos de suport perquè els fills puguin aprendre les llengües oficials (quan provenen de països no hispans).

Informació sobre recursos socials de la ciutat: Hem experimentat un important increment de les demandes de caire social durant tot l'any, especialment en les següents temàtiques:

- Necessitat d'atenció social per a persones i famílies en situació de precarietat econòmica i vulnerabilitat social.
- Alimentació.
- Despeses escolars.
- Informació sobre tràmits i ajuts dels centres de Serveis Socials bàsics.
- Situacions de violència masclista vers les dones (i els seus fills) que hem orientat als serveis adients.
- Situacions d'urgència social que han requerit activar el CUESB. Especialment famílies que, després d'esgotar recursos propis i de la xarxa de relacions, es troben en situació de pèrdua de l'habitatge. Aquest fenomen ha afectat tant a persones recent arribades com altres que ja havien fet un procés d'inserció als barris.
- Lleuger augment de l'arribada de MENA (menors estrangers no acompanyats), que han requerit activar el protocol d'atenció adient.

Les atencions telefòniques: Durant l'any 2017 només s'han registrat un total de 2.210 atencions telefòniques respecte a les 6.658 atencions de l'any anterior. L'increment de les consultes presencials ha fet que el servei no tingui capacitat per donar resposta a les trucades entrants. Tant usuaris com a professionals han manifestat la dificultat per poder contactar amb el nostre servei i des de novembre s'ha reforçat l'atenció telefònica de 10 a 14h.

Les atencions mitjançant correu electrònic: A la bústia genèrica d'informació del **SAIER** (saierinfo@bcn.cat), durant l'any 2017 hem registrat un total de 1.372 consultes per correu electrònic, és a dir unes 114 consultes al mes. S'han duplicat les consultes per correu degut a la dificultat de posar-se en contacte amb el servei per telèfon i a l'increment de la complexitat de les atencions presencials que ha requerit una major coordinació amb altres serveis de la ciutat i de la província.

En un altre ordre de coses, és important fer pales que l'increment d'usuaris a superat la capacitat de resposta del Servei de Recepció i Informació a partir del mes de maig d'aquest 2017. Malgrat els esforços per reforçar el personal i incrementar la capacitat d'atenció i eficàcia del servei, a partir de l'octubre ja no tenim la capacitat d'atendre a totes les persones que acudeixen al **SAIER** el mateix dia que es presenten. L'increment d'usuaris i de persones nouvingudes fa que no es pugui atendre tothom qui ho necessita. Tanmateix disposem de procediments per la detecció d'urgències socials i jurídiques, per intentar donar pas a les situacions de major necessitat.

4.1.3.3. L'atenció social.

El programa d'atenció a persones immigrades que desenvolupa la Creu Roja al **SAIER**, està adreçat principalment a l'acollida de persones immigrants estrangeres i nouvingudes que resideixen a la nostra ciutat procedents de països extracomunitaris amb escassos recursos econòmics i en situació social precària. Entenent com a nouvingudes, aquelles persones que porten fins a 2 anys al país i que no han assolit el procés d'acollida.

Durant l'any 2017 s'han atès socialment un total de 1.228 (30,89%) persones immigrades.

El gran repte amb el que ens hem trobat, és la dificultat per treballar el procés d'integració amb les persones ateses a curt termini. La situació de crisi econòmica que estem patint al llarg dels últims anys, porta a la cronificació de les situacions de precarietat i vulnerabilitat. Els recursos per atendre aquestes situacions són limitats, però els nombre de persones a atendre ha incrementat notablement, mentre que el suport per la cobertura de necessitats bàsiques és molt més dilatat en el temps.

Totes les persones han rebut informació, orientació i assessorament sobre el Programa pel qual han estat atesos, així con informació general de la ciutat de Barcelona i la seva situació a nivell social, legal, sanitari, i educatiu. En cas d'ésser necessari, s'ha tramitat una derivació a un altre recurs o entitat. En aquelles ocasions en que es valora més temps per fer una atenció més complerta i acurada, sense ser necessari derivar el cas a seguiment, es poden programar més entrevistes dins del nivell d'acollida.

4.1.3.4. L'atenció psicològica.

A banda de l'atenció psicològica ofert dins els processos d'atenció social al **SAIER**, el Servei d'Orientació Psicològica, des del mes de juliol al desembre 2017 es va atendre a 81 persones i es van fer 300 entrevistes individuals.

La intervenció feta va estar orientada a donar suport emocional, oferir un espai d'escolta i acompanyament en moments de patiment subjectiu. Des de la perspectiva d'intervenció psicosocial, es va treballar coordinadament amb diferents recursos de la xarxa de serveis de l'Ajuntament tals com diferents Centres de Serveis Socials de Barcelona, PIADs, la Unitat de Tràfic d'Essers Humans, SATMI, SAPPIR, el Programa de Psiquiatria Transcultural del Vall d'Hebrón, el CIRD.

4.1.3.5. La inserció formativa-laboral.

L'aprenentatge del català.

El Centre de Normalització Lingüística de Barcelona dins el **SAIER** han atès 1.407 usuaris que han fet 1.875 visites per demanar informació, gestionar inscripcions i demanar certificació sobre cursos de llengua catalana:

- 950 inscripcions a cursos (a l'aula del **SAIER** o en altres aules del CNL)
- 190 inscripcions en llista d'espera (una part de les quals acaba obtenint plaça efectiva)
- 735 atencions de consultes informatives.

La demanda de formació de cursos Inicials i Bàsics al CNL de Barcelona durant el 2017 ha crescut. En el cas del **SAIER**, les atencions s'han incrementat en un 30 % sobre el 2016.

A l'aula del **SAIER** (Paral·lel) s'hi ha fet 16 cursos de nivells inicials i bàsics, en la franja en què hi ha més demanada (tarda-vespre). Alguns d'aquests cursos han estat adreçats a la comunitat xinesa.

Els inscrits als cursos han estat convidats a participar a activitats culturals i de coneixement de l'entorn gratuïtes, organitzades des de la Coordinació d'Activitats del CNL de Barcelona i també des de l'Espai Avinyó Llengua i Cultura.

El perfil dels usuaris interessats en cursos de català:

- Predominen les persones joves, el 68% són menors de 36 anys.
 - Un 55% són dones davant del 45% d'homes.
 - Un 66% dels usuaris està en situació irregular o en tramitació. Un 10 % són sol·licitants de protecció internacional.
- Els usuaris provenen de 80 països diferents. El 72% són d'origen llatinoamericans.
- Els districtes on viuen més usuaris són els de Sants- Montjuïc i Eixample. De la resta també hi ha presència, però es força inferior. Aquest fet es produeix segurament per la presència de punts d'atenció del CNL de Barcelona a tots els districtes de la ciutat.

Durant el 2017 s'han posat en marxa dues mesures importants:

- A partir del setembre de 2017 l'expedició de certificats i justificants d'assistència als cursos és gratuïta. Aquest canvi és important per aquest segment d'usuaris que els requereix amb més freqüència i que, en molts casos, està en pitjors circumstàncies econòmiques. Amb aquesta mesura es redueix, a més, el temps de tramitació.

- Validació de la inscripció: La inscripció als cursos s'inicia un mes abans de l'inici de les classes (en alguns períodes del 2017 ha arribat a ser de dos mesos). Aquesta distància entre la data d'inscripció i l'inici del curs és un dels elements que motiven un bon nombre de no presentats a l'aula. Per minimitzar l'impacte d'aquest fet, a partir de setembre del 2017, s'incorpora la gestió de validació de la matrícula. Els usuaris han de validar la seva inscripció, venint a qualsevol dels punts d'atenció al públic del CNL de Barcelona, 15 dies abans de l'inici del curs. A les persones que no fan aquesta gestió, se'ls anul·la la inscripció i la seva plaça s'ocupa amb altres usuaris que han quedat a la llista d'espera.
- Subvenció de la inscripció: L'import dels cursos Bàsics per als alumnes del CNL de Barcelona és de 0 euros ja que tenen la subvenció de l'Ajuntament de Barcelona. A partir del mes de setembre del 2017, els alumnes que abandonin el curs sense una raó justificada, no podran gaudir d'aquesta subvenció en cas que vulguin fer una inscripció posterior. Aquesta mesura pretén, també, fer prendre consciència a l'alumne sobre el fet que els cursos tenen un cost.

Tot i ser unes mesures que fa poc temps que s'apliquen els primers inicis de cursos observats indiquen que poden donar resultats positius.

L'orientació formativa, l'homologació d'estudis i la recerca de feina:

S'ha atès 1.516 usuaris, amb una mitjana mensual de 126,33. En comparació amb l'any anterior s'han atès a 38 persones menys.

S'han dut a terme 2030 visites en les que s'han despatxat 3029 consultes. Cada usuari en les seves visites ens ha consultat de mitjana, sobre 2 temàtiques diferents. L'any anterior vam atendre 2710 activitats

Per tant, hem atès menys usuaris però s'han realitzat un 10,53% més de consultes que l'any anterior.

Volem destacar que es dona un alt grau d'absentisme, malgrat que les persones amb cita rebin un missatge recordatori al mòbil i, en la mesura del possible, se'ls recordi a més a més amb una trucada telefònica.

Els principals temes de consultes enguany han estat:

En primer lloc, destaquen 1088 consultes interessant-se per homologacions i convalidacions d'estudis (un 35,92%). El gruix més gran se l'emporta l'homologació d'estudis no universitaris.

En segon lloc destaquem les consultes relacionades amb la recerca de feina. Han estat 1001 de les quals destaquen l'elaboració del currículum i altres eines per a trobar feina.

En tercer lloc destaquem la formació amb 792 consultes (un 26,14% del total). La formació més destacada ha estat la formació ocupacional, seguida de la formació reglada no universitaris i la formació instrumental.

És en aquest últim bloc on englobem la majoria de demanda de formació professionalitzadora de les persones que tenen passaport.

En quant al servei d'habitatge hem atès el 0,99% de les consultes. Han estat 30 persones que han consultat la manera d'accedir a un habitatge. Malauradament, la majoria de persones que consulten sobre l'accés a habitatge es troben en situació irregular i no tenen els ingressos mínims que es demanen per accedir a la borsa de lloguer de l'ajuntament de Barcelona i la nostra intervenció acaba sent la de l'accés genèric al mercat immobiliari. No hi ha lloguers per als més necessitats.

4.1.3.6. Els tràmits d'estrangeria.

Els efectes de la crisi econòmica sobre les persones estrangeres s'evidencien en l'elevat nombre de consultes per arrelament social, però també en els alts percentatges de consultes sobre renovació d'autoritzacions de residència o de residència i treball. **Les dificultats per aconseguir un contracte de treball representen el principal escull d'accés a la regularitat** per a moltes persones estrangeres en situació irregular i que ja porten més de tres anys residint a l'Estat espanyol, però també de les que han de renovar.

La finalitat és garantir l'accés i el manteniment de la situació de regularitat administrativa a les persones estrangeres extracomunitàries residents a la ciutat. El cert és que amb la informació, i l'esforç de les persones usuàries, **s'han pogut evitar pèrdues de residències** que sense els informes d'esforç d'integració social no s'haurien aconseguit.

D'altra banda, també cal esmentar l'elevat nombre de consultes sobre targetes de **familiars de comunitaris** vinculades als requisits restrictius per realitzar aquests tràmits als familiars, especialment els ascendents, del les persones comunitàries.

Per últim, l'increment de **persones refugiades a qui se'ls denega l'estatus de protecció internacional** comporten l'increment de les demandes d'obtenció d'autorització de residència i treball per altres vies que les anteriors.

A banda de l'atenció directa, durant el 2017 també s'ha treballat en:

- La participació del **SAIER** en nous **Plans d'Ocupació** adreçats a persones en situació administrativa irregular. Considerem que cal potenciar els plans d'ocupació per donar sortida a les persones que d'altra manera no tenen accés a un contracte de treball.
- S'han realitzar **cursos del mòdul B de coneixements laborals** previstos a la Lei d'acollida de persones immigrades i retornades a Catalunya. Els cursos realitzats a la pròpia seu del **SAIER**, han contribuït de manera important a ampliar coneixements, drets i opcions, que han ajudat de manera important a les persones.
- Oferir **informació i formació** per a professionals

4.1.3.7. Orientació jurídica.

En el 2017 s'ha atès 3.027 usuaris en orientació jurídica, s'ha realitzat 4.028 atencions en l'àmbit de la:

- Orientació jurídica en temes d'estrangeria, de dret de família, dret civil, dret penal i dret laboral, i a usuaris que tenen intenció d'acollir-se a un programa de retorn voluntari.
- Interposició de recursos administratius davant la oficina d'estrangers de Barcelona i recursos judicials contra resolucions denegatòries.
- Assessorament i tramitació de sol·licituds de nacionalitat espanyola.
- Tramitació de cancel·lació d'antecedents penals i antecedents policials.

S'observa un increment del nombre de consultes que requereixen d'una derivació com via de resolució (623), especialment cap a tramitadors.

Irregularitat sobrevinguda: El 2017 han continuat augmentant els usuaris que han quedat en una situació d'irregularitat sobrevinguda per diversos motius: mancança d'ingressos econòmics, dificultats per accedir a un habitatge en condicions. Bastants usuaris, sobretot dones i fills menors o majors d'edat, residents legals a Catalunya, que durant la vigència de la seva autorització de residència han marxat al país d'origen i s'hi han quedat (per desconeixement de les conseqüències) més temps del permès en la legislació vigent. Al tornar a Espanya es troben que la renovació de la seva residència els és denegada per aquest motiu. En aquests casos és molt difícil poder solucionar la situació.

Denegacions de residència de llarga durada per existència d'antecedents penals cancel·lables i/o antecedents policials: S'ha advertit l'arribada d'usuaris a qui la Oficina d'Estrangers de Barcelona denegava la residència de llarga durada per l'existència d'algun antecedent penal o policial, quan la condemna havia estat complerta i no existia ja responsabilitat penal. En aquest sentit, l'ICAB/SAIER va elaborar un informe adreçat als responsables de la Oficina d'Estrangers de Barcelona denunciant la situació i assenyalant la necessitat de valorar la situació concreta de cada persona. Després d'això, i la presentació de recursos contra les resolucions denegatòries, s'han obtingut algunes resolucions favorables.

Familiars de Ciutadans UE: El 2017 ha continuat la tendència del 2016 i han augmentat les consultes de familiars de ciutadans comunitaris i, malauradament, continuen les denegacions sistemàtiques de:

- Familiars que "viuen a càrrec" del ciutadà comunitari
- Cònjuge d'espanyol o ciutadà UE quan aquest no cotitza la seguretat social espanyola o no té prou ingressos econòmics.

Es recorren aquestes denegacions, en un primer moment en via administrativa, però és posteriorment, en els Jutjats, on s'obtenen sentències favorables.

Nacionalitat per residència: Les consultes per rebre assessorament jurídic i realitzar la tramitació de la nacionalitat espanyola han experimentat un constant creixement.

A finals del 2017 es va aconseguir la concessió de la dispensa de les proves de coneixements socioculturals i d'espanyol, per part del Ministeri de Justícia, per a usuaris que acreditaven haver cursat estudis mitjans a Espanya, malgrat la normativa no ha sigut encara aprovada.

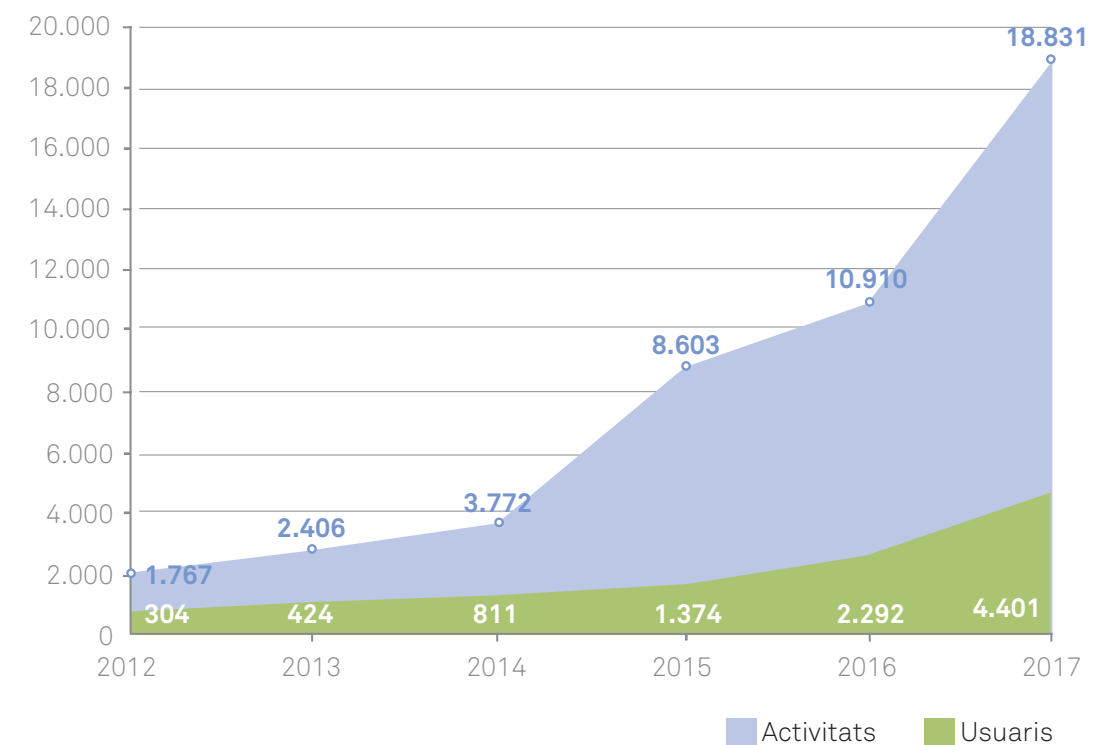
Dilacions en la resolucions del recursos administratius: aquest any, les dilacions han superant els 5 mesos, incrementant la inseguretat de les persones que es troben en aquestes situacions i dificultant la cerca de feina.

4.2. REFUGI

4.2.1. Nombre de persones ateses.

Al **SAIER** atenem a persones que vénen a informar-se sobre la protecció internacional i el seu procés, a persones que ja l'han sol·licitat i/o persones que ja són beneficiàries de protecció internacional, així com persones que així com aquelles que han vist denegada la seva sol·licitud.

En aquesta memòria aportem dades i informació del conjunt de persones que es troben en les situacions abans esmentades.



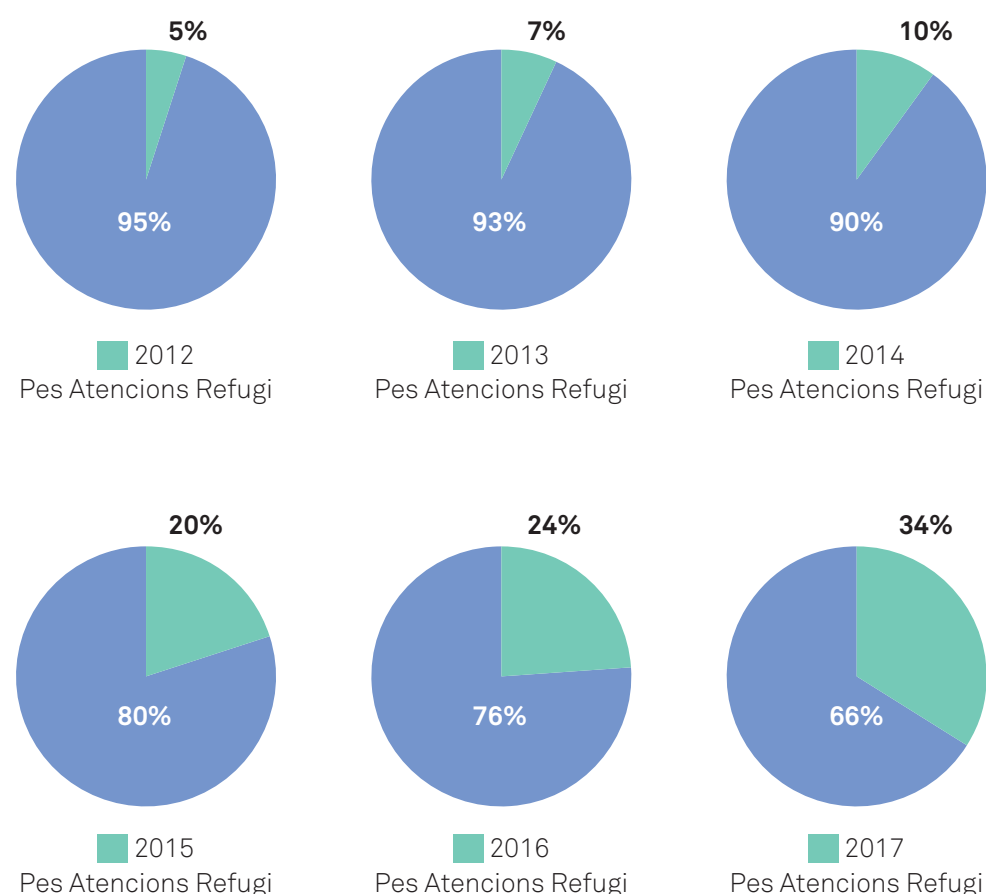
Durant el **2017** al **SAIER** s'ha atès a **4.401 persones vinculades a la protecció internacional**, xifra que suposa un increment d'un 92% al respecte del 2016 (en concret, s'han atès a 2.109 persones més que durant el 2016). Es important destacar que ja el 2016 hi havia hagut un augment del 67% respecte el 2015, per tant, el creixement s'accelera.

S'han realitzat un total de **18.831 activitats**; són 7.921 activitats més que en el 2016, el qual suposa un increment d'un 72,6% respecte les activitats realitzades l'any anterior.

És el major increment que s'ha donat en els darrers 10 anys d'història del **SAIER**. En dos anys, des del 2015, quan va esclatar l'anomenada "crisi dels refugiats", fins 2017 hem triplicat el nombre de persones ateses i hem multiplicat per 2,5 les activitats realitzades.

La **ratio d'atenció**, no obstant, continua disminuint i enguany passa a ser de **4,3 visites per usuari**, en temes vinculats al refugi. Recordem dos anys abans, al 2015, estava en 6,3 visites per usuari. Això es degut a les menors possibilitats de fer un seguiment en les intervencions.

Des del 2012 s'ha augmentat progressivament el pes d'usuaris i atencions vinculades a Protecció Internacional, partim d'un 3% i un 5% respectivament, i tanquem 2017 amb un 26% de pes en usuaris i un 34% en atencions.



En aquest punt cal fer l'esmena sobre les atencions: cal que es tingui en compte que, en temes vinculats a protecció internacional, les atencions són més llargues en el temps, i en intensitat i eines en la intervenció, i es requereix de més atencions en nombre que a la resta del **SAIER**.

Si ens fixem en els ratis d'atenció, la protecció internacional segueix sent superior a la mitjana del global del **SAIER**: a 2017 estem en una mitjana de 3,3 atencions per usuari, mentre que en temes vinculats a protecció internacional en situem en 4,3 atencions per persona.

Mes a mes s'han anat assolint xifres rècord, i això ens ha obligat a una revisió constant de protocols interns, d'atenció social, i vinculacions amb altres serveis, recursos i entitats socials de la ciutat.

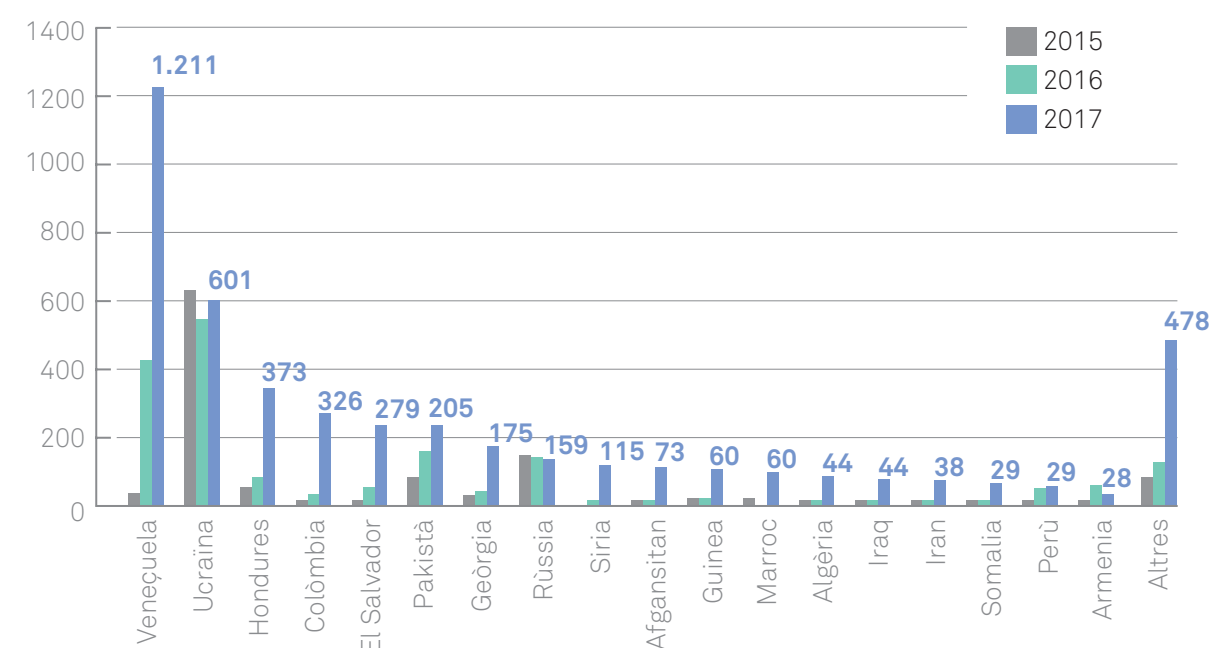
4.2.2. Característiques dels usuaris atesos vinculats a la protecció internacional.

S'observa que hi ha una ampla diversitat de països d'origen: durant el 2017 hem atès a 101 nacionalitats diferents, 20 més que al 2015. Això és degut a que nombrosos països s'han vist afectats per importants crisis polítiques i/o humanitàries i conflictes bèl·lics.

Els 20 principals països emissors de sol·licitants de protecció internacional cap a Barcelona durant el 2017 han estat els següents.

Principals països d'origen

En la comparativa dels darrers dos anys, s'observa l'increment general de persones vinculades al refugi que arriben a Barcelona i les variacions interanuals:



Veneçuela (1.211 usuaris, 28% dels sol·licitants de protecció internacional atesos): és converteix en el principal país de procedència i el que més creix, concretament un 193% respecte l'any anterior. Cal esmentar que en dos anys hem passat de 50 persones a 1.211, ho qual indica una forta i ràpida emigració. Molts dels usuaris refereixen demanar protecció internacional per motius de repressió política, però també per situacions de crisi alimentària o de medicaments, inseguretat social, impossibilitat de disposar dels estalvis, extorsions i amenaces, etc. Els perfil majoritari és de nivell socio-econòmic i d'estudis mig i elevat.

Ucraïna (601 persones, 14%): Passa a situar-se com a segona nacionalitat després de ser el país majoritari durant tres anys consecutius, tot i això, segueix una línia estable d'arribades a la ciutat, situant-se en xifres del 2015. Passen de representar el 24% en el 2016 a un 14% dels usuaris atesos vinculats a Protecció Internacional. El perfil majoritari és el de persones joves, parelles o famílies amb infants.

Hondures (373 persones, 8%) i El Salvador (326 persones, 6%): Tornen per segon any consecutiu a triplicar-se les xifres per usuaris d'Hondures, i duplicar-se pels del Salvador (increment del 256% i 147% respectivament). Igual que l'any anterior, els usuaris refereixen com a principal motiu per demanar la protecció internacional són els grups de delinqüència organitzada que despleguen sobre la ciutadania una gran violència i control.

Colòmbia (326 persones, 7%). Gran increment de les persones d'aquesta nacionalitat, del 443%. Acudeixen al **SAIER** referint problemes de persecució, inseguretat, inestabilitat econòmica al país, etc. Representa un 7% dels usuaris atesos en aquest perfil, i es multipliquen per 6 al respecte dels usuaris atesos durant el 2016.

Pakistan (205 persones, 5%). Passa a la 6^a posició, quan al 2016 era la tercera nacionalitat, tot i així segueix creixent al respecte de les xifres del 2016. Principalment refereixen motius de protecció internacional vinculats a temes religiosos.

Geòrgia (175 persones, 4%). Al 2016 es van atendre a 39 persones, i pesava un 1,7% del total de població atesa. En el Global del **SAIER**, i sota altres perfils la població d'origen georgià també ha crescut notablement (un 348%). Cal destacar que majoritàriament són famílies nombroses, i els perfils vinculats a temes de protecció internacional refereixen sortir del país per temes polítics.

Rússia (159 persones, 4%). Tornem a pràcticament doblar les xifres, mantenint la tendència per tercer any consecutiu. Aquest col·lectiu argumenten diferents motius per sol·licitar protecció internacional, des d'activistes socials, opositors al govern, fins a persones i parelles LGTBI que han patit agressions i greus persecucions per la seva orientació sexual.

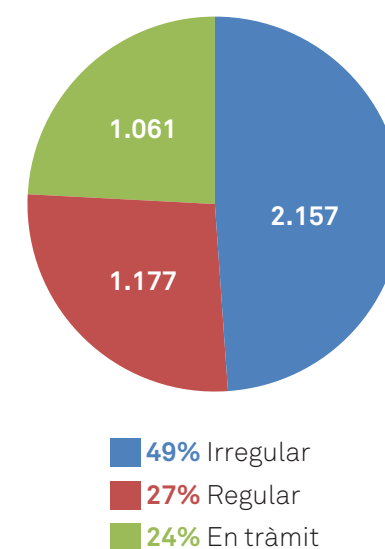
Les persones provinents de països de l'Àfrica sud-sahariana arriben de països molt diversos i amb poca representativitat. El percentatge dels qui demanen protecció internacional és baix.

A més de les principals nacionalitats mostrades a la gràfica (3.923 persones de 18 nacionalitats diferents), s'han atès 438 persones més que corresponen a 79 altres nacionalitats, que presenten diferents necessitats i casuístiques molt diverses.

Situació administrativa

Mentre són atesos al SAIER, el 49% es troben en situació administrativa irregular, principalment, perquè s'adrecen al SAIER fins i tot abans d'acudir a l'Oficina d'Asil de la Subdelegació del Govern, on aniran per tal d'acreditar-se com a sol·licitants de protecció internacional. També és sumen aquells a qui la sol·licitud els ha estat denegada i es queden en situació d'irregularitat sobrevinguda.

Una quarta part dels usuaris es troba en tràmit, és a dir, amb una autorització temporal per residir i/o treballar (targeta vermella) mentre s'estudia la seva sol·licitud. I una altra quarta part tenen l'estatut de protecció internacional o la protecció subsidiària concedides.

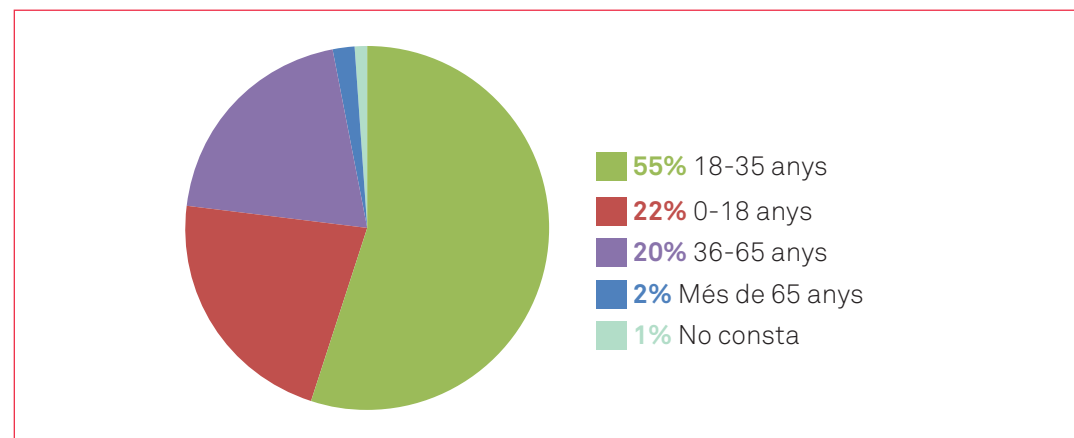


Gènere

Durant el 2017 s'atén 2.549 homes (58%) i 1.848 dones (el 42%). El perfil de les persones sol·licitants de protecció internacional, que habitualment era més masculinitzat, redueix la diferència en un 3% respecte l'any anterior.

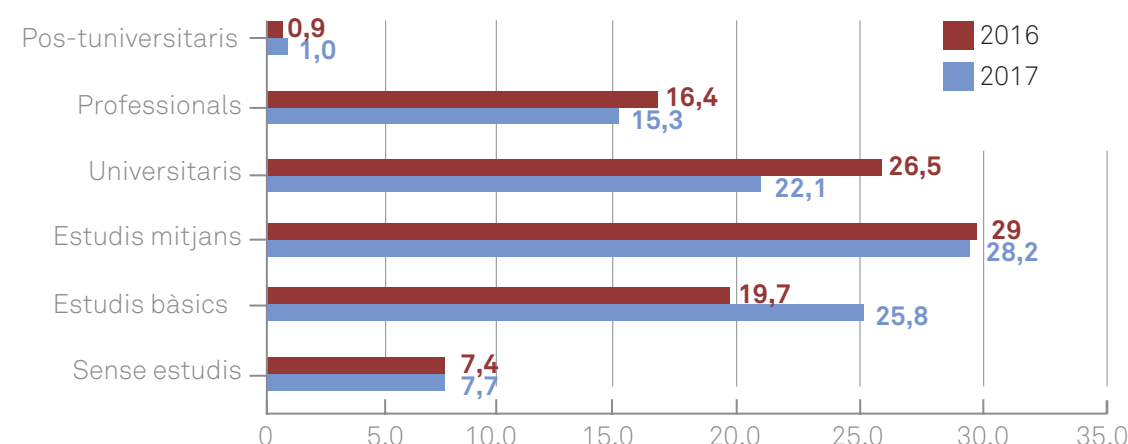
Edat

Cal destacar que **989 són menors d'edat, i ja arriben a ser pràcticament un 22%** dels sol·licitants de protecció internacional atesos. La presència de menors no acompanyats que volen demanar protecció internacional consisteixen en comptats casos a l'any, i s'incrementa el nombre de menors que refereixen viure amb família extensa però sense pares o tutors al territori.



Nivell d'estudis

S'inverteix la tendència a l'alça en el nivell d'estudis, i durant el 2017 decreix el percentatge de persones amb estudis universitaris (833 persones) i creix el de persones amb estudis bàsics (973 persones). Tot i això, les persones sol·licitants de protecció internacional tenen un nivell formatiu superior al del conjunt d'usuaris **SAIER**.



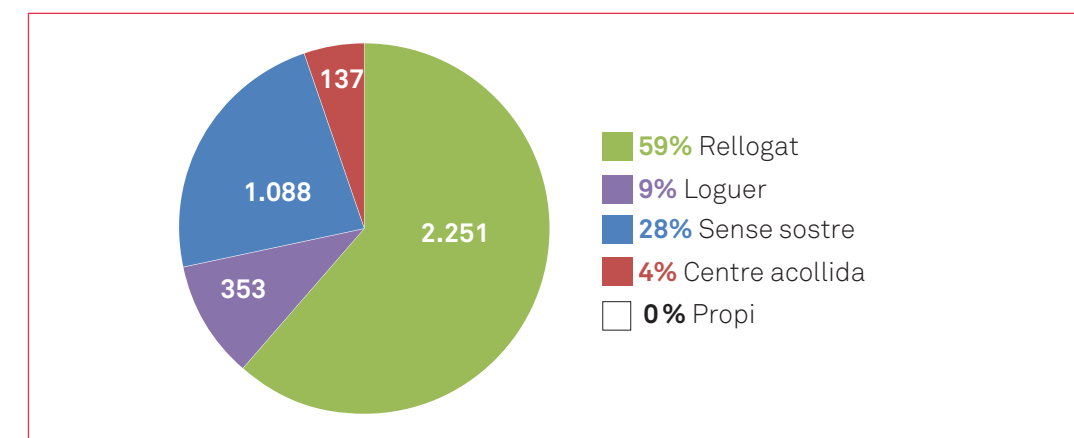
Tipus d'habitatge

El 59% de les persones del perfil que ens ocupa, manifesten estar en pisos, habitacions o espais de re-lloguer, tot i això, aquest percentatge ha disminuït 2 punts respecte l'any passat; però aquells que manifesten estar en situació de carrer han augmentat un 4% (total 24%); si a aquestes dades que verbalitzen estar en situació de carrer, sumem aquelles que es troben allotjats en centres d'acollida temporals o d'emergència, ens trobem que un 32% de les persones vinculades a temes de protecció internacional es troben sense mitjans econòmics.

També hem d'esmentar que la realitat que trobem al **SAIER** és que, una part important dels que manifesten estar en situació de "rellogats" i que estan a l'espera d'entrar al Programa Estatal d'acollida, no disposen de

mitjans econòmics suficients per cobrir la resta de necessitats (com per exemple: alimentació, higiene i farmàcia).

En total, sumen **un 32% els sol·licitants de protecció internacional atesos al SAIER que no disposen de mitjans econòmics suficients per procurar-se allotjament estable ni cobrir la resta de necessitats bàsiques.**



4.2.3. LA INTERVENCIÓ REALITZADA AL SAIER.

La realitat del refugi a la ciutat ens ha obligat, des del **SAIER**, a canviar protocols d'intervenció, a realitzar modificacions en i entre els diferents serveis del propi **SAIER**, amb altres serveis i recursos de l'Ajuntament (com Serveis Socials, Servei d'Inserció Social, CUESB...), i amb altres programes i entitats vinculades a l'àmbit social.

És per aquest motiu que hi intervenen diferents serveis en diferents moments; en aquest sentit, la coordinació ha estat l'element de treball més important per tal de poder fer front a les situacions canviants i a la diversitat de les demandes.

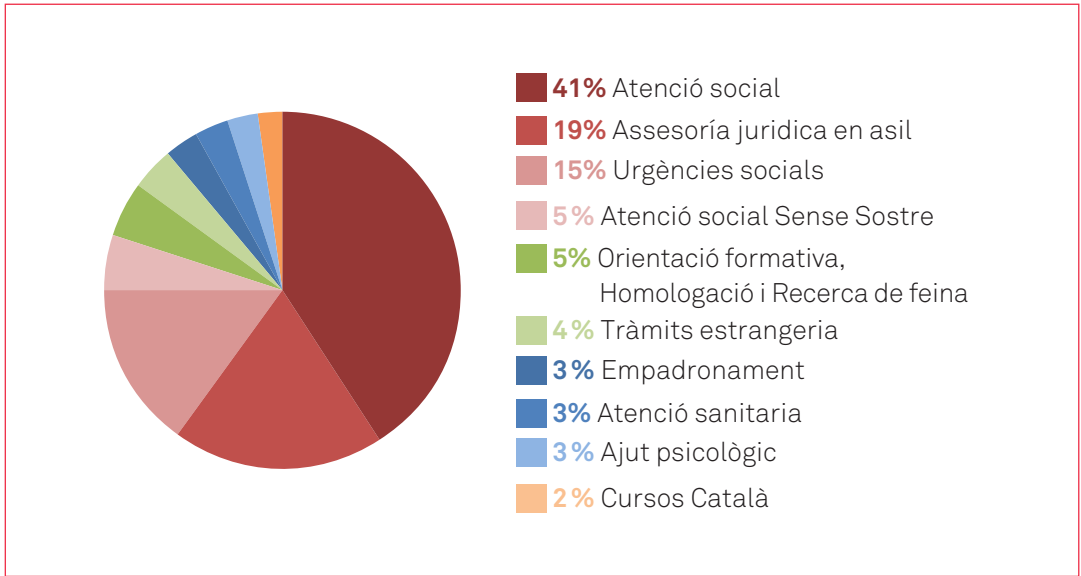
A mitjans del 2017, el **SAIER** realitza una diagnosi de la situació de refugi a la ciutat que ajuda a realitzar els ajustos necessaris per poder realitzar una atenció més adequada amb perspectiva de ciutat.

Cal subratllar en aquest apartat, que l'accés al Programa Estatal d'Acollida per a Sol·licitants i Beneficiaris de Protecció Internacional, a Catalunya està delegat a Creu Roja, i específicament a la província de Barcelona es realitza a través de **SAIER**-Creu Roja, això ens ha conduït a treballar coordinadament per adaptar-nos als volums i als canvis de criteris d'accés per part del Ministeri.

Aquest 2017 hem realitzat diferents tipus d'intervencions, vinculades a:

- Primera acollida.
- Assessorament jurídic en diferents àmbits: protecció internacional i estrangeria
- Intervenció Social:
 - Del perfil d'atenció social del **SAIER** de la ciutat.
 - Entrada al programa estatal d'acollida a través de Creu Roja.
 - Gestió i desenvolupament del programa municipal de refugi: Programa Nausica.
 - Coordinació amb CUESB.
- Orientació Formativa i homologació d'estudis

En percentatge, les atencions són:



Els canvis més significatius del 2016 al 2017:

- L'atenció social s'incrementa en 1.000 més, i passa de representar el 38% al 41% del total d'atencions que es realitzen al **SAIER**. Tot i això, les cues d'espera creixen, i passen de 1,5 mesos a 3-4 mesos per ser atès per primera vegada.
- Les urgències socials es dupliquen i s'incrementen del 10 al 15%.
- L'atenció en matèria de dret de protecció internacional, tot i haver realitzat quasi bé 300 intervencions més, perd pes relatiu i baixa del 23 al 19%. Les cues d'espera passen de 1 mesos a 2 per ser atès per primera vegada.
- Hi ha més demandes sobre homologació d'estudis, que s'incrementen en un 1%.

Les 10 principals demandes dels sol·licitants de protecció internacional al SAIER:

DEMANDA	ENTITAT QUE LA COBREIX	USUARIS 2016	USUARIS 2017
Atenció social	Creu Roja	1.585	2.563
Assessoria jurídica en protecció int.	ACSAR	945	1.214
Urgències socials	Creu Roja	421	964
Informació atenció social sense sostre	Servei d'informació	190	274
Tràmits estrangeria	CITE	194	256
Ajut psicològic	Creu Roja	188	202
Homologació-convalidació estudis	AMIC	99	189
Cursos Català	CPNL	90	188
Empadronament	Servei d'Informació	84	147
Accés a l'atenció sanitària	Servei d'Informació	77	139

4.2.3.1. La informació i orientació bàsiques.

De les 4.401 persones sol·licitants de protecció internacional ateses al **SAIER**, 3.957 han estat ateses en primera instància al servei d'informació, amb un total de 8.769 atencions. **En dos anys pràcticament estem triplicant xifres: al 2017 s'han atès un 230% més d'usuaris i s'han realitzat un 180% més d'atencions que en el 2015.**

Es proporciona una primera entrevista de major durada que les estàndards (d'uns 45minuts) on es facilita una primera atenció sobre:

- **Informació d'acollida a la ciutat:** que és l'empadronament i com es tramita, com funciona el sistema sanitari públic i com accedir a l'atenció sanitària d'urgència i la normalitzada essent refugiat, com escolaritzar als fills, on aprendre les llengües oficials, etc.
- **Informació del programa estatal d'atenció social a refugiats** (perquè coneguin quina és l'atenció especialitzada que els ofereix el programa estatal i quina és l'atenció socials general que es presta als centres de Serveis Socials).
- **Informació dels tràmits jurídics de protecció internacional:** que és, on es sol·licita i com, aspectes bàsics que cal tenir en compte si han de presentar la sol·licitud sense haver pogut tenir temps de rebre l'assistència lletrada.

La finalitat d'aquestes entrevistes és oferir un marc d'informació mínima que permeti a les persones iniciar els seus processos i comprendre la seva situació a Espanya i Barcelona, mentre esperen l'atenció especialitzada dels treballadors socials i advocats, amb qui tindran cita al cap d'uns mesos. Sovint s'han de treballar les expectatives prèvies respecte al sistema de benestar que hi ha a Catalunya i Espanya, i que pot diferir respecte el d'altres països europeus.

Per aquelles persones sol·licitants de protecció internacional que arriben a Barcelona sense mitjans econòmics ni sense xarxes de suport, o aquelles persones a qui se'ls esgoten els recursos, oferim:

- valoració d'aquelles situacions que es consideren de major vulnerabilitat i que podran ser ateses pels serveis d'urgències socials (per accedir d'urgència a recursos d'allotjament).
- informació sobre l'accés als recursos municipals per persones sense sostre, en aquells casos que no es consideren de tanta vulnerabilitat.

Enguany es detecta un increment de les persones que no poden accedir al programa estatal per no complir els requisits. Aquests criteris han patit restriccions i persones que abans eren beneficiàries, han deixat de ser-ho. També s'observa un increment de persones que resideixen a altres ciutats de la província de Barcelona, però que acudeixen al **SAIER** ja que és el punt d'accés al Programa Estatal.

4.2.3.2. Assessorament jurídic en protecció internacional.

A diferència del que està passant a la resta de la UE, **a nivell estatal s'ha experimentat un important augment en el nombre de sol·licituds:**

- Per primera vegada s'ha situat com el sisè país de la UE en nombre de sol·licituds rebudes durant el primer trimestre del 2017, sent les principals nacionalitats Veneçuela, Síria, i Ucraïna.
- En aquest context, el Servei Jurídic del **SAIER** ha atès principalment a persones provinents de Veneçuela, Ucraïna, Colòmbia, El Salvador i Hondures.

Destaquem que tot i que Síria és el segon país d'origen dels sol·licitants de protecció a nivell estatal, això no s'ha reflectit en les atencions al Servei Jurídic en Protecció Internacional (PI) al **SAIER**, essent una nacionalitat molt minoritària. Aquest fet creiem que és degut a que la gran majoria dels sol·licitants de protecció internacional provinents de Síria arriben a Espanya a través de reubicacions i reassentaments, i quan arriben al país ja tenen assignades places en el programa estatal d'acollida. En general al **SAIER**, en l'atenció al perfil vinculat a protecció internacional, els darrers 3 anys hem atès un nombre similar de persones i no és significatiu si es comparen amb les dades estatals.

- Les principals franges d'edat dels sol·licitants són, sobretot, de 18 a 34 anys i en menor mesura de 35 a 49, revelant que qui té més possibilitats de fugida són principalment les persones joves.

Durant el 2017, del total de 4.401 sol·licitants d'asil, s'ha atès a 1.037 persones que han fet 1.469 consultes jurídiques sobre al protecció internacional. L'atenció jurídica s'ha desglossat en:

- a) S'han realitzat un **total de 33 sessions grupals** (durant l'últim trimestre), a les quals hi ha assistit entorn 700 persones. La principal intervenció realitzada per Servei Jurídic en PI és l'assessorament legal sobre protecció internacional, formes que la componen, drets i deures i el procediment administratiu i jurídic. A partir d'aquí s'entrarà al circuit d'atenció específica. Específicament el mes de novembre, que vam tenir un creixement de la demanda important, vam incrementar a 3 sessions setmanals.
 - b) S'han efectuat **830 atencions individuals**. De les 338 persones ateses en les sessions individuals 134 han estat dones i 204 van ser homes. Si bé, les entrevistes individualitzades sobre la informació més general s'han anat reduint a mesura que s'han realitzat les sessions grupals. Això ha significat que les entrevistes individualitzades s'hagin pogut dedicar a la preparació de l'entrevista de formalització de la sol·licitud (presentació del model de sol·licitud, estructura del relat, preparació dels elements de prova...).
- D'altra banda, s'estan realitzant **acompanyaments a l'Oficina d'Estrangeria** de Barcelona (Secció Asil) per a l'assistència jurídica en les entrevistes d'inici del procediment, tenint quatre cites setmanals reservades en dos dies a la setmana (dilluns i dimecres). Aquesta intervenció és de vital importància per garantir la correcta defensa dels/les sol·licitants de protecció internacional.
- d) També destacar, que, en la mesura del possible, es realitza el **seguiment de l'expedient** durant la instrucció del mateix, realitzant entrevistes per a l'ampliació d'al·legacions, aportació de documents de prova, coordinació amb el servei de traducció del **SAIER**, i fins i tot realitzant gestions davant l'Oficina d'Asil i Refugi situada a Madrid.
 - e) S'ha realitzat orientació **legal a aquelles persones a les quals se li ha reconegut l'estatut de refugiat o de protecció subsidiària** en relació als drets i deures que se'ls reconeix.

Finalment, destacar que per atendre el creixent volum de sol·licitants de protecció internacional de Barcelona, el mes de setembre es va reforçar el Servei Jurídic per a Sol·licitants de Protecció Internacional del **SAIER** per comptar amb 3 advocats/es, personal administratiu i una coordinadora del Servei.

4.2.3.3. Assessorament jurídic en estrangeria.

Han augmentat significativament el nombre d'usuaris, en especial de nacionalitat de Veneçuela, que demanen orientació jurídica. Molts d'aquests usuaris estan vinculats a un procés de protecció internacional però a banda de tenir cita amb els professionals de protecció internacional, se'ls dona cita.

Cal assenyalar que la coordinació dels serveis d'estrangeria és fluïda, així en cas de **resolucions denegatòries** de protecció internacional es realitzen dues derivacions principals: al ICAB per accedir al dret de justícia gratuïta i designa d'advocat/da d'ofici per a la interposició del recurs corresponent i al CITE per explorar la via de regularització administrativa.

4.2.3.4. L'atenció social.

L'atenció social a persones vinculades a la protecció internacional, dins del **SAIER** ofereix:

- L'atenció que es realitza a primera acollida.
- L'atenció en el marc del programa estatal d'acollida.
- L'atenció per ser perfil d'atenció social del **SAIER**.
- L'atenció que es realitza en el marc del programa municipal d'atenció a sol·licitants de protecció internacional.
- L'atenció que es realitza en coordinació amb el CUESB.

El programa d'atenció a persones refugiades que desenvolupa la Creu Roja al **SAIER**, està adreçat principalment a l'acollida de persones que arriben a la ciutat amb intenció de demanar protecció internacional o bé amb el tràmit iniciat, les quals presenten necessitat socials o es troben en situació de vulnerabilitat i/o risc social.

Durant l'any 2017 s'han **atès socialment 2.679 persones demandants de protecció internacional (67,39% de les atencions socials SAIER)**. El qual evidencia un notable augment de persones demandants de protecció internacional dintre del nostre marc d'atenció al servei.

D'altra banda, destacar dintre de la vessant classificatòria segons els països de procedència, l'increment de persones ateses procedents de l'Amèrica Llatina, especialment de Colòmbia, Veneçuela i Hondures; i de països de l'Europa de l'Est, en relació a l'exercici anterior, representant aquestes dues grans àrees de procedència el 41,61% i el 27,01% del total de persones ateses respectivament.

Altre aspecte a destacar recau en el significatiu augment de nuclis familiars atesos per part del nostre servei. Mentre que a l'any 2016 el nombre de menors inclosos als nuclis familiars atesos va ser de 502; l'any 2017 aquest nombre ha estat de **989 menors d'edat inclosos en els nuclis familiars** atesos des del servei.

Respecte els nuclis familiars atesos han rebut una atenció especialitzada adaptada a les necessitats dels menors per tal de garantir un procés adequat a cada edat. Aquesta gestió adaptada abasta diferents tràmits com la gestió de la escolarització dels menors, coordinació amb els centres educatius,

tramitació de beques escolars de menjador així com de material escolar. D'altra banda, quan s'ha valorat necessari, s'ha realitzat coordinació pel seguiment dels casos amb els serveis especialitzats d'infància.

Altre aspecte a destacar d'aquest 2017, **és l'elevat nombre de persones ateses amb caràcter d'urgència**, el que significa que l'atenció es facilita el mateix dia que la fa la demanada, sense haver d'esperar a disposar de cita programada.

Aquestes atencions s'han anat produint de manera continuada al llarg de l'any formant un total de **1.300 atencions en qualitat d'urgència** realitzades durant el 2017. Aquestes atencions urgents han tingut dos grans vies d'accés:

- per una banda a través de les derivacions del Centre d'Emergències i Urgències Socials de Barcelona, que s'han comptabilitzat com a 351 unitats familiars o persones soles, en la seva majoria sol·licitants de protecció internacional.
- d'altre banda també s'han atès urgències derivades directament des del Servei de Primera Acollida del **SAIER**. Segons les dades s'han atès un total de 949 urgències a través d'aquesta via d'entrada. Es tracta d'unitats familiars o persones soles, han estat derivades, segons els protocols establerts, des del Servei de Primera Acollida, o bé son persones en seguiment social que han acudit al servei perquè facilitéssim ajuda de farmàcia d'urgència.

Val a dir que aquest fet ha significat un repte, donat que Creu Roja/SAIER ha hagut de crear un equip específic d'atenció d'urgències que pogués donar resposta a aquesta necessitat. Tot i haver destinat un equip de tres treballadors socials específic per l'atenció a urgències, en molts moments no ha estat suficient per donar resposta al nombre de derivacions d'urgència que arribaven diàriament.

Promoure i donar suport al procés d'integració en el territori a totes aquelles persones nouvingudes que es troben en situació d'especial vulnerabilitat i en risc d'exclusió social, facilitant una atenció integral i continua que faciliti la seva autonomia en la societat acollidora.

Garantir una atenció especialitzada i adaptada a les necessitats de la nova tipologia de persones ateses. En la que la presència de menors requereix protocols, professionals i canals d'atenció específics i especialitzats

El gran increment de la llista d'espera, que provoca que en ocasions que les situacions es deteriorin i desemboquin en situacions d'emergència.

Quan un cas arriba a **SAIER** fora de l'horari d'atenció de l'equip d'urgències, el **SAIER** treballa amb col·laboració amb el **CUESB**, centre d'Urgències i emergències Socials de Barcelona, per poder atendre aquestes persones.

Per altra banda, remarcar que al **SAIER** també s'atén socialment a aquelles persones que no poden entrar al programa estatal, perquè no compleixen els requisits d'accés, els que cursen baixa, renuncia o són expulsats del

programa, i els que el finalitzen. Sempre s'atén fins als dos anys màxims d'arribada a Espanya o fins que han estabilitzat la seva situació a un barri concret i poden ser atesos com la resta de la ciutadania a Serveis Socials.

Per aquells casos que, havent passat pel programa estatal, necessiten un acompanyament major fins assolir l'autonomia, es va crear el Programa municipal Nausica. A continuació l'expliquem.

4.2.3.5. Orientació formativa i homologació d'estudis.

Cal assenyalar com a element diferenciador d'enguany, **l'increment de persones sol·licitants de protecció internacional que es mostren interessades en iniciar aquest procés**. S'ha donat una forta concurrència d'usuaris procedents de Veneçuela amb perfils professionals altament qualificats, en àmbits tals com les enginyeries, l'arquitectura o les ciències de la salut. Altres nacionalitats molt presents han estat Ucraïna, Hondures i El Salvador, sovint formats per gent jove.

Aquest usuaris, si accedeixen a entrar en el programa de protecció internacional estatal, en no saber en quina comunitat autònoma se'ls destinarà d'acord amb les vacants als centres residencials, es troben amb dificultats per planificar el seu itinerari formatiu i laboral a Catalunya. Per tant inicien a Barcelona el procés d'homologació de les seves titulacions, però no poden planificar la preinscripció a centres de batxillerat (sobretot quan es tracta d'adolescents en plena etapa formativa), formació professional o formació ocupacional. Pel que fa a la formació universitària les perspectives s'agreugen, ja que si bé l'any passat encara podíem trobar programes universitaris que finançaven estudis de grau, màster i doctorat a sol·licitants de protecció internacional, enguany les universitats a l'àrea de Barcelona ja no disposen d'aquest tipus d'ajuts.

El que hem detectat aquest any és molta atenció a persones sol·licitants de protecció internacional. Algunes amb passaport, amb cita a mesos vista per obtenir l'entrevista i la condició de sol·licitants de protecció internacional. Pendants per tant, d'entrar a programa estatal, sense domicili fix, amb fills sense escolaritzar precisament per aquesta desubicació en el territori. Altres persones ja tenen la tarja de sol·licitud però encara no poden treballar i venen a buscar recursos a fi d'accedir al mercat laboral.

4.2.3.6. El programa municipal d'atenció a refugiats: Nausica.

El programa Nausica és un servei d'habitatges amb suport i acompanyament professional, dirigit a persones sol·licitants o beneficiàries d'asil, sense recursos que, o bé han quedat excloses o fora del sistema Nacional d'Acollida i Integració, o que malgrat haver sigut beneficiàries, no han pogut assolir uns nivells òptims que els permetin viure autònomament.

Durant el 2017 s'ha gestionat una petita borsa d'ajudes econòmiques que ha permès donar suport en temes puntuals a persones del mateix perfil, però que sí disposaven d'espais habitacionals.

La intervenció es realitza a través d'itineraris individuals i/o familiars, que s'adequa a les diferents realitats i perfils d'usuaris, i sota els següents objectius:

Impulsar l'autonomia i la inserció sòcio-laboral de persones sol·licitants i beneficiàries de protecció internacional residents a la ciutat de Barcelona.

Garantir una atenció integral, personalitzada i suport professional a nivell individual, familiar, grupal i comunitari, a través de plans de treball consensuats.

Promoure coordinació i complementarietat entre serveis, evitant duplicitat d'atencions, coordinant intervencions i unificant criteris d'atenció.

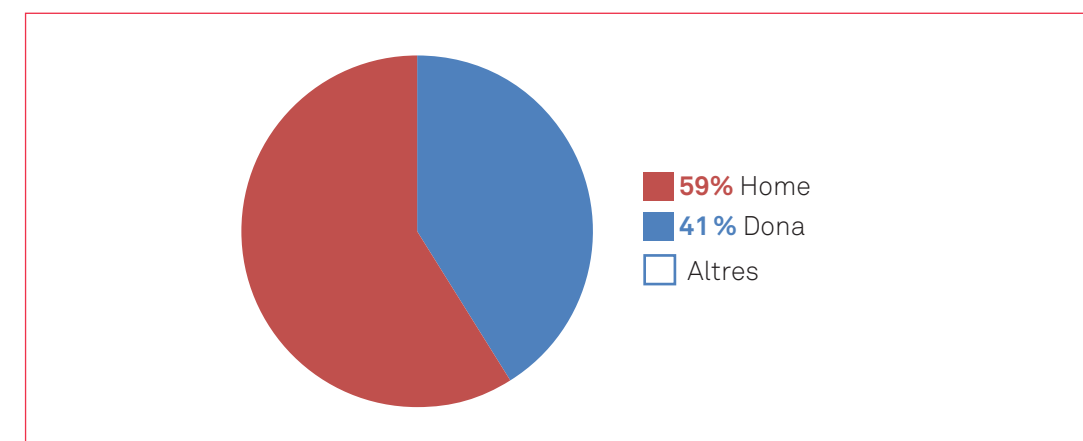
El programa garanteix la cobertura de necessitats bàsiques i habitacionals amb un catàleg de serveis que es desenvolupen a través de suport social, psicològic, aprenentatge de llengües, orientació jurídica, formativa, laboral, escolarització, entre d'altres.

Durant el 2017 el Programa Nausica s'ha desenvolupat a través de 6 entitats socials de la ciutat de Barcelona, i progressivament s'han anat obrint places fins arribar a 80 places repartides en 18 pisos diferents per tota la ciutat de Barcelona.

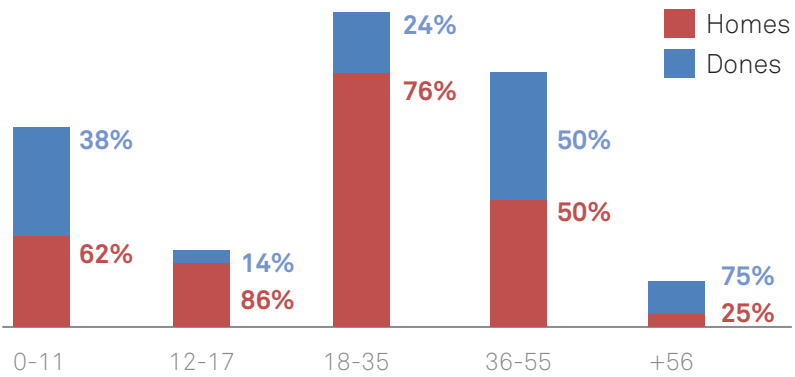
Els períodes d'estada inicialment establerts eren de 6 mesos amb possibilitat d'activar dues pròrrogues de tres mesos, en la majoria dels casos s'ha activat aquestes dues pròrrogues, i varies d'extraordinàries degut a les dificultats presentades.

S'ha atès a un total de 95 persones:

Gènere en dispositiu d'acollida:

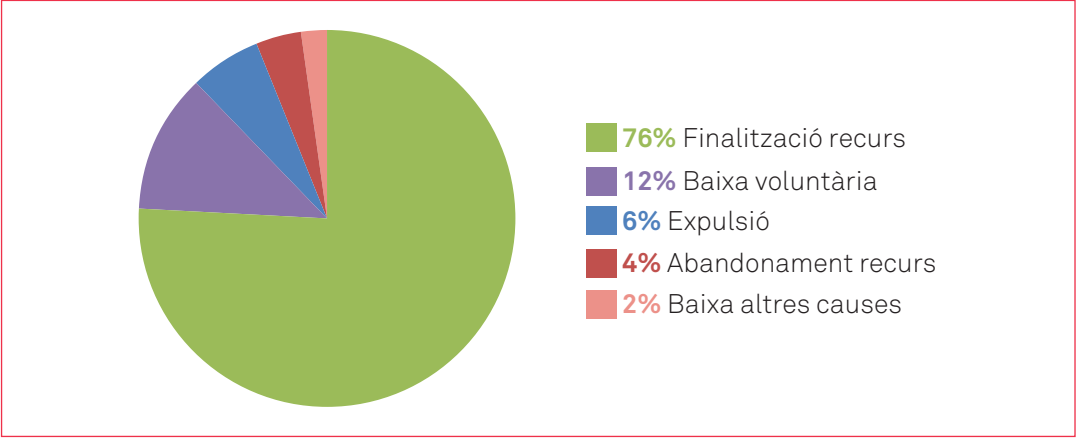
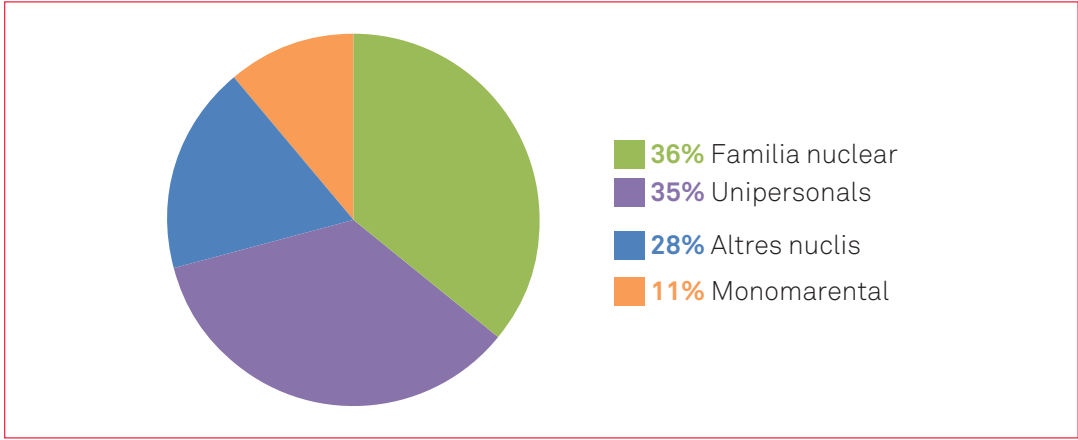


Distribució per gènere i franja edat:

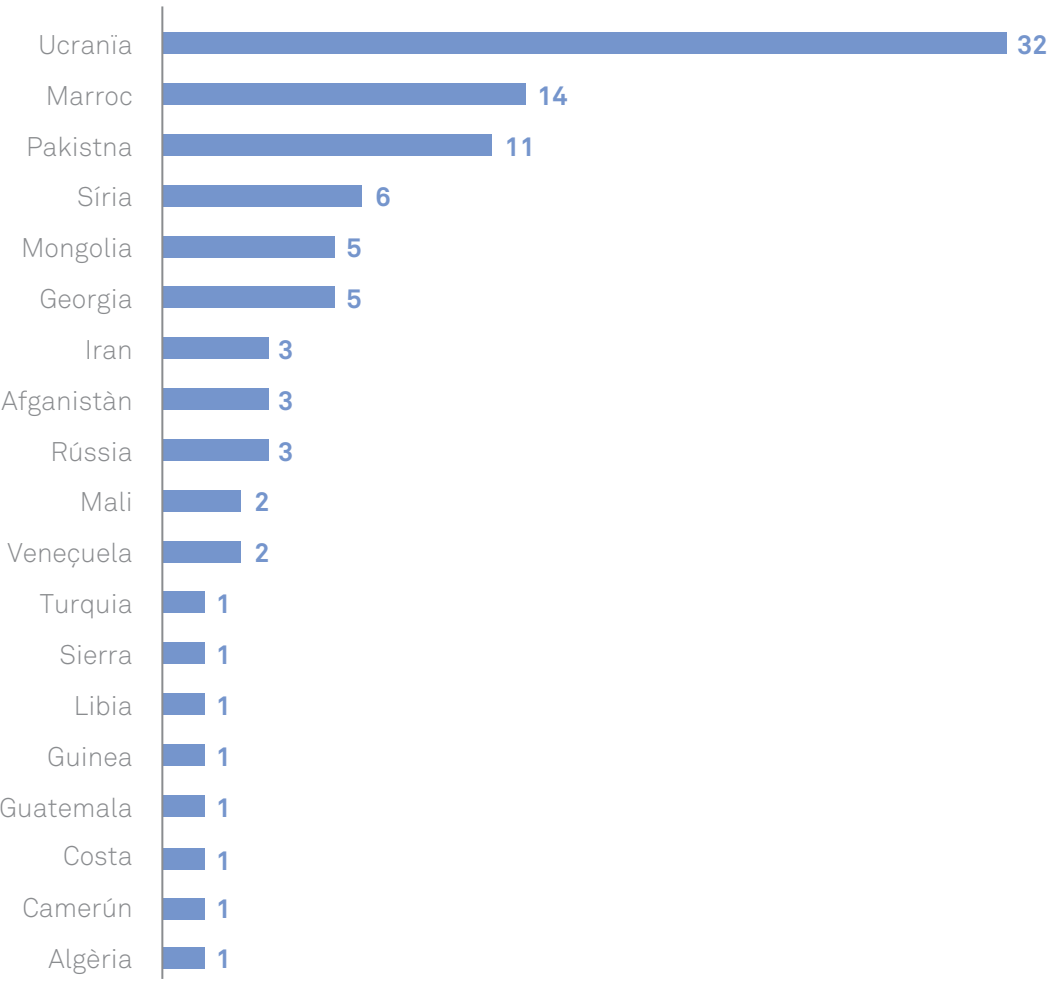


La composició de les estructures familiars de les persones ateses al dispositiu d'acollida:

- 1. Nuclis unipersonals (35% dels usuaris): 33 persones.
- 2. Nuclis familiars (65% dels usuaris): 19 nuclis composts per 62 persones.
 - 2.1. Nuclis familiars nuclears: 10 nuclis composts per 34 persones.
 - 2.2. Nuclis familiars monomarentals: 5 nuclis composts per 11 persones.
 - 2.3. Altres tipus de nuclis amb diferents tipus de filiacions: 4 nuclis composts per 17 persones.



Nacionalitats ateses en el Programa Nausica





4.3. RETORN VOLUNTARI

És un servei d'atenció individualitzada als usuaris que ofereix informació integral i actualitzada respecte dels programes oficials de retorn voluntari al país d'origen, així com les alternatives; assessora respecte del procés i derivació a altres recursos necessaris, com ara l'assessoria jurídica, suport psicològic o temes d'homologació i convalidació de títols. A més, si la persona finalment decideix no retornar, se li pot adreçar a altres serveis, com recerca de feina, habitatge, recursos per a persones sense sostre, etc.

4.3.1. Nombre de persones ateses.

Durant el 2017 **378 persones residents a la ciutat** han acudit a **SAIER** manifestant al voluntat de retornar al seu país d'origen. Al servei d'informació hi van acudir 282 persones. Els resultats que es mostren a continuació, fan referència a aquestes: 206 eren adultes, 25 menors i 51 van ser informats sobre ajudes per persones espanyoles/catalanes retornades.

Degut a la important demanda sobre informació de retorn voluntari procedent de llocs de fora de Barcelona també es va donar informació a 64 persones més (sense entrevista, que no hi compten a l'aplicatiu, per tant tampoc a les xifres totals del **SAIER**). Aquesta xifra correspon a atencions tant a usuaris com a professionals d'altres llocs de Catalunya i inclús de la resta de l'estat espanyol.

Això vol dir que s'ha atès a **un total de 346 persones**, el que suposa un lleu augment respecte l'any anterior (12 casos).

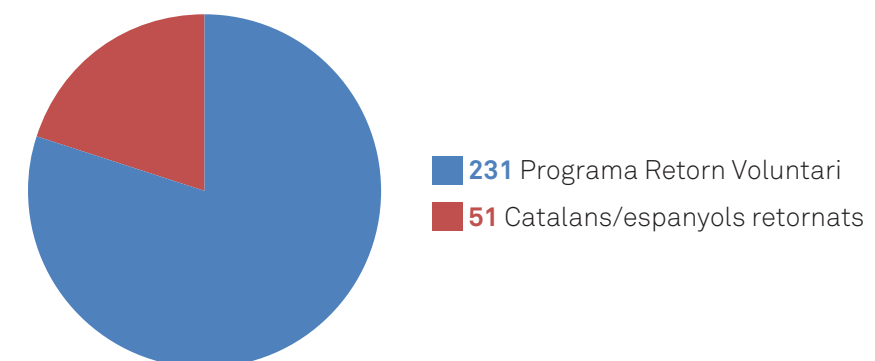
De les 282 persones ateses durant el 2017, 231 corresponen a la informació per retornar a país d'origen i 51 per persones espanyoles/catalanes retornades.

Cal destacar que durant el 2017 s'ha percebut una accentuació de les **situacions de gran vulnerabilitat** de moltes persones que s'han dirigit al servei, ja sigui perquè es troben en situació de carrer, amb problemes de salut (física i/o psicològica), en processos de desnonament o altres situacions complicades.

Això ha fet que s'hagin tingut que programar segones i terceres cites, cosa que no acostuma a fer-se en aquest servei. A més, ha suposat una coordinació continuada amb professionals tant del **SAIER** com d'altres serveis, com ara el SIS (Servei d'Inserció Social), consultats, albergs i hospitals, entre altres.

Ciutadania,
Participació i
Transparència

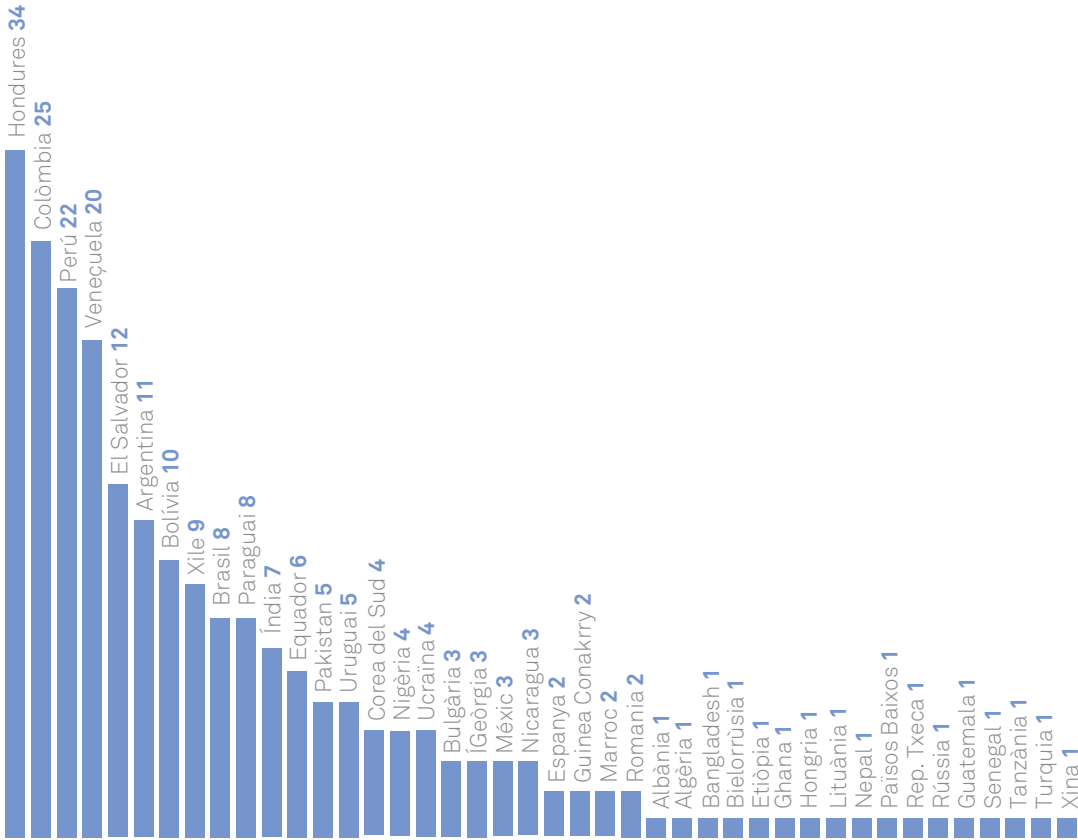
Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2017



4.3.2. Principals característiques.

Les dades estadístiques que es mostren a continuació són sobre les 231 persones residents a Barcelona i corresponents al programa de retorn voluntari.

Nacionalitats:



Com es pot veure, la principal demanda la fan persones de Llatinoamèrica. S'han interessat pel retorn persones de 46 països. Això suposa un 71,57% de persones de Llatinoamèrica; 9,31% d'Àfrica; 6,37% de Països de l'Est; 9,80% d'Àsia; 2,45% d'UE i un 0,49% d'EUA.

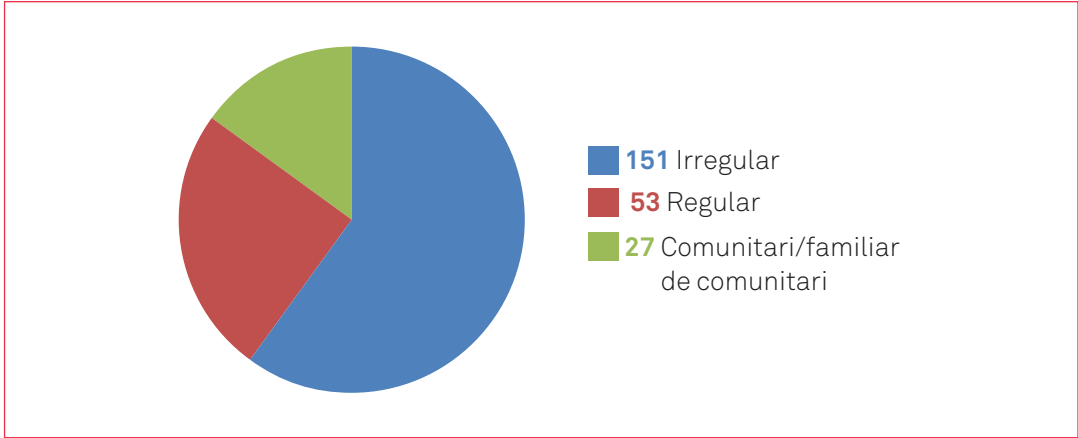
S'ha d'aclarir que les dues persones **espanyoles** són menors, i encara que els programes de retorn voluntari requereixen com a requisit no ser originari d'una país de la Unió Europea, en el cas dels menors aquesta condició no té validesa, en tan en quant els menors s'inclouen en la sol·licitud dels pares o tutors.

D'altra banda, s'ha de tenir en compte que de les 231 persones, 12 són **comunitàries** (7 procedents de països de la Unió Europea i 5 amb doble nacionalitat, una de la qual és comunitària)

Sexe: Quant al sexe, hi ha hagut una major atenció d'homes (138), que de dones (93).

Edat: S'ha atès a 206 majors d'edat i a 25 menors d'edat.

Situació administrativa: tot i que els programes oficials de retorn voluntari s'adrecen a persones extracomunitàries en situació administrativa regular o irregular, al Servei de Retorn Voluntari **SAIER** també s'atén a persones amb altres situacions, com els comunitàris. D'una banda, perquè no es vol deixar d'atendre a cap persona, llavors en aquests casos s'ha orientat cap alternatives als programes oficials; d'altra banda, cal recordar que en el cas de les persones menors d'edat no existeix el requisit de la situació administrativa.



Així, durant el 2017 s'ha atès un total de 151 persones en situació administrativa irregular, 53 en situació administrativa regular i 27 persones comunitàries o familiars de comunitàries. s'atenen Fase 0, i els seguiments de Fase 2, Fase 3 i sortida del Programa.

4.3.3. La intervenció realitzada al saier.

4.3.3.1. Programes oficials de Retorn Voluntari.

Des del servei es proporciona informació actualitzada sobre els Programes oficials que estan en actiu i operen a la ciutat de Barcelona. Les entitats gestores d'aquests programes van variant al llarg del temps i també varien els perfils de persones beneficiàries i els tipus de programes disponibles.

Durant l'any 2017, el programa del que més s'ha informat és el **d'Atenció Social**, amb una diferència notable respecte dels altres dos (Complements de l'APRE i Creació d'Empresa). S'ha de dir, que aquest 2017, al igual que al 2016 i 2015, hi ha hagut una alta demanda del **Programa Productiu** (Creació d'Empresa) del què no s'ha pogut informar en molts casos donat que només opera en relació a uns pocs països d'origen.

Aquesta dada és interessant per poder analitzar què demana la gent per tornar: s'observa l'interès per poder emprendre un negoci en origen, de generar sostenibilitat.

4.3.3.2. Grup de Treball.

Durant el 2017 s'ha continuat treballant al Grup de Treball Retorn Voluntari **SAIER** & Entitats. S'han portat a terme un total de 5 reunions, en les quals s'ha anat treballant diferents temàtiques, proposades pel mateix grup de treball. Així, s'ha fet: una formació en temes jurídics vinculats al retorn, una formació en temes de tràfic d'éssers humans, dos sessions de temes psicològics i un altra de temes genèrics vinculats al retorn (programa productiu i grups previs al retorn).

A més, aquest 2017 s'ha realitzat el **III Informe sobre Retorn Voluntari** a la ciutat de Barcelona, realitzat conjuntament pel Servei de Retorn Voluntari **SAIER** i les entitats. Aquest document suposa una radiografia de l'estat del retorn voluntari a la ciutat de Barcelona.

4.3.3.3. Alternatives al Retorn Voluntari.

Una feina destacada d'aquest 2017 ha estat la recerca de possibles alternatives per aquelles persones que han sol·licitat retornar al seu país d'origen però que queden fora dels programes oficials, per determinats criteris. Així, s'ha contactat amb consolats, Serveis Socials, Càritas, SIS i altres organismes per veure la possibilitat de fer efectius retorns que per les vies oficials no haurien estat possibles.

Però no només s'ha fet el contacte, sinó que s'ha fet una tasca de coordinació i seguiment d'aquells casos que ho requerien.

4.3.3.4. Catalans / Espanyols Retornats.

Des del Servei de Retorn Voluntari **SAIER** s'ha donat també atenció a persones catalanes/espanyoles retornades. El perfil de la majoria de les persones ateses és de doble nacionalitat, l'espanyola adquirida en origen i que mai havien estat abans a Espanya.

Hi ha dos grans programes per aquests perfils, un del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social del govern d'Espanya i un altre de la Generalitat de Catalunya.

L'atenció que s'ha fet d'aquestes persones és menys especialitzada, en tant en quant es dona la informació genèrica per a que les persones es puguin posar en contacte amb l'administració corresponent per ampliar-la (Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social del govern d'Espanya i/o Secretaria d'Immigració de la Generalitat de Catalunya).

4.3.3.5. Conclusions.

D'aquest any destaca la coordinació amb altres professionals, sobre tot amb centres de Serveis Socials, altres entitats socials, albergs de la ciutat, educadors de carrer, etc. I també destaca la **complexitat dels casos**: persones sol·licitants o beneficiàries de **protecció internacional**, i persones amb **situació personal complexa**, com ara en situació de carrer o amb problemes de salut mental.

S'ha continuat treballant en la millora dels diferents aspectes que envolten el procés d'aquelles persones que s'interessen en retornar al seu país en un moment donat, independentment que ho acabin fent o no.

5. SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ

El STI és un servei del **SAIER** que té com a finalitat afavorir la comunicació entre el conjunt del servei i la població atesa, que no dominen cap de les llengües oficials de Catalunya. Procura la possibilitat de comunicació entre l'immigrant o refugiat i els diferents professionals de les entitats del **SAIER**. La figura de l'intèrpret i la seva professionalitat és clau per la bona comprensió de les demandes i necessitats dels usuaris.

El Servei de Traducció i Interpretació gestiona totes les demandes de interpretació oral i la traducció de documents:

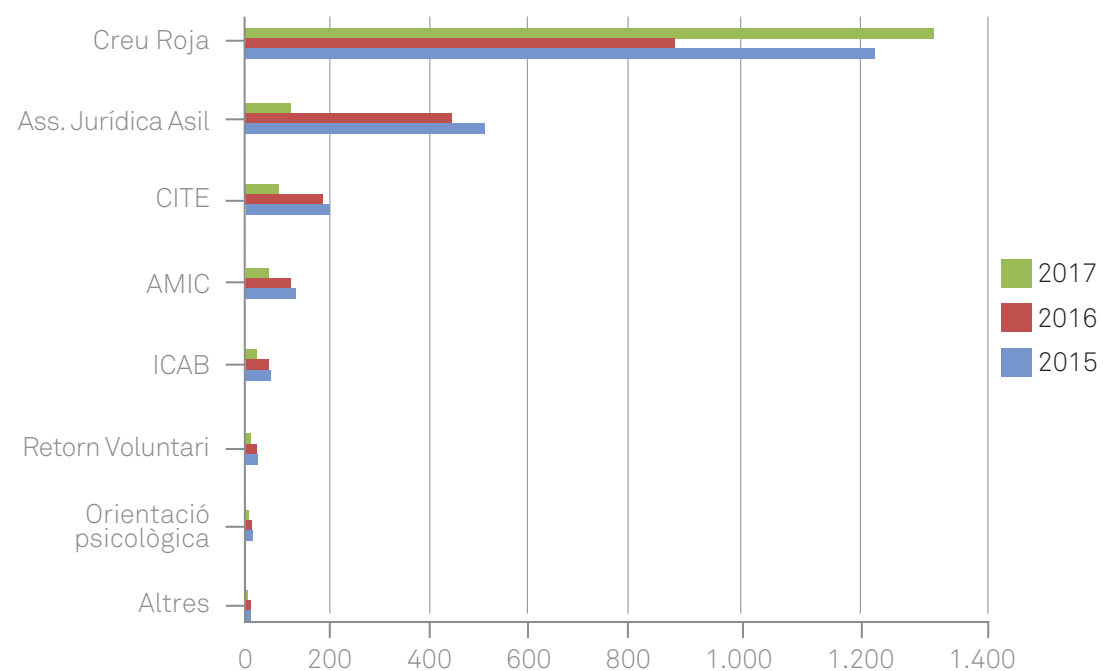
- El servei d'interpretació oral, adreçat a persones que han arribat en menys de dos anys, i que facilita un intèrpret als usuaris per tal que puguin expressar amb claredat la seva demanda i els professionals puguin realitzar el diagnòstic i el tractament.
- El servei de traducció de documents, s'encarrega de traduir els documents dels usuaris que resultin imprescindibles per a la resolució dels expedients generats des del **SAIER** i que calgui gestionar tant internament com cap a organismes externs (sol·licituds de protecció internacional).

Disposem d'una **borsa de més de 33 professionals que parlen un total de 33 idiomes**, entre les llengües més habituals i altres de minoritàries.

5.1. Dades d'activitats.

5.1.1. Dades generals.

Al 2017 s'ha atès amb intèrpret un total de 1.635 usuaris diferents, el que significa un increment respecte l'any anterior d'un 13,9%. Molts d'ells necessitem més d'una visita, o es visiten amb dos o tres entitats del **SAIER**.



5.1.2. Servei d'interpretació oral.

L'evolució mensual de les peticions de serveis.

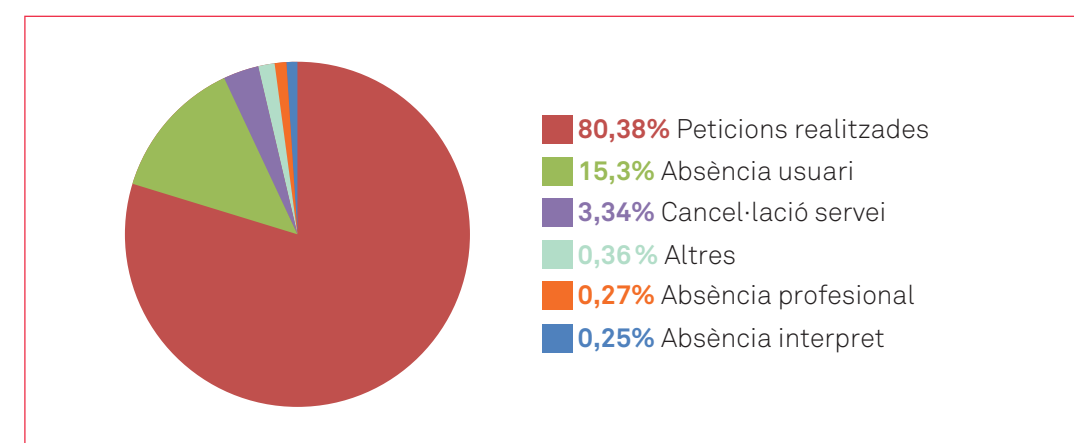
Aquest any han **augmentat la petició d'intèrprets un 6,72%** i s'ha arribat a un total de **4.399 peticions**. La tendència a l'alça és similar a la de l'any anterior. La mitjana de visites amb intèrpret per cada usuari és de 2,65.

La mitjana de peticions ha estat de 367 serveis mensuals:



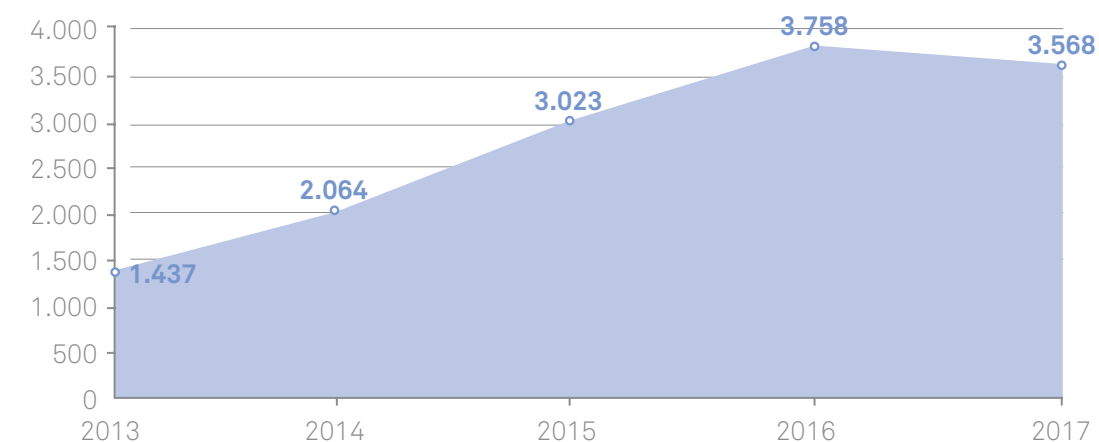
És important destacar que el primer semestre vam estar força per sota, donat que ACSAR va deixar de prestar servei al **SAIER** al desembre de 2016 (és a dir, vam perdre 2,5 advocats). Al febrer de 2017 vam tornar a disposar de servei d'atenció jurídica en protecció internacional, primer amb un sol advocat, i a partir del setembre, amb 2,5. El nombre d'usuaris atesos és va poder incrementar. Tanmateix la Creu Roja també ha anat ampliar el nombre de professionals durant l'any, fent que es poguessin atendre més visites. El darrer trimestre la mitjana mensual va ser de 400 serveis, i es de preveure que aquesta tendència continuarà a l'alça.

Les peticions es desglossen de la manera següent:

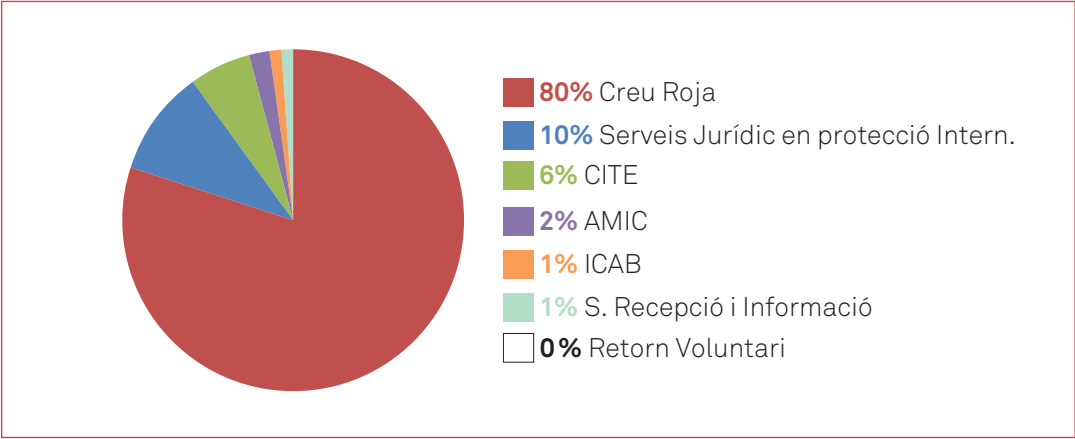


Les 4.399 peticions de serveis realitzats signifiquen **3.568,13 hores d'interpretació oral**. Hem realitzat 189,87 hores menys que al 2016. Això representa una disminució del 5% a diferència de l'any 2016 que respecte el 2015 va pujar un 46,5%.

Les interpretacions realitzades.



Hores per entitat



Creu Roja. Es la entitat que tradicionalment fan un major ús dels serveis d'interpretació i traducció, ja que el seu perfil d'usuaris es centra en els nouvinguts i els sol·licitants de protecció internacional, és a dir, persones que acostumen a desconèixer el català i el castellà, amb excepció dels nacionals de països llatinoamericans. A més, per la confidencialitat dels temes que es tracten no es permet l'assistència acompanyant de familiars o amics que puguin realitzar funcions d'interpretació.

Servei Jurídic En protecció internacional. Val a dir que les cites de preparació per a l'entrevista amb l'Oficina d'Asil han disminuït la durada de visita si abans duraven entre 5 i 7 hores de mitjana ara son entre 1 i 2 hores. Aquesta disminució es degut a el canvi de formulació de les cites prèvies.

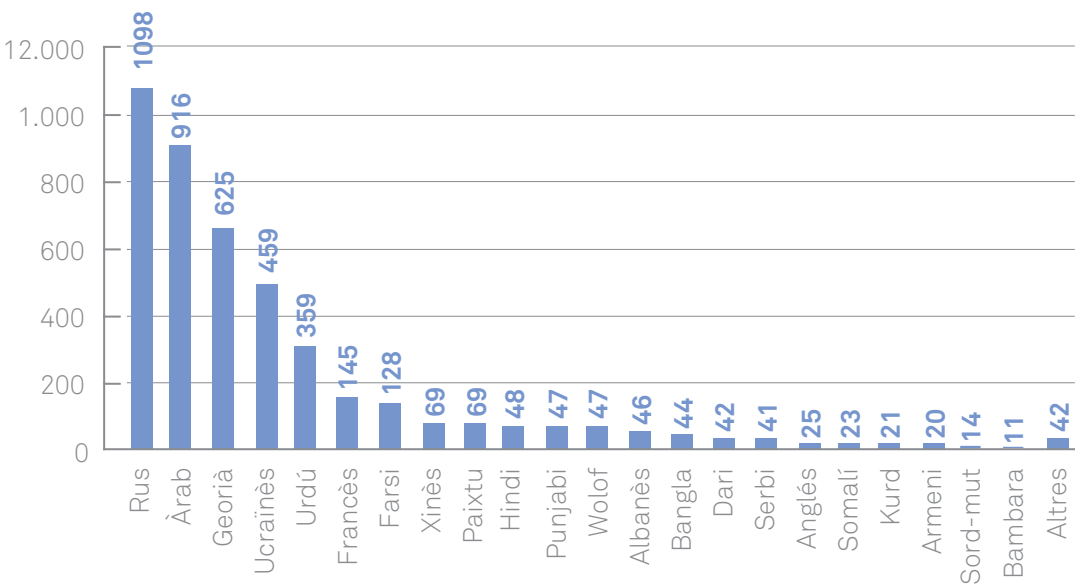
Les interpretacions no realitzades.

De les 4339 peticions, 3190 van ser realitzades amb intèrpret i 876 van se comptabilitzades però no van ser realitzades això va ser degut a:

- a. Per l'absència de l'usuari
 - b. Cancel·lació del servei
 - c. Per l'absència del professional
 - d. Altres: anul·lacions de serveis sense ser comunicats, errors administratius etc.
- **Les absències d'usuaris** (667) han augmentat respecte any anterior. El principal motiu d'absentisme és la llarga espera fins a la data de la cita, que amb professionals de protecció internacional ha oscil·lat entre els dos a quatre mesos durant alguns períodes de l'any com l'any passat, malgrat les trucades telefòniques i els SMS que s'enviaven als usuaris que tenien telèfon. Resulta encara difícil poder contactar amb els usuaris, perquè la majora de sol·licitants de protecció internacional quan arriben encara no disposen de número de telèfon espanyol o són reticents a donar-lo. Això, junt amb l'alta mobilitat geogràfica d'aquestes persones, ha fet augmentar l'absentisme en algunes agendes .

- **Les cancel·lacions** (145) han suposat poder anul·lar el servei abans que és desplaçés l'intèrpret i, per tant, no han suposat cap cost per al centre.
- **Les absències de professional** (12) i que no s'han cancel·lat amb antelació suficient.
- **Altres (27):** anul·lacions de serveis sense ser comunicats, errors administratius com anul·lacions de serveis sense avisar STI, error amb el dia demanda...

Els idiomes demandats.



Altres idiomes són: amari, italià, romanès, portuguès, estonià, búlgar, tigrinya, fula, twi, soninke.

No canvia la tendència de l'any passat. Els idiomes que es demanen més son el rus, àrab i en tercer lloc aquest any s'ha imposat el georgià a l'urdú degut a la creixent arribada d'aquests ciutadans a Barcelona.

5.1.3. Servei de traducció de documents.

S'han rebut **55 peticions** i. Aquestes peticions sumen un total de **207 pàgines**.

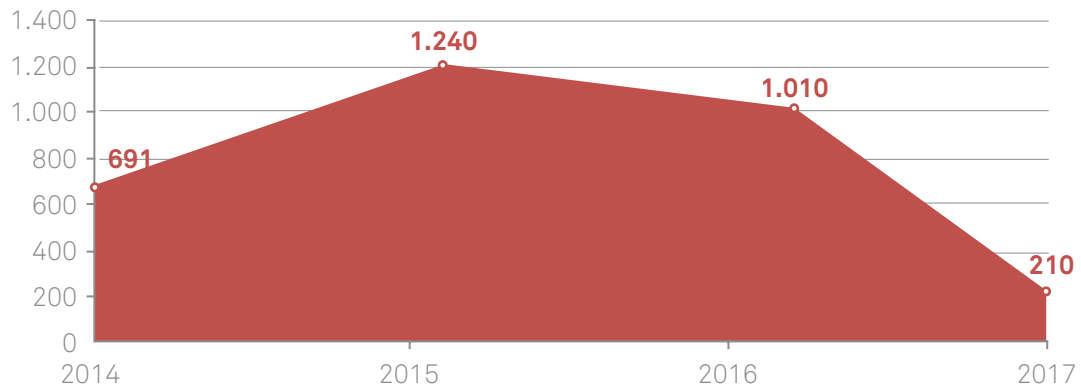
	2015	2016	2017
Pàgines traduïdes	1.240	1010	207

Pràcticament la totalitat del servei s'ha utilitzat per traduir les declaracions dels sol·licitants de protecció internacional i els documents escrits en altres llengües que presenten com a proves a l'Oficina d'Asil de la Subdelegació del Govern.

Una petita part del pressupost ha servit per traduir documentació informativa generada pel **SAIER** als principals idiomes dels usuaris.

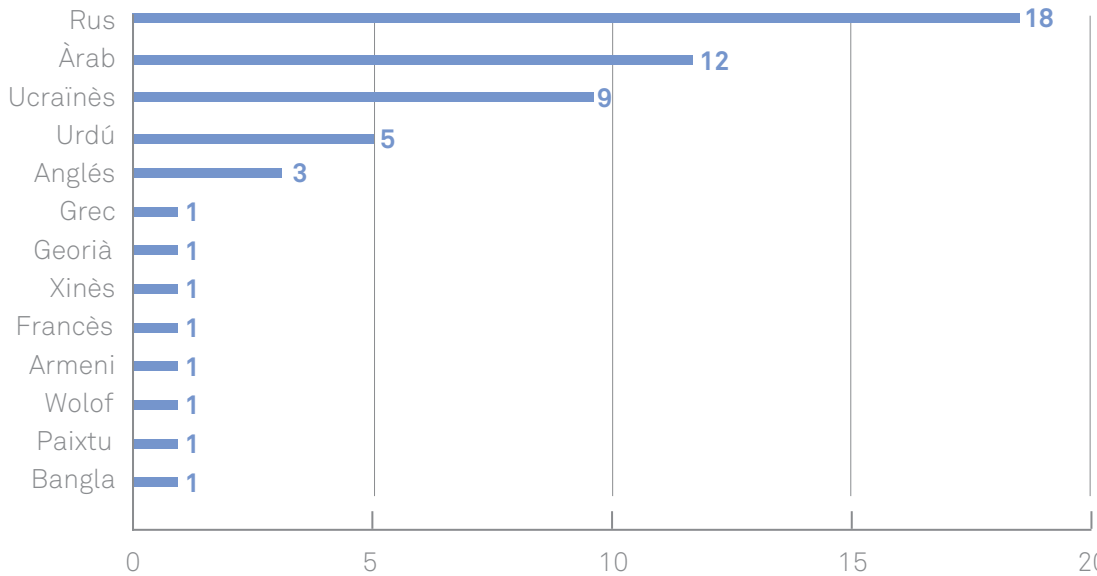
La disminució de les traduccions escrites és degut a tres factors:

- El servei jurídic de protecció internacional va començar a funcionar el dia 6 de febrer.
- Durant 7 mesos només hi havia una advocada i no dos com abans el que suposava una disminució de la demanda de traduccions.
- El nou plec va ser acceptat al setembre i fins el desembre no van demanar traduccions.



Els idiomes demandats.

Els altres anys era Síria el país amb més demanda de traductors d'àrab, aquest any és Marroc que lidera més la demanda de la llengua àrab. També els idiomes més sol·licitats a l'hora de traduir els documents han estat l'àrab i el rus i ucraïnès.



5.2. CONCLUSIONS.

Un dels objectius assolits d'aquest anys és la bona implantació que ha tingut el **nou sistema per demanar les peticions d'intèrpret i traductor**. La demanda es realitza de manera telemàtica mitjançant un formulari online, al qual tenen accés tots els professionals **SAIER** i permet fer un enregistrament fiable de totes les peticions.

El segon objectiu que mitjanament s'ha assolit, **és habilitar un espai com a lloc d'espera pels intèrpret** que tenen cita, i que disposin d'un **espai amb PC** al despatx del STI per poder treballar en les traduccions escrites.

Una part que esdevé una **dificultat en el STI és el manteniment de l'equip d'intèrprets**: la seva precarietat laboral fa que els més capacitats busquin altres feines que no siguin tan precàries. I resulta difícil trobar persones amb bon nivell d'idiomes, formació o experiència en interpretació i que estiguin disposats a treballar com a freelance. Una altra dificultat en el STI es trobar intèrprets amb llengües minoritàries. Sovint, les persones que parlen llengües minoritàries no dominen prou el dialecte o el castellà, o els manquen coneixements sobre els conceptes jurídics o socials.

L'altre punt a destacar és **l'absentisme dels usuaris** que continua existint. Tot i les trucades recordatòries o els SMS hi ha un increment d'usuaris absents. Molts d'ells no tenen telèfon i no se'ls pot trucar per confirmar la cita. S'hauria de replantejar el sistema de confirmació de les cites.

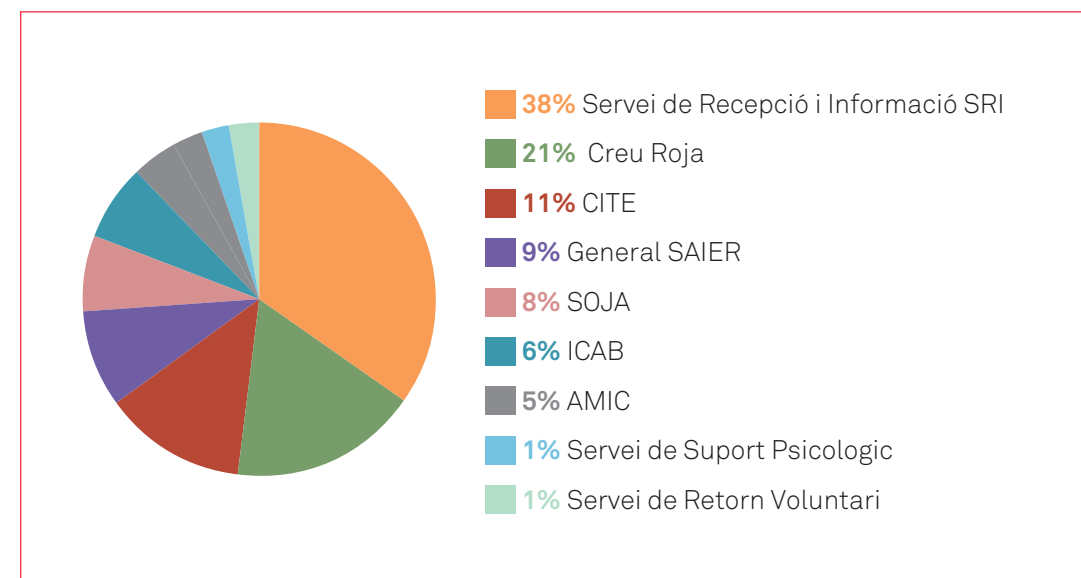
6. MILLORA CONTÍNUA

6.1 Informe de resultats de l'enquesta de satisfacció a les persones usuàries.

Les enquestes es van lliurar a tots els usuaris del **SAIER** que es van presentar al Servei a qualsevol dels dos centres durant la tercera o quarta setmana del mes. Estan traduïdes a 5 llengües (castellà, anglès, rus, àrab, francès). Les enquestes són anònimes i d'administració.

S'ha obtingut un total de **996 enquestes emplenades**, repartides de la següent manera entre les diferents entitats del **SAIER**:

Total d'enquestes:

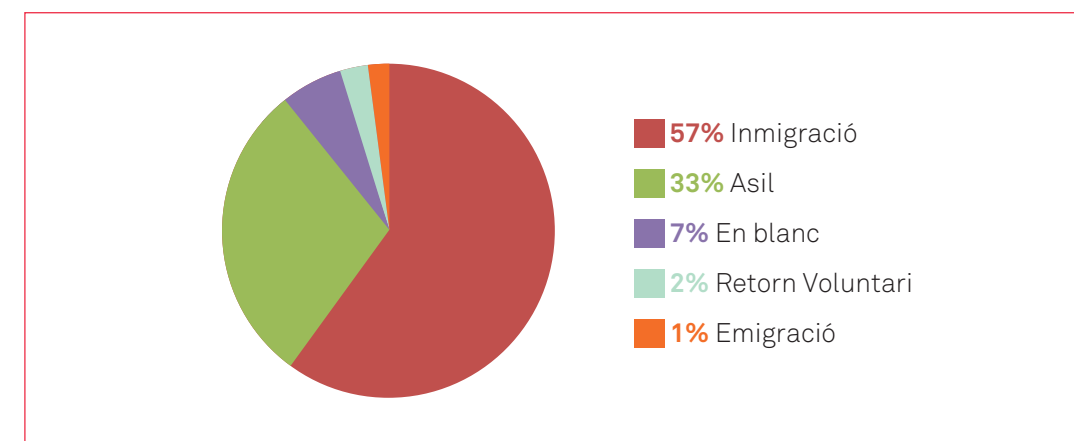


Ciutadania,
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2017

Motiu de la visita al SAIER:

Respecte al motiu de la visita, la principal demanda va ser d'immigració, seguida de la protecció internacional. S'ha de tenir en compte que les persones de vegades fan més d'una demanda, i queda recollida la darrera feta.

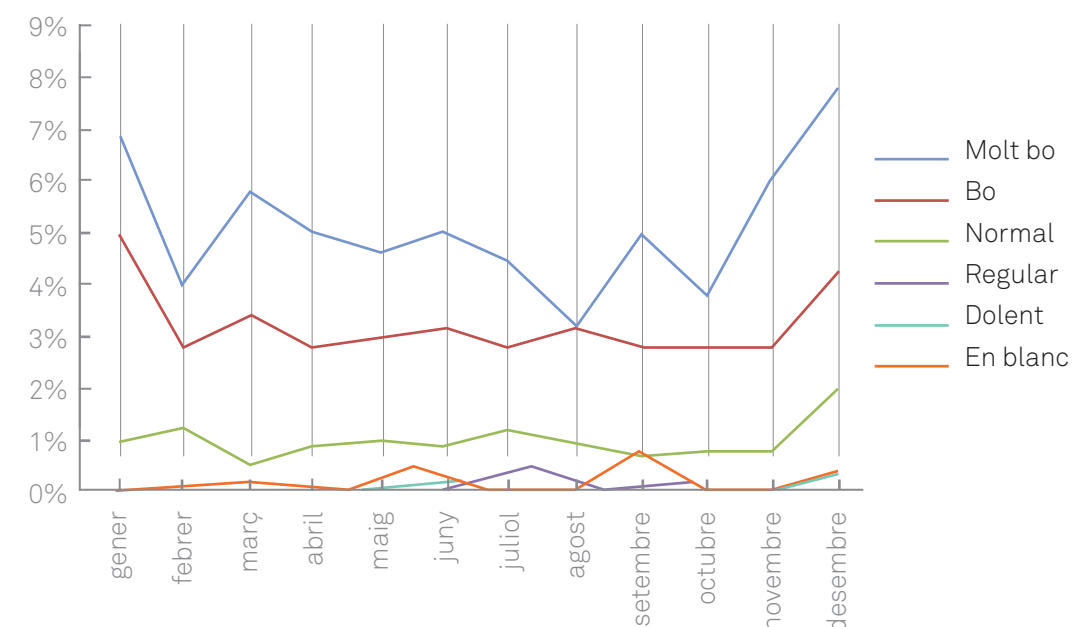


Ciutadania,
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2017

6.1.1. Valoració de les persones usuàries.

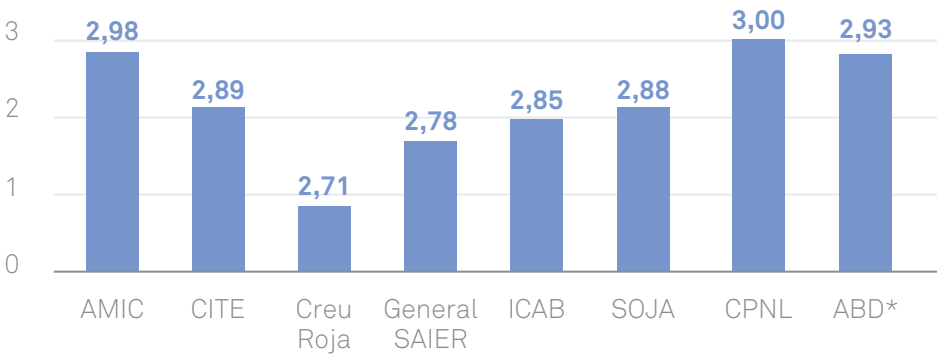
Valoració del conjunt dels serveis del SAIER



Respecte a l'any anterior, la valoració general dels serveis del **SAIER no ha millorat** ja que ha estat valorat en un **89,4% de Molt bo** i Bo (l'any 2016 va ser de **90,3%**), un 7,72% de Normal (al 2016 va ser de 5%), un 1,50% de Regular i Dolent un (respecte a un 1,59% de al 2016) i finalment un 1,40% que no van contestar (al 2016 va ser del 3%).

Valoració per Entitats

Sobre 3, aquesta va ser la valoració per entitats:



*ABD engloba: Servei de Retorn Voluntari: 3; Servei de Suport Psicològic: 3; Punt Informatiu: 2,78%
Fent mitjana, la valoració de tots els professionals dels SAIER és de 2,88% sobre 3.

6.1.2. Agraïments i felicitacions.

D'un total de 996 enquestes hi ha hagut **137 agraïments i felicitacions**.

A títol d'exemple:

- Estic molt agraïda per la bona atenció que ens han donat a tota la meva família (dona d'Hondures).
- Tot està perfecte. Gràcies! (home d'Ucraïna).
- Tot molt bé. Tots els serveis del **SAIER** són molt complerts. Molt agraïda amb els seus serveis (dona de Veneçuela).
- La informació donada ha estat excel·lent. Amb bon enteniment (home de República Dominicana).
- Continuin així, excel·lent personal, molt amables i capacitats. Benediccions!! (home d'Hondures).

6.1.3. Queixes i suggeriments.

D'un total de 996 enquestes hi ha hagut **120 suggeriments, queixes o comentaris** que estan classificats pels següents temes:

- **Temps d'espera (31):** els enquestats es queixen del temps d'espera per tenir la visita amb els professionals (que pot tardar fins a 1 mes amb el CITE o 4 amb la Creu Roja per exemple) i per ser atès pel Punt Informatiu.
- **Falta d'amabilitat, cortesia o educació (7):** es refereix a una manca d'empatia sentida per els usuaris, amb connotacions negatives respecte de l'actitud del professional del **SAIER**.
- **Recursos tecnològics (7):** suggeriments de renovacions d'equips informàtics o de actualització de la xarxa d'Internet per tenir que esperar mentre es gestionava una cita o durant l'entrevista per problemes amb els ordinadors.
- **Manca de recursos humans (6):** que hi hagi més personal per a que les cues d'espera per les cites es faci més curta.
- **Informació telefònica (6):** fan referencia a la incapacitat de connectar amb el **SAIER** via telefònica.
- **Horaris, puntualitat i duració de la cita (5):** per exemple, hi ha queixes demanant més temps d'entrevista.
- **Manca d'espais o inadequació dels existents (5):** queixes sobre les instal·lacions. També es demana un espai per infants.
- **Informació deficient, incompleta, contradictòria o incorrecta (5):** persones que després de rebre la informació no estan satisfetes amb la mateixa.
- **Mobiliari (3):** les persones enquestades consideren que el mobiliari del **SAIER** no és adequat.

- **Manca de capacitat o nivell de coneixements del professional (3):** durant l'any 2017 també hi ha hagut usuaris que opinen que alguns professionals del **SAIER** tenen una manca de capacitats per fer la atenció demanada.
- **Falta d'interès en ajudar al ciutadà/usuari (2):** dues persones han sentit que algun professional ha tingut falta d'interès en el seu cas.
- **El servei prestat no ha satisfet la demanda o les necessitats (2):** persones que han sortit del **SAIER** descontentes amb l'atenció rebuda.
- **Ajuts socials (2):** usuaris que es queixen dels recursos existents a la ciutat.
- **Manca de comprensió o claredat en la explicació (2):** persones insatisfetes amb la informació rebuda.
- **Condicions ambientals i físiques (2):** l'espai no ha sigut ben considerat per dues persones.
- **Altres (34):** són sobretot comentaris diversos com la preocupació per la situació dels sol·licitants de protecció internacional, lleis d'estrangeria restrictives o acollida als immigrants en situació irregular.

En conclusions, s'ha de millorar en:

- **Agendes:** més disponibilitat per atendre les demandes dels usuaris. Això permetria reduir el nivell alt d'absentisme a les cites i d'angoixa d'alguns usuaris.
- **Atenció telefònica:** hi ha moltes persones que expressen malestar per no poder contactar per telèfon amb el **SAIER**.
- **Cuidar les formes:** tracte, amabilitat, empatia, etc.
- **Reformes a les instal·lacions dels 2 centres:** tot i que s'han fet millores encara hi ha deficiències als centres.
- Oferir **més suport** en la recerca de feina, cursos i habitatge.

Dels aspectes que no depèn de l'atenció directa per part dels professionals del **SAIER**, podem destacar que hem de continuar la nostra feina d'observatori social per alertar de les necessitats i mancances que pateixen les persones ateses al servei i que resideixen a la nostra ciutat, respecte al que fa al seu procés migratori.

Reptes pel 2018 en la gestió i tractament de les enquestes de satisfacció del SAIER.

- Detectem que les persones no habituades a l'ús d'enquestes o amb menors competències lecto-escriptores presenten dificultats per utilitzar aquesta eina. Per això volem:
 - simplificar i unificar la puntuació a les preguntes per a una millor precisió en les respostes.
 - Facilitar la comprensió de les preguntes per els usuaris.
 - Clarificar el servei/entitat a l'usuari (possible canvi de nomenclatura).
- Per tal que la mostra d'usuaris enquestats sigui més representativa del nombre total d'usuaris atesos per cada entitat o tipologia d'usuaris, l'any vinent s'entrevistaran a més usuaris immigrants (s'ha recollit un 67% d'enquestes per un 81% d'usuaris), i per tant menys de protecció internacional (un 24% d'enquestes per a un 17% d'usuaris). També caldrà millorar la recollida d'opinió respecte retorn voluntari i atenció psicològica.
- Es vol compartir amb periodicitat els resultats amb tots els professionals del **SAIER**.
- Millorar el buidatge del recull de les enquestes (codificació dels suggeriments, queixes i comentaris).
- Abastar noves dimensions del servei com la confiança, capacitat de resposta, seguretat o empatia.

7. CONCLUSIONS I REPTES DE FUTUR

7.1 SITUACIONS DE VULNERABILITAT EMERGENTS.

7.1.1. Dilacions i denegacions en els tràmits jurídics.

Com a element comú destaquem que durant 2017 l'Oficina d'Estrangeria de Barcelona va assignar **cites per formalitzar la sol·licitud de protecció internacional amb una alta demora** (amb puntes de 6 mesos d'espera). Aquesta demora agreuja situacions de vulnerabilitat, entre les quals destaquem:

- Famílies amb fills/as menors a càrrec o altres familiars.
- Famílies monoparentals.
- Persones d'avançada edat.
- Dones víctimes de violència al seu país d'origen.
- Sol·licitants als quals se'ls ha denegat la protecció internacional en altres països.
- Persones que van iniciar la fugida del país d'origen quan eren menors i arriben a territori complerta la majoria d'edat i sense referents.
- Persones transsexuals.
- Persones no alfabetitzades i indocumentades amb escassa cultura al país d'origen i amb dificultats a l'hora d'expressar-se.
- Sol·licitants amb algun tipus de discapacitat.

Hi ha retards de fins a un mes per a l'admissió a tràmit, no complint-se el termini establert en el resguard de presentació de la sol·licitud (21 dies). Quan arriba la data de caducitat es lliura al/la sol·licitant una citació perquè comparegui 1 mes més tard para d'expedir-li la seva targeta de sol·licitant. Per altre banda, també hi ha retards en l'expedició de la targeta renovada, que durant l'any s'ha demorat entre un mes o mes i mig a causa de la comunicació Oficina d'Asil – Oficina d'Estrangeria.

Això provoca queixes de sol·licitants en aquest punt, sobretot:

- Renovació de la primera targeta vermella a la segona que autoritza a treballar: els sol·licitants estan mes o mes i mitjà sense l'autorització de treball que li correspon.
- Renovació de les targetes vermelles que autoritzen a treballar: a efectes laborals i de cerca d'ocupació solament tenen un document que els prorroga l'autorització de treball per un mes.

Denegacions de targeta de Familiars de Ciutadans UE: Un important percentatge de sol·licituds de targeta de familiar comunitari són denegades en via administrativa.

Denegacions de renovacions d'estudiants: Hem advertit un augment de denegacions de sol·licituds de renovació de targetes d'estudiants. Malauradament, moltes vegades els estudiants fan els tràmits pel seu compte i arriben al **SAIER** quan les seves sol·licituds ja han estat denegades i aquestes denegacions haurien pogut evitar-se si els estudiants s'haguessin assessorat abans e presentar les sol·licituds, per saber-ne els requisits i evitar errades.

7.1.2. Complexitat en l'atenció social.

- **Alta incidència de casos de violència de gènere**, que s'han treballat des de l'atenció psicosocial i en col·laboració amb altres serveis com CSS o el SARA.
- En l'atenció psicològica, es detecten dificultats alhora que alguns metges de capçalera facin derivacions als **CSMAs i CSMIJs**. Manifesten que la freqüència amb la que poden ser atesos els usuaris es força baixa i perd efectivitat.
- Tal i com hem reflectit anteriorment, una de les noves realitats de la dinàmica d'atenció es centra en un perfil marcat per l'augment de nuclis familiars, amb una disminució de persones que acudeixen de manera individual, amb el conseqüent **canvi en quant a la tipologia d'atenció** i el que aquest fet comporta.

Aquesta nova realitat de perfil d'atenció, on ha augmentat el nombre de famílies ateses, comporta destinar nous recursos per poder donar resposta a les seves necessitats. D'una banda requereix d'un seguiment més intensiu dels casos i que garanteixi la coordinació amb els diferents agents socials necessaris en la intervenció, per tal de poder garantir una atenció integral als menors i comptar amb les eines necessàries per poder detectar i prevenir possibles situacions de risc i vulnerabilitat.

De la mateixa manera valorem important reflectir que, amb motiu de l'ampliació del temps d'espera per aquelles persones que es troben pendents d'assignació de plaça d'un Centre de Migració, dintre del Programa de Suport Social a Sol·licitants de protecció internacional, el procés d'acollida per aquest col·lectiu ha sofert un canvi d'atenció. Al tractar-se de períodes més llargs d'espera (abans es tractava d'una mitjana de 15 dies i ara està al voltant dels 3 mesos) el model d'atenció s'ha adaptat a aquesta nova realitat, oferint al usuaris en aquesta situació una atenció més pròpia del model d'atenció en seguiment que no pas al de primera acollida.

7.2. Reptes en la millora a l'atenció als usuaris.

Durant l'any 2017 el **SAIER** continua **incrementant la seva capacitat d'atenció**: s'ha atès a 16.936 persones diferents (un 31.6% més que el 2016) i s'ha realitzat un total de 55.780 activitats (un 21.8% més respecte el 2016).

Com l'any anterior, les principals demandes al **SAIER** han estat de caire jurídic i social: **l'augment en l'arribada de sol·licitants de protecció internacional a Barcelona** està desbordant la capacitat d'atenció al **SAIER** i comença a impactar en tots els serveis de ciutat; **les dificultats en els procediments d'estrangeria i de nacionalitat**, que dificulten els processos d'integració social, i **l'increment de consultes relacionades amb l'empadronament**.

Els reptes que ens plantejem, són les que s'exposen a continuació.

Pal·liar la saturació del servei: Molts usuaris es queixen que no poden contactar per telèfon per demanar segones o posteriors visites i han de venir personalment a fer-ho. La recepció de Font Honrada està col·lapsada i és difícil gestionar correctament l'arribada de les visites.

Davant això, l'Ajuntament està fent esforços per incrementar el nombre de professionals del servei de recepció i informació.

Millora de les infraestructures: Els espais del **SAIER** estan inadequats i s'han quedat petits pel volum d'usuaris que rep el servei. Cal una millora de les infraestructures, trobar un espai més gran i adequat al tipus d'intervenció que es realitza actualment.

S'està a l'espera d'un nou espai al 2018.

Ampliar la difusió del servei: Alguns usuaris manifesten que han trigat molt en conèixer el servei i s'haurien pogut evitar moltes situacions indesitjables si haguessin tingut visita amb els professionals **SAIER** abans.

Reptes en l'atenció social: El repte es centra en poder estructurar el servei en base a la nova realitat que se'ns presenta:

- L'atenció als nuclis familiars. Aquesta nova realitat ens mobilitza a establir protocols i espais de coordinació per tal de poder donar una atenció integral a les famílies, oferint un especial atenció als menors que puguin presentar una situació de risc o vulnerabilitat.
- L'atenció d'urgència. Intentar aconseguir els recursos necessaris per poder garantir l'atenció a totes les demandes diàries d'atenció amb caràcter urgent.

Reptes en l'atenció psicològica: es presenta la necessitat de potenciar el treball en xarxa amb els diferents serveis intervinents, i inicia la implementació dels grups d'intervenció psicosocial.

Reptes en l'atenció jurídica:

- En el seguiment dels expedients de Protecció Internacional quan es produeix un trasllat del sol·licitant per l'assignació de plaça d'acolliment a una altra província. A fi d'evitar la dificultat assenyalada en el punt anterior, ha d'establir-se una coordinació més eficaç amb els sol·licitants i nous tècnics assignats a la plaça de destinació.
- L'aturada de l'oferta de mòduls B de coneixements laborals previstos en la Llei d'acollida de persones immigrades i refugiades a Catalunya representa un important handicap per a les persones estrangeres pel que fa al seu accés al coneixement dels seus drets laborals.
- La possibilitat d'acollir-se a l'arrelament laboral, pel qual es requereix només dos anys de residència a l'Estat espanyol, és una via que caldria explorar més per part del **SAIER**, en col·laboració amb la Inspecció de Treball i les organitzacions sindicals majoritàries.

Reptes en la gestió del servei d'intèrprets:

- Fer un pla anual de formació per als intèrprets.
- Realitzar formacions sobre els països que en aquests moments són conflictius que poden fer els intèrprets a tots els professionals de les entitats que conformen el **SAIER**. Per tenir una visió més ampla sobre el país corresponent.
- Implementar una enquesta pels intèrprets per saber des del seu punt de vista com es troben en el STI i la seva visió sobre com millorar el servei.
- Realització d'una formació inicial per al nou intèrpret.
- Implementar una millor confirmació de les cites.

Com a conclusió, volem continuar oferint una atenció eficient, personalitzada i de qualitat a tots els usuaris que s'adrecen al servei. A aquest efecte, és important mantenir el grau de compromís i d'adaptació dels professionals que conformen el mateix.

En aquest sentit, en la mesura del possible, el servei procurarà adaptar-se a les diferents circumstàncies que es vagin plantejant durant l'any 2018, tant a nivell del propi servei com el de les persones que ho demandin. Per a això, es tindrà en consideració l'evolució de perfils d'usuaris, nacionalitats, situacions de vulnerabilitat, nous conflictes que puguin sorgir o modificació dels ja existents.

7.3. REPTES EN LA GESTIÓ DEL SERVEI.

Quant a la coordinació interna:

Valorem molt positivament la coordinació existent entre les diferents entitats que configurem el **SAIER**, amb la finalitat de donar un millor servei als usuaris i facilitar les derivacions entre entitats.

- Els serveis jurídics del **SAIER** han mantingut reunions bilaterals amb el Servei d'Informació, i entre ICAB, CITE i el Servei Jurídic de Protecció Internacional, que han resultat productives i valorem molt positivament.
- S'han treballat per revisar, millorar i afermar els protocols de coordinació que s'han anat establint amb les entitats vinculades a protecció internacional, especialment entre el Servei Jurídic de Protecció Internacional i Creu Roja i Servei d'informació.
- El servei d'Orientació Psicològica ha treballat per millorar la vinculació amb la resta de professionals, i per oferir recolzament als professionals de les diferents entitats del **SAIER**.

Respecte la coordinació externa:

El 2017 ha estat un any intens en quant a la coordinació externa:

- Per poder establir una adequada coordinació amb la resta de serveis socials, fet que s'està treballant a la Comissió per l'atenció a persones refugiades i immigrades amb l'IMSS. Aquesta s'ha establert amb caràcter permanent amb la participació de serveis socials, SIS i SAIER, amb l'objectiu d'establir les bases per una adequada coordinació entre serveis, i facilitar procediment i eines d'actuació conjuntes per als professionals de tots els serveis.
- Els serveis socials que ofereix la Creu Roja han hagut de fer front al repte de d'organitzar la gestió de l'equip tècnic per tal poder oferir aquesta atenció que abasta els nuclis familiars. Establir els canals de coordinació i els protocols d'atenció per aquesta nova realitat. Fins el moment s'ha iniciat aquest procés amb èxit donat que comptem amb coordinacions mensuals amb dos Equips d'Atenció a Infància i Adolescència (EAIA Les Corts i EAIA SANTS).
- Per aconseguir el bon seguiment de les sol·licituds de Protecció Internacional que s'han preparat i gestionat des del servei, en els trasllats de sol·licitants a altres províncies a causa de les ajudes estatals, ens cal establir una bona coordinació amb els serveis jurídics de les entitats d'acolliment.
- El servei d'Orientació Psicològica s'ha vinculat amb la Taula de Salut Mental de Barcelona, i té pendent coordinar-se amb els serveis específics de Barcelona.

- En quant als serveis d'assessorament laboral d'AMIC, el nou plantejament de servei gira la mirada cap a l'atenció a les persones que treballen al servei de la llar i cura d'atenció a les persones, que l'any 2017 ha representat el 34,92% de les persones que treballen, tan en contracte com sense. Es detecta la necessitat de vincular-se molt més estretament amb el Programa Laboral de l'Ajuntament i amb Barcelona Activa per potenciar tots els recursos laborals.

7.4. CONCLUSIÓ FINAL.

El **SAIER** és un servei que creix i fa tots els esforços tècnics i humans possibles per adaptar-se a la canviant realitat dels fenòmens migratoris a la ciutat.

L'increment de persones migrants, els canvis de perfils, i l'augment de la vulnerabilitat socials de part del col·lectiu atès, fa que esdevingui necessari:

1. Incorporar el **SAIER** dins els serveis d'atenció social de la ciutat. Per tal de poder prestar una atenció en condicions similars a al de la resta de la ciutadania.
2. Incrementar els recursos humans i d'infraestructura, per fer front a la demanda creixent.
3. Que revisem la manera d'actuar del SAIER, els procediments i la intervenció per ser encara més eficaços i eficients.
4. Treballar per la coordinació i col·laboració entre **SAIER** i la resta de serveis de la ciutat, ja que el fet migratori i la diversitat cultural són un factor transversal que ja està present a tota la ciutat i en tots els àmbits de la vida quotidiana a la ciutat de Barcelona.



Memòria del **Servei**
d'Atenció a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER-2017

BCN

Memòria del
**Servei d'Atenció a
Immigrants, Emigrants
i Refugiats SAIER - 2017**