

Elements per a una actuació municipal de recepció i acollida d'immigrants

MATERIALS



Consorti de Recursos
per a la Integració
de la Diversitat

Elements per a una actuació municipal de recepció i acollida d'immigrants

Elements per a una actuació municipal de recepció i acollida d'immigrants

Col·lecció: Materials

© de l'edició i del text: CRID, 2004

Dipòsit Legal

B-XXXX-X

ISBN

84-XXX-XXX-XXX

Disseny gràfic i compaginació

Duatis Disseny

Fotomecànica i impressió

Uan Tu Tri i Gràfiques Vanguard

Ajuntaments i entitats del CRID

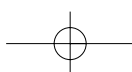
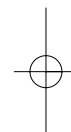
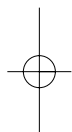
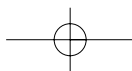
Ajuntament de Badalona
Ajuntament de Barcelona
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat
Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat
Ajuntament de Lleida
Ajuntament de Mataró
Ajuntament de Sabadell
Ajuntament de Sant Boi de Llobregat
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
Ajuntament de Terrassa
Diputació de Barcelona
Entitat Metropolitana del Transport
Federació APPS
Federació ECOM - Francesc Layret
Federació de Sords de Catalunya
Fundació Institut Guttmann
Fundación ONCE

Ajuntaments adherits

Ajuntament de Manlleu
Ajuntament del Prat de Llobregat

Sumari

Presentació	5
Introducció	9
Abast del concepte. Població destinatària i objectius	13
1 La recepció i l'acollida en la gestió de la immigració	15
2 Població destinatària	16
3 Objectius	16
Context actual. Actuació d'ajuntaments i agents socials	19
Recomanacions per a la recepció i l'acollida d'immigrants	25
1 Circuit de funcionament	27
2 Catàleg de Serveis	29
3 Acords de col·laboració:	31
• Col·laboració ajuntament – entitats	31
• Col·laboració ajuntament – altres administracions	32
• Col·laboració ajuntament – serveis públics generals	33
4 Sistema d'informació	33
Desplegament. La Guia d'Implementació	35
1 Variables de situació	37
2 Diagnòstic de situació	40
3 Millora/reformulació dels serveis existents	41
4 Redimensionament dels serveis	42
5 Coordinació i derivació	43
6 Avaluació	44
Referències documentals	45



Presentació

La incorporació a les ciutats i pobles d'un nombre creixent d'immigrants de cultures, llengües o costums diferents de les nostres, planteja reptes importants als governs locals, perquè han d'afrontar la gestió d'una nova realitat social.

És del tot decisiu gestionar, amb polítiques anticipatives, els primers moments de l'assentament de la població immigrant -el que entenem per actuacions de recepció i d'acollida- per assegurar la cohesió i la convivència ciutadana, i evitar o al menys minimitzar, els efectes negatius derivats de les dificultats que suposa la instal·lació, la manca d'informació o el desconeixement del nou entorn.

Cal dir que els municipis han fet molta feina al respecte al llarg dels darrers anys i han acumulat un considerable conjunt de recursos de recepció i acollida, en la seva majoria, plenament efectius.

Però, també és cert que manca una actuació coordinada i integral, perquè molts cops han estat serveis desenvolupats de forma reactiva, sense el suport institucional suficient i coexistent amb altres recursos similars, al mateix municipi o en municipis limítrofs. A tot això, cal afegir-hi que aquestes actuacions han hagut de dur-se a terme amb les dificultats derivades de la insuficient definició normativa sobre les competències municipals i, especialment, pel que fa als serveis i prestacions, que s'han de garantir als estrangers i a les estrangeres.

En aquest marc, hem volgut oferir un instrument que ajudi els governs locals a gestionar amb garanties i de manera coordinada, els processos de recepció i acollida d'immigrants estrangers i estrangeres.

Amb aquest esperit us presentem el document que teniu a les mans. Un document que no és només fruit de la feina interna feta pel CRID, sinó que és el resultat de l'esforç realitzat a la Xarxa Local per a la Gestió de la Immigració i la Diversitat. Per aquest motiu, voldria aprofitar aquest espai per agrair la participació activa dels municipis que ha permès, amb els seus suggeriments i aportacions, configurar aquesta proposta consensuada.

És una proposta que no s'acaba amb la publicació d'aquest material, sinó que pretenem que sigui el punt de partida del desenvolupament coordinat de la recepció i acollida en el territori.

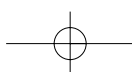
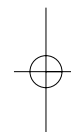
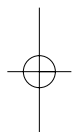
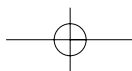
Imma Moraleda

Diputada Delegada per a Polítiques d'Immigració

Membres de la Xarxa Local per a la Gestió de la Immigració i la Diversitat

- Ajuntament de Badalona
- Ajuntament de Barcelona
- Ajuntament de Berga
- Ajuntament de Calafell
- Ajuntament de Calella
- Ajuntament de Castelldefels
- Ajuntament de Cerdanyola del Vallès
- Ajuntament de Cornellà de Llobregat
- Ajuntament d'Esparreguera
- Ajuntament d'Esplugues de Llobregat
- Ajuntament de Gavà
- Ajuntament de Granollers
- Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat
- Ajuntament d'Igualada
- Ajuntament de Lleida
- Ajuntament de Manlleu
- Ajuntament de Manresa
- Ajuntament de Mataró
- Ajuntament de Mediona
- Ajuntament de Moià
- Ajuntament de Molins de Rei
- Ajuntament de Montornès del Vallès
- Ajuntament d'Olesa de Montserrat
- Ajuntament d'Olot
- Ajuntament del Prat de Llobregat
- Ajuntament de Premià de Mar
- Ajuntament de Reus
- Ajuntament de Roda de Ter
- Ajuntament de Rubí
- Ajuntament de Sabadell
- Ajuntament de Sant Boi de Llobregat
- Ajuntament de Sant Celoni
- Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat
- Ajuntament de Sant Joan Despí
- Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
- Ajuntament de Terrassa
- Ajuntament de Valls
- Ajuntament de Viladecans
- Ajuntament de Vilafranca del Penedès
- Ajuntament de Vilanova del Camí
- Ajuntament de Vilanova i la Geltrú
- Consell Comarcal de l'Alt Penedès
- Consell Comarcal del Baix Llobregat
- Consell Comarcal del Garraf
- Consell Comarcal del Maresme

31 de gener de 2004



Introducció

Aquest treball és el resultat de la reflexió duta a terme en el marc de la Xarxa Local per a la Gestió de la Immigració i la Diversitat, que va tenir com a objectiu dotar d'eines metodològiques els ajuntaments per tal de gestionar, de la millor manera possible, els primers moments de l'assentament d'immigrants als municipis.

Per poder tirar endavant el projecte es va constituir -en la sessió de la Xarxa Local de 14 de gener de 2003- un grup de treball específic que va rebre l'encàrrec de formular una proposta concreta sobre recepció i acollida d'immigrants en l'àmbit local.

L'objectiu es va centrar en establir quins serveis calia incloure, com proveir-los i quin disseny de gestió podria servir per a la seva millor implementació. Com a premisses, s'establí que les accions de recepció i acollida s'han de configurar com unes de les poques específicament adreçades a immigrants, que han de tenir un caràcter temporal i que, més enllà de crear noves estructures, han de tenir en compte, preferentment, els recursos ja existents.

El treball realitzat s'ha estructurat a partir de diferents sessions de treball dutes a terme al llarg de l'any 2003, pel Grup de Treball sobre Recepció i Acollida, i de la feina interna feta al CRID. Les esmenes i suggeriments, sorgits del Grup de Treball van donar lloc al redactat definitiu dels tres documents principals que són la base de la proposta final consensuada i que van rebre el vistiplau de la resta de membres de la Xarxa Local. Aquests tres documents són:

- "Instruments dels governs locals per a la recepció i l'acollida d'immigrants: Document de treball. Proposta final, 8 de juny de 2003"

- "Recepció i acollida d'immigrants estrangers als municipis de la província de Barcelona: Proposta consensuada per a un document de recomanacions".
- "Recepció i acollida d'immigrants estrangers als municipis de la província de Barcelona: Guia d'Implementació".

El material que teniu a les mans recull les línies bàsiques i les recomanacions d'aquests documents i constitueix la proposta final per a una actuació municipal de recepció i acollida d'immigrants.

La intenció, però, és que aquesta proposta no sigui un punt i final, sinó l'inici d'un procés d'implementació de les recomanacions en el territori.

Des del CRID ens hem proposat contrastar amb la realitat els continguts d'aquest model teòric per tal d'adequar-lo a les necessitats i possibilitats reals, dels governs locals. Per aquest motiu, hem iniciat, amb la col·laboració d'un conjunt d'ajuntaments, un procés de suport per al desenvolupament d'experiències de recepció i acollida, emmarcades en aquestes propostes.

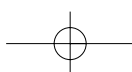
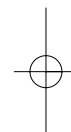
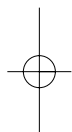
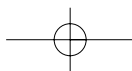
Fruit d'aquest procés i en funció de les conclusions que s'extreguin d'aquestes experiències pilot, s'incorporaran nous continguts i recomanacions, que milloraran i perfeccionaran el model inicial.

L'objectiu general és facilitar, de forma coordinada entre els diferents municipis, el ple accés de les persones estrangeres a la informació, als serveis i als recursos socials normalitzats, com ho fa la ciutadania en general.

Pel que fa a la seva implementació, la proposta no vol pas crear nous serveis -més enllà dels imprescindibles-, sinó millorar els canals de comunicació i coordinació, entre els diferents municipis, amb la resta d'administracions públiques i amb la societat civil. Amb això

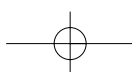
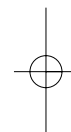
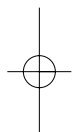
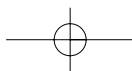
es pretén augmentar l'eficiència i eficàcia de les accions, evitar duplicats i optimitzar els recursos existents.

El material inclou una aproximació teòrica als conceptes de recepció i acollida, així com una descripció de com s'està duent a terme, actualment, la recepció i l'acollida d'immigrants, per part d'ajuntaments i entitats socials. Tot seguit, s'inclouen les "Recomanacions per a la recepció i l'acollida d'immigrants" així com "La Guia d'Implementació", que recull les propostes operatives que facilitaran la implementació del model.



Abast del concepte. Població destinatària i objectius

1. La recepció i l'acollida
en la gestió de la immigració
2. Població destinatària
3. Objectius



La recepció i l'acollida d'immigrants, planteja uns requeriments específics que fan necessari disposar de respostes adients. És convenient, per tant, aclarir a què ens referim quan parlem de recepció i d'acollida, qui són els destinataris i les destinatàries d'aquestes actuacions, així com els objectius pretesos.

1. La recepció i l'acollida en la gestió de la immigració

La incorporació de nous ciutadans i ciutadanes, i l'augment de població producte de l'arribada d'immigrants fa que canviï la realitat social de les ciutats. Gestionar, amb polítiques anticipatives, aquests primers moments de l'assentament de la població immigrant és decisiu per assegurar la cohesió i la convivència ciutadana i evitar -o, si més no, minimitzar- processos de segregació, marginació o conflicte, causats per les dificultats d'instal·lació, la manca d'informació i el desconeixement del nou entorn.

Les actuacions orientades a la gestió de la recepció i l'acollida d'immigrants han de ser, necessàriament, transitòries. Han de facilitar la incorporació normalitzada de la població immigrant en la societat de destinació, moment en el qual es considera que el procés de recepció i d'acollida finalitza. Amb això no se satisfan tots els requeriments que planteja el bon funcionament d'una societat diversa, però sí que garanteix una bona base per assolir-los.

2. Població destinatària

El programa de recepció i acollida va adreçat a tots -i totes- els immigrants nouvinguts. Però, les estratègies s'han d'adaptar als diferents perfils migratoris. Malgrat que el servei no pot ser totalment personalitzat, sí que cal tenir en compte -com veurem més endavant- alguns criteris de segmentació per poder adequar les actuacions de suport a necessitats i condicions específiques.

3. Objectius

L'orientació de les polítiques d'immigració cap a objectius fortament centrats en el control de fluxos i fronteres, ha provocat una certa divisió de les polítiques de recepció i acollida, en dues direccions ben diferenciades: la immigració regular i la irregular.

D'una banda, trobem la recepció i l'acollida, centrada en la incorporació de la immigració regular, orientada a facilitar la socialització de qui arriba de nou a la societat receptora. Però, per l'altra, hi ha tot un àmbit que s'ha de seguir centrant en el tractament de la immigració irregular, condemnada, cada dia una mica més, a la cronificació. Tot i que és formalment inexistent, probablement, ens trobem davant l'àmbit de treball més sensible per a l'administració local, que vol estructurar un procés d'incorporació de la immigració respectuós amb la dignitat i els drets de les persones, i que asseguiri la cohesió social.

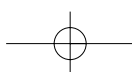
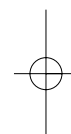
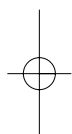
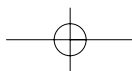
Situat aquest problema, s'identifiquen els següents **objectius principals**:

- 1 Capacitar la immigració regular per a una incorporació en igualtat de condicions a la nostra societat. Cal promoure:
 - a) L'aprenentatge de les llengües oficials.
 - b) L'accés a la informació i l'aprenentatge de les habilitats necessàries per disposar d'autonomia funcional social.

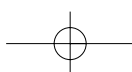
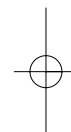
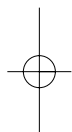
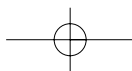
c) L'accés al sistema de serveis públics i als espais de convivència i socialització.

2 Assegurar l'existència de mecanismes de tractament de la immigració irregular orientats a:

- a) Identificar i evitar la seva cronificació en el territori, reorientant la seva destinació o promovent, si és possible, la seva regularització.
- b) Assegurar atencions de respecte als drets humans bàsics i a la subsistència, mentre es mantingui la seva situació i estada.



Context actual. Actuació d'ajuntaments i agents socials



La gestió orientada a la consecució d'aquests objectius no correspon en exclusiva a l'àmbit del govern local. De fet, aquestes responsabilitats ni tan sols estan incloses en el marc competencial vigent. Però, ja fa temps que el món local treballa en aquesta línia, perquè els efectes que produeix l'absència d'actuació pública els afecten plenament.

La nostra experiència com país receptor d'immigració procedent de països en situacions de dificultat econòmica es va centrar -en els inicis de l'actual onada migratòria- en la gestió de la regularització administrativa com a primer pas per a la incorporació social d'una immigració que es caracteritzava per la seva arribada irregular.

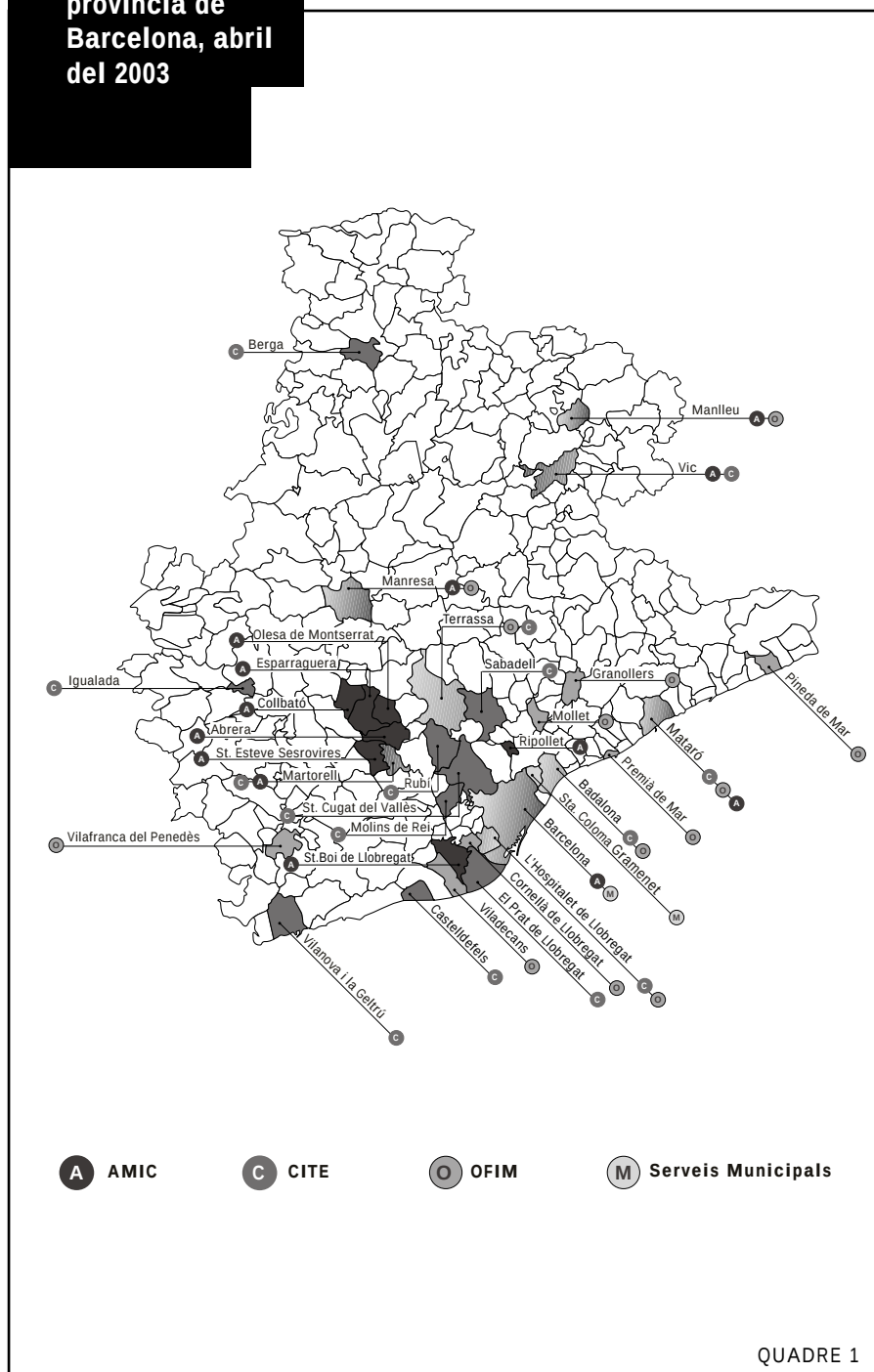
Poc a poc, han anat aflorant altres necessitats, que de forma reactiva han trobat respostes més o menys adequades, però sense que hi hagués una actuació coordinada i integral. Això ha donat com a resultat l'existència d'un conjunt divers i complex de recursos de recepció i acollida, nascut de l'esforç dels governs locals i de les organitzacions socials, sense suport del govern central i amb una ajuda insuficient del govern autonòmic. La seva coexistència genera, de vegades, duplicitats que dificulten les tasques en alguns municipis i una certa desorientació a qui en fa ús.

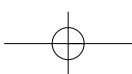
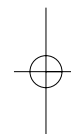
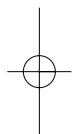
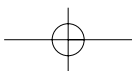
En aquests moments, existeixen diferents iniciatives que porten a terme tasques d'informació i assessorament a immigrants, moltes de les quals reben finançament públic i privat (*Quadre 1*):

- Xarxa AMIC: vinculada al Sindicat UGT.
- Xarxa CITE: vinculada al Sindicat CCOO.
- Xarxa OFIM: impulsada per l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona amb la participació de CITE, AMIC i els ajuntaments dels municipis on aquestes oficines són presents.
- Experiències municipals a través de serveis específics adreçats a immigrants o de serveis de caràcter general: Barcelona (SAIER), Mataró (Oficina d'Atenció a l'Estranger), Sabadell (SCAI)...
- Centres d'acolliment d'immigrants promoguts per entitats socials (Càritas, Creu Roja...)
- Experiències sorgides des de diferents entitats socials que ofereixen formació sobre el coneixement de la llengua i l'entorn sociocultural.

L'altre gran paquet de recursos és el que ha anat conformant el sistema públic de serveis de benestar, que s'ha adaptat de manera més o menys planificada als reptes que els anava plantejant la nova immigració (sanitat, educació, serveis socials, ocupació, serveis comunitaris...)

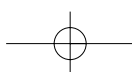
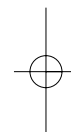
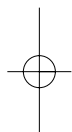
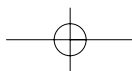
**Mapa d'oficines
d'informació
i assessorament
a immigrants a la
província de
Barcelona, abril
del 2003**





Recomanacions per a la recepció i l'acollida d'immigrants

1. Circuit de funcionament
2. Catàleg de Serveis
3. Acords de col·laboració:
 - Col·laboració ajuntament – entitats
 - Col·laboració ajuntament – altres administracions
 - Col·laboració ajuntament – serveis públics generals
4. Sistema d'informació



1. Circuit de funcionament

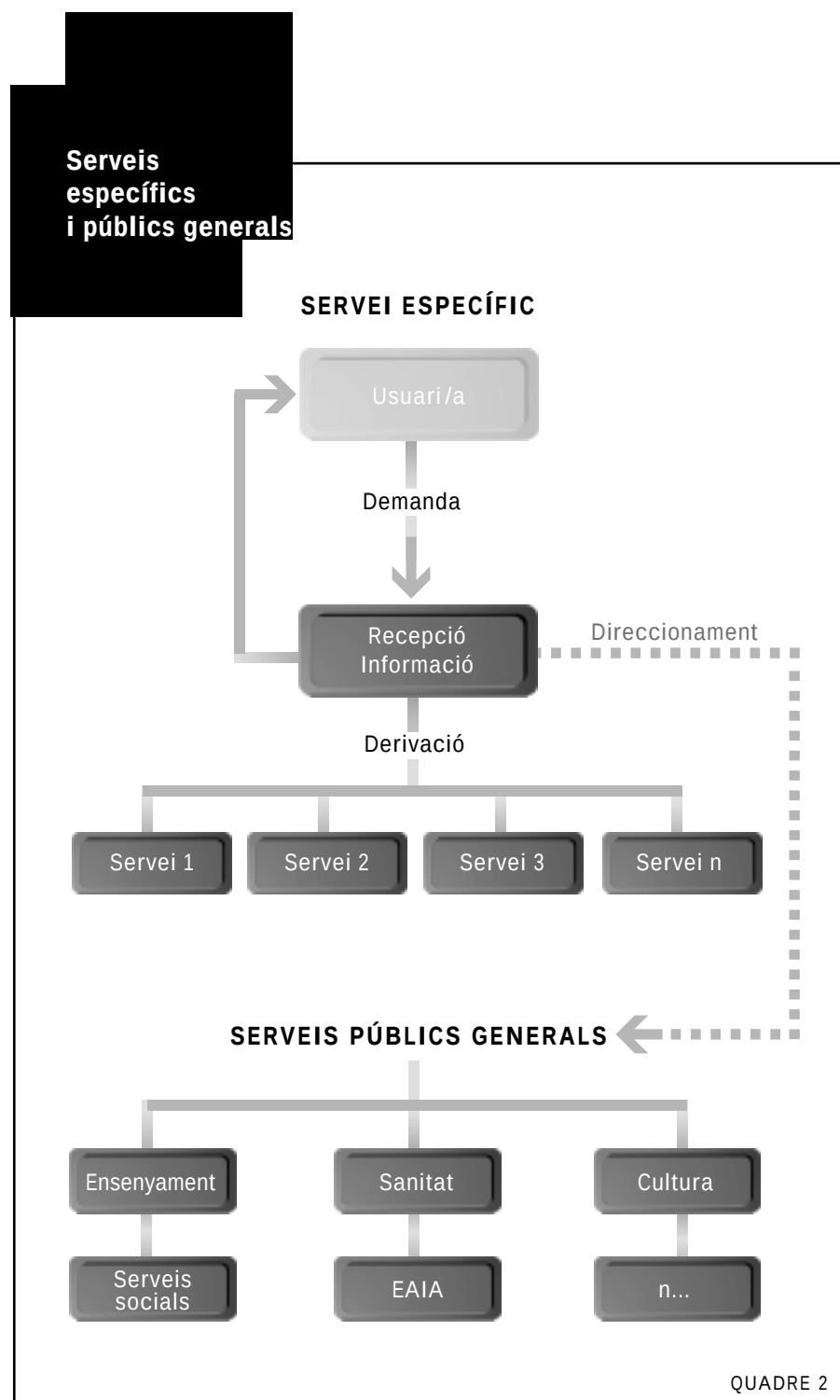
Cal delimitar els serveis que es considera que han d'estar a l'abast de tots -i totes- els immigrants residents al territori, el que anomenem "Catàleg de Serveis". Això no vol dir, però, que siguin serveis que han de ser proveïts directament per l'ajuntament. Els municipis podran formalitzar règims de col·laboració amb altres administracions, ajuntaments o entitats, que permetin la implementació dels serveis inclosos al Catàleg.

S'entén que la població immigrant ha de ser atesa als serveis públics generals, per tal d'evitar la duplicació d'estructures existents i per facilitar la normalització social i la convivència ciutadana.

Els serveis d'informació dels ajuntaments han de ser la porta principal d'entrada per a l'accés d'immigrants als serveis (generals o específics). Aquests serveis d'informació, si s'escau, han de derivar al servei corresponent, segons els criteris d'accés, competències i acords establerts amb els diferents organismes municipals, entitats, administracions i serveis públics generals.

Els serveis mínims han de tenir criteris d'accés i procediments associats comuns, a tot el territori. Cal donar prioritat a l'accessibilitat del servei i a l'equitat en el nivell de serveis obtinguts a tot el territori.

Gràficament, el circuit de funcionament és el següent (*Quadre 2*):



2. Catàleg de Serveis

És l'instrument d'informació, suport a la planificació i la gestió, que formalitza i homogeneïtza, els serveis que es consideren que han d'estar a l'abast de tots -i totes- els immigrants residents al territori.

Per a la seva implementació cal tenir en compte una sèrie de variables com:

- Les administracions amb competències i responsables de garantir els serveis.
- Les entitats presents al territori (experiència i nivell d'implementació en el territori)
- La política municipal.
- La casuística del procés migratori (ràtio de població immigrant, tipologia, recursos existents)
- Capacitació i disponibilitat del serveis municipals.

El Catàleg de Serveis estarà subjecte a revisions periòdiques, sobre la base de l'evolució de la realitat de la immigració i de la legislació.

El Catàleg inclourà els següents serveis (*Quadre 3*):

**Catàleg
de Serveis**

- **Assessorament asil/refugi**
- **Empadronament**
- **Informació / derivació**
 - Recursos existents
 - Informació/derivació a altres serveis
 - Informació / mediació habitatge
- **Tràmits**
 - Permís de residència
 - Permís de treball
 - Reagrupament familiar
 - Nacionalitat
- **Serveis socials**
 - Allotjament temporal
 - Manutenció
 - Serveis socials
 - Urgències socials
- **Recerca de feina**
 - Assessorament
 - Convalidació d'estudis
 - Preparació / incorporació al mercat laboral
- **Coneixement de l'entorn**
 - Orientació social
 - Ensenyament de llengües
- **Assistència jurídica**
 - Ordres d'expulsió
 - Altres tràmits
- **Servei d'interpretació**
 - Suport en tràmits
 - Mediació/interpretació lingüística

QUADRE 3

3. Acords de col·laboració

L'ajuntament pot decidir prestar, directament, els serveis del Catàleg o respondre a les demandes, a partir de l'establiment de canals de col·laboració amb tercers (ja siguin ajuntaments, entitats o altres administracions). Alhora, i per evitar duplicitats, alguns dels serveis sol·licitats els hauran de satisfer els serveis públics generals requerint, en aquest cas, l'establiment dels acords de coordinació adients. Cal valorar aspectes com:

- Capacitat dels recursos de l'ajuntament.
- Implementació en el territori i competència d'entitats especialitzades en serveis del Catàleg.
- Existència d'acords previs de col·laboració amb entitats.
- Existència de convenis reguladors amb altres administracions per a la prestació de determinats serveis.

Col·laboració ajuntament - entitats

Si l'ajuntament vol, un servei pot ser prestat, directament, per una entitat. En aquest cas, cal formalitzar i coordinar aquesta col·laboració amb fórmules que facin referència explícita als serveis del Catàleg que es vulguin incloure en el conveni. D'aquesta manera, es possibilita un accés homogeni als serveis, així com una major simplicitat en els procediments. S'han de regular aspectes com:

- El flux que ha de seguir la població destinatària (mirant d'evitar o minimitzar duplicitats, circuits aliens, confusions...)
- El servei d'informació municipal com a porta principal d'accés al sistema.
- Les entitats col·laboradores han de destinar franges horàries específiques dels seus recursos humans per a la realització dels serveis acordats.
- Les derivacions als serveis prestats en conveni s'han de realitzar mitjançant la concertació prèvia de l'entrevista per millorar, així, la qualitat i la capacitat dels serveis.

- L'establiment de sistemes d'avaluació explícits que facilitin el seguiment i la millora contínua dels serveis.

Així mateix i per tal de garantir la qualitat dels serveis, els ajuntaments han d'impulsar accions de coordinació amb els i les agents que presten els serveis. La periodicitat, objectius i eines, que cal utilitzar en aquesta tasca de coordinació s'han d'explicitar en l'acord.

Col·laboració ajuntament - altres administracions

Es poden establir convenis de col·laboració entre ajuntaments i/o altres administracions per tal de proveir determinats serveis de manera més eficient i amb aprofitament de recursos, però sense l'existència física del servei en el municipi.

En aquest cas, s'han d'establir marcs de col·laboració que defineixin l'actuació d'ambdues parts i permetin:

- Evitar la dispersió de recursos allà on la casuística no és prou prevalent.
- Incrementar l'eficiència dels recursos.
- Potenciar els recursos ja existents i el rol de qui els realitza.
- Disminuir la variabilitat en la provisió de serveis.

Per tal d'adequar aquests convenis a l'evolució del flux migratori cal desenvolupar protocols d'enregistrament d'informació que permetin:

- Comptar amb elements de mesura (quantitatius i qualitatius) que facilitin l'avaluació i millora del servei.
- Revisar i adaptar, periòdicament, les fórmules de col·laboració.
- Regular els procediments que cal utilitzar per fer front a eventuals situacions especials: noves demandes, augments sobtats d'usuaris o d'usuàries, etc.

Col·laboració ajuntament - serveis públics generals

Segons la seva tipologia, algunes de les demandes han de ser satisfetes pels serveis públics generals, per la qual cosa el servei d'informació municipal ha de derivar-les a aquests serveis.

En aquest cas, és necessari un protocol d'actuació que estableixi uns criteris clars per informar i adreçar correctament els usuaris i usuàries. Per aquest motiu, es crearan grups de treball que hauran de:

- Formalitzar la col·laboració entre els diferents agents.
- Formalitzar els diferents criteris d'informació, accés i derivació.
- Avaluar i millorar el servei.

Ateses les característiques i necessitats de la població immigrant, es considera essencial la coordinació amb següents serveis:

- | | |
|---------------|-------------------|
| • Ensenyament | • Serveis Socials |
| • Ocupació | • Sanitat |
| • Cultura | |

Per una altra banda, també cal fer un especial esment a serveis públics com:

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| • Promoció Econòmica | • Esports |
| • Participació Ciutadana | • Seguretat Ciutadana |
| • Via Pública | |

4. Sistema d'informació

Per implementar aquestes recomanacions cal el suport d'un sistema d'informació que faciliti la identificació dels usuaris i les usuàries, l'aplicació correcta dels criteris de derivació, la programació de les activitats i l'avaluació i millora del servei.

El sistema ha de ser d'ús comú entre els ajuntaments i totes les entitats en conveni, i ha de tenir com a **objectius**:

- Identificar el trànsit de l'usuari/a pels diferents serveis.
- Conèixer les càrregues de treball de cada servei.
- Donar suport, avaluar i millorar els serveis del Catàleg.
- Identificar tendències i aportar informació per a la planificació.
- Aconseguir economies d'escala en l'ús de les tecnologies de la informació.

Aquest sistema d'informació permet identificar qui fa ús dels serveis, associar el conjunt d'informació recollida al llarg del seu trànsit pels diferents serveis i enregistrar l'activitat que hi ha realitzat. Alhora, permet programar les activitats dels punts de prestació de serveis amb l'objectiu d'incrementar la seva eficiència i accessibilitat.

El sistema utilitzat ha de permetre informar de l'activitat realitzada a altres àrees de l'ajuntament i al CRID.

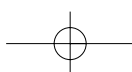
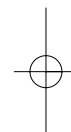
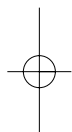
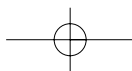
A més, el sistema ha de poder generar estadístiques i quaderns de comandament, que permetin avaluar i fer el seguiment dels serveis, així com facilitar la presa de decisions.

S'ha de realitzar i utilitzar de conformitat amb la Llei orgànica de protecció de dades i ha d'incorporar altres mesures que l'ajuntament consideri adients per tal de mantenir la confidencialitat de la informació.

Per garantir que s'ofereix una informació homogènia a tots -i totes- els usuaris del servei, cal utilitzar bancs d'informació comuns sobre recursos i/o tràmits al seu abast.

Desplegament. La Guia d'Implementació

1. Variables de situació
2. Diagnòstic de situació
3. Millora/reformulació dels serveis existents
4. Redimensionament dels serveis
5. Coordinació i derivació
6. Avaluació



La Guia d'Implementació és l'instrument de suport que formula els processos que cal seguir per facilitar la implementació de les "Recomanacions per a la recepció i l'acollida d'immigrants".

1. Variables de situació

Donada la diversitat de cada realitat municipal, cal que l'ajuntament adapti els processos proposats a les seves característiques específiques. Les estratègies d'implementació del Catàleg de Serveis s'han de conformar a partir d'una sèrie de variables de situació -així com altres factors que incideixen en l'àmbit local- que configuren les diferents situacions municipals. S'estableixen tres variables sobre les quals es proposen un seguit de processos:

A. Catàleg de Serveis

Identifica el nivell actual de prestació de serveis, procediments i circuits establerts, en relació a aquells inclosos al Catàleg de Serveis. Es proposen 3 nivells:

- Bàsic: Presta pocs serveis, no hi ha procediments ni circuits formalitzats.
- Mig: Percentatge significatiu de serveis. Existeixen procediments i circuits específics.
- Ampli: Presta quasi tots els serveis del Catàleg (o els supera). Procediments i convenis de col·laboració formalitzats.

B. Població

Identifica la població resident al municipi. Es proposen 3 nivells:

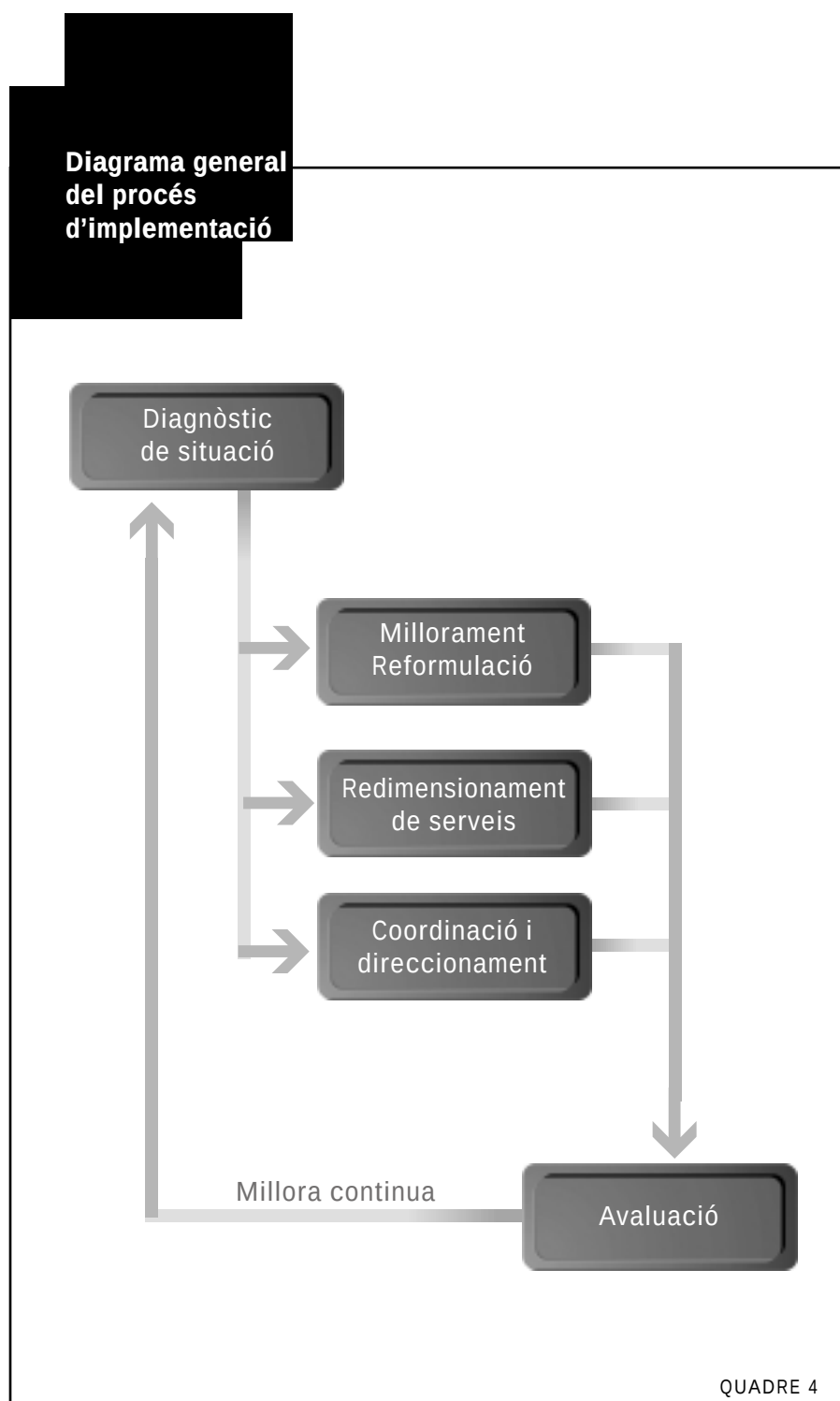
- Menys de 5.000 habitants.
- Entre 5.000 i 20.000 habitants.
- Més de 20.000 habitants.

C. Tendència migratòria

Identifica l'evolució quantitativa de la població immigrant al municipi. El càlcul es fa sobre la base de l'increment de població immigrant entre 2001 i 2003. Es proposen tres nivells, segons sigui l'increment:

- Neutre/disminució.
- Augment moderat.
- Augment sever.

Els processos que cal seguir per implantar el Catàleg de Serveis es visualitzen en el quadre 4:



A continuació, en cadascun dels àmbits del diagrama, es clarifiquen els **objectius**, les **trajectòries** (com fer-ho) i els **instruments** necessaris per al seu desenvolupament.

2. Diagnòstic de situació

Objectius:

- Identificar la tendència del fenomen migratori al municipi, les demandes que se'n deriven i l'impacte generat.
- Valorar l'adequació dels actuals serveis respecte a la demanda i al Catàleg de Serveis acordat.
- Realitzar una proposta d'acció municipal que permeti desplegar el Catàleg de Serveis de forma coherent amb el diagnòstic establert i els objectius estratègics municipals.

Com fer-ho:

- Analitzant els diferents factors que caracteritzen la població immigrant, la demanda de serveis que se'n deriva i les competències associades a cada servei. Proposem els següents factors:
 - Nacionalitat.
 - Situació administrativa: regular o irregular.
 - Situació econòmica.
 - Llengua, cultura d'origen.
 - Sexe – gènere.
 - Edat.
 - Procés familiar: immigració en solitari, reagrupament familiar.
- Identificant i avaluant els serveis i processos existents, així com el nivell de coordinació dins de l'ajuntament i amb la resta d'agents implicats.
- Identificant i avaluant els recursos existents en el territori (propis i aliens) i la seva correlació amb la demanda.
- Identificant els factors d'atracció de la immigració al municipi.
- Realitzant una anàlisi comparativa dels diferents factors en altres municipis.

- Identificant la percepció dels diferents agents socials i de la ciutadania en general, sobre el fet migratori.
- Comunicant a la societat el diagnòstic i la proposta municipal.

Amb quins instruments:

- Catàleg de Serveis.
- Comissió municipal de recepció i d'acollida.
- Serveis d'assessorament.
- Indicadors i sistemes d'informació.

3. Millora / Reformulació dels serveis existents

Objectius:

- Millorar els serveis existents tot ajustant els processos, circuits i coordinacions, d'acord amb la nova demanda generada a la ciutat.
- Facilitar l'accessibilitat dels serveis a tota la població.
- Formalitzar línies de col·laboració entre l'ajuntament, els agents socials i els altres àmbits de l'administració, tant les ja existents com les que puguin ser necessàries.

Com fer-ho:

- Consensuant criteris d'actuació d'acord amb l'estratègia municipal.
- Formalitzant els criteris d'accés, els procediments i els circuits.
- Formalitzant els acords de col·laboració existents amb entitats, associacions i altres administracions.
- Coordinant l'acció dels diferents agents implicats i facilitant la participació d'altres agents que treballin en aquest àmbit.
- Facilitant informació als usuaris/es. Socialitzant el diagnòstic i la proposta d'acció municipal.
- Formant i capacitant l'equip humà.
- Fomentant l'intercanvi d'experiències i bones pràctiques.
- Propiciant la participació ciutadana.

Amb quins instruments:

- Catàleg de Serveis.
- Sistema d'informació.
- Plans, gestió de xarxes.
- Models d'acord de col·laboració.
- Models de processos i circuits.
- Serveis d'assessorament.
- Avaluació externa dels serveis.

4. Redimensionament dels serveis

Objectius:

- Implementar els serveis prioritaris del Catàleg, dimensionats d'acord amb la demanda existent.

Com fer-ho:

- Dissenyant i implantant nous serveis d'acord amb l'estratègia municipal.
- Garantint la difusió dels nous serveis.
- Dissenyant el model de prestació i de derivació dels serveis.
- Concretant el públic a qui s'adreça, els processos, els circuits i els horaris.
- Evitant duplicitats.
- Establint acords de col·laboració amb altres administracions, entitats, associacions i empreses.
- Dotant els serveis existents dels recursos necessaris d'acord amb la demanda.

Amb quins instruments:

- Catàleg de Serveis.
- Comissió Municipal de Recepció i d'Acollida.
- Sistemes d'informació.
- Indicadors de gestió.

- Models d'acords de col·laboració.
- Serveis d'assessorament.
- Equipaments.

5. Coordinació i derivació

Objectius:

- Definir el marc de coordinació polític municipal.
- Millorar i formalitzar la coordinació entre els serveis generals i els altres agents proveïdors de serveis inclosos en el Catàleg.
- Incrementar l'eficàcia dels recursos destinats a la recepció i l'acollida.

Com fer-ho:

- Acordant i formalitzant els criteris d'accés, els processos dels circuits i els canals de comunicació.
- Millorant la informació a l'abast dels serveis.
- Capacitant l'equip humà implicat.
- Realitzant el seguiment i la coordinació dels circuits establerts amb els diferents serveis i tenint especial cura en el seguiment i millora/adaptació dels protocols establerts (cercles de qualitat).
- Facilitant l'intercanvi d'experiències i bones pràctiques.
- Informant la ciutadania sobre els resultats assolits.

Amb quins instruments:

- Catàleg de Serveis.
- Sistemes d'informació.
- Indicadors de gestió.
- Indicadors d'avaluació.
- Sessions de coordinació.
- Protocols d'actuació.
- Comissió Municipal de Recepció i Acollida.
- Plans i gestió de xarxes.
- Serveis d'assessorament.

6. Avaluació

Objectius:

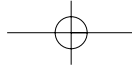
- Avaluar, amb criteris d'eficàcia i d'eficiència, el funcionament i la coordinació dels serveis: accessibilitat, processos i circuits.
- Avaluar l'impacte dels serveis en la població.
- Aplicar metodologies de millora continua dels serveis. Utilitzar els resultats de l'avaluació com a oportunitats de millora dels serveis de recepció i d'acollida.

Com fer-ho:

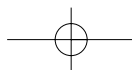
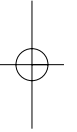
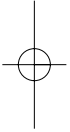
- Analitzant la informació relativa a l'activitat realitzada i la seva evolució, i sintetitzant-la en indicadors de referència.
- Recollint la percepció de qui usa els serveis, d'agents implicats i de la ciutadania en general.
- Proporcionant informació que retroalimenti les polítiques i estratègies municipals.
- Informant a diferents agents i a la ciutadania en general, sobre els resultats de l'avaluació.

Amb quins instruments:

- Catàleg de Serveis.
- Sistemes d'informació.
- Serveis d'assessorament.
- Auditories externes d'avaluació.
- Indicadors de gestió.
- Informes DAFO.
- Enquestes.
- Instruments de participació ciutadana.



Referències documentals



Documents de treball i debat

"La gestió de la recepció, l'acollida i la primera socialització, al nou entorn: Nota de treball sobre recepció i acollida. Primer esborrany". Sotmès a debat per la Xarxa Local per a la Gestió de la Immigració i la Diversitat, en la sessió celebrada a Cerdanyola del Vallès, el 14 de gener de 2003.

"Confecció de l'Agenda Local per al disseny d'un model de gestió de la recepció i l'acollida d'immigrants". Sotmès a debat pel Grup de Treball sobre Recepció i Acollida d'Immigrants, en la sessió celebrada a Can Serra, el 18 de març de 2003.

"Recepció i acollida d'immigrants estrangers als municipis de la província de Barcelona: Proposta consensuada per a un document de recomanacions". Recull el debat fet pel Grup de Treball sobre Recepció i Acollida d'Immigrants, en la sessió celebrada al CRID, el 4 de setembre de 2003.

"Recepció i acollida d'immigrants estrangers als municipis de la província de Barcelona: Guia d'Implementació". Recull el debat fet pel Grup de Treball sobre Recepció i Acollida d'Immigrants, en la sessió celebrada al CRID, el 16 d'octubre de 2003.

Informes tècnics

BORAKASI (SERRA, Albert) i CRID. "Instruments dels governs locals per a la recepció i l'acollida d'immigrants: Document de treball. Proposta final, 8 de juny de 2003" a *La gestió de la recepció i l'acollida d'immigrants des del govern local: Recull de documents de treball 2002-2003*. [Barcelona: CRID, 15 de juliol de 2003]

CRID. "Estat de la qüestió de la recepció i l'acollida d'immigrants" a *Les polítiques de recepció i acollida d'immigrants: Documents per al debat*. [Barcelona: CRID, 15 de juliol de 2003]

CRID. "Experiències locals de formació sobre coneixement de la llengua i l'entorn" a *Les polítiques de recepció i acollida d'immigrants: Documents per al debat*. [Barcelona: CRID, 15 de juliol de 2003]

CRID. "El debat internacional sobre els serveis de recepció i acollida" a *Les polítiques de recepció i acollida d'immigrants: Documents per al debat*. [Barcelona: CRID, 15 de juliol de 2003]

CRID. "Oficines d'informació i d'assessorament a immigrants. Abril 2003" a *Les polítiques de recepció i acollida d'immigrants: Documents per al debat*. [Barcelona: CRID, 15 de juliol de 2003]

Informes municipals

AJUNTAMENT DE BARCELONA. *Pla Municipal d'Immigració* [en línia]. [Barcelona: Ajuntament de Barcelona, desembre 2002]. [Consultat: 2 març 2004]. Disponible a Internet: <http://www.bcn.es/diversa/plamunicipal/index.htm>

AJUNTAMENT DE BARCELONA. *SAIER : Servei d'Atenció a Immigrants Estrangers i Refugiats* [en línia]. [Barcelona: Ajuntament de Barcelona]. [Consultat: 2 març 2004]. Disponible a Internet: <http://www.bcn.es/diversa/saiercat.htm>

Articles migrainfo

CRID. "Experiències locals de formació sobre coneixements de la llengua i l'entorn" a *migrainfo* 6, Nov./Des. 2002, pàg. 6-7

CRID. "La gestió de la immigració: recepció, acolliment i primera socialització, en el nou entorn" a *migrainfo* 7, 1r. trimestre 2003, pàg. 8-9

PRADOS, Consol i PALACIOS, Josep (AJUNTAMENT DE MATARÓ). "La recepció i l'acollida dels nouvinguts: un repte de tota la societat" a *migrainfo* 8, 2n. trimestre 2003, pàg. 10-11

FERNÁNDEZ, Paco (AJUNTAMENT DE SABADELL). "Recepció i acollida: el cas de Sabadell" a *migrainfo* 9, 3r. trimestre 2003, pàg. 6-7

CRID. "Elements per a una actuació municipal de recepció i acollida d'immigrants" a *migrainfo* 11, 1r. trimestre 2004, pàg. 7-9

MARTÍN, Xavier (AJUNTAMENT DE TERRASSA), SALA, Miquel (AJUNTAMENT DE SÚRIA) i CASAS, Marta (AJUNTAMENT DE MANLLEU). "L'experiència de treballar en el fet migratori" a *migrainfo* 11, 1r. trimestre 2004, pàg. 9-11

Bibliografia

CRID. *Món local i diversitat: Estratègies, polítiques i serveis municipals per a la integració de persones immigrants no comunitàries*. Barcelona: CRID, 2001. (Reflexió i debat, 1)