Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER) i Programa Nausica

2020

Contingut

1. PRESENTACIÓ DEL SERVEI 5
2. DADES D'ACTIVITAT DEL SAIER 8
2.1. Evolució de l'activitat 8
2.2. Tipologia de les activitats 10
2.3. La protecció internacional 13
2.4. Línies estratègiques 14
3. ANÀLISI DELS PERFILS D'ATENCIÓ 15
3.1. País d'origen 15
3.2. Gènere i edat 17
3.3. Situació administrativa 17
3.4. Tipus d'habitatge 18
3.5. Classificació per districtes de Barcelona 19
3.6. Temps d'estada a Barcelona 20
3.7. Vies d'accés al SAIER 21
4. SERVEIS DE RECEPCIÓ I PRIMERA ACOLLIDA 22
4.1. Atencions segons vies d'accés 23
4.2. Atencions segons tipologia 24
4.2.1. Cita prèvia 24
4.2.2. Atenció d'urgències i situacions de vulnerabilitat 28
4.2.3. Assessorament a altres professionals 29
4.3. Principals canvis, reptes i conclusions 30
5. SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A HOMOLOGACIÓ DE TÍTOLS, FORMACIÓ I INSERCIÓ LABORAL (GESTIONAT PER AMIC) 32
5.1. Anàlisi dels perfils d'atenció 33
5.2. Homologació de títols 38
5.3. Formació 40
5.4. Recerca de feina 41
5.5. Coordinacions amb entitats/universitats/administracions 42
5.6. Reptes del servei durant l'any 43

5.7. Conclusions 44
6. SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A TRÀMITS EN ESTRANGERIA (GESTIONAT PER CITE) 46
6.1. Anàlisi dels perfils d'atenció 46
6.2. Novetats, reptes i dificultats en els procediments 48
6.3. Coordinacions 49
6.4. Conclusions 50
7. SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN ESTRANGERIA (GESTIONAT PER L'ICAB) 51
7.1. Anàlisi dels perfils d'atenció 52
7.2. Intervenció realitzada 53
7.3. Impugnació de recursos 58
7.4. La cancel·lació dels antecedents 59
7.5. Anàlisi de consultes 59
7.6. Novetats, reptes i dificultats en els procediments 62
8. SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL (GESTIONAT PER CREU ROJA) 63
8.1. Objectius del servei 63
8.2. Anàlisi dels perfils d'atenció 64
8.3. Valoració qualitativa del servei 67
8.4. Implementació del Pla de Xoc 69
8.5. Atenció de persones en situació d'urgència social 69
8.6. Acollida integral de persones immigrants 70
8.7. Atenció a persones sol·licitants de protecció internacional i refugiats 71
8.8. Atenció psicològica a persones immigrades i sol·licitants de protecció internacional 73
8.9. Atenció al restabliment de Contacte Familiar, reagrupació familiar i Serveis socials Internacionals 73
8.10. Conclusions 74
9. SERVEI D'INFORMACIÓ I MATRICULACIÓ A CURSOS DE CATALÀ (GESTIONAT PEL CPNL) 75
9.1. Intervenció realitzada 75
9.2. Reptes de futur 76
10. SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN PROTECCIÓ INTERNACIONAL (AJPI) 77
10.1. Intervenció realitzada 77

10.1.1. Xerrades grupals 78
10.2. Anàlisi dels perfils d'atenció 79
10.3. Novetats, reptes i dificultats en els procediments 80
10.4. Conclusions 81
11. SERVEIS COMPLEMENTARIS 82
11.1. Servei de Retorn Voluntari 82
11.1.1. Anàlisi dels perfils d'atenció 82
11.1.2. Programes oficials de Retorn Voluntari 85
11.1.3. Grup de Treball Retorn Voluntari SAIER & Entitats 86
11.1.4. Alternatives al Retorn Voluntari 86
11.1.5. Conclusions 87
11.2. Servei d'Orientació Psicològica 88
11.2.1. Intervenció realitzada 88
11.2.2. Valoració 89
11.3. Servei de Traducció i Interpretació (STI) 90
11.3.1. Dades d'activitats generals 90
11.3.2. Servei d'interpretació oral 91
11.3.3. Servei de traducció de documents 95
11.3.4. Reptes pel 2021 96
11.3.5. Conclusions 96
12. EL PROGRAMA MUNICIPAL D'ATENCIÓ A REFUGIATS: NAUSICA 97
OBJECTIUS ESTRATÈGICS: 97
12.1. Intervenció realitzada 98
12.2. Perfils d'atenció 100
12.3. Novetats, reptes i dificultats en els procediments 104
13. DESENVOLUPAMENT DEL SAIER 106
13.1. Qualitat del servei 106
13.1.1. Classificació de comentaris 106
13.2. Comunicació 107
14. CONCLUSIONS 2020 I REPTES DE FUTUR 109

1. PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El SAIER és un servei municipal de l'Ajuntament de Barcelona que s'emmarca dins la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI i s'adreça a tota la ciutadania de la ciutat com un servei especialitzat a informar, assessorar i acompanyar a les persones que viuen a la ciutat en els seus projectes de mobilitat internacional: immigració, emigració, retorn voluntari al país d'origen i refugi (protecció internacional).

La seva missió és afavorir l'acollida, la convivència en la diversitat, la igualtat i la cohesió social a la ciutat mitjançant el compliment dels següents objectius:

- ✓ Afavorir que les persones recentment arribades s'incorporin a la societat d'acollida en igualtat de condicions.
- ✓ Oferir la informació d'acollida a la ciutat, informació social, sanitària, jurídica, etc.
- ✓ Promoure l'aprenentatge de les llengües oficials.
- ✓ Promoure l'adquisició de les habilitats necessàries per disposar d'autonomia funcional a la ciutat.
- ✓ Promoure l'accés al sistema de serveis públics i als espais de convivència i socialització.

Els serveis que s'ofereixen al SAIER es presten a través de convenis i contractes públics amb entitats especialitzades en diferents àmbits:

- Convenis: 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 i l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB).

- Contractes: d'una banda, el Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI), i d'altra, el Servei de Primera Acollida, el Servei de Traducció i Interpretació, el Servei de Retorn Voluntari, el Servei d'Orientació Psicològica i la gestió i coordinació del Programa Municipal d'Atenció a Refugiats Nausica.

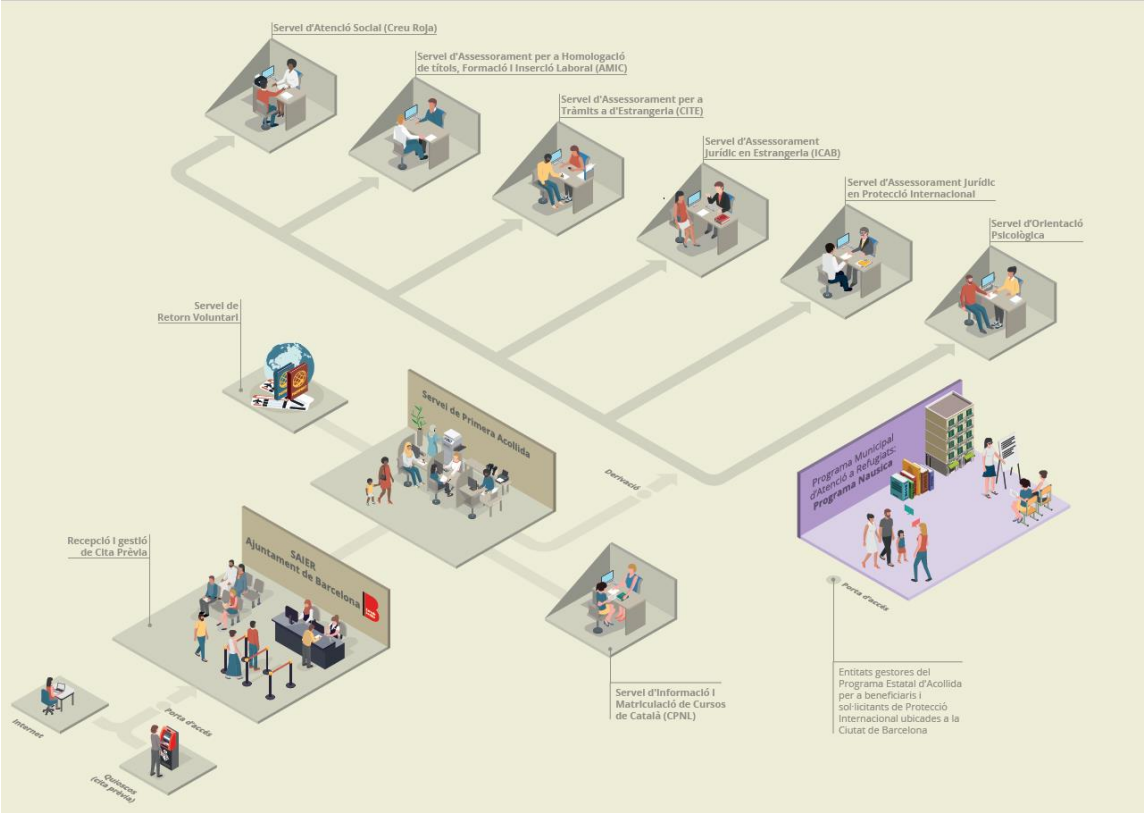
Des de l'any 1989, les diferents entitats ofereixen un conjunt de serveis de suport, assessoria i atenció especialitzada, tant a la ciutadania, com als i a les professionals d'altres serveis municipals i organitzacions.

El SAIER és una organització complexa, i, per atendre de forma eficient l'elevat volum de persones que s'adrecen al servei, organitza l'atenció en forma de finestreta única: el Servei de Primera Acollida (SPA) 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.

Hi ha dos serveis d'accés directe: el Servei de Retorn Voluntari i el Servei d'Informació i Matriculació de Cursos de Català.

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

Circuit d'accés al SAIER



Durant el 2013, el SAIER va redissenyar la seva missió, i els seus objectius i serveis, per adequar-se a la dinàmica de fluxos migratoris que es donaven 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.

El 2016, dins la gestió del Servei de Primera Acollida del SAIER es va incorporar la gestió i coordinació del Programa Municipal d'Atenció a Refugiats: Nausica, un recurs d'habitatges per a l'acollida i el suport de persones sol·licitants o beneficiàries de protecció internacional residents a la ciutat de Barcelona i que no han assolit autonomia en els processos de suport establerts per l'Estat i que requereixen d'un suport més específic i allargat en el temps.

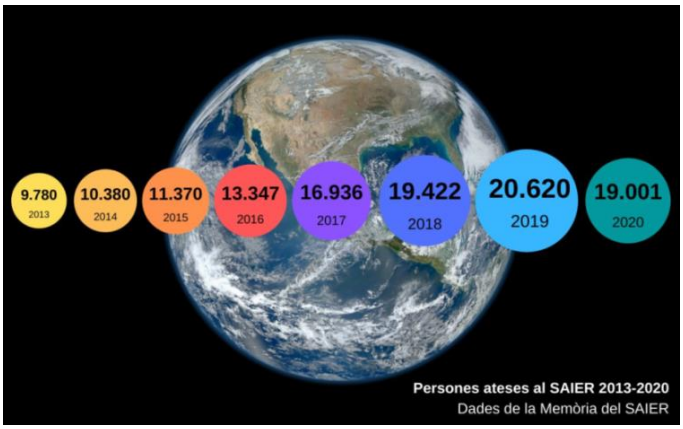
Al març del 2019 el servei va establir un nou procediment de sol·licitud de cites per internet amb els objectius de reduir les grans cues d'espera que es formaven a la porta d'accés de la seu principal i d'evitar que la gent es quedés sense poder demanar cita. A més, es van ampliar les instal·lacions i la seu principal es va reubicar al Carrer Tarragona, 141.

El 2020 ha estat un any complex per al servei, ja que ha hagut de reorganitzar els procediments d'atenció per tal d'adaptar-se a les mesures establertes amb motiu de la crisi sanitària provocada per la pandèmia de la Covid-19. Com a servei essencial, el SAIER ha mantingut les atencions presencials durant tot l'any per a persones en situacions d'alta vulnerabilitat o urgències, al mateix temps que ha establert un procediment optimitzat d'atenció telefònica per a les persones amb cita prèvia.

2. DADES D'ACTIVITAT DEL SAIER

2.1. Evolució de l'activitat

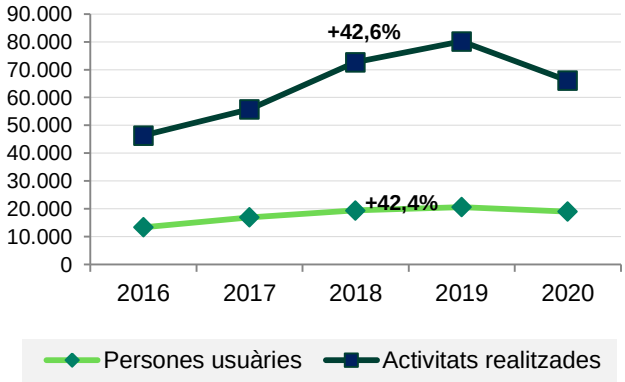
Durant el 2020, el creixement constant s'atura i la pandèmia sanitària de la Covid-19 suposa un decreixement de les persones ateses i de les activitats realitzades al SAIER, a causa del tancament de fronteres, l'aturada temporal de serveis no essencials i la dificultat per moure's internacionalment.



Aquestes condicions han generat que en el 2020, el SAIER hagi atès un 8% menys de persones que l'any anterior, amb un total de **19.001 persones diferents,** i hagi reduït les activitats en un 18%, realitzant un total de 66.083 activitats, entre les quals es comptabilitzen el total de cites realitzades i les demandes i orientacions del servei de primera acollida.

En l'evolució dels darrers cinc anys s'observa un increment acumulat del 42,4% respecte a les persones ateses i del 42,6% en les activitats.

Any	Persones ateses	Activitats realitzades
2016	**13.347**	**46.340**
2017	**16.936**	**55.780**
2018	**19.422**	**72.663**
2019	**20.620**	**80.179**
2020	**19.001**	**66.083**



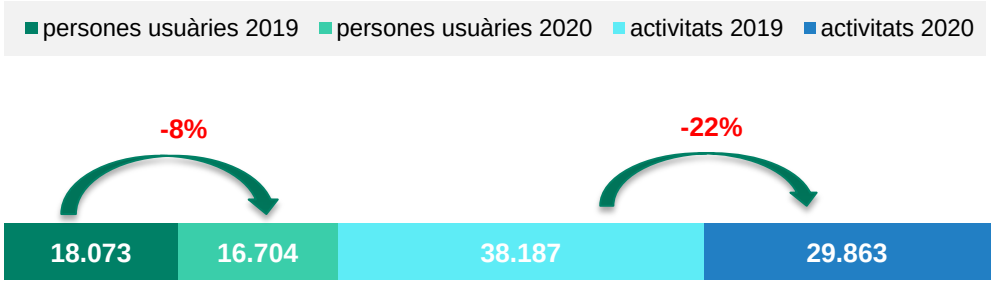
A continuació es pot observar el desglossament del total de persones usuàries i d'activitats realitzades, durant el 2020, per les entitats gestores dels diferents serveis especialitzats i el servei de primera acollida. Així mateix, també es pot observar el percentatge de variació entre l'any analitzat i l'any anterior.

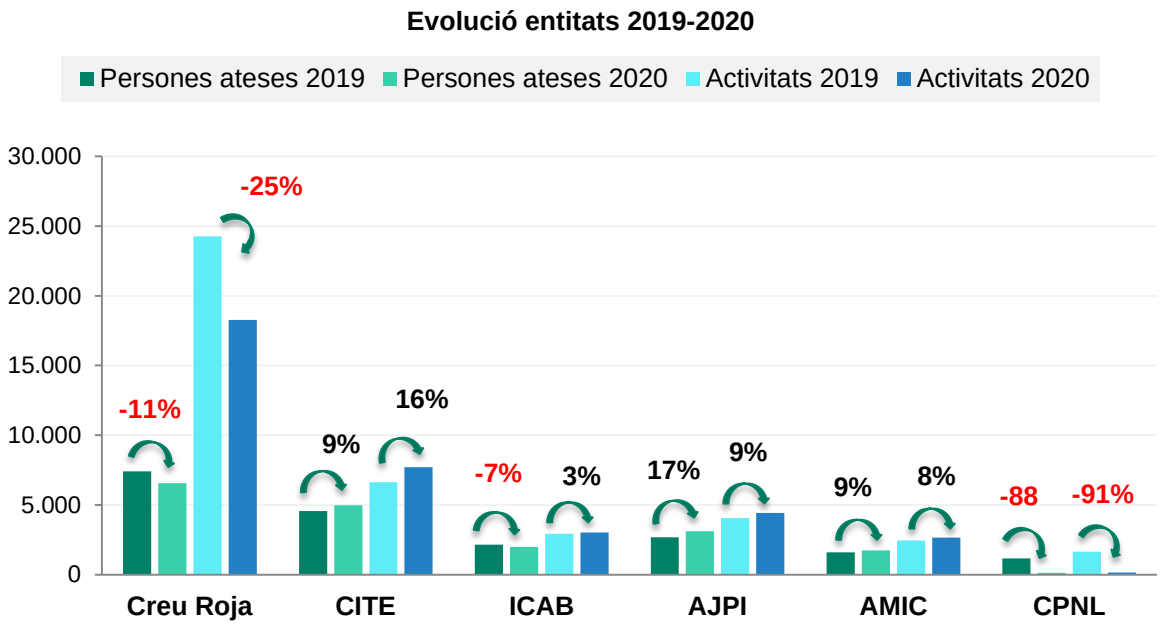
	PERSONES USUÀRIES*				ACTIVITATS**			
ENTITATS	**TOTAL 2019**	**TOTAL 2020**	**% variació 2019-2020**	**Variació TOTAL 2019-2020**	**TOTAL 2019**	**TOTAL 2020**	**% variació 2019-2020**	**Variació TOTAL 2019-2020**
AMIC	1.595	1.733	9%	138	2.458	2.650	8%	192
CITE	4.568	4.971	9%	403	6.630	7.697	16%	1.067
CPNL	1.169	137	-88%	-1.032	1.646	154	-91%	-1.492
Creu Roja	7.415	6.566	-11%	-849	24.260	18.266	-25%	-5.994
ICAB	2.146	1.995	-7%	-151	2.944	3.020	3%	76
AJPI	2.671	3.125	17%	454	4.054	4.433	9%	379
Servei Primera Acollida	18.073	16.704	-8%	-1.369	38.187	29.863	-22%	-8.324
SUBTOTAL	**20.620**	**19.001**	**-8%**	**-1.619**	**80.179**	**66.083**	**-18%**	**-14.096**

** Una persona usuària atesa és la persona que ha utilitzat un o més serveis del SAIER en funció de la seva situació i necessitat. Per tant, el total de persones ateses no és igual a la suma de les persones usuàries de cada servei, perquè un mateix usuari pot haver fet servir més d'un.*

*** Les activitats són les entrevistes realitzades per cada servei i les orientacions i demandes del Servei d'Informació i Recepció (SIR), actualment Servei de Primera Acollida, realitzades des de principis d'any fins al final del període consultat.*

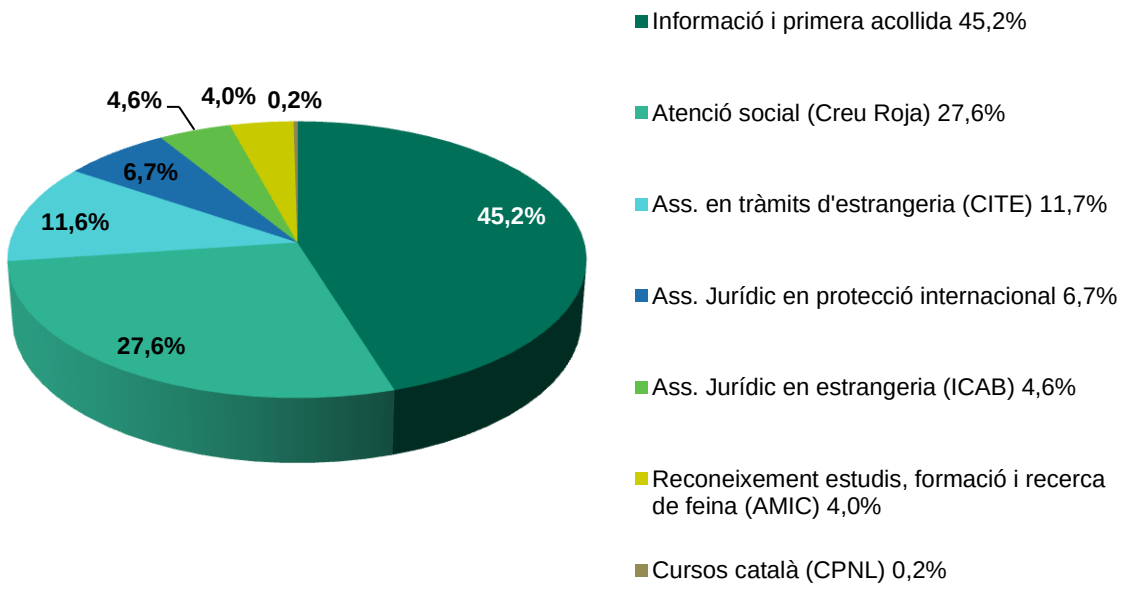
Servei de Primera Acollida





2.2. Tipologia de les activitats

Quant a les tipologies de les 66.083 activitats realitzades durant l'any, aquestes es distribueixen de la següent forma, segons les necessitats de les persones ateses:



En primer lloc, s'han realitzat **29.863 activitats** des del servei de Primera Acollida, en què s'inclou la informació bàsica per a persones nouvingudes (empadronament, escolarització, accés a l'atenció sanitària, informació sobre serveis i recursos de la ciutat, etcètera); informació bàsica d'estrangeria; primers tràmits que han d'efectuar les persones sol·licitants de protecció internacional; recursos per a la cobertura de necessitats bàsiques (albergs, menjadors, dutxes, etcètera), detecció de situacions d'urgència social, informació i derivació a serveis d'atenció social municipals, informació i orientació a altres serveis i recursos del municipi.

A diferència d'anys anteriors, en els quals les activitats del servei s'havien incrementat de forma continuada, durant el 2020 es produeix un descens del nombre d'activitats realitzades respecte al 2019, motivat, en part, per l'aturada parcial de les atencions durant les primeres setmanes de l'estat d'alarma, decretat el 14 de març del 2020. Durant aquest període, es van haver de cancel·lar les cites presencials programades per tal de complir amb les restriccions de mobilitat establertes i el servei es va haver de reorganitzar per tal de continuar oferint atenció a totes les persones interessades sense que s'haguessin de desplaçar a les seus del SAIER.

L'atenció social dins el SAIER ha comportat **18.266 activitats**, entre visites d'urgència, primeres visites i seguiments. El servei es presta tant per a persones immigrants nouvingudes com per a sol·licitants de protecció internacional que volen tramitar l'accés al programa estatal de refugi, com l'atenció a les persones que queden fora d'aquest programa. El servei d'atenció social també ha experimentat una davallada d'activitats realitzades respecte al 2020, a causa de les limitacions en els serveis durant la pandèmia de la Covid-19. No obstant això, la crisi econòmica i social derivada de la pandèmia ha fet que les persones migrades acudissin al SAIER amb nombroses demandes relacionades amb la cobertura de les necessitats socials més bàsiques, especialment l'alimentació i l'atenció a persones i famílies en situació de carrer o extrema precarietat.

En la part d'inserció formativa i laboral, s'han realitzat **2.650 activitats**, esdevenint un dels serveis que ha incrementat les seves atencions durant el 2020. Les principals demandes han estat respecte a l'homologació i convalidació d'estudis universitaris i no universitaris, la recerca de feina i l'accés a formació. S'ha participat també en col·laboració amb Barcelona Activa per als plans de regularització i transició al mercat laboral.

Pel que fa a les consultes sobre cursos de català, enguany s'han dut a terme **154 atencions**. S'ha experimentat una reducció del 91% sobre les activitats de l'any 2019, ja que, des de l'estat d'alarma, s'han centralitzat les atencions des del Centre d'Acolliment Lingüístic del CNL de Barcelona i no s'han pogut comptabilitzar les activitats realitzades des dels sistemes del SAIER.

Les demandes de tràmits relacionats amb la Llei d'estrangeria (arrelament, renovació, reagrupament familiar, permís d'estudis, comunitaris, etc.) i d'assessorament jurídic en estrangeria (nacionalitat, recursos enfront de denegacions de permisos, i altres assessoraments) també han augmentat l'any 2020 amb un 12% més que l'any 2019 i han suposat un total de **10.717 activitats** entre els dos serveis, prestats per les entitats CITE i ICAB. Les dificultats per realitzar tràmits d'estrangeria, l'aplicació de suspensions de terminis i ampliació de pròrrogues i

el tancament i la reobertura parcial de les administracions públiques relacionades, han ocasionat una gran incertesa davant els procediments a seguir i grans dilacions i dificultats en les seves tramitacions. Una gran part de la tasca del SAIER durant el 2020 ha consistit a facilitar informació actualitzada i veraç sobre les possibilitats de realitzar els tràmits, i a intentar pal·liar l'angoixa generada pels canvis i els endarreriments dels processos. La tramitació d'expedients telemàtics ha estat en constant creixement.

L'assessorament jurídic en protecció internacional ha sumat **4.433 activitats** amb un creixement del 9% en les entrevistes realitzades, tot i haver hagut d'aturar les xerrades grupals, ofertes en primera instància a persones interessades a sol·licitar protecció internacional, degut a les restriccions d'aforament com a mesura de prevenció de la Covid-19. Davant d'aquesta situació, a mitjans d'any el servei va reformular els continguts de les xerrades grupals i va crear diversos materials divulgatius, que es poden trobar a la pàgina web del SAIER[1], per difondre entre les persones usuàries, de manera que es pogués continuar oferint la informació prèvia a les entrevistes individuals. A banda, s'han continuat fent entrevistes individuals d'assessorament i preparació dels casos mitjançant trucades telefòniques, de forma prioritària, i atencions presencials, en els casos més complexos.

Dins el servei de Primera Acollida, s'inclou un servei d'informació sobre el retorn a país d'origen, que ha realitzat **660 entrevistes**. La seva tasca és informar sobre els programes de retorn voluntari oficials i les alternatives al retorn, i acompanyar en el procés de presa de decisió. S'orienta cap a entitats gestores i, des del 2020 també es tramita l'informe social quan la persona té perfil d'atenció social per part del SAIER, no disposa de referent social previ i les entitats gestores del programa de retorn voluntari no disposen de possibilitats de tramitació perquè el pressupost de la subvenció que reben per part de l'Estat ha estat exhaurit. També es realitza una important tasca d'informació i acompanyament en la tramitació per a professionals socials de la ciutat. Destaca l'increment de persones sol·licitants de retorn voluntari que passa de 205 persones el 2019 a 523 en 2020, cosa que representa un increment del 155%. Actualment, la majoria d'entitats socials gestores que hi ha a la ciutat tenen llargues cues d'espera.

[1] Guia sobre el Procediment Ordinari de Protecció Internacional.
Vídeos informatius sobre el Sistema de Protecció Internacional a Espanya.
Preguntes freqüents sobre Protecció Internacional.

2.3. La protecció internacional

L'evolució de l'asil des del 2014 al 2019 va estar d'un creixement interanual molt elevat, tant des d'un anàlisi de persones ateses com d'atencions realitzades. En canvi, durant el 2020 aquest perfil ha caigut un 11% respecte el 2019 quant a persones ateses, i un 26% quant a atencions realitzades.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Persones ateses per asil	811	1.374	2.292	4.405	7.433	9.429	8.387
% d'increment interanual	-	69,42	66,81	92,19	68,74	26,85	-11,05

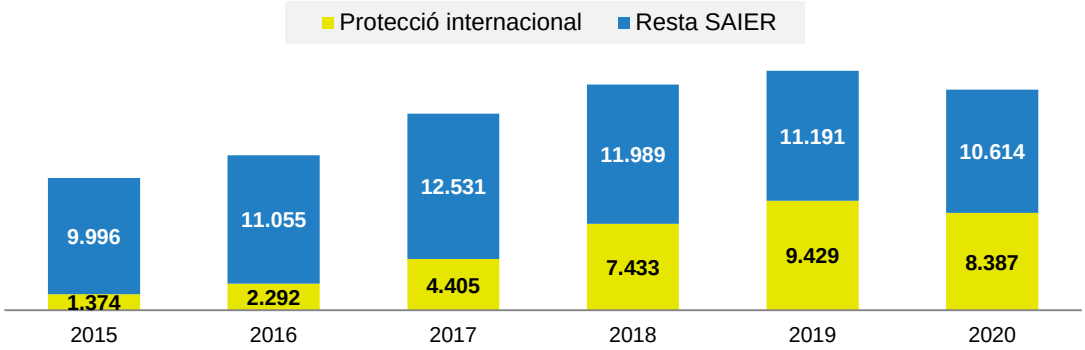
Aquesta caiguda es deu principalment al tancament de fronteres terrestres, marítimes i aèries degut a la situació de pandèmia mundial provocada per la Covid-19, i a les restriccions aplicades en l'accés del procediment d'asil i en l'accés del programa estatal d'acollida per a persones sol·licitants o beneficiàries de protecció internacional.

Així mateix, cal destacar que moltes persones que ja es trobaven dins el procediment d'asil han vist denegades les seves sol·licituds, incrementant, per se, les situacions de vulnerabilitat que pateixen les persones amb aquests perfils. Per altra banda, la regularització via raons humanitàries de les persones d'origen veneçolà les exclou del programa d'ajuda social estatal, i qui rep el principal impacte són els serveis generalistes de la ciutat.

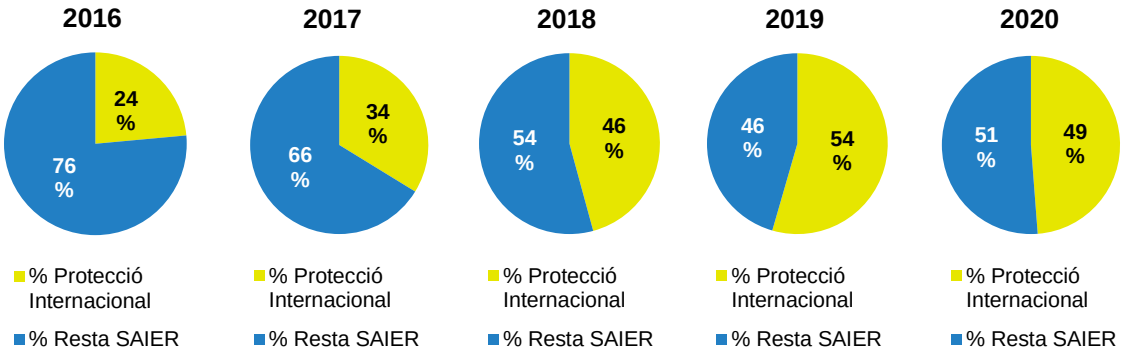
Durant el 2020 s'han atès 8.387 persones de 98 nacionalitats diferents, sent les principals: Colòmbia (28%), Veneçuela (22%), Hondures (12%), Perú (7%), El Salvador (5%), Geòrgia (3%), Pakistan (2%), Rússia (2%), Ucraïna (1%) i Nicaragua (1%).

Com s'esmentava inicialment, dins les atencions realitzades pels serveis al SAIER, aquelles que més s'han incrementat estan relacionades amb els tràmits d'estrangeria, l'assessorament en protecció internacional i l'assessorament per a l'homologació de títols, la formació i la recerca de feina.

Total persones ateses immigació i protecció internacional



Evolució del pes de les activitats del SAIER en protecció internacional



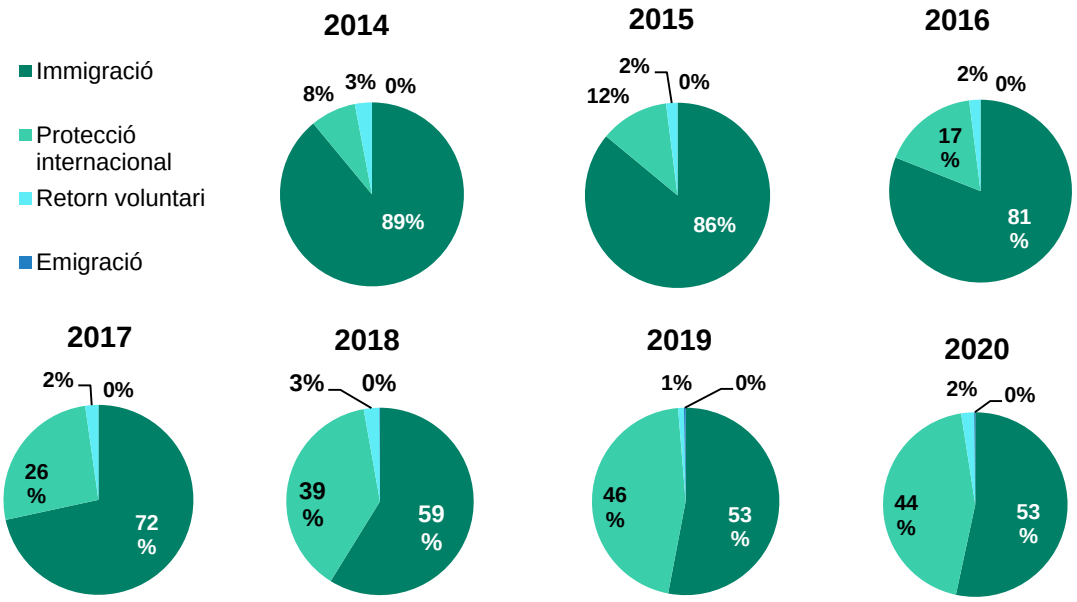
2.4. Línies estratègiques

A banda de les persones ateses i les intervencions realitzades, durant l'any 2020 s'han treballat en les següents línies estratègiques:

- El **SAIER ha estat declarat servei essencial i ha continuat obert durant l'estat d'alarma** per atendre presencialment casos d'urgència social i jurídica. Durant la resta de l'any s'ha prioritzat l'atenció presencial per a l'atenció urgent i de persones en situacions de vulnerabilitat.
- S'ha reorientat tota l'atenció no urgent cap a **l'atenció telefònica**, preveient la possibilitat d'atenció presencial quan s'han detectat situacions de vulnerabilitat, dificultats personals, escletxa digital, etc. L'atenció de les cites s'ha realitzat per telèfon, essent els i les professionals del servei qui han trucat a les persones usuàries.
- S'han realitzat **plans de contingència i d'adequació al servei**, que han estat revisats constantment per adaptar el servei a les mesures de prevenció i seguretat vigents.
- El pas de **l'atenció presencial a la telemàtica ha comportat un increment del temps d'atenció per cas**, ja que hi ha hagut una gran volum de documentació a gestionar per correu electrònic, així com consultes i seguiments.
- Des del **Departament de Processos** de l'Ajuntament de Barcelona s'ha portat a terme un estudi detallat sobre les possibles millores en els procediments i l'organització del servei.
- Al juliol el servei va augmentar la seva capacitat d'atenció gràcies a un **Pla de Xoc** de l'Ajuntament de Barcelona que va permetre ampliar els equips de treball dels Serveis de Primera Acollida i del Servei d'Atenció Social.

3. ANÀLISI DELS PERFILS D'ATENCIÓ

L'any 2020 el perfil migratori de les persones que han estat ateses al SAIER s'ha modificat, i queda principalment reflectit per la disminució de persones sol·licitants de protecció internacional (1.058 persones menys que l'any anterior), representat per un 44% del global, mentre que el 53% respon a les persones amb perfil d'immigració, i un 2% restant a persones sol·licitants de retorn voluntari, grup que ha augmentat en un 58% respecte al 2019.



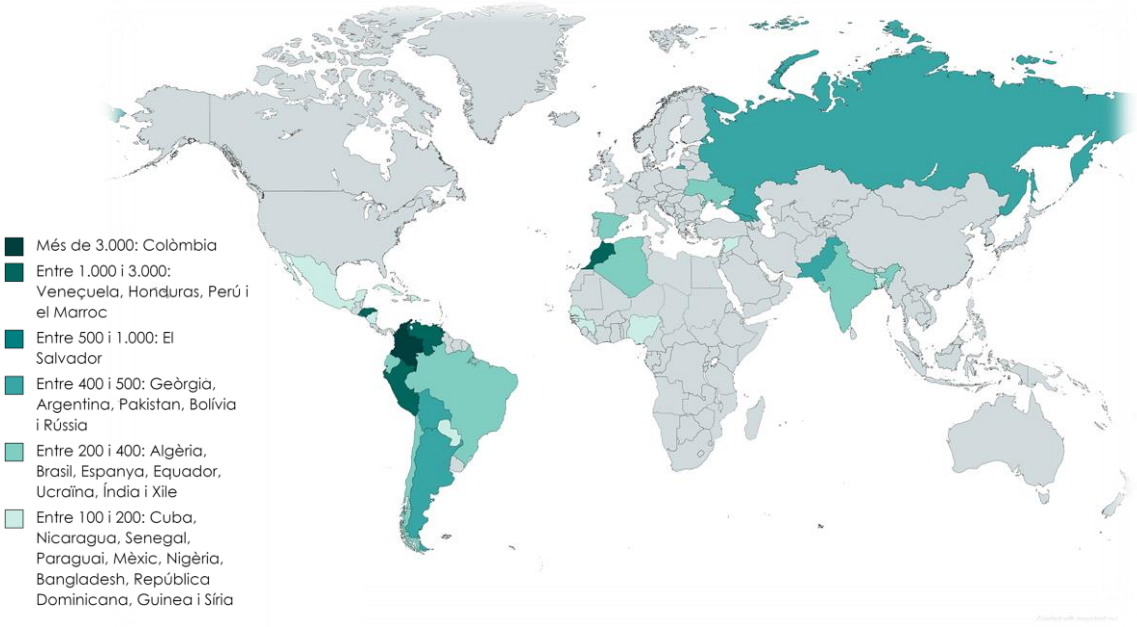
D'altra banda, tot i que les persones ateses amb el perfil d'immigració han baixat en 800, el percentatge respecte al global s'ha mantingut en un 53%. Finalment, l'atenció realitzada a persones amb perfil d'emigració s'ha reduït en 25 persones des del 2019, arribant a 37 persones ateses, una xifra gairebé insignificant en el global del servei.

3.1. País d'origen

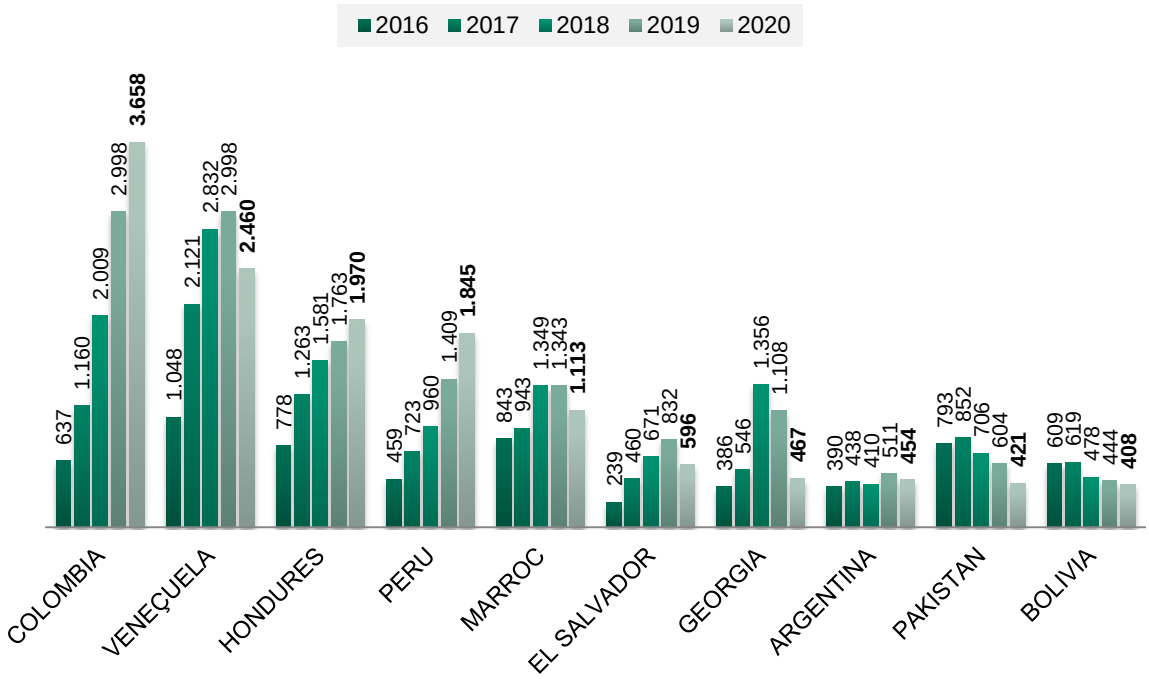
Des del 2016 i fins al 2020, Veneçuela havia estat el principal país de procedència de les persones ateses al SAIER, tanmateix, enguany, el principal país d'origen de les persones ateses al SAIER ha estat Colòmbia amb 3.658 persones usuàries respecte a les 2.460 persones veneçolanes.

D'altra banda, es continua constatant l'atenció majoritària a persones procedents dels països d'Amèrica Llatina, amb Hondures, Perú, El Salvador, Argentina i Bolívia dins de les 10 primeres

nacionalitats de les persones ateses al SAIER. D'altres continents, únicament el Marroc, Geòrgia i Pakistan entren dins d'aquest llistat.



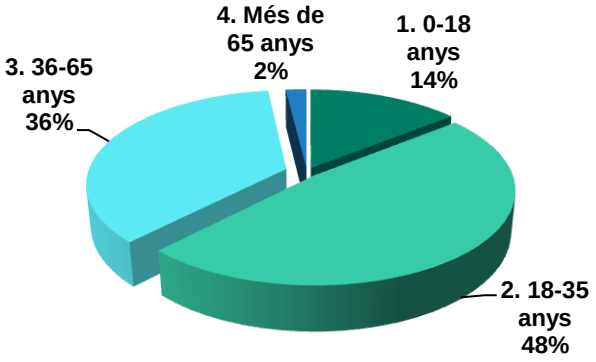
En la següent gràfica es pot veure l'evolució dels darrers cinc anys quant als països de procedència majoritaris de la població atesa al servei:



3.2. Gènere i edat

Seguint la tendència iniciada en el 2019, durant el 2020 s'han atès més dones (9.641 – 50,74%) que homes (9.342 – 49,18%) al SAIER. A més, s'han atès 16 persones amb gènere binari indeterminat.

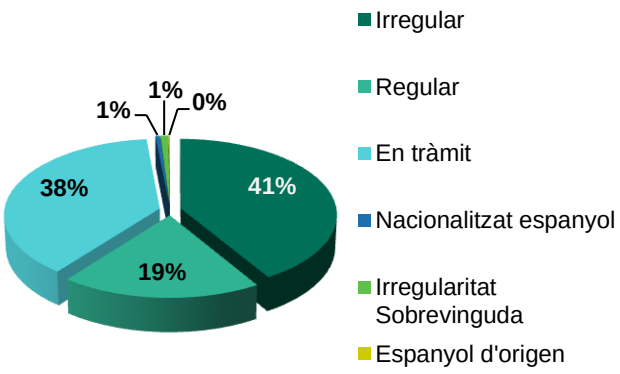
Quant a la distribució de les persones ateses segons edat, el perfil majoritari del SAIER continua sent una persona adulta jove (entre 18 i 35 anys), amb un total de 9.104 persones ateses durant el 2020; seguit de més de 6.500 persones que tenen entre 36 i 65 anys. De forma minoritària, també s'han atès 2.800 persones entre 0 i 18 anys, que representen a les persones menors d'edat ateses en família, i 369 persones majors de 65 anys.



3.3. Situació administrativa

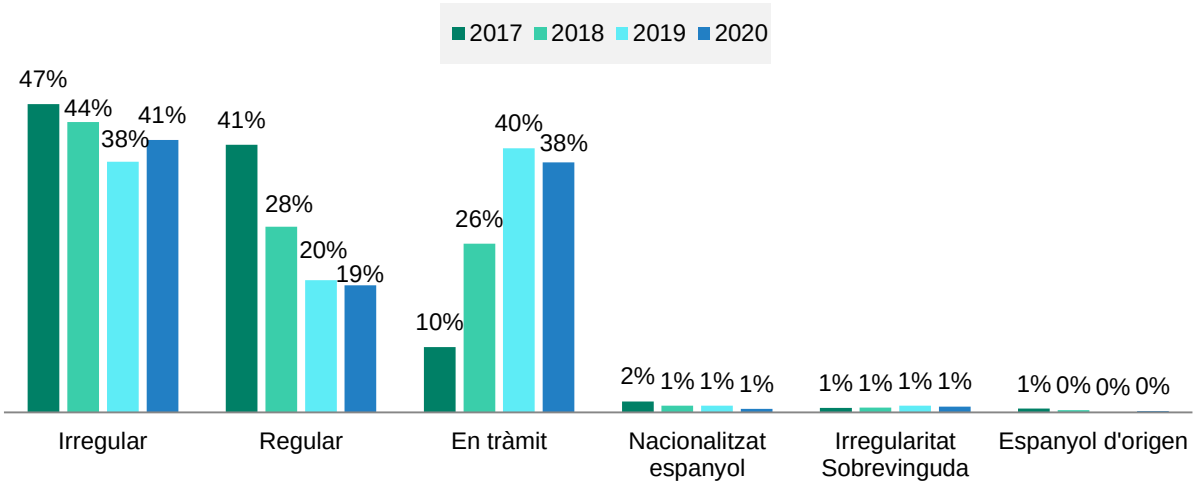
Respecte a la situació administrativa de les persones ateses al SAIER, durant el 2020 ha tornat a incrementar-se el percentatge de persones en situació irregular amb un 41% del total de les persones ateses.

D'altra banda, el nombre de persones en situació de tràmit s'ha reduït en un 2% que refereix a un total de 1.071 persones menys que durant el 2019. Aquesta xifra es pot relacionar amb la impossibilitat d'arribar al país per iniciar un tràmit de sol·licitud de protecció internacional a causa del tancament de fronteres i amb l'increment de denegacions de protecció internacional.



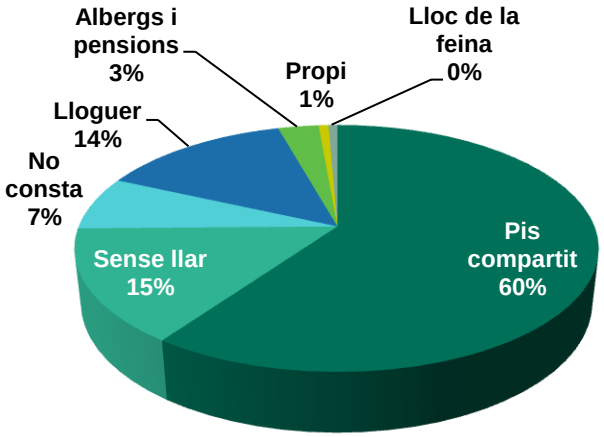
A continuació es pot observar l'evolució de la situació administrativa de les persones ateses al SAIER des del 2017 proporcionalment dins les xifres globals de cada any:

Evolució en la situació administrativa de les persones ateses 2017-2020



3.4. Tipus d'habitatge

Classificació de persones ateses segons tipus d'habitatge

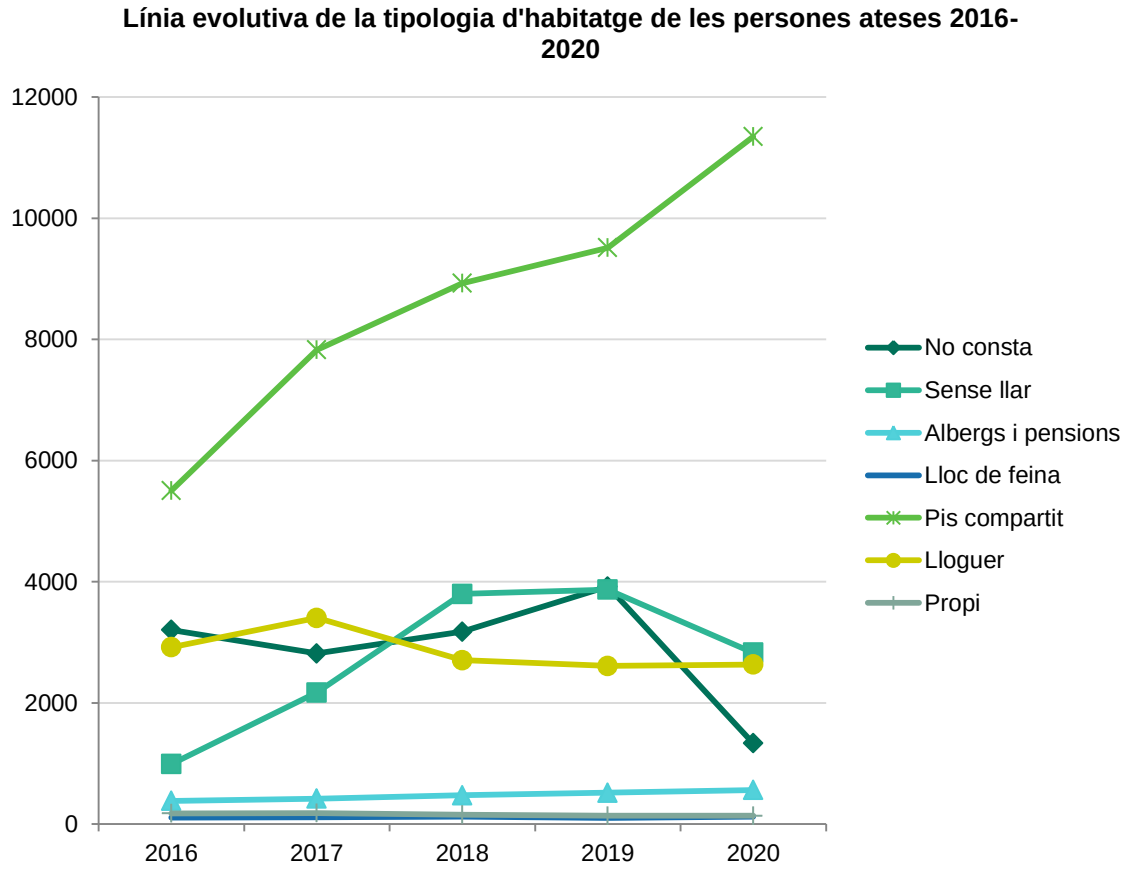


La classificació per tipus d'habitatge de les persones que visiten el SAIER és també un indicador de les situacions de vulnerabilitat al servei.

En l'any 2020, un 60% de les persones ateses al SAIER (9.513) han manifestat viure en un pis compartit amb amics, parents o altres persones que no formen part de la seva xarxa de suport, mentre només 137 persones, un 0,72% el total, han verbalitzat residir en un habitatge de la seva propietat.

Així mateix, en la següent gràfica es pot veure l'evolució dels darrers anys de la població atesa al SAIER segons la tipologia d'habitatge i es comprova que durant l'any 2020 s'ha produït un augment d'un 19% de les persones que viuen en pisos compartits respecte al 2019.[2]

[2] Cal destacar la millora en els registres que ha permès identificar la tipologia d'habitatge de quasi un 93% de les persones ateses (augmentant un 12% respecte de l'any anterior).



3.5. Classificació per districtes de Barcelona

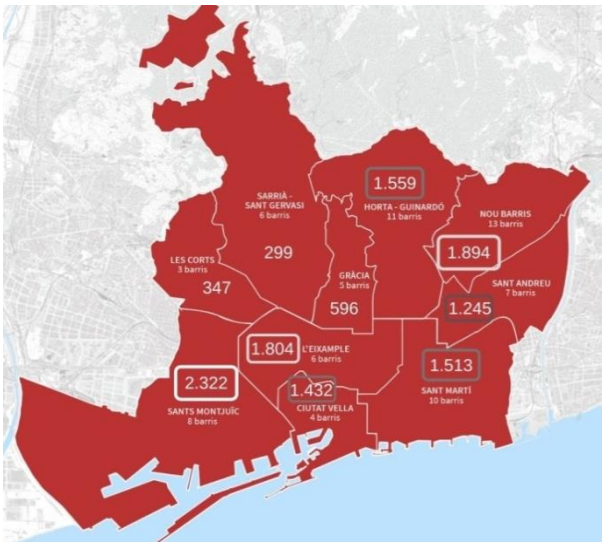
En relació amb la distribució per la ciutat de les persones ateses al SAIER, cal destacar que més del 30% de les persones usuàries del servei tenen com a adreça alguna de les seus del SAIER. Això succeeix principalment amb les persones en situació de sensellarisme i amb les persones sol·licitants de protecció internacional que volen accedir al programa estatal d'acollida, gestionat a través del SAIER/Creu Roja per a tota la província de Barcelona.

A continuació es detalla el nombre total de persones amb cada una de les adreces de les oficines del servei:

- 3.463 persones amb l'adreça del Carrer Tarragona, 141.
- 1.398 persones amb l'adreça de l'Av. Paral·lel, 202.
- 971 persones amb l'adreça del Carrer Font Honrada, 8-10.

D'altra banda, si es reparteix el 70% restant de les persones ateses durant l'any segons els diferents districtes de la ciutat, s'observa que el districte amb més presència al SAIER és Sants-Montjuïc, amb 2.322 persones.

En segon lloc, es troba el districte de Nou Barris, amb 1.894 persones ateses, que ha experimentat un creixement de 203 persones respecte l'any 2019. A aquest últim el segueixen, amb més de 1.000 persones usuàries, els districtes de l'Eixample (1.804), Horta-Guinardó (1.559), Sant Martí (1.513), Ciutat Vella (1.432) i Sant Andreu (1.245), i, finalment, es troben els districtes de Gràcia (596), Les Corts (347) i Sarrià-Sant Gervasi (299).

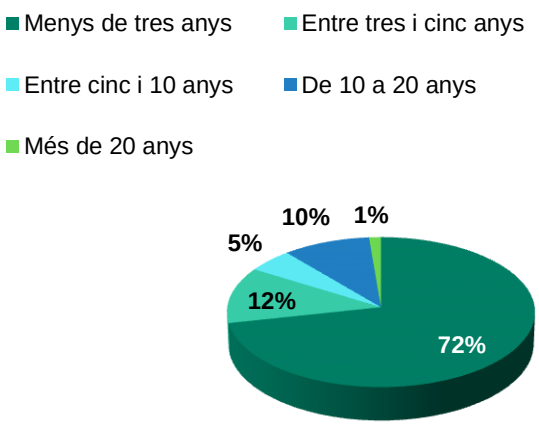


A continuació es poden veure els barris amb més població representada al SAIER durant el 2020:

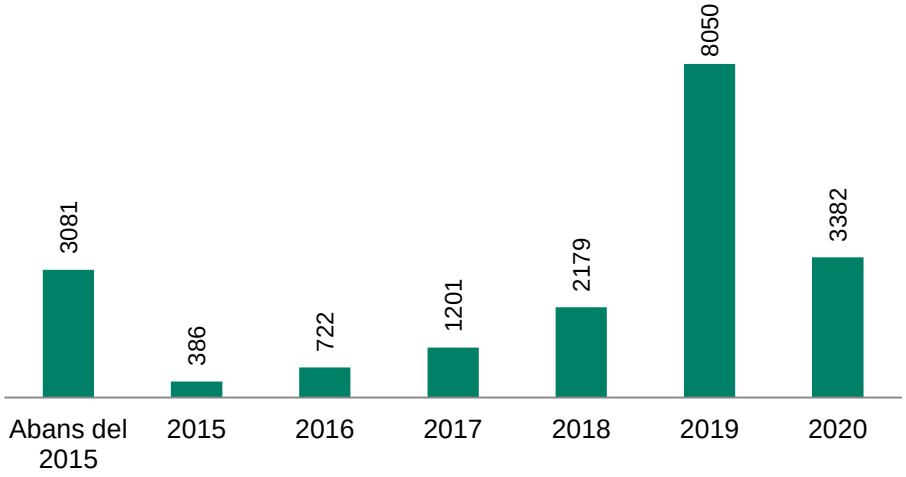
El Raval	**790**	El Guinardó	**351**
Poble Sec	**611**	El Carmel	**344**
Sants	**498**	Sant Antoni	**341**
La Nova Esquerra de l'Eixample	**439**	Navas	**333**
La Sagrada Família	**395**	El Besòs	**302**

3.6. Temps d'estada a Barcelona

El SAIER és, en moltes ocasions, la porta d'accés a la informació genèrica de Barcelona i als processos d'acollida a la ciutat per a la població recentment arribada, per la qual cosa, la majoria de les persones ateses en el servei són persones que acaben d'arribar a Espanya o, si més no, a Barcelona. En la gràfica de la dreta es pot observar que en el 2020 un 72% de les persones ateses al SAIER van arribar a Barcelona entre el 2018 i el 2020, mentre que el 28% va arribar a la ciutat en anys anteriors.



A continuació es mostra el detall de les persones que han estat ateses enguany al SAIER, fent distinció entre les persones que van arribar a Barcelona abans del 2015 i aquelles que han arribat en els últims sis anys:



3.7. Vies d'accés al SAIER

A banda, per tal d'arribar a la població que fa poc temps que es troba a la ciutat, és fonamental tenir en compte a través de quins canals han conegut el SAIER les persones ateses. En la següent taula es pot veure la distribució de les persones usuàries segons els canals mitjançant els quals han conegut el servei. Destaca clarament que el SAIER es coneix pel boca a boca entre familiars, amics i coneguts.

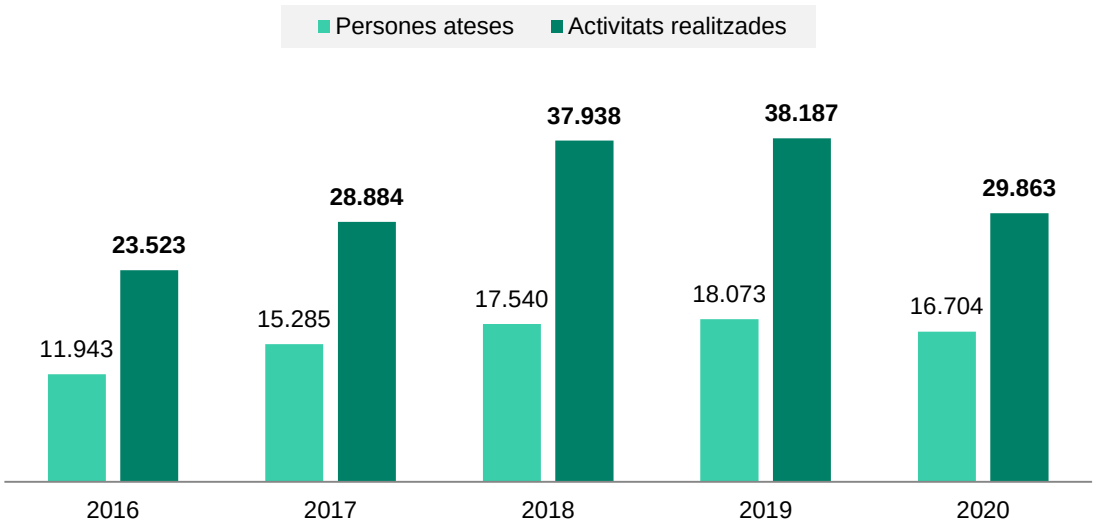
Familiars/amics/coneguts	**10.446**	**Centre de Salut**	91
Ajuntament: Serveis Àrea Immigració	1.328	**Ensenyament**	77
Internet	1.317	**Visualització oficina des de carrer**	67
Centre de serveis socials	1.264	**Albergs**	48
Ajuntament: Altres serveis	1.151	**OAC**	45
Altres administracions	716	**Consolat**	33
Policia/guàrdia urbana	677	**SIS**	26
CUESB	671	**Llocs de culte**	25
Associacions	615	**Centres de Menors**	19
Altres municipis: Ajuntaments o entitats	316	**Sindicats**	15

4. SERVEIS DE RECEPCIÓ I PRIMERA ACOLLIDA

Aquest servei és la porta d'entrada al SAIER i atén totes les persones en primera instància, per informar, assessorar i procurar cites amb els serveis de segon nivell (atenció social, assessorament jurídic d'estrangeria i protecció internacional, inserció formativa i laboral, etc).

Al 2020, amb els efectes de la pandèmia mundial ocasionada per la Covid-19, s'ha produït una davallada del nombre de persones usuàries ateses (-8% respecte 2019) i del nombre d'activitats realitzades (-22%), i s'ha retornat a nivells lleugerament superiors als de 2017:

Evolució de l'atenció al Servei de Primera Acollida



Nota: les persones i les activitats mostrades a la gràfica fan referència a les persones i cites que es registren en el sistema d'informació i que, per tant, han estat atencions al Servei de Primera Acollida i han estat derivats a altres entitats del SAIER. No s'inclouen les persones ni atencions efectuades per les recepcions, des de la centraleta o l'e-mail, ni les consultes que finalment no han requerit d'una cita amb un servei de segon nivell al SAIER. Per tant, les dades no mostren la totalitat de la tasca desenvolupada pel servei, però sí permeten quantificar les persones diferents ateses durant l'any i anar seguint l'evolució del servei.

El principals reptes durant el 2020 han estat adequar el servei per prestar serveis mínims presencials (amb els quals donar resposta a les situacions d'urgència) i continuar oferint l'atenció ordinària per via telefònica; adaptar els serveis als canvis de perfils i necessitats de les persones usuàries; i mantenir actualitzada la informació sobre serveis, oficines, tràmits i procediments d'estrangeria i asil per poder proporcionar una informació fidedigna i de qualitat a les persones en uns moments de gran canvi i incertesa.

4.1. Atencions segons vies d'accés

L'**atenció de primera acollida**, que ofereixen les tècniques d'acollida, consisteix en la realització de primeres entrevistes on s'explora la situació de la persona migrant, es dona d'alta al servei, es proporciona informació bàsica i es programen les cites necessàries amb els serveis de segon nivell del SAIER (assessorament jurídic en estrangeria i protecció internacional, atenció social, orientació per a l'homologació d'estudis, formació, recerca de feina, etc.). També s'orienta cap a altres serveis i entitats de la ciutat o de l'àrea metropolitana.

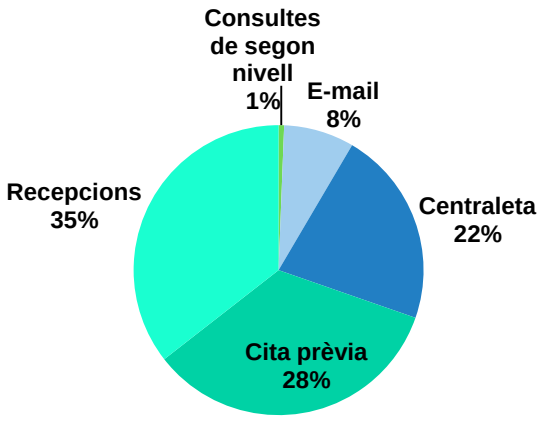
Aquesta tasca d'informació sobre el conjunt de serveis del SAIER, forma d'accés i informacions bàsiques de la ciutat es realitzava essencialment de manera presencial, fins **al març de 2020**.

Amb l'aplicació de **l'estat d'alarma** es van tancar les seus de Tarragona 141 i Paral·lel 202, i es va restringir l'atenció presencial a la valoració de situacions urgents (socials i jurídiques) i de persones en situació de sensellarisme a la seu de Font honrada 8-10.

Aquesta situació es va mantenir entre el 16 de març i el 25 de maig del 2020 i, a partir d'aleshores es va reobrir la seu de Tarragona, 141, al mateix temps que es continuava fent atenció a Font Honrada 8-10.

Durant aquest any, i per continuar atenent a tothom durant la pandèmia, el servei es va adaptar per oferir tota la primera atenció **de manera telefònica i/o per correu electrònic**, destinant diverses professionals. Per portar-ho a terme, a finals de març-principis d'abril es va dotar als i a les professionals d'eines per realitzar teletreball, i es va començar a atendre les persones amb cites inicials programades en línia de manera telefònica.

Distribució de consultes segons la vía d'accés



A més, enguany s'han registrat 14.836 trucades a la centraleta (1.200 trucades mensuals aprox.) i 5.327 atencions per e-mail (440 correus mensuals).

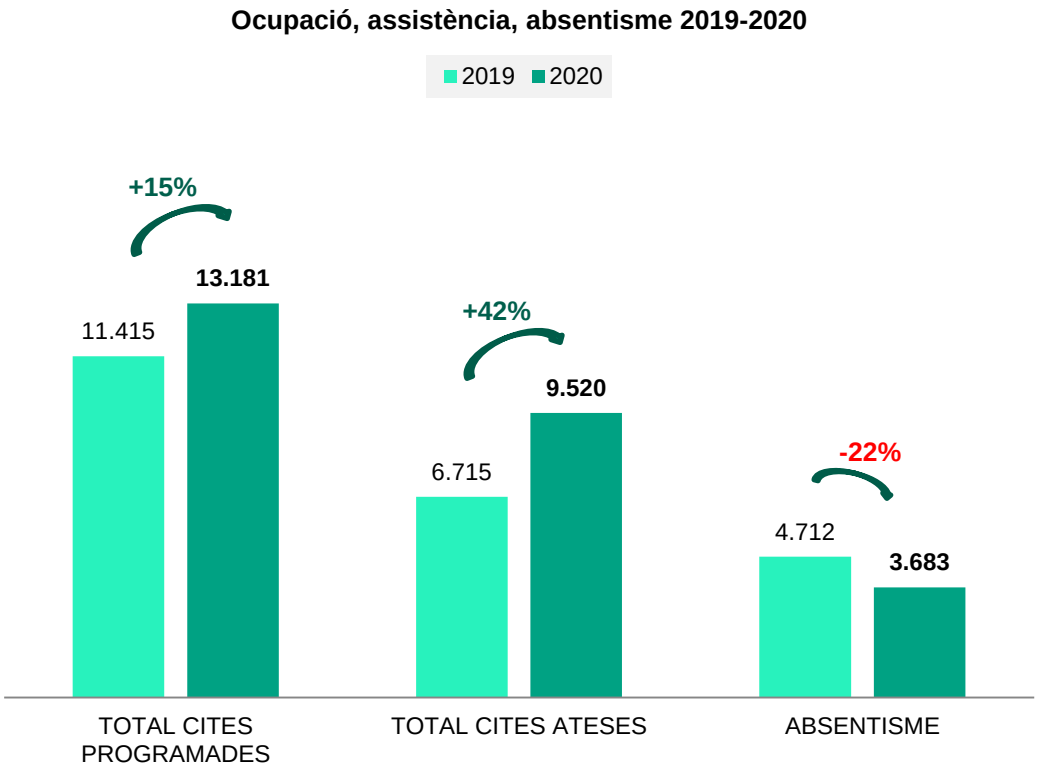
Aconseguir la confiança i l'habituació de les persones usuàries ha comportat temps i dedicar esforços a la comunicació, però finalment, ha permès evitar cues i esperes, reduir l'absentisme i oferir un servei mes eficient i àgil.

4.2. Atencions segons tipologia

L'atenció d'acollida es divideix en atenció a **cites prèvies** (primera atenció al SAIER), **segones visites**, atencions imprevistes **urgents** i atenció a **consultes de professionals**.

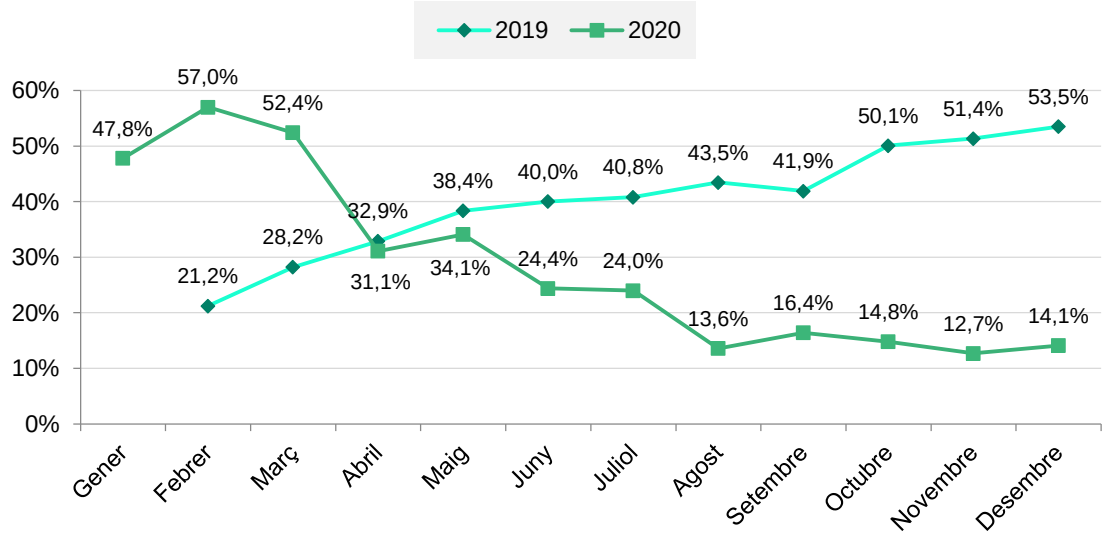
4.2.1. Cita prèvia

Enguany, s'han realitzat 9.520 primeres entrevistes programades mitjançant la seu electrònica de l'Ajuntament de Barcelona per a la programació de cites amb els diferents serveis municipals.



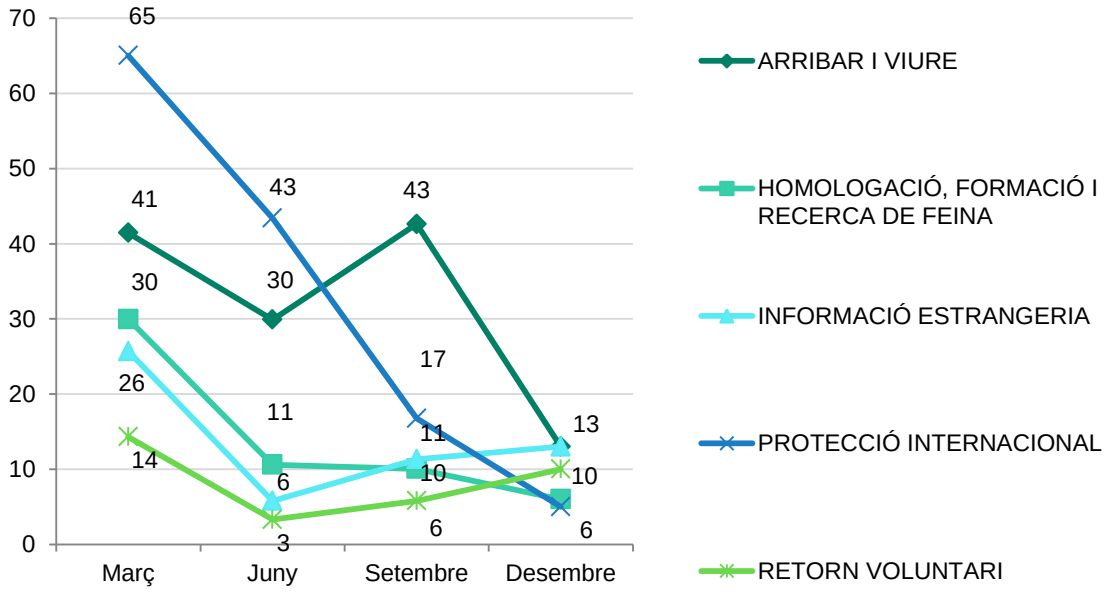
Durant el 2020 s'ha pogut incrementar l'oferta de cites a disposició de la ciutadania, per dos motius: s'ha destinat menys personal a recepció i s'han canalitzat totes les consultes per la via telemàtica de cita prèvia. Això ha permès aprofitar la capacitat de treball per atendre més consultes amb cita i incrementar l'atenció a les persones usuàries. Per altra banda, l'atenció telefònica ha incrementat les oportunitats de contacte i s'ha reduït l'absentisme.

Evolució de l'absentisme a l'SPA 2019 - 2020



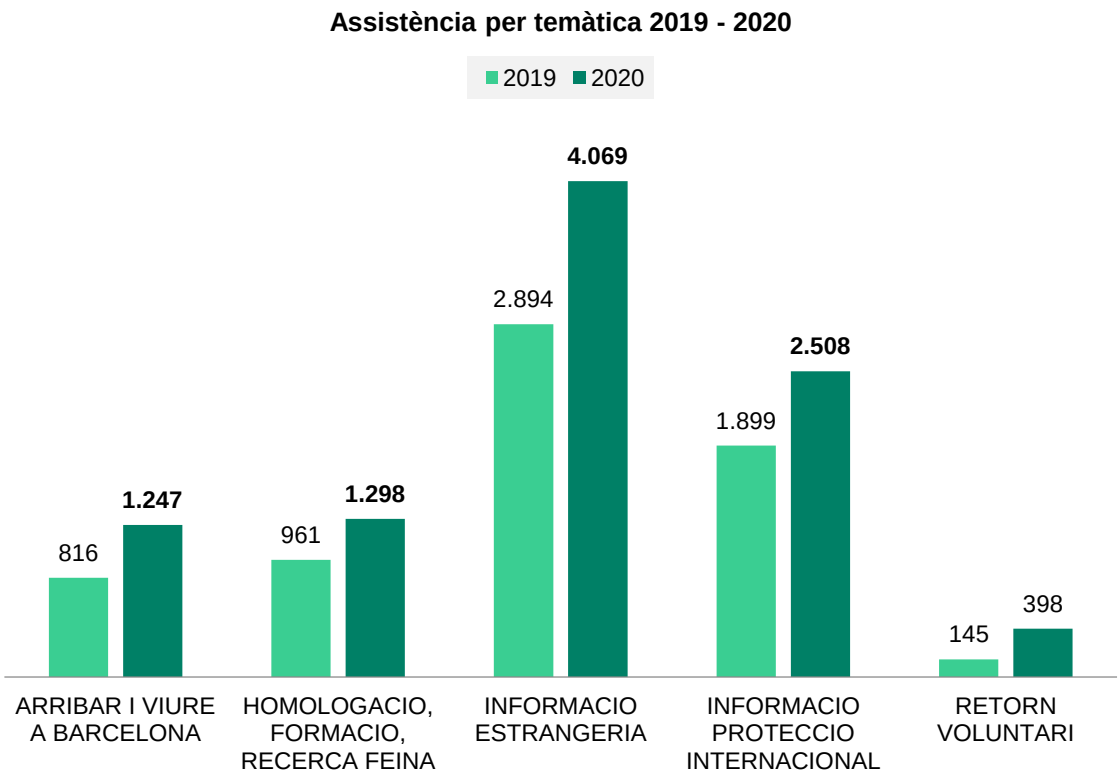
L'increment en la capacitat d'atenció ha comportat com a resultat una reducció dels temps d'espera per a tots els motius de cita, tal com es pot observar a la gràfica següent:

Evolució del temps d'espera per temàtica (dies laborables) 2020



El 2020 es va començar tenint prop de 3.000 persones en espera d'un mes per l'altre, i s'ha tancat l'any amb només 700 persones amb cita pel mes següent. Per tant, s'ha aconseguit equilibrar l'oferta de cites amb la demanda de les persones, i oferir uns temps d'espera força òptims que no es podien oferir d'ençà l'increment d'arribades de persones refugiades.

Els motius de sol·licitud de cita prèvia amb el SAIER han evolucionat tal com segueix:



- **1.247 entrevistes d'Arribar i Viure a Barcelona**:
  - **156 d'Acollida**: on es proporciona informació per a persones de recent arribada a la ciutat. Degut al tancament de fronteres, es detecta una davallada en el nombre de persones recentment arribades d'altres països, i demanen cita persones que porten més temps a la ciutat i al país.
  - **1091 d'Accés a serveis d'atenció social per a persones immigrants:** es realitza la detecció de necessitats, informació de recursos, orientació i/o derivació cap als diferents serveis socials d'atenció primària i especialitzada de la ciutat. Una part de les consultes s'han derivat al servei d'atenció social del SAIER/Creu Roja però cada vegada més, s'han anat incrementat les consultes de persones ja assentades al territori o que fa més de dos anys que es troben a Espanya, a qui s'ha derivat a Serveis Socials del seu barri. S'ha de tenir en compte que el 29% de les persones ateses al SAIER enguany fa més temps que són al territori.

També ha estat important la quantitat de consultes de persones que viuen a l'àrea metropolitana o que s'han hagut de traslladar recentment. Les principals demandes estan relacionades amb dificultats econòmiques per continuar fent front a les necessitats bàsiques d'alimentació, allotjament, medicació, etc.

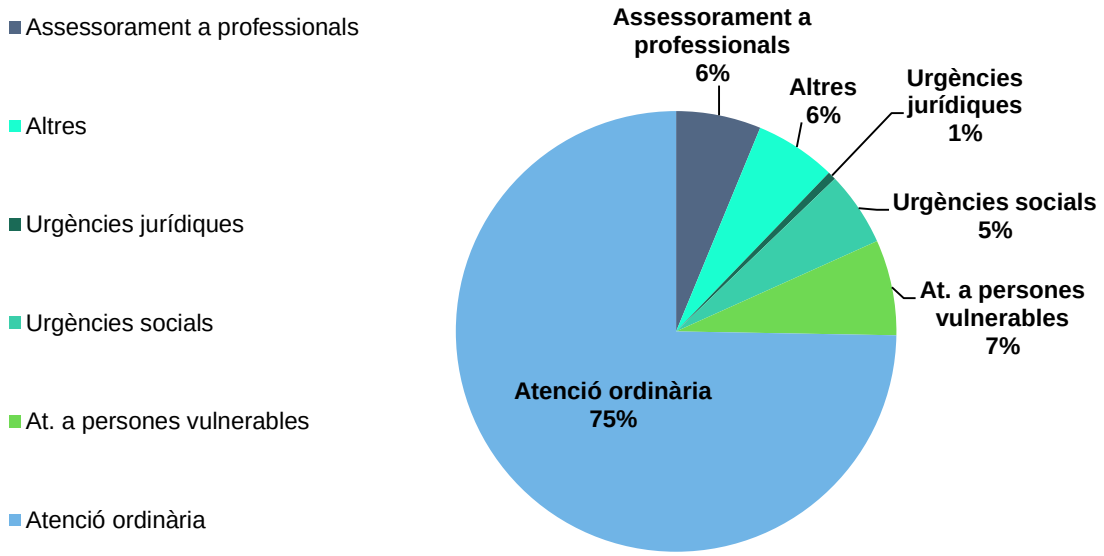
- **1.298 entrevistes per temes d'inserció formativa i laboral,** que han estat derivades als professionals adients dins el SAIER. La principal consulta de l'any ha estat el suport per a la recerca de feina, i la demanda de formació per millorar les possibilitats d'ocupació. El tancament del sector restauració, hostaleria i serveis ha impactat fortament en el col·lectiu migrant, que tenia en aquestes ocupacions un nínxol de mercat. Moltes persones que treballaven en l'economia submergida, en el sector de les cures i la neteja de la llar han manifestat haver perdut la feina per por al contagi de part de les famílies que les ocupaven.

- **4.069 entrevistes d'informació per tràmits d'estrangeria i nacionalitat,** en les quals es proporciona cita amb els/les assessors/es o advocats/des adients. És el motiu de cita que més ha crescut. Els serveis mínims a les oficines d'estrangeria han comportat la modificació en els terminis de vigència i per renovar targetes de residència i treball, alhora que les presentacions telemàtiques d'expedients s'han incrementat. Des de mitjans d'any, s'ha detectat un important augment de denegacions de sol·licitants d'asil que han generat la necessitat d'assessorament respecte la interposició de recursos i el coneixement de les possibilitats de regularització per la via d'estrangeria.

- **2.508 entrevistes a sol·licitants de protecció internacional:** on s'informa de dos aspectes clau: els primers passos a seguir per sol·licitar l'asil (i es programa entrevista amb l'equip legal especialitzat) i l'explicació bàsica del programa estatal d'atenció social que pot derivar en una cita amb el servei d'atenció social. S'ha atès a moltes persones que van arribar a Espanya durant el 2019 amb la voluntat de demanar protecció internacional, però que encara no l'havien sol·licitat o estaven a l'espera de cites amb l'oficina d'Asil o d'assessorament jurídic.

- **398 entrevistes sobre retorn voluntari a país d'origen.** Es comentarà aquesta temàtica en el punt específic de Retorn.

Atencions segons motiu de consulta



L'atenció ordinària inclou, tant les cites prèvies, com les segones i successives cites que pot demanar una persona per continuar amb els seus tràmits o iniciar-ne de nous.

4.2.2. Atenció d'urgències i situacions de vulnerabilitat

L'atenció de persones en situació d'urgència ha representat un 13% del total de consultes ateses durant el 2020. El servei de primera Acollida ha atès diàriament les situacions sobrevingudes, greus o urgents, que han requerit d'una atenció immediata, sense necessitat d'obtenir cita prèvia. L'atenció ha estat presencial a la seu principal del SAIER, ubicada al Carrer Tarragona, 141. Les persones han acudit directament a l'oficina, algunes d'elles adreçades per altres servies (CUESB, entitats dels barris) i altres s'han detectat en cita prèvia. S'ha realitzat un filtre preliminar per valorar si la situació era ordinària, prioritària o urgent i s'han activat els recursos adients.

- **4.735 Situacions de vulnerabilitat:**
  - 2.698 consultes de persones adultes en situació de carrer.
  - 2.037 consultes sobre cobertura d'alimentació, subministres i medicació. Ha afectat tant a persones soles com a parelles i famílies, i de tots els rangs d'edat. S'ha orientat les persones cap als punts especials de recollida

d'aliments habilitats durant la pandèmia, els menjadors socials que han continuat prestant servei en format pícnic, als serveis socials del territori i al servei d'atenció social del SAIER/Creu Roja per valorar l'activació dels recursos necessaris.

- **3.885 Urgències socials:** Es consideren urgències les situacions de famílies que han perdut o estan a punt de perdre l'allotjament, a banda de tenir altres necessitats no cobertes o altres problemàtiques. També les persones soles que perden l'habitatge quan hi ha un agreujant com malaltia greu o crònica, situacions de violència masclista o altres.
  Enguany, gairebé 1.000 casos s'han derivat al servei d'atenció social del SAIER/Creu Roja, sent un 40% casos nous i el 60% urgències de casos que ja estaven en seguiment social a SAIER. Aproximadament 1.000 situacions s'han orientat cap a serveis socials territorials de Barcelona i 1.000 més cap als serveis socials dels municipis de l'àrea metropolitana. Aquest fet implica que molta població migrant s'ha adreçat al SAIER enlloc d'adreçar-se a serveis de proximitat que els corresponen, ja sigui per coneixement previ del servei o dificultats per ser atesos en els serveis de referència.
  Per tant, des del servei de primera acollida, s'ha realitzat una important tasca de cribratge de situacions i de reorientació dels casos.

- **454 Urgències jurídiques:** fa referència a situacions en les quals hi ha documentació a punt de caducar o terminis a punt d'expirar. Sobretot s'han detectat casos de renovacions de permisos de residència i treball, en què les persones han vist modificats els períodes de renovació i han tingut moltes dificultats per mantenir la situació de regularitat per la situació precària del mercat laboral, els acomiadaments i la manca de noves ofertes de feina. També s'han atès casos de denegacions i de protecció internacional que s'han derivat a CITE, ICAB i el Servei d'assessorament jurídic en protecció internacional.

4.2.3. Assessorament a altres professionals

Mitjançant les consultes per correu electrònic i per telèfon s'han pogut atendre **3.627 consultes** de professionals municipals, d'entitats socials i d'altres territoris. S'ha assessorat i informat a professionals i entitats sobre el SAIER i els nombrosos canvis en aspectes jurídics que s'han produït durant l'any, especialment en els processos de protecció internacional, i s'han coordinat casos de persones concretes.

4.3. Principals canvis, reptes i conclusions

Gener i febrer del 2020 van ser dos mesos amb un nivell molt alt d'atenció a persones de recent arribada. El perfil majoritari eren sol·licitants de protecció internacional, principalment parelles amb fills o famílies monomarentals d'Americà Llatina i Geòrgia. Amb l'esclat de la Covid-19, el perfil de població atesa i de les demandes van canviar progressivament. Les arribades es van frenar dràsticament amb el tancament de fronteres, i es va detectar que les persones ateses a partir del març havien arribat majoritàriament durant el 2019.

Amb la situació provocada arran de la Covid-19, enguany s'han incrementat exponencialment les **consultes de nuclis familiars** que han referit **tenir moltes dificultats per cobrir l'alimentació i fer front al pagament de l'habitatge**. En general, han verbalitzat que les xarxes de relacions informals han sostingut moltes situacions de precarietat. Aquesta situació no s'ha pogut mantenir en el temps i s'ha detectat, en general, un empitjorament de les situacions.

Des del servei s'ha pogut observar com la crisi econòmica i social ha impactat fortament en el col·lectiu de persones migrades. S'ha fet un important treball de valoració de casos per poder orientar les persones cap als diferents serveis adients, ja fos als serveis del SAIER, serveis de territori i/o altres localitats.

Pel que fa al perfil de **persones migrades adultes soles,** han acudit al servei referint **que han perdut l'habitatge i han hagut de recórrer a albergs municipals per primera vegada.** Des del SAIER s'ha treballat estretament amb els dispositius especials habilitats per l'Ajuntament (Fira de Barcelona, albergs especials per dones i joves, etc.) així com amb el CUESB. Durant aquest procés de treball, s'ha detectat un augment en l'atenció a dones en situació de sensellarisme, agreujant la situació d'aïllament, d'exclusió social i d'inseguretat.

Durant alguns períodes de l'any s'ha detectat un augment de les orientacions de persones que viuen a altres municipis, tant de l'àrea metropolitana com de la província de Barcelona, cap a serveis de la ciutat de Barcelona. Aquestes persones han referit no poder accedir als serveis i recursos del seu municipi per manca de padró, pocs mesos de residència al municipi, situacions de discriminació, etc.. Des del Servei de Primera Acollida s'ha procurat donar suport i coordinar els casos per trobar solucions i procurar garantir l'accés als serveis d'atenció social bàsics dels territoris de referència.

En referència a processos jurídic-administratius, amb l'estat d'alarma i el confinament, s'han produït aturades temporals o parcials d'algunes administracions, així com la implantació de serveis mínims de les oficines d'estrangeria, asil i policia nacional. L'administració ha modificat terminis de presentació de sol·licituds, de renovació de permisos, de vigència de documents, de presentació de recursos, etc. Tots aquests canvis han comportat moments de molta **desinformació i incertesa respecte als tràmits i procediments d'estrangeria**. Una de les principals tasques del servei enguany ha estat col·laborar estretament amb les entitats d'assessorament jurídic del SAIER per poder mantenir actualitzada la informació i fer-la arribar a

totes les persones que s'han adreçat al servei per les diferents vies de contacte. Altrament, l'administració d'estrangeria i asil ha apostat per la presentació telemàtica dels expedients d'estrangeria, i això ha comportat moltes peticions d'assessorament i ajuda per realitzar els tràmits. Tot plegat ha comportat que les demandes de caràcter jurídic hagin tingut un creixement accelerat conforme han avançat els mesos.

Durant el 2020, el Servei de Primera Acollida ha aplicat diferents **Plans de contingència** per poder continuar realitzant la seva tasca, transformant gran part de l'atenció presencial en telefònica, i vetllant per proporcionar la màxima seguretat a les persones usuàries i treballadores en aquells casos en què s'ha requerit l'atenció presencial.

Durant el segon semestre de l'any, s'ha pogut realitzar una ampliació de personal gràcies al **Pla de Xoc social de l'Ajuntament de Barcelona**. Aquesta ampliació ha permès recuperar la capacitat d'atenció del servei, que es va veure disminuïda durant els primers mesos de la pandèmia a causa de l'acumulació d'atencions que es van haver d'aturar pel confinament i que es van anar realitzant a mesura que es va reestructurar el servei per complir amb les indicacions establertes durant l'estat d'alarma. A més, amb el Pla de Xoc es van poder escurçar cues d'espera, i es va preparar el servei per a la nova normalitat. Paral·lelament, s'ha treballat conjuntament amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, per fer una anàlisi en profunditat dels processos d'atenció, que ha permès implementar millores i innovacions al servei.

Realitzar l'acollida sempre ha estat un repte, per la diversitat de marcs de referència de les persones, diferents coneixements del funcionament de la societat d'acollida, diferents graus de domini dels idiomes, les canviants realitats migratòries que arriben a la ciutat, etc. Però especialment aquest 2020, ha suposat acompanyar en moments d'elevada incertesa i angoixa per la situació sanitària, la crisi econòmica, l'increment de situacions de precarietat, l'aïllament social i l'increment de la complexitat en els procediments administratius que han afectat a gran part de les persones migrades que viuen a la ciutat. Aquest acompanyament s'ha realitzat mentre els propis professionals aprenien a teletreballar, i milloraven també les seves competències digitals.

L'atenció telefònica ha permès tenir un servei més eficient, amb major capacitat d'atenció i menys absentisme.

5. SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A HOMOLOGACIÓ DE TÍTOLS, FORMACIÓ I INSERCIÓ LABORAL (GESTIONAT PER AMIC)

El Servei d'Assessorament per a l'Homologació de títols, la Formació i la Inserció Laboral es presta per l'entitat AMIC en col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona, amb el conveni subscrit d'atenció "AMIC AL SAIER". La finalitat d'aquest conveni és oferir un servei que afavoreixi la cohesió social, fonamentalment des d'accions dirigides a la integració sociolaboral de les persones immigrades.

Des del servei es dona suport i es faciliten les eines que proporcionin el coneixement i l'exercici dels drets i deures de les persones treballadores, tant de les immigrades que arriben a Barcelona, reivindicant la millora d'aquells drets que els poden ser parcialment o totalment negats i facilitant l'ampliació o adequació de la seva formació i inserció en el mercat laboral, com de les persones que inicien processos de mobilitat migratòria, principalment per motius professionals o formatius, facilitant les eines i proporcionant informacions suficients per planificar la seva estada a l'estranger.

Dins del marc d'aquest conveni, AMIC ofereix al SAIER els següents serveis:

- **Informació sobre formació** de qualsevol naturalesa: estudis acadèmics, formació no reglada, formacions instrumentals. Accés a la formació segons la situació administrativa, informació sobre beques, bescanvi de carnet de conduir, etc.

- **Homologació o equivalència d'estudis estrangers universitaris i no universitaris**: informació, assessorament personalitzat i seguiment del procés, informació sobre homologació d'estudis espanyols per a persones que vulguin marxar a l'estranger o retornar al seu país.

- Informació sobre **acreditació de competències professionals** (acreditació de l'experiència adquirida laboralment o per vies no formals de formació - cursos no oficials, voluntariat, etc.) o altres vies possibles de validar la formació: reconeixement acadèmic dels aprenentatges assolits mitjançant l'experiència laboral o en activitats socials.

- **Inserció laboral:** confecció de currículum, eines i mitjans per a la recerca de feina, mercat de treball, suport a la inserció, derivació a diferents recursos laborals de la ciutat, prèvia valoració del perfil corresponent.

- Informació sobre el **permís d'estada per estudis**: possibilitats de comptabilització de feina amb formació.

Així doncs, AMIC facilita a la població tota aquella informació en estrangeria, informació-sociolaboral, assessorament sobre convalidacions i/o homologacions d'estudis, orientació sobre canals i recursos per a la recerca de feina, entre altres, per tal d'ajudar a la integració efectiva i pràctica de la població immigrada a la nostra societat.

A més de l'atenció a la població immigrant, la feina del servei es complementa amb tasques administratives, col·laboració amb institucions i altres entitats que, en conjunt, formen part de la seva tasca diària. L'assistència humanitària vital, els serveis socials i les solucions d'aprenentatge han de seguir sent accessibles per a les persones migrants.

Les persones migrants són part de la solució: la millor manera de reconèixer la important contribució de les persones immigrants i refugiades a les nostres societats durant aquesta crisi és eliminar les barreres que els impedeixen desenvolupar tot el seu potencial. Per això, des d'AMIC al SAIER es treballa en facilitar el reconeixement i l'acreditació de les seves qualificacions, donar-los les eines i recursos per a la recerca de feina i orientar-los acadèmicament per a la seva inserció social i laboral, a banda de explorar diferents models de vies de regularització per a les persones en situació irregular.

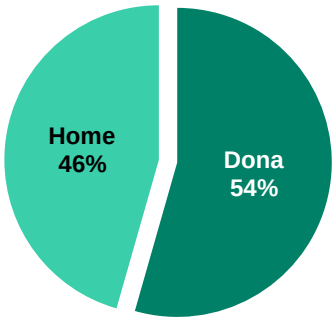
5.1. Anàlisi dels perfils d'atenció

L'any 2020, el servei ha atès un total de 1.733 persones, amb les quals ha realitzat un total de 2.650 visites per tal de respondre 3.548 consultes. Respecte l'any 2019, s'observa un increment del 9% en el nombre persones ateses. L'impacte del servei ha estat positiu en tant que s'ha pogut donar servei a més persones, tot i que a l'inici de la pandèmia les atencions programades al SAIER es van aturar i es van haver de reorganitzar per atendre-les de forma telemàtica i/o telefònica en les setmanes següents.

Si bé aquest creixement s'ha donat durant els últims tres anys, té especial rellevància durant el 2020 ja que va ser un any difícil per les circumstàncies donades per la pandèmia i que van restringir l'atenció presencial habitual.

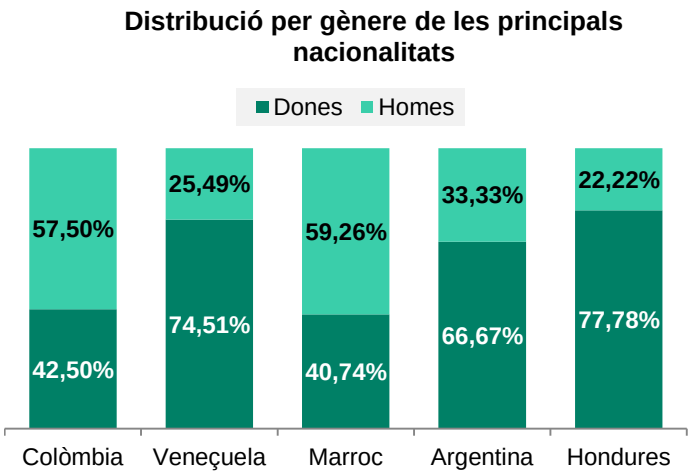
Quant al perfil de persones ateses al servei, cal començar exposant que ha aparegut un canvi en relació a l'exercici del 2019. L'any anterior, el 44% de persones ateses eren de sexe masculí i el 56% de sexe femení. Comparativament, aquest any s'ha atès a més homes que en 2019, tot i que continua sent més nombrosa l'atenció a dones. En 2012 l'atenció entre homes i dones va ser del 50% i a partir del 2013 es van invertir les posicions en les atencions.

Distribució de les persones ateses per gènere



A més, durant el 2020, les dones han tingut un paper destacat en els serveis sanitaris, la qual cosa les ha exposat a riscos per a la salut. A més, a causa dels arrelats estereotips de gènere, les dones migrants també suporten la major part de la càrrega de les tasques domèstiques i de cura, tant remunerades com no remunerades.

Respecte a la procedència de les persones ateses, s'han atès un total de 68 nacionalitats, destacant per segon any consecutiu, i en aquest ordre, l'atenció a persones de nacionalitat colombiana (amb un increment del 4% d'atenció respecte l'any 2019), veneçolana i peruana.

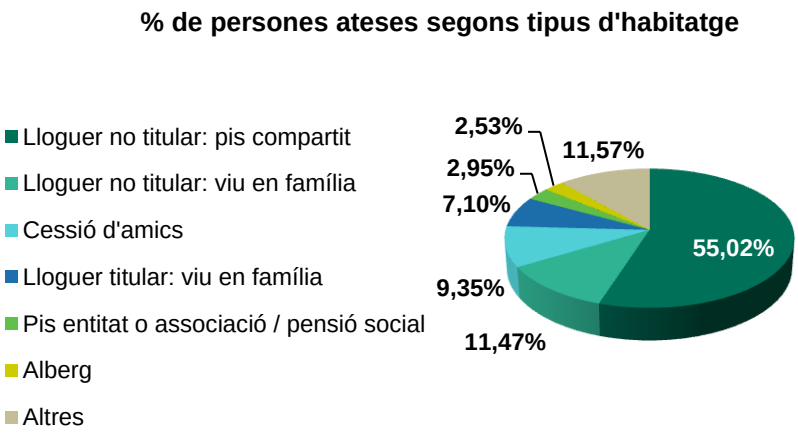


Tot i que el ranking d'atencions ha variat respecte de l'any passat, s'han atès més persones de nacionalitat hondurenya, argentina, brasilera, marroquina, mexicana, equatoriana i senegalesa. En canvi, s'han fet menys atencions amb persones de nacionalitat filipina, nicaragüenca, de Mali, etc.

Si s'observa la distribució per gènere en relació amb els principals països de procedència, s'ha mantingut la tendència habitual: des dels països sudamericans la immigració és més femenina. En canvi, la immigració procedent dels països africans i asiàtics sol ser més masculina.

A banda, la majoria de les persones ateses es situen en edat laboral. En relació amb el darrer any, ha crescut lleugerament la franja de 65 i més anys amb un total de 19 persones ateses. La resta de franges es mantenen molt semblants a les del 2019.

Respecte al règim de l'habitatge, entre la població immigrant hi ha un major ús d'habitatges de lloguer (el qual representa el 76,41%), sent la modalitat de convivència principal la de pis compartit amb altres persones que no són la família. Només l'1,61% és propietari d'un habitatge.



En comparació amb l'any 2019, baixen un 1,12% les titularitats en lloguers i s'incrementen un 4,2% els lloguers sense titularitat, bé llogant habitacions, bé compartint pis amb altres familiars. També ha augmentat un

0,83% l'estada en albergs, un 0,12% l'ocupació d'habitatges i un 0,25% la residència en el lloc de treball. Per contra, s'ha reduït un 1,94% la cessió d'habitatge i també un 0,61% les persones ateses que viuen al carrer.

S'ha de tenir en compte que, aquest any, arribar per via telefònica a segons quins perfils de persones no sempre ha estat possible. A més, la situació dels més vulnerables ha estat extrema. Moltes persones comentaven la dificultat per pagar el lloguer de l'habitació, algunes amb un deute generat de mesos, i d'altres que en breu es trobarien al carrer. En moltes atencions el que més s'ha proporcionat ha estat una escolta activa i la derivació a punts de distribució d'aliments.

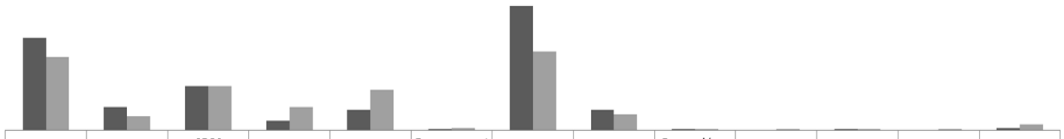
Finalment, les persones que arriben d'altres països cada vegada estan més ben preparades. El 40,09% han referit estudis no universitaris, amb batxillerat el 26,68% sobre el total, i amb formació tècnica el 13,41%, destacant els tècnics/tècniques de grau superior.

A més, un 39,31% ha manifestat estar en possessió de titulacions universitàries, però els llocs de treball que ocupen estan molt per sota de les seves possibilitats.

Cal destacar en aquest apartat el conveni que l'Ajuntament de Barcelona va subscriure en 2017 amb la Intercol·legial (Associació de Col·legis Professionals de Catalunya) a fi de facilitar la implicació i participació de les persones refugiades i immigrades residents a Barcelona als col·legis professionals, vinculant-los amb l'àmbit professional que desenvolupaven al seu país i mirant de poder aprofitar d'alguna manera, el bagatge i l'experiència professional aconseguida. Així doncs, s'han derivat al llarg del 2020 un total de 65 persones, destacant:

- 12 derivacions a diferents enginyeries.
- 12 derivacions al Col·legi de Psicòlegs.
- 11 derivacions relacionades amb Arquitectura.
- 8 derivacions al Col·legi de l'Advocacia de Barcelona.
- 5 derivacions al Col·legi de metges.

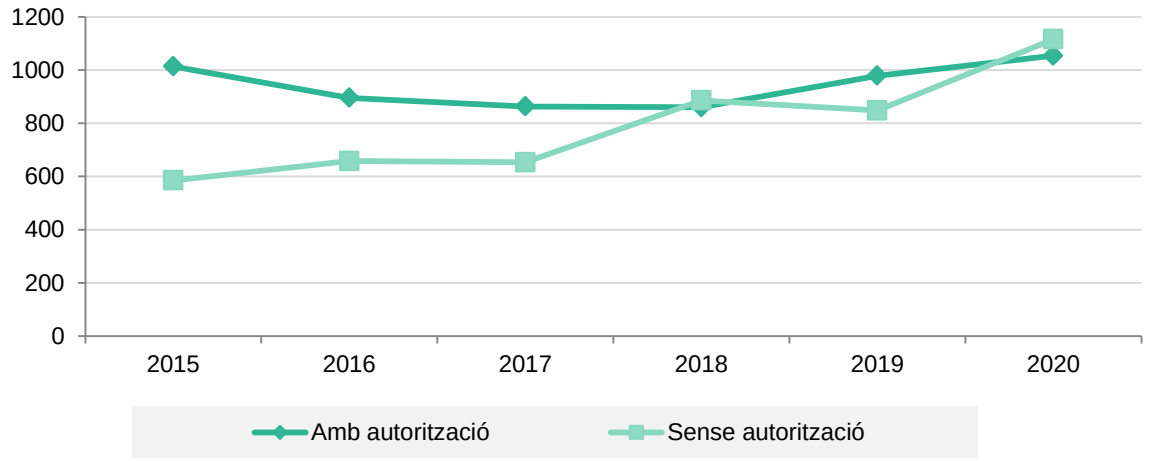
Per gènere, han destacat les dones sobre els homes amb formació universitària. Els homes atesos han presentat nivells inferiors de formació, especialment els que tenen estudis equivalents a l'Educació Secundària Obligatòria, formació tècnica i educació primària. També, entre aquest grup, es troben persones que no saben llegir i/o escriure.



	Batxillerat	CFGM (Formació Professional Grau Mitjà)	CFGS (Formació Professional Grau Superior)	Educació primaria	Educació secundària obligatària (ESO)	Ensenyaments superiors (disseny, música, dansa, etc)	Estudis universitaris: Graduats	Estudis universitaris: Postgraduats	Formació no reglada (instrumental, ocupacional, etc.)	No sap llegir ni/o escriure	Ns/nc	Programes de formació i inserció (PFI)	Sense estudis / inacabats
Dona	14,88%	3,73%	7,10%	1,52%	3,18%	0,18%	20,14%	3,32%	0,09%	0,00%	0,05%	0,00%	0,23%
Home	11,80%	2,26%	7,05%	3,73%	6,50%	0,32%	12,76%	2,58%	0,14%	0,05%	0,09%	0,05%	0,83%

La situació administrativa o jurídica esdevé una de les grans preocupacions vitals de les persones immigrants perquè determina les seves possibilitats d'inserció social i econòmica. Tanmateix, les dades relacionades amb la situació administrativa no són gaire esperançadores.

Evolució de la situació administrativa de les persones ateses

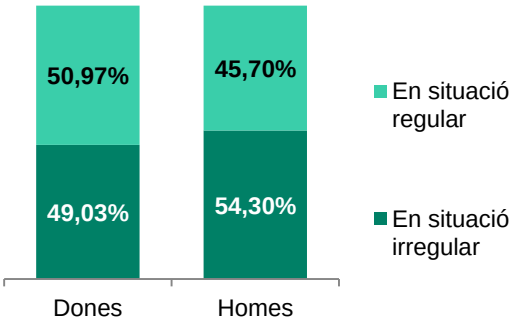


De les persones ateses durant l'any 2020, el 51,43% es trobaven en situació administrativa irregular. D'aquestes, el 2,96% és per irregularitat sobrevinguda (aquest percentatge es va calcular a partir del total de persones en irregularitat sobrevinguda sobre el total de les persones en situació irregular).

Per sexes, són els homes els que més s'han vist afectats per aquesta situació.

En comparació amb l'exercici 2019, la irregularitat ha suposat un ascens important de cinc punts percentuals.

Distribució per gènere de la població segons la situació administrativa

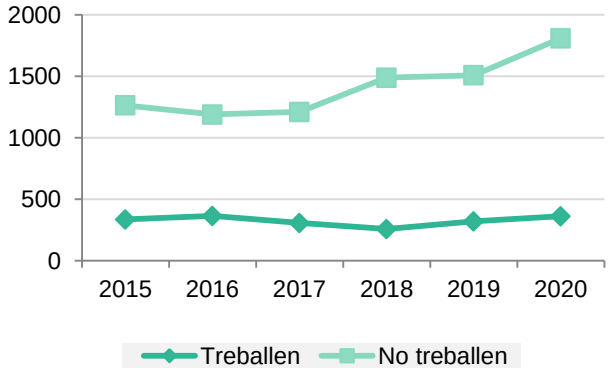


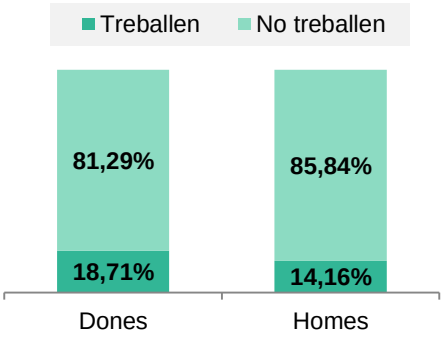
Altres aspectes a destacar són:

- L'increment de persones ateses amb cita reservada a l'Oficina d'Asil i Refugi (OAR), que va passar del 0,16% en l'any 2019 al 8,11% en 2020.
- Un ascens de 2 punts de les persones amb visat d'estudiants, passant del 2,52 al 4,70%.
- Menor nombre de persones ateses amb visat de turista en termini legal (del 5,04% al 1,38%), situació que no es va donar en el darrer any però sí en el 2018, que va representar el 4,93% de les atencions.

Hi ha hagut un descens en el nombre de persones que treballaven respecte a l'any anterior; així, s'ha passat del 17,46% de les persones ateses que treballaven en el 2019, al 16,6% en el 2020, tendència que s'ha anat accentuat any rere any, impactant lleugerament més en els homes.

Evolució de les persones segons situació laboral i distribució per gènere

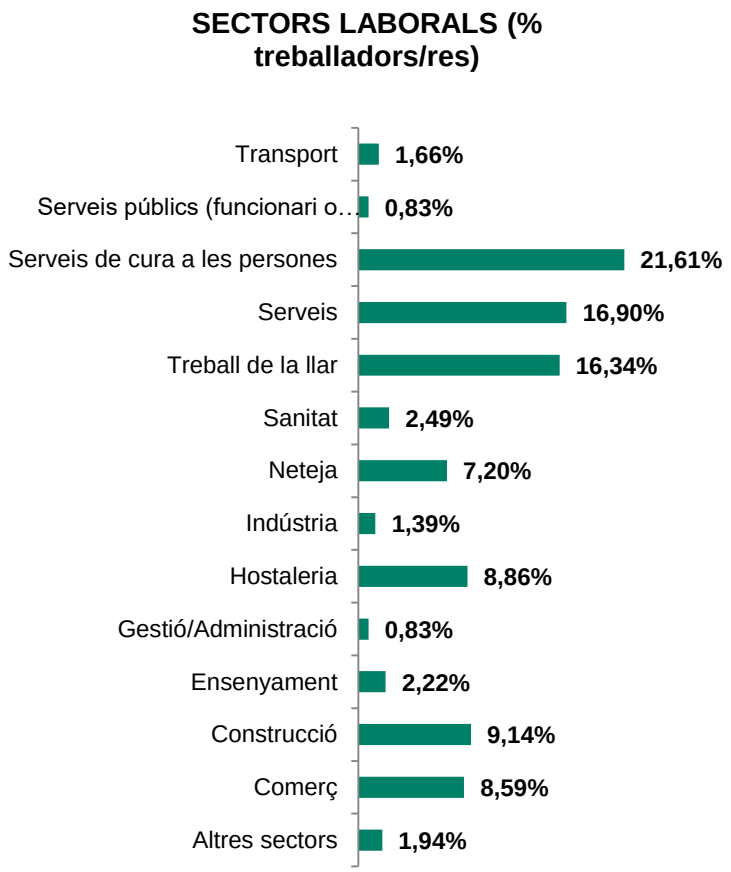




Del total de les persones que han treballat (361), el 59,28% ho ha fet sense contracte, és a dir, a l'economia submergida. La Covid-19 va portar al tancament de moltes empreses i al confinament dins dels domicilis i moltes dones en situació administrativa irregular no han pogut tornar als seus llocs de treball per por dels seus ocupadors/res a contagiar-se.

Un 38,23% ha treballat amb contracte i un 2,49% per compte pròpia. Del total amb contracte, el 81,16% ho ha fet amb un contracte temporal i un 18,84% amb contracte indefinit. La temporalitat, els contractes de curta durada i la precarietat han continuat definint el mercat laboral català, afectant especialment a la població treballadora immigrant. A més, si bé l'economia submergida (o el treball irregular) ha estat el recurs de subsistència al qual ha accedit la població en situació administrativa irregular, també algunes persones amb una autorització de residència i/o treball han hagut de recórrer a aquesta, tal com s'observa a la següent taula:

Situació administrativa de les persones treballant en economia submergida	%
Amb cita reservada amb l'OAR	13,55%
Autorització de LLARGA DURADA	1,87%
Autorització de residència i treball temporal	0,47%
Autorització de residència no lucrativa	0,93%
Autorització de residència per circumstàncies excepcionals	0,47%
Estudiants	0,47%
Irregularitat sobrevinguda	1,40%
Sense autorització	57,01%
Sol·licitud d'asil	22,90%
Visat de turista en termini legal	0,93%



Finalment, per sectors d'activitat, es detecten algunes diferències respecte a l'any 2019, com a conseqüència directa de la crisi de la Covid-19. En primer lloc, s'observa un important descens en el sector de l'hostaleria (que va passar del 18% de les persones que treballaven en aquest sector en el 2019 al 9% en el 2020), de la neteja (7 punts percentuals) i en el treball de la llar (amb un descens de 6 punts percentuals). Pel contrari, ha crescut 2 punts percentuals el sector de la cura a les persones, 4 punts el sector de serveis i 6 punts el sector del comerç.

També es troben diferències rellevants en analitzar la distribució per gènere en els sectors laborals: hi ha una major presència femenina en l'àmbit del servei de la llar, dels serveis de cura a les persones i de la neteja (principalment dins del treball irregular). En canvi, la població masculina es situa als sectors de la construcció, serveis i comerç.

5.2. Homologació de títols

Homologar els estudis suposa el reconeixement del grau acadèmic corresponent; habilita per continuar els estudis d'un altre nivell educatiu espanyol i implica el reconeixement dels efectes professionals inherents a un títol espanyol. Tenir una formació acreditada pot donar més oportunitats per a la millora de la inserció laboral. Tanmateix, del total de persones ateses al servei durant el 2020, només un 1,43% comptava amb l'homologació del seu títol i un 3% està en tràmit. Aquest fet demostra que encara queda molta feina per fer per aconseguir que més persones arribin a realitzar aquest procediment.

Cal destacar la impossibilitat de poder legalitzar els estudis en aquest 2020 per motiu de la pandèmia. La paralització mundial pel tancament temporal dels organismes públics ha dificultat la tramitació de documentació de tot tipus i ha congelat la possibilitat d'avançar en molts tràmits.

FAMILIA DEL CICLE FORMATIU	%		
Sanitat	52,28%	Informàtica i comunicacions	4,15%
Administració i gestió	11,20%	Comerç i màrqueting	3,32%
Serveis socioculturals i a la comunitat	6,22%	Arts gràfiques	2,07%
Hoteleria i turisme	5,39%	Imatge personal	2,07%
Electricitat i electrònica	4,56%	Transport i manteniment de vehicles	1,66%

L'anàlisi de les dades d'aquesta taula, així com de les barreres i oportunitats amb les quals es troben per homologar els estudis les persones ateses, han permès identificar les famílies dels cicles formatius més destacats, sent sanitat la més important. Enguany, en aquest servei s'ha atès més del 52% de demandes d'homologació no universitària en aquesta família de cicle formatiu. Molt més allunyada queda la família administració i gestió amb un 11% i al voltant del 6% serveis socioculturals i a la comunitat. Cal destacar també que les dones han fet més del 76% de les demandes d'homologació d'estudis de sanitat i més del 74% d'administració i gestió.

En definitiva, es tracta d'orientacions que persegueixen el foment de trajectòries educatives d'èxit, facilitar la incorporació d'aquests usuaris i usuàries al mercat laboral i maximitzar els escenaris d'accés i ús satisfactori de la informació i els serveis en relació amb l'àmbit de la educació. Tot plegat, amb la finalitat d'afavorir que aquestes persones puguin avançar en condicions d'igualtat en la seva transició al mercat de treball, en una conjuntura com l'actual, fortament marcada per la crisi econòmica, social i sanitària.

Moltes de les consultes d'homologació d'aquest any es quedaran pendents de presentació, ja que moltes persones s'han quedat penjades sense possibilitat de legalitzar la documentació perquè molts organismes oficials estaven sense activitat. Malgrat tot, el servei s'ha donat i s'ha informat que durant el període d'alarma no es podia iniciar cap tràmit, i dels nous procediments de presentació de sol·licituds, via cita prèvia, un cop va passar el confinament.

Aquest any també s'han incrementat les consultes dels estudis corresponents a batxillerat i formacions professionals. En canvi, s'han reduït les consultes d'estudis secundaris obligatoris. Quant al perfil de les persones usuàries, moltes d'elles són d'origen sud-americà i solen tenir sistemes educatius amb batxillerats professionals i estudis professionals superiors de 3 anys que es corresponen amb formacions professionals de grau superior.

D'aquestes consultes, la majoria han estat sobre estudis que pertanyen a la branca de la Salut, tenint en compte a metges i metgesses, infermers/es, psicòlegs i psicòlogues, generals sanitaris, fisioterapeutes, ciències de la salut en general, etc. Malauradament, totes les persones interessades s'han trobat amb la problemàtica d'uns processos d'homologació llargs, que bloquegen la situació professional durant anys i que les obliga a treballar del que poden mentre es troben en aquest parèntesi tant dilatat de temps.

En segon lloc s'ha realitzat un gran nombre de consultes d'equivalències de les persones que provenen de les ciències socials i jurídiques (economia, ciències empresarials, màrqueting) que tot i ser professions no regulades a Espanya, volen tenir un reconeixement acadèmic i conèixer les sortides professionals a les quals poden optar.

El tercer gran nombre de consultes ha estat sobre enginyeries i sobre les possibilitats que tenen de demanar una enginyeria tècnica o bé una enginyeria (nivell màster).

5.3. Formació

En el cas de l'assessorament formatiu, durant el 2020 s'ha incrementant la demanda de formació ocupacional en un 1,69% i de formació no reglada en un 0,58%.

Al no trobar-se feina per l'aturada provocada per la Covid-19, les persones usuàries han aprofitat per demanar i fer formació. Tanmateix, el fet de trobar formació presencial ha estat molt difícil durant aquest any. Les formacions que s'havien iniciat a principis d'any van quedar en gran nombre afectades i quan es van reprendre, la majoria es van convertir o es van adaptar al format en línia. Aquesta readaptació per fer formacions a distància ha salvat l'oferta formativa, tant en formacions acadèmiques com en formacions no formals.

D'altra banda, amb tot paralitzat o semi paralitzat, no ha estat un bon moment per començar formacions reglades no universitàries, universitàries de graus o màsters, per la qual cosa les demandes d'aquests tipus de formacions han disminuït.

En el cas dels cursos d'aprenentatge de català i castellà, les persones han tingut moltes dificultats per trobar-los. A més, s'han trobat amb la bretxa informàtica que suposa una gran dificultat per fer matrícules per internet i el seguiment dels cursos en línia. Malgrat tot, la demanda ha estat molt alta i sembla que han faltat cursos, ja que moltes entitats han suspès les classes sense saber quan les reprendrien.

Cal destacar l'increment d'un 0,84% de les consultes per bescanvi de carnet de conduir, per part de persones amb passaport que no poden accedir al tràmit per la situació documental i altres que sí que poden, però es troben amb el col·lapse administratiu, pel qual no hi ha hagut cites per poder-lo dur a terme. Segurament a molts d'ells els caducarà la possibilitat de fer-ho.

Finalment, també han augmentat un 0,67% les demandes concretes sobre com tramitar ajuts econòmics en el cas de moltes persones que no poden pagar lloguers o demanen ajuts alimentaris i verbalitzen aquestes dificultats.

5.4. Recerca de feina

El canvi en la manera de donar el servei i les circumstàncies de la pandèmia han condicionat el resultat d'alguns temes de les consultes respecte a la recerca de feina. Per exemple, la confecció de currículum ha baixat un 4,87% en comparació amb el 2019. Tot i que s'han confeccionat currículums amb algunes cites presencials, s'han enviat eines per poder confeccionar currículums i s'han enviat models de currículums, la situació no ha propiciat el poder oferir aquest tipus de consulta amb normalitat.

Així mateix, ha estat difícil poder derivar a ofertes concretes que no fossin de l'àmbit sanitari. En aquest cas, sí que s'han confeccionat llistats d'entitats sanitàries que sol·licitaven personal i en alguna ocasió s'ha parlat directament amb recursos humans d'algun hospital.

També s'han elaborat llistats per sol·licitar feina en la campanya de la fruita i un document indicant els passos a seguir.

Des del servei s'ha fet complicat poder respondre "on es pot trobar feina" quan tot ha estat paralitzat, amb empreses tancades durant mesos o amb les plantilles temporalment amb ERTOS i sectors paralitzats com el de l'hostaleria i el turisme.

El mercat laboral és un dels elements bàsics en la integració de les persones en una societat. En època de crisi, un dels elements determinants és la desocupació, que pot portar a frustrar un projecte, a la tornada als països d'origen, a l'exclusió social i a altres múltiples conseqüències.

L'any 2020, amb la crisi present, els majors increments de desocupació en les persones usuàries del servei s'han produït en els nivells formatius d'educació secundària i el major augment l'han patit les persones amb estudis de primària, que han passat de 21,5% el 2019 a 36,5% en 2020.

Respecte a la taxa de desocupació de les persones ateses per gènere, observant els intervals entre 20 i 40 anys, les diferències entre homes i dones han estat mínimes, entre altres motius pel fet que les dones han optat pel treball per compte propi. Valorant la desocupació per sectors i nacionalitats el sector dels serveis i de la construcció és on la població ha sofert una major derrota laboral, aconseguint números desorbitats i deixant a milers de persones sense feina.

Analitzant les dades del nivell acadèmic de les persones que demanen el servei d'inserció laboral o recerca de feina, s'observa que més del 36% de les dones ateses tenen estudis universitaris o post-universitaris mentre que el percentatge en homes és de l'11,5%. Això canvia si s'examinen les dades dels usuaris i usuàries amb estudis primaris o amb l'ESO que representa un 18% en les dones i més del 30% en homes. Les dades s'igualen quant als estudis mitjans (per sobre de l'ESO i per sota dels universitaris) amb un 45% de dones i un 44,7% d'homes.

Les persones ateses amb situació administrativa irregular (sense autorització, sense documentació, sol·licitants d'asil i irregularitat sobrevinguda) han representat més del 71% dels demandants d'inserció laboral, mentre que les persones amb residència legal a Espanya han

representat una mica més del 17%. D'aquestes dades es desprèn la importància de l'ocupació per a la integració i la plena ciutadania. El treball és una eina fonamental per a la inclusió social: es tracta de la principal via d'accés als recursos econòmics, i resulta bàsica per al desenvolupament personal i social.

5.5. Coordinacions amb entitats/universitats/administracions

A nivell de coordinació, el Servei d'Assessorament per a l'Homologació de Títols, la Formació i la Inserció Laboral ha fet un treball continuat de coordinació amb l'Ajuntament de Barcelona amb reunions periòdiques de seguiment del conveni, en què l'Ajuntament ha informat de novetats, campanyes, i altres notícies relacionades amb el desenvolupament del conveni. Per part del servei també s'ha exposat el treball realitzat en el dia a dia, s'han compartit informacions i novetats relatives al servei, s'han explicat les casuístiques detectades i les possibles problemàtiques trobades i s'han fet propostes de millora i de coordinació entre serveis.

A més de les reunions amb l'Ajuntament i altres reunions de coordinació interna, el servei ha realitzat reunions trimestrals de totes les oficines (ROAS) en què ha participat el conjunt de professionals i en què s'ha fet seguiment dels projectes i s'ha donat formació concreta sobre temes vinculats a la feina que es porta a terme (en tot el que respecta als canvis, novetats i modificacions de les lleis, reglaments, instruccions, etc., que poden afectar a les persones estrangeres). Per altra banda, també s'ha ofert dins l'equip de professionals formació sobre discriminació al món laboral, lluita contra la islamofòbia, etc.

Quant a les derivacions fetes des del servei, més del 31% de les derivacions han estat relacionades únicament amb consultes fetes sobre homologació d'estudis estrangers: la majoria sobre legalitzacions, documentació i tramitacions.

Les derivacions al Ministeri d'universitats han sofert un increment del 2,42%, mentre que les derivacions al Consorci d'educació s'han incrementat un 0,45%. L'atenció que s'ha donat enguany ha estat la de donar la informació complerta, mentre que abans es feia més habitualment en dos passos: primer informar sobre la documentació que feia falta, i en una segona visita, visualitzar la documentació, comprovar que tot és correcte i explicar com es presenta. Arran de les atencions telefòniques, i com que no es podia veure la documentació, en la majoria dels casos s'ha explicat tot el procés perquè quan les persones usuàries tinguessin l'expedient enllestit, ja sabessin com poder-lo presentar.

Quan l'usuari ha tingut documentació amb autorització de treball, s'ha pogut derivar a diferents programes d'inserció laboral: enguany s'han fet 19 derivacions al LÀBORA, que era el topall màxim assignat per al SAIER, de les quals s'han pogut fer efectives 14 altes, ja que, per diferents casuístiques, la resta van quedar descartades un cop iniciat el tràmit.

A banda, s'han incrementat les derivacions al programa INCORPORA, especialment quan la persona no s'ha trobat empadronada a Barcelona. També s'han fet derivacions a àrees de

promoció econòmica d'ajuntaments d'altres poblacions i s'han incrementat les derivacions al SOC (+1,87%). Moltes persones no sabien com fer-ho i s'ha realitzat la gestió telemàtica des del servei. Igualment, les derivacions a ETT i borses de treball s'han incrementat un 1,39% .

Del total de derivacions a Barcelona Activa, el 2,16% han estat a programes com el Passarel·les, a activitats formatives virtuals, a la borsa de treball Barcelona-Ocupació i a altres programes formatius.

Destacar que les derivacions a cursos de català han estat més acompanyades, donades les circumstàncies, amb un increment del 0.27%.

5.6. Reptes del servei durant l'any

Durant el 2020, l'atenció presencial ha quedat substituïda per la telefònica, amb les connotacions que aquesta comporta. Amb aquest canvi, el servei ha arribat a més persones, ha pogut donar sortida a moltes de les demandes i ha pogut acompanyar a les persones en aquesta nova atenció general: inscripcions telemàtiques, noves instruccions per presentar documentacions, peticions de cites prèvies, enviament d'explicacions i d'informacions per correu electrònic, etc. En el cas de les cites presencials, aquestes han quedat reduïdes a temes urgents.

Cal destacar com aspectes negatius del canvi en el tipus d'atenció que, per la tipologia de persones ateses (problemes idiomàtics, desconeixement del funcionament de les institucions, la bretxa digital en molts casos), l'atenció presencial ajuda a la comprensió de les demandes quan hi ha dificultats de comunicació i desconeixement general. L'atenció presencial és més agraïda, més propera, més càlida... més humana.

A mida que han passat els mesos, s'han anat incorporant millores en l'atenció, com el poder fer entrevistes telefòniques amb intèrpret o possibilitar a les persones que contactin amb el professional directament si tenen algun dubte o necessiten més informació un cop passada la cita.

També s'ha facilitat la possibilitat de concertar cites urgents. Durant tot el temps de reinvenció i amb les atencions telefòniques des del servei s'ha fet visible la importància d'atendre presencialment, per la intensitat que té en la contenció o en proporcionar informació i observar si la persona l'ha entès o no, el poder acompanyar amb el llenguatge corporal quan es fa l'explicació pertinent o senzillament poder somriure, acompanyar i empatitzar. Més que mai es veu la necessitat d'aquest servei i de la importància que tenen les relacions socials i el disposar d'una xarxa a la qual recórrer.

Les atencions telefòniques han vingut i, segurament, es quedaran. És una bona opció per oferir aquest servei a aquelles persones que tenen dificultats de desplaçament, o que els horaris que tenen no són compatibles amb els del servei, podent optar entre l'atenció presencial o la telefònica. Tanmateix, és important que un servei com el que es dona al SAIER sigui presencial,

sobretot perquè és un servei d'acollida i d'informació de recursos adreçat a persones que, majoritàriament, acaben d'arribar a la ciutat.

5.7. Conclusions

Resulta difícil fer una valoració del 2020 donat que ha estat un any excepcional marcat per la Covid-19 que ha suposat una crisi sanitària, social i econòmica sense precedents. Han estat mesos de molta angoixa i incertesa tant per als i a les professionals de l'entitat com per a les persones usuàries del servei.

Tant des de l'administració com des de l'equip d'AMIC al SAIER, s'han sumat esforços per estar al costat de les persones migrades i acompanyar-les en tot moment. A més del servei d'assessorament per via telemàtica, es van editar butlletins informatius, adreçats a totes les persones usuàries, amb el recull de les informacions més fonamentals i rellevants durant l'estat d'alarma, a fi de posar-les en el seu coneixement i facilitar el dia a dia a l'hora de fer gestions (serveis d'àpats i d'higiene; instruccions dictades per organismes oficials; correus electrònics, telèfons d'atenció telemàtica i altres recursos...).

A banda, el fet d'atendre telefònicament ha ajudat a augmentar el nombre de persones ateses respecte de l'any anterior perquè no ha estat necessari esperar que es presentessin a l'oficina, sinó que des del servei es feien diverses trucades fins contactar-los. Així mateix, també s'han incrementat els enviaments de correus electrònics i els escrits, mentre que s'han reduït les revisions de documentació i les tramitacions per la manca de presencialitat.

Aquests canvis mostren com des de l'associació AMIC al SAIER s'ha continuat treballant per adequar els serveis a les noves realitats i per reforçar la coordinació de les xarxes de serveis públics de l'Ajuntament de Barcelona, per a una atenció integral de la població estrangera -des dels serveis sanitaris, d'educació i habitatge, fins als serveis socials i de família- per continuar avançant en la convergència social i per a la igualtat d'oportunitats.

Si bé els fluxos actuals han estat quantitativament menors que en altres èpoques de la història migratòria amb el tancament de fronteres i la situació de crisi sanitària, econòmica i social, la diferència principal és que han estat fluxos qualitativament diferents. S'han incorporat en forma creixent persones molt qualificades professionalment, amb un paper fonamental en les feines essencials, en particular en el sector de la salut, l'economia de la cura formal i informal i en totes les etapes de les cadenes de subministrament d'aliments i l'atenció directa al públic, i hi ha hagut una important participació de dones i de persones indocumentades, a més de nous marcs normatius per a totes les persones treballadores migrants.

La crisi econòmica provocada pel confinament ha deixat a l'atur i en situacions de gran precarietat a milers de persones immigrants. A curt termini, l'epidèmia ha provocat una reacció cap al proteccionisme, alhora que ha posat de manifest la dependència de la força de treball migrant en un sector bàsic, l'agrari.

En un altre sentit, la crisi sanitària ha fet emergir la immigració irregular a Barcelona: les persones immigrants sense permís de residència i treball s'han trobat fora de tots els programes de suport a persones que treballen per compte aliè o propi, sense xarxa de cap tipus, sense possibilitats de treballar (pocs ho fan en feines que admetin el teletreball) i en molts casos sent expulsats dels seus habitatges per no poder pagar els lloguers o per temor dels seus companys de pis al contagi.

Però l'efecte més evident de la pandèmia ha estat la situació de debilitat en què han quedat milers de persones immigrants, sobretot aquelles persones empleades en l'economia submergida, que han perdut els seus mitjans de vida sense poder aspirar a la protecció d'un ERTO o una assegurança d'atur. Entre aquestes persones ocupades en l'economia submergida, una part desconeguda està formada per les persones en situació irregular, les quals, a més, no poden aspirar a rebre la promesa "renda mínima" o "l'ingrés mínim vital", donada la seva situació d'irregularitat.

L'augment de la pobresa visible als carrers, en els menjadors socials i en els repartiments d'aliments d'organitzacions com Càritas, Creu Roja i altres, ha posat de manifest l'existència d'una borsa d'immigració que sobrevivia en condicions precàries ja abans de la pandèmia.

D'altra banda, s'han paralitzat els tràmits relacionats amb la concessió de permisos de residència o treball per a persones immigrants, la qual cosa tindrà un efecte sobre l'augment del nombre de persones en situació irregular. El mateix ha passat amb el tancament d'activitats econòmiques i la pèrdua de contractes de treball necessaris per a la regularització o la renovació dels permisos.

També cal destacar la necessitat de personal sanitari. Es va plantejar, en el pitjor moment de l'epidèmia, quan va haver el major nombre d'ingressats als hospitals, la possibilitat d'obrir vies ràpides d'homologació de les sol·licituds presentades de metges i infermers/es immigrants ja residents a Espanya, però els títols sanitaris resolts no van ser els esperats.

Des de l'Ajuntament de Barcelona es va presentar al Ministerio de Universidades un llistat de persones que estaven pendents de resolució d'homologació de títols sanitaris, o que podien presentar la seva sol·licitud, a fi de facilitar la tasca de recerca de professionals sanitaris per donar cobertura a la demanda ocasionada per la pandèmia. Des d'Amic es va contactar amb totes aquelles persones que havien passat pel servei i que es tenia coneixement que estaven en tràmit d'homologació de títols sanitaris o que havien fet consulta per presentar els documents. Es van fer 128 trucades i es van facilitar les dades de totes aquelles persones que es van poder contactar i seguien en actiu en aquest procés. Aquest fet va posar de manifest la dramàtica situació que ja fa anys que es produeix i que cada any es manifesta, que és la demora en la resolució de titulacions estrangeres.

Durant el 2020, l'Estat ha fet l'esforç de desencallar el procés d'algunes persones, perquè ara li ha interessat, homologant 4.171 títols sanitaris, però això no hauria de succeir amb la resta de sol·licituds perquè els processos es poguessin portar a terme adientment.

6. SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A TRÀMITS EN ESTRANGERIA (GESTIONAT PER CITE)

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

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

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

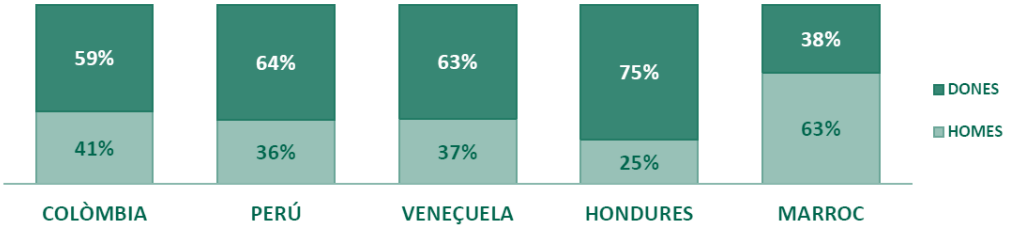
6.1. Anàlisi dels perfils d'atenció

Durant el 2020, malgrat la incidència de l'estat d'alarma i la transformació de l'atenció presencial en telemàtica, el servei d'assessorament jurídic del SAIER, gestionat pel Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers (CITE) es van atendre 4.971 persones, que van realitzar 7.697 visites i plantejar 14.284 consultes.

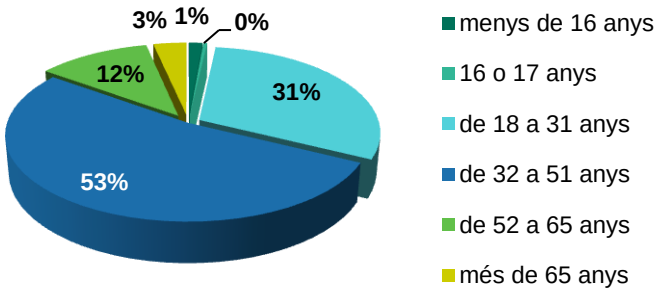
Pel que fa al país de procedència, ha seguit augmentant el pes de les persones arribades de Colòmbia, que se situa en primer lloc, amb un 13,8% de les persones ateses: també han augmentat respecte el 2019 les persones provinents de Perú, amb l'11,22%, de Veneçuela, amb el 8,5%, i d'Hondures, amb el 8,3%. Marroc s'ha situat en cinquè lloc, amb el 6,4%.

En conjunt, més del 60% del total de persones ateses són d'origen llatinoamericà. Això ha mantingut el percentatge de dones ateses, que ha arribat al 57% del total de persones ateses, com a conseqüència del major pes de les dones entre les persones provinents d'aquests països (el 75% d'Hondures, el 64% de Perú, el 63% en el cas de Veneçuela i el 59% de Colòmbia).

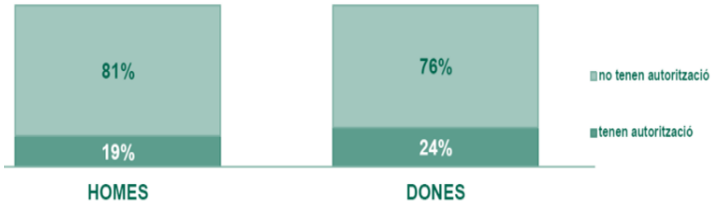
DISTRIBUCIÓ DELS PRINCIPALS PAÏSOS PER GÈNERE

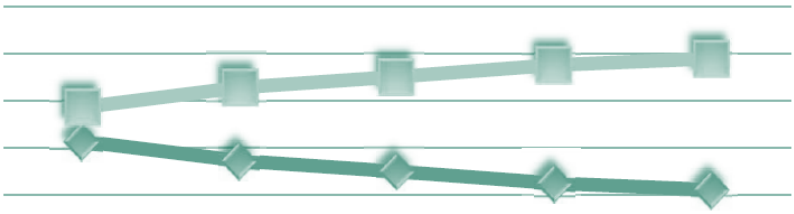


Pel que fa a l'edat, el 30,5% tenien entre 18 i 31 anys i el 52,7% entre 32 i 51 anys. La majoria, el 61,5%, ha manifestat viure amb la família i el 51,78% estar solters. A més, el 50,5% tenien estudis mitjans i el 57,2% ha declarat entendre el català.



La memòria, a més, mostra un increment respecte l'any anterior de les persones sense autorització administrativa per residir i treballar a l'Estat espanyol, que ha arribat al 77,8%, un 2,4% més que el 2019.



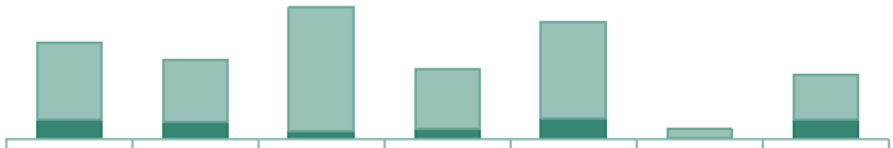


	2016	2017	2018	2019	2020
tenen autorització	42,8%	34,5%	29,9%	24,9%	22,2%
no tenen autorització	57,2%	65,5%	70,1%	75,1%	77,8%

Aquest increment és conseqüència de les noves arribades de persones procedents en gran part de Llatinoamèrica, especialment Hondures, Veneçuela o Colòmbia durant els tres primers mesos del 2020, abans del tancament de fronteres provocat per la pandèmia. Això se suma a l'existència d'una bossa de persones que no han pogut regularitzar la seva situació per les dificultats que genera un mercat de treball de baixa qualitat, atès que es requereix un contracte d'un any a jornada completa. La situació de crisi social i econòmica provocada per la pandèmia de la Covid-19 pot comportar un increment important de la irregularitat sobrevinguda que vindrà a sumar-se a aquests elevats nivells d'irregularitat detectats.

En aquest sentit, l'increment de les persones en situació d'irregularitat fa que gairebé el 37,2% de les consultes ateses hagin tingut a veure amb temes relacionats amb les vies per regularitzar la seva situació administrativa: 25,5% arrelament social, 11% altres formes de regularització i 0,7% arrelament laboral.

D'altra banda, s'observa una lleugera disminució de les persones que treballaven, el 38,6%, però s'ha continuat incrementant de manera important les que ho han fet de manera irregular, que ha arribat fins el 81,9%.



	agricultura	comerç	construcció	hosteleria	indústria	treball de la llar	altres serveis
T. IRREGULAR	57,1%	45,3%	91,0%	44,1%	71,2%	6,4%	33,1%
T. REGULAR	14,3%	13,3%	6,0%	7,8%	15,4%	1,0%	14,6%

Per sectors, el 38,1% s'ocupava al treball de la llar (el 92,5% dones), seguit dels altres serveis, el 19,8% (el 52,2% dones) i l'hostaleria, el 9,8% (el 48% dones). Pel que fa al treball irregular, el primer sector ha estat el treball de la llar, amb el 39,6% del total, seguit dels altres serveis, el 16,3 %. Com es pot veure, s'han vist afectats especialment els sectors més feminitzats.

6.2. Novetats, reptes i dificultats en els procediments

L'actuació del CITE al SAIER durant l'any 2020 ha estat marcada pels efectes de la pandèmia de la Covid-19 i la declaració de l'estat d'alarma, amb la conseqüent paralització de tots els procediments d'estrangeria, i la necessitat d'adaptar l'atenció al SAIER de presencial a

telemàtica. Això ha comportat un fort increment del nombre d'atencions personalitzades realitzades respecte al mateix període del 2019 i especialment de les gestions a realitzar per part dels assessors i les assessores.

Posteriorment, es va incorporar la possibilitat de realitzar visites presencials, en aquells casos que l'atenció telemàtica no fos possible, tot i que finalment es va reduir aquesta possibilitat a dos dies setmanals pels matins. Aquestes visites presencials s'adreçaven a donar resposta a aquelles persones usuàries amb més dificultats (lingüístiques, bretxa digital...) per poder fer els seus tràmits de manera telemàtica.

D'altra banda, la tramitació digital també ha comportat un increment de l'enviament de documentació escanejada que calia enviar, cosa que ha posat moltes dificultats a algunes persones usuàries i ha incrementat el treball de control i correcció dels errors detectats per part dels assessors i les assessores. En general, aquest canvi de funcionament ha posat de manifest l'existència d'una bretxa digital entre les persones usuàries del SAIER i ha representat un canvi d'organització de l'atenció i un increment del temps dedicat a la gestió dels expedients.

També han afectat el funcionament de l'assessorament d'estrangeria les diferents instruccions que ha tret el Govern espanyol vinculades amb la vigència de les autoritzacions de residència i treball i en els tràmits a realitzar. Especialment important ha estat la pròrroga de la vigència de les autoritzacions que caducaven tres mesos abans de l'inici de l'estat d'alarma fins a sis mesos després de la seva finalització. Tanmateix, cal tenir en compte que la finalització de la pròrroga al mes de desembre, i un cop superats els 90 dies en què es permet presentar les renovacions, comportarà un increment molt important de la demanda d'atenció de totes les persones que hagin de renovar les seves autoritzacions.

6.3. Coordinacions

Pel que fa a les millores, cal destacar l'increment de la capacitat de coordinació a partir de la implantació de les videoconferències com a mitjà per realitzar les reunions amb els assessors i les assessores i amb les altres entitats. A més, la implantació dels mecanismes d'accés telemàtics amb l'Oficina d'Estrangeria –que han vingut per quedar-se- representen una millora en la capacitat de tramitació i resolució dels diferents expedients presentats des del servei. Fins i tot durant el confinament total de l'estat d'alarma s'han pogut tramitar i resoldre els expedients presentats. Aquesta bona relació amb l'Oficina d'Estrangeria de Barcelona ha permès també resoldre determinades qüestions especialitzades que han estat derivades des de la direcció del SAIER.

6.4. Conclusions

En definitiva, l'adaptació del servei d'assessorament per a tràmits d'estrangeria al SAIER com a conseqüència de la pandèmia ha permès donar resposta a les persones usuàries del servei d'una manera eficaç. Tanmateix, l'increment dels tràmits a realitzar per vies telemàtiques comportarà la necessitat d'augmentar el temps que es dedica a l'atenció de les persones usuàries, per preveure aquest increment de gestions.

Pel que fa a les dades, la memòria del CITE del 2020 posa de manifest la importància de l'atenció jurídica en matèria d'estrangeria que es presta al SAIER, especialment si es té en compte l'increment de les persones sense autorització administrativa per residir i treballar al país.

Malauradament, aquesta irregularitat administrativa condemna moltes persones residents a Barcelona a la precarietat i a l'explotació laboral. En aquest sentit, més enllà del reforçament dels serveis d'atenció a les persones sense autorització administrativa, és necessari promoure actuacions per flexibilitzar els requisits d'accés i manteniment de la regularitat administrativa, però també la promoció del coneixement dels drets laborals i la manera com exercir-los entre les persones estrangeres.

La memòria també mostra com es consolida la tipologia d'anys anteriors de la persona atesa al SAIER per part del servei: una dona llatinoamericana, sense autorització administrativa, que treballa de manera irregular al sector del treball de la llar. Cal destacar la precarietat i indefensió que això comporta, ja que se suma la precarietat i invisibilitat del sector a la que ja comporta per sí mateixa la situació d'irregularitat administrativa.

Aquesta situació requereix, més enllà de les necessàries mesures de flexibilització del Reglament d'estrangeria i de formació en drets laborals ja proposades, impulsar canvis legals per modificar la normativa laboral i equiparar les treballadores de la llar a la resta de treballadors i treballadores del Regim General.

7. SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN ESTRANGERIA (GESTIONAT PER L'ICAB)

El Servei d'Assessorament Jurídic en Estrangeria prestat per l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB) des dels inicis del SAIER està format per cinc consultors i consultores que ofereixen els següents serveis a les persones usuàries:

- Orientació jurídica per a persones usuàries.
- Impugnació administrativa i/o judicial contra resolucions administratives denegatòries de sol·licituds d'autorització de residència i/o residència i treball.
- Tramitació de sol·licituds de nacionalitat espanyola.
- Tramitació d'expedients de cancel·lació d'antecedents policials i penals.
- Assessorament jurídic vinculat a programes de retorn.
- Formació en temes d'estrangeria.
- Orientació en casos de racisme.

Amb la crisi de la Covid-19 i les mesures establertes, l'equip de consultors s'ha hagut de reorganitzar durant el 2020 i ha multiplicat esforços per tal de donar la millor resposta a les persones usuàries del SAIER en front l'asclat de la crisi sanitària. En aquest sentit, ha ajudat molt l'experiència d'un equip consolidat que compta amb els mateixos professionals (lletrats Consultors/es, lletrats Tramitadors/es i Coordinadora) fa molts anys; cosa que ha permès actuar de manera ràpida, resolutiva i amb gran capacitat d'adaptació a les necessitats derivades de la gestió de la pandèmia, entre les quals es troben la reorganització per a l'atenció telefònica versus l'atenció presencial que s'havia fet fins la crisi, l'atenció telemàtica de consultes i tràmits, amb la finalitat de donar-los un assessorament amb ple coneixement del tema i l'atenció presencial establerta només per a persones en situació d'urgència i d'altres procediments que s'han hagut d'adaptar a la situació de pandèmia.

Des de l'equip de l'ICAB s'ha ofert informació actualitzada amb totes les novetats i canvis normatius que s'han publicat per donar resposta a la pandèmia. En aquest sentit, es tracta d'un gran esforç, doncs les Ordres Ministerials, instruccions, han estat abundants i ha calgut fer una important feina d'actualització. A més, s'ha comptat amb el suport de la Comissió d'Estrangeria de l'ICAB que ha anat comunicant les novetats més rellevants, criteris administratius, etc.

Cal fer esmena a les moltes persones usuàries que han demanat orientació sobre com afecta la normativa generada durant la pandèmia en la seva situació administrativa (permisos d'estada, residència i treball que caduquen, persones que queden "atrapades" i no poden tornar als seus països d'origen, etc.), i a les quals se les ha pogut oferir una resposta professional i acurada que ha estat molt agraïda per les persones que es troben en situacions de molta angoixa.

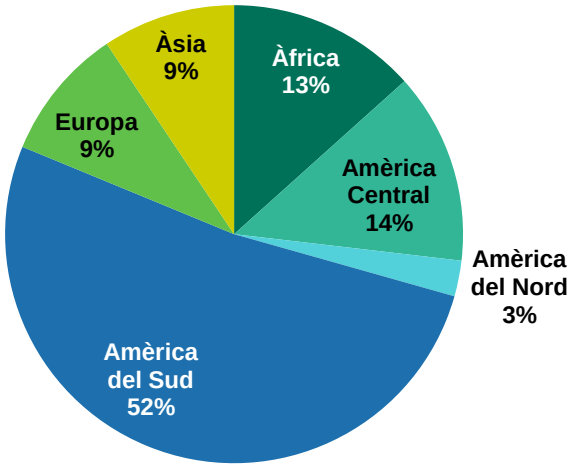
7.1. Anàlisi dels perfils d'atenció

Durant el 2020, un total de 2.216 persones han tingut assignada una cita amb el servei d'orientació jurídica que l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB) realitza en el SAIER, però d'aquest total, s'han atès a 1.995 persones amb un total de 3.020 visites.

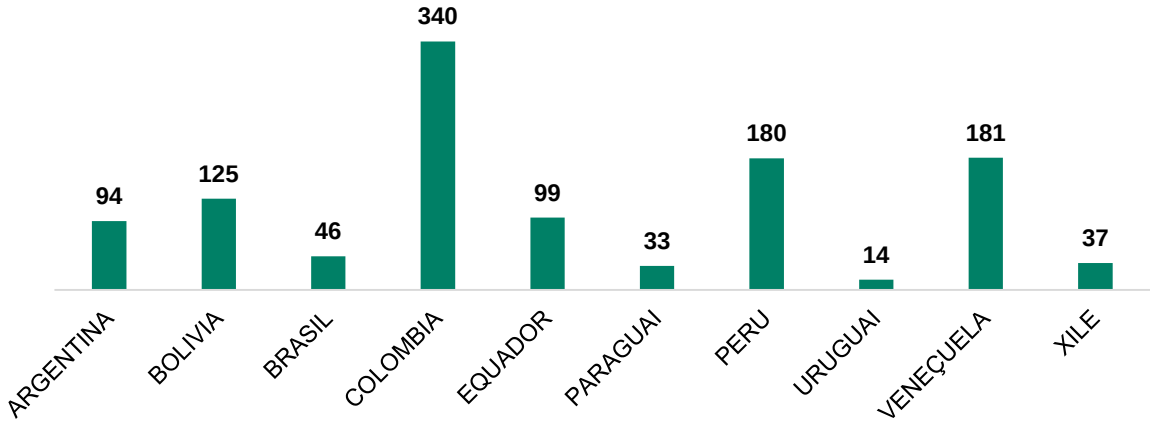
Si s'observa la procedència de les persones ateses, cal destacar que el 52% de les persones que van assessorar-se amb el servei, han estat procedents dels països d'Amèrica del Sud. Amb un percentatge molt inferior les segueixen les persones procedents de l'Amèrica Central i de l'Àfrica.

Si es centra l'atenció en l'Amèrica del Sud, s'observa que són les persones colombianes les que més han acudit al SAIER durant el 2020; seguides per persones veneçolanes, peruanes i bolivianes.

Distribució per procedència



Països dels que procedeixen les persones de l'Amèrica del Sud



En l'Amèrica central han destacat Hondures, amb 183 persones, El Salvador, amb 58 persones, Mèxic, amb 31 persones, República Dominicana, amb 26 persones, i Nicaragua i Cuba, amb 20 persones cadascuna.

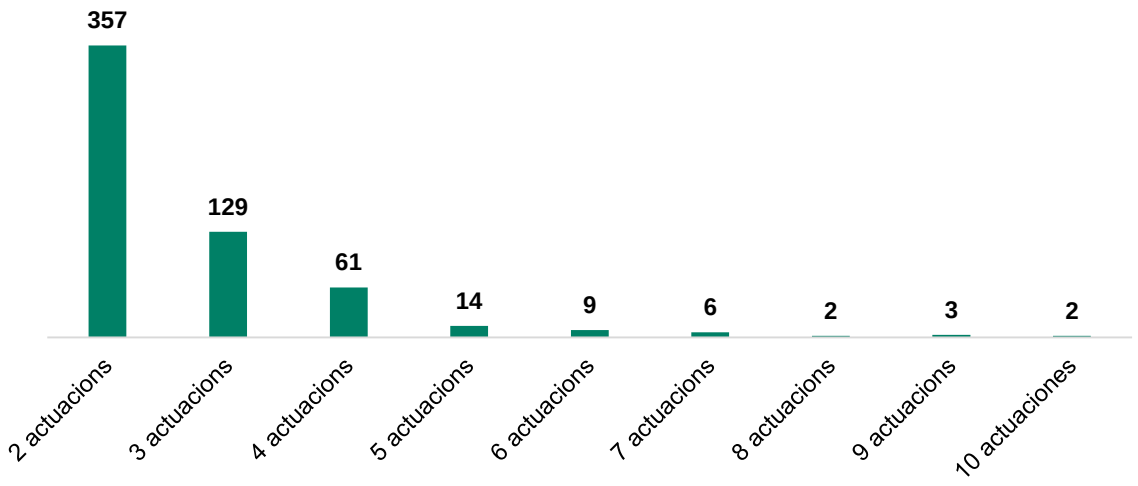
Quant a les persones usuàries procedents del continent africà, tot i que en total s'han classificat en 23 països diferents, la immensa majoria han estat marroquines, amb 155 persones ateses, seguides de 32 persones d'Algèria, 20 persones de Senegal i 19 persones de Nigèria.

Del continent asiàtic han vingut persones de 22 països, però ha destacat àmpliament Pakistan, amb una representació de 79 persones, seguit de Bangladesh (21), l'Índia (20) i Síria (20).

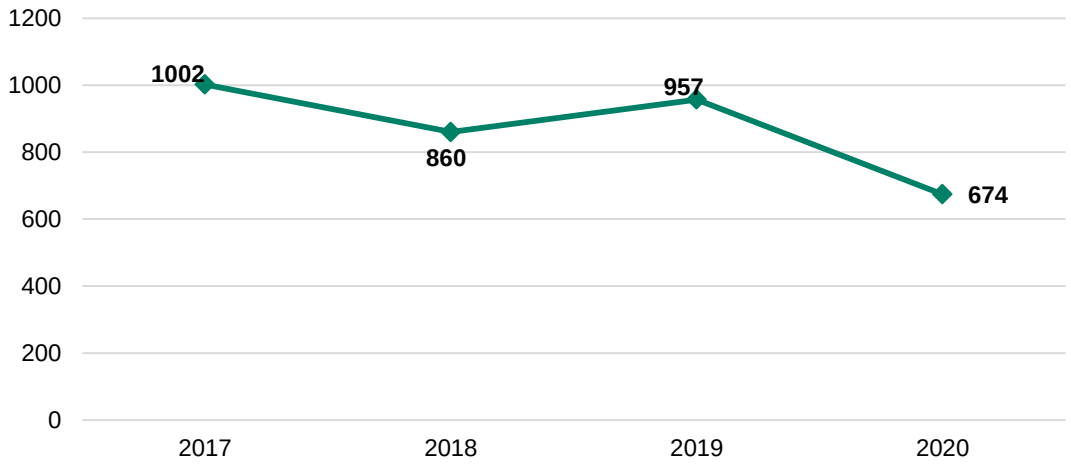
Finalment, en el cas del continent europeu, les persones espanyoles han estat les que més han utilitzat el servei i les nacionals de països no membres de la Unió Europea són les que han despuntat entre les persones estrangeres d'aquest continent amb Ucraïna (42) i Rússia (41) al capdavant. Cal ressaltar l'escassa presència de ciutadans britànics si es té en compte que a 31 de desembre de 2020 finalitzà el període transitori derivat de la retirada del Regne Unit de la Unió Europea, i que suposa la pèrdua del dret de circulació i residència a partir de l'1 de gener de 2021.

7.2. Intervenció realitzada

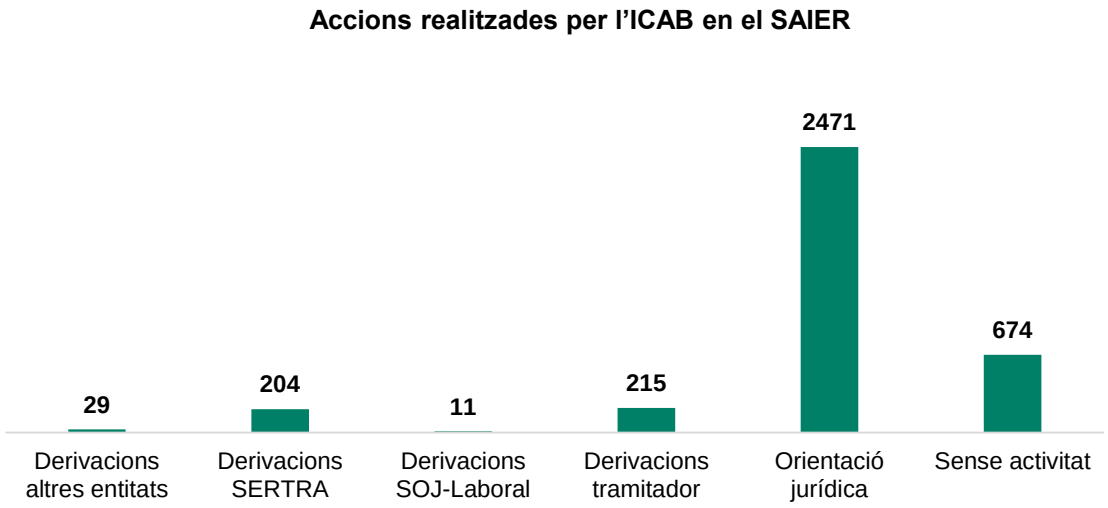
Les 3.020 actuacions realitzades per l'ICAB en el SAIER durant el 2020 deriven de les 1.995 persones que han acudit a la seva cita. A continuació es mostra la classificació de persones que han necessitat més d'una actuació:



A banda, les persones que es van absentar de les cites demanades representen un volum de 674 cites perdudes. Tanmateix, en la comparativa interanual s'aprecia un clar descens de les absències en el darrer any, que permet considerar el 2020 com el any que presenta el millor resultat dels darrers quatre anys pel que fa a l'absentisme:

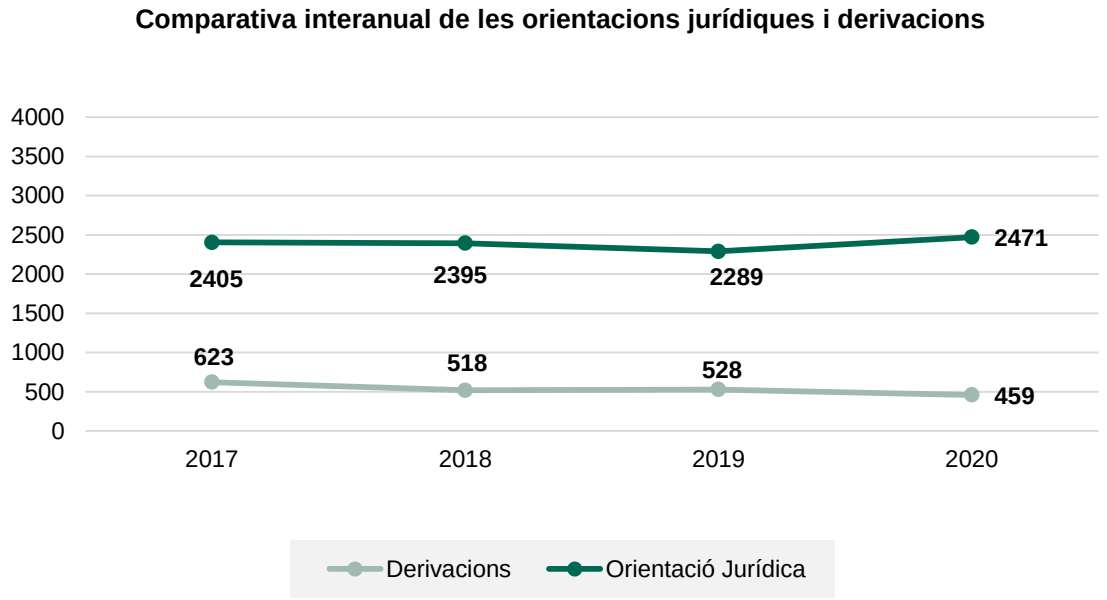


Respecte a la tipologia de les activitats, l'orientació jurídica va ser l'activitat principal del 2020. Les derivacions als tramitadors i al SERTRA, amb un volum d'actuacions similar, constitueixen les principals destinacions de les derivacions que s'han efectuat.

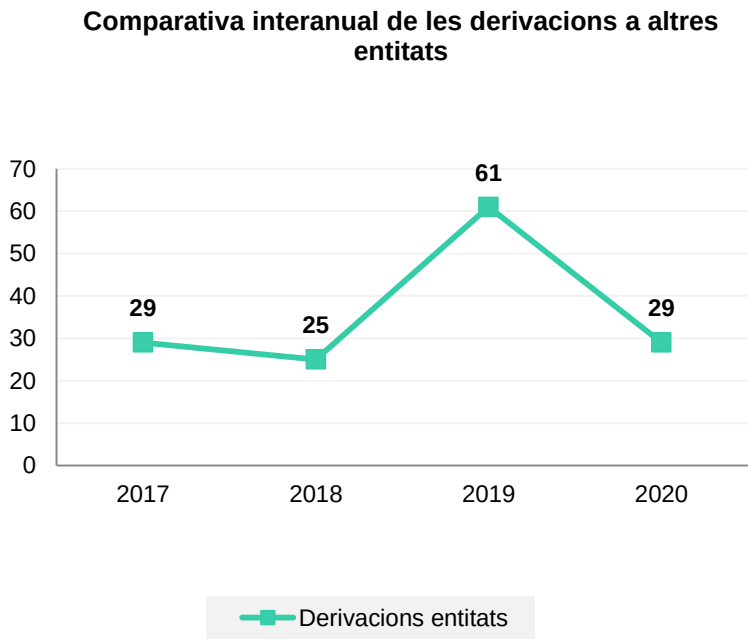


L'orientació jurídica ha estat l'activitat principal del servei d'orientació que l'ICAB presta en el SAIER, mentre que les derivacions tenen un volum d'actuacions inferior. A més, el 2020 ha aconseguit frenar la desceleració de l'activitat orientativa iniciada en el 2018 i obtenir el millor

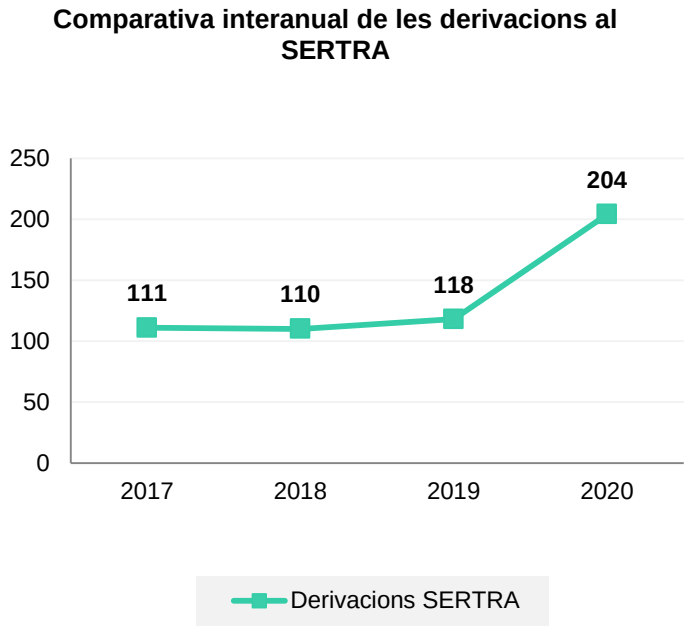
resultat des del 2017. Per contra, l'activitat derivativa no ha pogut consolidar la recuperació iniciada l'any 2019.



L'acció derivativa del SAIER la integren les derivacions a altres entitats, al SERTRA, al SOJ-laboral i al personal tramitador. Quant a les derivacions a altres entitats, en el registre interanual s'observa un marcat descens d'aquesta categoria de derivacions, situant el resultat del 2020 en la mitjana dels valors d'altres anys.

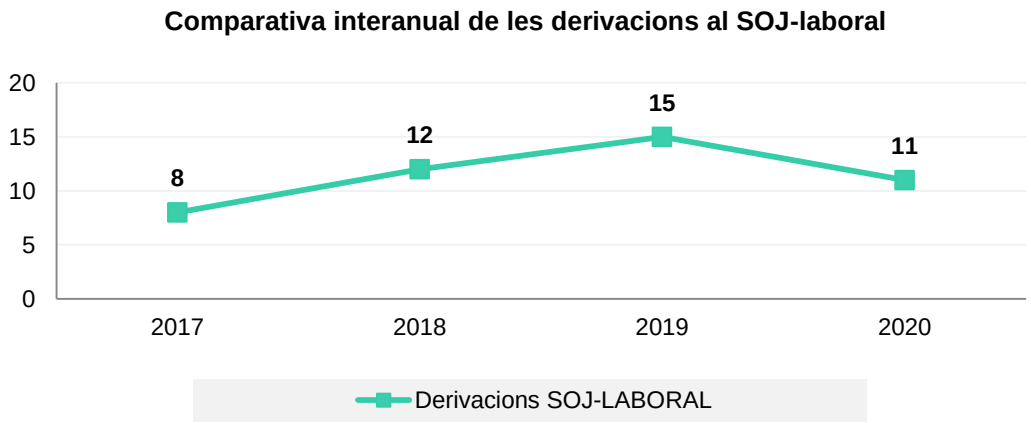


Per la seva part, en el 2020 ha continuat la tendència alcista amb un increment molt pronunciat (quasi el 73%) de les derivacions efectuades al SERTRA.



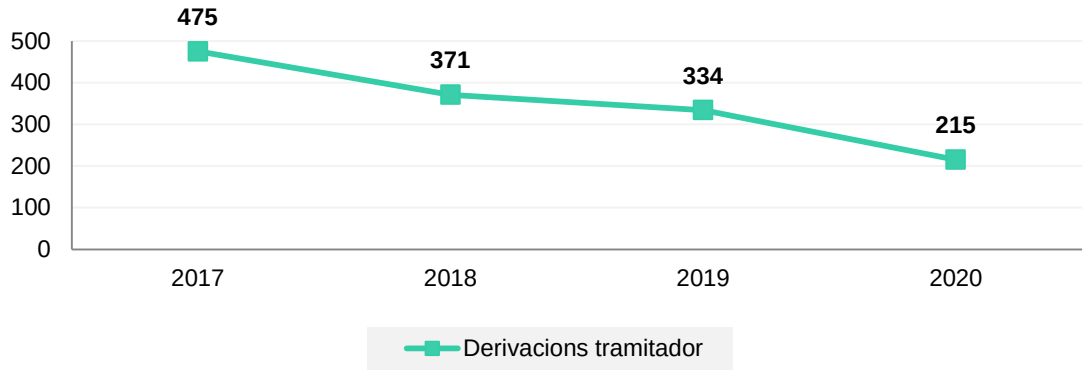
Aquest augment ha esdevingut, principalment, fruit de les nombroses resolucions denegatòries de Protecció Internacional notificades per part de la Oficina d'Asil a les persones usuàries del SAIER. En aquest sentit, es destaca la importància de l'orientació jurídica transversal que l'ICAB ofereix quan la sol·licitud ha estat denegada i aquestes persones passen d'estar en una situació de residència i treball regular a una situació d'irregularitat sobrevinguda, amb les greus conseqüències que això comporta. D'una banda, s'han derivat les persones usuàries al servei de tramitació de l'ICAB per tramitar justícia gratuïta i la designa d'un Advocat/ada d'ofici a Madrid i, paral·lelament, s'ha ofert a la persona la informació sobre com queda la seva situació laboral i quins són els drets adquirits un cop l'asil ha estat denegat i esdevé la situació d'irregularitat, així com l'estudi de possibles vies alternatives a l'asil per regularitzar la seva situació administrativa.

En el cas de les derivacions al SOJ-laboral el 2020 ha trencat la línia ascendent de les derivacions realitzades en els darrers anys.

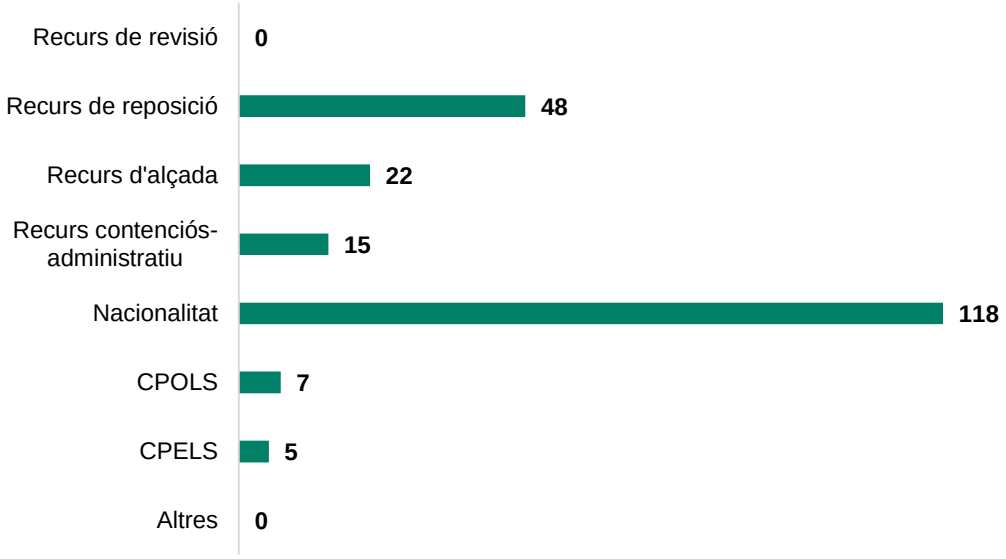


Finalment, les derivacions a lletrats tramitadors i lletrades tramitadores s'han vist molt condicionades per la crisi sanitària viscuda durant el 2020 degut a la pandèmia provocada per la Covid-19. La pandèmia va obligar a declarar l'estat d'alarma el passat mes de març mitjançant l'aprovació del RD. 463/2020, de 14 de març. I aquest Real Decret contemplava en la seva Disposició Addicional segona i tercera la suspensió dels terminis processals i administratius respectivament, que va afectar a la tramitació dels procediments contenciosos i administratius d'estrangeria. Amb l'aprovació del RD. 537/2020, de 22 de maig es va acordar, amb efectes des de 4 de juny, aixecar els terminis processals i amb efectes des de 1 de juny es van reiniciar o reprendre el còmput dels terminis administratius.

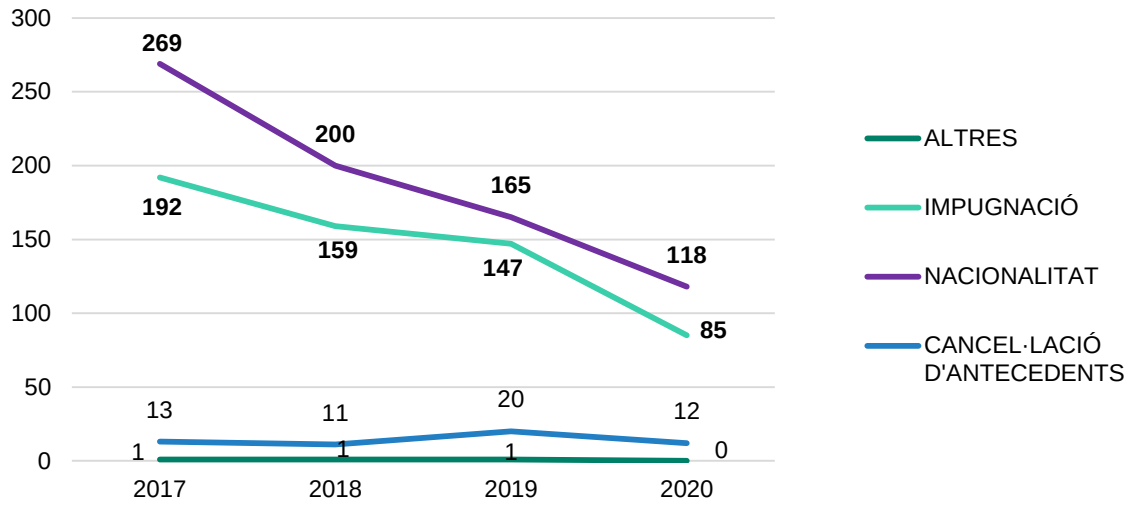
Comparativa interanual de les derivacions al personal tramitador



La gràfica següent desgrana els motius de derivació al personal tramitador durant el 2020:



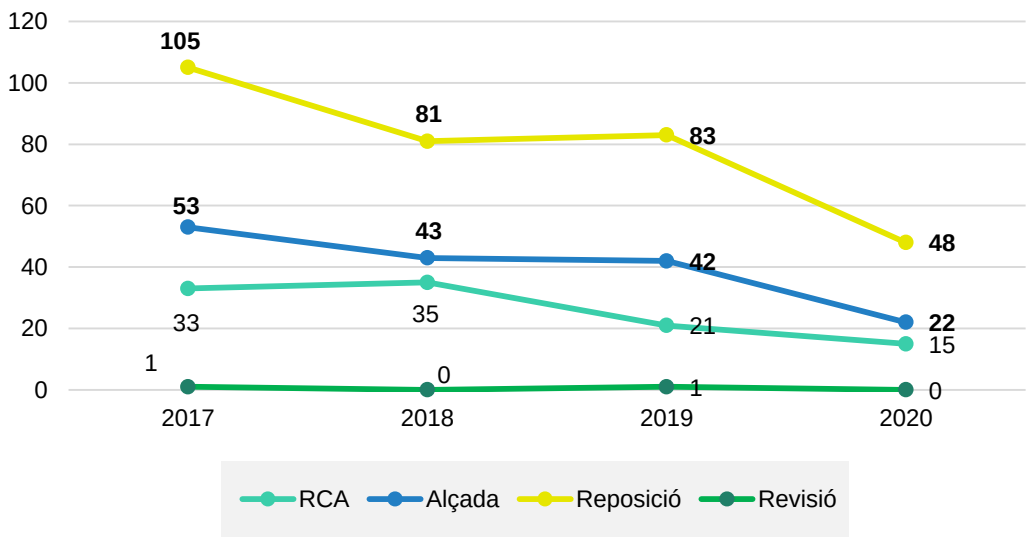
En l'evolució interanual s'observa que la nacionalitat ha continuat sent el principal procediment seguit de les derivacions realitzades per impugnació:



7.3. Impugnació de resolucions

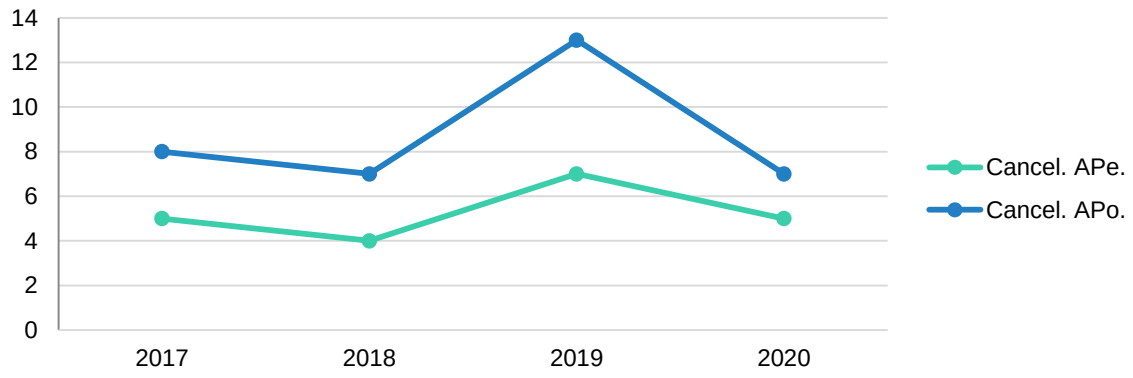
Respecte a la interposició de recursos, durant el 2020 ha adoptat un major protagonisme el recurs de reposició. La disminució de la interposició dels recursos contenciosos – administratius està vinculada a la crisi sanitària i a la suspensió dels terminis administratius derivats de l'estat d'alarma, deixant-los en una posició semblant al recurs d'alçada, amb un àmbit d'aplicació més reduït que l'anterior.

Evolució interanual dels recursos utilitzats per impugnar les resolucions d'estrangeria



7.4. La cancel·lació dels antecedents

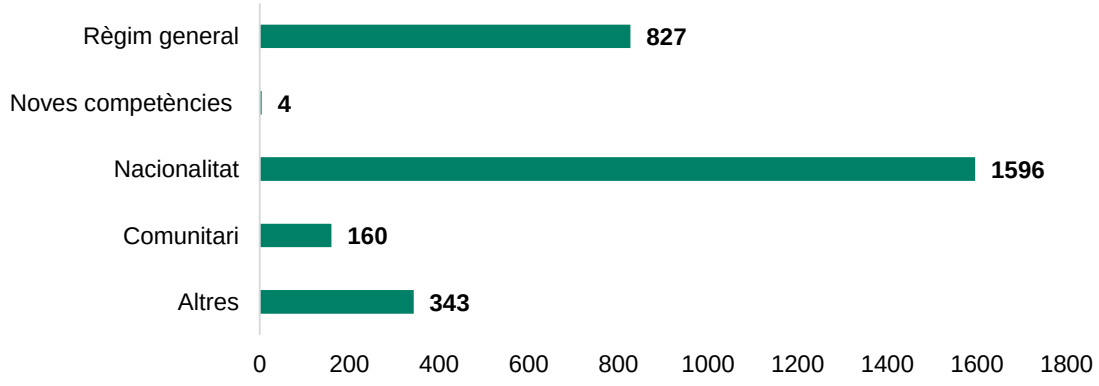
La gràfica següent mostra el comportament de la cancel·lació dels antecedents policials i penals durant els darrers quatre anys:



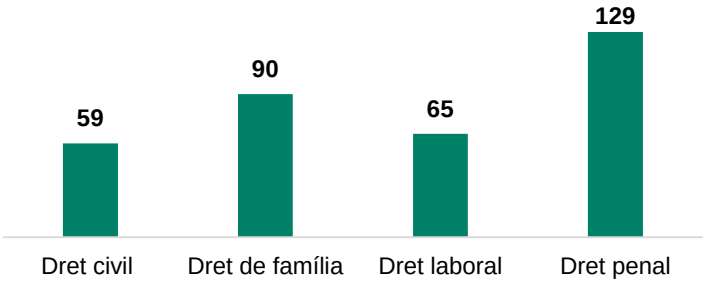
7.5. Anàlisi de consultes

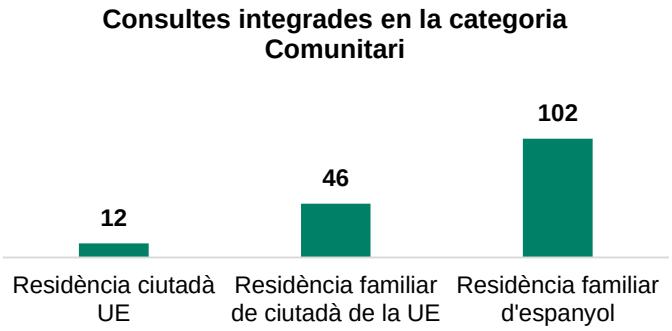
La categorització de les consultes ateses permet observar que les relacionades amb la nacionalitat espanyola han predominat durant el 2020. Les segones en ordre d'importància han estat les agrupades en la categoria *Règim General*. Ressaltar que el tercer lloc de la classificació l'ocupi la categoria *Altres*, integrada per les consultes que no són pròpies del Dret d'Estrangeria sinó d'altres branques jurídiques amb connexió a la situació de les persones estrangeres.

Categoria de consultes ateses durant l'any 2020



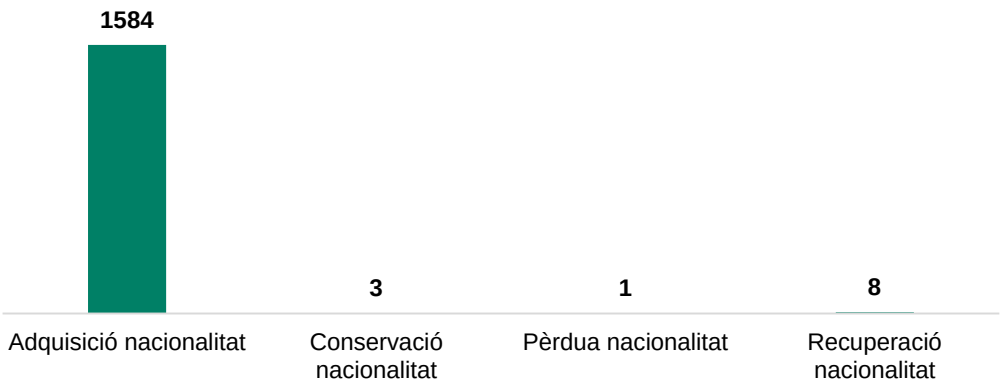
La categoria Altres inclou consultes relatives a les branques del Dret civil, de família, laboral i penal, com s'observa a la gràfica de la dreta:



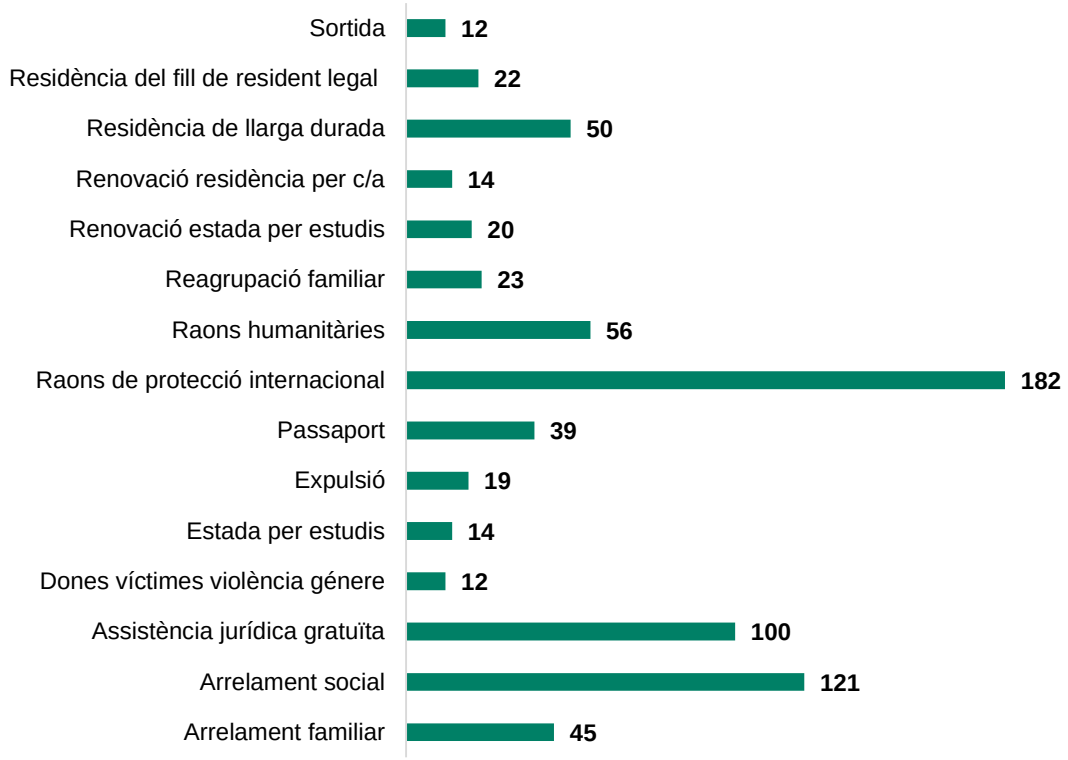


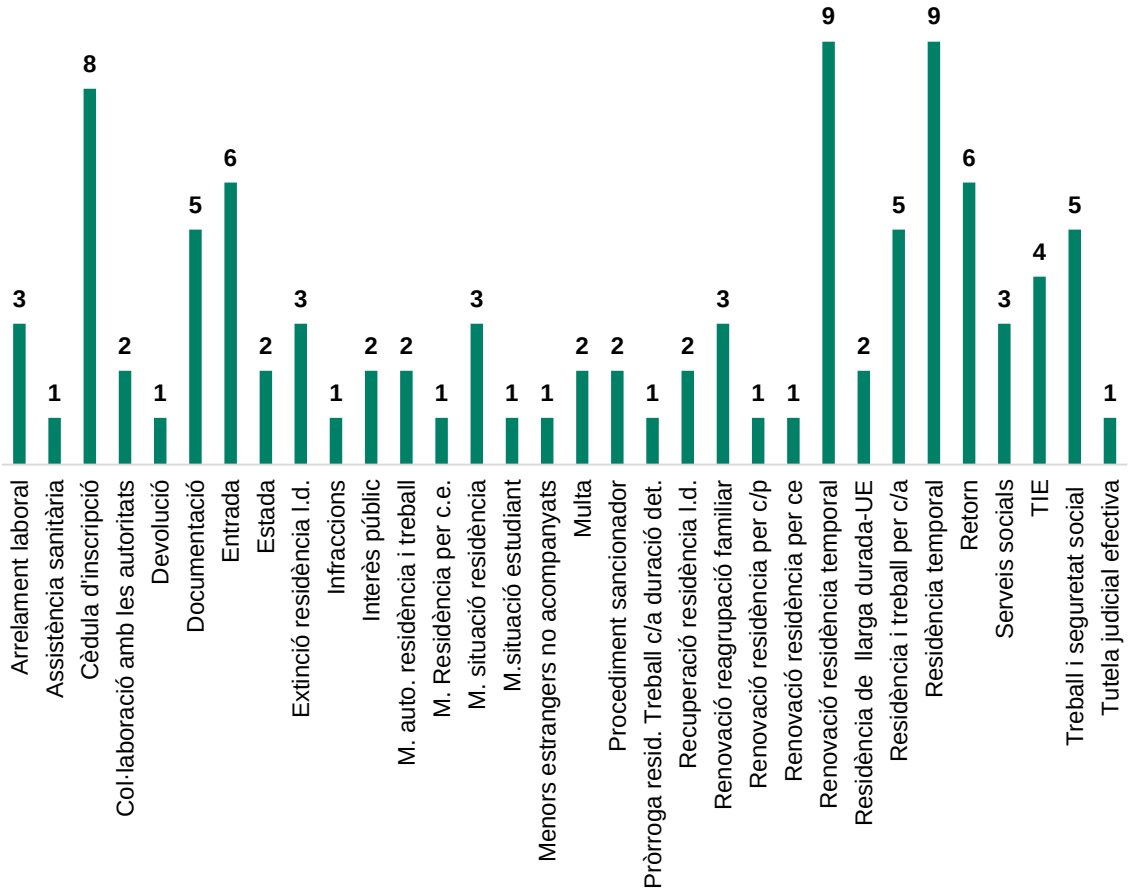
El bloc comunitari integra les consultes relatives a la residència dels ciutadans europeus i dels seus familiars. Quant a la residència de familiars, cal diferenciar entre els membres de la família dels ciutadans espanyols i els dels nacionals d'un altre Estat membre.

A continuació es pot observar l'àrea de nacionalitat, que engloba les consultes sobre l'adquisició, conservació, pèrdua i recuperació de la nacionalitat espanyola:

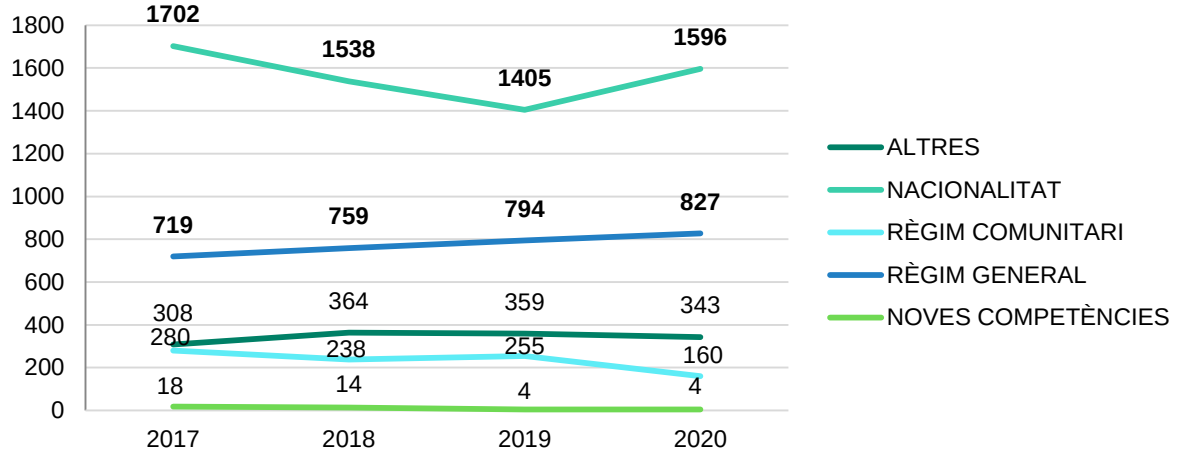


El grup Règim General és el grup que té l'àmbit consultiu més ampli. Per facilitar la informació, s'han dividit les matèries entre les que van tenir 10 o més consultes i les que van estar per sota d'aquesta xifra, com es pot analitzar de seguit:


Sortida 12
Residència del fill de resident legal 22
Residència de llarga durada 50
Renovació residència per c/a 14
Renovació estada per estudis 20
Reagrupació familiar 23
Raons humanitàries 56
Raons de protecció internacional 182
Passaport 39
Expulsió 19
Estada per estudis 14
Dones víctimes violència génere 12
Assistència jurídica gratuïta 100
Arrelament social 121
Arrelament familiar 45


Arrelament laboral 3
Assistència sanitària 1
Cèdula d'inscripció 8
Col·laboració amb les autoritats 2
Devolució 1
Documentació 5
Entrada 6
Estada 2
Extinció residència l.d. 3
Infraccions 1
Interès públic 2
M. auto. residència i treball 2
M. Residència per c.e. 1
M. situació residència 3
M.situació estudiant 1
Menors estrangers no acompanyats 1
Multa 2
Procediment sancionador 2
Pròrroga resid. Treball c/a duració det. 1
Recuperació residència l.d. 2
Renovació reagrupació familiar 3
Renovació residència per c/p 1
Renovació residència per ce 1
Renovació residència temporal 9
Residència de llarga durada-UE 2
Residència i treball per c/a 5
Residència temporal 9
Retorn 6
Serveis socials 3
TIE 4
Treball i seguretat social 5
Tutela judicial efectiva 1

En la gràfica inferior es pot veure l'evolució interanual dels diferents grups de consultes durant els darrers quatre anys:



7.6. Novetats, reptes i dificultats en els procediments

L'any 2020 ha suposat un repte per al servei, especialment en dos aspectes principals: la necessitat que tant l'Ajuntament com totes les entitats que configuren el SAIER actuessin de manera conjunta, amb rapidesa i eficàcia, per reorganitzar el SAIER i posar en marxa el teletreball; i la gran proliferació de normativa que es va aprovar a partir del març del 2020 per a la gestió de la crisi de la Covid-19, que va portar a la Secretaria de Migracions, alhora, a desenvolupar tota una sèrie de normes i instruccions per donar respostes en matèria d'estrangeria a totes les persones afectades, en funció de la seva situació administrativa.

Entre les novetats i modificacions normatives que s'han realitzat durant l'any, cal destacar les modificacions respecte a les pròrrogues d'autoritzacions residències temporals, treball i estada i visats, la suspensió de terminis processals i la suspensió de terminis de vigència de documents, l'obertura dels CIEs i les modificacions en els còmputs de les absències del territori espanyol permeses, de persones que no poden tornar per motiu de la Covid-19, etc.

Els/Les 5 consultors/es que atenien presencialment al SAIER fins al març de 2020 van iniciar el teletreball, reservant l'atenció presencial a casos que, per la seva natura o complexitat, calguessin ser atesos presencialment. Val a dir que gràcies al teletreball s'ha pogut treballar amb eficàcia d'aquesta manera, sent les atencions presencials molt esporàdiques.

La implementació del teletreball ha permès reduir dràsticament el nombre d'absències ja que, malgrat les persones usuàries tenien assignada una cita un dia i hora concrets amb l'equip de l'ICAB, quan els/les consultors/es no les localitzaven en la franja horària assignada, se les intentava localitzar posteriorment, al llarg del mateix dia en 3 ocasions o, fins i tot, en dies diferents de la mateixa setmana, cosa que no és possible fer quan les cites són presencials.

8. SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL (GESTIONAT PER CREU ROJA)

El Servei Municipal d'atenció social a persones refugiades i immigrades (SAIER) té com objectiu proporcionar una atenció integral a les persones nouvingudes, que faciliti el seu procés d'acollida i integració a la ciutat de Barcelona.

El servei d'atenció social és gestionat per la Creu Roja a través d'un conveni de col·laboració establert amb l'Ajuntament de Barcelona.

El SAIER està adreçat a persones nouvingudes que romanen a Espanya menys de dos anys i provenen de països que presenten una situació socioeconòmica precària. Les persones ateses al servei poden presentar un situació administrativa irregular o bé, persones que han sol·licitat o són beneficiàries d'alguna mesura de protecció internacional, així com persones que ja han vist resolta la seva sol·licitud d'asil.

Les persones nouvingudes, presenten a la seva arribada a territori unes necessitats específiques arran de l'inici del seu trajecte migratori; la separació de grup social i familiar de país d'origen, el xoc cultural, la manca d'informació, el desconeixement de l'idioma i el funcionament social i econòmic del país d'acollida provoca que les persones usuàries es trobin en una situació socialment vulnerable i en risc d'exclusió social.

Durant aquest any el servei ha realitzat adaptacions en el seu funcionament amb motiu de la crisi sanitària provocada pel virus Covid-19 amb l'objectiu de donar resposta a les noves necessitats generades arran de la pandèmia: nous perfils d'atenció, nous canals d'entrada i la necessitat d'incorporar nous sistemes d'atenció.

A fi de donar resposta a la nova situació social i oferir una atenció qualitativa a les persones ateses, s'ha implementat un Pla de Xoc, amb la posada en marxa de la Unitat de Primera Atenció (UPA), amb l'objectiu d'eliminar les llistes d'espera; realitzant el triatge i la valoració de les demandes d'atenció social, i oferint una resposta més àgil i eficaç a les demandes de les persones.

8.1. Objectius del servei

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

Els objectius generals són:

- Facilitar el procés d'acollida a la ciutat de Barcelona i la cobertura de necessitats bàsiques a les persones nouvingudes de països no comunitaris que es troben en situació

administrativa irregular o sol·licitants de Protecció Internacional en la seva arribada a territori.

- Promoure el procés d'integració en el territori a totes aquelles persones nouvingudes que es troben en situació de vulnerabilitat i en risc d'exclusió social, oferint una atenció integral i continuada que faciliti la seva autonomia en la societat acollidora.

Dos de les principals premisses com entitat i que apliquen al treball realitzat al SAIER són la flexibilitat i la capacitat d'adaptació. Són necessàries per afrontar els canvis que es produeixen a la ciutat i a la societat en general i que afecten directament a la població atesa. Per aquest motiu, s'han realitzat les adaptacions necessàries per donar resposta a les noves realitats i necessitats sorgides arran de la pandèmia.

8.2. Anàlisi dels perfils d'atenció

Les persones destinatàries del projecte són persones immigrades nouvingudes a la ciutat de Barcelona, en situació administrativa d'irregularitat documental, provinents de països extracomunitaris amb escassos recursos econòmics, així com persones sol·licitants i beneficiàries de protecció internacional, de l'estatut d'apatrídia, o d'algun tipus de mesura de protecció temporal a Espanya, amb data d'arribada a territori espanyol inferior a dos anys.

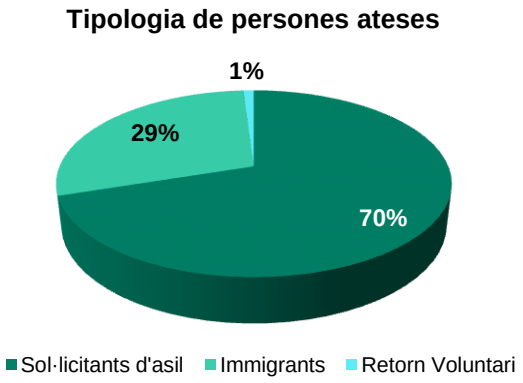
El servei es troba ubicat a la ciutat de Barcelona, i està especialitzat en l'acollida a les persones nouvingudes a la ciutat. Tanmateix, des de la Creu Roja, com a gestors del programa d'acollida estatal per a sol·licitants de protecció internacional es gestiona l'accés al mateix, facilitant l'entrada a totes aquelles persones residents a la província de Barcelona. Les demandes socials de les persones que resideixen fora de la ciutat de Barcelona es recondueixen perquè es doni resposta des del territori on es troben ubicades.

Durant l'any 2020 s'ha atès a nivell social un total de 6.566 persones. Si es relaciona aquesta dada amb el total de casos atesos durant l'any 2019, que va sumar un total de 7.415 persones, es pot comprovar que hi ha hagut un descens en el volum de casos motivat en gran part per la inactivitat de fluxos migratoris, derivada de la crisi sanitària de la Covid-19.

A continuació es presenten les dades quantitatives i qualitatives segons el perfil d'atenció de les persones beneficiàries durant l'any 2020, a raó de tipologia d'usuari, gènere, situació documental i nacionalitats principals.

Persones beneficiàries a raó de tipologia d'usuari

S'observa que la majoria de les persones ateses durant el 2020 han estat persones sol·licitants d'asil, concretament el 70% dels casos envers el 29% dels casos que han estat persones que han iniciat un procés migratori per altres motius. Un 1%, concretament 97 persones, han estat sol·licitants de retorn voluntari.

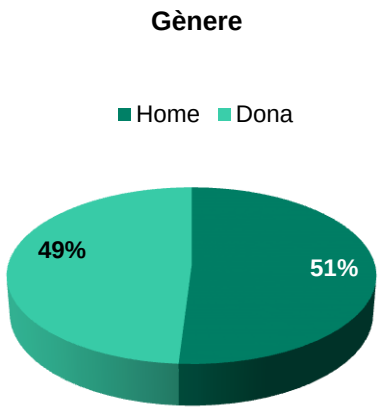


L'increment en els darrers anys dels casos de persones sol·licitants d'asil, està motivat en part per la cobertura social que ofereix el programa d'acollida estatal de persones beneficiàries i sol·licitants de protecció internacional, amb el qual persones amb greus dificultats econòmiques i socials als seus països d'origen, que havien iniciat un projecte migratori amb motius econòmics realitzaven el tràmit de la sol·licitud d'asil per tal de poder adherir-se al programa estatal d'acollida, que durant un període de temps facilita la cobertura de les necessitats bàsiques.

S'observa un lleuger increment respecte a l'any 2019 quant a persones sol·licitants de retorn voluntari al país d'origen. Aquest augment va lligat a la crisi sanitària arran de la Covid-19, per la qual algunes persones han decidit retornar a país d'origen, després de veure augmentar les dificultats per poder iniciar una vida autònoma amb la crisi econòmica derivada de la situació sanitària.

Persones beneficiàries a raó de gènere

S'observa una paritat en l'atenció de persones a raó de gènere, doncs la diferència entre ambdós sexes és insignificant.

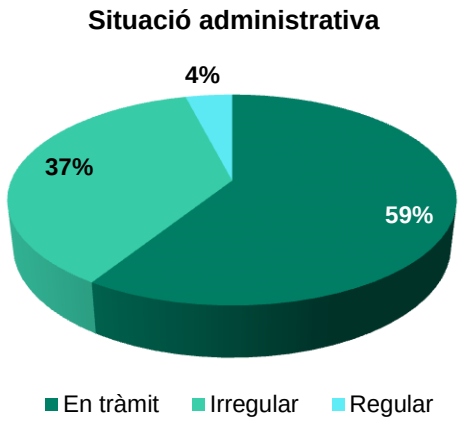


Cada cop més, s'estan realitzant atencions familiars, amb la qual cosa el nombre de dones ateses ha anat incrementant-se en els darrers anys. Això es produeix per un canvi en el procés migratori de les persones; amb anterioritat l'iniciava un dels membres de la unitat familiar, majoritàriament homes, i a posteriori arribava la resta de la unitat familiar. Mentre que en els darrers anys, s'ha observat que el procés migratori el realitza des de l'inici tot el nucli familiar.

Persones beneficiàries en funció de la seva situació administrativa

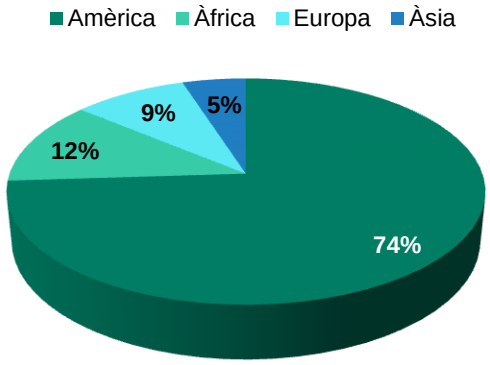
El servei atén principalment a persones en situació administrativa irregular, tan sols el 4% de les persones ateses es troben en situació administrativa regular.

Un gruix important es troba en tràmit per obtenir la documentació. Aquestes persones, són principalment sol·licitants de protecció internacional que es troben en tràmit quant a la seva situació documental fins que obtinguin una resolució a la seva sol·licitud.



Persones beneficiàries en funció del continent d'origen

Respecte a anys anteriors, hi ha un canvi quant a l'origen de les persones que s'atenen. En els darrers anys hi ha hagut un increment significatiu de persones provinents de països de l'Amèrica Central i Sud Amèrica, sent el 74% dels casos provinents del continent americà. Es tracta de països amb greus dificultats i problemàtiques econòmiques i socials. Aquest fets, afegits a l'agilitat en la tramitació de visats, possibiliten i faciliten la sortida del país per a aquelles persones que es troben en dificultats.



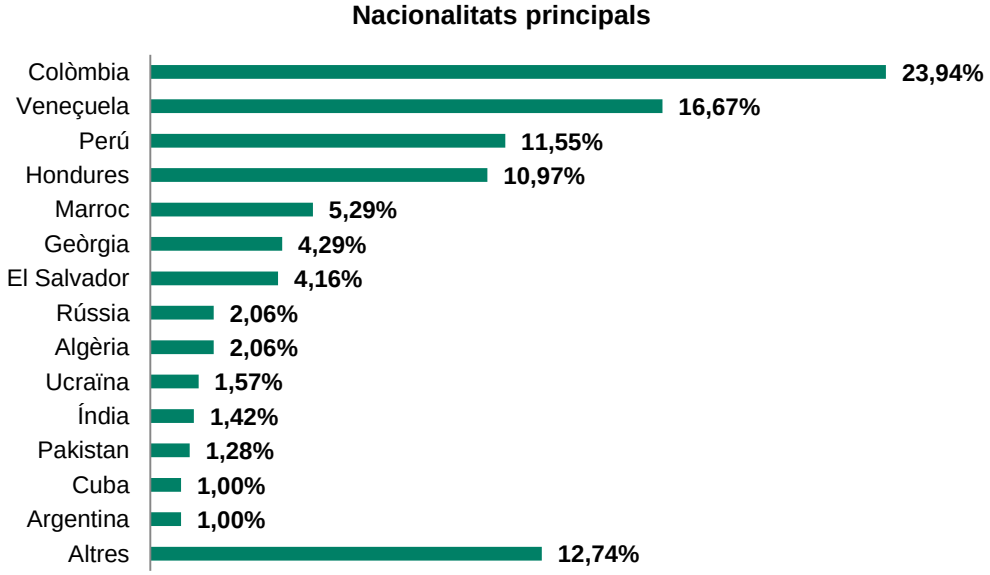
Pel que fa als països del continent africà representen un 12%. Aquest número esdevé per les dificultats per realitzar el trajecte per les vies oficials (aèria o marítima) i les dificultats en l'obtenció del visat corresponent. És per aquest motiu que la majoria de persones provinents d'Àfrica arriben a territori mitjançant vies irregulars de trànsit, ja sigui per via marítima o per via terrestre, fet que suposa posar en perill la vida de les persones migrants.

El continent europeu representa el 9%, que engloba nacionalitats com Geòrgia, Ucraïna, etc. S'ha observat un descens significatiu respecte als darrers anys de persones provinents d'aquests països.

Àsia suposa un 5%, una dada poc significativa. Una de les comunitats asiàtiques amb més presència a la ciutat de Barcelona és la xinesa, però és una comunitat que no acostuma a fer demanda activa d'atenció social, i potser per aquest motiu el continent amb menys presència al servei es tracta del continent asiàtic.

Persones beneficiàries en funció de la seva nacionalitat

Les quatre nacionalitats mes significatives han estat Colòmbia, Veneçuela, Perú i Hondures.



Enguany, hi ha hagut un augment significatiu de persones provinents de Colòmbia i Perú. En molts casos la decisió en relació a la destinació per iniciar el seu projecte migratori respon a la presència de xarxa de compatriotes establerta al territori així com a la manca de barrera idiomàtica i a la major facilitat en el tràmits de regularització la seva situació administrativa.

Tanmateix, Veneçuela s'ha situat en la segona nacionalitat principal. Des de fa uns anys aquesta comunitat ha anat en augment, derivada per la situació sociopolítica del país. Les persones provinents de Veneçuela sol·liciten protecció internacional, i, tot i que aquesta sol·licitud és denegada, en la gran majoria de casos, l'estat concedeix un permís de treball i residència renovable amb motiu de la crisi socioeconòmica i humanitària que pateix el país.

Hondures també ha tingut un impacte rellevant, fet que també es relaciona amb la situació de violència i alta criminalitat, derivada de les Mares i altres agrupacions armades. Finalment, en "altres" s'engloben diferents nacionalitats amb una representació menor a l'1%. Dins d'aquestes nacionalitats es troba la suma de persones provinents de Nicaragua, Guinea, Mali, Nigèria, etc.

8.3. Valoració qualitativa del servei

Totes les persones ateses han rebut informació, orientació i assessorament en relació a les demandes realitzades, així com informació general de la ciutat de Barcelona i el seu funcionament; i assessorament per fer front a la seva situació a nivell social, jurídica, sanitària i educativa.

Els nuclis familiars atesos han rebut una atenció adaptada a les necessitats dels menors a càrrec, per tal de garantir un procés i informació adequats a cada edat. Aquesta gestió abasta diferents tràmits, des de l'escolarització dels menors, coordinació amb els centres educatius o els equips d'atenció primària, serveis especialitzats, entre d'altres.

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

També s'han mantingut els espais d'interconsulta en matèria d'infància en risc amb els EAIA de Les Corts i EAIA Sants, s'han mantingut canals de coordinació per a aquells casos en què es valorava una situació de risc o es necessitava una consulta o complementació del cas.

D'altra banda, amb motiu de la pandèmia, el perfil d'atenció ha sofert un canvi ja que ha estat necessari facilitar seguiment social i psicològic a persones que ja disposaven d'un bon nivell d'autonomia i vinculació a la ciutat o, fins i tot, que no havien presentat anteriorment necessitat de suport per part d'un recurs social. Per tant, el gran repte d'aquest any ha estat pal·liar la situació social fruit de la crisi sanitària.

Un altre canvi significatiu ha estat la disminució dels fluxos migratoris arran del perímetre de tancament marcat pels diferents països. Aquest fet no ha afectat en la totalitat del nombre d'atencions realitzades al SAIER ja que, com es comentava, el perfil d'atenció ha variat i s'ha vist incrementat d'igual manera la demanda d'atenció social.

El perfil d'atenció també ha vist una modificació amb el creixement de les demandes d'atenció de persones soles. Aquest fet es vincula a l'augment de recursos habitacionals creats per fer front a la situació de sensallerisme durant la crisi de la Covid-19, el nou funcionament de derivació a recursos municipals i als dispositius creats per fer front a l'operació fred.

A destacar, l'increment de recursos per part de l'Ajuntament de Barcelona i de la Creu Roja destinats a donar resposta a l'augment de la demanda de recursos de primera necessitat generada per la crisi sanitària.

Durant l'estat d'alarma, tant l'Ajuntament de Barcelona com la Creu Roja van incrementar els recursos destinats a la cobertura de necessitats bàsiques per poder fer front a les demandes d'allotjament, alimentació, higiene, etc. Des la Creu Roja es van adoptar mesures per garantir l'accessibilitat a tots el bens bàsics (alimentació, higiene, medicament, etc.) a totes les persones ateses, implementant un sistema d'entregues que garantís l'accés als productes de primera necessitat a totes les persones que no podien sortir dels seus domicilis (confinament, problemes de salut, mobilitat, etc.).

8.4. Implementació del Pla de Xoc

Les accions implementades a través del pla de xoc han estat enfocades a la millora de l'atenció facilitada i a la disminució de les llistes d'espera.

Finalment, aquestes mesures han esdevingut en la creació i consolidació de la Unitat de Primera Atenció (UPA), que assumeix el triatge i valoració de les demandes de caire social.

Els professionals de la UPA han abordat les casuístiques presentades per les persones usuàries mitjançant entrevistes telefòniques o presencials. Un cop recollida la informació necessària, s'ha proporcionat orientació i resposta a les demandes presentades i/o explorades al llarg de la intervenció.

En els casos on s'ha detectat una vulnerabilitat afegida o la necessitat d'un acompanyament més acurat, s'han fet derivacions a altres equips del servei, com ara els equips de seguiment de persones immigrants o l'equip de seguiment de persones refugiades.

En els casos que s'ha comprovat la viabilitat d'entrada al programa estatal per a persones sol·licitants de protecció internacional, perquè es complien els requisits d'accés necessaris, s'ha realitzat la derivació corresponent a l'equip de primera acollida per fer la gestió de la sol·licitud i facilitar el posterior seguiment social.

Un cop donada la resposta a les necessitats plantejades en la primera intervenció, s'ha orientat a les persones cap a altres vies d'atenció si s'ha valorat necessari, com pot ser amb altres entitats o serveis interns o externs del SAIER.

L'emergència sanitària generada per la Covid-19 va obligar a la cancel·lació de visites presencials i l'establiment de serveis mínims. Per aquest motiu la principal funció que ha tingut la implantació d'aquest equip dins del pla de xoc ha estat la de realitzar un triatge de les cites programades per reduir les llistes d'espera i oferir una resposta àgil i eficaç a les demandes d'atenció de les persones.

8.5. Atenció de persones en situació d'urgència social

L'atenció a persones i famílies en situació d'urgència social continua suposant una part important de l'atenció facilitada, concretament, durant el 2020 s'han realitzat 929 atencions d'urgència.

S'ha rebut un total de 58 casos des del Centre d'Urgències i Emergències Socials de la ciutat de Barcelona (CUESB).

Pel que fa a les urgències per resposta a demanda de productes sanitaris, hi ha hagut un total de 441 casos per cobrir necessitats de medicació urgents o productes d'higiene infantil.

Les atencions d'urgència es realitzen sense cita prèvia i canalitzades a través del circuit d'atenció d'urgències diàries, provinents des del servei de primera acollida (SPA) del SAIER o des d'altres de la xarxa municipal social o sanitària.

Abans del decret de l'estat d'alarma, el perfil de persones ateses més rellevant d'aquest perfil eren famílies amb menors a càrrec nouvingudes; aquestes arribaven a la ciutat bé sense xarxa de suport o bé aquesta no els havia pogut facilitar recolzament un cop arribades, trobant-se sense recursos i sense possibilitats d'allotjament. Amb la crisi sanitària i el tancament de fronteres, el perfil ha canviat, arribant més casos de famílies que ja es trobaven establertes a la ciutat i que s'han quedat en situació de carrer en esgotar els recursos econòmics o els ingressos dels que disposaven, trobant-se sense recursos per cobrir necessitats bàsiques.

8.6. Acollida integral de persones immigrants

El total de persones immigrants ateses durant l'any 2020 ha estat de 1.956, enfront les 1.827 de l'any 2019. S'ha produït un lleu increment en el nombre de persones ateses, mantenint-se estable el volum d'atenció en relació a altres anys.

Les nacionalitats que han presentat un ascens respecte a anys anteriors són nacionalitats com Colòmbia, Perú i Hondures. Aquest augment estaria relacionat, tal com hem comentat anteriorment, per la presència de xarxa de compatriotes establerta al territori, la manca de barrera idiomàtica i la major facilitat en el tràmits de regularització la seva situació administrativa.

En canvi, Marroc, Veneçuela i Argentina són nacionalitats que han presentat un descens en el nombre de persones a atendre dins d'aquest perfil respecte a anys anteriors. Aquest descens es podria motivar, en el cas de Veneçuela, en la possibilitat que tenen les persones d'aqueta nacionalitat de sol·licitar protecció internacional i regularitzar la seva situació administrativa per motius humanitaris.

La intervenció realitzada té com a objectiu facilitar la informació necessària per contribuir en l'acompanyament durant el procés d'acollida de les persones nouvingudes a la ciutat de Barcelona. Aquest acompanyament inclou la detecció de les demandes socials de la persona o la família facilitant resposta per tal de millorar la seva situació.

També es contempla la cobertura de necessites bàsiques, de conceptes com alimentació, higiene infantil, medicació, transport per facilitar els desplaçaments necessaris per a tractaments mèdics, vestuari, etc.

En aquells casos que no tenen la capacitat de cobrir l'allotjament de manera autònoma, i presenten un major grau de vulnerabilitat es pot establir, dins del pla de treball, la possibilitat de facilitar allotjament de caràcter urgent i temporal en pensions i/o hostals de la ciutat de Barcelona. Sempre amb l'objectiu de trobar una sortida que s'ajusti a les necessitats de les persones ateses.

Com a servei social de ciutat, es treballa en coordinació amb la resta d'entitats i serveis que formen la xarxa d'atenció social a la ciutat de Barcelona, per poder treballar conjuntament en benefici de la persona usuària o la unitat familiar.

Cal destacar les coordinacions realitzades amb els serveis jurídics del SAIER, majoritàriament amb el servei d'assessorament per a tràmits d'estrangeria i el servei d'assessorament jurídic en estrangeria del SAIER, gestionats per les entitats CITE i ICAB, per tal de donar suport i afavorir la realització de gestions administratives relacionades amb el tràmit de permisos de residència. Cal esmentar les consultes sobre procediments jurídics més rellevants com ho són, el permís de residència per situació excepcional, -la majoria per malalties sobrevingudes o per raons humanitàries-, l'assessorament en la tramitació de passaports en institucions consulars o ambaixades, l'acompanyament en la sol·licitud de documents que acreditin situacions familiars (matrimonis, divorcis, filiacions, etc.) o la sol·licitud d'informació sobre els procediments de regularització com l'arrelament social o familiar.

S'ha portat a terme també l'atenció social per a persones que volien retornar voluntàriament al seu país d'origen però no disposaven de referent social a la ciutat de Barcelona. El servei ha donat resposta a un total de 97 consultes ateses per assessorament i informació sobre el programa de retorn voluntari a país d'origen. Els tres principals països on s'ha realitzat el retorn voluntari són Perú, Hondures i El Salvador.

Aquesta atenció s'ha incrementat de forma molt considerable respecte al 2019 amb motiu de la pandèmia. S'han dut a terme coordinacions i accions transversals amb els diferents consolats, ambaixades i entitats de retorn per facilitar la intervenció i que la persona o famílies poguessin retornar en els vols humanitaris que s'han anat noliejant per facilitar el retorn als diferents països.

Altres derivacions i consultes realitzades durant l'any 2020 han estat amb recursos especialitzats en violència de gènere i en víctimes de tràfic d'ésser humans, treballant coordinadament els casos tant amb els serveis municipals especialitzats de la ciutat de Barcelona (SARA, UTEH), com amb altres entitats especialitzades.

8.7. Atenció a persones sol·licitants de protecció internacional i refugiats

El nombre de persones sol·licitants de protecció internacional o amb estatut de refugiades ateses durant el 2020 ha estat de 4.610, representant un 70% del total de les persones ateses.

L'atenció social a persones sol·licitants d'asil i/o amb l'estatut de refugiat s'efectua principalment mitjançant el programa d'acollida estatal adreçat a sol·licitants de protecció internacional, però, alhora, també s'atén a persones que no poden accedir al programa ja que no reuneixen els requisits establerts pel mateix i són perfil d'atenció social del servei.

El programa estatal està orientat a prestar una atenció integral a les persones sol·licitants de protecció internacional durant el període de temps en què es resol la seva sol·licitud de protecció. El programa contempla un itinerari dividit en fases, que pretén donar resposta a les necessitats de les persones fins la resolució del procés de sol·licitud de protecció internacional. Les diferents fases inclouen des de l'acollida i integració, fins a la autonomia.

Creu Roja és l'entitat encarregada de gestionar l'accés al programa d'acollida estatal a les persones beneficiàries que compleixen els requisits d'accés i que no disposen de recursos per donar cobertura a les seves necessitat bàsiques.

El gruix de la intervenció que s'ha portat a terme durant l'exercici 2020 al servei ha consistit en:

- Realitzar els tràmits necessaris per a la derivació a un recurs d'acollida residencial.
- Assessorar, orientar i acompanyar en el procés de sol·licitud de protecció internacional.
- Cobrir les necessitats bàsiques de les persones ateses mitjançant un allotjament d'emergència durant el temps que resten a l'espera de ser derivats a un centre d'acollida.
- Portar a terme el seguiment de la seva situació social i psicològica mentre esperen l'assignació de plaça a un centre d'acollida temporal, implementant aquelles accions que s'estimin necessàries (recolzament en l'accés al sistema de salut, resposta a les demandes que vagin sorgint, atenció a les necessitats bàsiques a nivell d'higiene, farmàcia, vestuari...).
- Facilitar recursos que afavoreixin un primer coneixement i adaptació a la societat d'acollida (classes d'idioma, coneixement de l'entorn, escolarització a menors d'edat, etc.) mentre esperen la derivació a un centre d'acollida a qualsevol punt de l'estat.
- Seguiment social dels casos que passen a una segona fase d'autonomia a la ciutat de Barcelona.
- Derivació al programa municipal Nausica, així com derivació i coordinació amb altres recursos municipals o entitats (Serveis Socials, SIS, SARA, CPA, etc.).

Durant el 2020 s'ha mantingut la tendència ja registrada durant el 2019 en la qual s'observava, respecte a anys precedents, un increment de sol·licitants d'asil, en especial, aquest any, procedents de Veneçuela, Perú i Colòmbia, amb predomini del perfil corresponent a famílies joves amb menors de curta edat a càrrec. Durant aquest 2020, han continuat en augment les resolucions negatives en les sol·licituds de protecció internacional de persones nacionals de Veneçuela amb possibilitat de sol·licitar l'autorització temporal de residència per raons humanitàries.

L'arribada de persones procedents de països d'Amèrica Llatina, com Veneçuela, Colòmbia i el Perú, va aturar-se dràsticament el primer trimestre de l'any degut a la situació de crisi sanitària ocasionada per la Covid-19 i que s'ha patit arreu del món.

Quant al perfil de casos atesos, en la seva majoria, s'ha tractat de famílies amb menors a càrrec que han comptat amb família extensa a la ciutat de Barcelona, motiu pel qual han triat aquesta ciutat per iniciar el seu procés de sol·licitud de protecció internacional.

8.8. Atenció psicològica a persones immigrades i sol·licitants de protecció internacional

El servei d'atenció social disposa d'un equip d'atenció psicològica format per dues psicòlogues que han intervingut amb un total de 148 persones. El nombre de persones sol·licitants de protecció internacional ateses, ha estat de 129. Pel que fa a l'atenció a persones immigrants s'ha atès un total de 19 persones. En referència a les nacionalitats més freqüents, destaquen Colòmbia, Veneçuela, Hondures, Marroc, Pakistan i Perú.

Quant a l'atenció psicològica, han sigut intervencions individualitzades. També s'ha treballat, de forma transversal, eines d'habilitats parentals o dificultats en les dinàmiques intrafamiliars i vers els menors dels nuclis familiars.

Les persones que accedeixen al servei de psicologia es troben en una situació de desgast produït per les condicions de sortida del país i les situacions viscudes en el trajecte. Algunes de les persones en seguiment psicològic, han requerit derivació a un servei de psiquiatria. Tenim establerta coordinació amb el SATMI (Programa d'atenció en Salut Mental per població immigrada) i amb diferents hospitals i centres sanitaris de la província de Barcelona on les persones han estat derivades per seguiment psiquiàtric.

8.9. Atenció al restabliment de Contacte Familiar, reagrupació familiar i Serveis socials Internacionals

Des del servei es gestiona el Programa de restabliment de Contacte Familiar i de Serveis Socials Internacionals, que té per objectius, entre d'altres:

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

L'any 2020 s'han obert 34 casos nous de recerques que es sumen als 33 que ja s'acumulaven d'anys anteriors, el que fa un sumatori de 67 casos de recerques actives que s'han estat atenent durant l'any.

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

- Recerques de familiars de persones que han intentat accedir a Espanya per via irregular, majoritàriament, via marítima, i amb els quals posteriorment s'ha perdut el contacte. Aquests tipus de casos han augmentat notablement en relació amb anys anteriors (34 casos nous afegits als 10 que ja estaven oberts).

- Recerques de familiars per separació amb motiu de projectes migratoris.
- Recerques d'origen biològic, és a dir, casos d'adopcions o absència dels progenitors, germans o altres familiars.

8.10. Conclusions

Les dades que s'han presentat al llarg de la memòria 2020 mostren que el SAIER continua desenvolupant un paper cabdal a la ciutat de Barcelona, tractant-se d'un servei pioner que ha anat evolucionant i adaptant-se a les noves necessitats socials i realitats que han anat sorgint.

La intervenció realitzada per la Creu Roja al SAIER durant l'any 2020 ha estat en contínua adaptació a les tendències i canvis de perfils que s'han anat produint degut a la situació de crisi sanitària. S'han fet adaptacions d'espai, d'atenció i de treball, incorporant-ne l'atenció telemàtica i el teletreball.

La crisi sanitària de la Covid-19 ha presentat dificultats en els fluxos migratoris, causant la disminució en el nombre d'entrades de casos nous, motivada per les restriccions de mobilitat internacional. Al mateix temps, han augmentat les situacions de precarietat i la vulnerabilitat dels casos ja atesos, així com l'entrada de nous casos de persones ja establertes a territori que, amb l'estat d'alarma, van veure agreujada la seva situació de vulnerabilitat havent de fer demanda d'atenció social.

El compliment de les mesures de seguretat derivades de la crisi sanitària, tot i les dificultats per a l'atenció directa a les persones que plantejava, ha permès desenvolupar una capacitat d'adaptació a la nova realitat, resultant finalment un procés enriquidor i alhora un repte important a superar donat que no s'havia viscut amb anterioritat. La valoració general és molt positiva perquè ha permès adaptar els espais i la forma d'intervenir amb les persones beneficiàries, alhora que, amb la incorporació de l'atenció telefònica, s'han aconseguit reduir dràsticament les llistes d'espera.

9. SERVEI D'INFORMACIÓ I MATRICULACIÓ A CURSOS DE CATALÀ (GESTIONAT PEL CPNL)

El servei d'atenció al públic del Centre de Normalització Lingüística (CNL) de Barcelona ha estat obert a l'oficina del SAIER al carrer Tarragona fins a mitjans de març, data en la qual, per motius de l'alerta sanitària, s'inicia el confinament de la població. Des d'aquell moment i fins a l'actualitat, el servei s'ha seguit prestant però de manera telemàtica, amb un desviament de trucades del telèfon del servei al SAIER al Centre d'Acolliment Lingüístic de Plaça Catalunya, en un primer moment, i a la seu del Carrer Avinyó, a partir del mes de juny. Des de la Coordinació d'Acolliment Lingüístic s'ha mantingut informades totes les entitats que integren el SAIER i també la coordinació pel que fa a dates d'inscripció i inici de cursos.

Des del gener fins al moment de tancament del servei, s'han atès 137 persones, que han fet 154 visites, per demanar informació, gestionar inscripcions i demanar certificació sobre cursos de llengua catalana. Aquestes persones s'han pogut inscriure a cursos, tant a l'aula del SAIER com en altres aules de cursos del Centre de Normalització Lingüística (CNL) de Barcelona. Pel que fa al perfil de les persones ateses, el 70% fa menys de 3 anys que viu a la ciutat, el 80% procedeixen de països del centre i del sud d'Amèrica i el 56% tenen una situació irregular. La franja d'edat més nombrosa és la que va dels 18 als 35 anys i un 38% tenen estudis mitjans.

9.1. Intervenció realitzada

A l'aula del SAIER s'hi han organitzat, durant el 2020, 13 cursos trimestrals. Els nivells que s'hi han impartit són l'Inicial (A1), amb destinataris de cursos generals i també per a persones del col·lectiu xinès i Bàsic (A2) d'oferta general, tots en la franja més demanada de tarda-vespre.

Els inscrits als cursos durant el primer trimestre també han estat convidats a participar a activitats culturals i de coneixement de l'entorn gratuïtes, organitzades o difoses des del CNL de Barcelona i des de l'Espai Avinyó Llengua i Cultura.

Arran del confinament produït per la pandèmia a mitjans de març, s'han hagut de suspendre les classes presencials i, a partir del mes de setembre, s'han iniciat els cursos en format virtual, en què s'han fet classes en directe amb el professor, a través de l'ordinador o del mòbil. El total d'inscrits durant el 2020 ha estat de 187.

Donada la situació no és possible fer una comparativa de dades amb altres anys i saber si ha crescut o disminuït el nombre de persones usuàries del SAIER que demanen fer un curs de català. Des del moment que es fa la derivació telèfonica i, més endavant ja presencial, a les oficines del CNL és impossible destriar les persones que s'han derivat des del SAIER de la resta.

A banda, el CNL de Barcelona ha dedicat una jornada administrativa completa al punt d'atenció del SAIER i una professora que hi ha fet classe a les tardes, també de jornada completa.

9.2. Reptes de futur

Així que la situació sanitària ho permeti es tornaran a iniciar les sessions presencials dels cursos a la seu del SAIER al carrer Tarragona i se seguirà treballant per oferir al màxim la continuïtat dels cursos pel que fa a horaris i centres, alhora que es mantindran les mesures per aprofitar millor les places ofertes.

A mesura que passi el temps, s'anirà valorant conjuntament amb els responsables de l'Ajuntament de Barcelona el retorn a la presencialitat del servei d'atenció al públic. Mentrestant se seguirà fent amb desviament de trucades i atenció personal des de les delegacions del CNL de Barcelona.

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

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

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

Per dur a terme aquest assessorament i assistència durant el 2020 en el SAIER, el programa ha comptat amb un equip de cinc professionals jurídics especialitzats/des en la matèria i en la protecció dels Drets Humans, i un professional per tasques administratives de suport, coordinats per l'assessor/a jurídic responsable de la coordinació del servei.

10.1. Intervenció realitzada

Com la resta del SAIER, aquest servei també s'ha vist afectat per la pandèmia a l'hora de realitzar les seves tasques habituals. Així i tot, el servei d'assessorament a sol·licitants de protecció internacional durant l'estat d'alarma s'ha continuat prestant a totes les persones que ho han necessitat durant el 2020, realitzant un total de 4.433 atencions, un 9% més que l'any 2019.

Tanmateix, les cites s'han atès de manera telefònica, en la seva gran majoria, mentre que les atencions presencials van quedar limitades a:

- La realització d'entrevistes amb persones amb els següents perfils: que haguessin sofert actes de persecució greus per violència generalitzada, violència contra la dona, tortures, persecució per identitat de gènere o persecució per orientació sexual, o que se sospiti que poguessin ser víctimes de tràfic d'esser humans.
- L'explicació del procediment de protecció internacional i la preparació d'entrevistes d'aquelles persones que presentin vulnerabilitats com ara persones d'avançada edat, malalties psíquiques o físiques, problemes per accedir al contingut digital per falta de mitjans i/o capacitats o qualsevol altra vulnerabilitat que es pugui detectar durant les atencions telefòniques.

A banda, també s'ha continuat treballant en modalitat de "teletreball" l'estudi dels casos, la redacció i presentació d'escrits i gran part del suport administratiu.

Quant a les tipologies de les intervencions realitzades, s'han atès, per la via telefònica, moltes qüestions sobre la caducitat dels documents de sol·licitud de protecció internacional i sobre dubtes per la suspensió de les entrevistes programades.

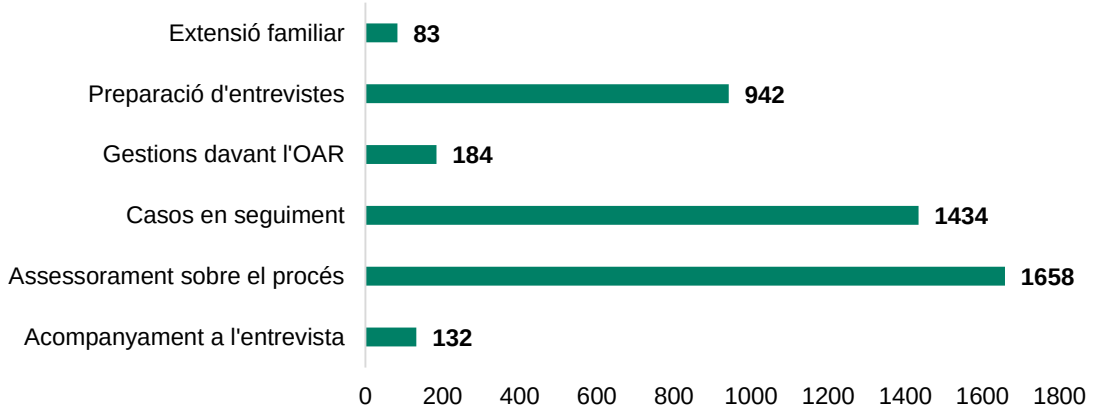
La inseguretat en les persones usuàries ha estat conseqüència del tancament de l'oficina en què es realitzen les entrevistes, des de mitjans de març a mitjans de juny, amb motiu de l'estat d'alarma i de la paralització de tots els tràmits durant aquest període.

D'altra banda, s'ha continuat treballant en l'aportació de proves a l'Oficina d'Asil i Refugi i s'han realitzar informes jurídics, perquè els procediments iniciats han seguit el seu curs per a la seva deliberació i resolució. De fet, quan l'estat d'alarma va finalitzar, es van notificar moltes resolucions del procediment de protecció internacional.

Totes les incidències causades per la pandèmia van suposar un canvi en les prestacions realitzades pel servei, sent moltes més les gestions tendents a donar informació sobre les actualitzacions que s'han produït en el procés i reduint-se aquelles dirigides a preparar i fer acompanyament per a l'entrevista.

D'altra banda, també els canvis produïts en els requisits exigits per entrar en el programa d'acollida estatal han fet augmentar els casos en seguiment jurídic.

Classificació de les atencions realitzades



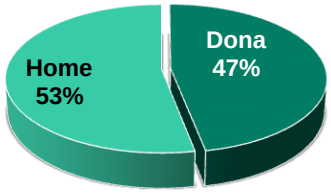
10.1.1. Xerrades grupals

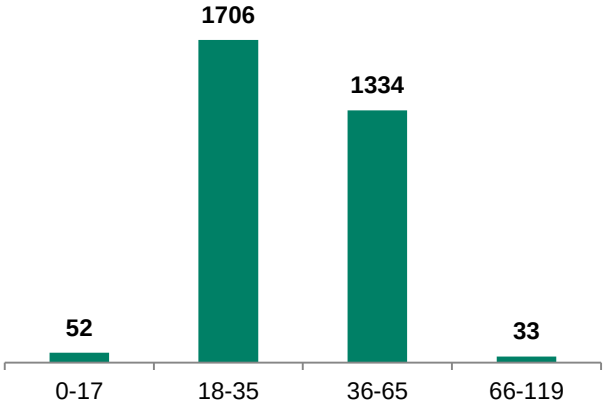
Abans que la crisi sanitària per la Covid-19 esclatés, el servei d'assessorament jurídic a sol·licitants de protecció internacional del SAIER realitzava quatre sessions grupals setmanals, amb unes 25 places en cada grupal, per explicar el procediment de protecció internacional de forma general abans de realitzar una entrevista individual en profunditat. Tanmateix, amb motiu de les restriccions d'aforament i les mesures de seguretat per a professionals i persones usuàries, aquestes sessions grupals no s'han pogut tornar a realitzar.

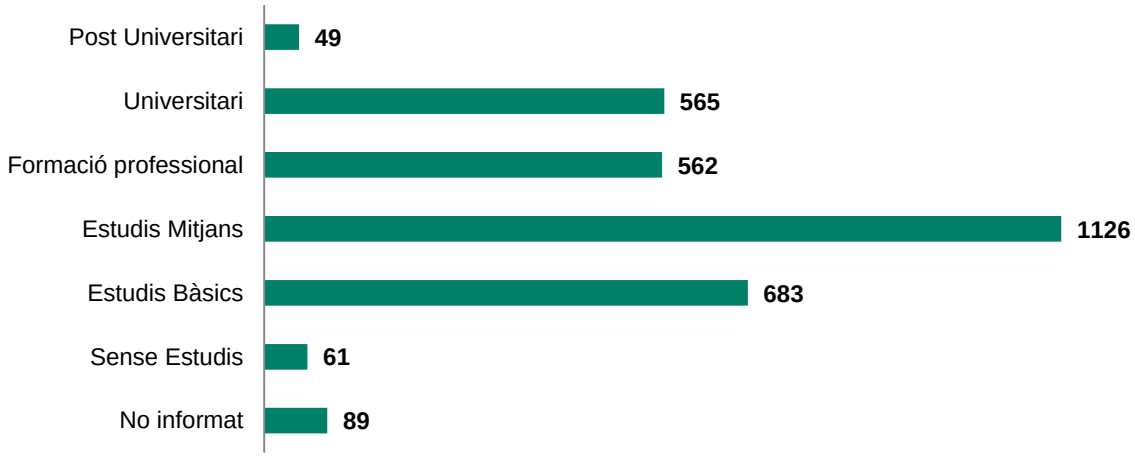
Per tal de poder continuar oferint la informació inicial i amb la finalitat de fer-la arribar al màxim de persones possibles, des del servei s'ha realitzat una guia informativa sobre el procediment de protecció internacional que ha estat traduïda a diferents idiomes i que està disponible en la pàgina web del SAIER. A més a més, el contingut d'aquestes sessions grupals es va dividir en quatre vídeos explicatius que es troben també a disposició en la pàgina web perquè les persones interessades en sol·licitar assessorament puguin conèixer la informació bàsica abans d'entrevistar-se amb els i les professionals del servei per preparar el seu cas.

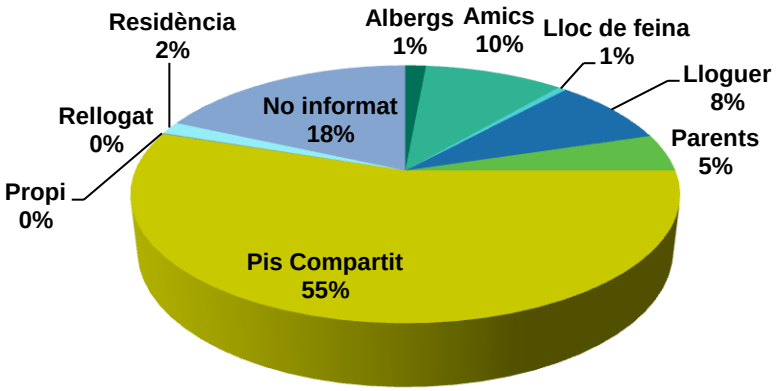
10.2. Anàlisi dels perfils d'atenció

Quant als perfils de les persones usuàries del servei durant el 2020, s'observa que el perfil majoritari de la persona sol·licitant de protecció internacional que s'ha assessorat al SAIER ha estat un home jove procedent d'Amèrica Llatina, amb estudis mitjans i que viu en un pis compartit:









Quant a les nacionalitats de les persones ateses, s'han analitzat un total de 87 nacionalitats diferents, entre les quals destaquen les persones de Colòmbia, Veneçuela, Hondures, Perú, El Salvador i Pakistan.

10.3. Novetats, reptes i dificultats en els procediments

Durant el 2020 i arran de la Covid-19 i la declaració de l'estat d'alarma, es van produir diversos canvis en el procediment per sol·licitar protecció internacional que van afectar en diferents sentits a les persones usuàries del servei.

Inicialment, es van suspendre d'una banda totes les cites, tant per sol·licitar i obtenir la manifestació de voluntat de sol·licitar protecció internacional com per renovar documentació o per realitzar les entrevistes. Aquesta paralització va generar en les persones sol·licitants moments d'inseguretat i angoixa que van tractar de reduir mitjançant l'assessorament professional del SAIER.

Una vegada es va estudiar la situació, l'Oficina d'Asil i Refugi va emetre una instrucció comunicant que:

1. Si la Manifestació de voluntat de presentar sol·licitud de protecció internacional va caducar durant l'estat d'alarma, aquesta continuaria vigent durant els tres mesos posteriors.
2. Tots els resguards blancs que fossin expedits abans de l'estat d'alarma es prorrogarien nou mesos més a partir de la data d'expiració de la seva validesa.
3. Totes les targetes vermelles expedides abans de l'estat d'alarma es prorrogarien set mesos més a partir de la data d'expiració de la seva validesa.

Posteriorment, l'oficina d'estrangeria va tornar a funcionar, reduint cites per sol·licitar protecció internacional i donant resposta a totes aquelles persones que no van poder formalitzar la seva sol·licitud.

Finalment, una vegada reactivada l'activitat, es va fer un nou canvi i els nous resguards expedits contemplaven la seva validesa per un període de nou mesos.

Tots aquests canvis, sumats a les modificacions de l'organització dels equips i els procediments d'atenció a les persones, han suposat un gran repte en la gestió del servei que s'ha anat adaptant a cada situació.

10.4. Conclusions

El Servei d'assessorament jurídic a sol·licitants de protecció internacional durant l'estat d'alarma va continuar prestant assessorament a totes les persones sol·licitants de protecció internacional que ho van necessitar, tot i la incertesa inicial causada per l'aturada dels tràmits i les constants actualitzacions en la gestió del servei.

De forma majoritària, s'han atès, via telefònica, moltes qüestions sobre la caducitat dels documents de sol·licitud de protecció internacional, i molts dubtes de persones que tenien programada l'entrevista i que va ser suspesa per l'estat d'alarma. Els dubtes i la inseguretat en el procediment de les persones usuàries ha marcat tota la intervenció portada a terme durant el 2020.

Finalment, els procediments han seguit el seu curs i des del servei s'ha continuat adaptant la intervenció a cada cas fins a la resolució final.

11. SERVEIS COMPLEMENTARIS

11.1. Servei de Retorn Voluntari

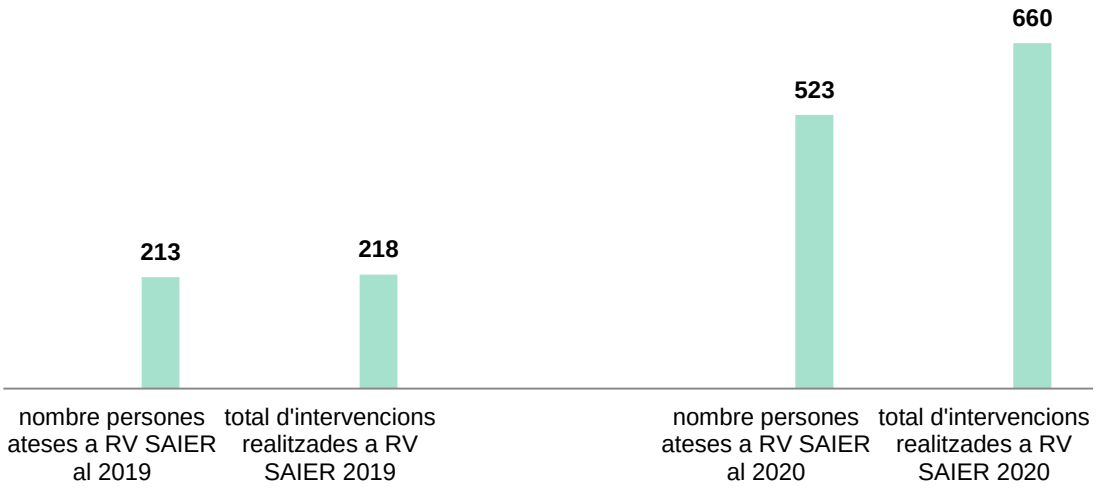
El Servei de Retorn Voluntari SAIER es va posar en marxa fa 7 anys, i facilita atenció individualitzada a persones que volen retornar al seu país d'origen i no disposen dels mitjans econòmics suficients per fer-ho. El servei ofereix informació integral i actualitzada pel que fa als programes estatals de retorn, informa de les alternatives, assessora respecte al procés i tramita les sol·licituds d'alguns perfils de població i per altres perfils fa la derivació a altres recursos. A més, valora l'activació d'altres recursos o serveis del SAIER. Fins i tot, si la persona finalment decideix no retornar, se la pot adreçar a altres serveis, com la recerca de feina, habitatge, informació sobre la xarxa municipal de recursos per a persones sense llar, etc. D'altra banda, dona suport als tècnics municipals que han de realitzar informes socials per al retorn.

Des de l'any 2013, el servei dinamitza el Grup de Treball Retorn Voluntari SAIER & Entitats gestores de programes de retorn que operen a la ciutat. Aquest grup permet potenciar un treball en xarxa i coordinat, en el marc del qual, fins a dia d'avui, s'han realitzat 32 reunions.

El 2020 ha estat un any de reformulació i millora del servei per tal de garantir i agilitzar la tramitació de les sol·licituds de retorn voluntari. Es va realitzar un procés diagnòstic del servei que va finalitzar al juny del 2020 amb la presentació d'un conjunt de propostes de millora del programa aprovades per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. S'ha aplicat una prova pilot, des del juliol del 2020 fins al desembre del 2020, perquè el/la tècnic/a de retorn del Servei de Primera Acollida elabori l'informe de vulnerabilitat social en les sol·licituds de retorn, quan la persona sol·licitant no disposa de cap servei d'atenció social referent, i no hi ha programes de retorn en actiu a la ciutat de Barcelona.

11.1.1. Anàlisi dels perfils d'atenció

Nombre de persones ateses: Durant el 2020 el programa de retorn voluntari ha tingut un increment del 106% i s'ha atès un 58% més de persones que durant el 2019. Mentre el 2019 s'havien atès 205 persones, en 2020 han estat un total de 523 persones ateses residents a la ciutat. D'aquestes, el 91% han estat adultes i el 8% menors. Cal remarcar que algunes de les persones sol·licitants d'informació de retorn voluntari van arribar a la ciutat a partir de diferents processos migratoris: immigració o protecció internacional.

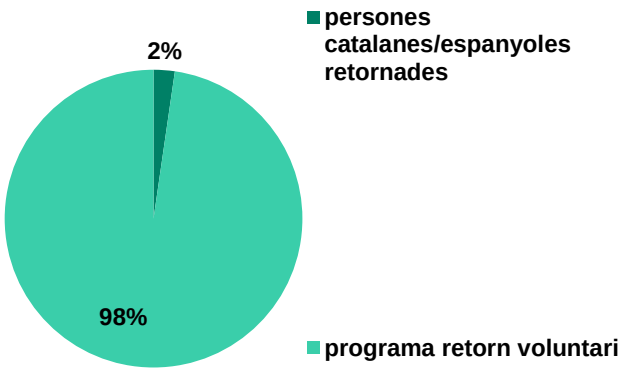


Cal destacar que durant el 2020 s'han accentuat les situacions de gran vulnerabilitat de moltes persones que s'han dirigit al servei, ja sigui perquè es trobaven en situació de carrer, amb problemes de salut (física i/o psicològica), o amb processos de desnonament o altres situacions complexes. Això ha fet que s'hagin programat segones i terceres cites, cosa que no acostuma a fer-se en aquest servei. En conseqüència, el nombre total de cites ha arribat a les 660 atencions.

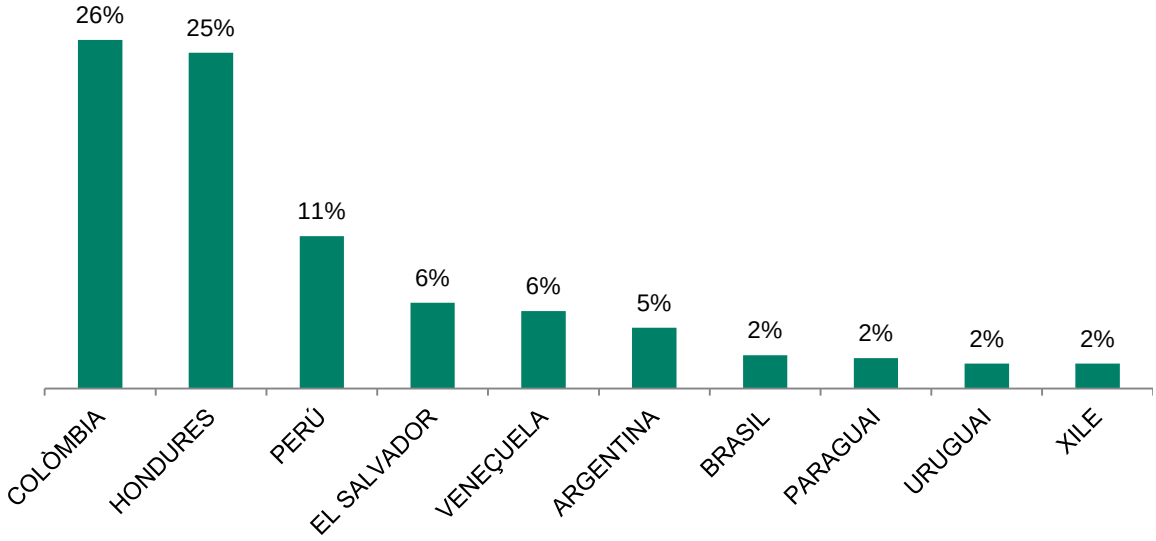
La majoria de consultes han estat relacionades amb el retorn a país d'origen, i gairebé no s'ha atès casos amb la situació inversa (de persones espanyoles o catalanes que hagin retornat aquí).

La demanda d'informació sobre el retorn *voluntari* per part de professionals ha crescut notablement.

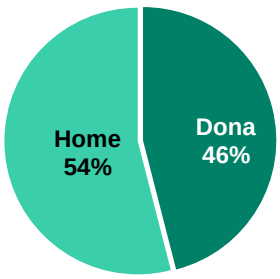
En els casos de persones que són ateses socialment per altres serveis, ha suposat una coordinació continuada amb els/les professionals de Serveis Socials, el SIS (Servei d'Inserció Social), consolats, albergs i hospitals, entre altres.



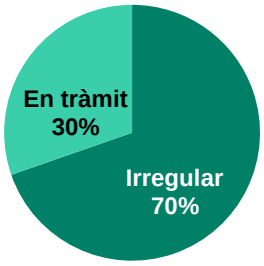
Principals nacionalitats: Al llarg del 2020 s'han atès persones de 37 nacionalitats diferents des del servei de retorn voluntari. Com es pot observar a la gràfica que hi ha a continuació, les 10 primeres nacionalitats ateses al servei han estat de països llatinoamericans, esdevenint el 85% de la població que s'ha atès durant tot l'any.



Cal destacar que tot i que els programes oficials estan adreçats a persones extracomunitàries, al Servei de Retorn Voluntari SAIER també s'atén a persones comunitàries, per tal de no deixar d'atendre a ningú. Per a aquestes, s'han valorat vies alternatives als programes oficials, en els casos en què han mostrat que la seva voluntat era tornar al seu país d'origen.



Gènere: Respecte al gènere, hi ha hagut una major atenció a homes amb un 54%, versus el 46% de dones estable respecte anys anteriors.



Situació administrativa: Com ja s'ha comentat, 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 per exemple persones d'origen comunitari.

D'una banda, perquè no es vol deixar d'atendre a cap persona, llavors en aquests casos s'han cercat alternatives als programes oficials que s'han explorat en funció de cada cas, com l'orientació a serveis socials, coordinació amb consolats, associacions sense ànim de lucre, SIS, etc; d'altra banda, cal recordar que en el cas de les persones menors d'edat no existeix el requisit de la situació administrativa.

Segons les dades del programa de retorn voluntari i les persones ateses al llarg del 2020, s'ha identificat un lleuger augment de persones que han iniciat el tràmit de retorn en situació administrativa en tràmit (30%) que quan han finalitzat el procés es trobaven irregulars degut a denegacions de les sol·licituds d'asil.

Catalans / Espanyols Retornats

Des del Servei de Retorn *Voluntari* SAIER s'ha donat també atenció a persones catalanes/espanyoles retornades, amb un 2% de les atencions realitzades (12 casos). Hi ha dos grans programes per aquests perfils, un del Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social del govern d'Espanya i un altre de la Generalitat de Catalunya.

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

Lluny de la idea de les persones espanyoles/catalanes nascudes aquí que han estat un temps fora i ara retornen, 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.

11.1.2. Programes oficials de Retorn Voluntari

Un dels punts mes enriquidors del Servei de Retorn Voluntari SAIER i que el fa pioner és tenir la informació actualitzada sobre els programes oficials que operen a la ciutat de Barcelona. Això és important perquè les entitats gestores van obrint i tancant programes al llarg de l'any i es pot tancar un tipus de programa o afegir un país beneficiari en qualsevol moment, o que només estigui actiu el projecte per a persones en situació irregular. La manera de poder tenir la informació actualitzada ha estat que el Servei de Retorn Voluntari SAIER sigui el punt de referència perquè quan hi ha canvis dins les entitats gestores dels programes, aquestes els notifiquin al SAIER. D'aquesta manera, la informació que es dona des d'aquest servei sempre està totalment actualitzada, en benefici de les persones.

Segueix existint una important manca de places i recursos de retorn voluntari per a la demanda que comporta que les entitats acaben el pressupost a principis d'any i es queden sense la

possibilitat de tramitar més retorns fins que no arriba el finançament de la nova convocatòria, inclús en els casos d'extrema vulnerabilitat. Per aquest motiu, tot i que s'ha realitzat un treball en xarxa i coordinat, són pocs els casos que s'han pogut derivar a les entitats amb representació a Catalunya; AESCO I CEPAIM.

Davant d'aquesta manca de places totalment insuficient per la demanda existent, el 2020 ha estat el segon any que s'ha comptat amb una convocatòria extraordinària i independent gestionada per l'OIM (Organització Internacional de las Migracions). Aquesta convocatòria funciona sense limitació de pressupost al llarg de l'any a diferència de la resta d'entitats. Aquest fet ha permès una millora qualitativa del servei i una atenció continuada sense interrupcions per manca de pressupost fins a la següent convocatòria.

Per altra banda, cal destacar que arran de la pandèmia sanitària, a nivell autonòmic català ha funcionat des del juliol del 2020 el Programa de Retorn Voluntari de la Generalitat (PRV), oferint una tipologia de retorn que ha permès tramitar els retorns més vulnerables i de caràcter més urgent sense ajut de reintegració a diferència del programa estatal (finançat pel MISSM).

11.1.3. Grup de Treball Retorn Voluntari SAIER & Entitats

Durant el 2020 s'ha continuat treballant al *Grup de Treball Retorn Voluntari SAIER & Entitats,* per un treball en xarxa i coordinat que permeti garantir la qualitat del programa.

A més, s'ha ampliat notablement el nombre d'entitats i professionals que hi participen, per tal de ser una trobada global amb tots els agents implicats que intervenen en el retorn voluntari. Per a això, s'han fet trobades trimestrals organitzades i liderades pel SAIER amb la presència de totes les entitats que treballen en l'àmbit del retorn voluntari i que tenen representació a Catalunya.

Durant el 2020 s'han realitzat un total de dos reunions i es va programar una tercera que s'ha hagut de postergar per temes aliens al servei, en format de supervisió, per tal de pensar sobre les eines existents per a l'abordatge de les dificultats d'intervenció en el retorn voluntari. Pel que fa a les dues taules realitzades, la primera es va centrar en l'actualització entre entitats i la segona sobre com ha afectat la Covid-19 al Retorn Voluntari. En aquestes dues taules d'entitats realitzades l'any 2020 han participat les següents entitats: CEPAIM, AESCO, OIM, ACOBE-VAE, YMCA i la Secretaria de Igualtat, Migracions i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.

11.1.4. Alternatives al Retorn Voluntari

Una feina destacada d'aquest 2020 ha estat la recerca d'alternatives per a aquelles persones que han sol·licitat retornar al seu país d'origen però s'han quedat fora dels programes oficials per

determinats criteris. Així, s'ha contactat amb consolats, Serveis Socials, SIS i altres organismes per veure la possibilitat de fer efectius retorns que per les vies oficials no haurien estat possibles.

A més, no només s'ha fet el contacte, sinó que s'ha fet una tasca de coordinació i seguiment d'aquells casos que ho requerien, implementant un treball en xarxa amb referents de treball social, educació social, personal d'albergs, voluntaris, etc. S'ha de dir que aquesta tasca de coordinació amb altres organismes s'ha portat a terme també en molts casos en què les persones entraven en programes oficials de retorn *voluntari*.

11.1.5. Conclusions

L'any 2020 ha estat un any excepcional a causa de la pandèmia sanitària, amb molts mesos de l'any amb el trànsit aeri paralitzat. Tot i així, el programa de retorn voluntari del SAIER ha atès a més del doble d'interessats que l'any anterior i també s'han duplicat els retorns efectuats, amb 56 sol·licituds tramitades.

Les millores que s'han identificat amb la reformulació del programa de retorn voluntari SAIER (assumpció de la realització de l'informe de vulnerabilitat social dins del servei) han estat les següents:

- Augment del nombre de casos que han culminat el procés de retorn, en comparació amb els casos finalitzats abans de la prova pilot de millora del programa.
- Disminució del temps d'espera en iniciar el tràmit (de 3 mesos a 3 dies).
- Establir un professional de referència per a la persona sol·licitant al llarg de tot el procés.
- Permetre un acompanyament personalitzat, pròxim i eficaç.
- Facilitar el procés de gestió i tramitació del retorn.
- Oferir major especialització, seguiment i continuïtat. Aportant eficàcia i qualitat.
- Reduir la duplicitat de tasques entre professionals i reforçar el treball en xarxa.
- Evitar que amb l'espera es produeixi un empitjorament de les situacions de vulnerabilitat i precarietat.
- Adquirir major capacitat d'actuació i seguiment dels casos i major especialització i continuïtat del programa, amb repercussions directes en la satisfacció de les persones ateses i el resultat del seu procés d'atenció.
- Oferir un tracte més just i equitatiu reduint les desigualtats entre serveis.

Per tant, s'ha pogut aportar major eficàcia, eficiència i millorar l'atenció continuada així com les intervencions realitzades i l'abast del programa. Tot amb un aprofitament dels recursos i una satisfacció dels beneficiaris en el procés molt més grans.

11.2. Servei d'Orientació Psicològica

L'any 2020 el Servei d'Orientació Psicològica ha hagut d'acompanyar els canvis necessaris en la gestió del SAIER per poder mantenir-se en actiu com a servei essencial durant la pandèmia per l'aparició de la Covid-19. Per tant, a partir de març el servei es va veure reduït en hores d'atenció i gestió per poder donar suport al Servei de Primera Acollida. Tot i així, cal destacar que hi ha hagut un increment d'atenció a persones usuàries del 150%: amb un total de 193 persones ateses, 116 més que al 2019.

També cal remarcar que 25 persones del total de 193 han estat persones usuàries derivades del Programa de Retorn Voluntari.

L'atenció s'ha fet mitjançant entrevistes individuals presencials i telefòniques, i en coordinació amb altres serveis municipals. Des del mes de gener al desembre 2020 s'han fet 248 entrevistes individuals.

Quant al perfil de les persones usuàries, un 59% de les persones ateses han estat dones, mentre que si s'analitza el país d'origen, Colòmbia (19%), Veneçuela (17%) i Hondures (16%) sumen un 52% de les persones ateses. Del 48% restant han tingut una representació significativa les persones d'origen peruà (8%) i després hi ha una gran dispersió d'altres nacionalitats.

11.2.1. Intervenció realitzada

Respecte a les persones usuàries, la intervenció feta ha estat orientada a donar suport emocional, oferir un espai d'escolta i acompanyament en moments de patiment subjectiu. A més, donat el context social singular del 2020, la simptomatologia i les problemàtiques presentades han requerit l'acompanyament fins que la persona ha pogut ser atesa pel Centre de Salut Mental corresponent.

D'altra banda, s'han atès persones que inicialment tenien perfil d'atenció social SAIER, però no feien aquesta demanda, per tant l'atenció psicològica es realitzava des del SOP. Tanmateix, a causa de la Covid-19, s'han trobat amb situacions de vulnerabilitat que han justificat la reorientació al servei d'atenció social del SAIER/Creu Roja, des d'on han reprès l'atenció psicològica.

Des de la perspectiva d'intervenció psicosocial, s'ha treballat coordinadament amb diferents recursos de la xarxa de serveis de l'Ajuntament, tals com diferents Centres de Serveis Socials de Barcelona, PIADs, SATMI, SAPPIR, el Programa de Psiquiatria Transcultural del Vall d'Hebrón, Reagrupament Familiar i Centre LGTBI BCN, entre d'altres.

11.2.2. Valoració

Les mesures derivades de la situació particular que s'ha viscut durant el 2020 han implicat l'adaptació del recurs a unes condicions inusuals per a un servei d'atenció psicològica. El format d'atenció a distància en un principi va tenir bona acollida per part de les persones usuàries, però també cal dir que, després d'uns mesos, es va detectar la necessitat de temps i espai presencial per poder fer una consulta amb més profunditat. Per tant, les estratègies d'intervenció van haver de reestructurar-se i reformular-se per aconseguir una major continuïtat i fluïdesa en el procés portat a terme amb el servei.

A més, donat a la situació de vulnerabilitat amb la qual usualment arriben les persones al servei, en 2020 s'ha afegit una situació d'emergència sanitària a nivell mundial. Això ha implicat uns nivells més alts d'angoixa i preocupació vital en la població atesa, dols complicats per trobar-se sense possibilitat de portar a terme les cerimònies adients o sense poder viatjar al país d'origen. De fet, com es pot veure més amunt, no sembla casualitat que la demanda d'atenció psicològica per demandants de retorn voluntari s'hagi incrementat tant visiblement durant aquest any.

Respecte a la "nova realitat" que representa una pandèmia sanitària, les situacions de vulnerabilitat i precarietat van emergir amb una recrudescència substancial. El fet de no poder sortir al carrer i de no tenir unes garanties socials mínimes, ha portat a moltes persones a situacions límit. L'accés als serveis sanitaris i socials s'ha dificultat més i els recursos d'atenció psicològica de la Xarxa de Salut Mental pública han continuat sent insuficients per garantir una atenció a temps, amb perspectiva preventiva i de caràcter continuat.

Per concloure, tot i haver travessat dificultats externes al servei, s'ha pogut arribar a atendre a més persones que en anys anteriors, oferint a la població un espai d'escolta i de cura, que ha permès afrontar en millor posicionament els reptes quotidians i els derivats de realitzar un procés d'acollida en plena pandèmia.

Pensant en el 2021, el Servei d'Orientació Psicològica té com a objectius i reptes principals l'enfortiment del format d'intervenció a distància, facilitar l'accés de les persones usuàries a recursos de la xarxa pública, promoure la valoració del Servei per part de les persones ateses i realitzar reunions de prospecció amb les entitats del Consell Municipal d'Immigració de Barcelona.

11.3. Servei de Traducció i Interpretació (STI)

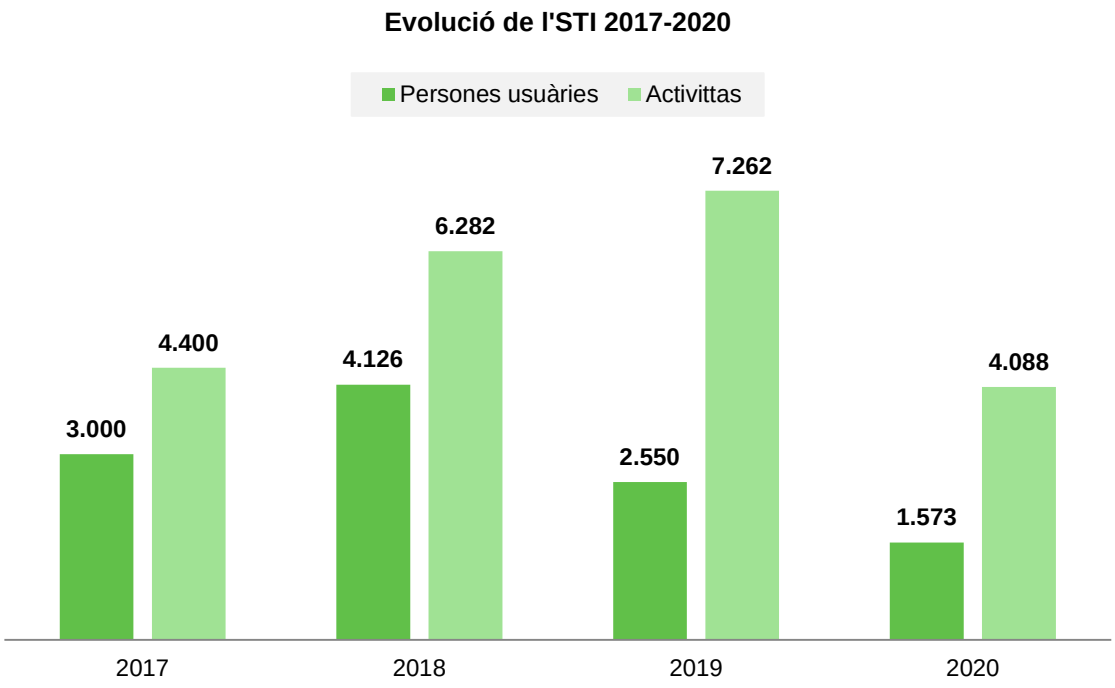
L'STI és un servei del SAIER que té com a finalitat afavorir la comunicació entre el conjunt del servei i la població atesa, destinat per a persones que no dominen cap de les llengües oficials de Catalunya i que han arribat al país fa menys de dos anys. Procura la possibilitat de comunicació entre la persona immigrant o refugiada i els/les diferents professionals de les entitats del SAIER.

El Servei de Traducció i Interpretació gestiona:

- Les peticions d'interpretació oral: l'objectiu és que les persones usuàries puguin expressar amb claredat la seva demanda i els o les professionals puguin realitzar el diagnòstic i el tractament.
- La traducció de documentació: s'encarrega de traduir la documentació que resulti imprescindible 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).

L'STI disposa d'una **borsa de més de 27 professionals que parlen un total de 27 idiomes**, entre les llengües més habituals i altres de minoritàries.

11.3.1. Dades d'activitats generals



Durant el 2020 **s'han atès amb intèrpret un total de 1.573 persones**, la qual cosa significa un descens respecte a l'any anterior d'un 61,69%. Això és conseqüència de la pandèmia, per la qual ha baixat el nombre de persones ateses pel confinament i el tancament de fronteres. D'altra banda, les entitats que formen el SAIER van restringir l'activitat durant els mesos compresos entre el març i l'agost, fent disminuir el nombre de cites ateses que requerien d'intèrprets.

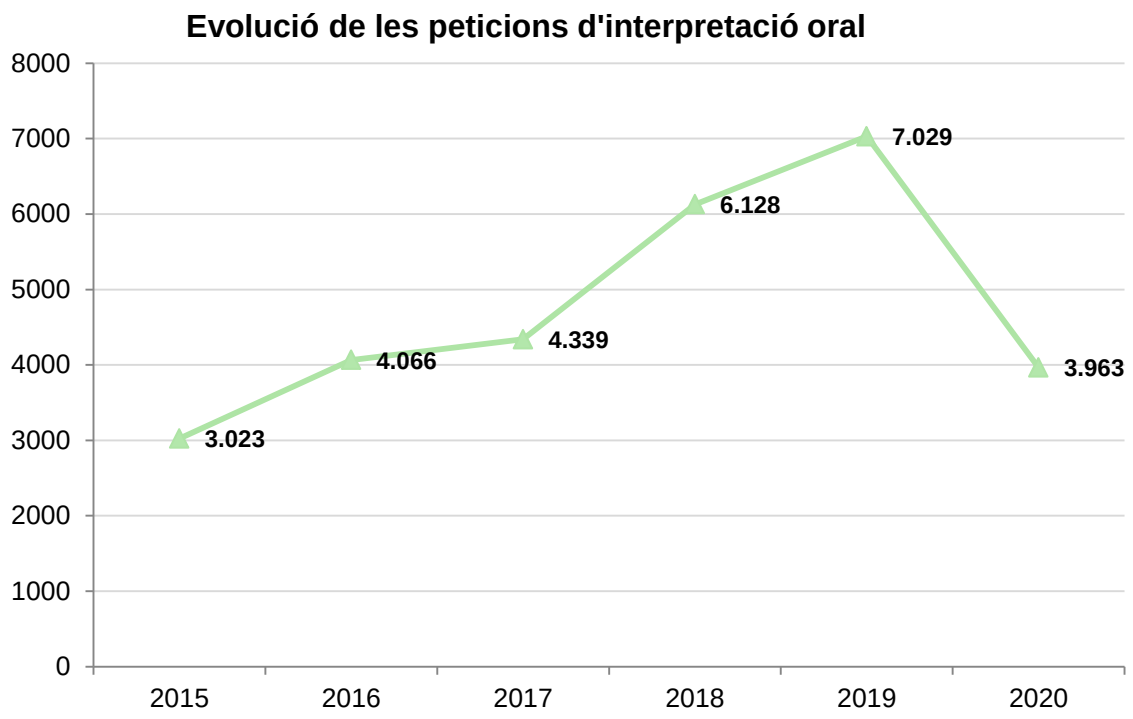
	2019	2020	% de variació
Intervencions			
Interpretació	7.102	3.963	-43,62%
Traducció escrita	238	118	-50,42%
Total	7.340	4.081	-44%
Altres indicadors			
Persones diferents ateses	5.062	1.573	-68,92%
Hores de traducció presencial	5.903	2744,43	-53,50%
Pàgines de traducció escrita	1.272	791	-37,81%
Índex d'intervencions urgents	20,00%	29,62%	48,10%

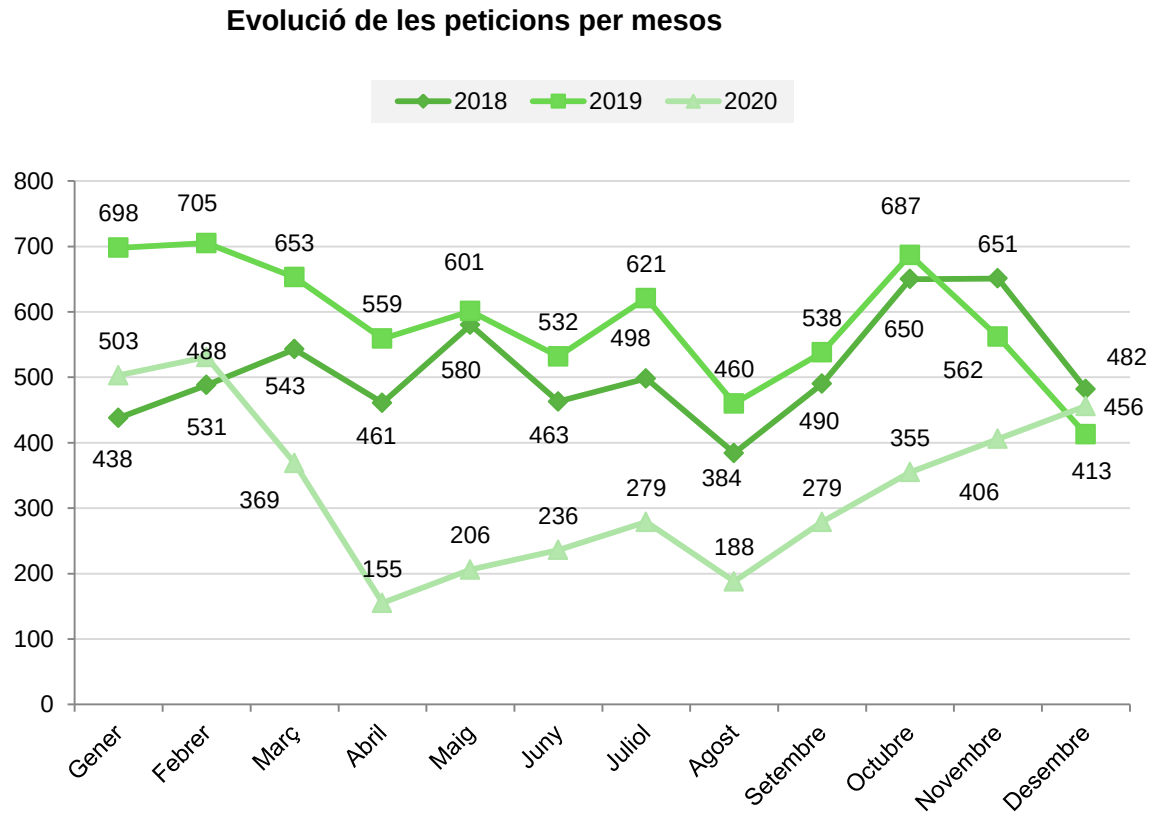
Les diferents entitats i serveis del SAIER han demanat un total de **4.088 serveis** que l'STI ha gestionat. La ràtio de servei per persona, que en 2019 era de gairebé 2,9 interpretacions per usuari, s'ha reduït a 2,6. La xifra continua sent alta en comparació amb les 1.5 interpretacions per usuari d'anys anteriors, ja que els casos continuen requerint de seguiment o visites amb diferents entitats per qüestions diferents.

11.3.2. Servei d'interpretació oral

L'evolució mensual de les peticions de serveis

Degut a la Covid-19, aquest any han disminuït les peticions d'interpretació oral en un 56,38%, efectuant-se un total de 3.963 peticions. La mitjana de peticions ha estat de 330,25 serveis mensuals.

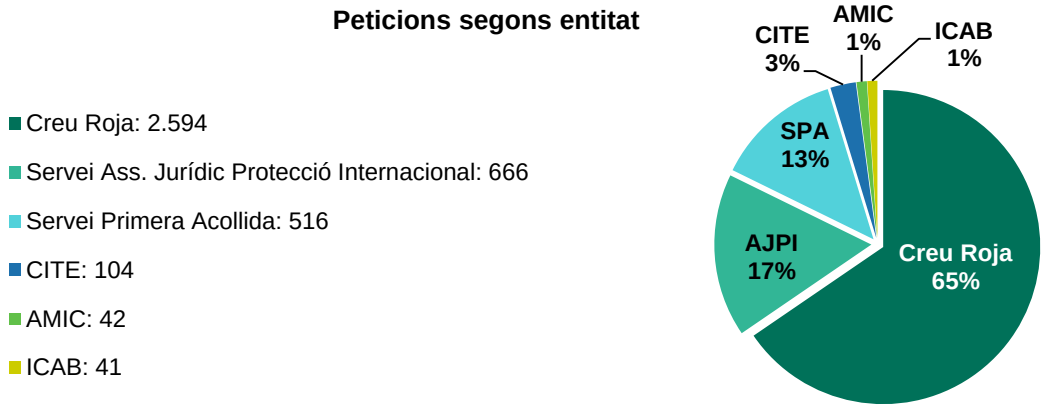

Evolució de les peticions d'interpretació oral
8000
7000
6000
5000
4000
3000
2000
1000
0
3.023
4.066
4.339
6.128
7.029
3.963
2015
2016
2017
2018
2019
2020


Evolució de les peticions per mesos
2018
2019
2020
800
700
600
500
400
300
200
100
0
698
705
653
559
601
532
621
460
538
650
562
482
503
488
543
461
580
463
498
384
490
687
651
456
438
531
369
155
206
236
279
188
279
355
406
413
Gener
Febrer
Març
Abril
Maig
Juny
Juliol
Agost
Setembre
Octubre
Novembre
Desembre

Les 3.963 peticions han comportat realitzar **2.744,43 hores d'interpretació oral**. S'han realitzat 3.158,15 hores menys que al 2019. Això representa una disminució del 46,50% respecte l'any 2019; és a dir, menys serveis però lleugerament de més durada.

Per mantenir les mesures de prevenció davant la Covid-19, les interpretacions han passat de ser presencials a telefòniques. S'han utilitzat les eines telefòniques fent servir les trucades a tres entre professionals, intèrprets i persones usuàries.

Les interpretacions realitzades



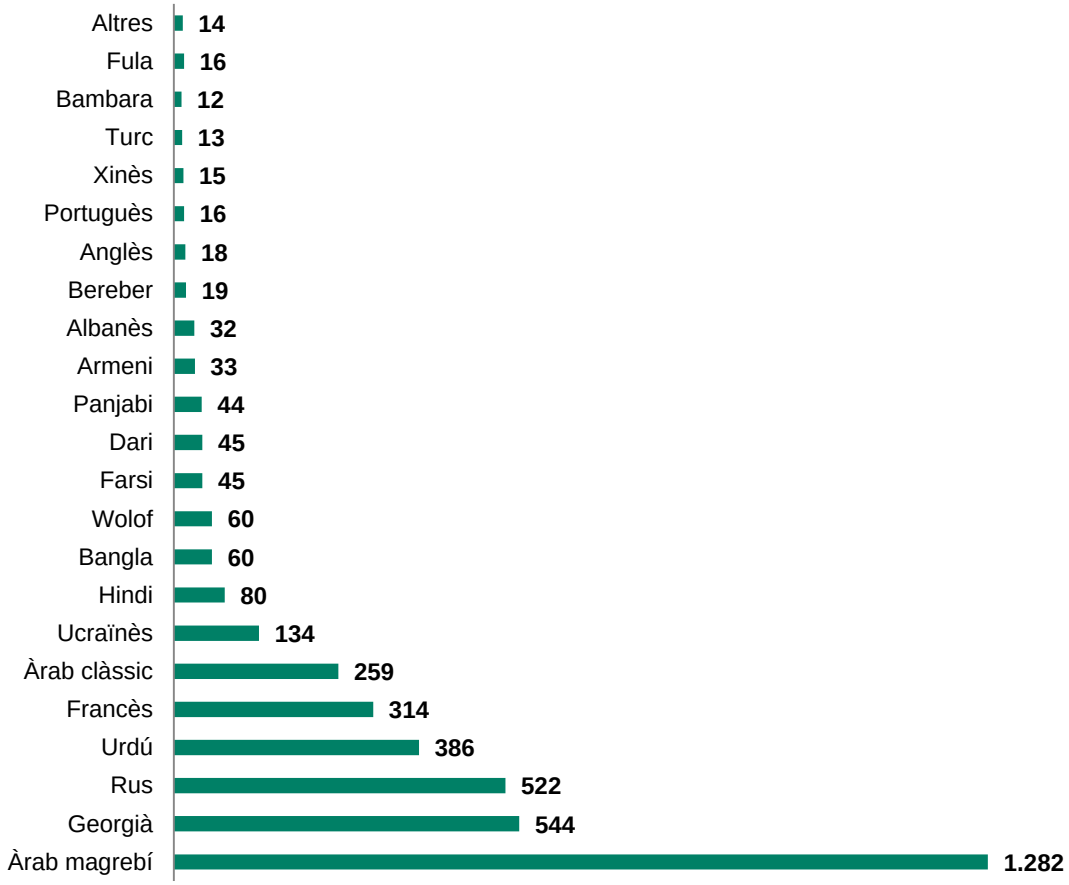
Creu Roja. És l'entitat que tradicionalment fa un major ús dels serveis d'interpretació i traducció, ja que el seu perfil de persones ateses se centra en les persones nouvingudes i les refugiades, que acostumen a desconèixer el català i el castellà, amb excepció de les nacionals de països llatinoamericans. A més, per la confidencialitat dels temes que es tracten, no es permet l'assistència acompanyada de familiars o amistats que puguin realitzar funcions d'interpretació.

Proporcionalment, s'han reduït les peticions en un 10% respecte a l'any passat. Enguany ha destacat la necessitat d'intèrprets per casos en seguiment.

Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional. És l'entitat que explica quins són els requisits per demanar protecció internacional.

Servei de Primera Acollida. Les atencions urgents presencials han requerit més serveis d'interpretació, ja que han canviat el perfil (han passat d'atendre urgències de famílies llatinoamericanes que demanaven asil, a persones soles provinents del Magreb). Paral·lelament, al treballar de manera telemàtica, no tots els professionals presents a l'oficina poden cobrir totes les llengües i ha calgut demanar més serveis.

Idiomes demanats

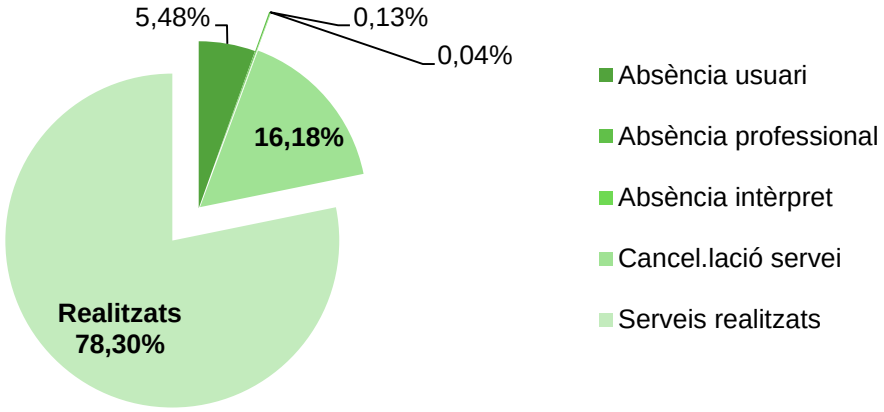


Altres idiomes són: solinqué, mandinga, paixtu, etc.

A diferencia de l'any passat, l'idioma més demanat ha estat l'àrab magrebí: l'arribada de moltes pasteres a Canàries, València i Balears amb persones originàries del Marroc i Algèria ha fet incrementar aquesta demanda. Durant el 2019 el primer idioma sol·licitat era el georgià, que durant el 2020 es redueix a una tercera part. Proporcionalment, es mantenen les peticions de rus i s'incrementen les de urdú.

Les interpretacions realitzades i les no realitzades

Les peticions es desglossen de la manera següent:

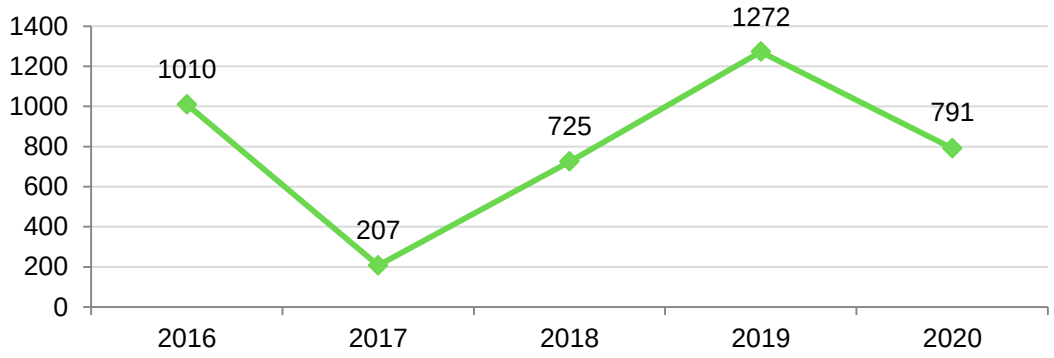


De les 3.963 peticions, 3.102 van ser realitzades amb intèrpret i 861 van se comptabilitzades però no van ser realitzades, això va ser degut a:

- **Les absències de persones usuàries,** que (216) han baixat respecte l'any anterior. El principal motiu d'absentisme és l'espera fins la data de la cita, que en l'atenció social ha oscil·lat entre els dos i quatres mesos durant alguns períodes de l'any com l'any passat.
- **Les cancel·lacions** (641), que han suposat poder anul·lar el servei i que no han suposat cap cost per al centre.
- **Les absències de professional i per l'absència de l'intèrpret** (5), que no s'han cancel·lat amb antelació suficient perquè els professionals estaven malalts.

11.3.3. Servei de traducció de documents

S'han rebut **118 peticions**, que sumen un total de **791 pàgines.**



Respecte a l'any anterior ha baixat la demanda de traducció de pàgines escrites en un 62,19%.

Pràcticament la totalitat del servei s'ha utilitzat per traduir les declaracions de les persones sol·licitants d'asil 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 de les persones ateses.

L'idioma més sol·licitat a l'hora de traduir els documents ha estat el rus, seguit de l'ucraïnès i l'àrab, el georgià i l'urdú, en aquest ordre.

De la mateixa manera que al 2019, l'STI ha assumit les traduccions telefòniques per a atencions presencials d'urgència a la seu del carrer Tarragona. Al desaparèixer el servei de Traducció de l'Ajuntament, aquests serveis s'han assumit des de l'STI.

11.3.4. Reptes pel 2021

Mirant cap al 2021, l'STI espera un canvi d'ubicació del servei, que passarà d'estar al carrer Font Honrada a estar al carrer Tarragona, 173, de forma que es pugui millorar la situació laboral dels intèrprets. A més, s'ha marcat com a objectiu millorar els serveis telefònics amb formació per a les i els intèrprets i crear un nou aplicatiu per fer les peticions d'intèrpret.

11.3.5. Conclusions

Els serveis també han canviat de ser presencials a telefònics. L'equip d'intèrprets era qui tenia més interaccions entre professionals i persones usuàries i, per evitar riscos de contagis, es va optar per fer els serveis telefònics. Això també va implicar que hi haguessin, al començament, més problemes tècnics corresponents a les trucades a tres i la cobertura dels telèfons.

També ha comportat que la Covid-19 ha provocat que hi haguessin menys serveis i això ha significat encara més la precarietat laboral dels i de les intèrprets.

L'altre repte és trobar intèrprets amb llengües minoritàries que és un dels problemes principals de l'STI.

12. EL PROGRAMA MUNICIPAL D'ATENCIÓ A REFUGIATS: NAUSICA

El Programa Nausica es contextualitza entorn l'acolliment i el suport de persones sol·licitants d'asil o beneficiàries de protecció internacional que viuen a la ciutat de Barcelona: persones que no han assolit l'autonomia i requereixen d'un suport específic; aquesta tasca es realitza en clau de procés, sota acords de plans de treball, adequat a les necessitats de les persones usuàries, i s'emmarca en un servei d'habitatges d'acollida amb suport i acompanyament professional intens, a través d'itineraris individuals i/o familiars adequats a les diferents realitats i perfils.

Els habitatges es distribueixen específicament en base a perfils, necessitats d'atenció i poden ser compartits amb altres persones o unitats familiars.

La temporalitat de l'estada varia en funció del perfil i el tipus d'habitatge al qual s'accedeixi: es treballa amb tres tipus d'intervenció:

- Grup 1: per a persones soles o parelles (6-9mesos fins màx. 1 any).
- Grup 2: unitats familiars (9-12 mesos fins màx. 15 mesos).
- Grup 3: perfils d'alta complexitat (fins a màx. 18 mesos).

OBJECTIUS ESTRATÈGICS:

El Programa Nausica té els següents objectius:

- Afavorir l'autonomia i la inserció sociolaboral de persones sol·licitants o beneficiàries de protecció internacional que viuen a la ciutat de Barcelona.
- Garantir una atenció personalitzada i suport professional a nivell individual-familiar-grupal-comunitari a través de plans de treball consensuats.
- Promoure la coordinació i complementarietat entre serveis, evitant duplicitat d'atencions, coordinant intervencions i unificant criteris d'atenció.
- Garantir una atenció integral en base a les necessitats del procés en què es trobi la persona i/o nucli familiar.
- Incorporar al programa els criteris d'actuació dels serveis municipals d'atenció d'acord a les instruccions de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Ajuntament de Barcelona.

Durant el procés d'acollida es treballa principalment en tres eixos: atenció general a les necessitats bàsiques, atenció i suport personal, familiar i social, i inserció laboral.

El Nausica és un programa especialitzat i el seu accés es realitzarà per derivació d'entitats gestores del programa estatal d'acollida i d'acord als protocols establerts per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Ajuntament de Barcelona.

El programa Nausica es du a terme a través d'una figura de coordinació i de vuit entitats gestores que posen a disposició places per realitzar l'acollida, conformant un equip de treball de 27 persones. Les entitats gestores del programa són: ACATHI, Accem, Fundació Benallar, Comisió Catalana d'Ajuda al Refugiat, Fundació Ficat, Filles de la Caritat-Llar de Pau, Fundació Iniciatives Solidàries i Associació Prohabitatge.

12.1. Intervenció realitzada

Durant el 2020 hi ha hagut 39 habitatges homologats amb un total de 151 places homologades. D'aquest total s'han posat a disposició del programa un total de 114 places en 29 habitatges distribuïts per tota la ciutat.

Disposició habitacional Programa Nausica	2020	2019
Habitatges homologats	39	35
Places homologades	151	134
Habitatges disponibles	30	26
Places disponibles	114	101
Habitatges utilitzats	30	26
Places utilitzades durant any	147	145

A continuació es poden observar els indicadors generals d'ocupació de dispositius del programa, comparativa 2019-2020:

INDICADORS OCUPACIÓ DISPOSITIUS	2020	2019	Variació anual
Nº persones que han passat pel dispositiu	147	142	4%
Entrades gestionades	57	65	-12%
Sortides gestionades	42	52	-19%
Derivacions sense entrada	15	20	-25%
Nº pisos en ús	30	26	15%
Ocupació lot/grup 1	63	55	15%
Ocupació lot/grup 2	52	59	-12%
Ocupació lot/grup 3	32	28	14%

Durant el 2020 han passat 147 persones diferents pel dispositiu. Cal tenir en compte que les entrades i sortides del dispositiu van estar tancades des de mitjans de març fins al mes de juliol degut a la crisi sanitària provocada per la Covid-19.

L'impacte de la crisi sanitària en els processos d'inserció sòcio-laboral i d'aterratge a la ciutat per part de les persones usuàries del Nausica ha estat molt alt, i no només queda palès en les sortides del programa, que han disminuït respecte l'any anterior, impossibilitant així noves entrades, sinó en els processos individuals i/o familiars que s'han vist afectats en molts àmbits: per la pèrdua de feina, itineraris d'inserció laboral i formacions aturades, afectació en aspectes vinculats a la salut emocional i mental, dificultats per poder abordar bretxa digital, així com la dificultat sobre la creació de xarxes i aspectes relacionals, entre d'altres. En un altre àmbit, les denegacions de les sol·licituds d'asil és un altre factor que dificulta les sortides en els temps marcats pel programa.

Indicadors específics seguiment mensual dels dispositius Nausica durant 2020:

2020	Pers. fi de mes	Pers. durant el mes	Entrades	Sortides	Llista espera	Pisos en ús	Lot 1	Lot 2	Lot 3
Gener	87	91	1	4	5	25	31	40	20
Febrer	83	90	3	7	1	26	31	40	19
Març	81	85	1	4	2	24	26	40	19
Abril	80	81	0	1	10	23	22	40	19
Maig	83	84	4	1	15	24	21	44	19
Juny	79	83	0	4	18	24	20	44	19
Juliol	92	95	16	3	22	26	35	40	20
Agost	92	95	3	3	12	27	35	38	22
Set.	93	96	4	3	19	28	33	39	24
Oct.	103	113	19	8	9	28	39	45	29
Nov.	108	109	6	1	14	29	42	39	28
Des.	105	108	0	3	15	29	41	39	28
ACUMULAT	**147**	**147**	**57**	**42**	**n/a**	**30**	**63**	**52**	**32**
MITJANA mensual	n/a	94,2	4,8	3,5	11,8	26,1	31,3	40,7	22,2

12.2. Perfils d'atenció

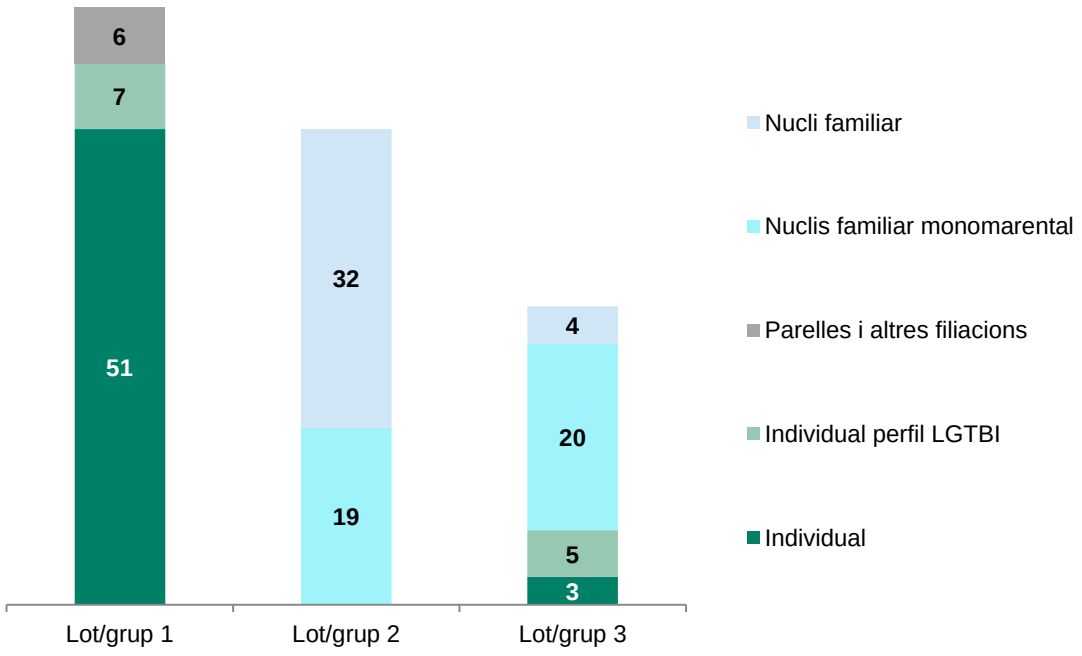
La distribució de persones usuàries al programa es realitza en base a diferents indicadors:

- Grau d'intensitat de la intervenció: que es classifica en base als lots/grups (1, 2 i 3)
- Tipologia de l'atenció: individual i en diferents tipus de nuclis familiars (parelles, nuclis familiars monomarentals, nuclis familiars i nuclis amb altre tipus de filiacions).

En base a aquesta distribució es veu com el 45% de les persones ateses durant el 2020 han correspost a atencions individuals, mentre el 55% han correspost a algún tipus de nucli familiar.

D'aquesta manera s'observa com ha canviat aquesta proporció respecte el 2019, any en el qual s'havien distribuit en un 38% per a atencions individuals i un 62% per a nuclis familiars. Una de les respostes a aquest canvi ha estat les dificultats de sortida del programa per als nuclis familiars; la rotació de persones soles ha permés que les places per aquest perfil estiguessin més disponibles.

Distribució per lots/grups i perfil d'atenció 2020



2020 Unitats de convivència/grup d'atenció	nº persones	nuclis	Total Menors	total Adults	total Adults Dones	total Adults Homes
Individual	54	54	0	54	18	36
Individual perfil LGTBI	12	12	0	12	6	6
Parelles i altres filiacions	6	3	0	6	3	3
Nuclis familiars monomarental	39	15	20	19	18	1
Nucli familiar	36	9	18	18	9	9
SUBTOTALS	**147**	**93**	**38**	**109**	**54**	**55**

Durant aquest 2020 s'ha atès el mateix nombre de nuclis familiars que al 2019: 27. Tot i que la distribució dels mateixos ha variat de la següent forma:

- Ha augmentat en un 15% el nombre de nuclis familiars monomarentals; aquesta circumstància dificulta més la intervenció i inserció sòcio-laboral de les dones amb càrregues familiars sense suport.
- El nombre de nuclis familiars format per dos progenitors i menors ha disminuït un 31% respecte al 2019, degut principalment a les dificultats en poder realitzar sortides amb la suficient autonomia del nucli familiar.

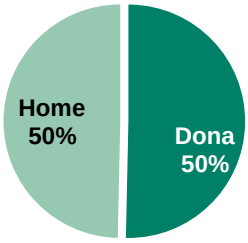
El nombre total de menors atesos al programa ha caigut un 12% respecte al 2019; tenint en compte que es manté el nombre de nuclis familiars atesos, s'observa el canvi en la composició de les famílies, que han estat més petites que en anys anteriors.

Així mateix, el nombre de persones adultes ha crescut un 10%, això té a veure principalment amb l'augment en l'atenció a persones soles.

Gènere

Es manté el 50% de distribució en gènere, tant en el global de persones ateses al programa, com en la seva distribució per persones adultes.

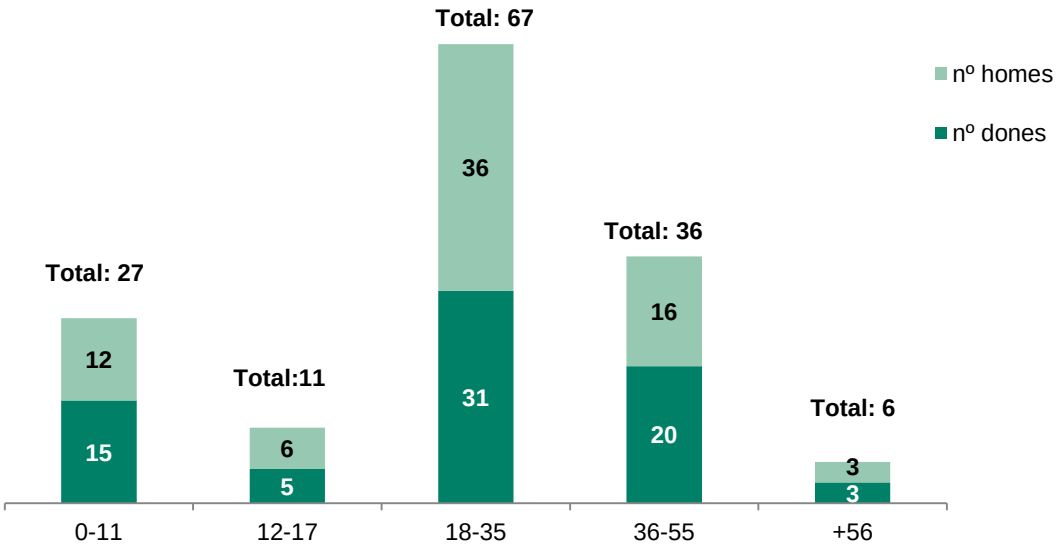
Distribució total persones per gènere



Franges d'edat i gènere

Del total de persones ateses al programa, el 74% és població en edat adulta.

Distribució per franja d'edat i gènere



Nacionalitats

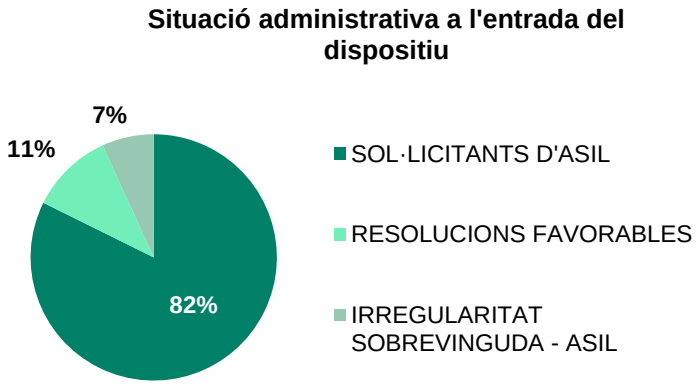
Des que es va iniciar el programa, en el 2016, han passat pel programa 275 persones de 41 nacionalitats diferents. Des del 2016 les principals nacionalitats han estat les següents:

NACIONALITAT	total persones diferents 2016-2020	% respecte el total	NACIONALITAT	total persones diferents 2016-2020	% respecte el total
UCRAÏNA	**52**	**19%**	NIGÈRIA	11	4%
HONDURES	**23**	**8%**	SOMALIA	9	3%
MARROC	**22**	**8%**	PALESTINA	8	3%
GEORGIA	15	5%	VENEÇUELA	8	3%
PAKISTAN	15	5%	COSTA DE MARFIL	8	3%
SÍRIA	13	5%	CAMERÚN	8	3%
GUINEA CONAKRY	12	4%	resta nacionalitats (28)	71	26%
subtotal			**275**		**100%**

Si es revisen les nacionalitats durant el 2020, la classificació queda de la següent forma:

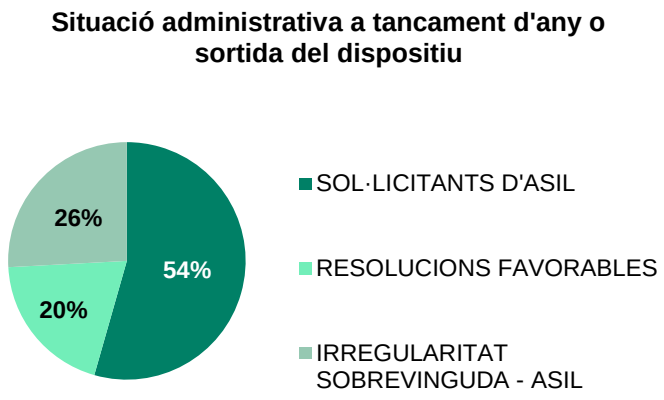
Situació administrativa

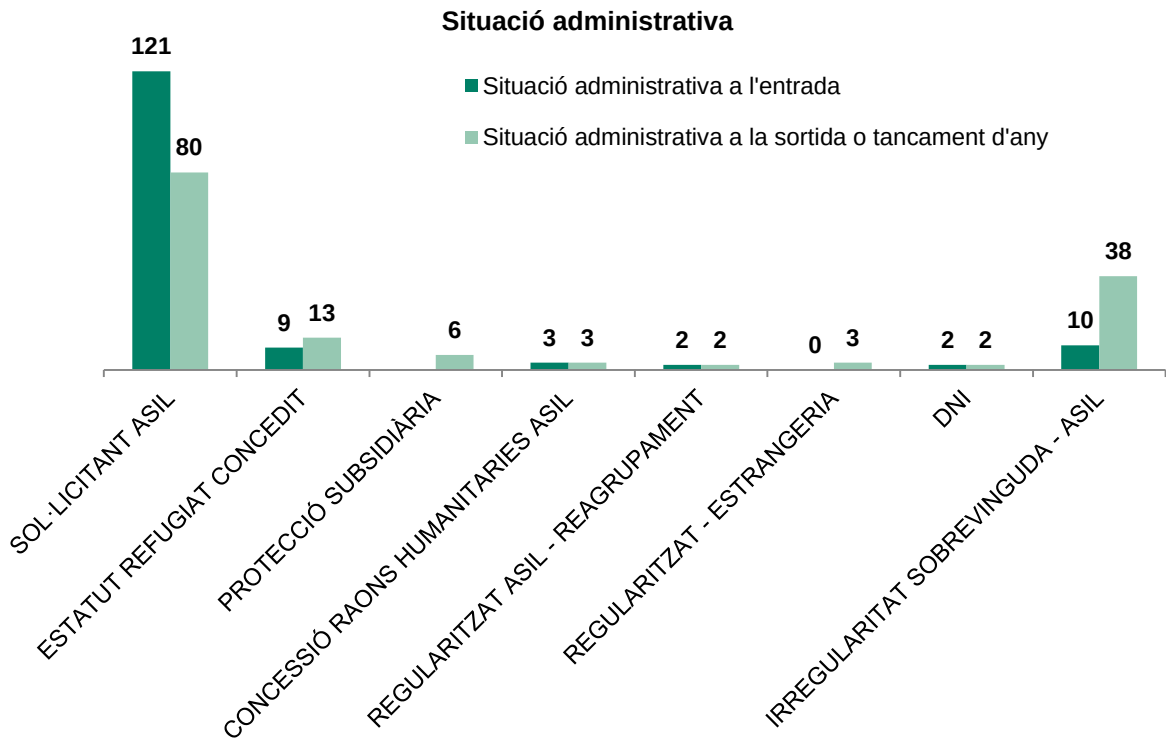
En l'any 2020 un 82% de les persones que han entrat al dispositiu ho han fet com a sol·licitants d'asil, un 11% amb la resolució favorable en les seves diferents formes, i un 7% havent vist la seva sol·licitud denegada (casos excepcionals). Aquestes proporcions es mantenen respecte al 2019.



Si es realitza el mateix anàlisi a tancament d'any, tenint en compte la situació administrativa de les persones que ja han sortit del dispositiu, les proporcions varien i es veu com la irregularitat sobrevinguda ha augmentat fins a un 26%.

A continuació es mostra el detall de la situació administrativa amb les respectives resolucions:





12.3. Novetats, reptes i dificultats en els procediments

La situació de pandèmia i alerta sanitària viscuda aquest 2020 ha trasversalitzat de manera majoritària les diferents accions entorn els habitatges i la intervenció. Així mateix, el programa ha hagut de readaptar-se i reorganitzar-se durant l'any i s'ha treballat per tal de mantenir el benestar de les persones usuàries i donar continuïtat als processos de treball individuals i familiars.

Com ja s'ha comentat anteriorment, el programa va tancar les seves entrades i sortides des del mes de març de 2020 fins al mes de juliol. Només es van realitzar entrades per situacions d'urgència garantint sempre el benestar i seguint les indicacions sanitàries.

D'altra banda, s'han protocol·litzat, amb el suport de l'Agència de Salut Pública, tant els accessos al programa com els procediments interns en els habitatges i s'han adaptat els habitatges amb els mitjans informàtics necessaris per tal de poder fer seguiments socials telemàtics durant el confinament estricte i que les persones poguessin donar continuïtat a algunes formacions, entre les quals es troba la continuïtat dels cursos escolars dels menors.

Aquesta adaptació ha permès, en posterioritat, poder fer seguiment en situacions d'aïllaments preventius diversos.

Paral·lelament, s'ha treballat per millorar les situacions on la bretxa digital ha allunyat més a les persones tant dels seus vincles socials (que ja eren febles) com dels seus processos de formació i/o d'inserció laboral.

Per dur a terme el treball necessari durant aquest període, totes les professionals vinculades al Nausica han continuat en la seva tasca com a servei essencial.

A més, aquest any han augmentat les visites a domicili, de manera que han sigut els professionals qui s'han desplaçat als domicilis, i poc a poc s'han anat obrint les atencions presencials a les oficines, a mesura que la normativa ho anava permetent. Per tal de portar a terme la feina, també s'han adaptat els procediments per tal de facilitar la intervenció de l'equip tècnic del programa.

Finalment, tot i readaptar i reorganitzar el programa per minimitzar els impactes, s'han detectat dificultats que han colpejat directament en els processos de les persones usuàries, entre les quals destaquen:

- Les situacions d'aïllament, i la impossibilitat de poder acompanyar presencialment algunes situacions, han agreujat les inseguretats i angoixes de les persones usuàries.
- La dificultat per finalitzar formacions que s'havien iniciat presencialment i per realitzar altres via online.
- La bretxa digital ha estat molt present en alguns perfils.
- La dificultat en els processos de recerca de feina.
- La inseguretat amb les directrius entorn la situació administrativa-jurídica de moltes persones: les pròrrogues de documentació caducades han provocat dificultats principalment amb entitats bancàries i temes laborals.
- Els aspectes vinculats a la salut mental i emocional: agreujament de les situacions d'estrès i reaparicions de traumes d'experiències prèvies. S'ha detectat un augment de patologies mentals.

Amb aquest escenari, s'ha establert l'augment dels períodes d'estada al programa per a aquelles persones que han vist els seus processos d'autonomia aturats.

13. DESENVOLUPAMENT DEL SAIER

13.1. Qualitat del servei

L'any 2020 ha estat un any de reconversió del SAIER en molts aspectes, entre els quals es troba la valoració per part de les persones usuàries. Fins al març del 2020, el servei havia optat per demanar l'opinió de les persones ateses mitjançant el lliurament d'enquestes de satisfacció en paper. Tanmateix, arran de la reducció de materials impresos per tal d'evitar contagis de la Covid-19 i de la restricció de la presencialitat a les seus del SAIER, aquestes enquestes s'han hagut de deixar de subministrar.

A partir de la crisi sanitària s'ha iniciat un procés de recerca de nous formats perquè les persones puguin continuar aportant la seva valoració del servei i s'ha treballat amb el suport del Departament de Comunicació de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI per digitalitzar les enquestes, que es començaran a difondre durant el 2021.

A banda, durant el 2020 s'han rebut 35 queixes presentades al servei mitjançant el full de queixes del SAIER. Això ha suposat una disminució del 64% respecte a les 98 rebudes durant el 2019. Aquesta reducció s'ha vist motivada per la limitació de la presencialitat a l'atenció exclusiva d'urgències que es va fer a partir del març.

No obstant això, aquest 2020 també s'han començat a rebre queixes i suggeriment a través del sistema digital que l'Ajuntament de Barcelona posa a disposició de la ciutadania de Barcelona, anomenat IRIS. Mitjançant aquesta bústia en línia, les persones usuàries poden presentar la seva queixa per telèfon, trucant al telèfon del civisme o al 010, ambdós gratuïts, per internet o bé a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OACs).

El fet de tenir dos sistemes mitjançant els quals rebre queixes ha dificultat la disposició de dades unificades per poder elaborar un informe de resultats, tanmateix, totes les queixes en què s'ha disposat de dades de contacte per respondre-hi, s'han cursat dins de termini.

13.1.1. Classificació de comentaris

Els principals motius de queixa recollits han estat:

- Els retards en rebre l'atenció telefònica prevista amb el servei de primera acollida. Aquest servei, fins al setembre de 2020 va acumular un setmana d'espera respecte la data d'atenció prevista. Amb el pla de xoc es va poder normalitzar la situació i atendre tothom la data prevista o al dia següent.

- En segon lloc, s'han rebut queixes respecte a la informació, tracte o atenció rebudes per part de serveis de segon nivell (atenció social i jurídica), i sol·licituds per canviar de professional referent. Habitualment hi ha una discrepància entre el que la persona espera obtenir del servei i el que aquest pot oferir. La majoria dels casos s'han resolt proporcionant més informació i/o visites de seguiment.

Durant el 2021 es preveu integrar el SAIER en el sistema IRIS de queixes i suggeriments, per unificar i millorar aquest sistema de comunicació amb les persones usuàries, i disposar d'una millor traçabilitat d'incidències i recollida d'indicadors.

13.2. Comunicació

Aquest any ha estat especialment significatiu per a la comunicació del SAIER. Si, fins enguany, les informacions ofertes pel servei venien sent més bé estàtiques, amb petites excepcions com l'establiment de la cita prèvia per internet, entre altres, la crisi sanitària de la Covid-19 ha tingut un fort impacte en l'estratègia de comunicació. Això es deu a la necessitat que es va generar de cercar un canal d'informació constant per donar a conèixer els canvis establerts en funció de les restriccions i mesures adaptades per fer front a la pandèmia.

Així doncs, en un primer moment, l'estratègia comunicativa es va veure afectada pel tancament de seus i la reducció horària de les atencions presencials al SAIER. Aquesta modificació organitzativa es va reflectir en la creació de materials informatius impresos a les entrades de les seus, en la revisió de totes les informacions publicades tant a la web pròpia, com en altres dispositius web de l'Ajuntament de Barcelona i en l'emissió de comunicats electrònics perquè els serveis coordinats amb el SAIER tinguessin la informació el més actualitzada possible.

Paral·lelament, la limitació de l'atenció presencial, de forma exclusiva per a persones en situació d'urgència i vulnerabilitat, va fer necessària una estratègia que generés un canvi de chip en les persones usuàries del servei, acostumades fins aquell moment a assistir a les oficines per tal de rebre l'atenció. En aquest cas, es van modificar tots els missatges adreçats a la ciutadania en cartells, fullets informatius, respostes per correu i pàgines web, per tal d'esclarir el nou procediment de priorització de l'atenció telefònica i telemàtica.

Així mateix, la reducció de materials impresos per tal d'evitar possibles contagis i la impossibilitat de fer les xerrades grupals informatives d'alguns dels serveis del SAIER per motius d'aforament i distàncies de seguretat ha fet necessari repensar els formats de difusió de la informació i s'han creat nous materials digitals que s'han pogut difondre mitjançant la web del SAIER i correus electrònics com:

- Fullet informatiu del SAIER digital, accessible mitjançant la web i codi QR creat des del departament de comunicació

de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona.

- Revisió i disseny d'una guia informativa sobre el procediment de Protecció Internacional redactada per l'equip del Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI).

- Creació de Vídeos/Presentacions amb explicació oral sobre diferents aspectes de la Protecció Internacional treballats de forma conjunta amb l'equip de Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI).

- Conversió de l'enquesta de satisfacció en paper a una enquesta digital a través de la plataforma LimeSurvey, treballat conjuntament amb el departament de comunicació digital de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona.

Finalment, s'ha iniciat un procés per convertir la pàgina web del SAIER, el principal canal de comunicació externa. Això ha donat la possibilitat d'enfortir la coordinació amb els responsables de comunicació de l'àrea i de realitzar una anàlisi en detall de les necessitats de disseny i continguts, a l'hora de difondre informacions del servei i altres comunicacions d'interès per a professionals i persones usuàries.

Tota aquesta feina d'anàlisi, recerca i reconversió de materials ha anat lligada a l'increment horari de la figura de comunicació gràcies al Pla de Xoc implementat per l'Ajuntament de Barcelona amb motiu de la Covid-19, que va durar des del juliol fins a finals d'any.

14. CONCLUSIONS 2020 I REPTES DE FUTUR

Fer front a una pandèmia que ha afectat a tot el món durant el 2020 ha suposat un gran repte per al SAIER. No obstant això, aquest any també ha estat ple d'aprenentatges adquirits gràcies a l'adaptació constant als imprevistos que la Covid-19 ha generat dins l'agenda social, econòmica i política, tant en l'àmbit local, com en el global.

Per tal d'avaluar l'evolució durant l'any, s'ha de tenir en compte que, abans de la pandèmia, el SAIER atenia majoritàriament a persones acabades d'arribar a Barcelona, una gran part sol·licitants de protecció internacional. Tanmateix, des que es va declarar l'estat d'alarma al març, els perfils d'atenció van començar a canviar i el servei va haver de reconvertir-se per donar resposta a les mesures decretades pels governs municipal, autonòmic i estatal.

Des de l'inici de la pandèmia, el SAIER va estar declarat com a servei essencial per donar atenció i suport a la població migrada a la ciutat. Per aquest motiu, en cap moment de l'any s'ha aturat l'atenció presencial, tot i que s'ha hagut de prioritzar l'atenció de persones en situació d'urgència social, persones en situació de vulnerabilitat i exclusió social i urgències jurídiques.

A més, es va haver de cercar una resposta a les atencions ordinàries que es van cancel·lar a causa del confinament. Davant d'això, es van reorganitzar tots els equips del SAIER per realitzar atencions telefòniques i telemàtiques, mantenint les mesures de seguretat i respectant les restriccions marcades per les autoritats.

D'aquest nou procediment d'atenció, que mai s'havia realitzat al servei, cal destacar dues conclusions principals:

En primer lloc, les atencions telefòniques o telemàtiques han permès reduir de manera significant l'absentisme, gràcies a la flexibilitat horària per contactar amb les persones citades. Tanmateix, és important mencionar que es tracta de cites que requereixen més temps d'atenció per assegurar la comprensió de les informacions (tot i utilitzar el servei d'interpretació en una part important de les intervencions), enviar els materials informatius per correu electrònic i acompanyar en la tramitació en línia d'algunes gestions. De cara al 2021 s'ha programat revisar i millorar l'organització de les atencions telefòniques per respondre de manera més eficaç i eficient a les noves necessitats i condicions de les entrevistes.

En segon lloc, cal tenir en compte que en moltes ocasions es presenten situacions amb abordatges complexos, que no es poden tractar per via telefònica o telemàtica. Per aquest motiu, aquest tipus d'atenció no pot ni ha de substituir completament l'atenció presencial, que permet detectar situacions que poden esdevenir de risc i acompanyar de forma més adequada les demandes i necessitats de les persones que acudeixen al servei.

El perfil d'atenció del SAIER s'ha vist modificat i, enguany, s'ha atès persones amb situacions greus de vulnerabilitat i exclusió, que fa més temps que viuen a la ciutat de Barcelona, i que, de cop, s'han trobat sense feina, han tingut dificultats per poder renovar documentació o continuar

amb els tràmits iniciats entorn de la seva regularització administrativa, han perdut l'allotjament per manca d'ingressos o s'han quedat sense recursos per fer front a les seves necessitats bàsiques d'alimentació, medicacions, etc.

Cal fer esment a l'alt volum de població detectada que ja havia estat prèviament atesa en algun dels serveis del SAIER i que, fins a l'arribada de la pandèmia, havia tingut autonomia per viure a la ciutat, però que a partir de la crisi sanitària, i de les seves greus repercussions en els àmbits econòmic i social, ha necessitat suport social.

Davant d'aquesta situació de precarietat esdevinguda, l'Ajuntament de Barcelona va fer efectiu un Pla de Xoc a partir del mes de juliol. Amb aquest pla d'augment pressupostari, el SAIER ha pogut ampliar el nombre de professionals del servei de primera acollida i del servei d'atenció social per donar resposta a les demandes de cobertura de necessitats bàsiques durant la resta de l'any.

Cal destacar també que la interrupció temporal dels tràmits de les administracions, els canvis en les vigències de documents de regularització i altres normatives que s'han anat implementant al llarg de l'any han generat una gran angoixa i incertesa entre la població usuària del servei. Davant d'aquesta situació, s'han incrementat considerablement les demandes d'assessorament urgent per a tràmits administratius i procediments jurídics en estrangeria i protecció internacional.

A més, la Covid-19 ha posat sobre la taula la necessitat d'agilitzar els tràmits d'homologació d'estudis, perquè les persones migrades puguin exercir les seves professions, i ha fet visible la gran necessitat de flexibilitzar l'accés a la regularització. D'aquesta manera, s'aconseguiria evitar l'increment desmesurat de persones en situació irregular i es fomentaria l'accés a la feina perquè puguin adquirir els recursos bàsics per viure amb autonomia.

Davant la situació generada per la crisi, cal mencionar que, a conseqüència de l'empitjorament de les condicions de vida de la població migrada a la ciutat de Barcelona, i del fet que les persones en situació irregular no han pogut accedir a les ajudes econòmiques creades per fer front a la crisi, aquest 2020 també han augmentat les sol·licituds de retorn voluntari, tot i la paralització del trànsit aeri pel tancament de fronteres.

Finalment, és necessari fer esment a la coordinació portada a terme davant una situació urgent com la Covid-19, ja que el SAIER ha sabut incrementar i millorar la comunicació i el suport entre els serveis interns, amb altres serveis municipals (CUESB, albergs, SIS, CSS, etc.) i amb serveis d'altres municipis de l'àrea metropolitana. D'aquesta manera, s'ha aconseguit donar una resposta àgil i eficient a les persones amb necessitats bàsiques que s'han quedat fora dels recursos generalistes.

Com a conclusió, des del SAIER s'espera continuar enfortint la coordinació i millorant els procediments durant el 2021, quan és preveu que la situació de moltes persones s'agreugi i que sigui necessària una resposta encara més eficient.