

# Sistemas de gestión y establecimiento de alianzas público-privada/social en el ámbito de la inclusión y la cohesión social.

(SERVICIO DE ATENCIÓN A IMMIGRANTES,  
EMIGRANTES Y REFUGIADOS)

Getxo, 26 de octubre de 2017

---



# ÍNDICE

1. Descripción del SAIER.
2. Historia y Procesos del SAIER.
3. Retos de futuro.





# 1. DESCRIPCIÓN DEL SAIER

## Qué es el SAIER?

- Nació el año 1989 para atender refugiados.
- A los pocos años se especializó en Inmigración.
- En cuanto a atención social, es un servicio complementario a servicios sociales: atendemos **personas extracomunitarias, en situación irregular, sin vínculo territorial y con menos de dos años de llegada al país.**
- Gratuito.
- Trabajan **67 profesionales.**
- A partir de 2013 también emigrantes y retorno voluntario a país de origen.
- Ventanilla única de atención a **cualquier flujo migratorio de entrada o salida.**





## ¿Cómo trabajamos?

- ❖ Es gestionado de manera conjunta con entidades de gran trayectoria social a través de Convenios, para atender los flujos de inmigración emigración, retorno voluntario y refugio.
  - Asociación de ayuda Mutua de Inmigrantes en Catalunya (AMIC).
  - Asociación para la Orientación, Formación e Inserción (CITE).
  - Centro de Normalización Lingüística de Barcelona (CPNL).
  - Cruz Roja de Barcelona.
  - Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona (ICAB).
  
- ❖ El Servicio de Orientación Jurídica en Asilo, está gestionado por concurso: ACCEM
  
- ❖ El Servicio de primera acogida, retorno voluntario, información i traducción, está gestionado por concurso: ABD





# ¿Cómo trabajamos?

## Asociació Catalana de Solidaritat i Ajuda als Refugiats (ACSAR)

Programes d'assessorament jurídic a sol·licitants d'asil i refugi  
Inserció sociolaboral de persones refugiades i immigrants  
Accions de sensibilització i formació en matèria d'asil  
Servei d'interpretació i Traducció (des de l'inici del SAIER fins a febrer del 2010)

SERVEIS DE LES ENTITATS

## Associació Benestar i Desenvolupament (ABD)

Servei d'informació i recepció  
Servei de Traducció i interpretació (des de l'1 de març de 2010)

SERVEI D'INFORMACIÓ

SERVEI DE RECEPCIÓ

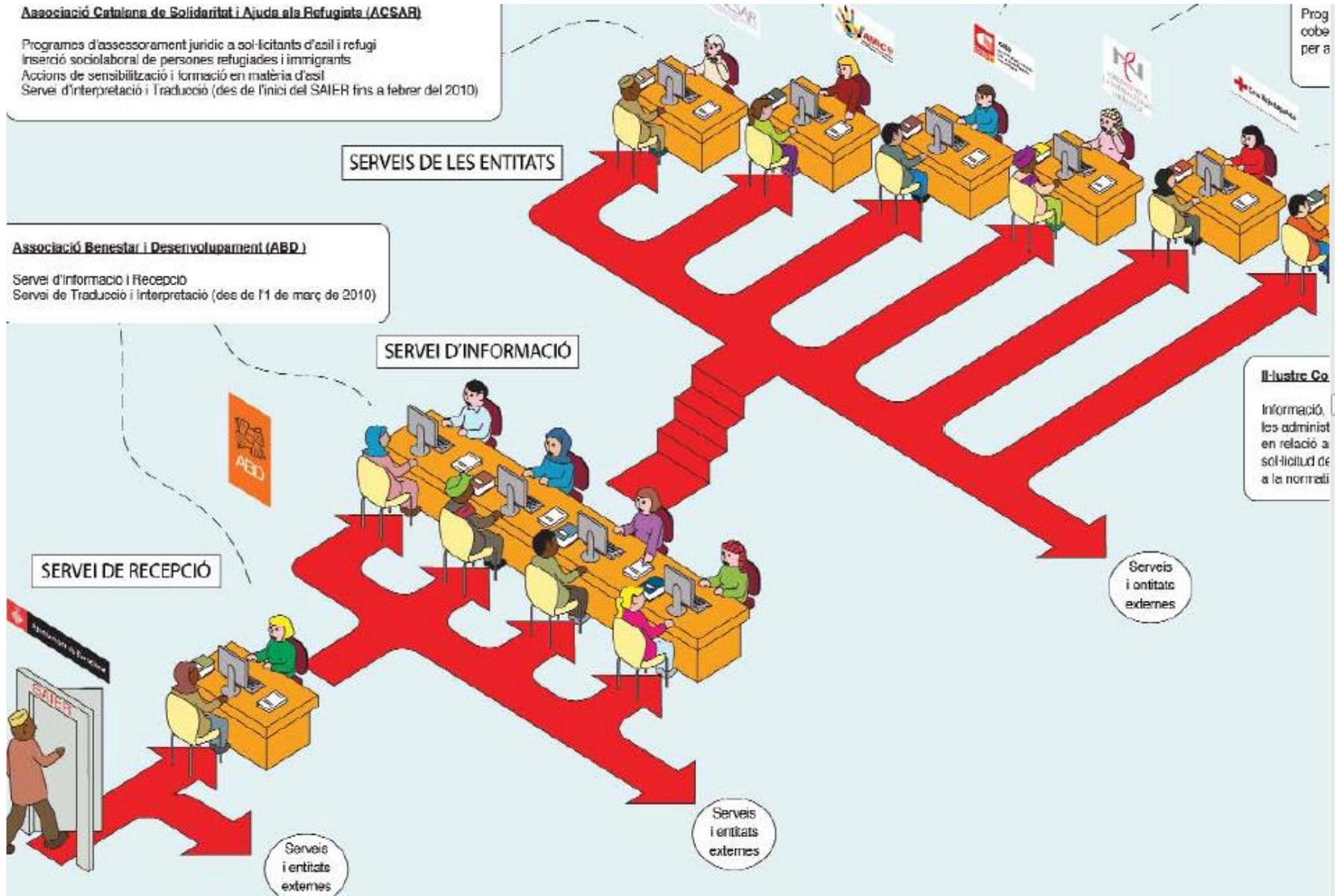
Il·lustre Co

Informació, les administracions en relació a sol·licitud de a la normativa

Serveis i entitats externes

Serveis i entitats externes

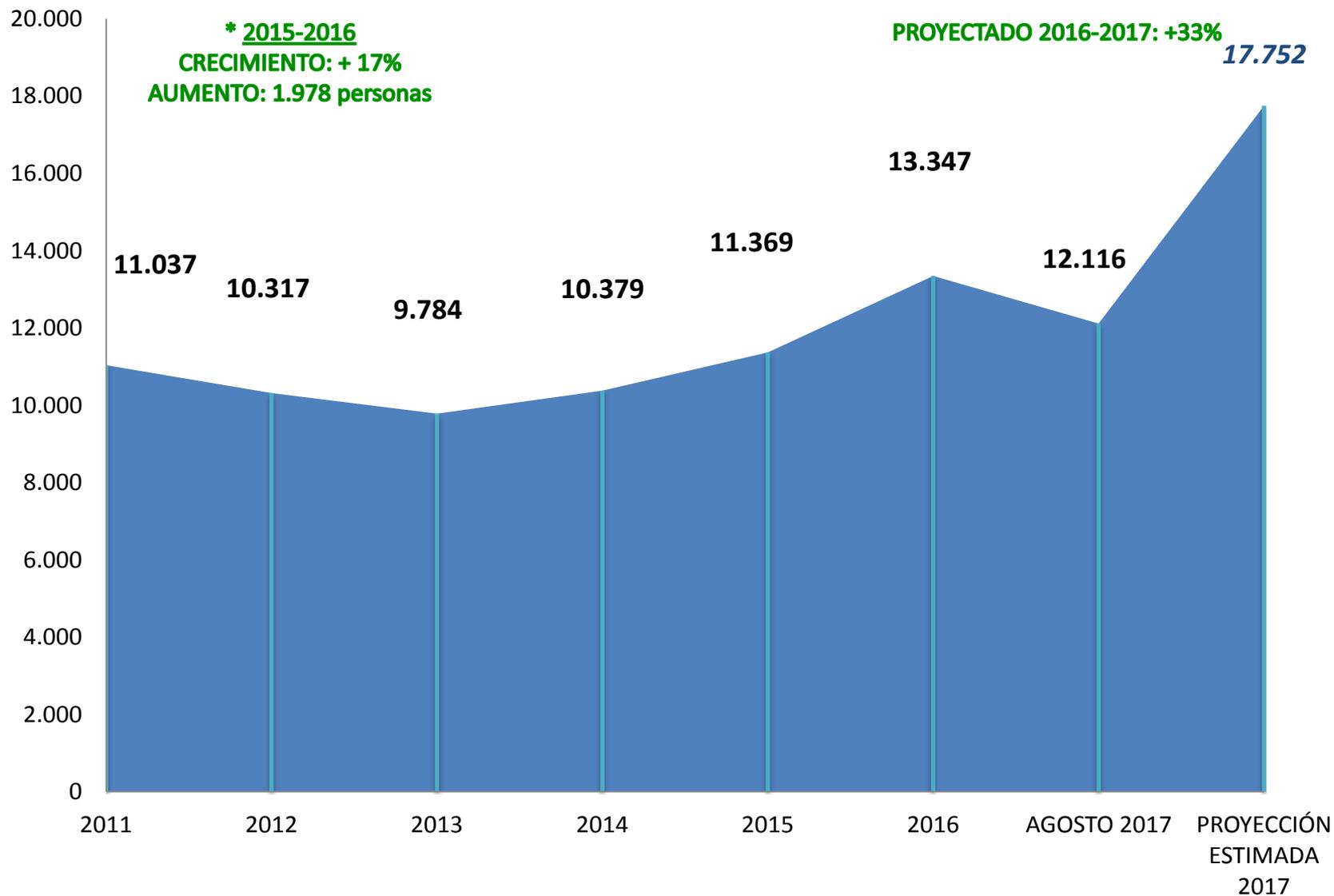
Serveis i entitats externes



Prog  
cobe  
per 8

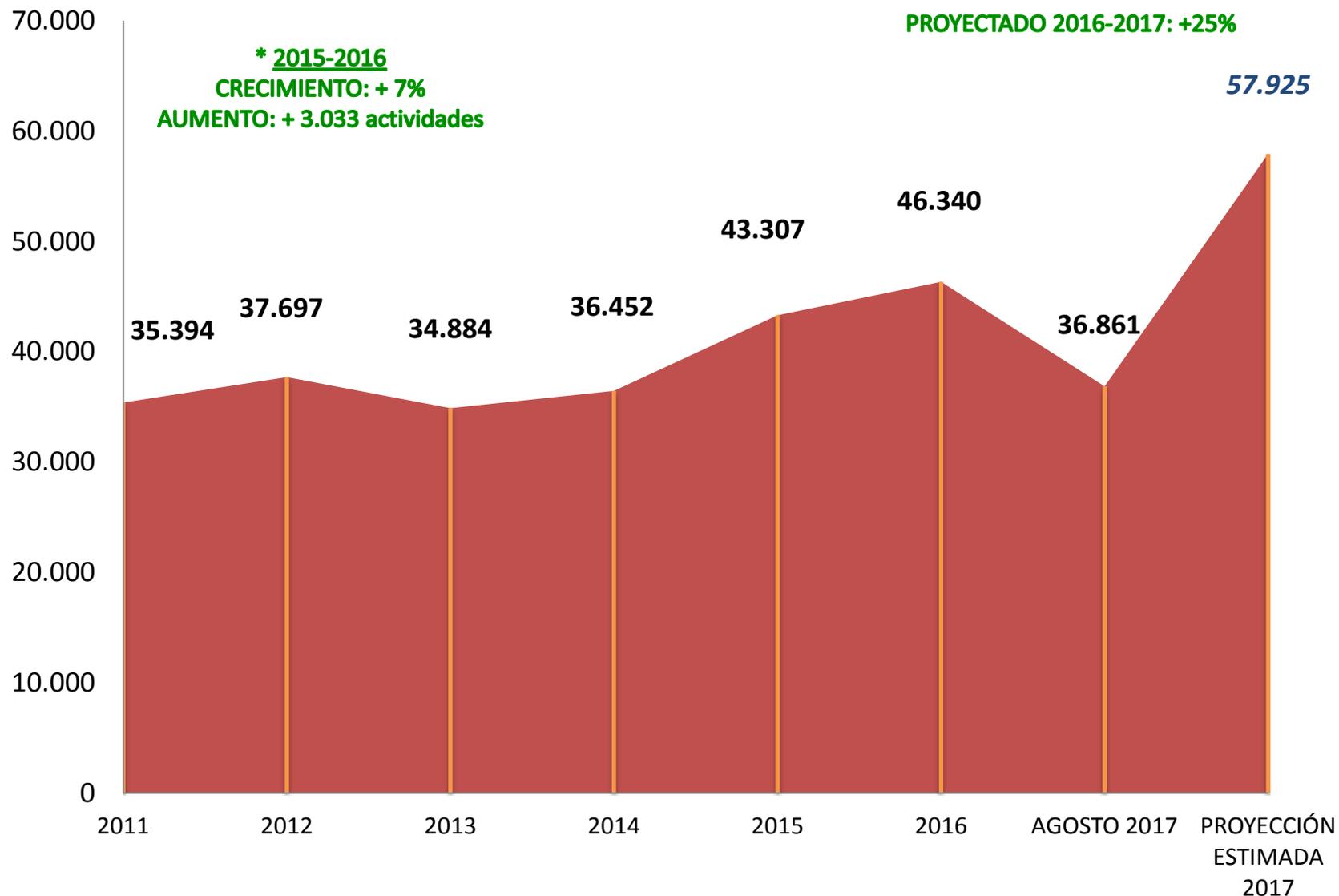


## EVOLUCIÓN ANUAL USUARIOS ATENDIDOS



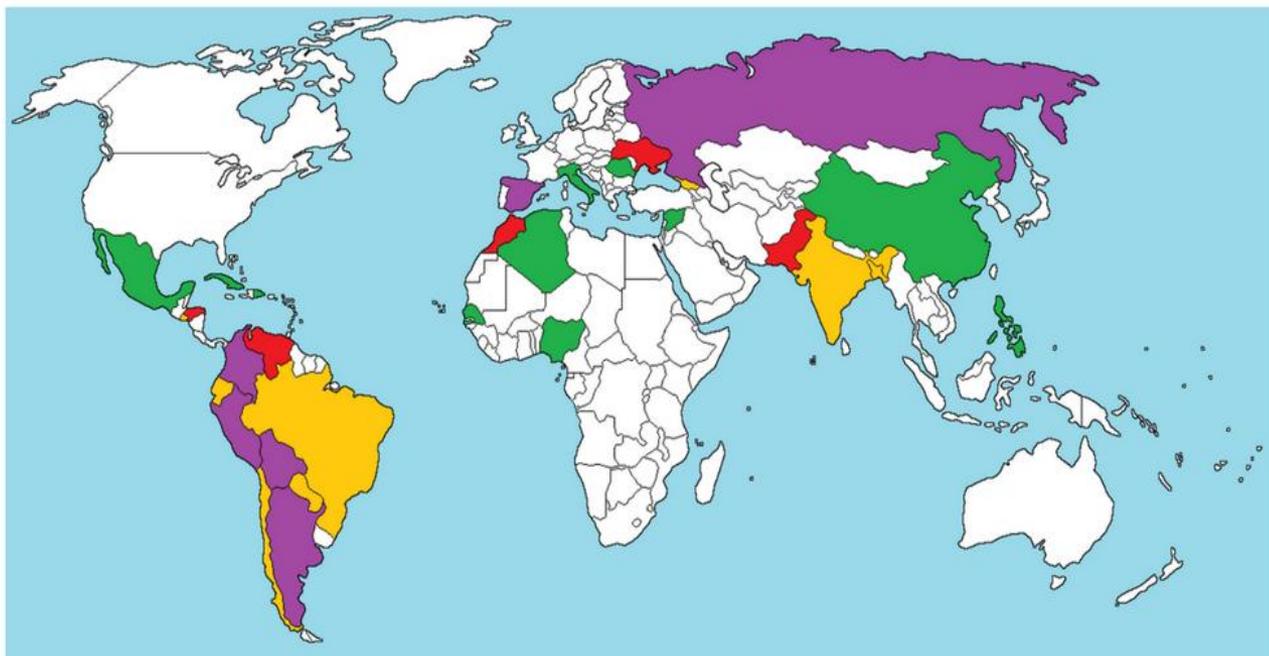


## EVOLUCIÓN ANUAL ACTIVIDADES REALIZADAS





## Indicadores: Por nacionalidades (2016)



Més de 700 usuaris: Veneçuela, Marroc, Pakistan, Hondures i Ucraïna



Entre 400 i 700 usuaris: Colòmbia, Bolívia, Espanya, Perú, Rússia i Argentina



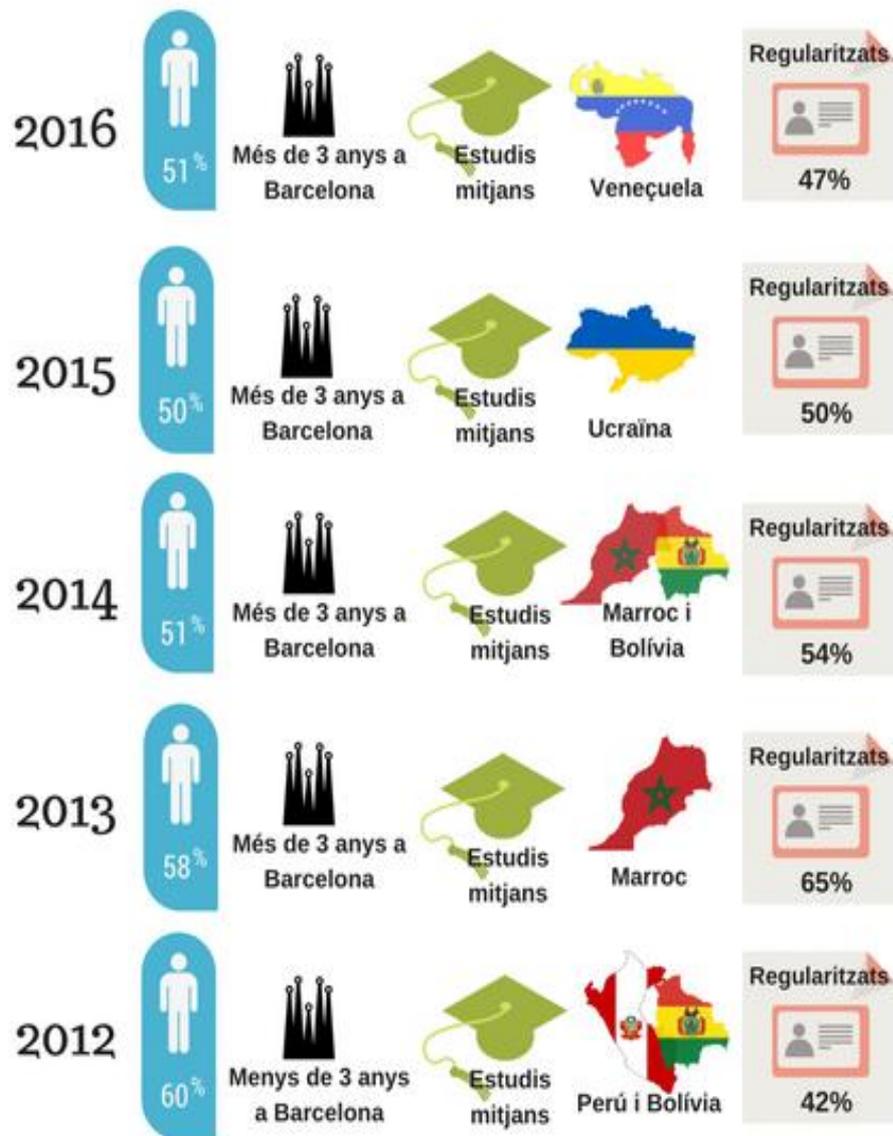
Entre 200 i 400 usuaris: Equador, Geòrgia, Brasil, Índia, El Salvador, Paraguai, Xile i Bangladesh



Entre 100 i 200 usuaris: Senegal, Rep. Dominicana, Algèria, Mèxic, Síria, Cuba, Xina, Filipines, Nigèria, Romania, Itàlia



## Perfil d'usuari





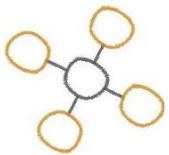
## LA COMPLEJIDAD DEL SAIER



Se atiende a un **segmento de la población** muy heterogéneo por su naturaleza y sus orígenes sociales y culturales, con necesidades y expectativas de todo tipo y muy variables (con una gran imprevisibilidad), con un tipo de atención evolucionando en función de la demanda.



**Servicios ofrecidos por entidades** muy diversas con culturas propias diferentes y sin necesidad de coordinarse entre si para ofrecer sus servicios.



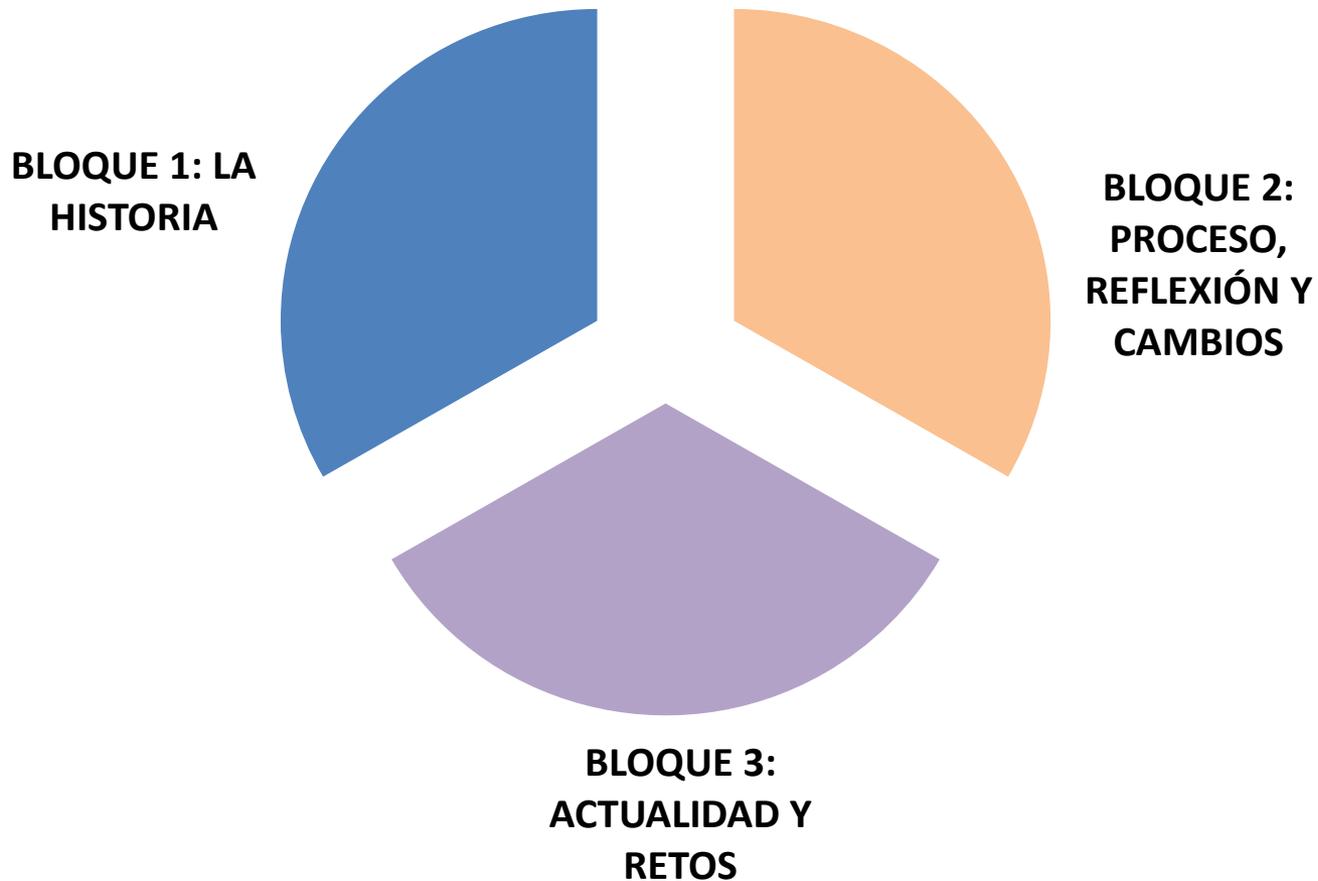
**Gestión horizontal** que implica un alto nivel de flexibilidad y de adaptación.



Constante **revisión y adecuación.**

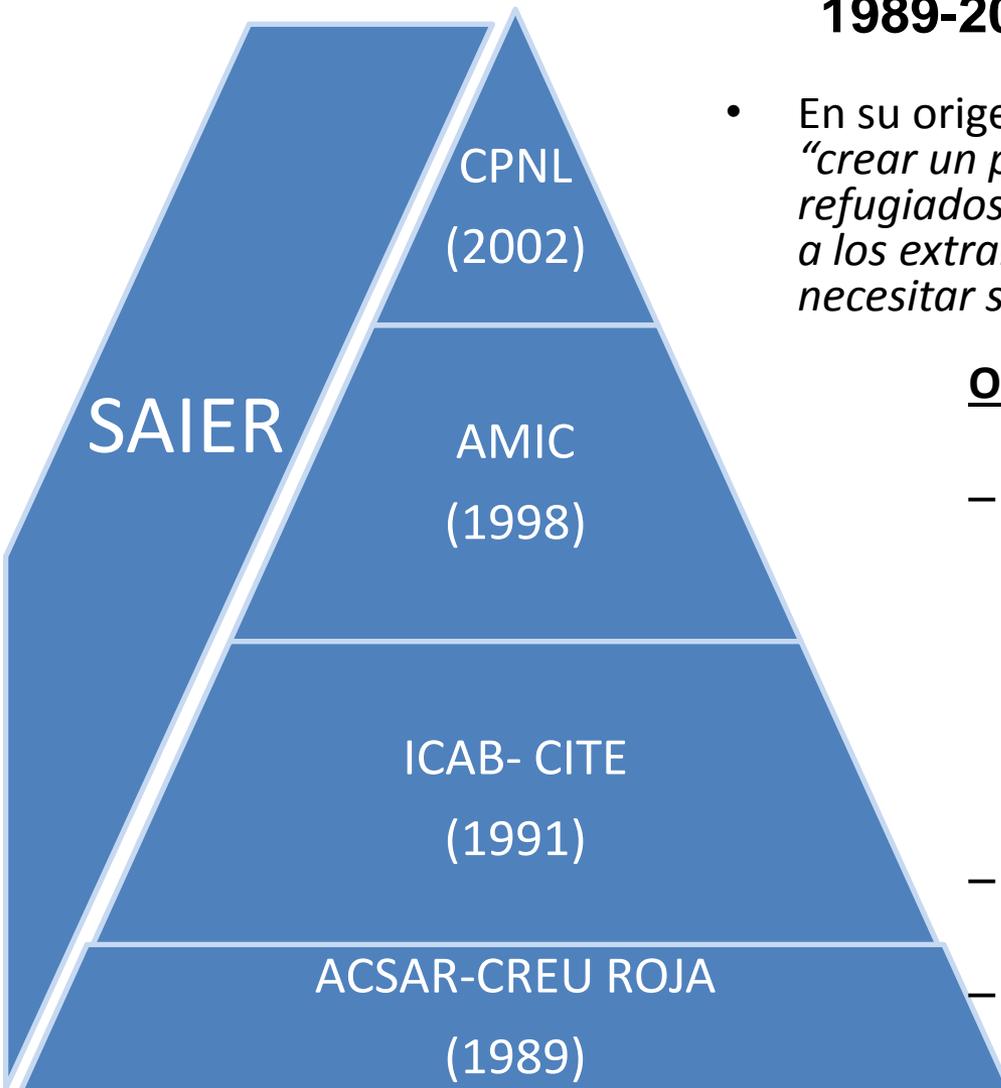


## 2. HISTORIA Y PROCESO DEL SAIER





## BLOQUE 1: LA HISTORIA DEL SAIER 1989-2012



- En su origen era una **cesión de espacio** para *“crear un punto informativo para exiliados y refugiados, con la previsión de hacerlo extensivo a los extranjeros inmigrantes que puedan necesitar servicios similares”*.

### Objetivos: (del convenio)

- “ El Ayuntamiento de Barcelona quiere contribuir de forma decisiva en el despliegue de actividades que favorezcan los procesos de inserción social y laboral de las personas inmigrantes extranjeras y de los solicitantes de asilo en la vida de la ciudad”
- “El criterio ha sido no hacer lo mismo que otra entidad”
- “Se ha ido dando respuesta a las demandas”.



## BLOQUE 2: PROCESO, REFLEXIÓN Y CAMBIOS 2012

**A partir de 2011**, con la fuerte crisis económica que impacta Cataluña, por primera vez empiezan a reducirse las llegadas de población extranjera, y por lo tanto el número de personas usuarias del *SAIER*, en la ciudad. Al mismo tiempo, se incrementa el retorno voluntario de personas inmigradas y se inicia un éxodo de la población autóctona, lo que hace aflorar nuevas necesidades ciudadanas hasta la fecha.

“Desde hacía un tiempo, el nuevo equipo de gobierno instaba a adaptar el servicio a la nueva realidad migratoria y los/as responsables del *SAIER* reflexionaban sobre cómo crear sinergias entre las entidades que ofrecían servicios útiles pero obviamente sin suficiente conexión entre ellas, creando bolsas de ineficiencia a lo largo de la atención. Simultáneamente, se vieron confrontados con una mayor dificultad para dar respuestas a las personas atendidas y con unos indicadores que evidenciaban una nueva realidad migratoria en la ciudad”

<https://factorhuma.org/es/actualitat/unidades-de-conocimiento/11138-complexity-management?Itemid=20>





# REFLEXIÓN 2012

- Durante 6 meses se realizó un **proceso de diagnosis y elaboración de informe técnico** participativo con:
  - Entidades SAIER.
  - Entidades sociales externas al SAIER.
  - Técnicas y técnicos.
  - Políticos.
- Se realizó un **cambio de misión, visión, objetivos y líneas de actuación.**
- Como resultado del proceso se realizó una **propuesta de cambios en el servicio.**





## **BLOQUE 3: ACTUALIDAD Y RETOS** **2016**

### **Valoración del modelo de gestión (2016)**

- En relación a la gestión de los servicios o proyectos de las administraciones públicas por parte de organizaciones no lucrativas en España, el tercer sector, hay diferentes enfoques, algunos consideran que es positiva y otras que es especie de abandono de las responsabilidades públicas (el estado relacional, pluralismo del bienestar)
- La coordinación en un mismo espacio de 7 entidades sociales durante más de 27 años puede ser un buen espacio de reflexión.





# METODOLOGÍA 2016

Entrevistas y encuestas sobre los siguientes ejes:

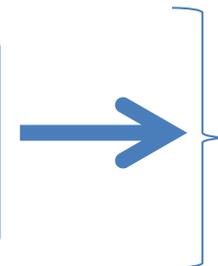
Migraciones i SAIER  
Sistema de Gestión del SAIER



Dinámica interna de cada entidad  
i la su aportación a las políticas de  
inmigración a Barcelona.



Evaluación de la gestión del SAIER  
con indicadores de satisfacción de  
1 a 5.



Aproximación  
al análisis del  
modelo de  
gestión mixto.





## Resultados / cualificación del sistema

Ítem	Media
Flexibilidad para trabajar	4,4
Satisfacción con los resultados obtenidos como entidad.	4,4
Satisfacción con los resultados obtenidos como SAIER.	4,4
Grados de aproximación de su entidad con los usuarios.	4,8
Gestión de las necesidades y requerimientos puntuales de la su entidad.	3,8
Gestión general de incidencias con trámites y procedimientos.	3,2
Comunicación con la Dirección del SAIER	4
Comunicación y trabajo en equipo con otras entidades dentro del SAIER.	4
Visibilidad de la entidad dentro de la gestión general de inmigración en Barcelona.	2,4
Valoración global del alcance del SAIER.	4,2
Independencia de cada Servicio.	4,4
Coincidencia de objetivos administración/entidades	4,4



## Análisis

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestión de las necesidades y requerimientos puntuales de la entidad dentro del SAIER.</li><li>- Gestión general de incidencias con trámites y procedimientos (dentro del SAIER).</li><li>- Visibilidad de la entidad dentro de la gestión general de Inmigración en Barcelona.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cambios en la Ley de Extranjería.</li><li>- Aumenta la complejidad jurídica de los casos.</li><li>- Cambios en las políticas públicas (estatales o municipales) sobre migraciones.</li></ul>
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>- Flexibilidad para trabajar.</li><li>- El SAIER es una apuesta de Barcelona (más allá de sus gobiernos).</li><li>- Comunicación con la Dirección del SAIER.</li><li>- Valoración positiva del alcance del SAIER.</li><li>- Independencia de cada servicio.</li><li>- Descongestiona otros servicios municipales.</li><li>- Modelo de gestión exportable.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Grado de acercamiento de la entidad con los usuarios.</li><li>- Comunicación y trabajo en equipo con otras entidades.</li><li>- Coincidencia de objetivos Administración / Entidades.</li><li>- Las entidades no sólo comparten espacio, si no que conviven bajo objetivos comunes.</li><li>- Las entidades ganan en conocimiento de la realidad de primera mano.</li></ul>



## Retos

- Dar a conocer más el Servicio dentro del Ayuntamiento.
- Coordinar los servicios para refugiados.
- Trabajar en su reconocimiento como parte de la red de atención ciudadana.
- Adaptarse a las rigideces del marco normativo.
- Gestionar de manera más eficiente las coordinaciones internas i externas.

