



SERVICIO DE ATENCIÓ A INMIGRANTES, EMIGRANTES Y REFUGIADOS -SAIER-

Entidad/es impulsora/s: Ayuntamiento de Barcelona. Dirección de Atenció y acogida a inmigrantes.

Ámbito geográfico de actuación: Barcelona

Año de surgimiento: 1989

Ámbito de intervención: Migraciones internacionales: Inmigración, Emigración y Refugio.

Objetivo general perseguido: La Misión del SAIER es acompañar a las personas que viven en Barcelona en su proyecto de movilidad internacional (inmigración, protección internacional, emigración y retorno voluntario), para favorecer la convivencia en la diversidad, la igualdad y la cohesión social de la ciudad.

Colectivos / agentes implicados: El servicio es cogestionado con 7 entidades sociales, cada una ofrece servicios diferenciados y complementarios.

- 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).
- ACCEM
- Asociación Bienestar y Desarrollo. ABD

Principales Actuaciones:

El SAIER concentra en un servicio único, gran parte de las demandas relacionadas con el proceso de movilidad internacional (marco normativo, información sobre la sociedad de llegada, principales derechos y deberes, aprendizaje de la lengua, conocimiento del mercado de trabajo, reconocimiento de estudios, sistema educativo, servicio de atención social de acogida y complementario a servicios sociales y al programa estatal de acogida a refugiados, acceso a servicios sociales entidades sociales, redes de soporte ..). También trabaja de manera coordinada con otros servicios municipales (mujeres, juventud, servicios sociales), Generalidad de Cataluña, Estado Español, Consulados, entidades de acogida y entidades gestoras de los programas estatales de protección internacional y programas de retorno voluntario.

**Medidas/indicadores de sostenibilidad:**

- Cuantitativas: Se cuenta con una base de datos, que permite extraer indicadores de actividad y de del perfil de las personas atendidas.
- Cualitativas: Con el **nivel político** hay espacios de reunión. **A nivel técnico**, reuniones grupales e individuales de seguimiento y evaluación y desde el año 2013 una jornada anual con la participación de responsables y técnicos en la cual se evalúa el año, se hace un informe de los avances y cambios en el último año y se definen las prioridades para el año siguiente. **A nivel usuario**: Encuestas de satisfacción al usuario (1.500 aproximadamente), grupos focales y buzón de quejas y sugerencias.
- Es importante anotar que de acuerdo con los indicadores y valoraciones se adecuan los diferentes servicios ofrecidos o se refuerzan o se crean nuevas redes.

Equipo de trabajo asumiendo el liderazgo y gestión:

La coordinación general del servicio es de un funcionario del Ayuntamiento de Barcelona. Las entidades tienen cada una un coordinador de servicio y profesionales a cargo. Actualmente son cerca de 70 profesionales

Persona de referencia: Gloria Elena Rendón. Coordinadora SAIER.

Web/Blog/Redes Sociales: <http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/es/saier/saier.html>

Correo electrónico: grendon@bcn.cat

Teléfono de contacto: 93 256 27 00