



MEMÒRIA DEL SERVEI D'ATENCIÓ A IMMIGRANTS, EMIGRANTS I REFUGIATS (SAIER) I PROGRAMA NAUSICA

2022



Índex de continguts

1. PRESENTACIÓ DEL SERVEI	5
2. CONTEXT DE L'ATENCIÓ REALITZADA.....	8
2.1. Situació socioeconòmica de la població atesa	8
2.2. Impacte de les noves arribades	8
2.3. Context de servei i serveis de ciutat	10
3. ANÀLISI DE LES DADES D'ATENCIÓ	11
3.1. Persones ateses i activitats realitzades	11
3.2. Activitats segons tipologia de serveis	12
3.3. Evolució de dades segons tipologia de serveis	15
4. PERFILS DE POBLACIÓ.....	17
4.1. Gènere, edat i nacionalitat	17
4.2. Situació administrativa	19
4.3. Vida a Barcelona.....	20
4.3.1. Any d'arribada a Espanya	20
4.3.2. Tipus d'habitatge	20
4.3.3. Classificació per districtes i barris	21
5. LA PROTECCIÓ INTERNACIONAL (PI) AL SAIER.....	22
5.1. Context de la protecció internacional	22
5.2. Dades d'atenció i perfils de la població.....	23
5.3. L'impacte del conflicte a Ucraïna	27
5.3.1. Intervenció realitzada amb les persones procedents d'Ucraïna	27
5.3.2. Perfils de població	30
5.3.3. Coordinació i suport entre serveis.....	31
5.3.4. Valoració qualitativa	34
6. SERVEI DE PRIMERA ATENCIÓ I INFORMACIÓ (SPAI)	35
6.1. Serveis de recepció.....	35
6.2. Servei de gestió de cites, atenció telefònica i telemàtica	37
6.2.1. Atencions presencials	37
6.2.2. Servei d'atenció 'El SAIER et truca'	39
6.3. Conclusions	41



7.	SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL (gestionat per Creu Roja)	43
7.1.	Perfil de la població atesa	44
7.2.	Intervenció realitzada	46
7.2.1.	Triatge de les demandes d'atenció social i primera atenció	47
7.2.2.	Atenció a urgències socials i atenció prioritària a persones en situació de vulnerabilitat	48
7.2.3.	Acollida a persones immigrades	49
7.2.4.	Atenció a persones sol·licitants de Protecció Internacional i Refugiades	49
7.2.5.	Atenció psicològica	51
7.2.6.	Atenció al restabliment del Contacte Familiar, Reagrupament Familiar i Serveis Socials Internacionals	51
7.2.7.	Atenció a persones que sol·liciten Retorn Voluntari al país d'origen	52
7.3.	Valoració qualitativa i conclusions	52
8.	SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A TRÀMITS EN ESTRANGERIA (gestionat per CITE)	53
8.1.	Perfils de població	53
8.2.	Intervenció realitzada	55
8.3.	Conclusions	56
9.	SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN ESTRANGERIA (gestionat per l'ICAB)	57
9.1.	Població atesa	58
9.2.	Principals demandes ateses	60
9.3.	Accions realitzades durant el 2022	61
9.3.1.	L'acció derivativa	63
9.4.	Novetats i reptes del 2022	67
10.	SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN PROTECCIÓ INTERNACIONAL (AJPI)	69
10.1.	Context del procediment de protecció internacional	69
10.2.	Intervenció realitzada	70
10.3.	Anàlisi dels perfils d'atenció	72
11.	SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A HOMOLOGACIÓ DE TÍTOLS, FORMACIÓ I RECERCA DE FEINA (gestionat per AMIC)	75
11.1.	Intervenció realitzada	76
11.1.1.	Orientació formativa	76
11.1.2.	Homologacions i convalidacions d'estudis	77
11.1.3.	Suport per a la inserció laboral	77
11.1.4.	Sessions grupals informatives	78



11.2.	Perfils d'atenció	78
11.3.	Conclusions	83
12.	SERVEI D'INFORMACIÓ I MATRICULACIÓ A CURSOS DE CATALÀ (gestionat pel CNL)	84
13.	SERVEIS TRANSVERSALS	85
13.1.	Servei de Traducció i Interpretació (STI)	85
13.1.1.	Dades d'atenció	85
13.1.2.	Servei d'interpretació oral	86
13.1.3.	Servei de traducció de documents	90
13.1.4.	Servei d'Interpretació en Llenguatge de Signes	91
13.1.5.	Conclusions	91
13.2.	Servei de Comunicació	91
13.3.	Servei de Gestió de Queixes, Instàncies i Consultes	92
13.4.	Servei de Seguretat	93
14.	PROGRAMA MUNICIPAL D'ATENCIÓ A PERSONES REFUGIADES: NAUSICA	95
14.1.	Intervenció realitzada	96
14.2.	Perfils d'atenció	98
14.3.	Atencions realitzades en el marc del Programa	100
14.4.	Novetats, reptes i dificultats en els procediments	101

1. PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El SAIER és un servei municipal de l'Ajuntament de Barcelona que està especialitzat a informar, assessorar i acompanyar a les persones que viuen a la ciutat de Barcelona en els seus projectes de mobilitat internacional: immigració, protecció internacional, emigració i retorn voluntari al país d'origen.

Aquest servei s'emmarca dins la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'àrea municipal de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI i 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:



Il·lustració 1: Objectius del SAIER

Els serveis interns que s'ofereixen des del 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.
 - Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB).





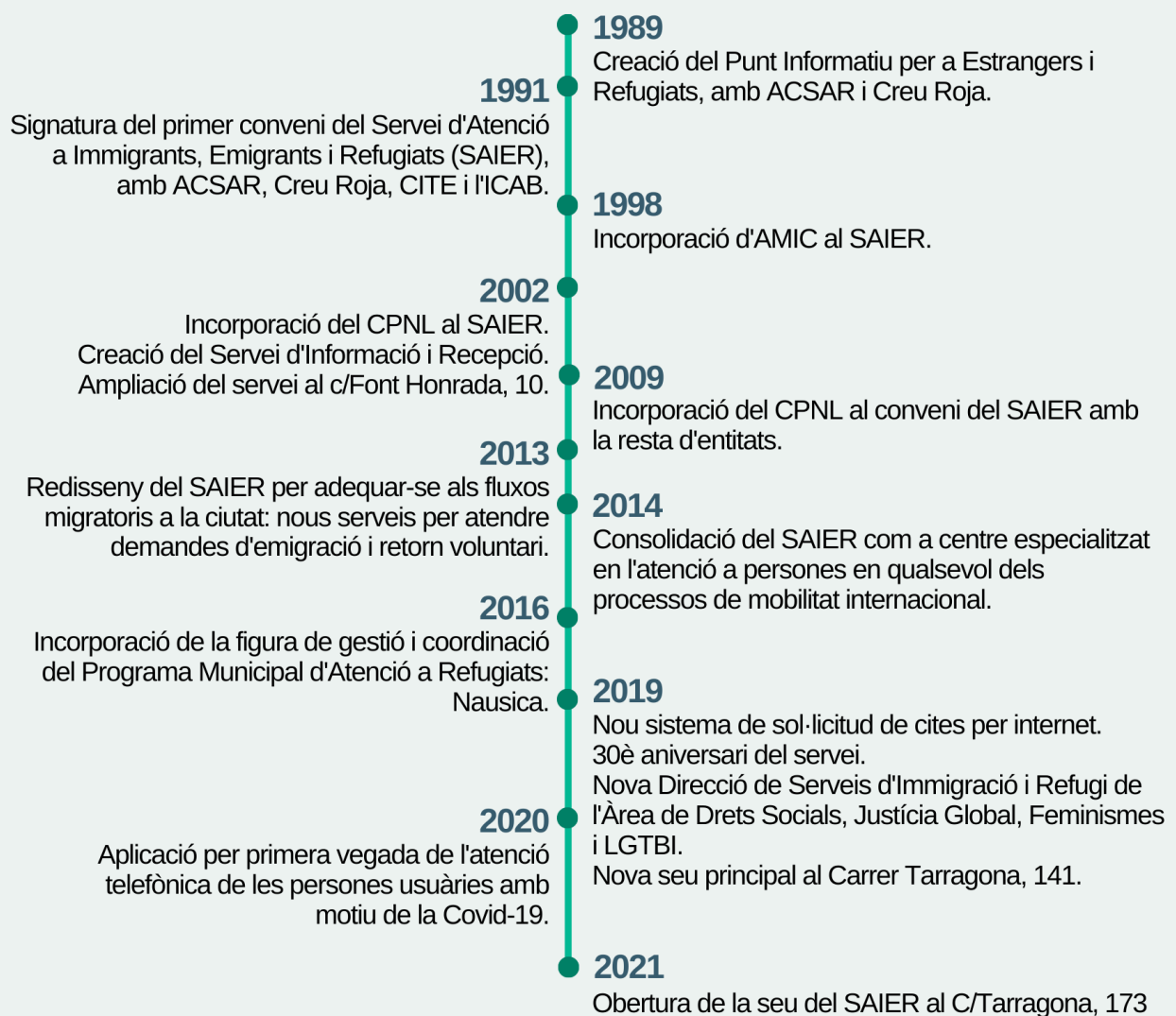
- Contractes:

- El Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI).
- El Servei de Primera Atenció i Informació, el Servei de Traducció i Interpretació 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 a professionals d'altres serveis i organitzacions.

CRONOLOGIA

HISTÒRIA DEL SAIER



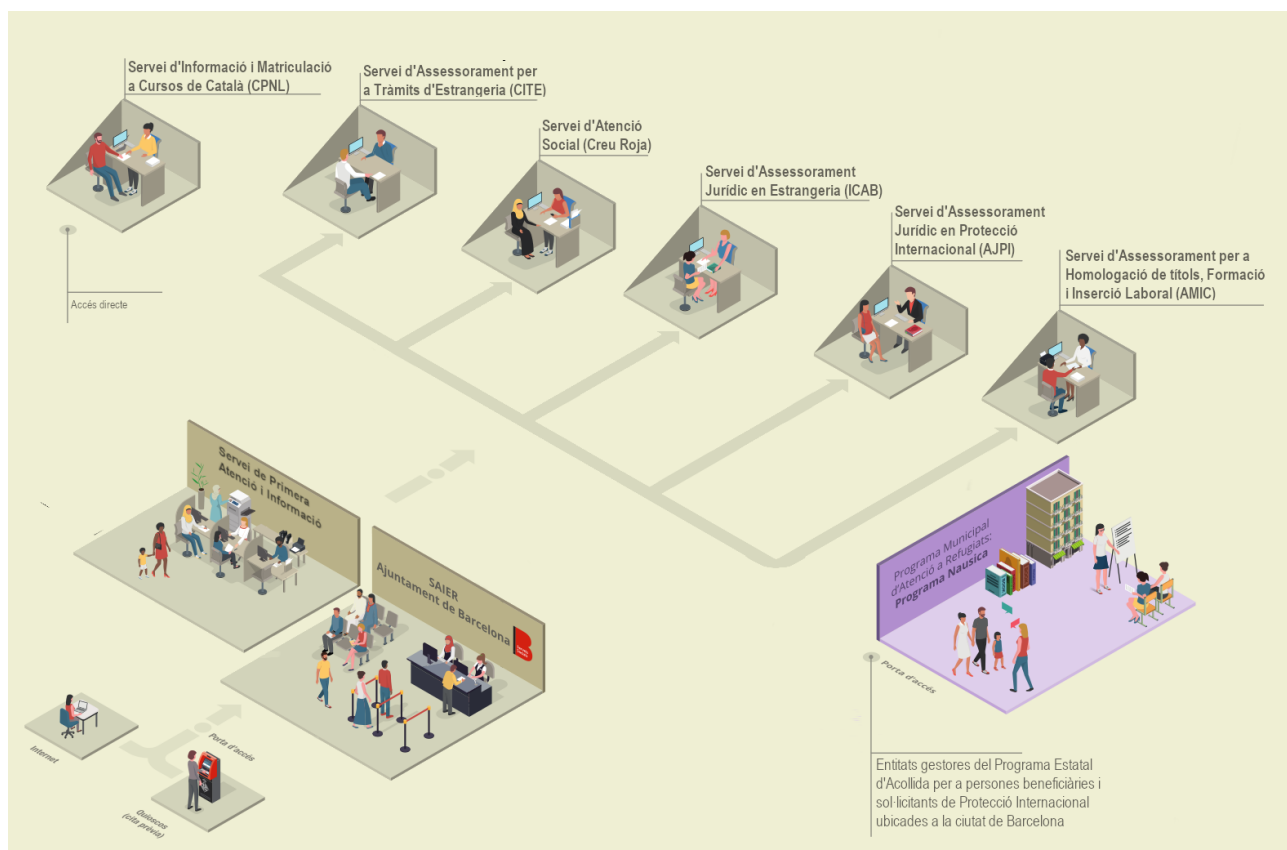
Il·lustració 2: Cronologia del servei

El SAIER és una organització complexa i, per atendre de forma eficient l'elevat volum de persones que s'adrecen al servei, estructura l'atenció en forma de finestra única: el Servei de Primera Atenció i Informació (SPAI) atén les persones inicialment, recull les demandes, ofereix informació general i programa les cites amb la resta de serveis especialitzats interns.

L'accés al Servei d'Informació i Matriculació de Cursos de Català, gestionat pel CPNL, es fa directament des dels canals de contacte de l'entitat. Des d'aquest servei s'imparteixen diferents cursos de català amb persones migrants a les instal·lacions del SAIER.

Els serveis de segon nivell 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 les entitats de la ciutat.

Finalment, es troben dins del SAIER la figura de gestió i coordinació del Programa Municipal d'Atenció a Refugiats: Nausica, i la figura de suport a la coordinació del projecte, que s'ha incorporat durant l'any 2022. Aquest programa és 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 que no han assolit autonomia en els processos de suport establerts per l'Estat i que requereixen un suport més específic i allargat en el temps.



Il·lustració 3: Organigrama del SAIER



2. CONTEXT DE L'ATENCIÓ REALITZADA

L'any 2022 ha estat fonamentalment un any d'impactes al SAIER.

L'empitjorament de les condicions socioeconòmiques de la població migrada resident a la ciutat de Barcelona, l'arribada de persones per la reobertura de fronteres, en particular en el cas dels països de l'Amèrica Llatina, i l'impacte de les persones procedents del conflicte d'Ucraïna han estat les principals situacions a què el servei ha hagut de donar una resposta eficaç en un context de reestructuració i d'estabilització postpandèmia.

2.1. Situació socioeconòmica de la població atesa

Mentre que les dades macroeconòmiques estatals indiquen que el 2022 ha estat un any de recuperació econòmica en relació amb la situació viscuda durant la pandèmia de la Covid-19, la realitat del servei ha estat marcada per l'increment de situacions de vulnerabilitat i d'urgències socials dins la població migrant a la ciutat de Barcelona, especialment en el cas de les persones que es troben en situació administrativa irregular. Aquesta tendència va iniciar-se a partir de l'estiu del 2021 i ha continuat a l'alça durant tot aquest darrer any.

Si s'analitzen els factors que han provocat aquest empitjorament en les condicions de vida de les persones ateses al servei, s'observa que:

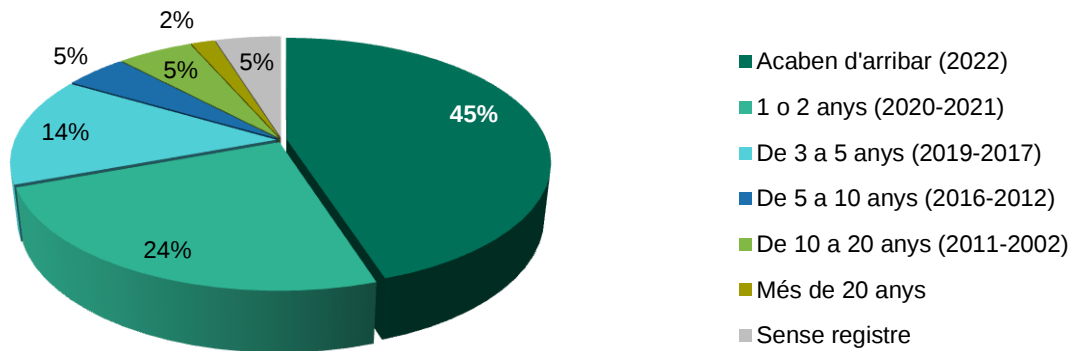
- Els impactes de la pandèmia de la Covid-19 continuen afectant la població amb grans dificultats per trobar recursos laborals que permetin cobrir les necessitats bàsiques.
- L'augment de la inflació, a conseqüència de l'aturada de serveis que es va viure amb motiu de la pandèmia, ha provocat un encariment dels costos de vida de la població.
- La situació de conflicte a Ucraïna ha generat un encariment en els preus dels aliments i dels subministraments de llum i gas.
- L'increment de les hipoteques, dels crèdits i dels preus del lloguer i, per tant, també del relloguer d'habitacions, ha augmentat la precarietat en l'habitatge de les persones.

Davant d'aquest context, durant l'any 2022 el servei ha experimentat un increment considerable de demandes per part dels següents perfils de població:

- Famílies i persones adultes soles que manifesten no poder cobrir l'alimentació.
- Famílies amb menors amb manca o pèrdua d'allotjament.
- Persones en situació de sensellarisme o amb unes condicions d'habitatge precàries i inestables.

2.2. Impacte de les noves arribades

A més de les dificultats observades dins la població immigrada que ja es trobava residint a la ciutat, la reobertura de fronteres de molts països ha comportat un increment dels fluxos migratoris a la ciutat i, com a resultat, ha augmentat la població que s'ha adreçat al SAIER recentment arribada a Barcelona.

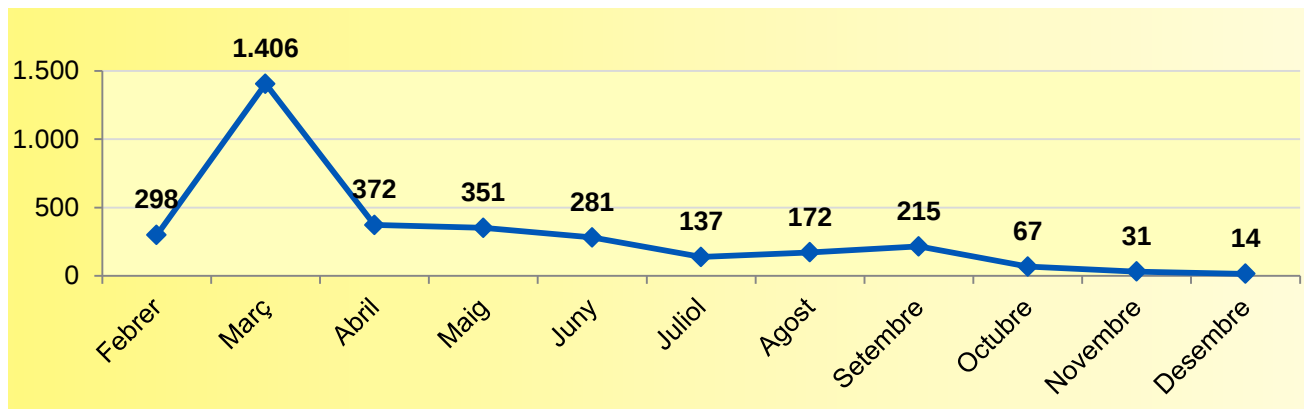


Gràfica 1: Pes de les persones ateses al SAIER durant el 2022 segons temps d'estada a Espanya

En aquest sentit, cal destacar diferents situacions a les quals el SAIER ha hagut de fer front:

- L'impacte de la guerra a Ucraïna.

Amb l'esclat del conflicte a Ucraïna el 24 de febrer, el SAIER va haver de reorganitzar-se per respondre, tant a la important comunitat de la diàspora ucraïnesa que ja es trobava residint a Barcelona, com a les més de 1.000 persones que van arribar de cop al març i que necessitaven assessorament i atenció a la ciutat.



Gràfica 2: Evolució mensual de l'atenció a persones procedents d'Ucraïna

Tot i que l'arribada massiva es va produir durant els primers mesos del conflicte, les persones procedents d'Ucraïna han anat arribant al llarg de tot l'any i el servei ha anat actualitzant els procediments establerts específicament per atendre a la població procedent d'aquest país.

- Arribada de famílies amb menors amb malalties greus.

A banda de l'empitjorament general de les condicions de la població recentment arribada, a causa de l'afectació mundial de la pandèmia, enguany cal destacar l'atenció a famílies que han hagut de migrar per tal de proporcionar tractament mèdic a fills i filles amb malalties greus, especialment malalties oncològiques en fases avançades.



2.3. Context de servei i serveis de ciutat

El 2022 ha estat marcat per la normalització del SAIER després de la pandèmia.

Per una banda, el retorn progressiu al treball presencial dels equips dels serveis especialitzats ha generat un major nombre de cites presencials i, per tant, un increment de les activitats a les recepcions; però també s'ha consolidat el model d'atenció presencial i telefònica.

A més, s'ha pogut observar un canvi en el procediment de les persones usuàries a l'hora de demanar les atencions, ja que amb l'estabilització de la Covid-19, les persones han tornat a adreçar-se presencialment al SAIER tot i necessitar una atenció ordinària de forma telefònica.

D'altra banda, la tornada a xifres d'atenció prèvies a la pandèmia de la Covid-19, motivades per l'increment de persones que han arribat durant l'any a Barcelona, ha comportat la necessitat de reorganitzar el servei per donar resposta al nombre creixent de demandes d'atenció.

Enguany s'ha apostat per oferir una atenció inicial grupal i presencial, en forma de sessions informatives, per a totes aquelles persones amb demandes compartides, com per exemple:

- Informació de primera acollida.
- Informació sobre la protecció internacional i els seus tràmits.
- Informació sobre homologació d'estudis, formació o recerca de feina.
- Informació sobre el nou tràmit d'arrelament per estudis.

Aquesta estratègia ha tingut com a objectius oferir una cita propera en el temps, reduir llistes d'espera i poder detectar al més aviat possible aquells casos en què es requereix un major seguiment.

Anàlisi dels serveis externs

La situació de la resta de serveis municipals i administracions públiques coordinades amb les gestions portades a terme des del SAIER també ha impactat en el servei.

La manca de cites a l'Oficina d'Asil per sol·licitar protecció internacional ha generat la manca de protecció jurídica de persones en situacions molt vulnerables i ha impossibilitat l'accés al Programa Estatal d'atenció social a persones sol·licitants de protecció internacional de moltes famílies i persones adultes en situacions de precarietat. Aquest context ha afectat directament a l'atenció social ordinària del SAIER i dels barris i ha provocat l'increment de demandes d'assessorament jurídic urgent al servei.

D'altra banda, després del parèntesi que va suposar la pandèmia durant l'any 2020 i la seva continuïtat el 2021, enguany s'ha percebut una saturació dels recursos socials de la ciutat on s'han derivat les persones usuàries del SAIER, com en el cas dels menjadors d'accés directe, els menjadors familiars, els centres de primera acollida (CPA), els centres de dia, el Servei d'Inserció Social (SIS), etc.

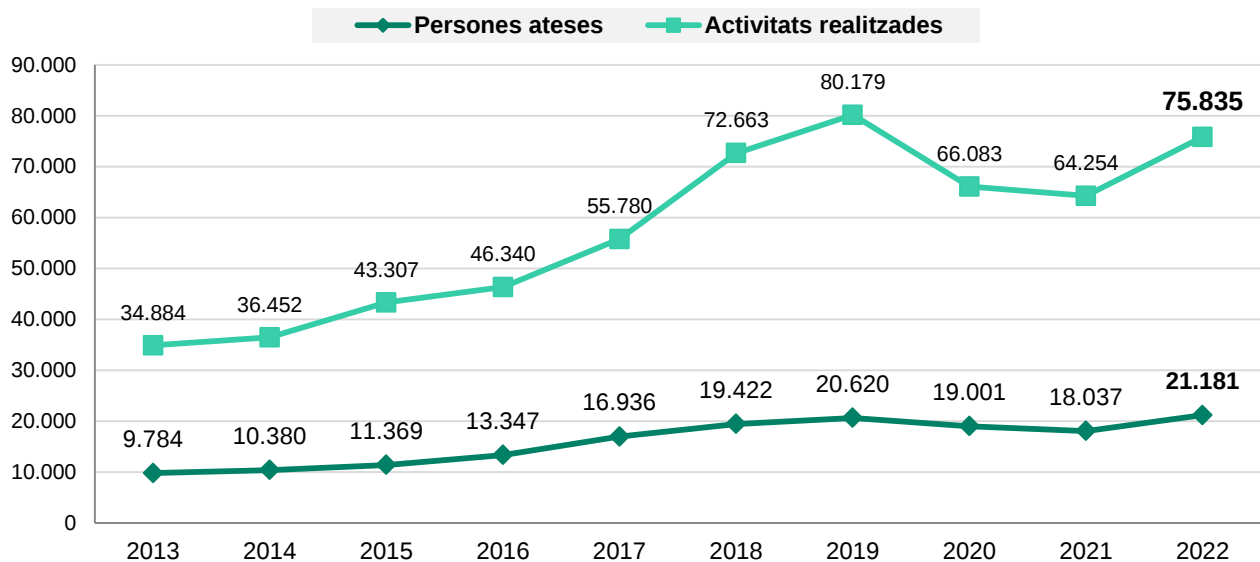
Davant la situació de la població migrant atesa al SAIER, des del servei s'ha treballat intensament per agilitzar els circuits d'atenció social interns i per millorar la coordinació amb els serveis de ciutat relacionats.

3. ANÀLISI DE LES DADES D'ATENCIÓ

Per entendre les xifres d'atenció del SAIER, cal conèixer els fluxos migratoris que s'han anat donant a la ciutat cada any. Si es pren com a punt de partida el context que ha impactat al SAIER durant l'any 2022 i que s'ha detallat a l'apartat anterior, es poden analitzar millor els canvis d'afluència de persones i d'activitats realitzades al llarg dels anys.

3.1. Persones ateses i activitats realitzades

Durant l'any 2022, el SAIER ha atès un total de 21.181 persones amb les quals ha portat a cap alguna activitat registrada als sistemes municipals, i ha realitzat un total de 75.835 activitats, amb la qual cosa s'ha realitzat una mitjana de 3,58 activitats per persona.



Gràfica 3. Evolució de les persones ateses i activitats realitzades durant els darrers 10 anys

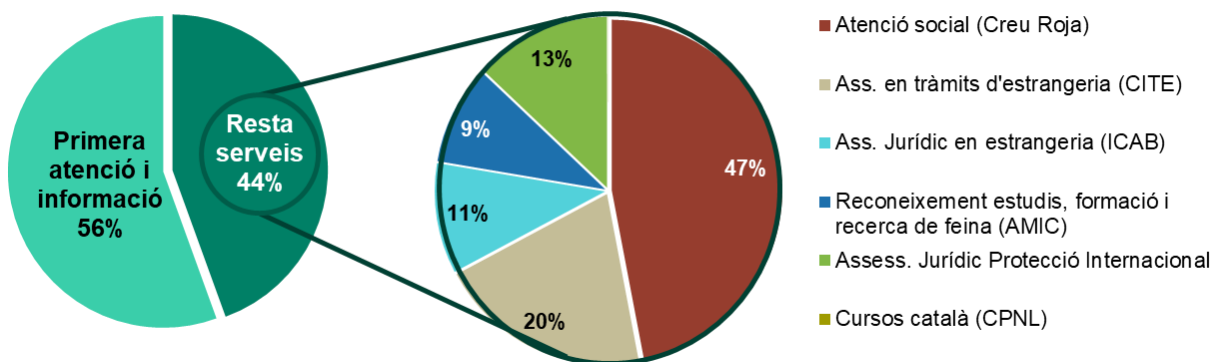
A la gràfica anterior, es pot observar com durant l'any 2019 el servei va arribar a una xifra d'atenció sense precedents, però que, amb l'arribada de la pandèmia, va començar a reduir-se, en primer lloc, amb motiu del tancament de fronteres i, per tant, de la disminució de l'arribada de persones i, en segon lloc, per l'aturada temporal del servei i de les restriccions en les atencions que es van prendre com a mesures de seguretat.

Durant l'any 2022, el SAIER ha atès un 17% més de persones que l'any anterior i s'han realitzat un 18% més d'activitats, la qual cosa ha suposat l'estabilització del servei i la tornada a una oferta d'atencions similar a la d'abans de la pandèmia de la Covid-19. Cal destacar també l'impacte provocat en el nombre de persones ateses per part de la població procedent d'Ucraïna.

D'altra banda, en l'evolució dels darrers 5 anys, s'observa un increment acumulat del 9,1% respecte a les persones ateses i del 4,4% en les activitats realitzades. És necessari mencionar, en aquest punt, que enguany les sessions grupals s'han comptabilitzat de forma diferent en el registre d'activitats. En anys

anteriorment es comptabilitzava una activitat per cada persona assistent a una sessió grupal, mentre que en 2022 s'ha comptabilitzat una activitat per cada sessió, independentment del nombre de persones assistents, per la qual cosa, tot i fer-se més sessions grupals, les xifres d'activitats s'han vist reduïdes de forma proporcional.

3.2. Activitats segons tipologia de serveis



Gràfica 4. Distribució de les 75.835 activitats del 2022 segons tipologia de serveis

A continuació es pot observar un breu resum de les activitats portades a terme pels diferents serveis del SAIER durant l'any.

56% SERVEI DE PRIMERA ATENCIÓ I INFORMACIÓ (SPAI)

Activitats 2022: 42.133
Increment 2021-2022: 41,7%

Atenció a la ciutadania de Barcelona i orientació a altres persones interessades en el SAIER.

Atenció presencial a les recepcions, atenció de cita telefònica 'EL SAIER ET TRUCA' i gestió de centraletes i correu electrònic:

- Informació bàsica per a persones de recent arribada sobre estrangeria, protecció internacional, recursos de la ciutat, cobertura de necessitats bàsiques, etc.
- Programació de cita amb els diferents serveis especialitzats del SAIER.
- Orientació i derivació a altres serveis i recursos de la ciutat.
- Detecció de situacions d'urgència social i jurídica i de vulnerabilitat.

Important increment de l'atenció presencial provocat pel retard de l'atenció telefònica i l'augment de casos amb situacions de gran vulnerabilitat i urgències.

- Reforç de personal per fer front a l'arribada de persones procedents del conflicte a Ucraïna.
- Canvi de tendència amb l'increment de cites d'atenció social, amb les dificultats per cobrir l'alimentació com a consulta principal, i la reducció de cites jurídiques en estrangeria.
- Augment de consultes de protecció internacional i canvi de perfil d'atenció. Les persones d'altres municipis interessades en el Programa Estatal d'ajudes deixen de passar per aquest servei.

SERVEIS ESPECIALITZATS 44%



47% SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL



Activitats 2022: 15.837
Variació 2021-2022: 7,3%



- Persones recentment arribades a la ciutat de Barcelona sense vinculació a la ciutat.
- Accés a Programa Estatal d'Acollida per a persones sol·licitants de protecció internacional residents a la província de Barcelona. Amb derivació del centre social de referència.



- Atenció de persones en situacions de vulnerabilitat i urgències socials.
- Sessions grupals informatives per a persones en situació de sensellarisme VINE SSLL.
- Entrevistes de Primera Atenció i Seguiment.
- Primera Acollida del Programa Estatal d'Acollida a persones sol·licitants de PI.



- Enguany s'ha viscut un col·lapse en la disponibilitat de dispositius de cobertura de necessitats bàsiques, arran de l'increment en l'atenció d'urgències.
- S'han incrementat els casos atesos de famílies amb menors a càrrec amb malalties greus (principalment malalties oncològiques).
- Implementació de les sessions grupals per a la reducció del temps d'espera per accedir al servei.

20% SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A TRÀMITS EN ESTRANGERIA



Activitats 2022: 6.815
Variació 2021-2022: -22,2%



Població resident a la ciutat de Barcelona.



- Assessorament i gestió de tràmits administratius relacionats amb la Llei d'Estrangeria (arrelament, renovacions de documentació, reagrupament familiar, permisos d'estudis, comunitaris, etc.)
- Sessions grupals informatives sobre l'arrelament per formació.



- El 2022 ha estat impactat per l'atenció a persones sense autorització de residència (+90%).
- A l'agost entra en vigor la reforma del Reglament d'estrangeria que impacta en les demandes d'assessorament, especialment, en relació amb la nova figura d'arrelament per estudis.



13% SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN PROTECCIÓ INTERNACIONAL



Activitats 2022: 4.354
Variació 2021-2022: 27,6%



Població sol·licitant de protecció internacional resident a la ciutat de Barcelona.



Assessorament individual i grupal sobre el procediment de sol·licitud de protecció internacional i preparació i acompanyament per a l'entrevista amb policia.



- L'arribada de persones d'Amèrica Llatina (principals demandants d'asil) arran de la relaxació de les restriccions de vols imposades a causa de la pandèmia.
- L'atenció a persones afectades pel conflicte d'Ucraïna, tant aquelles que ja es trobaven a la ciutat, com les persones que van arribar arran de l'esclat del conflicte.
- L'increment de persones amb necessitats d'acompanyament amb motiu de les dificultats per obtenir cita per accedir al tràmit de protecció internacional a Barcelona.



11% SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN ESTRANGERIA



Activitats 2022: 3.520
Variació 2021-2022: -10,3%



Població resident a la ciutat de Barcelona.



Assessorament i derivació per a la gestió de procediments jurídics relatius a la Llei d'Estrangeria (nacionalitat, recursos enfront de denegacions de permisos, cancel·lació d'antecedents, etc.)



- El 2022 destaca per l'atenció del 45% de demandes de nacionalitat i per l'increment de persones que necessiten assessorament genèric sobre vies de regularització.
- S'ha observat un descens de les consultes sobre la denegació de Protecció Internacional.

9% SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A HOMOLOGACIÓ, FORMACIÓ I INSERCIÓ LABORAL



Activitats 2022: 3.169
Variació 2021-2022: -13,8%



Població resident a la ciutat de Barcelona.



Assessorament sobre formacions, permisos d'estada per estudis relacionats amb la inserció laboral i homologacions o equivalències d'estudis. Informació sobre eines i mitjans per a la inserció laboral i sobre el programa d'Acreditació de competències professionals. Col·laboració amb diferents programes d'inserció laboral.



- Alguns dels principals indicadors a destacar durant l'any 2022 han estat el poc temps d'estada prèvia a la ciutat per demanar assessorament sobre formacions i recerca de feina i la gran precarietat dels habitatges de les persones usuàries del servei.
- Les demandes principals han estat de formació, especialment de formacions amb passaport, cursos de català i formació ocupacional.

3.3. Evolució de dades segons tipologia de serveis

En la següent taula es mostra la comparativa de persones ateses i activitats realitzades per part dels diferents serveis del SAIER entre l'any 2021 i l'any 2022. Cal tenir en compte que les xifres proporcionades s'extreuen dels expedients registrats al sistema municipal COGNOS en què hi ha alguna activitat en període, per la qual cosa no es comptabilitzen aquelles persones que no eren perfil SAIER i les activitats no registrades a expedients (gestió de centraletes, correus electrònics, orientacions externes, etc.).

	2021		2022		% de variació	
	Persona atesa*	Activitats	Persona atesa*	Activitats	Persona atesa*	Activitats
Servei d'Atenció Social (Creu Roja)	4.557	14.746	9.334	15.837	104,8%	7,3%
Servei d'Ass. Per a Tràmits en Estrangeria (CITE)	6.248	8.763	5.014	6.815	-19,7%	-22,2%
Servei d'Ass. Jurídic en Estrangeria (ICAB)	2.940	3.923	2.524	3.520	-14,1%	-10,3%
Servei d'Ass. Per a Homologació, Formació i Recerca de Feina (AMIC)	2.219	3.678	2.190	3.169	-1,3%	-13,8%
Servei Ass. Jurídic en Protecció Internacional (AJPI)	1.934	3.411	4.453	4.354	130,2%	27,6%
Servei d'Informació i Matriculació a Cursos de Català (CPNL)**	-	-	110	7	-	-
Total	18.037	64.254	21.181	75.835	17%	18%

(*) Persona atesa és la persona que ha fet ús d'un o més serveis del SAIER. Per tant, el total de persones ateses no és igual a la suma de les persones usuàries de cada servei, perquè una mateixa persona en pot haver fet servir més d'un.

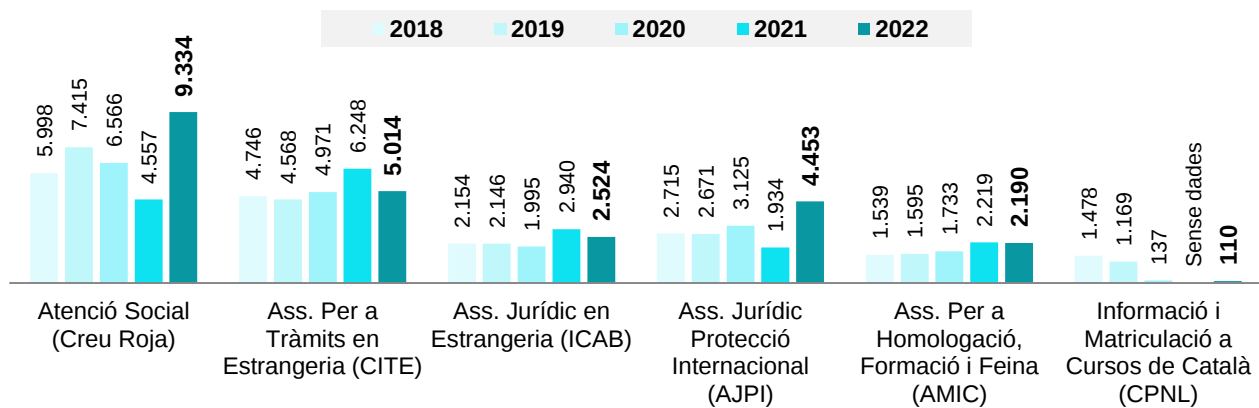
(**) Aquest servei va realitzar les atencions des de la seu central de l'entitat, per la qual cosa no es poden extreure dades del sistema municipal. Sí es comptabilitzen el total de cursos de català oferts al SAIER i les persones matriculades.

Taula 1: Indicadors SAIER

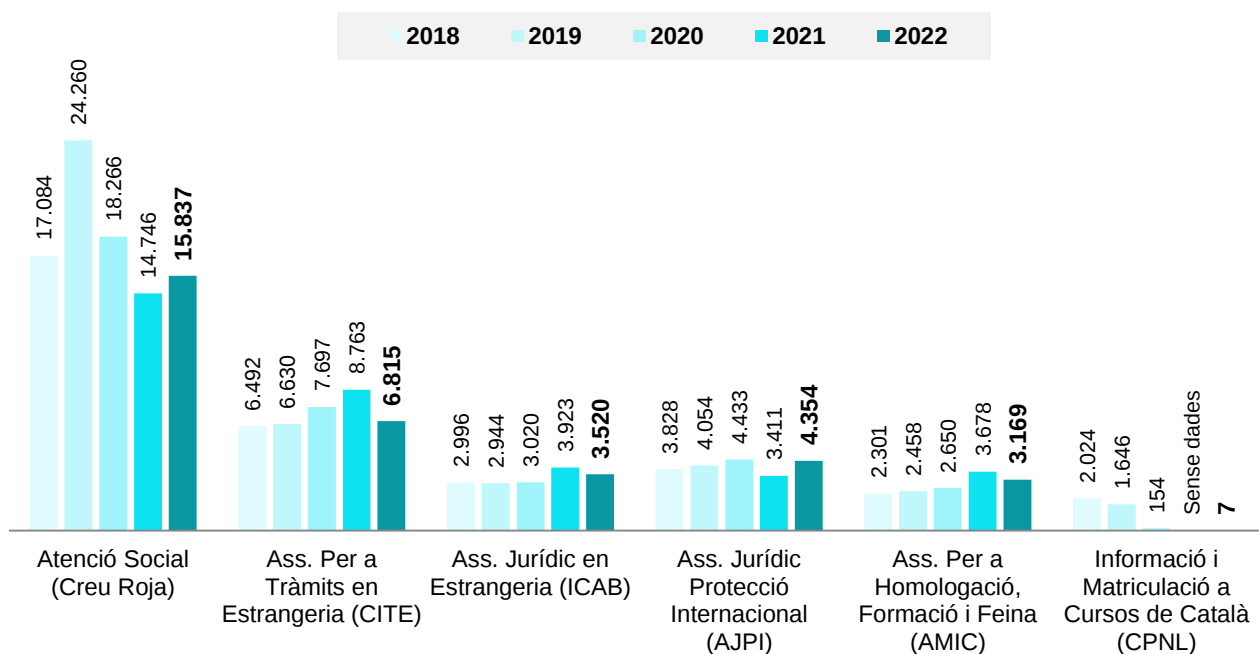
En l'anàlisi de les dades proporcionades, destaca el notable increment de les persones ateses pel Servei d'Atenció Social i pel Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció internacional, els dos serveis que acullen majoritàriament a les persones recentment arribades. Per contra, els serveis especialitzats en tràmits administratius i jurídics en estrangeria, més utilitzats per persones que fa més temps que es troben al territori, són els que més han reduït les dades d'atenció respecte a l'any 2021.

D'altra banda, també cal assenyalar que els dos serveis que han duplicat les persones ateses no han pogut duplicar les activitats realitzades, sinó que, en aquest sentit, la capacitat d'atenció ha estat molt similar amb la del 2021. Aquest fet indica que, tot i arribar a més persones, les atencions que es poden portar a terme amb cadascuna d'elles són inferiors que durant l'any anterior.

Si s'examinen les dades del 2022 respecte a les de cinc anys enrere, es pot comprovar si la pandèmia ha iniciat noves tendències al SAIER o si, per contra, s'ha tornat a indicadors previs.



Gràfica 5: Evolució de les persones ateses per servei especialitzat durant els últims 5 anys



Gràfica 6: Evolució de les activitats realitzades per servei especialitzat durant els últims 5 anys

D'aquesta anàlisi es pot extreure que, tot i que la pandèmia va provocar l'increment de demandes d'assessorament per a tràmits en estrangeria i d'assessorament sobre formacions i recerca de feina, ja que es van produir molts canvis i aturades en els procediments que van generar molta incertesa en la població resident a Barcelona, durant l'any 2022 aquests serveis han tornat a xifres d'atenció més semblants a les obtingudes abans de la pandèmia.

D'altra banda, el servei d'atenció social i el servei d'assessorament en protecció internacional, que havien vist reduïdes les dades d'atenció per la pandèmia, també han tornat a la tendència prèvia d'increment constant de les dades d'atenció.

4. PERFILS DE POBLACIÓ

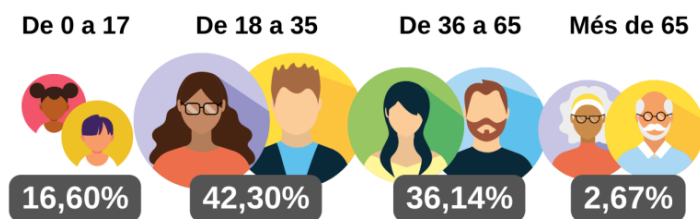
El context dels diferents moviments migratoris que es donen al món al llarg d'un any també impacta en els perfils de la població atesa al SAIER. A continuació s'analitzen els indicadors del 2022 i la seva evolució.

4.1. Gènere, edat i nacionalitat

Enguany cal destacar que les dones ateses han tornat a superar al grup dels homes i s'ha recuperat la tendència iniciada en 2018 amb un increment constant de persones del gènere femení que feien ús del servei.

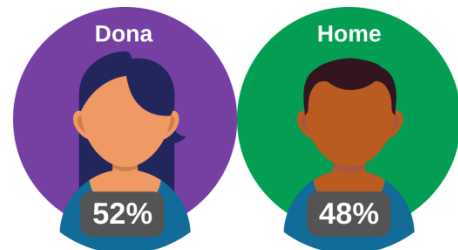
Durant l'any 2021 el pes dels homes havia estat superior al de les dones amb motiu, en part, de la restricció de moltes fronteres que continuaven tancades per la pandèmia i de l'augment de persones, majoritàriament homes, que van arribar a través de vies marítimes. Per contra, aquest any, un dels principals factors per a la predominança de dones ha estat l'obertura de les fronteres aèries, més utilitzades per dones i famílies.

D'altra banda, també és necessari fer esment al pes de les dones que han arribat procedents d'Ucraïna, fugint del conflicte esclatat el 24 de febrer del 2022, que ha estat del 72% respecte al total de persones ucraïneses.

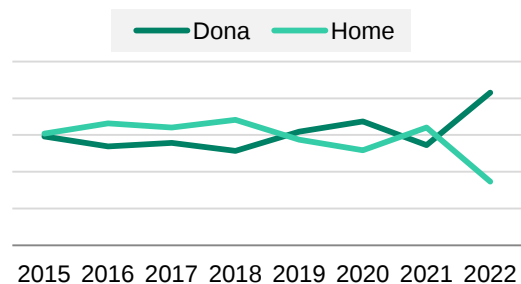


Il·lustració 5. Pes de les persones ateses per edat

En relació amb els continents de procedència de les persones que han requerit atenció al SAIER en 2022, cal posar l'èmfasi en l'increment de les persones procedents d'Amèrica del Sud, que en 2021 havien estat el 47% del total de persones ateses i en 2022 han estat el 58%, i en el descens del 19% al 12% de les persones d'Àfrica. També cal ressaltar l'augment del pes d'Europa, motivat pel conflicte a Ucraïna.

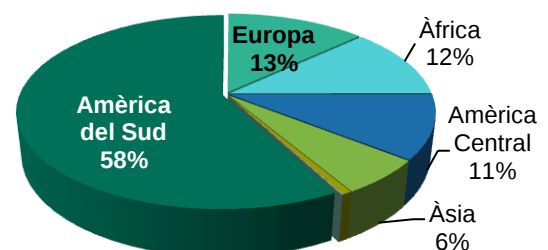


Il·lustració 4. Pes de les persones ateses en 2022 per gènere



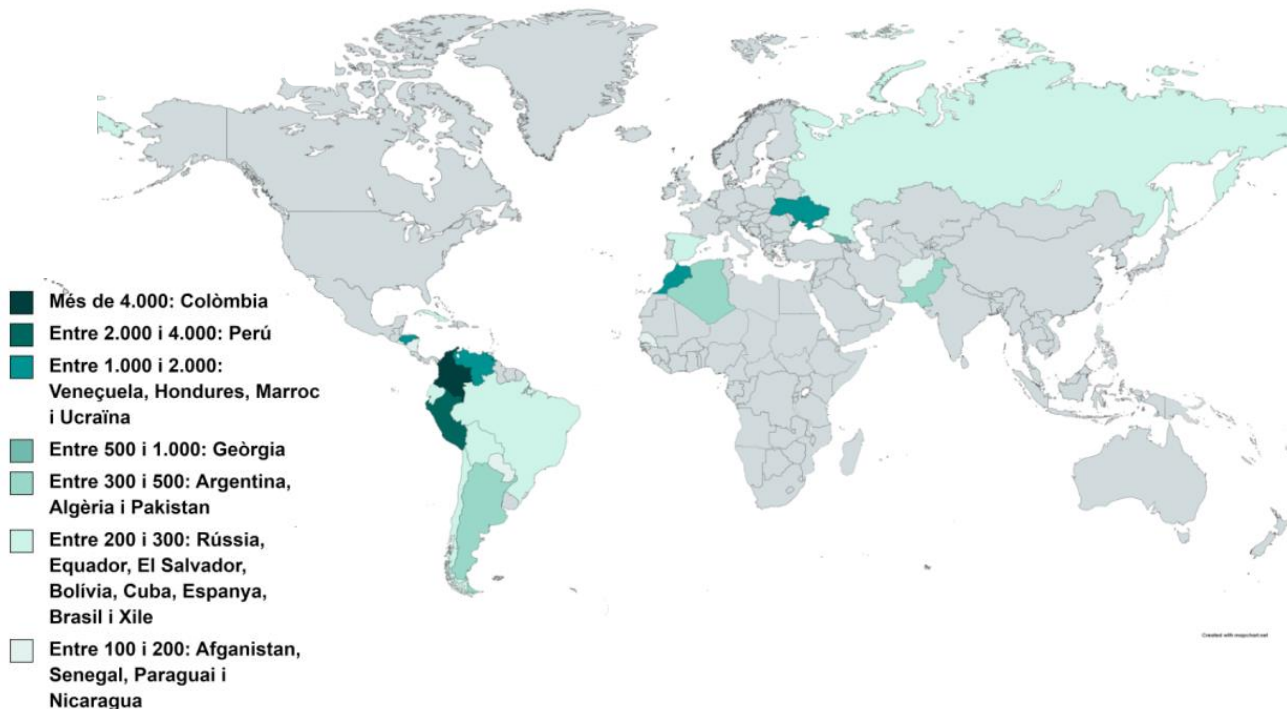
Gràfica 7. Tendències en el perfil segons gènere

Pel que fa a l'edat de les persones ateses, el pes majoritari continua essent el de les persones adultes. Tanmateix, la població menor d'edat ha augmentat en quasi 5 punts percentuals respecte al 2021, quan representava un 11,87%. Aquest fet pot explicar-se per l'augment de famílies que han arribat per via aèria durant l'any.

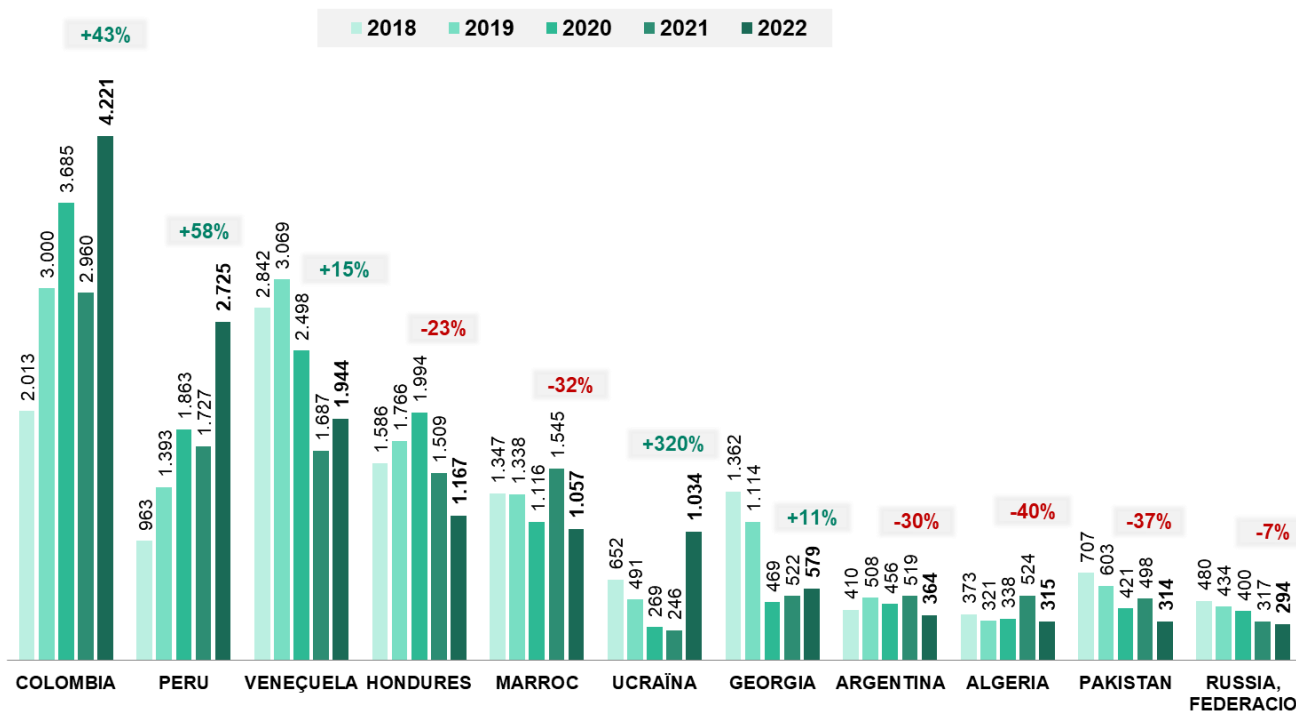


Gràfica 8. Pes segons continent

A continuació es mostren les nacionalitats amb més de 100 persones ateses en el 2022 segons el volum d'atenció per cada país.



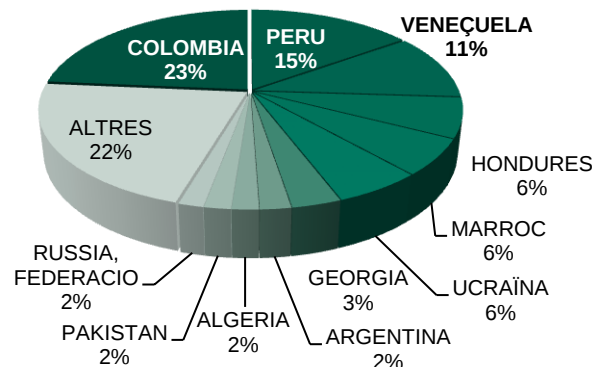
Il·lustració 6. Mapa de les principals nacionalitats al SAIER en 2022



Gràfica 9. Evolució 2018-2022 de les persones ateses en les principals nacionalitats del SAIER

Amb la total obertura de fronteres durant l'any 2022, s'ha incrementat considerablement el nombre de persones que han arribat procedents de Colòmbia (un 43% més respecte a les 2.960 persones ateses en 2021), Perú (un 58% més respecte a les 1.727 en 2021) i Veneçuela (un 15% més respecte a les 1.687 en 2021), les tres nacionalitats principals de les persones ateses aquest any al SAIER.

Cal assenyalar, en el cas de Colòmbia i el Perú, l'augment de situacions de violència als països d'origen, les quals han motivat també l'increment de demandes d'informació sobre protecció internacional, tal com es detallarà més endavant.



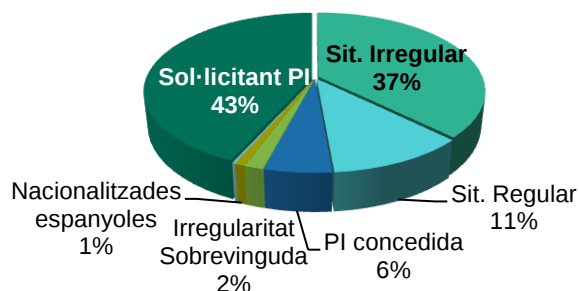
Gràfica 10. Pes de les nacionalitats sobre el total de persones ateses en 2022

Finalment, cal fer esment a l'increment del 320% respecte al 2021 de les persones amb nacionalitat ucraïnesa, amb un total de 1.034 persones enregistrades al servei durant aquest any. En aquest sentit, s'ha de mencionar que durant els dos primers mesos del conflicte, l'arribada massiva de persones al SAIER i la necessitat de donar una resposta d'emergència van impossibilitar el registre del total de persones que es van adreçar al servei per demanar informació. Així doncs, el total contemplat en aquest apartat representa al sector de la població amb qui s'ha fet una major atenció que requeria una obertura d'expedient al SAIER. Es pot veure el detall de l'atenció realitzada amb aquest grup de població a l'apartat corresponent.

4.2. Situació administrativa

Tot i que el SAIER atén persones en qualsevol situació administrativa, aquest servei destaca per proporcionar assessorament a persones en situació irregular i a persones sol·licitants de protecció internacional, els dos perfils de població atesos des del Servei d'Atenció Social intern. Per aquest motiu, el pes d'aquestes dues situacions sol ser superior al de les persones en situació regular, nacionalitzades o d'origen espanyol, entre d'altres.

Durant l'any 2022, arran de l'arribada massiva de persones davant l'eliminació de restriccions a les fronteres aèries, ha repercutit en l'augment de persones sol·licitants de protecció internacional des d'un 28% sobre el total de persones ateses en 2021, a un 43% en 2022. D'aquesta manera, s'ha convertit en el perfil majoritari per davant de les persones en situació administrativa irregular que han migrat per motius diferents dels riscos vitals que representa la protecció internacional.



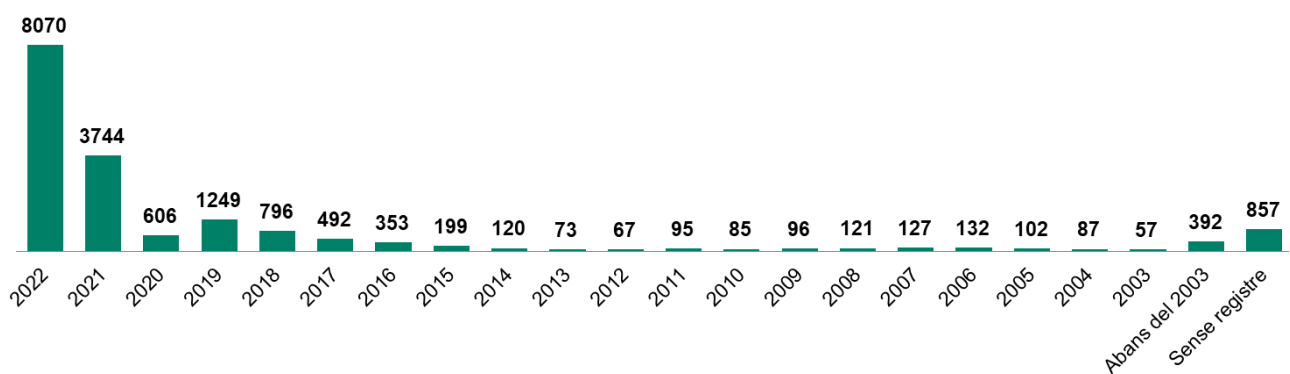
Gràfica 11. Distribució de les persones ateses segons la seva situació administrativa

D'altra banda, cal posar l'accent en el 6% de les persones amb la protecció concedida. Aquest volum de persones està representat, fonamentalment, per la població procedent d'Ucraïna a la qual s'ha concedit la protecció temporal de forma immediata.

4.3. Vida a Barcelona

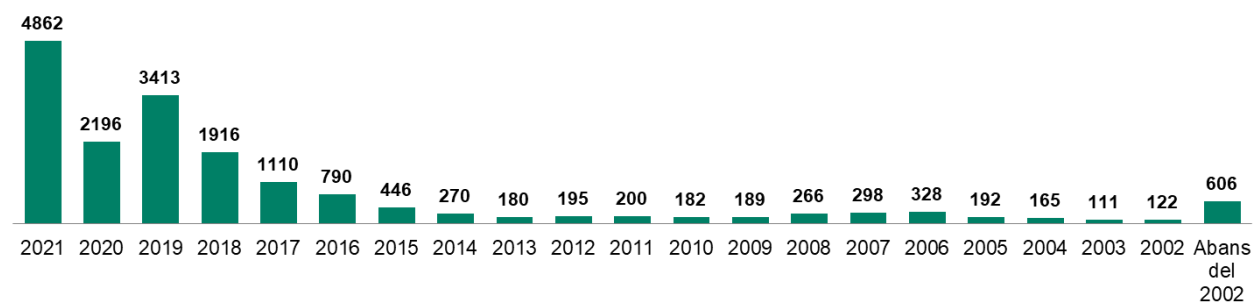
4.3.1. Any d'arribada a Espanya

Amb el fet que gairebé la meitat de les persones ateses enguany al SAIER hagin arribat a Espanya aquest 2022 (8.070 persones) es comprova el fort impacte de les fronteres aèries en les persones usuàries del servei i s'explica, a més, l'augment de l'atenció dels serveis interns establerts principalment per a persones recentment arribades, com el servei d'atenció social i el servei d'assessorament jurídic en protecció internacional.



Gràfic 12. Persones ateses durant l'any 2022 classificades segons l'any d'arribada

En la comparativa amb l'any 2021, es pot ratificar l'impacte que havia tingut al SAIER la restricció dels moviments aeris per la pandèmia, ja que, si en 2022 el total de persones arribades durant l'any ha estat d'un 45%, en 2021, les persones que van arribar durant el mateix any només van representar el 27% del total de persones ateses.



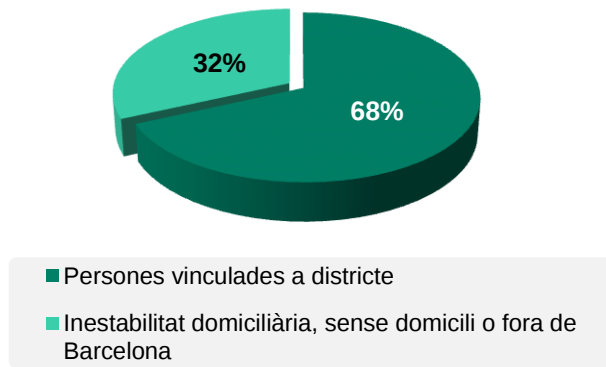
Gràfic 13. Persones ateses durant l'any 2021 classificades segons l'any d'arribada

També cal fer referència a la davallada que s'observa en els dos anys de les persones arribades durant l'any 2020, en plena pandèmia de la Covid-19.

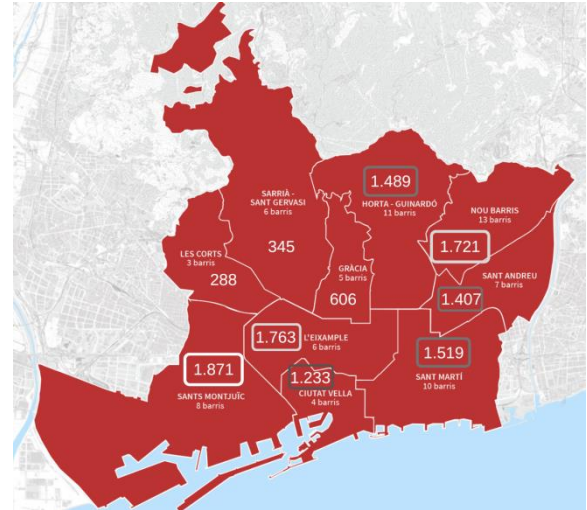
4.3.2. Tipus d'habitatge

Enguany no ha estat possible analitzar aquest indicador en les persones ateses al SAIER, a causa d'una pèrdua d'informació en aquesta categoria generada pel canvi de sistema de registre municipal.

4.3.3. Classificació per districtes i barris



Gràfica 14. Pes de les persones ateses segons vinculació a territori



Il·lustració 7. Distribució de les persones vinculades a districte

Del total de persones ateses durant l'any 2022 que han estat registrades al sistema municipal del SAIER, un 32% han estat persones que no es trobaven vinculades a un territori en concret de la ciutat, ja sigui perquè es trobaven residint fora de Barcelona i que havien accedit al SAIER amb motiu del Programa Estatal d'atenció a persones sol·licitants de protecció internacional, perquè es trobaven en una situació de molta inestabilitat domiciliària o perquè es trobaven en situació de sensellarisme.

Del 68% restant, els districtes amb més pes de població han estat els més propers a les oficines del servei: Sants-Montjuïc i l'Eixample. En tercer lloc, s'ha situat el districte de Nou Barris, i a continuació els districtes de Sant Martí, Horta i Ciutat Vella. Els districtes amb menys volum de persones ateses han continuat sent Gràcia, Sarrià-Sant Gervasi i Les Corts, amb un 10% del total de persones amb estabilitat domiciliària.

Pel que fa als barris més poblats, enguany cal destacar que, tot i que el Raval continua mantenint-se com el barri principal de la població usuària del SAIER, s'ha reduït el total en gairebé 300 persones, respecte a les 908 de l'any 2021. Aquesta variació pot tenir a veure amb l'augment de persones en situacions d'inestabilitat domiciliària o sensellarisme que habitualment es mouen pels barris més concorreguts.

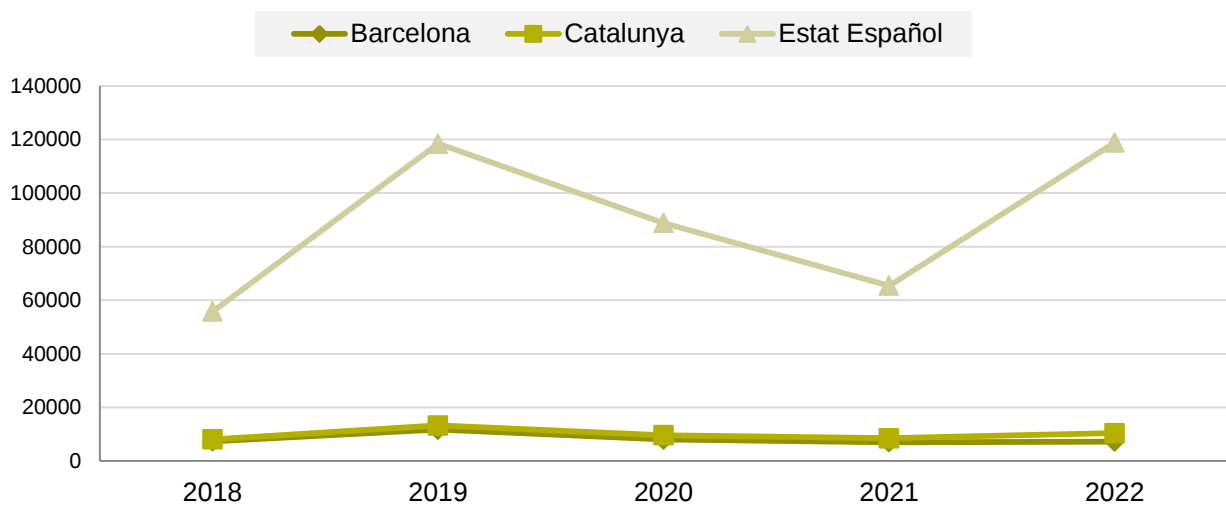
Raval	667	Sagrada Família	388
Sants	508	El Besòs i el Maresme	356
La Nova Esquerra de l'Eixample	462	El Carmel	343
Navas	420	El Camp de l'Arpa del Clot	294
El Poble Sec	395	Sant Andreu del Palomar	288

Taula 2. Principals barris de la ciutat on es troben residint les persones usuàries del SAIER

5. LA PROTECCIÓ INTERNACIONAL (PI) AL SAIER

5.1. Context de la protecció internacional

L'any 2022 s'han presentat un total de 118.842 sol·licituds de protecció internacional a tot l'Estat, un 81% més que l'any anterior, quan es van tramitar 65.482 sol·licituds. Es tracta del nombre més gran de sol·licituds presentades a Espanya en un mateix any, encara que són només lleugerament superiors a les dades de 2019, abans de la pandèmia, quan es van presentar 118.446 sol·licituds.



Gràfica 15. Evolució anual de les sol·licituds de Protecció Internacional segons territori

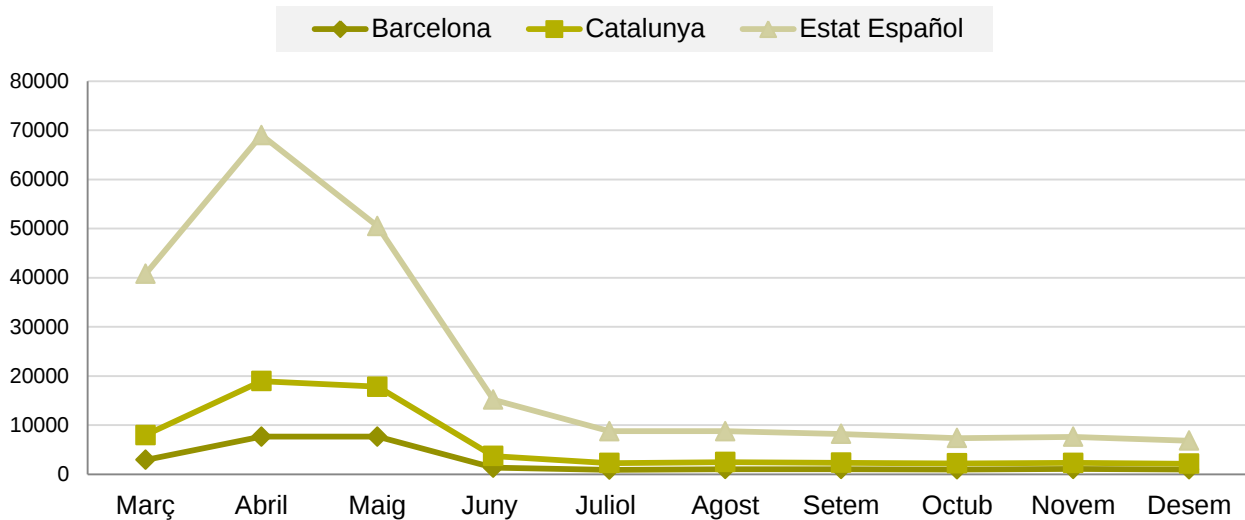
De les 118.842 sol·licituds de protecció internacional presentades, el 54% d'elles han sigut presentades per homes i el 46% per dones.

Per nacionalitats, els principals països d'origen de les persones que han sol·licitat protecció internacional a Espanya han estat Veneçuela, Colòmbia, el Perú, el Marroc i Hondures. El 69% del total de les sol·licituds han correspost a persones procedents de Veneçuela i Colòmbia.

La Comunitat de Madrid ha tornat a ser amb diferència la regió en la qual s'ha presentat un major nombre de sol·licituds de protecció internacional, aglutinant el 40% del total. Seguidament, se situen Andalusia (10%) i Catalunya (9%).

Ara bé, per províncies, Barcelona continua sent la segona província en la qual es formalitzen més sol·licituds de protecció internacional.

Arran del conflicte armat iniciat a Ucraïna el 24 de febrer de 2022 es van adoptar els acords del Consell de la Unió Europea i del Consell de Ministres d'Espanya, en els quals es regula el procediment de caràcter excepcional de protecció temporal, davant l'afluència massiva de persones desplaçades que vivien a Ucraïna i que no poden tornar al seu país d'origen, garantint així la protecció immediata i amb caràcter temporal d'aquestes persones.



Gràfica 16. Evolució mensual de les sol·licituds de Protecció Temporal segons territori

Les dades de sol·licituds de protecció temporal presentades, un cop estabilitzades, demostren un flux constant d'arribades de persones que continuen fugint de la guerra a Ucraïna.

5.2. Dades d'atenció i perfils de la població

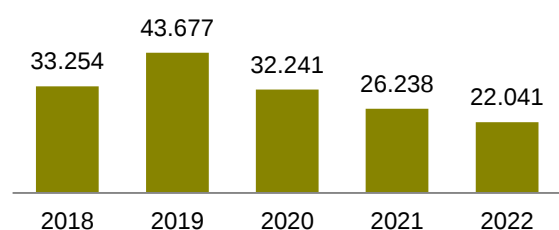
L'any 2022, el SAIER ha estat caracteritzat per un increment del 47% respecte a l'any 2021 en el total de persones sol·licitants de protecció internacional que han estat ateses al servei. Aquest augment ha estat conseqüència dels conflictes internacionals que han estat vigents durant l'any i per la recuperació de la mobilitat internacional d'alguns països en què les fronteres van continuar tancades durant l'any 2021.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Persones sol·licitants d'asil ateses	811	1.374	2.292	4.405	7.433	9.429	8.387	6.018	8.846
% de variació interanual	-	69,42	66,81	92,19	68,74	26,85	-11,05	-28,25%	46,99%

Taula 3. Evolució del total de persones sol·licitants de protecció internacional ateses al SAIER

Malgrat l'increment de persones sol·licitants de protecció internacional, el total d'activitats realitzades ha disminuït en un 16% en comparació amb les dades del 2021 pels diferents motius que s'enumeren a continuació:

- Canvi en l'aplicació de registre del servei i la manera de comptabilitzar les activitats.



Gràfica 17. Evolució de les activitats realitzades en protecció internacional al SAIER

En el 2021, una sessió informativa grupal es comptabilitzava com una activitat per persona assistent (entre 10 i 20 per sessió); no obstant això, a partir del 2022 es comptabilitza cada sessió com una sola activitat independentment de les persones assistents. Això ha incidit en les sessions grupals realitzades pel servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional, i en les sessions grupals del servei d'Atenció Social en les quals s'ha informat sobre l'accés al Programa estatal de Protecció Internacional.

- La inexistència de cites per sol·licitar asil a l'Oficina d'Asil ha provocat que si bé s'han pogut realitzar les sessions informatives sobre Protecció Internacional, les atencions de seguiment relacionades amb la preparació de l'entrevista i altres gestions, s'han dilatat forçosament en el temps.

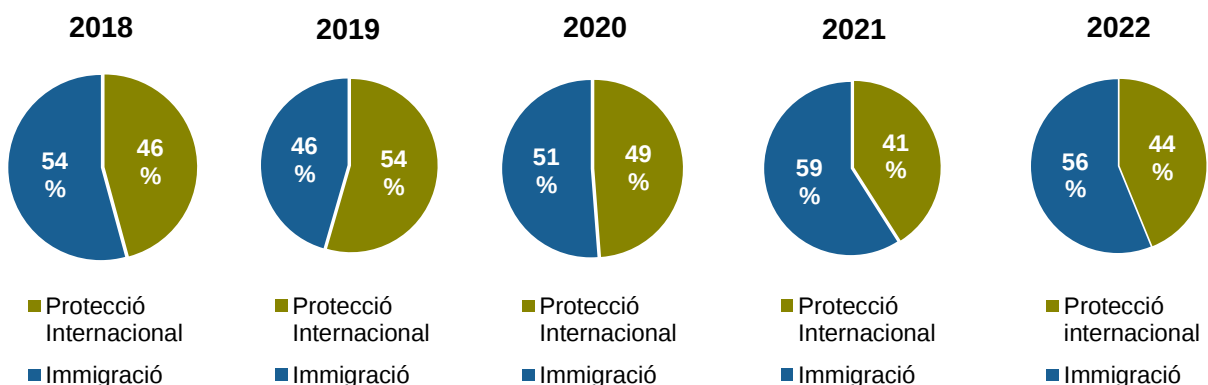
Aquest fet també ha impactat directament en la possibilitat d'accedir al Programa Estatal d'acollida, que gestiona Creu Roja, la qual cosa ha comportat l'increment en el temps d'espera per accedir al seu servei. Això ha generat que moltes persones sol·licitants d'asil que s'han adreçat al SAIER durant el 2022 hagin tingut una única activitat al servei a l'espera de noves atencions de seguiment i/o estiguin pendents de realitzar la primera visita especialitzada. Per tot això, disminueix a la meitat la ràtio de cites per persona respecte de l'any anterior.

- A finals de l'any 2022 es canvia el perfil de persona sol·licitant de Protecció Internacional atesa des del SAIER.

Les persones interessades a accedir al Programa Estatal d'Acollida per a persones sol·licitants de Protecció Internacional que resideixen a altres municipis de la província de Barcelona han de demanar l'accés a través dels Serveis Socials del seu municipi, i no són ateses inicialment al SAIER i enregistrades al Sistema Municipal de Dades. Així mateix, el Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional ha passat a atendre únicament persones residents a la ciutat de Barcelona.

D'altra banda, i tenint tota aquesta informació en compte, si s'analitza el pes de les activitats de protecció internacional al SAIER, aquest ha augmentat respecte a l'any 2021, quan s'havia comptabilitzat que el 41% del total d'activitats havia estat adreçat a persones sol·licitants o beneficiàries de protecció internacional.

En aquest sentit, enguany les activitats realitzades amb aquest grup de població i enregistrades al sistema municipal de dades ha estat del 44%, tot i el canvi en el perfil d'atenció.



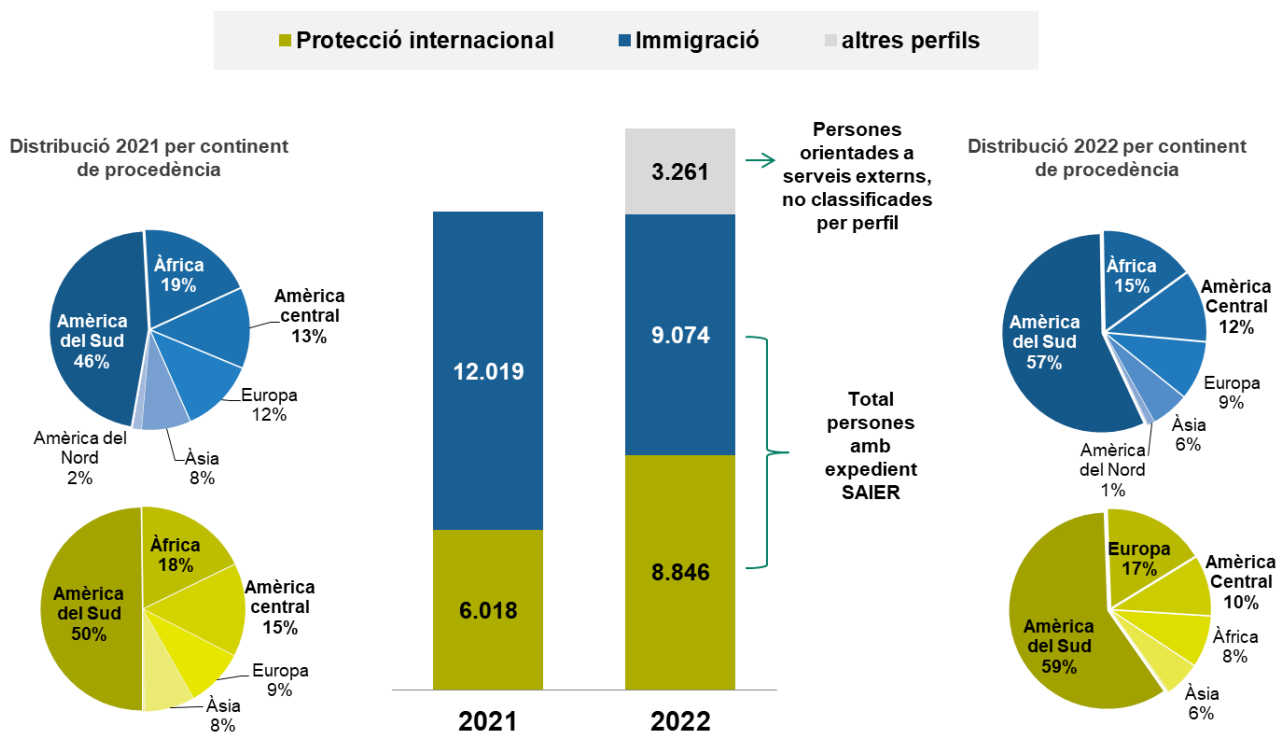
Gràfica 18. Evolució 2018-2022 del pes de les activitats de protecció internacional al SAIER

Pel que fa als perfils de les persones sol·licitants de protecció internacional, enguany cal destacar una proporció del 50% respecte al gènere de les persones ateses, tot i que la diferència en xifres absolutes ha estat de 64 homes més.

A més, en relació amb les franges d'edat, el 77% de les persones ateses d'aquest perfil són persones adultes, i el 23% han estat menors d'edat vinculats a nuclis familiars.

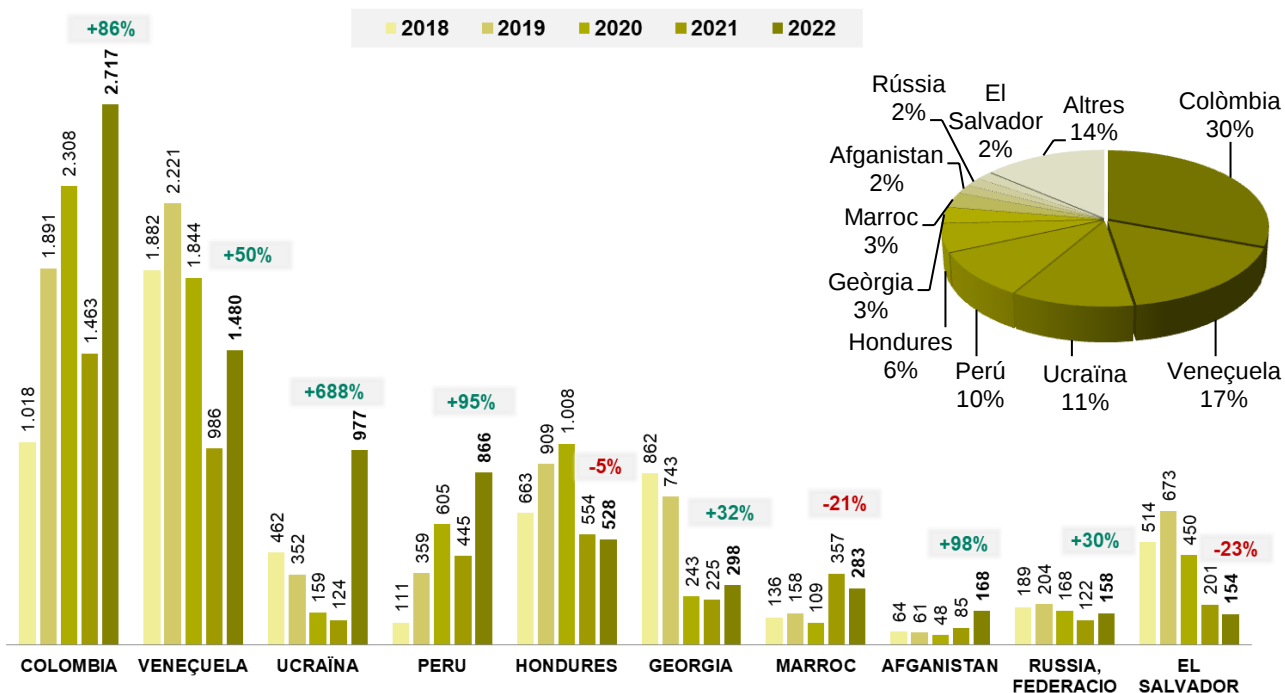
D'altra banda, a continuació es poden observar les diferències en el pes dels continents de procedència de les persones ateses al SAIER segons si han iniciat un trajecte migratori com a sol·licitants de protecció internacional pel patiment de diferents tipus de violència al seu país d'origen, o si han migrat per altres motius, com pot ser la recerca d'una major qualitat de vida.

Evolució del perfil segons procés migratori



Il·lustració 8. Comparativa 2021-2022 del total de persones sol·licitants de protecció internacional respecte al total de persones usuàries del SAIER i desglossament del pes segons continent de procedència

Enguany, les principals nacionalitats de les persones sol·licitants de protecció internacional al SAIER han estat Colòmbia (amb 2.717 persones, un 86% més que en 2021), Veneçuela (amb 1.480 persones, un 50% més que en 2021), Ucraïna (amb 977 persones, un 688% més que en 2021), el Perú (amb 866 persones, un 95% més que en 2021) i Hondures (amb 528 persones, un 5 menys que en 2021). Les segueixen Geòrgia, el Marroc, l'Afganistan, Rússia i El Salvador amb entre 150 i 300 persones sol·licitants de protecció internacional.



Gràfica 19. Pes de les nacionalitats ateses per PI al SAIER en 2022 i evolució 2018-2022 del volum de persones sol·licitants de protecció internacional en les principals nacionalitats

Cal destacar que el nombre de persones ateses amb nacionalitat ucraïnesa és una xifra aproximada, ja que en el moment de l'arribada massiva de persones a l'inici del conflicte, entre febrer i març, el SAIER no comptava amb la capacitat necessària per fer el registre de tothom qui era atès i es comptabilitzaven només nuclis familiars, no tots els components d'aquest.

També cal assenyalar l'increment de persones de l'Afganistan en un 98% durant aquest any. Aquest augment s'explica arran del següent context:

Davant la situació que va esdevenir a l'Afganistan l'agost del 2021, el govern espanyol va gestionar un pla d'evacuació per col·laboradors directes i indirectes que es valorava que es trobaven en alt risc. Es van gestionar les pertinents sol·licituds de protecció internacional i algunes persones van accedir al programa estatal d'acollida directament, però una gran part van continuar el seu procés migratori a altres països de la Unió Europea amb l'objectiu de reunir-se amb famílies extenses i/o xarxes socials de proximitat.

L'impacte durant el 2022 ha estat entorn l'aplicació del conveni de Dublín a persones que, havent estat evacuades per l'estat espanyol i havent accedit a la Unió Europea a través d'Espanya, van ser retornats a Espanya perquè s'estudiés la seva sol·licitud de Protecció Internacional. En aquest sentit, totes aquestes persones van sol·licitar la voluntat d'accedir al programa estatal d'acollida, que en el cas de la província de Barcelona, es realitza a través del SAIER i específicament al servei d'atenció social que presta Creu Roja al SAIER.



5.3. L'impacte del conflicte a Ucraïna

El SAIER, com a servei referent a la ciutat de Barcelona en l'atenció a persones immigrades i refugiades, ha estat un dels primers serveis a rebre l'afluència massiva de persones procedents d'Ucraïna, així com de familiars i persones voluntàries que sol·licitaven informació per oferir el seu suport, arran del conflicte amb Rússia, que va esclatar el 24 de febrer de 2022 al país.

Per tal de donar resposta a aquestes demandes, el servei es va reorganitzar adaptant-se als fluxos i a les mesures establertes per les diferents administracions, tant en l'àmbit jurídic com social.

La finalitat de l'atenció realitzada des de l'esclat del conflicte ha estat esdevenir un punt d'informació veraç i actualitzada sobre els processos a seguir per aquest grup de població i fer d'enllaç amb la resta de serveis i recursos de la ciutat. D'aquesta manera, el SAIER va poder oferir, des del principi, assessorament en relació amb els serveis, recursos i tràmits als quals les persones arribades d'Ucraïna havien d'accedir per tal d'iniciar el seu procés a Barcelona i va complir amb els següents objectius:

- Facilitar un espai de primera acollida a la ciutat.
- Proporcionar informació veraç en cada un dels moments del procés:
 - Sobre les novetats jurídiques instruïdes per les administracions.
 - Sobre l'accés a l'atenció social específica per a persones procedents d'Ucraïna en el marc estatal i el municipal.
- Orientar als serveis corresponents d'acord amb les demandes, la situació i les circumstàncies de cada persona.
- Acompanyar a les persones recentment arribades a la ciutat durant els processos d'acollida.

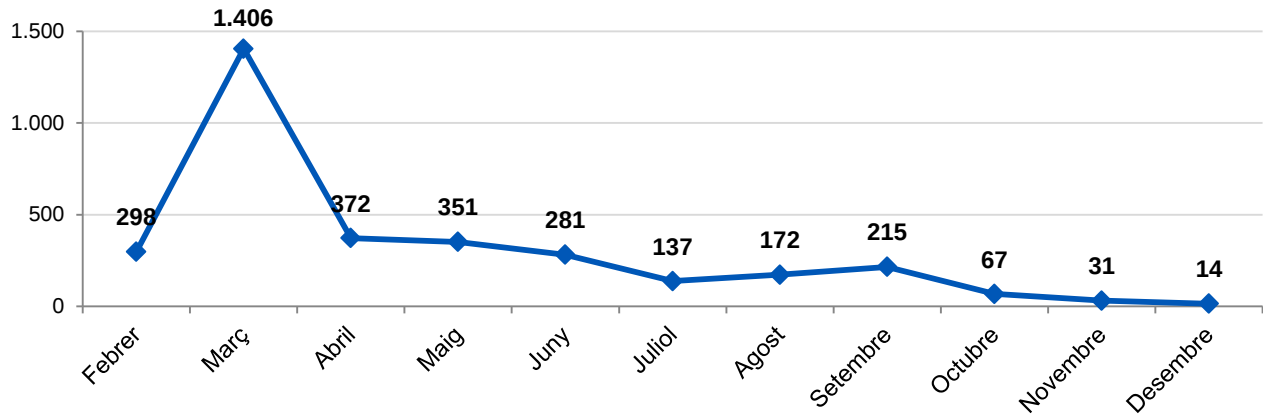
5.3.1. Intervenció realitzada amb les persones procedents d'Ucraïna

Des de l'inici del conflicte, l'atenció realitzada al SAIER va oferir un espai de referència i benvinguda a la ciutat on les persones podien adreçar-se per rebre informació actualitzada i expressar inquietuds, demandes i dubtes entorn les seves situacions personals. A més, se les va oferir un servei d'interpretació en l'idioma necessari per poder realitzar una atenció adequada i proporcionar l'escolta i l'acompanyament adients.

En coordinació amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi es van canalitzar les demandes i les situacions complexes i diverses que arribaven al servei.

En cap cas el SAIER va gestionar recursos econòmics i/o materials per realitzar les atencions, ja que els responsables de l'atenció social corresponien a altres serveis. Des del SAIER es va oferir principalment atenció, informació i suport.

En el període del 24 de febrer al 31 de desembre de 2022 es va atendre 3.344 persones procedents d'Ucraïna.

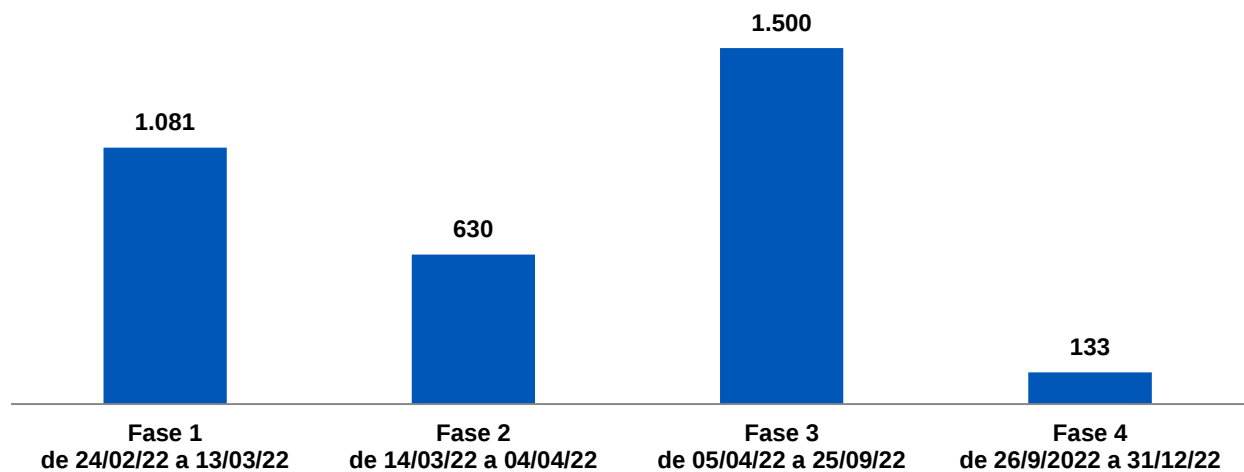


Gràfic 20. Evolució atenció mensual persones procedents d'Ucraïna - SPAI SAIER

Per tal de donar una resposta adient en cada moment del conflicte, el servei es va estructurar en diferents fases d'intervenció que es van adaptar als fluxos d'arribades i a la informació a traslladar.

Cal esmentar aquí que durant el primer mes d'intervenció, les informacions, els procediments i els recursos van anar canviant constantment davant la situació d'emergència i en funció de com es donava la seva evolució.

A continuació, es detallen les diferents fases de la intervenció realitzada:



Gràfic 21: Detall de les persones ateses durant les 4 fases d'atenció

Fase 1: Atenció en context d'emergència.

Aquesta fase es va produir entre el 24 febrer i el 13 març de 2022, davant d'una situació on l'esclat del conflicte bèl·lic va provocar una gran sensació d'incertesa i confusió tant en les persones afectades directament o indirectament, com en els serveis.



La població atesa en aquest període va ser, principalment, grups de persones ucraïneses que es trobaven a Barcelona fent turisme, persones que es trobaven a la ciutat rebent tractaments mèdics, familiars de persones que encara estaven a Ucraïna i primeres persones que fugien del conflicte. També s'adreçaven al servei, tant de manera presencial com telemàtica, persones interessades a oferir-se com a voluntàries per acompanyar a les persones afectades pel conflicte.

Durant aquest període, els equips de direcció i coordinació del Servei de Primera Atenció i Informació del SAIER van assumir la primera atenció per evitar l'impacte en les atencions ordinàries del servei i atendre les contingències sorgides arran de l'arribada massiva de persones. Inicialment, l'atenció es va realitzar des de la porta del servei, però poc temps després es van començar a organitzar grups de 20 persones, en funció de l'arribada, per fer l'atenció des de la sala polivalent del centre.

Fase 2: Atenció Grupal programada

Davant la situació d'emergència viscuda durant les dues primeres setmanes del conflicte, des del SAIER es va iniciar una segona fase, que va durar del 14 de març al 3 d'abril de 2022, en què es van realitzar atencions grupals programades.

En aquest moment es va incrementar l'arribada de persones provinents del conflicte i es van activar recursos estatals per tal de donar-los resposta. Es van establir hubs als principals punts d'arribada a la ciutat (aeroport del Prat, estació de Sants i estació del Nord) i es va posar en marxa el Centre de Recepció, Atenció i Derivació (CREADE) a Barcelona, que es va ubicar a la Fira de Montjuïc.

Durant aquest període ja arribaven massivament al SAIER les persones provinents del conflicte, però també s'atenia a persones ucraïneses residents a la ciutat, persones amb familiars en trànsit i començaven a arribar persones nacionals de tercers països.

Des del Servei de Primera Atenció i Informació del SAIER es van crear 2 equips de 2 persones cada un i se'ls va formar per poder realitzar les sessions informatives grupals, programades a partir d'una agenda diària amb el suport del Servei de Traducció i Interpretació.

Fase 3: Atenció individual

A partir del 4 d'abril i fins al 25 de setembre de 2022 es va reduir l'afluència de persones al SAIER arran de l'atenció facilitada pel CREADE-Barcelona i per l'Ucrane (centre especialitzat de serveis socials per persones provinents del conflicte). Per aquest motiu es va poder passar a realitzar atencions individuals, amb el suport d'interpret, tant presencials com telemàtiques.

En aquesta fase es van atendre persones provinents d'Ucraïna de nacionalitat ucraïnesa i nacionals de tercers països, persones que estaven a la ciutat de Barcelona pel seu compte i persones allotjades en el marc d'atenció d'emergència del programa estatal d'acollida, tant a la ciutat com a altres territoris. En diverses ocasions es van realitzar atencions tant presencials com telefòniques amb persones que estaven a una altra comunitat autònoma.

El funcionament dels serveis i recursos creats va facilitar l'atenció i informació proporcionada des del SAIER, des d'on es va coordinar l'accés a altres serveis i recursos municipals per a les persones que es van establir pel seu compte a la ciutat de Barcelona. En aquest sentit, en general es va detectar un alt nivell de mobilitat territorial.

Tanmateix, cal destacar que la complexitat i diversitat dels casos i dels perfils d'atenció durant aquesta fase van requerir un major temps d'intervenció per part del servei.

Fase 4: Atenció ordinària

Amb la finalització del pla de xoc destinat a l'atenció de persones provinents d'Ucraïna el 25 de setembre, el servei es va reconfigurar i l'atenció va passar a gestionar-se de forma ordinària d'acord amb els canals d'accés ordinaris al SAIER.

Així doncs, s'ha continuat atenent de forma ordinària a persones provinents d'Ucraïna de nacionalitat ucraïnesa i nacionals de tercers països, persones que estaven a la ciutat de Barcelona pel seu compte, persones recentment arribades d'Ucraïna o d'altres països europeus de trànsit i persones amb temps al territori.

En aquest període s'ha reduït l'afluència de persones al SAIER arran de l'atenció facilitada pel CREADE-Barcelona i les atencions al SAIER s'han gestionat a través dels canals d'accés ordinaris al servei amb el suport d'intèrpret en els casos en què ha estat necessari.

Tot i que inicialment l'atenció va ser eminentment presencial, també s'han realitzat atencions amb persones que van contactar per les vies telemàtiques que el SAIER té a disposició de la ciutadania.

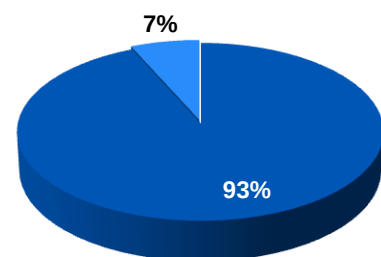
5.3.2. Perfils de població

De les 3.344 persones ateses, gran part de la població atesa disposava de nacionalitat ucraïnesa (3.121).

La població nacional de tercers països va tenir moltes dificultats per poder accedir al procediment tant jurídic com social i, tot i haver fugit per igual del mateix conflicte bèl·lic, els seus processos, l'atenció i l'accés a drets van estar molt diferents. Cal sumar que la documentació, la informació i la gestió de múltiples tràmits només estava disponible en ucraïnès.

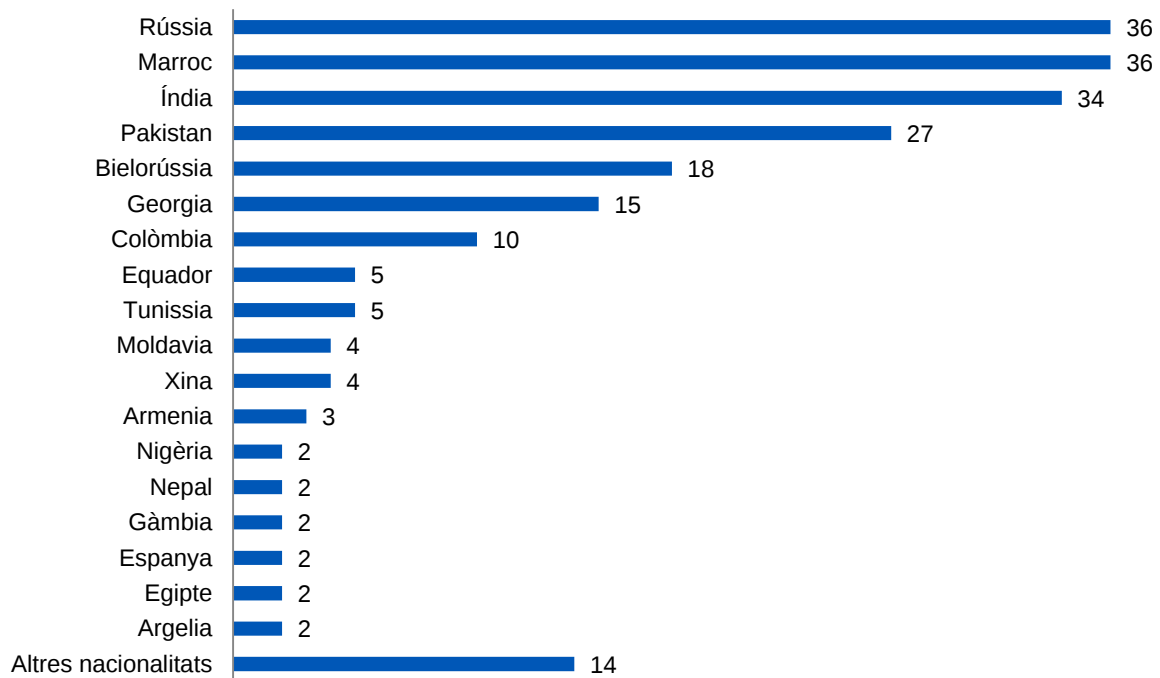
Des del SAIER es va tenir en compte a aquestes persones com especialment vulnerables, per haver de realitzar més d'un procés migratori, i vulnerades, per la dificultat/impossibilitat d'accedir al Dret de Protecció, i es va treballar perquè disposessin d'informació i documentació escrita traduïda a llengües maternes. A més, en les intervencions es va comptar amb intèrprets en diferents idiomes i, si era necessari, es van realitzar acompanyaments en la gestió de tràmits.

Sobre les nacionalitats ateses des del servei de primera atenció i informació del SAIER que provenien del conflicte ucraïnès, s'han atès a 223 persones de 32 nacionalitats diferents:



- Total persones Nacionalitat Ucraïnesa
- Total persones altres Nacionalitats

Gràfica 22. Pes de la nacionalitat ucraïnesa en les persones ateses procedents d'Ucraïna



Gràfic 23. Detall de les persones amb nacionalitats no ucraïneses ateses pel servei de primera atenció i informació del SAIER

5.3.3. Coordinació i suport entre serveis

En un altre ordre, cal esmentar que des del servei de primera atenció i informació del SAIER es va donar suport a diferents serveis i recursos ordinaris i específics, tant interns com de ciutat, per poder oferir a les persones l'accés als recursos que necessitaven. En aquesta línia, es detallen a continuació les intervencions realitzades pel servei en diferents àmbits:

Serveis Interns del SAIER

Es va treballar i coordinar amb altres serveis del SAIER per oferir a les persones assessorament i accés a diferents informacions i recursos.

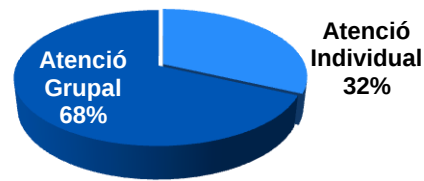
Gestió de cites amb Serveis del SAIER			
	Tipus d'atenció	nº Persones	Nº sessions
Assess. Jurídic en Protecció Internacional. Primeres atencions programades	Individual	165	-
	Grupal	912	49
Servei d'Assess. per a Homologació de títols, Formació i Recerca de feina - AMIC	Individual	15	
	Grupal	32	4
Assessorament i Tràmits d'Estrangeria - CITE i ICAB	Individual	33	
SUBTOTAL		1.157	

Taula 4: Detall de les la gestió de cites programades en els serveis de segon nivell del SAIER



Gràfic 24: Detall dels idiomes utilitzats en les interpretacions de les primeres atencions programades amb el Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI)

En el cas del Servei d'Assessorament per a Homologació de títols, Formació i Recerca de feina, cal destacar que es va obrir aquest servei cap als serveis de Barcelona Activa, ja que es va oferir que es poguessin derivar des de Barcelona Activa al SAIER, a les persones interessades a rebre assessorament referent a l'homologació de les seves titulacions.



Gràfica 22. Pes de les atencions del Servei d'Assess. per a Homologació de títols, Formació i Recerca de feina segons tipologia

Serveis de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi

En aquest cas, es va treballar de forma molt coordinada, principalment, amb el Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades (SOAPI), oferint informació sobre el servei i realitzant inscripcions a les sessions grupals específiques per a persones ucraïneses que van organitzar.

A més, es va col·laborar en la difusió de l'activitat per a joves del Programa de Noves Famílies, de Reagrupament Familiar: "A l'estiu Barcelona T'acull". Des del SAIER es van realitzar algunes inscripcions de joves al programa.

Servei	Observacions	Nº Persones
SOAPI	Informació sobre el servei i inscripció en xerrades específiques per a persones ucraïneses	106
Programa de Noves Famílies: acompanyament al Reagrupament Familiar	Inscripcions de joves ucraïnesos/es a l'activitat: <i>A l'estiu Barcelona T'acull</i>	5

Taula 5: Detall de la informació, orientació i/o derivació per part del SAIER a Serveis de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi

Altres Serveis o recursos de l'Ajuntament de Barcelona

En relació amb les tasques realitzades amb altres serveis municipals, des de l'SPAI es va portar a terme la coordinació amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) Sant Miquel, amb l'objectiu d'oferir suport per a l'empadronament. En aquest sentit, es va fer difusió de documentació i material dels procediments per realitzar l'empadronament de persones recentment arribades a la ciutat.



D'altra banda, també es va proporcionar informació sobre l'activitat municipal "Temps de Joc" que es va organitzar a l'estiu per a infants i es va donar suport en les inscripcions a les persones interessades.

Servei	Observacions	Nº Persones
Programes d'atenció Social i de Suport als CSS	Informació i Inscripcions a l'activitat d'infants ucraïnesos/es: <i>Temps de Joc</i>	31

Taula 6. Persones informades sobre l'activitat "Temps de Joc".

Durant l'estiu també es va organitzar i coordinar un grup de suport emocional per a persones provinents del conflicte ucraïnès ofert per la Taula de Salut Mental de l'Ajuntament de Barcelona, en col·laboració amb el Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya. Amb aquest grup es va poder oferir un espai de suport i ventilació emocional, que es va dur a terme a les dependències del SAIER del C/ Tarragona per psicòlogues d'origen ucraïnès, per a persones ucraïneses que haguessin fugit del conflicte i que residissin a la ciutat.

El projecte es va iniciar el 19/05/22 i va finalitzar el 28/09/22 amb la realització d'un total de 19 sessions a les quals van assistir 37 persones diferents.

Detall acció:	Persones diferents	%
Nº sessions programades	19	-
Inscripcions realitzades	89	100%
Usos del servei	58	65%
Persones diferents inscrites	56	100%
Persones diferents amb assistència a alguna sessió	37	66%
Assistència a més d'una sessió	12	32%
Assistència a una sessió	25	68%

Taula 7: Dades d'atenció en els grups de suport emocional per a persones ucraïneses

També s'han anat realitzant diferents coordinacions amb els serveis de l'IMSS, tant aquells que s'han creat específicament per atendre a persones provinents d'Ucraïna (Ukraine), com amb els Centres de Serveis Socials i el Servei d'Inserció Social.

Per altra banda, s'ha treballat coordinadament amb Barcelona Activa per fer difusió i inscripció a les activitats creades per a informació i assessorament de persones ucraïneses.

Servei	Observacions	nº Persones
Barcelona Activa	Programa d'orientació laboral específic per a persones ucraïneses: Informació i derivació	76

Taula 8. Nº de persones derivades al Programa de Barcelona Activa d'assessorament laboral per a persones ucraïneses provinents del conflicte



CREADE-Barcelona

Els CREADE són els Centres de Recepció, Atenció i Derivació que el Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions ha obert en diversos punts del territori espanyol per a l'atenció de persones desplaçades pel conflicte ucraïnès. En aquests espais les persones poden sol·licitar la protecció temporal en oficines habilitades per la Policia Nacional, tramitar l'alta en la Seguretat Social i accedir al Programa de Primera Acol·lida (en el cas del territori català, gestionat per Creu Roja). A Barcelona, aquest centre ha estat ubicat a la Fira de Barcelona. Gràcies a la coordinació freqüent de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Ajuntament de Barcelona amb el CREADE-Barcelona s'ha pogut realitzar coordinacions constants de casos (vinculats a temes socials) amb el Servei de Creu Roja-CREADE i gestionar la sol·licitud de cita prèvia a les oficines habilitades per la Policia Nacional a la Fira per a persones vulnerables.

Servei	Observacions	nº Persones
CREADE	Gestió de cites per població vulnerable amb Policia Nacional	46

Taula 9. Cites gestionades de protecció temporal per a persones vulnerables al CREADE-Barcelona

5.3.4. Valoració qualitativa

Al llarg del procés de resposta i intervenció davant l'impacte del conflicte al servei, es van presentar dificultats que requerien adaptacions ràpides i van passar unes setmanes on es va sostenir molta pressió, fins que no es van posar en marxa noves reglamentacions jurídiques o circuits d'atenció social.

Les principals dificultats observades van ser:

- La manca de protocol o preparació prèvia davant l'afluència massiva de persones al servei. El servei es va poder adaptar en diferents ocasions gràcies al suport, la flexibilitat i el compromís, tant dels i de les professionals del servei com de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- La diversitat de perfils de les persones ateses i la incertesa de les circumstàncies va generar un impacte en la salut de professionals a l'hora de sostenir l'angoixa generada.
- Les dificultats per accedir a la protecció temporal que han tingut les persones nacionals de tercers països fugides del conflicte ha generat un greuge, vulnerant el seu dret a la protecció.
- L'atenció social en un entorn d'emergència, en general, dificulta l'accés a una informació immediata. En aquest sentit, les persones acollides en el marc del programa estatal que acudien al SAIER esperaven obtenir informació o respostes que en moltes ocasions no es van poder donar. Tot i això, es va treballar activament per evitar abandonaments del programa.

Finalment, cal destacar que ha sigut primordial disposar de professionals que coneguessin el funcionament del programa estatal d'acollida i dels sistemes de protecció jurídica per fer front a les dificultats assenyalades i oferir l'atenció necessària a aquest grup de població.

6. SERVEI DE PRIMERA ATENCIÓ I INFORMACIÓ (SPAI)

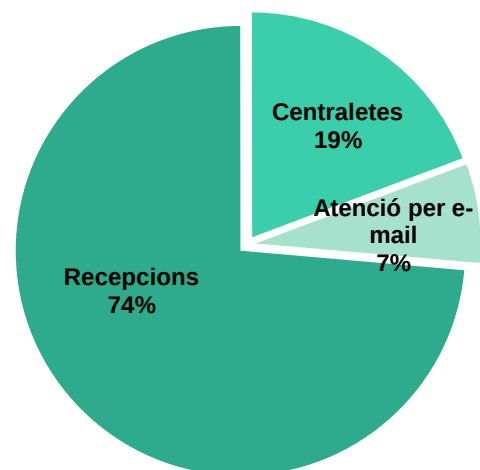
Aquest 2022, el Servei de Primera Atenció i Informació (SPAI) s'ha reestructurat per tal de donar resposta a les prestacions ofertes pel nou contracte amb l'Ajuntament de Barcelona al SAIER. Dins d'aquest marc, s'han creat els Serveis de Recepció, Seguretat i Informació, per una banda, i el Servei de Gestió de Cites, Atenció telefònica i telemàtica per una altra.

L'objectiu d'aquesta reestructuració ha estat optimitzar el temps d'intervenció per augmentar la capacitat d'atenció i reduir els temps d'espera per tal d'aconseguir donar resposta a l'increment de persones interessades a accedir al SAIER. Així mateix, la voluntat del nou SPAI ha estat reforçar la coordinació amb el Servei d'Orientació i Acompanyament a Persones Immigrades (SOAPI) de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

A finals d'abril es va iniciar aquest nou contracte del servei, on es va establir una nova metodologia i nous protocols per fer més eficient el Servei de Primera Atenció i Informació, especialment el Servei de Gestió de Cites. Tanmateix, la seva posada en marxa va coincidir amb l'impacte de les persones arribades al servei amb motiu del conflicte d'Ucraïna, amb la qual cosa es va necessitar un reforç del personal d'atenció per tal de respondre a l'increment d'atencions a la població procedent d'Ucraïna.

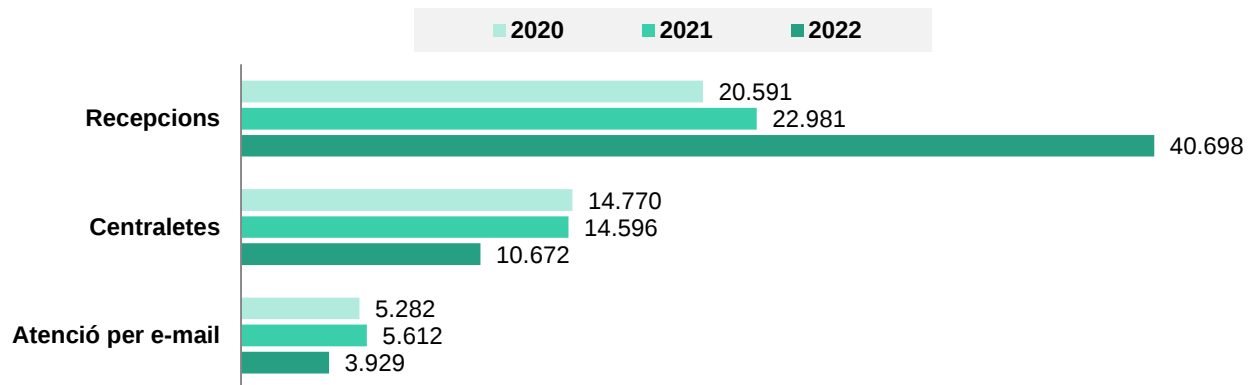
6.1. Serveis de recepció

SERVEIS DE RECEPCIÓ*	2021	2022
Recepcions	22.981	40.698
Primera atenció de mostrador	8.148	13.595
Cribatge per donar pas a atenció presencial	2.391	5.176
Recepció de persones amb cita especialitzada	12.394	21.927
Centraletes	14.596	10.672
Atenció per e-mail	5.612	3.929
TOTAL	43.189	55.299



Taula 10: Indicadors dels serveis de recepció de l'SPAI 21-22

Gràfica 23. Pes de les activitats de recepció segons canal d'accés



Gràfica 24. Evolució de les atencions de recepció segons canal d'accés

El 2022 ha estat marcat per la normalització del servei després de la pandèmia, en què el SAIER ha consolidat un model d'atenció que combina presencialitat i atenció telefònica.

Pel que fa als Serveis de Recepció, l'activitat global ha comportat la realització de **55.299 atencions**, incrementant l'activitat un 28% respecte de l'any passat. Aquesta fins i tot supera els nivells d'atenció pre-pandèmia.

Les tasques de Recepció inclouen:

- Proporcionar informació i orientació a persones sense cita, tasca que s'ha incrementat un **67%**.
- Atendre les persones amb cita programada amb entitats de 2n nivell, increment del **77%**.
- El cribratge de casos per donar pas a una atenció presencial urgent, increment del **116%**.

Aquest fort augment ha estat motivat pel següent context:

- L'obertura de fronteres ha comportat un increment dels fluxos migratoris a la ciutat i, com a resultat, ha augmentat la població que s'adreça al SAIER recentment arribada.
- L'estabilització de la Covid-19 genera que les persones s'adrecin als serveis, prioritzant una consulta presencial davant l'atenció telefònica.
- El retorn progressiu al treball presencial dels equips dels serveis especialitzats ha generat un major nombre de cites presencials i, per tant, un increment de les activitats a les recepcions.
- L'impacte de la situació socioeconòmica en el col·lectiu de població immigrada a la ciutat, especialment en les persones acabades d'arribar, ha ocasionat un augment de les necessitats bàsiques sense cobrir.

El nombre de consultes que han arribat enguany via correu electrònic a la bústia saierinfo@bcn.cat ha disminuït un 30%. Totes les que han arribat s'han respost en el termini d'1 a 3 dies, habitualment.

Quant a l'atenció de les trucades que arriben a la centraleta, enguany s'ha pogut contestar a un 27% menys, donat que s'ha destinat més personal a l'atenció presencial.

A finals d'any es posa en marxa un reforç del servei de recepció de 2 hores diàries.

6.2. Servei de gestió de cites, atenció telefònica i telemàtica

El servei s'ha reorganitzat per destinar més personal a l'atenció presencial i a la programació de cites de seguiment per donar resposta a les necessitats de les persones usuàries. Això ha impactat en una reducció de la capacitat d'atenció des d'altres canals.

En xifres d'activitat, s'han portat a terme **42.133 activitats, un 41,7% més** que en 2021.

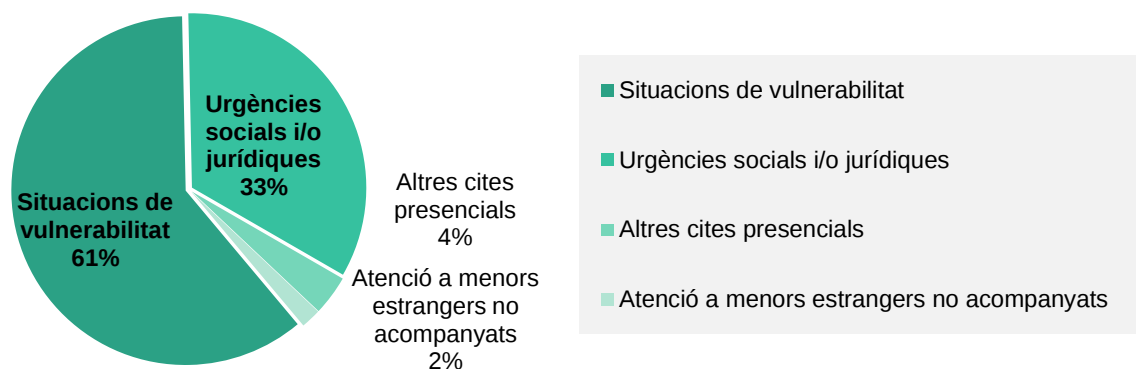
La tasca es divideix en:

- 1) **Atenció presencial:** Primera atenció i informació a situacions urgents i vulnerables, que no poden esperar a una cita prèvia telefònica ordinària. Les atencions realitzades han estat més del doble que el 2021, incrementant-se un 116,5%.
- 2) **Atenció a cites telefòniques 'El SAIER et truca':** Són les cites prèvies que es reserven mitjançant el portal de tràmits de l'Ajuntament, i constitueixen la porta d'accés als serveis especialitzats del SAIER. S'ha pogut atendre les mateixes cites que l'any anterior.
- 3) **Programació de cites de seguiment:** Programació de segones i successives visites amb els serveis especialitzats. S'ha incrementat un 348%.

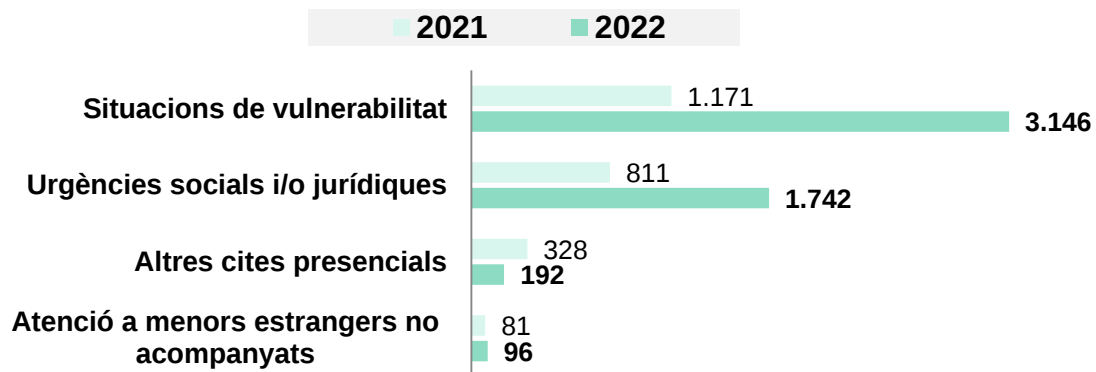
6.2.1. Atencions presencials

Cita presencial	2021	2022
Situacions de vulnerabilitat	1.171	3.146
Urgències socials i/o jurídiques	811	1.742
Altres cites presencials	328	192
Atenció a menors estrangers no acompanyats	81	96
TOTAL	2.391	5.176

Taula 11: Desglossament de les atencions presencials 2021-2022



Gràfica 25: Pes de l'atenció presencial segons tipologia



Gràfica 26. Evolució 2021-2022 de les atencions presencials

Durant el 2022 s'han realitzat **5.176 atencions presencials**. Són situacions que s'atenen el mateix dia per la seva gravetat o urgència social o jurídica. Suposen un **116,5% més que en 2021**.

- Després de dos anys de pandèmia, amb moltes dificultats per cercar recursos, tant a país d'origen com a Espanya, s'observa un increment de situacions de vulnerabilitat i urgències dins la població migrada a Barcelona.
- S'accentua la tendència a l'alça que va iniciar-se a partir de l'estiu de 2021.
- Els temps d'espera i el retard de l'atenció en la cita ordinària telefònica provoca que la gent s'adreci presencialment, ja sigui per consultar o perquè ha esdevingut una situació d'urgència.

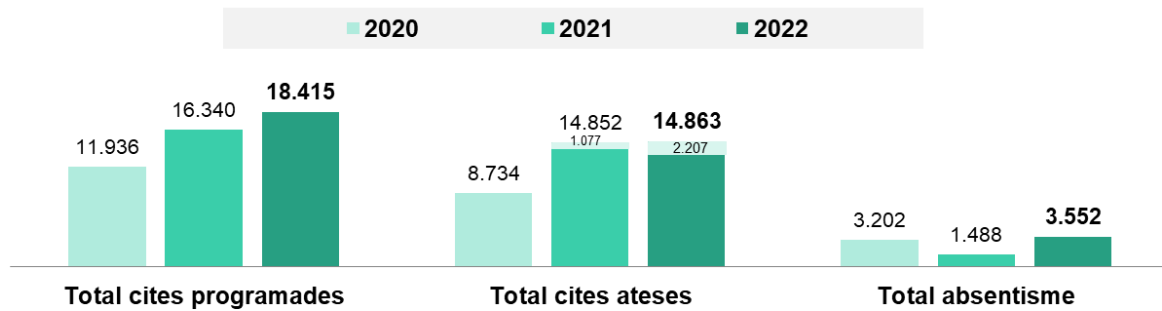
En el cas de les **atencions d'urgència social**, des de mitjans de febrer, s'han observat dos factors principals que han fet que se sobrepassés la capacitat d'atenció social urgent del SAIER:

- L'important increment del nombre de casos diaris en situacions difícils:
 - Famílies amb menors amb poc temps a la ciutat que manifesten pèrdua de l'allotjament.
 - Persones adultes soles i famílies amb menors amb malalties greus, especialment de països llatinoamericans com el Perú.
 - Famílies amb menors i persones soles que manifesten no poder cobrir l'alimentació.
- La manca d'allotjaments d'emergència en hostals i pensions a Barcelona a través del proveïdor BCDtravel. Això ha provocat que les persones hagin de desplaçar-se entre SAIER i CUESB durant nombrosos dies.

Pel que fa a l'atenció de persones **en situació de vulnerabilitat social**, especialment persones en situació de **sensellarisme** o alta inestabilitat domiciliària, la tendència a l'alça ha continuat i s'ha incrementat en especial a partir de maig i juny. Un dels col·lectius que més ha acudit en aquesta situació al SAIER ha estat el de persones procedents del Marroc, seguit de persones d'altres països africans i llatinoamericans, amb mitjanes d'edat força joves.

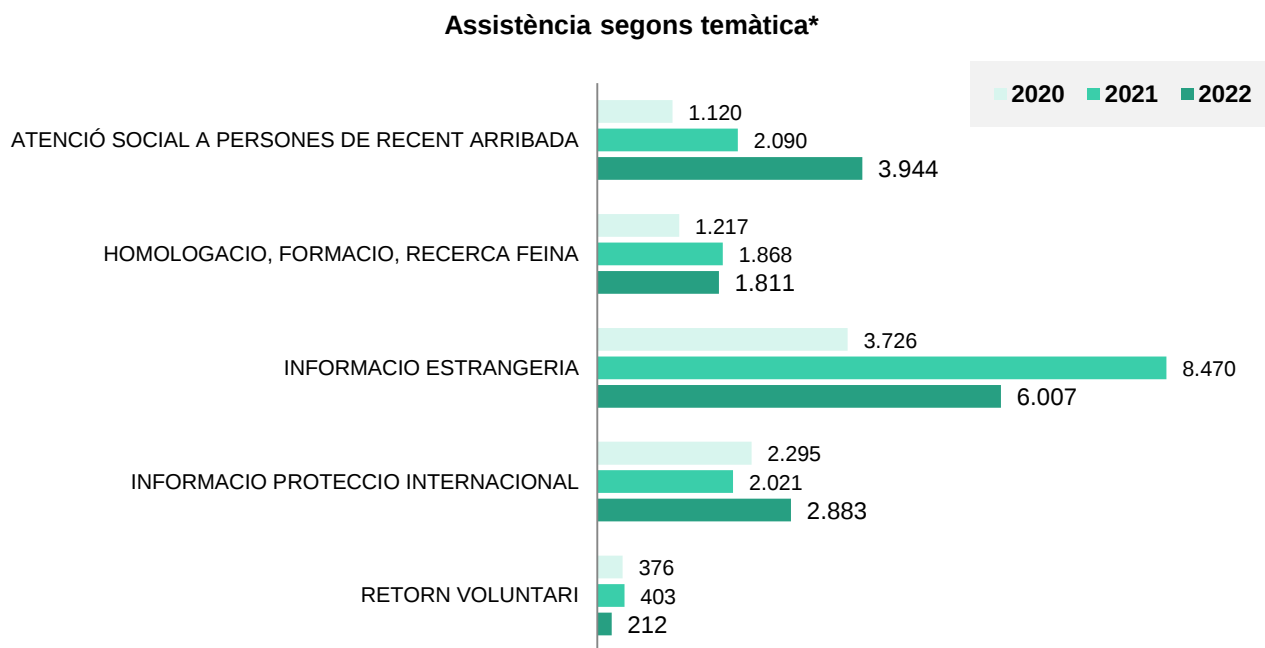
Davant d'aquesta situació, s'ha treballat en coordinació amb el Servei d'Atenció Social Creu Roja SAIER per simplificar les eines de cribatge de situacions urgents i agilitzar el procés d'atenció. No obstant els esforços, durant els darrers mesos de l'any, un 10% de les situacions presencials no s'han pogut atendre el mateix dia i han hagut de retornar al següent.

6.2.2. Servei d'atenció 'El SAIER et truca'



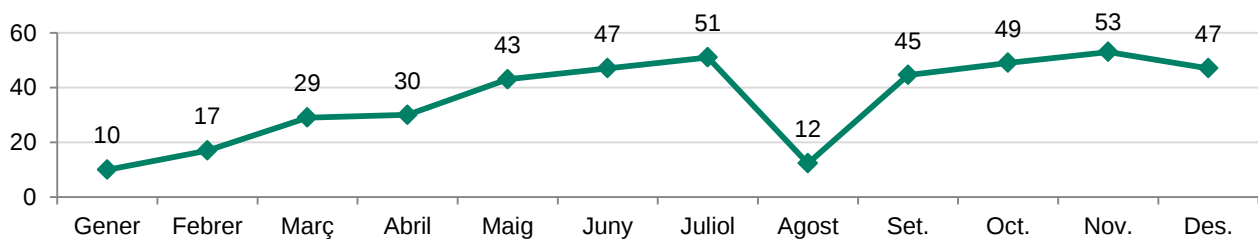
*Es computa el total d'activitats de la cita programada per internet amb persones perfil SAIER i orientacions externes.

Gràfica 27. Evolució de l'atenció de cites telefòniques i absentisme



*Amb la creació de l'etiqueta 'El SAIER et truca' hi ha un total de 6 cites no classificades per tipologia de demanda.

Gràfica 28. Classificació segons temàtica de l'atenció de cites telefòniques 2020-2022



Gràfica 29. Temps d'espera per accedir a una cita amb 'El SAIER et truca' en 2022 (en dies)



Intervenció realitzada

El servei ha atès **14.863 cites** de primera atenció i informació de manera telefònica, pràcticament les mateixes que el 2021: 12.656 han acabat generant una derivació a serveis de segon nivell del SAIER i 2.207 han estat orientacions a serveis externs.

- Durant alguns mesos de l'any s'ha donat un **retard en l'atenció** a les cites programades, provocat per diferents aspectes:
 - L'arribada, al febrer i març, d'un alt volum de persones procedents d'Ucraïna va generar la necessitat de reorganitzar el servei per donar-los una primera atenció a la situació emergent.
 - Al febrer es va canviar l'aplicació informàtica per unificar-la amb el SIAS de l'IMSS. Això ha permès una millor connexió i interrelació amb els centres de serveis socials, però la seva posada en funcionament ha comportat un nombre important de dies amb incidències i retards en les atencions.
- Fruit de la demora i les cues d'espera, l'**absentisme** s'ha incrementat, assolint un 27% a tancament d'any.
- Els darrers anys s'havien pogut ampliar el nombre de cites prèvies ofertes respecte de l'any anterior. En 2022 ha estat impossible, malgrat el reforç de personal, perquè el servei ha hagut de fer front a un creixement sense precedents de l'atenció urgent i de la programació de segones visites.
- El reforç de personal per atendre l'impacte d'Ucraïna va permetre atendre aquest col·lectiu específic, i després compensar la demora generada en l'atenció ordinària.
- La demanda s'ha mantingut per sobre de la capacitat del servei tot l'any, fent que el **temps d'espera** mitjà per una cita durant l'any hagi passat dels 10 dies laborables en 2021, als 36 dies laborables en 2022.

Motius de consulta

- ❖ Se substitueixen els diferents motius de reserva de cita prèvia pel genèric 'El SAIER et truca', aplicant-se un temps d'espera homogeni per totes les cites.
- ❖ Creix la reserva de cites per motius socials (el doble que en 2021) i de protecció internacional, a causa de l'arribada de més persones per l'obertura de fronteres.
- ❖ Disminueixen les reserves per temes jurídics d'estrangeria un 34%. Es detecta que una part de les persones que agafen cita per aquesta temàtica, durant l'espera, cerquen altres serveis jurídics de la ciutat, gratuïts o de pagament.
- ❖ Dins les cites socials, les dificultats per cobrir l'alimentació eren una demanda residual habitualment. Enguany aquesta demanda ha estat el principal motiu de consulta.
- ❖ Les cites relacionades amb protecció internacional han estat vinculades a la informació i el suport en la tramitació jurídica i també en l'accés al programa social estatal. El SAIER s'ha hagut

d'adaptar durant tot l'any per informar les persones sobre com procedir davant la falta de cites de l'Oficina d'Asil.

- ❖ Amb el canvi de contracte s'ha deixat de prestar el servei especialitzat en retorn voluntari a país d'origen i les consultes han disminuït a la meitat.

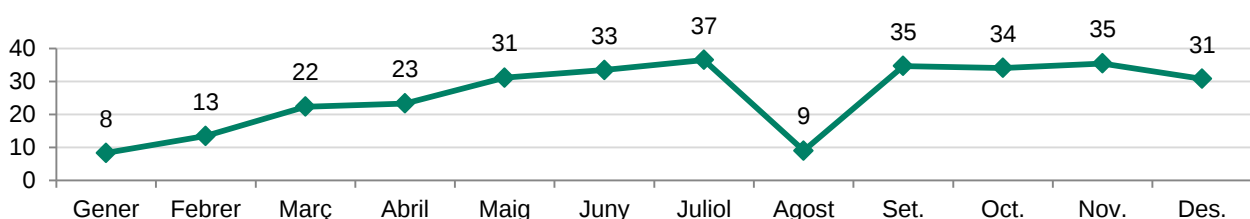
Aquest 2022 **s'ha doblat la reserva de cites per part de persones que no poden ser ateses per SAIER, 2.207 cites:**

- 273 casos s'han orientat cap als CSS del barri o el SIS, donat que requereixen atenció social, però no són perfil d'atenció del SAIER.
- S'han atès 1.054 cites de persones que no residien a la ciutat de Barcelona i se les ha orientat cap als serveis dels seus municipis. Es detecta un important flux de persones orientades cap a recursos de Barcelona pel sol fet de ser immigrants i acabades d'arribar.

Les cites de seguiment

En 2022 s'han potenciat les **sessions informatives grupals**, com a forma d'atenció per part dels serveis de segon nivell del SAIER. Aquesta estratègia està donant resposta al nombre creixent de persones usuàries i ha permès reduir cues d'espera amb els serveis especialitzats.

El Servei de Primera Atenció i Informació, tant en l'atenció presencial com telefònica, acostuma a oferir inicialment aquestes sessions grupals. Després d'aquestes, es poden derivar una o algunes cites individuals amb un o diferents serveis del SAIER, la qual cosa explica, en part, l'important augment de la programació de cites successives. Durant el 2021 se'n van comptabilitzar 2.287 i en 2022 **10.252 cites**, unes 4,5 vegades més que l'any anterior. Part d'aquest creixement s'explica perquè l'any anterior, la majoria de les persones que volien una cita successiva la demanaven via cita prèvia, en haver-hi pocs dies d'espera. En 2022, amb dos mesos d'espera per accedir-hi, s'han adreçat al servei en persona i s'han gestionat presencialment.



Gràfica 30. Temps d'espera mitjà per rebre atenció al SAIER en 2022 (en dies)

Aquesta gràfica té en compte l'atenció ordinària telefònica i l'atenció presencial urgent.

6.3. Conclusions

Respecte a la situació de la població atesa:

L'any 2022 s'ha caracteritzat fonamentalment per la tornada a la normalitat del servei, amb volums d'atenció comparables amb les dades pre pandèmia, tant del SAIER, com del Servei de Primera Atenció i Informació.



Així mateix, des d'aquest servei cal destacar l'observació d'un empitjorament de la situació socioeconòmica de la població atesa, majoritàriament, de les persones en situació administrativa irregular, què són les primeres a patir els impactes de les crisis i recessions econòmiques.

La percepció és que la població migrada que s'adreça al servei encara no s'havia recuperat de la pèrdua de la feina i de la precarització laboral generada durant la pandèmia, quan, durant aquest any es van anar encarint els preus de l'habitatge, de l'alimentació i de l'energia, amb la qual cosa aquest col·lectiu ha rebut un altre impacte negatiu vers les seves condicions de vida.

Respecte als recursos als quals pot accedir la població atesa:

En relació amb la informació anteriorment expressada, les demandes d'atenció social en general han crescut i amb elles la percepció de manca de recursos i personal suficient per atendre tothom.

De la mateixa manera, mentre la quantitat de persones en situació de vulnerabilitat social i sense habitatge s'ha incrementat, les places a recursos de la xarxa d'atenció a persones sense llar han estat cada vegada més sol·licitades. Les llistes d'espera per accedir als menjadors socials i als CPAs han anat augmentant, i les persones han expressat les dificultats que travessen i les angoixes i preocupacions per cobrir les necessitats bàsiques, requerint major contenció emocional per part de l'equip. Els circuits d'accés s'han fet més complexos, i les persones han necessitat rebre més informació i indicacions per entendre els processos a seguir.

En l'àmbit intern s'ha treballat per articular circuits que milloressin l'accés als recursos o que, com a mínim, tinguessin en compte les particularitats del perfil social atès al SAIER, i s'ha anat adequant la informació als diferents canvis implementats.

Sobre els objectius del servei:

Per tal de donar resposta a les necessitats de les persones usuàries, el servei s'ha reorganitzat per destinar més personal a l'atenció presencial (situacions urgents i vulnerables) i a la programació de cites de seguiment. Això ha impactat en una reducció de la capacitat d'atenció des d'altres canals.

S'ha pogut incrementar la capacitat d'atenció del servei, en unes xifres molt elevades, gràcies a la reestructuració del nou contracte, l'esforç de l'equip de treball i al contracte per a l'ampliació de personal per Ucraïna. Les xifres mostren que s'ha retornat a nivells d'atenció pre-pandèmia.

No obstant, la realitat dels fluxos migratoris i les necessitats de la població atesa han fet augmentar els temps d'espera per a l'atenció de cita prèvia, ja que la demanda mensual ha estat superior al nombre de cites ofertes.

La complexitat de les situacions socials ateses, el grau de contenció emocional que requereix i l'alt nivell de treball, han comportat esgotament físic i mental en els equips, sobretot en l'atenció directa. Aquesta situació fa indispensable la cura cap als equips de treball.



7. SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL (gestionat per Creu Roja)

El Servei d'Atenció Social del SAIER és gestionat per la Creu Roja a través d'un conveni de col·laboració establert amb l'Ajuntament de Barcelona i té com a objectiu proporcionar atenció a persones recentment arribades a Espanya, amb la qual es faciliti el seu procés d'acollida i integració a la societat d'acollida.

El servei es troba ubicat a la ciutat de Barcelona i està especialitzat en l'acollida a persones residents a la ciutat. Tanmateix, des de la Creu Roja, com a entitat gestora del programa d'acollida estatal per a persones sol·licitants de protecció internacional, també es facilita l'accés a l'esmentat programa per a totes aquelles persones residents a la província de Barcelona amb derivació per part del centre social de referència.

Objectius del servei

Les persones nouvingudes presenten a la seva arribada a territori unes necessitats específiques arran de: l'inici del trajecte migratori; la separació del 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. Això provoca que les persones usuàries es trobin en una situació socialment vulnerable i en risc d'exclusió social. L'objectiu principal del servei és facilitar una atenció integral i contribuir així a la millora de la seva qualitat de vida donant resposta a les necessitats detectades.

Altres objectius generals són:

- Facilitar el procés d'acollida a la ciutat de Barcelona i la cobertura de necessitats bàsiques a les persones recentment arribades de països no comunitaris que es troben en situació administrativa irregular o sol·licitants de Protecció Internacional.
- 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.
- Assolir l'eliminació de les llistes d'espera i instaurar un sistema que garanteixi un accés àgil a l'atenció social del servei i una major atenció al dia.
- Gestionar i facilitar l'accés al programa estatal de persones sol·licitants de protecció internacional gestionat pel "Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones" (MISSM).

Context de l'atenció realitzada

L'inici del conflicte bèl·lic entre Rússia i Ucraïna, a partir del febrer del 2022, va suposar l'arribada de moltes persones d'origen ucraïnès que van fugir del territori i sol·licitaven atenció social i refugi a la ciutat de Barcelona. A causa de l'elevat nombre de persones que van arribar a la ciutat, des de Creu Roja es va activar un dispositiu d'emergència perquè atendre les demandes socials i realitzar l'accés al Programa Estatal de protecció temporal d'aquestes persones sense la implicació del servei d'atenció social de Creu Roja al SAIER. Amb l'objectiu de no col·lapsar un servei de ciutat ja molt tensat.

D'altra banda, davant el conflicte bèl·lic entre Rússia i Ucraïna es va facilitar de forma àgil un permís de residència i treball temporal per les persones que han fugit del conflicte. En tractar-se de persones amb permisos d'estança regular, l'atenció social a escala municipal s'ha dut a terme des d'altres dispositius o serveis.

7.1. Perfil de la població atesa

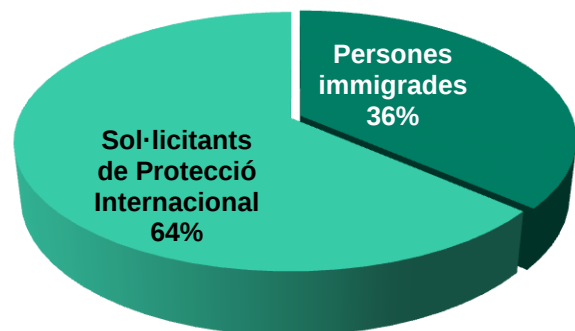
Durant l'any 2022, aquest servei ha atès un total de 9.334 persones. Si es relaciona aquesta dada amb el total de casos atesos durant l'any 2021, que va sumar un total de 4.613, podem comprovar que hi ha hagut un augment molt significatiu, arribant a doblar el volum de casos. Aquest augment està motivat principalment per l'obertura de fluxos migratoris derivada de la finalització de la crisi sanitària de la Covid-19.

A continuació es presenten les dades quantitatives i qualitatives segons al perfil d'atenció de les persones beneficiàries durant l'any 2022 a raó de tipologia d'usuari, gènere, situació documental i nacionalitats principals.

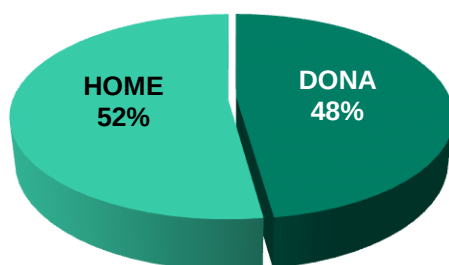
Persones beneficiàries a raó de tipologia de persones ateses

Enguany s'observa que la majoria de les persones ateses han estat persones sol·licitants d'asil, concretament el 64% dels casos envers el 36% dels casos de persones que han iniciat un procés migratori per altres motius.

Es mantenen xifres similars a la tipologia de persones ateses del darrer any, on el nombre de persones ateses més significatiu havia estat el de persones sol·licitants d'asil. Aquest fet està motivat en part per la cobertura de necessitats socials que ofereix el programa d'acollida estatal de persones beneficiàries i sol·licitants de protecció internacional. De tal manera que persones amb greus dificultats econòmiques i socials als seus països d'origen, que havien iniciat un projecte migratori amb motius econòmics realitzen el tràmit de sol·licitud d'asil per poder adherir-se al programa estatal d'acollida; donat que aquest durant un període de temps facilita la cobertura de les necessitats bàsiques.



Gràfica 31. Pes de les persones ateses per atenció social segons tipologia de procés migratori.

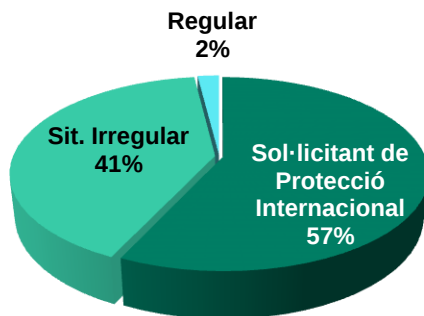


Gràfica 32. Pes de les persones sol·licitants d'atenció social segons gènere.

Persones beneficiàries a raó de gènere

Durant aquest any s'observa una major paritat en relació amb el gènere respecte a l'any anterior on s'havia atès principalment a homes. Així doncs, l'atenció ha estat molt igualitària a conseqüència de la finalització de la crisi sanitària de la Covid-19, que ha normalitzat els fluxos migratoris i l'arribada de nuclis familiars al complet. Concretament, s'han atès a un 52% d'homes i un 48% de dones.

Persones beneficiàries en funció de la seva situació administrativa



Gràfica 33. Pes de les persones sol·licitants d'atenció social segons la situació administrativa.

Tal com es mostra al gràfic, les dades extretes de l'exercici de l'any 2022, el principal gruix de persones ateses han estat les persones sol·licitants de protecció internacional, amb un 57% sobre el total de persones ateses. Aquesta xifra representa la continuïtat del perfil de població atès des d'aquest servei en 2021.

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 estem trobant un increment significatiu de persones provinents de països d'Amèrica, sent el 76% de la totalitat dels casos provinents del continent americà. Es tracta de països amb greus dificultats i problemàtiques econòmiques i socials. Aquest fet, afegit a l'agilitat en la tramitació de visats possibilita i facilita la sortida del país per aquelles persones que es troben en dificultats.

Pel que fa als països del continent africà i asiàtic representen un 12% i un 11% respectivament.

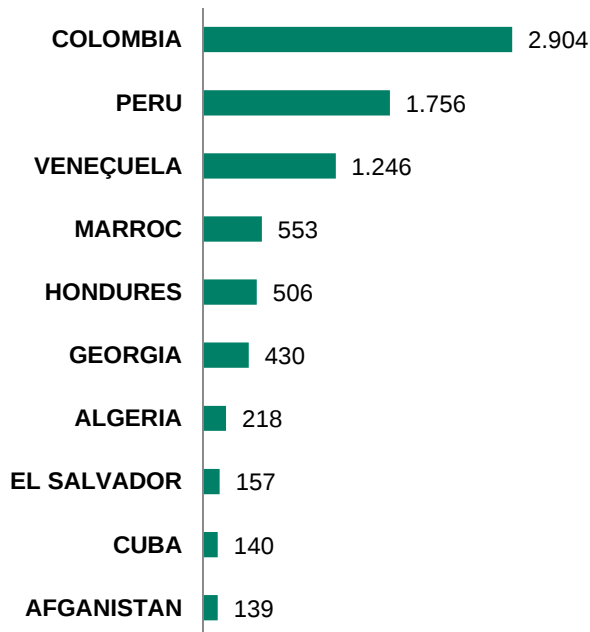
Referent al continent africà, aquesta dada és molt inferior a la de l'any anterior, on les persones provinents d'aquest continent van tenir un pes del 31% sobre el total de persones ateses. En aquest sentit, cal esmentar que la majoria de persones procedents d'Àfrica arriben a territori espanyol mitjançant vies irregulars de trànsit, sigui per via marítima o per via terrestre, fet que suposa posar en perill la vida de les persones migrades. Aquest fet esdevé per les dificultats de realitzar el trajecte per les vies oficials (aèria o marítima) i les dificultats en l'obtenció del visat corresponent.

Pel que fa al continent asiàtic, les vies per arribar a Espanya són més costoses, i això suposa aconseguir un visat, afegit a la distància a què es troba del continent europeu.

Caldria destacar que dintre d'aquestes atencions no es troben incloses les persones d'origen ucraïnès perquè s'han pogut posar en marxa procediments de regularització mitjançant permisos de protecció temporal, i aquest grup no es trobaria dins del perfil d'atenció social del SAIER. A més, com s'ha mencionat abans, per l'accés a programa estatal de refugi, es van crear dispositius d'emergència específics per atendre aquest gran volum de persones que han anat arribant al llarg de l'any 2022.

Persones beneficiàries en funció de la seva nacionalitat

En 2022, les tres nacionalitats més significatives han estat Colòmbia, Perú i Veneçuela. Així doncs, s'ha mantingut l'augment dels darrers anys de l'atenció a persones provinents de Colòmbia i el Perú. La presència de xarxa de compatriotes establerta al territori així com la manca de barrera idiomàtica i una facilitat superior en els tràmits de regularització de la situació administrativa, són factors que afavoreixen la presència de persones provinents d'aquests països.



Gràfica 34. Pes de les persones usuàries del servei d'atenció social en les 10 nacionalitats principals del 2022.

Dintre d'aquestes dues nacionalitats és destacable l'augment de persones ateses procedents de Colòmbia, ja que l'atenció amb persones procedents d'aquest país ha augmentat un 12% respecte de l'exercici del 2021. De la mateixa manera el percentatge de persones ateses procedents del Perú ha augmentat en un 8% respecte de l'any 2021.

Veneçuela s'ha situat com a tercera 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.

D'altra banda, cal destacar la important reducció de persones procedents del Marroc, tot i ser la quarta nacionalitat més atesa, ja que ha passat de representar un 12,7% del global de l'atenció del 2021, a un 5,9% del total respecte a la resta de nacionalitats ateses.

7.2. Intervenció realitzada

Dues de les principals premisses com a entitat i que apliquen al treball realitzat al SAIER són la flexibilitat i la capacitat d'adaptació. Aquestes 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.

Al llarg del 2022 s'ha mantingut el creixement de les demandes d'atenció de persones soles, vinculat al funcionament establert durant l'exercici de 2021 de derivació a recursos municipals, on per a la derivació és necessària la intervenció del servei social referent. En aquest sentit, s'han reformulat les primeres atencions amb el perfil de persones en situació de sensellarisme, i s'ha passat a realitzar sessions grupals informatives anomenades VINE Sensellarisme (VINE SLL). Aquest format ha permès oferir un major número de primeres atencions setmanals per tal de reduir la llista d'espera i perquè l'atenció es realitzi de manera més àgil.

D'aquesta manera, totes les persones ateses han rebut informació, orientació i assessorament en relació amb les demandes realitzades, així com informació general de la ciutat de Barcelona i del seu funcionament; i assessorament per fer front a la seva situació en l'àmbit social, jurídic, sanitari i educatiu.

A més, 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 implica 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 amb els processos d'escolarització, s'ha mantingut la via de coordinació establerta en 2020 amb el Consorci d'Educació de Barcelona, per a la consulta i derivació de casos, així 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 interconsulta en matèria d'infància en risc amb els EAIA de Les Corts i EAIA Sants, i s'ha donat continuïtat als canals de coordinació per aquells casos en què s'ha valorat una situació de risc o s'ha necessitat una consulta o complementació del cas.

Cal destacar el gran increment en l'atenció a nuclis familiars amb menors que pateixen una malaltia de risc vital. Aquest increment s'ha traduït en la necessitat d'establir circuits de coordinació més directes amb els centres de salut, per tal de garantir un acompanyament integral a les famílies. Al llarg del 2022 s'han atès un total de 107 casos que es trobaven en tractament per una malaltia greu.

D'altra banda, en relació amb la gestió del programa estatal d'ajudes a persones sol·licitants de protecció internacional, s'han consolidat els canals de coordinació, derivació i consulta amb altres serveis i municipis de la província de Barcelona, per tal de garantir que totes aquelles persones que manifestin intenció d'adherir-se al Programa, puguin accedir de manera àgil i coordinada.

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.

Finalment, cal fer esment que durant l'exercici del 2022 el SAIER ha estat inclòs en el sistema municipal de registre dels centres de serveis socials (SIAS), cosa que ha permès poder establir circuits de coordinació, derivació i traspàs a través d'aquest aplicatiu informàtic, i normalitzar la gestió de recursos i relació amb els serveis, de SAIER amb la resta de centres d'atenció social de la ciutat.

A continuació s'exposa el detall de la intervenció realitzada en les diferents tipologies d'atenció en 2022.

7.2.1. Triatge de les demandes d'atenció social i primera atenció

L'any 2020 es va crear la Unitat de Primera Atenció (UPA) que va assumir el triatge i valoració de les demandes de tipus social. Aquest 2022 s'ha consolidat aquest equip d'atenció, reformulant circuits d'atenció i vinculació amb la resta de serveis municipals per tal d'adaptar la seva estructura a les necessitats i els perfils de població.

Durant tot aquest exercici, els professionals de l'UPA han abordat les casuístiques presentades per les persones usuàries mitjançant entrevistes telefòniques o presencials i, un cop recollida la informació necessària, s'ha proporcionat orientació i resposta a les demandes presentades i/o explorades al llarg de la intervenció. A més, quan s'ha detectat una vulnerabilitat afegida o la necessitat d'un acompanyament més acurat s'ha fet la derivació adient als equips de seguiment.

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 a l'equip corresponent per gestionar l'accés al programa i facilitar el 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 cap a altres entitats o serveis interns o externs del SAIER.

A més, en resposta al gran increment de peticions d'atenció social de persones en situació de sensellarisme, a l'octubre del 2022 es va iniciar un nou format de primera atenció grupal, anomenat VINE SLL.

En aquestes sessions es treballa de manera grupal la informació d'acollida a la ciutat de Barcelona, explicant tràmits com l'empadronament, la tramitació de la Targeta Sanitària Integral (TSI), etc. De manera específica, també es treballa la xarxa de recursos existents a la ciutat de Barcelona vinculada al circuit que han de seguir les persones en situació de sensellarisme.

A la sessió s'ofereix l'opció de poder treballar aspectes individuals i les persones usuàries que així ho considerin poden sol·licitar una atenció successiva individual amb un/a treballador/a social. Tanmateix, si els/les tècnics/tècniques que duen a terme les sessions grupals detecten quelcom específic en les persones assistents, també poden oferir una atenció individualitzada quan així es valori.

Davant els resultats positius de la posada en marxa d'aquest nou format d'atenció, es planteja com a objectiu per a l'any 2023, la implementació i consolidació d'aquest format per a totes les persones que realitzen una demanda d'atenció social de caràcter ordinari al SAIER. Durant els mesos d'octubre, novembre i desembre s'han dut a terme un total de 56 sessions VINE SLL, a través de les quals s'ha atès un total de 441 persones. Així i tot, l'absentisme en aquestes sessions ha estat del 39%; una dada que preocupa i per la qual s'estan cercant mecanismes per intentar reduir l'absentisme generalitzat en aquestes sessions grupals.

Finalment, a aquesta atenció grupal s'han de sumar les atencions realitzades de manera individual per l'equip de l'UPA, resultant un total de 3.961 atencions durant el 2022, nombre que triplica les atencions realitzades per aquest equip durant l'exercici del 2021.

7.2.2. Atenció a urgències socials i atenció prioritària a persones en situació de vulnerabilitat

En 2022 s'han dut a terme 1.651 atencions en qualitat d'urgències socials, de les quals 2.038 persones han estat derivades des del Centre d'Urgències i Emergències Socials de la ciutat de Barcelona (CUESB). També es comptabilitzen els casos detectats amb possibles situacions d'urgència detectades per porta i que han estat adreçats al servei per a l'atenció i valoració adient i les derivacions externes de casos per part dels diferents recursos, associacions, fundacions, centres sanitaris de la ciutat.

El perfil de persones ateses més rellevant ha estat el de famílies recentment arribades amb menors a càrrec, que es troben sense xarxa o els hi ha mancat aquesta un cop arribades a Espanya i es troben sense recursos i sense possibilitats d'allotjament. Especialment, s'han incrementat les urgències de persones que presenten una malaltia de risc vital, que arriben a la ciutat en la recerca d'un tractament mèdic i fan demanda d'atenció social i cobertura de necessitats bàsiques. En aquest sentit, des de la gerència municipal s'han establert acords entre els diferents àmbits implicats per tal d'establir una correcta distribució de la cobertura de les necessitats bàsiques d'aquests casos que tenen com a motiu migratori millorar la qualitat de vida.



7.2.3. Acol·lida a persones immigrades

El total de persones immigrades ateses durant l'any 2022 ha estat de 3.396, enfront de les 1.653 persones ateses l'any 2021; la qual cosa significa que s'ha duplicat el nombre d'atencions d'aquest perfil respecte de l'any passat.

Dintre d'aquest perfil d'atenció, les nacionalitats més ateses han estat Colòmbia, Perú i Veneçuela. Aquest fet està relacionat amb la presència de xarxa de compatriotes establerta al territori, la manca de barrera idiomàtica i la major facilitat en els tràmits de regularització de la seva situació administrativa.

Cal destacar que uns dels factors vinculats a aquest significatiu increment de les persones immigrades ateses durant el 2022 ha estat la impossibilitat per iniciar el tràmit de protecció internacional per part de persones que van arribar a la ciutat de Barcelona amb la voluntat de sol·licitar l'asil, però no ho van poder dur a terme per la mancança de cites disponibles per parts de l'Administració corresponent.

La intervenció realitzada amb aquest grup de població té com a objectiu facilitar la informació necessària per contribuir en l'acompanyament durant el procés d'acollida de les persones recentment arribades a la ciutat de Barcelona. Aquest acompanyament inclou la detecció de les demandes socials de la persona o unitat familiar, facilitant resposta per tal de millorar la seva situació.

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

En aquells casos en què no existeix la capacitat de cobrir l'allotjament de manera autònoma i que 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.

Durant aquest any s'ha observat que, actualment, els processos d'atenció social s'allarguen en el temps, a causa de múltiples factors com la situació de crisi socioeconòmica que viu el país en els darrers anys i que dificulta l'accés al mercat laboral, afectant tant al treball regular com a l'economia submergida, així com al temps necessari perquè les persones puguin regularitzar la seva situació administrativa i que dificulta el procés d'autonomia. Tot plegat, s'ha fet necessària una intervenció més llarga, d'entre sis mesos a un any i mig.

Durant el període de l'atenció, l'objectiu ha estat que les persones assolissin el procés d'acollida, moment en què s'intenta vincular el cas als serveis socials de la zona on resideixin les persones ateses. Tanmateix, la vinculació amb els serveis d'atenció normalitzats ha estat complicada, ja que malgrat que les persones han assolit amb èxit el procés d'acollida, encara falta molt camí per recórrer fins assolir l'autonomia.

7.2.4. Atenció a persones sol·licitants de Protecció Internacional i Refugiades

El nombre de persones sol·licitants de protecció internacional o amb estatut de refugiades ateses durant el 2022 ha estat de 5.933, duplicant la xifra de persones ateses d'aquest perfil respecte a l'any anterior.

L'atenció social a persones sol·licitants d'asil i/o amb l'estatut de refugiat/da es realitza principalment a través el programa d'acollida estatal adreçat a sol·licitants de protecció internacional, però, alhora, també



s'atenen persones que no poden accedir a aquest programa per no reunir els requisits establerts pel mateix, però que 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 el seu tràmit. El programa contempla un itinerari dividit en fases que pretén donar resposta a les necessitats de les persones fins a la resolució del procés de sol·licitud de protecció internacional. Les diferents fases inclouen des de l'acollida i la integració, fins a l'autonomia.

A la província de Barcelona, Creu Roja és l'entitat encarregada de gestionar l'accés al programa d'acollida estatal als beneficiaris que compleixen els requisits d'accés i que no disposen de recursos per donar cobertura a les seves necessitats bàsiques. Entre les activitats realitzades amb les persones que hi accedeixen, es troben les següents:

- 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 (suport en l'accés al sistema de salut, resposta a les demandes que vagin sorgint, atenció a les necessitats bàsiques d'higiene, farmàcia, vestuari, etc.).
- Facilitar recursos que afavoreixin un primer coneixement i l'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.).

Al llarg del 2022 ha estat un fet destacat la impossibilitat de les persones amb voluntat de sol·licitar protecció internacional, de poder obtenir la cita necessària per iniciar el tràmit jurídic. Davant d'aquesta situació, el ministeri referent del Sistema d'acollida ha generat una excepcionalitat per garantir l'accés de persones més vulnerables a través d'un tràmit administratiu que s'ha gestionat en coordinació amb els serveis jurídics especialitzats.

No obstant això, el passat 16 de desembre del 2022 va entrar en vigor un nou decret del Ministeri gestor del Sistema d'Acollida Estatal, on s'estableix que només es permet l'accés a les persones que disposin d'un document justificatiu de l'inici de tràmit de sol·licitud de protecció internacional, emès per l'administració. Davant d'aquesta nova instrucció per part del Ministeri es preveu que al llarg del 2023 i hi hagi un augment de casos que no puguin acollir-se al Sistema d'acollida, cosa que incrementarà les persones amb perfil d'immigració que seran ateses a través del circuit ordinari municipal.

D'altra banda, durant aquest 2022 han continuat en augment les resolucions negatives de les sol·licituds de protecció internacional de persones nacionals de Veneçuela amb concessió d'autorització temporal de residència per raons humanitàries.

Quant al perfil dels casos atesos, en general, 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. A més, al llarg del 2022 i respecte a l'anterior any, s'ha produït un augment en les persones ateses pel programa de refugiats que arriben per fronteres, com és el cas de l'aeroport. En total s'han atès 394 persones, vers les 237 persones ateses l'any anterior. D'aquestes persones:

- 252 persones han estat admeses a tràmit a l'aeroport de Barcelona, i ateses des del Sistema d'Acol·lida Estatal.
- 142 persones procedents d'Afganistan, dins dels circuits de reassentament del Ministeri, com a resposta a la crisi humanitària del país

En tots els casos de les persones sol·licitants de protecció internacional que són admesos a tràmit, personal tècnic i/o voluntariat de Creu Roja s'ha desplaçat a l'aeroport o s'ha gestionat el suport per donar suport social i garantir la cobertura de necessitats bàsiques un cop els/les beneficiaris/es surten de les dependències de les autoritats competents.

7.2.5. Atenció psicològica

Pel que fa a l'atenció psicològica, enguany s'han fet intervencions individuals, tot i que dins de la mateixa família hi hagués diferents membres adults atesos. També s'ha treballat de forma transversal el seguiment amb els adults, eines d'habilitats parentals o dificultats amb els menors d'edat del nucli familiar en qüestió.

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. No totes les persones requereixen ser ateses pel servei de psiquiatria, però sí d'un seguiment psicològic. En els casos en què sí que s'ha requerit aquesta derivació, s'ha comptat amb la coordinació entre serveis que es manté amb el SATMI (Programa d'atenció en Salut Mental per a població immigrada) i amb diferents hospitals i centres sanitaris de la província de Barcelona on les persones han estat fent seguiment.

7.2.6. Atenció al restabliment del Contacte Familiar, Reagrupament Familiar i Serveis Socials Internacionals

Des d'aquest servei es gestiona el Programa de restabliment de Contacte Familiar i de reagrupament familiar, que tenen per objectiu, entre d'altres:

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

L'any 2022 s'han obert 30 casos nous de recerques i reagrupament familiar amb els següents motius:

- Recerques de familiars que han tractat d'accedir a Espanya per via irregular, majoritàriament, via marítima, amb qui posteriorment s'ha perdut el contacte. Aquest tipus de casos ha augmentat notablement respecte d'anys anteriors.
- Recerques de familiars per separació per projectes migratoris.



- Recerques d'òrgens biològics, és a dir, casos d'adopcions o absència dels progenitors, germans o altres familiars.

7.2.7. Atenció a persones que sol·liciten Retorn Voluntari al país d'origen

Mitjançant les visites de seguiment social dels diferents equips d'atenció al SAIER, s'ha facilitat informació per a persones que volien retornar voluntàriament al seu país d'origen. També s'han establert coordinacions amb les entitats que faciliten el retorn i s'ha facilitat informació i assessorament a altres serveis i entitats externs que han sol·licitat informació sobre com iniciar aquest tràmit per a les seves persones usuàries.

7.3. Valoració qualitativa i conclusions

Les dades presentades al llarg de la memòria 2022 confirmen que el servei d'atenció social del SAIER continua desenvolupant un gran paper dins de la ciutat de Barcelona, tractant-se d'un servei pioner i especialitzat que ha anat evolucionant i adaptant la seva atenció a les diferents casuístiques i realitats socials de la ciutat.

Com s'ha exposat prèviament, una de les grans capacitats del servei és l'adaptació a les diferents situacions, fent del SAIER un servei al qual la seva dilatada experiència li ha permès una millor adaptació i flexibilitat per atendre les diferents necessitats sorgides davant dels diferents fluxos migratoris. Les situacions, els fluxos migratoris i els perfils de població varien, fet que provoca una necessitat d'adaptació i de cerca de noves metodologies i models d'atenció. Mostra d'aquesta necessitat de reformulació constant és la nova fórmula de primera atenció grupal, que ha permès reduir la llista d'espera d'accés al servei i facilitar una primera acollida a les persones sol·licitants d'atenció social del servei.

Malgrat la reformulació dels diferents circuits d'atenció del servei, per tal d'optimitzar els recursos materials i personals amb els quals es compta, el gran augment de casos i atencions realitzades posa de manifest la necessitat de reflexionar sobre com dimensionar els recursos humans i els materials necessaris per dur a terme aquest tipus d'atenció i poder fer front a totes les demandes.

A escala de ciutat, s'ha treballat coordinadament per tal d'establir els diferents perfils d'atenció social del municipi. Fruit d'aquestes coordinacions, hi ha un perfil d'atenció més definit que es tradueix en una atenció més eficaç i qualitativa per garantir l'acollida a la ciutat de les persones recentment arribades.

Cal destacar que durant el 2022 hi ha hagut una figura de referència i enllaç amb la xarxa de serveis socials municipals, qui ha facilitat les indicacions i consignes que han ajudat a integrar el SAIER a la xarxa de serveis d'atenció social.

Finalment, cal mencionar que l'equip ha treballat dividit en dues ubicacions diferents, entre gener i setembre, cosa que ha suposat un repte al qual el servei s'ha aconseguit adaptar amb èxit. Tanmateix, al setembre es va donar la reunificació de tot l'equip a les dependències del carrer Font Honrada del SAIER a l'espera de la finalització de les obres al nou equipament que permetrà que tots els membres de l'equip d'atenció social puguin compartir un únic espai de treball que donarà resposta tant a les necessitats de les persones ateses com a les dels i de les professionals d'atenció.

8. 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 de treballadors, 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.

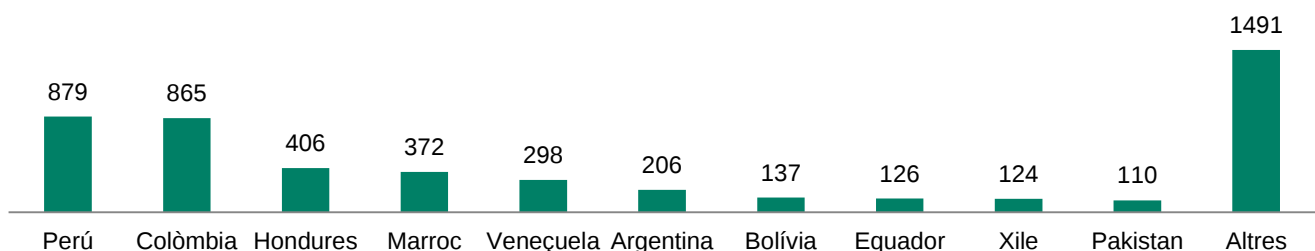
El servei està destinat a persones estrangeres extracomunitàries en situació irregular, interessades en regularitzar la seva situació, a persones estrangeres extracomunitàries en situació regular que volen realitzar algun tràmit vinculat a la legislació d'estrangeria i a persones nacionals o estrangeres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

Durant el 2022, el servei d'assessorament per a tràmits del SAIER, gestionat pel Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers (CITE) ha atès 5.014 persones interessades a rebre assessorament relacionat amb els processos administratius d'estrangeria a Espanya, amb les quals s'han realitzat 6.815 visites i plantejat 10.728 consultes. Aquesta atenció s'ha realitzat en la modalitat mixta, presencial i telemàtica com l'any anterior, que es va iniciar a conseqüència dels efectes de la pandèmia de Covid-19.

8.1. Perfils de població

Pel que fa al perfil de la població durant l'any 2022, cal assenyalar que hi ha hagut canvis en les nacionalitats principals de les persones ateses pel servei.

Enguany ha augmentat de manera important el nombre de persones provinents del Perú, que se situa en primer lloc, amb un 18,1% de les persones ateses, seguit de Colòmbia, amb un 16,7%. A continuació, es troben Hondures, amb un 8,8%, Marroc, amb el 7,7%, i Veneçuela, amb el 6,3%.



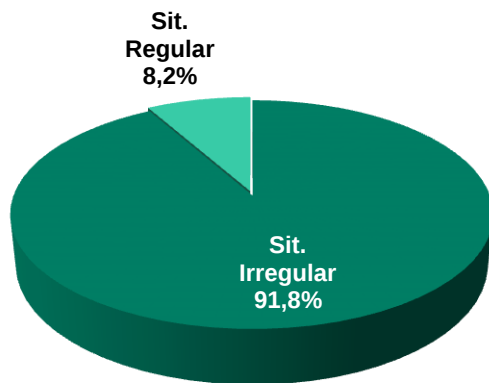
Gràfica 35. Distribució de les persones ateses en 2022 per assessorament en estrangeria segons les principals nacionalitats

En conjunt, més del 65% del total de persones ateses són d'origen llatinoamericà. Aquest elevat percentatge de persones d'origen llatinoamericà ha fet que el percentatge de dones ateses sigui del 56% del total de persones ateses, a conseqüència del pes superior de les dones entre les persones provinents d'aquests països (el 71% en el cas d'Hondures, el 64% en el cas de Veneçuela, el 63% del Perú i el 58% de Colòmbia).

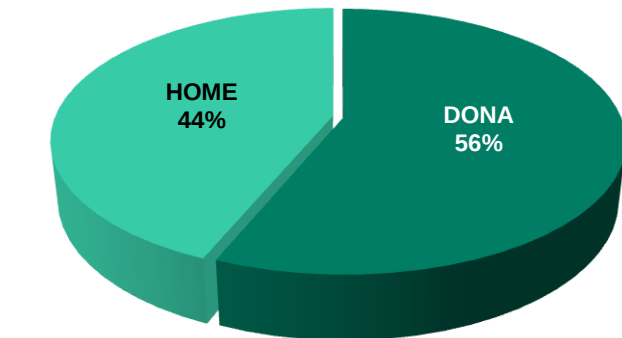
En aquest sentit, a l'hora d'analitzar el pes segons gènere de les principals nacionalitats, cal esmentar la majoria d'homes respecte a les dones en el cas de Marroc (67%) i Pakistan (68%), els únics països dins de les 10 nacionalitats principals, que no es troben al continent americà.

Pel que fa a l'edat, el 29% de les persones ateses tenien entre 18 i 31 anys i el 45,5%, entre 32 i 51 anys.

Si s'analitzen altres indicadors en relació amb la situació social a la ciutat, la majoria de les persones, el 65,8%, viu amb la família i el 55,5% són persones solteres. Així mateix, el 51% de les persones usuàries del servei tenen estudis mitjans i el 51% ha declarat entendre el català.



Gràfica 37. Pes de la situació administrativa de les persones ateses per assessorament sobre tràmits en estrangeria



Gràfica 36. Distribució per gènere de les persones ateses pel Servei d'Assessorament per a Tràmits en Estrangeria en 2022

Per una altra banda, enguany s'ha produït un increment important respecte de l'any anterior de les persones sense autorització administrativa per residir i treballar a l'Estat espanyol, que ha arribat al 91,8% del total de persones que han passat pel servei, gairebé 10 punts més que l'any 2021.

Pel que fa a la situació laboral, durant l'any 2022 s'ha observat un lleu increment respecte al 2021 de les persones que treballaven, el 35,3%. No obstant això, d'aquestes persones, continua incrementant-se de manera important el pes d'aquelles que treballen de manera irregular, que arriba fins al 92,3% del total. Aquest indicador comporta uns nivells de vulnerabilitat i precarietat en les persones ateses que ha continuat en augment durant l'any.

Per sectors de producció, el 35,7% s'ocupa al treball de la llar (el 94,4% dones), seguit dels altres serveis, el 21,2% (el 42,6% dones) i l'hostaleria, el 15,3% (el 50,5% dones).

S'observa un increment del sector de l'hostaleria respecte a l'any 2021, vinculat a la recuperació de l'activitat del sector per l'evolució favorable de la pandèmia de Covid-19.

Pel que fa al treball irregular, el primer sector és el treball de la llar, amb el 36,2% del total, seguit dels altres serveis, el 20% i l'Hostaleria, amb el 15, %. Com es pot veure, l'economia submergida afecta especialment als sectors més feminitzats, i de nous es pot observar un increment del treball irregular a l'hostaleria que triplica el nivell del 2021 i que s'havia reduït amb l'aturament del sector per la pandèmia sanitària.

8.2. Intervenció realitzada

Durant l'any 2022, l'atenció realitzada des del servei d'assessorament per a tràmits en estrangeria ha estat especialment impactada per l'important increment de persones en situació d'irregularitat administrativa.

Davant la situació de precarietat que representa el fet de trobar-se en situació administrativa irregular, la majoria de les persones ateses al servei s'hi han adreçat per tal de consultar informació sobre les vies per regularitzar la seva situació. Així doncs, enguany, el 48,5% de les consultes ateses han estat en aquest sentit: sobre les possibilitats de fer un arrelament social, amb el 23,8% del total de consultes, sobre altres processos de regularització, amb el 20,6%, o sobre l'arrelament laboral, amb el 4,1%.

L'increment d'aquesta tipologia de consultes també ha estat vinculat a les expectatives generades per la reforma del Reglament d'estrangeria que va entrar en vigor el 16 d'agost del 2021. Aquesta ha incorporat canvis en els procediments i noves vies de regularització, com l'arrelament per formació, que van generar dubtes entre les persones usuàries del SAIER i per les quals van demanar assessorament.

D'altra banda, des del servei s'han resolt altres tipus de consultes referents als processos administratius realitzats amb estrangeria, entre els quals es troben el reagrupament familiar, la tramitació de residència per familiars nacionals de països de la UE, les targetes d'estudiant o les renovacions de les autoritzacions de residència o de residència i treball.

Respecte al procediment de l'atenció realitzada, la demanda d'informació sobre la nova figura de l'arrelament per formació va comportar, a partir del mes d'octubre del 2022, l'organització de sessions grupals per donar resposta a l'elevat nombre de persones que verbalitzaven estar interessades en la possibilitat d'iniciar aquest procediment. A banda, des del servei s'ha continuat oferint atenció individualitzada tant telefònica (56%), com presencial (43,9%) en funció de la situació de cada persona i del seguiment necessari dels casos gestionats.

Tipologia de consultes

Arrelament social	2.548
Altres processos per a la regularització	2.209
Autorització de residència o treball i residència	1.596
Targetes comunitàries	1.401
Renovacions de permisos	795
Arrelament laboral	443
Reagrupament familiar	305
Targeta d'estudiant	292
Altres consultes	443

Taula 12. Distribució de les principals consultes ateses sobre tràmits d'estrangeria en 2022

8.3. Conclusions

La tasca desenvolupada pel servei gestionat per CITE al SAIER durant l'any 2022, pel que fa a l'assessorament sobre tràmits administratius de les persones estrangeres residents a la ciutat de Barcelona, ha estat definida per un important increment de les persones sense autorització administrativa, que ja han superat el 90% del total de persones ateses.

Aquest creixement, que s'ha donat de manera continuada des de fa anys, configura cada cop més el SAIER com el servei de referència per a les persones estrangeres que resideixen a la ciutat de Barcelona i que es troben sense autorització administrativa i, per tant, en una situació de molta precarietat i vulnerabilitat social i laboral.

Com s'ha detallat prèviament, de les persones que treballaven quan es va realitzar l'atenció, més del 90% ho feien de manera irregular i més del 36% eren dones que es trobaven treballant al sector del treball de la llar i les cures. En aquest anàlisi, també cal destacar que enguany s'ha observat una recuperació de l'ocupació en l'hostaleria per l'increment de l'activitat laboral del sector post-covid.

D'altra banda, l'any 2022 també ha estat marcat per la reforma del Reglament d'estrangeria, que va entrar en vigor del 16 d'agost. Aquesta reforma va generar fortes expectatives amb figures com l'arrelament per formació, però, en els primers mesos de la reforma aquesta ha demostrat les diverses limitacions i, fins i tot, un important pas enrere en el cas de l'arrelament laboral, pel que fa a la flexibilització de les mesures per accedir a la regularitat administrativa.

Finalment, cal assenyalar, pel que fa al funcionament del servei, que l'increment a 30 minuts del temps de durada de les atencions presencials ha permès reduir la pressió sobre els assessors i les assessores vinculada a l'increment de gestions que ha estat necessari portar a cap en el marc dels procediments d'estrangeria a realitzar per les persones usuàries del servei, especialment en els casos de les atencions telemàtiques. Tanmateix, aquest increment de temps també ha comportat una reducció en el nombre de persones ateses durant l'any.

Finalment, des del servei es valora molt positivament el funcionament de les sessions de coordinació promogudes per la direcció del SAIER, ja que han tingut un efecte directe en la qualitat del servei i en el foment del treball transversal i cooperatiu dins de l'equipament que dona com a resultat una millora de l'atenció a les persones usuàries del servei.



9. SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN ESTRANGERIA (gestionat per l'ICAB)

El 1989 es va constituir el SAIER com servei municipal d'atenció a l'immigrant, estranger i refugiat, actualment integrat per les entitats Creu Roja, CITE, AMIC, el Centre de Normalització Lingüística de Barcelona i l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB). Les actuacions específiques de cada entitat es coordinen sota un model de servei integrat: cada entitat coordina la seva activitat amb els recursos interns per millorar la qualitat de l'atenció a l'usuari i contribuir la consecució dels objectius comuns.

Des de l'ICAB es realitzen les següents funcions:

- Orientació jurídica a persones usuàries.
- Impugnació administrativa i/o judicial contra resolucions administratives denegant 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.

A principis del 2022 es va dur a terme la integració de les aplicacions informàtiques utilitzades pel SAIER en l'agenda i aplicació SIAS, la qual cosa ha exigint una adaptació a les noves eines informàtiques i un canvi metodològic del servei. A més, la falta d'alguns arranjaments en les noves aplicacions informàtiques, per adaptar-les a les necessitats específiques del servei, han impedit tenir tota la informació de l'activitat realitzada durant el global de l'any.

D'altra banda, el servei ha continuat mantenint el mateix equip consolidat format per 5 advocats i advocades que presten orientació jurídica, 12 advocats i advocades que presten serveis com a personal tramitador i la coordinadora.

Els advocats i les advocades consultores formen l'equip que es troba ubicat directament al SAIER i que gestiona les peticions usuàries del servei. Aquest equip ofereix assessoria jurídica principalment en dret d'estrangeria, però també en altres àrees del dret com són el dret de família, el dret laboral o el penal, tenint en compte que l'estrangeria és una àrea transversal on la situació jurídic-administrativa de les persones migrades es pot veure afectada per modificacions de la seva situació familiar, laboral o per l'existència d'algun incident policial o amb la Justícia. En aquest sentit, el servei s'ofereix una assessoria multidisciplinària.

A més, l'ICAB compta amb un equip estable d'11 advocats/des experts en estrangeria que, treballant en setmanes de guàrdies de 2 persones, reben les derivacions fetes des del SAIER pels següents tràmits:

- Tramitació i presentació de sol·licituds d'adquisició de nacionalitat espanyola per residència davant el Ministeri de Justícia.

- Recursos de reposició davant l'Oficina d'Estrangeria de Barcelona i recursos judicials contenciosos administratius davant els Jutjats de Barcelona contra denegacions de sol·licituds de residència, residència i treball o autoritzacions d'estada.
- Tramitació de la cancel·lació d'antecedents penals i policials.

D'altra banda, des de l'equip de l'ICAB es fan derivacions al Servei de Tramitació de Justícia Gratuïta (SERTRA) i al Servei d'orientació Jurídica Laboral (SOJ). Cal destacar que l'ICAB té un acord amb el SERTRA perquè es gestioni, de manera àgil i eficaç, la sol·licitud de justícia gratuïta i la designa d'un advocat/ada d'ofici en aquelles actuacions que són competència del torn d'ofici:

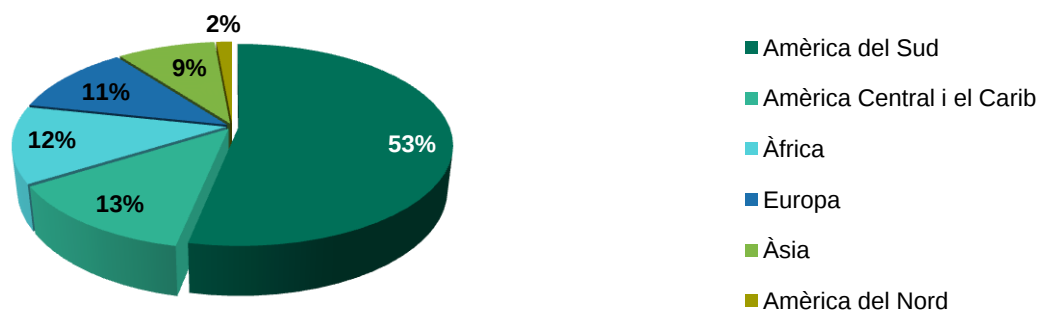
- Denegacions de sol·licituds de protecció internacional, ja sigui per interposar recurs de reposició davant el Ministeri de l'Interior com recurs contenciós-administratiu davant l'Audiència Nacional.
- Procediments d'expulsió de territori.
- Recurs contenciós administratiu davant l'Audiència Nacional contra denegacions de sol·licituds de nacionalitat espanyola.
- Sol·licitud de designa d'advocat/ada d'ofici en matèria de dret de família (divorcis, sol·licituds de custòdia de menors, pàtria potestat, etc.), dret civil (desnonaments, etc.), dret penal i dret laboral (acomiadaments, impagament de salaris, etc.)

9.1. Població atesa

Durant l'any 2022, el servei d'assessorament jurídic en estrangeria ha atès un total de 2.524 persones de 89 nacionalitats diferents. El 60% del total de persones usuàries del servei han estat dones i el 74% eren persones d'entre 18 i 51 anys.

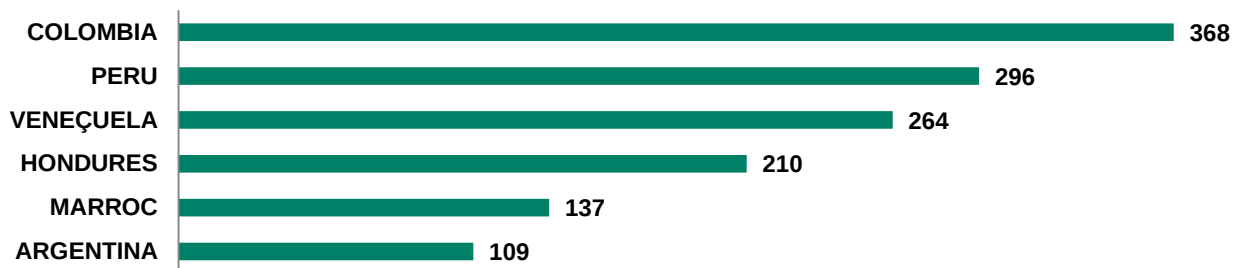
Cal destacar que aquest servei atén, a diferència de la resta de serveis del SAIER, a una majoria de persones en situació administrativa regular, que enguany han representat el 42% respecte al 34% de persones en situació irregular. Aquest fet és conseqüència de l'alta demanda de consultes sobre els procediments de nacionalització espanyola, tal com s'explicarà més endavant.

Pel que fa a la procedència de les persones ateses durant l'any 2022, la majoria van arribar a Espanya procedents de països americans, amb més de 1.703 persones, i especialment de l'Amèrica del Sud, amb un total del 53% de les persones ateses.



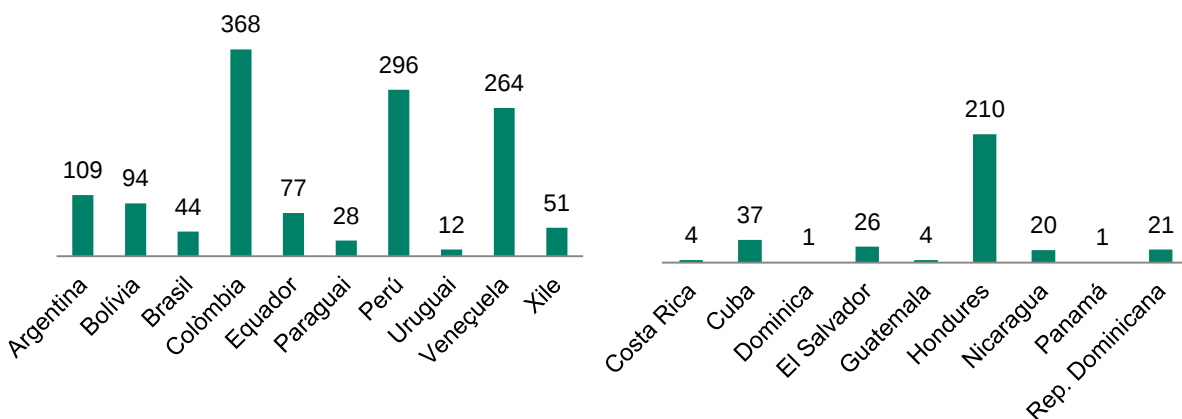
Gràfica 38. Pes dels continents de procedència de les persones ateses en 2022 per assessorament jurídic en estrangeria

En el grup dels països amb més presència d'usuaris en el SAIER durant l'any 2022 (aquells amb 100 o més persones), Colòmbia despunta clarament amb 368 persones; seguida pel Perú, amb 296, i Veneçuela amb 264 persones ateses.



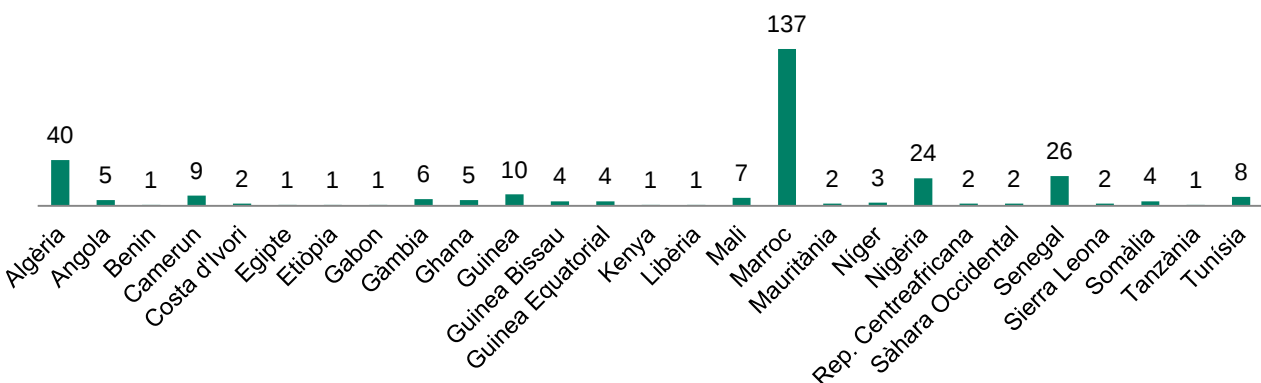
Gràfica 39. Països amb una presència superior a les 100 persones ateses al servei

En les gràfiques següents es mostra la classificació de les persones ateses segons els països per continents.

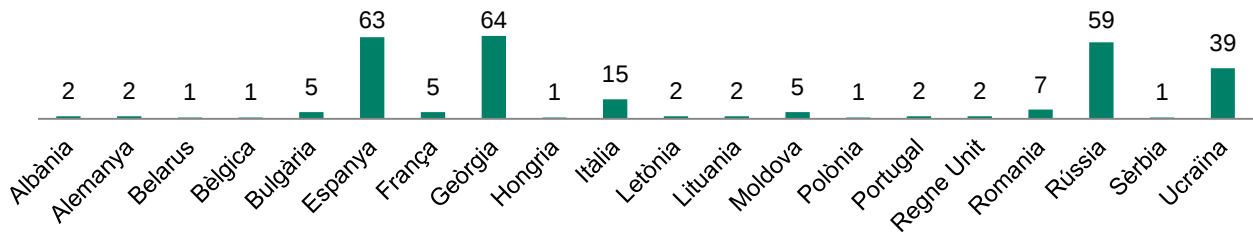


Gràfic 40. Països d'Amèrica del Sud

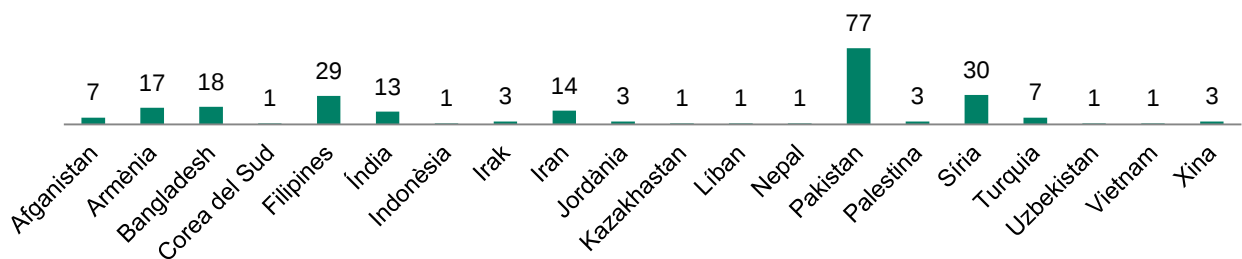
Gràfica 41. Països d'Amèrica Central i el Carib



Gràfic 41. Països d'Àfrica



Gràfic 42. Països del continent europeu



Gràfic 43. Països del continent asiàtic



Gràfic 44. Països de l'Amèrica del Nord

9.2. Principals demandes ateses

Durant l'any 2022 ha continuat havent-hi molta demanda sobre el procediment per adquirir la nacionalitat espanyola i la seva tramitació. Aquestes consultes representen el 45% de les atencions realitzades. També hi ha hagut moltes consultes sobre l'estat en què es troben nombrosos expedients que segueixen encara en tràmit, donada la gran dilació existent en el Ministeri de Justícia fins a la resolució d'aquests.

Com a novetat, cal assenyalar que a l'octubre del 2022 es va aprovar la Llei de Memòria Democràtica i es van començar a rebre consultes relacionades amb l'opció que aquesta norma contempla perquè algunes persones puguin optar a la nacionalitat com a mesura reparadora de l'exili i la dictadura.

D'altra banda, s'ha detectat un descens dels assessoraments respecte de les denegacions de sol·licituds de protecció internacional, que s'ha situat en el 4,2% de les demandes, i, per tant, també s'ha reduït la xifra de derivacions al SERTRA per recursos administratius i judicials contra aquestes, la qual va tenir un gran augment durant el 2021. Així i tot, la tendència d'aquest tipus de demanda és a l'alça respecte a anys anteriors.

La reducció de consultes sobre les denegacions de protecció internacional ha coincidit amb un augment de consultes de persones que van arribar inicialment a territori amb la intenció d'iniciar una sol·licitud de protecció internacional, però que, davant la impossibilitat d'aconseguir una cita amb la Oficina d'Asil de Barcelona, han vist aquesta possibilitat frustrada i s'han quedat en una situació d'irregularitat administrativa al territori. Aquest fet ha comportat un gran temor i la necessitat d'assessoria jurídica integral que cal valorar en cada cas concret. En aquesta línia, les consultes de persones usuàries que es trobaven en situació administrativa irregular i buscaven un assessorament integral sobre possibilitats de regularitzar la seva situació administrativa, per arrelament social, laboral o familiar, representen un 11% del total de demandes gestionades en 2022.

Les consultes sobre dret de família, dret penal i/o dret laboral, sempre vinculades a la condició de persones migrades de les persones usuàries del servei, han representat també un 11% del total aquest 2022. En aquest grup de població es contempen les persones migrades que es queden sense feina i poden veure la seva autorització de residència i treball temporal afectada per aquesta situació, o les persones que es divorcien del seu cònjuge, de qui depèn la seva autorització de residència, que també poden veure afectada la seva situació administrativa, per la qual cosa hauran de ser assessorades tant sobre el procés de divorci com sobre la seva repercussió en l'àmbit del dret d'estrangeria.

Tal com es veurà més endavant, les derivacions a tramitadors/es per la interposició de recursos de reposició davant l'Oficina d'Estrangeria de Barcelona i recursos judicials contenciosos administratius davant els Jutjats de Barcelona contra denegacions de sol·licituds de residència, residència i treball o autoritzacions d'estada s'han mantingut a l'alça, seguint amb la tendència existent des del 2020 i destaca la demora de l'Oficina d'Estrangeria en la resolució dels recursos de reposició, en un termini aproximat al voltant de 7 mesos.

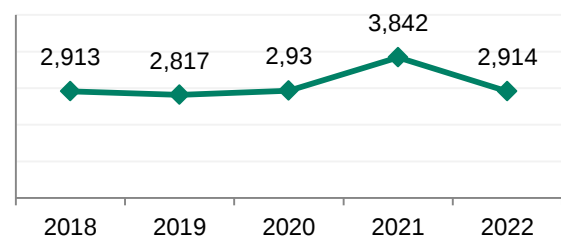
Com a novetat important, al juliol de 2022 va entrar en vigor el Reial Decret 629/2022, que ha modificat el Reglament d'Estrangeria (RD 557/2011, de 20 d'abril). Aquesta reforma ha introduït la major modificació legislativa en el règim d'estrangeria des de la seva adopció l'any 2011 i l'equip del servei d'assessorament jurídic en estrangeria del SAIER s'ha posat al corrent de totes les novetats i canvis introduïts per respondre les demandes de les persones usuàries al respecte.

9.3. Accions realitzades durant el 2022

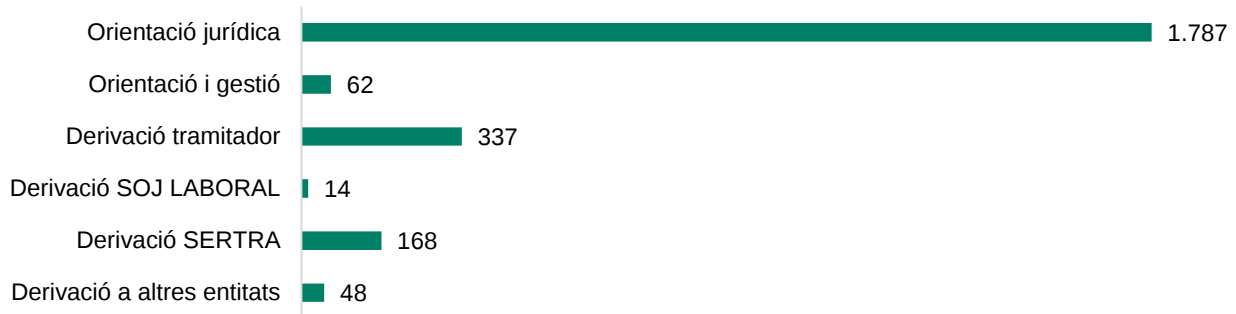
Enguany s'han dut a terme 2.914 accions dins de les 3.520 activitats realitzades amb les 2.524 persones usuàries del servei.

En la comparativa interanual, l'activitat s'ha reduït en comparació amb l'any precedent, però s'ha mantingut en un nivell equivalent al període 2018-2020.

A continuació es classifiquen les persones amb les quals s'han portat a cap accions durant l'any en funció del tipus d'acció requerida:



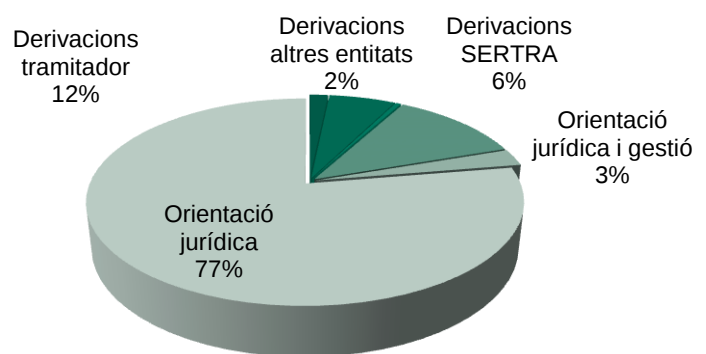
Gràfica 47. Comparativa interanual de les accions de l'ICAB al SAIER



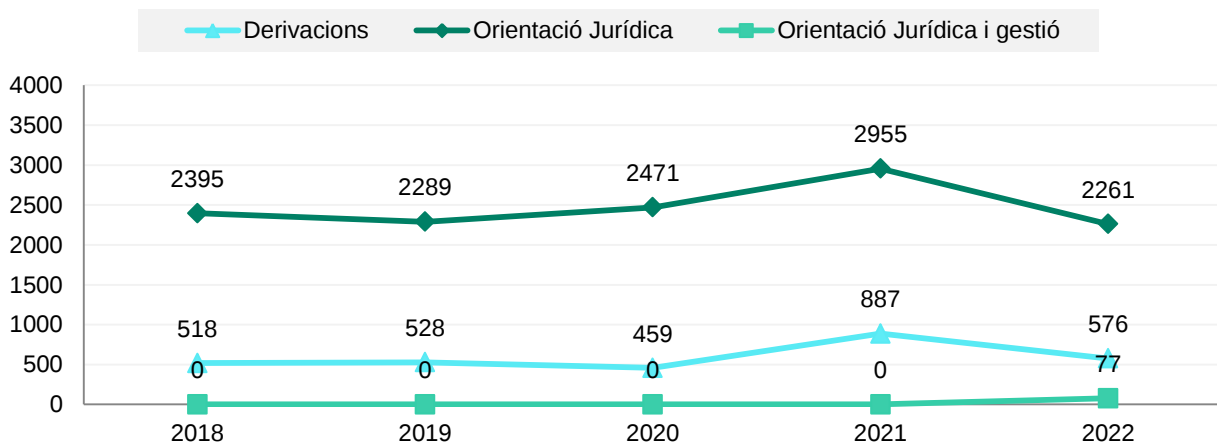
Gràfic 45. Persones usuàries segons tipologia d'accions realitzades amb elles

Pel que fa al total d'accions realitzades, l'orientació jurídica va ser l'activitat principal del 2022, amb 2.261 actuacions; seguida per les derivacions a lletrats/des tramitadors/es i SERTRA, amb 342 i 172 derivacions, respectivament.

Un any més, l'orientació jurídica ha continuat sent l'activitat principal del servei, tal com es pot observar a la gràfica següent amb l'evolució dels tipus d'accions des del 2018:



Gràfica 46. Pes de les accions realitzades



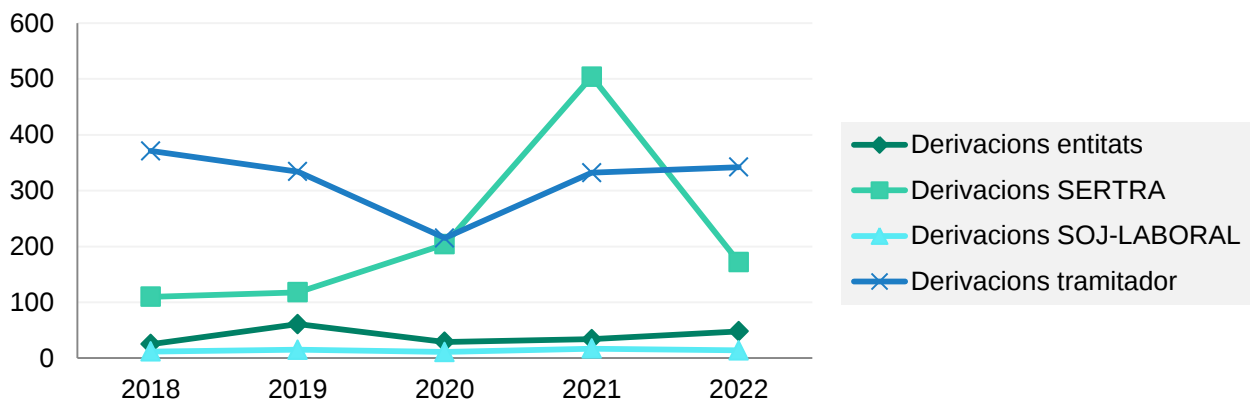
Gràfic 48. Comparativa interanual de les orientacions jurídiques i derivacions

Si bé l'acció derivativa ha disminuït en comparació amb el 2021, si es compara amb els altres anys no ha frenat el seu creixement, només ha desaccelerat, perquè les 576 derivacions continuen sent superiors a les realitzades en el període 2018 a 2019.

L'orientació jurídica i gestió, que neix durant el 2022, es refereix als casos en què la demanda de la persona usuària, si bé no requereix una derivació, necessita una gestió complementària a l'orientació jurídica, com ara la petició de consulta a l'Administració, la redacció d'un escrit, etc.

9.3.1. L'acció derivativa

Si s'analitzen per separat les xifres obtingudes respecte de les diferents derivacions realitzades des del servei i la seva evolució en els últims cinc anys es poden observar les següents tendències.

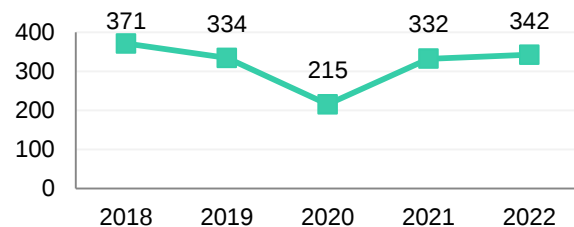


Gràfic 49. Evolució de les derivacions realitzades segons tipus de destí

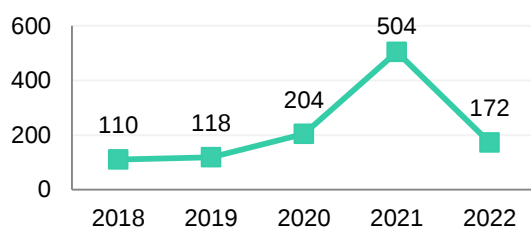
Derivacions a personal tramitador

El resultat del 2022 porta de nou a les derivacions a lletrats/des tramitadors/res a l'hegemonia que havien tingut fins al 2020, any en què van ser superades per les xifres de derivacions al SERTRA, i contribueix a consolidar la línia ascendent dibuixada des del 2021.

Així doncs, les derivacions al personal tramitador continuen a l'alça amb el resultat del 2022.



Gràfica 50. Comparativa interanual de les derivacions a personal tramitador

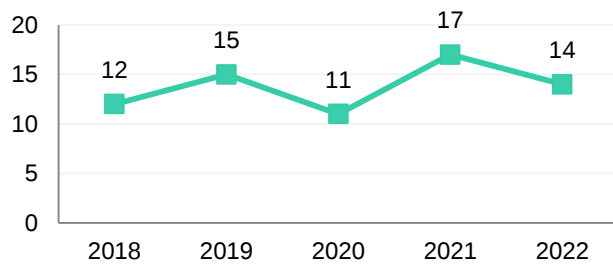


Gràfica 51. Evolució de les derivacions a SERTRA

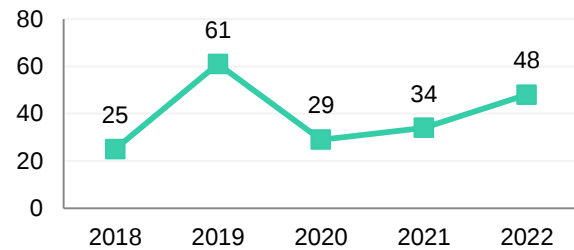
Derivacions a SERTRA

Les derivacions al SERTRA han experimentat durant el darrer any un descens del 65% respecte al 2021 amb un total de 172 derivacions per aquesta causa. El resultat del 2022 aplanar el pic del 2021 per posicionar-lo per sota del valor del 2020. Tanmateix, la tendència és alcista respecte d'anys anteriors.

Les derivacions a altres entitats i al SOJ-LABORAL mostren un comportament pràcticament semblant al dels darrers cinc anys. Tanmateix, en el cas de les derivacions al SOJ-Laboral hi ha hagut una lleugera disminució en l'activitat realitzada respecte al 2021, mentre que les derivacions a altres entitats han superat el descens del pic extraordinari del 2019 i s'ha afermat la tendència alcista amb un marcat increment en el darrer any.



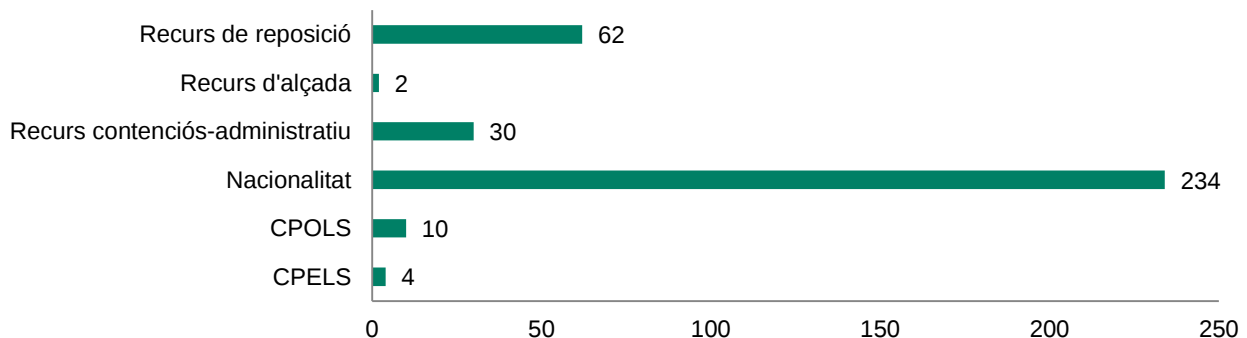
Gràfica 52. Comparativa interanual de les derivacions al SOJ-Laboral



Gràfica 53. Comparativa interanual de les derivacions a entitats

Els motius de derivacions a lletrats i lletrades tramitadors/es.

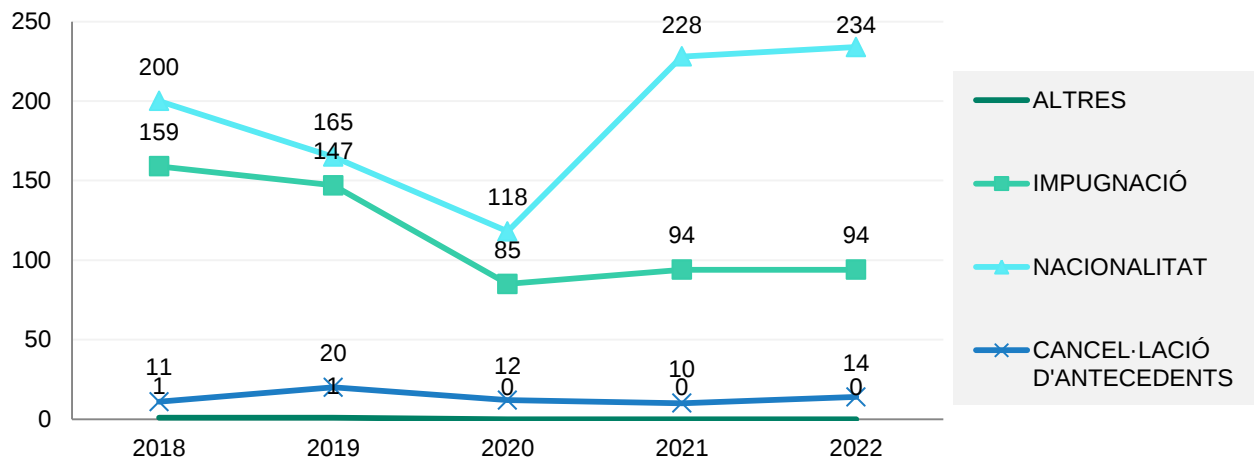
El principal motiu per derivar al personal tramitador han estat les qüestions relacionades amb la nacionalitat espanyola i la interposició del recurs de reposició apareix com la segona causa de derivació seguida del recurs contenciós –administratiu.



Gràfic 54. Motius de derivació al personal tramitador en 2022

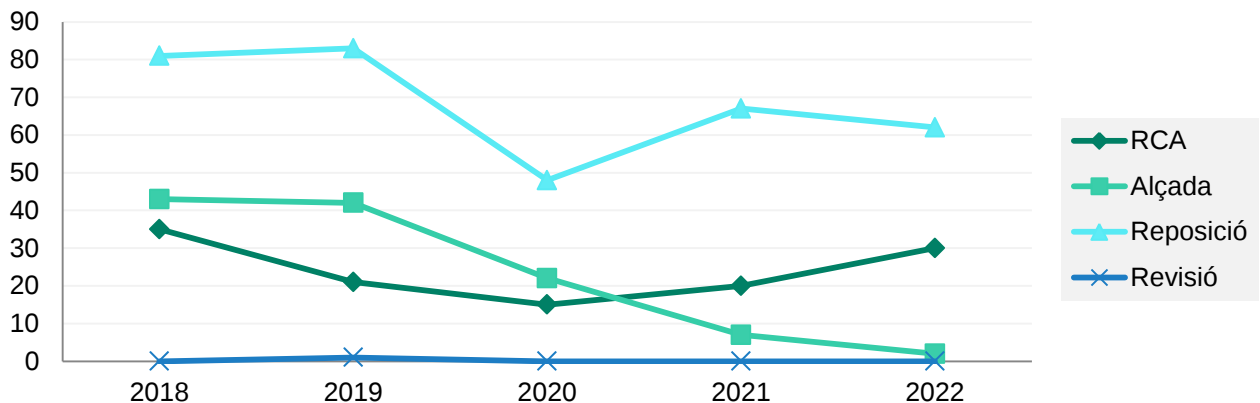
La jerarquia entre els motius de derivació al personal tramitador no s'ha alterat en els darrers cinc anys: la nacionalitat continua ocupant el primer lloc en l'escalafó, seguida per les derivacions per impugnar resolucions administratives, que conserven el segon grau, i per les destinades a la cancel·lació dels antecedents (policial i/o penals) que es mantenen en tercer lloc.

En l'anàlisi individualitzada de cadascun dels motius observem un comportament diferent: les derivacions per nacionalitat transiten d'un període descendent a un altre ascendent en 2020, però amb un suau creixement en 2022; les derivacions per impugnació mostren un estancament; i les derivacions realitzades per la cancel·lació d'antecedents no experimenta canvis rellevants.



Gràfic 55. Evolució interanual de les accions derivatives

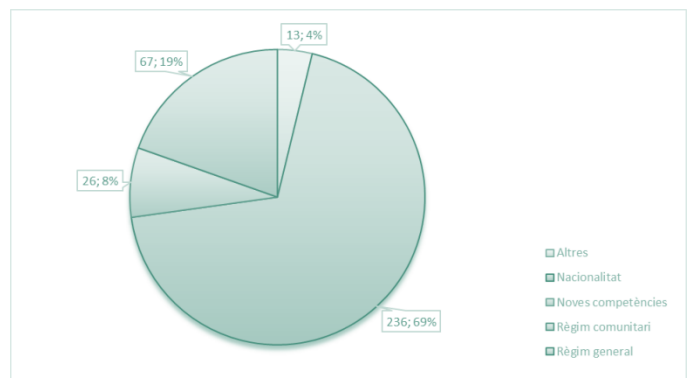
En ampliar el motiu impugnatiu, s'observa que el recurs d'alçada pràcticament desapareix, el recurs contenciós-administratiu continua la seva recuperació, i el recurs de reposició cau lleugerament en 2022.



Gràfic 56. Evolució dels recursos

Les demandes de les derivacions a tramitadors/es

Com ha quedat dit a l'inici de la secció "l'activitat de l'ICAB en el SAIER", el retard en l'arranjament de les funcionalitats de l'aplicació SIAS que permeten obtenir totes les dades de l'informe consultors ICAB, no ha permès disposar de la totalitat de les demandes: només es disposa de les associades a l'acció derivativa. Per aquesta raó, en la memòria del 2022 només es pot analitzar aquest segment i no el total de l'activitat consultiva.

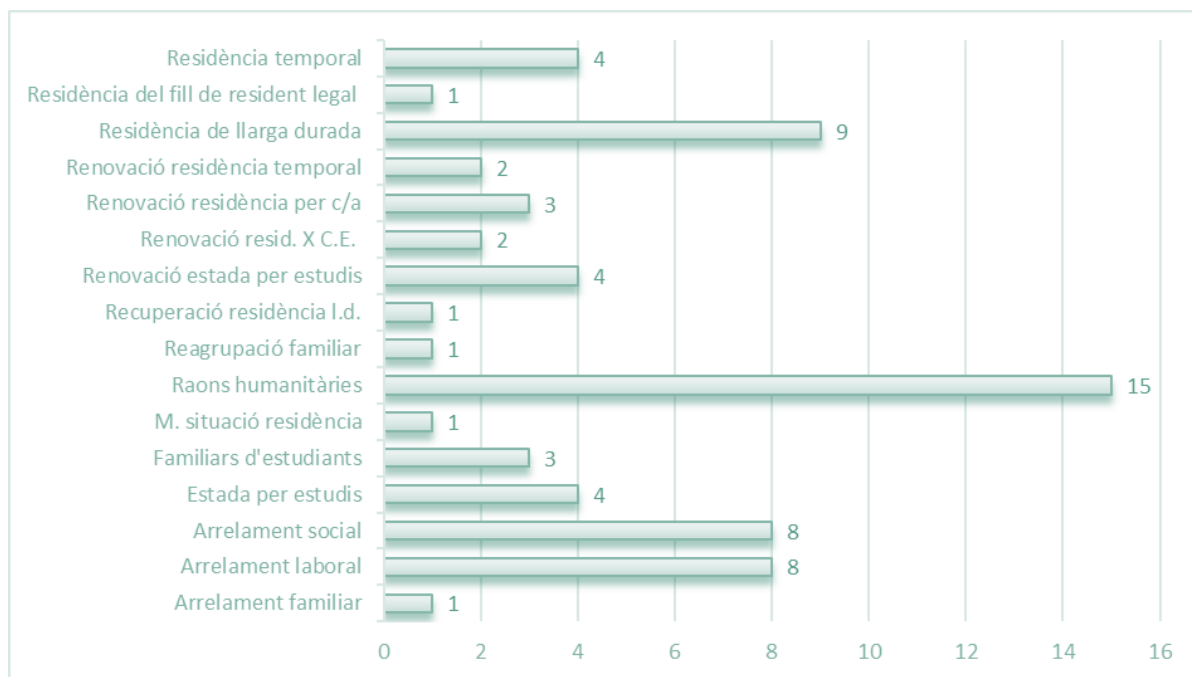


Gràfica 57. Grups de consultes associades a les derivacions a tramitador

La majoria de les derivacions fetes provenen de demandes relacionades amb la nacionalitat espanyola: el 69% d'aquelles la tenien com a causa.

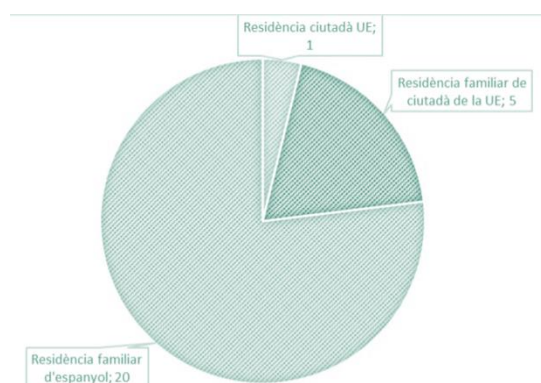
De les 236 derivacions que es van fer per raons de nacionalitat, 235 d'elles es van realitzar per sol·licitar l'adquisició de la nacionalitat espanyola, i només una estava relacionada amb la pèrdua d'aquesta.

Dins del règim general, la residència per raons humanitàries va ser el principal motiu per derivar a un advocat o advocada tramitadora. Destaquen, també, les qüestions sobre la residència de llarga durada i els arrelaments social i laboral.



Gràfic 58. Motius de consultes del grup règim general

Finalment, la residència dels familiars de ciutadans espanyols va ser la raó principal de derivació en el bloc del règim comunitari.



Gràfic 59. Motius de consultes del règim comunitari

9.4. Novetats i reptes del 2022

Atenció dual presencial/telefònica i trucades a les absències:

Les atencions fins al setembre de 2021 es van realitzar principalment per telèfon, però a partir del setembre de 2021 i durant tot el 2022 s'ha consolidat un sistema d'atenció dual de 2/3 parts presencials i 1/3 part de teletreball. A més, s'ha continuat aplicant una mesura que es va introduir el 2021, consistent a fer tres intents de trucada a les persones que no es localitzen a l'hora programada, en diferents moments de la jornada laboral del/de la consultor/a i, fins i tot, s'ha fet l'esforç, en la mida del possible, d'intentar trucar-les altre dia de la setmana, ja que aquest sistema ha possibilitat recuperar moltes visites que haurien estat absències.

Les mesures adoptades per reduir al màxim l'absentisme porten a tancar el 2022 amb un rècord històric d'assistència del 86%, la qual cosa significa que l'ICAB ha aconseguit reduir les absències en un 11%.

Davant dels bons resultats per reduir l'absentisme durant el 2021, el 2022 es va decidir intentar trucar per telèfon també a aquelles visites presencials programades que, transcorreguts 15 minuts, no compareixien a la cita, el que ha permès que moltes d'aquestes, que haurien estat absències, s'hagin pogut recuperar i realitzar mitjançant una assessoria telefònica. En aquest sentit, cal comentar l'agraïment que han mostrat les persones usuàries quan, malgrat no haver comparegut a la cita assignada, han rebut la trucada de l'advocat/ada per orientar-los telefònicament. Aquesta mesura s'ha implementat, d'una banda, per tal d'optimitzar al màxim els recursos públics de la manera més eficaç possible i, d'altra banda, per reduir al màxim la llista d'espera, donada la demora existent en l'assignació de primeres visites a través de la web del SAIER que és al voltant de dos mesos i mig, al qual s'ha d'afegir el temps de llista d'espera de l'entitat, que en el cas de l'ICAB se situa en 5 setmanes aproximadament.

Llista d'espera:

Com es comentava anteriorment, durant el 2022, l'ICAB ha tingut una llista d'espera de cites ordinàries de 5 setmanes, majoritàriament. Considerant que és una llista d'espera llarga, hem fet un gran esforç per atendre sense dilació els casos urgents, ampliant o reduint els forats destinats a urgències, segons la demanda existent.

Respecte a les visites de seguiment i tenint en compte la demora en l'assignació de cites a través de l'SPAI, l'equip d'ICAB ha facilitat que les persones usuàries puguin fer la petició de segones i posteriors visites enviant un mail als correus corporatius dels consultors/es, que agenden directament aquestes cites, fent així molt més àgil la gestió i possibilitant l'accés a una segona entrevista en un termini molt més breu.

Aquest endarreriment en l'assignació de primeres visites via web del SAIER ha portat al fet que, per primera vegada, ens hàgim trobat amb persones a qui s'ha agendat una primera cita a través de l'SPAI per adquisició de nacionalitat espanyola, però que un cop arriben a l'entrevista amb el consultor/a, ja han presentat el tràmit pel seu compte. El que havia de ser una cita per tramitació de nacionalitat es converteix en una cita per revisar l'expedient que la persona ha presentat sola, sense assessorament professional, amb els problemes que això comporta la majoria de vegades, doncs és molt complicat solucionar els defectes que l'expedient pugui tenir, un cop enregistrat al Ministeri de Justícia.



Augment de les urgències:

Segueix la tendència del 2021 i durant el 2022 ens trobem amb un gran augment de les cites que ha calgut forçar a les agendes dels consultors/es que, per tractar-se d'urgències que no podien esperar i estar les cites reservades per urgències també ocupades. Aquesta situació que principi, haurien de ser una excepció perquè suposen una càrrega de treball addicional a la feina dels consultors/es, s'ha convertit en una situació habitual durant el 2022. Per tractar de pal·liar aquest excés de feina, s'han ampliat o reduït els espais reservats per urgències segons la demanda però malgrat això, el cúmul de visites que ha calgut forçar ha estat molt elevat.

Es deriven a ICAB amb caràcter urgent les persones a qui els ha estat notificada la denegació d'una sol·licitud de residència o de protecció internacional, les que tinguin documents a punt de caducar i altres casos que, per la seva situació particular, necessitin ser ateses amb rapidesa. En aquests supòsits, la persona professional de l'SPAI que atén la urgència, contacta amb els consultors/es per mail o telèfon i aquests responen immediatament, autoritzant l'assignació de cita urgent o forçada.

Denegacions de residència:

En cas de denegacions de sol·licituds de residència, per la interposició de recursos administratius (de reposició i d'alçada) totes les demandes es consideren urgències que han de ser derivades immediatament als consultors/es. Aquesta mesura l'hem pres per tal que els advocats/ades tramitadors disposin del màxim temps possible per preparar i presentar els recursos.

Denegacions de sol·licituds d'asil o protecció internacional:

Les denegacions d'asil o protecció internacional també es consideren urgències però les cites són assignades directament per l'SPAI en les franges reservades per urgències. Com a nova mesura per maximitzar els recursos, el 2022 es va passar a agrupar les denegacions de protecció internacional entre 1 i 3 persones en una mateixa franja horària, si es tracta d'una mateixa unitat familiar, i en 2 franges si són entre 3 i 5 persones.

Com a novetat, el 2022 s'ha creat un registre setmanal del nombre de visites ateses per cada consultor/a, les vistes forçades, les absències, les derivacions a Tramitadors/es i la llista d'espera de l'entitat, del que la Coordinació en fa seguiment.

Noves mesures incorporades en l'atenció de les visites de seguiment:

Com ja apuntàvem a la memòria del 2021, la crisi de la Covid-19 ens va portar a tots/es a repensar el model de servei i l'ICAB va reforçar la informació que es transmetia a les persones usuàries de manera verbal per telèfon amb l'enviament de correus electrònica des de l'adreça corporativa dels professionals. Durant el 2022, igual que el 2021, això s'ha seguit fent d'aquesta manera però ha generat un important volum de feina extra per gestionar tots els correus que els consultors/es reben de persones usuàries que utilitzen aquest canal per realitzar noves consultes o plantejar dubtes que els han sorgit posteriorment. En la mida del possible s'intenta donar-los resposta si es tracta de consultes breus però, si es tracta d'una consulta nova o que requereix més temps, els consultors/es de l'ICAB els programen una nova cita directament perquè la persona no hagi de tornar a demanar cita a l'SPAI.



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 en protecció internacional 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 l'assistència durant el 2022 en el SAIER, el programa ha comptat amb un equip de base de cinc professionals jurídics/ques especialitzats/des en la matèria i en la protecció dels drets humans, i un professional per tasques administratives de suport, coordinats per l'assessora jurídica responsable de la coordinació del servei.

Així mateix, davant l'impacte que va tenir en el servei l'arribada massiva de persones afectades pel conflicte a Ucraïna, a partir del segon quadrimestre de l'any, el servei va comptar amb una ampliació de l'equip amb dos professionals més, per tal de poder donar resposta a les sol·licituds d'assessorament sobre la protecció temporal i sobre altres possibilitats jurídiques en matèria de protecció internacional en aquests casos.

10.1. Context del procediment de protecció internacional

La intervenció realitzada des d'aquest servei d'assessorament en protecció internacional està molt vinculada als procediments i tempos de l'administració estatal, encarregada de tramitar i resoldre les sol·licituds d'asil.

Durant l'any 2020 es va posar en marxa un sistema de doble cita per iniciar el tràmit de sol·licitud de protecció internacional, que obliga a obtenir una cita via web per sol·licitar una segona cita on finalment es formalitza la sol·licitud d'asil. A la província de Barcelona, aquest darrer any ha estat molt difícil aconseguir cita via web per accedir al tràmit. A més, no és possible accedir al tràmit d'una altra forma i no hi ha suficients cites per donar resposta a la demanda. Això suposa un veritable problema per a persones que no tenen accés a internet les 24 hores, persones que desconeixen l'idioma, o persones que simplement no saben utilitzar els mitjans electrònics, requerint terceres persones que han d'estar mesos intentant obtenir la cita.

Aquestes dificultats per obtenir cita per iniciar el tràmit han impactat directament en el servei generant moltes urgències jurídiques, ja que s'ha deixat en situacions de molta vulnerabilitat a moltes persones amb la voluntat de demanar protecció internacional, que s'han quedat sense un document que acrediti la seva condició de sol·licitants d'asil.

Per a moltes persones que arriben indocumentades (exemples són les persones que fugen del conflicte a Mali o Sudan o fins i tot l'Afganistan, Síria, etc.), la sol·licitud d'asil els permet empadronar-se i accedir als serveis sanitaris, entre d'altres. A més, la manca de cites per iniciar el procediment els impedeix accedir al sistema d'acollida, ja que la impossibilitat de presentar la sol·licitud de protecció internacional denega l'accés



als drets recollits en l'article 18.1 g) i article 30 i següents de la Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.

Des del SAIER, l'equip d'AJPI ha posat en coneixement de l'Oficina de Asil i Refugi aquesta situació per intentar que les persones puguin accedir al sistema d'acollida i s'ha denunciat la manca de cites tant per les persones usuàries, com per les entitats especialitzades i per l'Ajuntament de Barcelona.

10.2. Intervenció realitzada

La demanda del servei d'AJPI durant l'últim any ha augmentat significativament i s'ha arribat a atendre un total de 4.454 persones, un 130% més que durant l'any 2021. Aquesta xifra representa una tornada a xifres d'atenció d'abans de la pandèmia.

A més, des del servei s'han realitzat 4.354 activitats, entre les quals es comptabilitzen 153 sessions grupals d'informació amb 1.149 persones interessades a sol·licitar protecció internacional o protecció temporal. En aquestes sessions es dona informació detallada sobre tot el procediment de protecció internacional, fent especial referència al moment de l'entrevista.

Cal assenyalar, en aquest punt, que, en la comparativa amb les xifres d'atenció del 2021, l'increment de les activitats realitzades és considerablement inferior respecte de l'augment de les persones ateses perquè s'ha modificat el criteri de comptabilització d'activitats respecte dels anys anteriors. Fins al 2022 es considerava una activitat per cada persona assistent a una sessió grupal informativa, però enguany s'ha comptabilitzat una activitat per cada sessió grupal; per aquest motiu, la xifra d'activitats ha estat inferior respecte al total de les persones ateses durant l'any 2022 i l'increment en comparació amb les activitats del 2021 ha estat només d'un 27%.

Des d'una perspectiva global, l'increment de xifres d'atenció s'ha degut, principalment, als següents factors:

- La relaxació de les restriccions de vols imposades a causa de la pandèmia i, per tant, l'activació dels vols amb Amèrica Llatina, zona de la qual procedeix el gruix de les persones sol·licitants d'asil ateses pel servei. Aquest fet planteja nous reptes amb situacions diferents que no es donaven abans de la pandèmia.
- La consolidació de l'atenció telefònica iniciada en el període de confinament que ha permès resoldre petits dubtes i altres consultes de forma més àgil arribant a més persones.

Així doncs, durant l'any 2022, s'ha continuat combinant l'atenció telefònica amb l'atenció presencial, amb un total d'atencions telefòniques realitzades de forma efectiva de 1.419 trucades dirigides, principalment, a l'explicació del procediment de protecció internacional i a resoldre dubtes sobre aquest.

D'altra banda, l'atenció presencial s'ha adreçat, sobretot, a preparar de manera correcta les entrevistes que han de passar amb la policia per formalitzar la sol·licitud de protecció internacional. El total d'atencions presencials ha estat de 1.521 persones ateses en entrevistes individuals.

- L'augment del temps i el tipus de seguiment dels casos per part de l'equip d'AJPI.

La limitació d'accés al procediment per la no disposició de cites suficients ha esdevingut en la demora en l'entrada al programa d'acollida estatal per a persones sol·licitants de protecció internacional i, per tant, en la demora en l'accés al servei jurídic que es presta dins del programa d'acollida, fet que ha repercutit en el tipus d'atenció realitzada per l'equip de l'AJPI.

Davant d'aquesta situació, en 2022 han augmentat significativament els casos en seguiment, amb un total de 467 (és considera cas en seguiment quan s'han realitzat més de 5 entrevistes al llarg de l'any amb una persona) i les prestacions per cas, com són la preparació i l'acompanyament a entrevistes, l'ampliació d'al·legacions, la gestió d'escrits de no cites, els informes de suport, etc.

A continuació es pot diferenciar el pes de les diverses prestacions que s'han realitzat durant l'any.

Assessorament legal sobre protecció internacional i temporal, formes que la componen, drets i deures i procediment	46.9 %
Gestió/ seguiment sol·licitud de protecció internacional	8.7 %
Gestió documentació per la no disposició de cites.	1.7%
Assessorament previ a la formalització de la sol·licitud de protecció internacional.	27,3%
Acompanyament a entrevista de formalització.	1.1%
Gestió/ seguiment procediment extensió familiar.	3.4%
Elaboració d'escrits i gestions davant la OAR.	4.5%
Sol·licitud d'apàtrida	0.2%
Recurs de reposició	4.7%
Gestions realitzades amb l'ACNUR	0.6%
Recurs contenciós - administratiu	0.9%

Taula 13. Pes de les consultes ateses per l'equip d'AJPI segons temàtica

- La invasió de Rússia a Ucraïna el 24 febrer de 2022 que va provocar que les persones ucraïneses que es trobaven a Barcelona i les persones que van arribar fugint de la guerra, s'apropessin al SAIER per demanar assessorament jurídic sobre la seva situació.

Tal com s'ha esmentat inicialment, el conflicte d'Ucraïna va impactar en aquest servei des de l'inici i es van requerir més professionals per poder donar resposta a l'ampla sol·licitud d'informació i assessorament jurídic sobre protecció internacional i protecció temporal per part del grup de població afectat.

Des del primer moment, l'equip d'AJPI va habilitar sessions grupals específiques per tal d'informar sobre el procediment de protecció internacional i també sobre l'actualització de la informació disponible sobre protecció temporal des del 4 de març, dia en què es va aprovar la decisió d'execució 2022/382 del Consell de la Unió Europea i les ordres de 9 de març.

De principis de març a finals d'abril es van fer 49 sessions grupals, atenent 471 persones. Individualment, durant el mateix període de temps es van atendre 106 persones afectades per aquest conflicte.

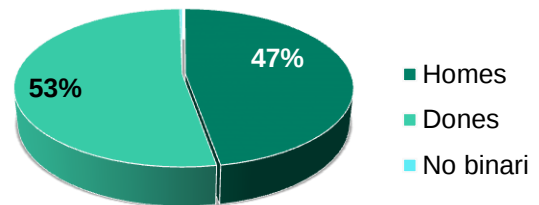
10.3. Anàlisi dels perfils d'atenció

D'aquest 2022, cal destacar fonamentalment que, per primera vegada, el servei ha atès més dones que homes, els quals, anys enrere, eren majoritaris en totes les nacionalitats ateses.

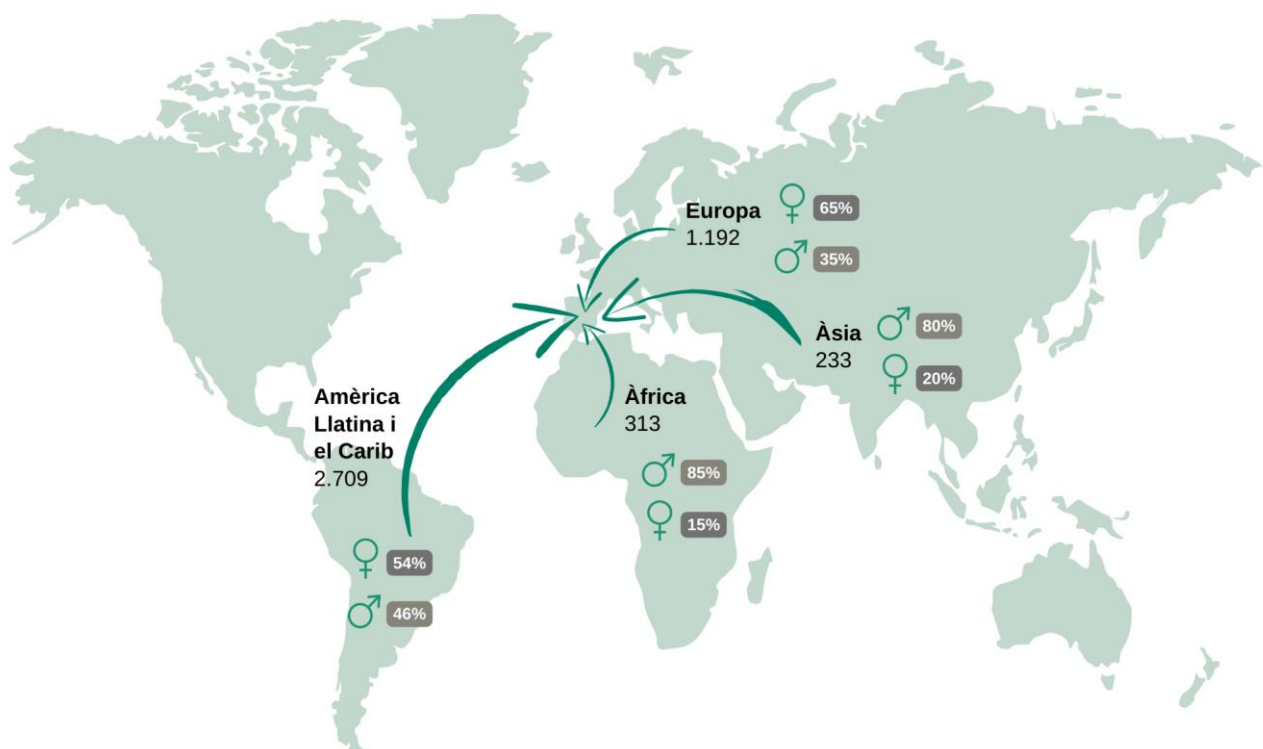
La principal nacionalitat d'on provenen les dones és Ucraïna, amb el 72% del total de persones ateses. Es fa necessari recordar aquí que, quan va esclatar la guerra el 24 de febrer, el govern d'Ucraïna va prohibir la sortida d'homes d'entre 18 i 60 anys i va reforçar els controls a principis de juliol.

També han estat majoria les dones que han arribat procedents de Colòmbia, Veneçuela, el Perú i del Triangle Nord d'Amèrica Central (Guatemala, el Salvador i Hondures).

Les principals nacionalitats ateses pel Servei d'Assessorament Jurídic de Protecció Internacional en el SAIER han estat, en primer lloc, Colòmbia, amb 1.143 persones ateses, seguida d'Ucraïna, amb 915, Veneçuela, amb 586 persones, el Perú, Hondures, el Marroc i Rússia.



Gràfica 60. Distribució per gènere de les persones sol·licitants de protecció internacional de l'AJPI



Gràfica 61. Pes de les zones geogràfiques de les persones ateses per AJPI al SAIER en 2022 i distribució segons gènere de cada grup de població

A la taula que s'exposa a continuació, es pot observar amb perspectiva el pes de les principals nacionalitats del servei i la seva distribució per gènere, la qual, enguany, ha estat molt significativa.

	TOTAL	Dona	Home	Sobre el 100%
Colòmbia	1.156	624	531	25,95%
Ucraïna	923	663	259	20,72%
Veneçuela	599	334	264	13,45%
El Perú	427	244	182	9,58%
Hondures	260	134	126	5,83%
Geòrgia	145	69	76	3,25%
Marroc	135	21	114	3,03%
Pakistan	85	8	77	1,9%
Rússia	80	29	51	1,79%
El Salvador	79	41	38	1,77%
Afganistan	54	20	34	1,21%

Taula 14. Distribució de les persones ateses per gènere en les principals nacionalitats

S'ha de destacar igualment la xifra de persones sol·licitants de protecció internacional nacionals del Salvador i de l'Afganistan, amb motiu de les situacions viscudes als països d'origen.

A Colòmbia, l'acord de pau celebrat en 2016 entre les Forces Armades Revolucionàries de Colòmbia (FARC) i el govern va posar fi a 52 anys de conflicte armat i, en un primer moment, va disminuir significativament la violència relacionada amb el conflicte. No obstant això, des d'aquell moment, la violència relacionada amb el conflicte ha adoptat noves formes i en 2022 s'ha observat un augment dels abusos per part d'agents no estatals, com el crim organitzat.

Els grups armats, així com els narcotraficants, han estat perpetradors importants d'abusos contra els drets humans i crims violents i han comès actes d'execució extrajudicial i il·legal, extorsió i altres abusos, com el segrest, la tortura, el tràfic de persones, els atemptats amb bombes, la restricció de la llibertat de moviment, la violència sexual, el reclutament i l'ús de nens soldats i les amenaces de violència contra periodistes, dones i defensors i defensores de drets humans.

La violència contra la dona, així com la impunitat dels perpetradors, també ha continuat sent un problema constant manifestat entre els motius per fugir del país de les persones ateses al servei.

La invasió de Rússia a Ucraïna el 24 febrer de 2022 va provocar que les persones ucraïneses que es trobaven a Barcelona, més les persones que van arribar fugint de la guerra, s'apropessin al SAIER per demanar informació i assessorament. Des del primer moment van ser ateses per l'equip d'AJPI que va habilitar sessions grupals específiques per tal d'atendre aquestes persones i informar-les del procediment de protecció internacional i també de l'actualització de la informació disponible sobre protecció temporal.

Des de fa alguns anys, Veneçuela enfronta una greu emergència humanitària, amb milions de persones que no poden accedir a una atenció mèdica i nutrició adequades, per la qual cosa, continua trobant-se entre les principals nacionalitats de les persones ateses per l'AJPI. A més, continuen preocupant les pràctiques policials brutals, la falta de protecció per als pobles indígenes, les dolentes condicions carceràries i la persecució de periodistes, defensors i defensores de drets humans i organitzacions de la societat civil. Un èxode d'uns 7,1 milions de veneçolans representa una de les crisis migratòries més grans del món.

Al Perú, el 7 de desembre, el llavors president Pedro Castillo va anunciar la dissolució temporal del Congrés i la "reorganització" del poder judicial. En resposta, el Congrés va aprovar la destitució de Castillo i la vicepresidenta Dina Boluarte va assumir la presidència. Almenys 22 persones van morir durant les protestes que demanaven eleccions anticipades.

El llavors president Pedro Castillo va decretar almenys quatre estats d'emergència en 2022, suspent drets bàsics i desplegant forces armades en carrers i carreteres, suposadament per combatre el crim i respondre a una vaga. Cal assenyalar, en aquest cas, que les normes peruanes per a l'ús de la força per part de les forces de seguretat no compleixen amb els estàndards internacionals. Davant d'aquesta situació, el Congrés va reemplaçar a sis dels set membres de la Cort Constitucional al maig mitjançant un procés de selecció que va manca de suficient transparència.

A l'inici de l'any, la cort va emetre diverses decisions que eren inconsistentes amb els estàndards internacionals de drets humans, fins i tot sobre el matrimoni entre persones del mateix sexe, els drets indígenes i la justícia per crims de lesa humanitat.

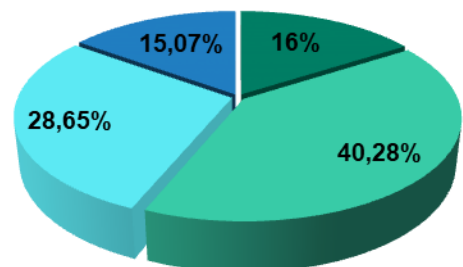
Les amenaces a la llibertat d'expressió i la violència contra les dones i els defensors dels drets ambientals i indígenes continuen sent preocupacions importants.

D'altra banda, el crim organitzat continua afectant la societat hondurenya i obliga a moltes persones a abandonar el país. Els grups més vulnerables a la violència són els periodistes, ambientalistes, defensors de drets humans, persones lesbianes, gais, bisexuals i transgènere (LGBT), i persones amb discapacitat.

A l'Afganistan, després de la presa del país per part dels talibans s'ha deslligat una crisi humanitària i de drets humans cada vegada més accelerada. Els talibans immediatament van fer retrocedir els avanços en els drets de les dones i la llibertat dels mitjans de comunicació.

Finalment, a El Salvador, les "mares" continuen exercint control territorial en alguns veïnats i extorqueixen a residents en tot el país. Aquests grups també recluten per la força a nens i nenes i sotmeten a abús sexual a dones, nenes i persones lesbianes, gais, bisexuals i transgènere (LGBT).

Davant de les situacions exposades, a la gràfica de la dreta es mostren els principals motius que han verbalitzat les persones ateses al servei per sortir del seu país i demanar protecció internacional a territori espanyol.



■ Crisi humanitària. ■ Crim organitzat.
■ Conflicte armat. ■ Altres danys.

Gràfica 62. Pes dels motius per demanar protecció internacional de les persones ateses per AJPI



11. SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A HOMOLOGACIÓ DE TÍTOLS, FORMACIÓ I RECERCA DE FEINA (gestionat per AMIC)

Durant l'any 2022, l'associació AMIC ha ofert al SAIER el Servei d'Assessorament per a Homologació de títols, Formació i Recerca de feina mitjançant el conveni signat amb l'Ajuntament de Barcelona.

Es tracta d'un servei d'assessorament individual que es du a terme de forma presencial i ara també s'ha incorporat l'atenció telefònica (arran de les mesures restrictives preses a causa de la Covid-19) amb la finalitat d'afavorir la cohesió social, mitjançant accions dirigides a la integració sociolaboral, en matèria de formació, homologació d'estudis i inserció laboral. Des de l'any 2019 també s'ofereixen primeres sessions grupals informatives per a les persones interessades al servei.

Concretament, els serveis que s'ofereixen són els següents:

- Informació sobre orientació formativa, de diferent naturalesa, en funció de la situació administrativa o de la finalitat de les persones ateses:
 - Estudis acadèmics
 - Formació no reglada
 - Formacions instrumentals
 - Acreditació de competències professionals
 - Beques
- Acompanyament laboral:
 - Confecció de currículum
 - Eines i mitjans per a la recerca de feina; mercat de treball, suport a la inserció.
 - Derivació a recursos d'inserció laboral, prèvia valoració del perfil corresponent.
 - Informació sobre el permís d'estada per estudis relacionada amb treball
- Homologació d'estudis estrangers universitaris i no universitaris:
 - Informació, assessorament personalitzat, seguiment del procés.
 - Bescanvi del carnet de conduir.

A tall d'exemple, algunes de les tasques portades a terme en el marc de la col·laboració són la informació i orientació de les persones ateses, l'emplenament de sol·licituds i/o taxes per a tràmits, la realització de gestions telefòniques i/o telemàtiques, la cerca d'informació i de recursos a la xarxa, l'enviament de correus electrònics i la revisió de la documentació de les persones usuàries.

Pel que fa al servei dut a cap durant l'any 2022, cal destacar que ha estat un any en què s'ha sortit de la pandèmia i s'ha retornat progressivament al treball i contacte presencial, tant amb els companys i les companyes de l'equip com amb les persones usuàries.

També cal fer esment al perfil majoritari de les persones ateses que es desenvoluparà més endavant: una persona adulta, d'edat mitjana, que viu en situació de relloguer, sense feina i amb una situació documental variable, majoritàriament sense autorització de residència i treball.

11.1. Intervenció realitzada

Durant l'any 2022 s'ha comptabilitzat un total de 2.190 persones ateses per aquest servei del SAIER, de les quals les dones n'han estat majoria (56%). A més, s'han realitzat 3.169 visites que donen una mitjana d'1,44 visites per persona.

Amb aquestes dades, s'observa que el flux de visites i persones usuàries presenta una tendència ascendent en els darrers anys, havent passat de 1.539 al 2018 a la xifra actual de 2.190 persones usuàries. També s'han incrementat les visites en la mateixa proporció, passant de les 2.301 visites el 2018 a les 3.169 d'enguany.

En 2022 s'han resolt 4.461 consultes, 2,03 per persona. En aquest sentit, cal detallar que a cada visita programada per una temàtica en concret es resolen una mitjana de dues consultes, que poden estar relacionades, o no, amb el motiu principal de la visita.

Temàtica de la consulta	Homes	Dones	TOTAL	Pes
Orientació formativa	754	885	1639	36,7%
Suport per a la inserció laboral	603	637	1240	27,8%
Homologació / convalidació d'estudis universitaris	271	457	728	16,3%
Homologació /convalidació d'estudis no universitari	269	415	684	15,3%
Acreditació de competències professionals	1	8	9	0,2%
Estudiants (autorització- mercat laboral)	15	19	34	0,8%
Altres consultes	75	52	127	2,8%
Total	1.988	2.473	4.461	100,0%

Taula 15. Distribució de les consultes ateses segons temàtica i segons el gènere de les persones que han realitzat la consulta

11.1.1. Orientació formativa

Dels tres grans blocs de temàtiques d'aquest servei, el de l'orientació formativa (que engloba tant la formació acadèmica com les formacions professionalitzadora i instrumental) representa el major percentatge de consultes realitzades enguany, amb un 36,9% de les quals han destacat:

- La formació no reglada (cursos, tallers): 9'98%

La majoria de formacions realitzables amb passaport. S'ha incrementat gairebé 4 punts respecte de l'any anterior.

- Cursos de català: 8,34%.



Les persones recentment arribades que es troben a Barcelona des de fa pocs mesos ja sol·liciten aquest tipus de formació, incrementant-se un 7% respecte a les consultes de l'any 2021. S'avança l'aprenentatge bàsic de la llengua.

- Formació ocupacional: 8%

Aquesta tipologia de consultes correspon, majoritàriament, a la demanda de certificats de professionalitat i enguany ha disminuït gairebé un 3% respecte del 2021.

D'altra banda, cal destacar la incorporació de les consultes de formació per demanar l'Arrelament Formatiu (0,34%) una nova figura que ha sorgit al Real Decret 629/2022 que modifica la Llei d'Estrangeria 4/2000 i que no va poder ser efectiu pràcticament fins a la meitat de l'últim trimestre de l'any.

11.1.2. Homologacions i convalidacions d'estudis

El segon bloc més demandat és el de l'homologació d'estudis, amb un 31,6% del total de consultes. Tant les orientacions respecte a les homologacions d'estudis no universitaris (15,29%), com les d'estudis universitaris (14,77%) es troben molt properes, la qual cosa passa perquè el nivell d'estudis de les persones recentment arribades ha anat creixent en els últims anys. Tanmateix, cal tenir en compte la procedència del país d'origen a l'hora d'analitzar aquest tipus de consultes.

Les dones han estat majoria a l'hora de fer consultes sobre validacions de formació o experiència com són les homologacions, equivalències, convalidacions i acreditació de competències professionals.

En l'àmbit dels estudis universitaris i relacionat amb la professió i l'accés al mercat laboral, s'han realitzat 63 derivacions mitjançant el conveni signat entre l'Ajuntament de Barcelona i la Intercol·legial. La majoria de derivacions ha estat de les diferents enginyeries (21), seguides del col·lectiu de psicòlegs i psicòlogues (12) i del de l'advocacia (10). S'ha de mencionar la importància de poder proporcionar aquest primer contacte professional perquè les persones tinguin una bona referència sobre com es desenvolupa a Espanya la professió i per donar a conèixer la labor i els serveis que ofereixen els col·legis professionals.

En aquest apartat també és necessari assenyalar la nova normativa que regula l'homologació i l'equivalència dels estudis universitaris; el Real Decret 889/2022 de 18 d'octubre, publicat al BOE el 19/10/2022 i que va entrar en vigor el passat 8 de novembre. Aquesta modificació aporta algunes novetats, de les quals destaquen:

- La reducció a 6 mesos del procediment de validació d'estudis tant d'homologació com d'equivalència, i
- la realització, dins dels 4 anys següents a la seva resolució, dels requisits formatius complementaris en cas d'homologació condicionada.

11.1.3. Suport per a la inserció laboral

En el tercer lloc d'atencions es troba el suport per a la recerca de feina, on s'inclouen l'elaboració del currículum, les eines i els recursos laborals i l'obtenció d'informació sobre el mercat laboral, entre d'altres, que ha suposat el 28,6% de les consultes.



De les 828 consultes realitzades per a la recerca de feina, 559 provenen de persones sense possibilitat de treballar legalment donada la seva situació documental i 177 consultes les han realitzat persones sol·licitants de protecció internacional, de les quals algunes ja comptaven amb autorització de treball i d'altres no.

De les 229 consultes relatives a l'elaboració del currículum, 29 persones tenien possibilitats de treballar legalment i 44 consultes han estat realitzades per persones sol·licitants de protecció internacional, de les quals no totes les persones disposen d'autorització de treball.

De les derivacions a programes d'inserció laboral, no és d'estranyar que enguany s'hagin fet més derivacions a ONG per feina informal i al programa Pròxim per regularització de persones sense autorització de treball, que a recursos per a persones amb autorització de treball.

AMB NIE	Incorpora: 6	Làbora: 3
AMB PASSAPORT	Cáritas: 39	Pròxim: 12
AMB PASSAPORT	Sembrant Ocupació (joves 18 a 25) : 11	

Taula 16. Derivacions a programes d'inserció laboral

Un programa on s'han realitzat 11 derivacions de joves entre 18 i 25 anys i on hi havia cabuda per persones amb passaport ha estat el programa Sembrant Ocupació de l'entitat Servei Solidari (actualment Fundació Camins). L'objectiu del programa ha estat assolir els objectius formatius i professionals així com la seva regularitat administrativa.

Si comparem el volum de consultes realitzades amb les de l'any passat, s'observa que, per una banda, ha augmentat un 10% la demanda de formació, i per una altra, ha baixat un 6% la demanda d'homologació d'estudis i gairebé un 1% la de recerca de feina.

11.1.4. Sessions grupals informatives

Paral·lelament a l'atenció individual telefònica i presencial, també s'han realitzat atencions grupals dels 3 eixos del servei: homologacions, recerca de feina i formació.

Al llarg de l'any 2022 s'han realitzat 74 sessions grupals informatives a les quals han assistit 565 persones.

RECERCA FEINA	HOMOLOGACIÓ	FORMACIÓ
25 Xerrades / 191 Usuaris	26 Xerrades/ 228 usuaris	23 Xerrades/ 146 usuaris

Taula 17. Dades d'atenció a sessions grupals

11.2. Perfils d'atenció

Enguany, cal iniciar aquest apartat destacant que més del 50% de les persones ateses pel servei han arribat a Catalunya en els últims sis mesos abans de l'atenció, per la qual cosa, majoritàriament s'està parlant de

persones sense autorització de treball. D'aquest 50%, les dones han estat més del doble que els homes (32,21% dones i 14,24% homes).

Si, a més, se suma el 15,5% de persones ateses amb menys d'un any al territori, s'observa que el 68% de les atencions totals han estat realitzades amb persones que es troben a Espanya des de fa menys d'un any, mentre que durant l'any 2021 no es va arribar al 14% d'atencions amb aquest perfil de persones. Davant d'aquestes xifres, es constata que les persones demanen atenció al servei més ràpidament, poc temps després d'arribar a territori.

Anys d'estada a Catalunya	Total	Pes
6 mesos o menys	1.152	52,5%
Menys d'un any	340	15,5%
De 1 any a 3 anys	298	13,6%
De 3 a 5 anys	231	10,5%
De 5 a 10 anys	101	4,6%
10 anys o més	68	3,1%
Naixement a Catalunya	2	0,1%
Total	2.190	100%

Taula 18. Distribució de les persones ateses segons temps de residència a Catalunya

Nacionalitat

Pel que fa a la nacionalitat de les persones ateses per aquest servei, enguany s'han atès persones de 75 nacionalitats diferents.

El col·lectiu més nombrós de població estrangera ha estat el de persones nacionals de Colòmbia amb el 28,3% de les atencions, amb més presència de dones que d'homes i el Perú ha estat el segon país amb més representació de persones ateses (17,9%). La tercera nacionalitat més representativa és la de Veneçuela, amb un 12,6% d'atencions.

Les persones procedents de països llatinoamericans solen ser més nombroses a Espanya que les persones procedents d'altres països de la UE per la facilitat d'integració en compartir l'idioma espanyol.

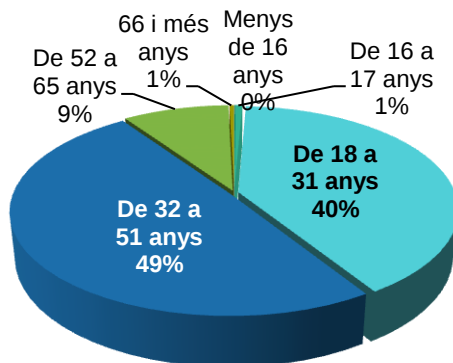
En aquest sentit, quatre dels sis països amb més presència el 2022 s'enquadren en el continent americà. Entre la població atesa per AMIC predomina la població femenina (55%). La població llatinoamericana mostra el percentatge més alt de feminització (60,4%), evidenciant la relació amb els nínxols laborals que troba aquesta població al nostre entorn, relacionats amb el sector de la llar i les cures. Així, no és estrany, que les dones provinents de Llatinoamèrica suposin el 34,8% de les persones ateses al SAIER.

D'altra banda, s'observa que la masculinització de la població estrangera és causada per les comunitats procedents del Marroc i d'Algèria.

Nacionalitat	Homes	Dones	Total	Pes
Colòmbia	251	363	614	28%
Perú	151	236	387	17,7%
Veneçuela	99	165	264	12%
Marroc	153	34	187	8,5%
Hondures	44	87	131	6%
Algèria	30	9	39	1,8%
Ucraïna	7	32	39	1,8%
Equador	12	22	34	1,6%
Cuba	17	16	33	1,5%
Espanya	13	19	32	1,4%
Altres	207	223	430	19,7%
Total	984	1.206	2.190	100%

Taula 19. Distribució de les persones ateses segons nacionalitat

Edat



Gràfica 63. Pes de les persones ateses segons la seva franja d'edat.

En 2022 el nombre més gran de persones ateses s'ha situat a la franja d'edat entre 32 a 51 anys, gairebé el 50% del total, seguida de la franja de 18 a 31 anys amb un 40% de persones ateses.

A partir de l'edat de 65 anys hi ha només el 0,4% d'atencions. Si s'analitza la franja d'edat de 18 a 64 anys (edat laboral) sumen gairebé el 98% del total d'atencions, la qual cosa demostra que parlem, majoritàriament, d'immigració econòmica.

Respecte de l'any passat, ha disminuït poc més d'un 4% l'atenció a persones dins la franja de 18 a 31 anys, i ha augmentat un 4,5% l'atenció a persones de 32 a 65 anys.

Observant les dades obtingudes per nacionalitats, pot deduir-se que la població masculina d'Amèrica del Sud fa pujar la mitjana d'edat de la població estrangera masculina, amb una mitjana de 44 anys mentre que als altres països no superen els 34 anys de mitjana.

La població més jove és la d'origen africà amb una mitjana d'edat de 28 anys en dones i 31 en homes.

Situació administrativa

Més del 62% de les persones ateses per AMIC al SAIER en 2022 no tenien autorització de residència i/o treball. Les dones en situació administrativa irregular predominen lleugerament amb una diferència de 3 punts.



Respecte a la situació administrativa regular, el 35% restant, un 19% han estat dones i un 16% homes.

Destaquem l'increment d'atencions a persones sense autorització i la davallada d'atencions a persones amb autorització de Residència i Treball Temporal, que ja coincideix amb aquesta atenció a persones recentment arribades.

Respecte de l'any passat, cal destacar que s'ha atès:

- Un 18% més de persones sense autorització de residència.
- Un 4,22% menys de persones sol·licitants d'asil. El motiu d'aquest descens pot ser la manca de cites per demanar protecció internacional.
- Un 3,73% menys de persones amb permís de residència i treball.
- Un 2,62% menys de persones amb DNI.
- Un 2,22 % menys de persones en irregularitat sobrevinguda.

També cal assenyalar que s'han reduït les atencions a persones amb residència no lucrativa, llarga durada, circumstàncies excepcionals i comunitàries.

Nivell d'estudis

Més del 25% de les dones ateses tenien estudis universitaris o superiors davant un 16% dels homes. Han estat més igualats, pel que fa al gènere, els estudis mitjans (batxillerat) amb un 19% de dones i un 17% en homes del total. En la formació tècnica o professional gairebé el 10% de dones i un 6% en homes. L'analfabetisme és anecdòtic amb només el 0,12 % del total.

En general, amb aquestes dades, es pot assegurar que el nivell acadèmic de les persones immigrants amb estudis superiors s'ha incrementat en els darrers anys, la majoria d'elles provinents de països llatinoamericans com Colòmbia, Veneçuela i el Perú. Aquestes persones juguen un paper estratègic en les economies dels països de destinació; contribueixen al creixement econòmic, omplen els buits al mercat laboral, amplien la base tributària i estimulen la investigació i la innovació. No obstant això, aquestes persones encara troben barreres que dificulten la seva adaptació i integració a les societats de destinació; l'homologació o convalidació dels seus estudis, l'idioma o la situació administrativa. Altres factors que influeixen en la integració laboral es relacionen amb el reconeixement dels títols professionals, certificació i experiència laboral.

La regularització per la via d'estudis i els desplaçaments per motius educatius ha guanyat importància. Els i les estudiants universitaris de postgrau han augmentat. La possibilitat d'accés a millors condicions laborals i professionals són arguments que impulsen aquest grup a romandre a la nostra ciutat o posposar el retorn al país d'origen.

Persones amb estudis homologats

Sent un servei d'orientació per a l'homologació i convalidació d'estudis, és normal que gairebé el 90% de les persones ateses no els tinguin validats, i també tenint en compte que més de la meitat es troba al territori des de fa menys de 6 mesos i que acudeixen al servei per rebre informació relativa a l'homologació d'estudis estrangers.



El 3% de les persones ateses estudien o han estudiat a Espanya. Respecte de l'any passat, aquest col·lectiu s'ha incrementat gairebé un 0,5%. La majoria d'estudis que estan cursant han estat màsters.

Un 4,5% dels usuaris i de les usuàries ateses per aquest servei al SAIER no tenen estudis susceptibles de ser homologats, percentatge que ha baixat un 2,5% respecte de l'any anterior, mentre que només un 1% han validat la seva formació.

Situació laboral de les persones ateses

De les persones ateses el 2022, el 70% no treballava, de les quals un 55,44% han dones. També han estat dones la majoria de les persones que treballen, amb un 56,52%.

Treball regular/treball irregular

Si s'analitzen les dades dels darrers 5 anys, es constata que en general, la tendència va en augment en relació amb l'ocupabilitat de les persones que es troba entre el 8% i l'11% en els anys 2018 a 2020. En 2021, de les persones que treballaven (23%) el 14,50% ho feien sense contracte i aquest 2022 s'ha incrementat el nombre de persones en actiu fins al 30%, però el 24,15% treballava sense contracte. Per tant, la feina ha augmentat, però ha estat irregular i més precària.

Dels usuaris i les usuàries treballadores ateses, només formaven part del mercat laboral formal un 19,5%. Del 80,5% restant que treballaven en l'economia informal, un 34% eren homes i un 46% dones. Aquesta diferència rau en els sectors laborals femenins com la cura a les persones i els treballs de la llar els quals no són tan regulats com la indústria, la construcció o altres més masculinitzats.

La tendència en aquest cas és clarament de pujada. En 2018 hi havia un 53% de persones treballant sense contracte davant el 80% d'enguany, mentre que la feina regular en 2018 era del 46% davant el 19% del 2022.

Quant a països, la comunitat colombiana, amb més d'un 35%, és la que més ha treballat en l'economia informal, seguida per la peruana (23,1%), la procedent d'Hondures (10,9%) i la de Veneçuela (8%).

Sectors d'activitat

El treball de la llar i de cura a les persones ha estat el sector amb més persones usuàries amb un 28,9% del total, seguit per la construcció amb un 13,3% i serveis amb un 11,6%. La indústria només ha representat un 0,8% i la ramaderia i agricultura un 0,1%. S'ha de destacar també el 9% de persones treballant a l'hostaleria i restauració.

Pel que fa al treball masculinitzat, és necessari destacar el 87% de persones treballant a la construcció sense contracte. Només la indústria amb un 66,7% de persones contractades, ha estat el sector on els homes treballen de manera formal.

Finalment, ha predominat la presència de les dones en el treball de la llar i servei de cures, sense contractació laboral amb una representació de més del 81%, seguida de la feina en altres sectors. El nombre més elevat en treball regular es troba al sector de serveis i comerç.



Situació de l'habitatge

No es pot tancar la memòria d'aquest servei sense comentar el nivell d'habitatge de les persones usuàries. Any rere any es constata una situació general de precarietat crònica en una ciutat on el lloguer és prohibitiu i els recursos socials es queden més que curts.

Més de la meitat de les persones usuàries (53,19%) lloguen habitació, tant persones soles com parelles o famílies amb fills. El 10,94% viu temporalment en habitatge cedit, bé par part d'amics o de la família, sense poder pagar lloguer o treballant a la llar com a contribució no monetària.

Del 8,9% que té titularitat de lloguer, el 4,64% viuen en família, el 4,16% l'ha de compartir per poder fer front al mateix i el 0,1% viu sol/a.

El 5,43% viu temporalment en pensions socials, hotels, pisos d'entitats, en funció de la seva situació social, personal, familiar i econòmica (gairebé un 2% més que l'any anterior)

L'estada en albergs ha disminuït un 0,63% respecte de l'any passat (potser per la situació de la Covid-19), però la situació de sensellarisme ha augmentat un 1,22% (en 2018 estàvem en un 1,72% i actualment en un 4,32%).

11.3. Conclusions

Les dades recollides en aquesta memòria posen de manifest la necessitat de continuar oferint un servei d'orientació formativa i laboral, que en moltes ocasions va més enllà de proporcionar informació a la ciutadania i proporciona també respostes a situacions concretes, derivacions a diferents serveis, seguiments puntuals en funció de la necessitat, etc. Poder aconseguir, tenir i mantenir una autorització de residència i/o treball per a les persones estrangeres és una qüestió tan important i bàsica a resoldre, com aconseguir una feina, tenir un habitatge digne, reagrupar a la seva família o poder continuar formant-se.

Enguany s'ha evidenciat la precarietat econòmica que viuen moltes d'aquestes persones i que s'ha accentuat amb la pandèmia on molts van perdre la seva feina o han vist minvades les seves situacions personals. És evident que aquestes dades no es poden extrapolar al conjunt de la població estrangera que resideix al municipi, però s'ha de tenir en compte que aquesta precarietat és una constant que afecta aquest col·lectiu, tal com es recull a les memòries anuals d'aquest servei gestionat per l'AMIC-UGT al SAIER.



12. SERVEI D'INFORMACIÓ I MATRICULACIÓ A CURSOS DE CATALÀ (gestionat pel CNL)

Durant el 2022, el Centre de Normalització Lingüística de Barcelona (CNL de Barcelona) ha atès de manera telemàtica, amb un desviament de trucades del telèfon del servei al SAIER al de la seu del CNL del carrer Avinyó (Espai Avinyó - Llengua i Cultura), les persones usuàries del SAIER interessades a formar-se en català. Totes han estat, doncs, informades en funció de les seves necessitats i de l'oferta de cursos del CNL de Barcelona (852 cursos dels nivells inicial i bàsic).

Des del CNL de Barcelona s'ha mantingut informades totes les entitats que integren el SAIER, i també la coordinació, dels períodes i del procés d'inscripció als cursos. Això ha facilitat que al seu torn les entitats poguessin informar-ne les persones ateses al servei.

Amb el retorn a la presencialitat i podent ocupar l'aula sense restriccions de places després del temps de pandèmia, ja s'han pogut organitzar a l'aula del SAIER (al carrer Tarragona) 7 cursos trimestrals presencials amb un total de 116 persones inscrites. Els nivells que s'hi han impartit han estat l'inicial (A1), 2 dels quals adreçats a la comunitat xinesa, i el bàsic (A2).

El CNL de Barcelona ha continuat dedicant al SAIER la jornada completa d'una professora, que ha fet classe les tardes en què l'aula ha estat disponible. La resta de cursos de la seva jornada els ha fet de manera virtual o en línia, o bé en el local d'Acolliment Lingüístic de la plaça Catalunya del CNL de Barcelona.

Intervenció duta a terme

Tenint en compte la derivació de l'atenció a altres serveis del CNL de Barcelona, no és possible fer un recompte de dades d'atenció i saber si ha crescut o disminuït el nombre de persones ateses al SAIER que demanen fer un curs de català. Des del moment en què es fa la derivació telefònica a les oficines del CNL és impossible destriar de les 21.013 persones inscrites als cursos Inicials i Bàsics del CNL les persones que es deriven des del SAIER de la resta.

Pel que fa al nombre de cursos, el fet de tornar a impartir més cursos presencials a l'aula del SAIER ha fet que el nombre de cursos i de persones inscrites hagi augmentat molt respecte de l'any 2021. Així, s'ha passat de fer 2 cursos presencials a fer-ne 7 i de tenir 31 inscripcions a tenir-ne 116. D'altra banda, ha acabat el curs el 62% de l'alumnat inscrit.

El CNL de Barcelona encara preveu, per al 2023, un augment de la presencialitat en els cursos de nivell inicial i de nivell bàsic. En cas que hi hagi més disponibilitat d'espais, també hi podrà haver un augment dels cursos programats a la seu del SAIER, al carrer Tarragona. També se seguirà treballant per oferir al màxim la continuïtat dels cursos pel que fa a horaris i centres, i es mantindran les mesures per aprofitar millor les places ofertes, cobrint les baixes que es produeixin durant els primers dies de classe gestionant les llistes d'espera.

A partir de la valoració conjunta amb l'Ajuntament de Barcelona, el servei d'atenció al públic, de moment, se seguirà fent amb desviament de trucades i atenció personal des de les delegacions del CNL de Barcelona i fent treball en xarxa amb la resta de serveis del SAIER.



13. SERVEIS TRANSVERSALS

13.1. Servei de Traducció i Interpretació (STI)

El Servei de Traducció i Interpretació és un servei del SAIER que té com a finalitat afavorir la comunicació entre el conjunt del servei i la població atesa que no domina cap de les llengües oficials de Catalunya.

Des d'aquest servei es procura la possibilitat de comunicació entre la persona immigrada o refugiada i els/les diferents professionals dels serveis del SAIER. La figura de l'intèrpret i la seva professionalitat és clau per a la bona comprensió de les demandes i necessitats de les persones usuàries.

L'STI gestiona totes les demandes d'interpretació oral i de traducció de documents:

- El servei d'interpretació oral està adreçat a persones que han arribat a Espanya fa menys de dos anys i facilita un/a intèrpret perquè puguin expressar amb claredat la seva demanda, de forma que els/les professionals puguin realitzar el diagnòstic i el tractament adient de cada cas.
- El servei de traducció de documents s'encarrega de traduir els documents que siguin imprescindibles per a la resolució dels expedients generats des del SAIER respecte a les persones ateses i que calguin gestionar tant internament com cap a organismes externs (ex.: sol·licituds d'asil).

També s'encarrega de traduir tots aquells documents respecte al SAIER i fullets informatius relatius a les xerrades d'asil com també la traducció per a la gestió de suggeriments, queixes i agraïments.

El servei disposa d'una borsa de 29 professionals que parlen un total de 25 idiomes, entre els quals es troben les llengües més habituals en el servei: àrab clàssic, àrab magrebí, urdú, rus, ucraïnès i d'altres més minoritàries: wòlof, bengalí, hindi, panjabi, fula, mandinga, amazic, serbi, bambara, farsi, dari, georgià, etc.

13.1.1. Dades d'atenció

Durant l'any 2022, des del servei s'ha atès amb intèrpret un total de 1.803 persones soles i nuclis familiars diferents, xifra similar a l'aconseguida durant l'any 2021. Moltes d'aquestes persones han necessitat més d'una visita, o s'han visitat amb dos o tres serveis especialitzats del SAIER. Així doncs, des del servei s'han realitzat un total de 4.219 activitats entre serveis d'interpretació oral, traduccions escrites i serveis en llengua de signes.

A continuació es mostra la comparativa 2021-2022 dels indicadors principals del servei i l'evolució mes a mes de les activitats realitzades per l'STI en 2021 i 2022.

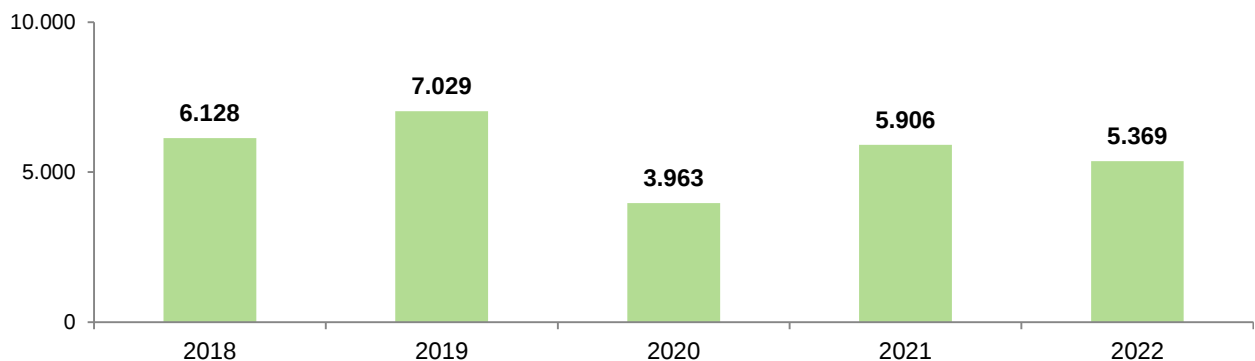
DADES DEL SERVEI	2021	2022	Variació %
Nuclis atesos (familiars i unipersonals)	1.809	1.803	-0,3%
Activitats realitzades (interpretacions orals, traduccions escrites i serveis en llengua de signes)	4.734	4.219	-10,9%
Servei d'Interpretació Oral			
Peticions d'interpretació	5.906	5.369	-9,1%
Serveis d'interpretació realitzats	4.630	4.057	-12,4%
Hores d'interpretació realitzades	3.805	3.729	-2%
Traduccions escrites			
Peticions de documents	93	157	68,8%
Nº de pàgines	470	770	63,8%
Serveis de Llengua de Signes	11	5	-54,5%
Idiomes oferts	28	25	-10,7%

Taula 20. Anàlisi de dades de l'atenció de l'STI 2021-2022

13.1.2. Servei d'interpretació oral

L'any 2022, l'equip d'intèrprets ha continuat realitzant les interpretacions de forma telefònica, tal com es va implementar durant el 2020 per la pandèmia, mitjançant trucades a tres. No obstant això, enguany hi ha hagut algunes atencions presencials, excepcionalment, per la complexitat dels casos a atendre.

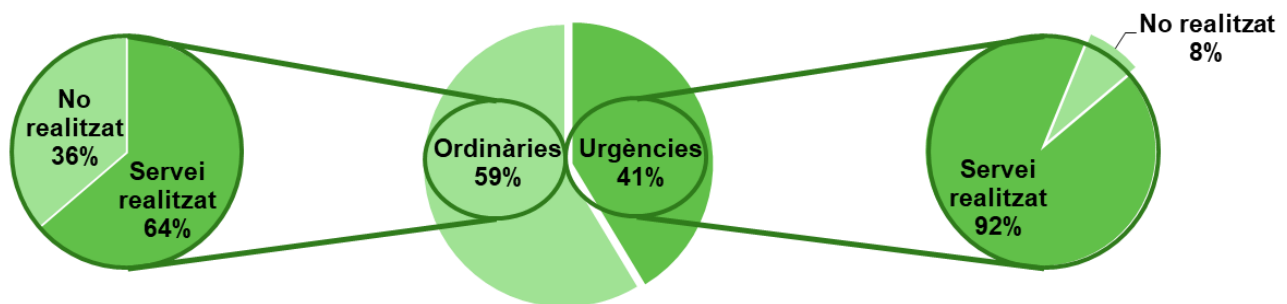
Pel que fa a l'atenció realitzada, des del servei d'interpretació oral de l'STI s'ha gestionat un total de 5.369 peticions, de les quals s'han arribat a portar a terme 4.062 serveis.


Taula 64. Evolució de les peticions rebudes

Les xifres obtingudes enguany representen un 10% menys de peticions i serveis prestats respecte al 2021. Tanmateix, el còmput global d'hores dedicades als serveis realitzats (3.729) només s'ha reduït, en relació amb les xifres del 2021, un 2% (76 hores menys).

Enguany s'han realitzat menys serveis, però de major durada, com a efecte de la implantació de les sessions grupals, que són de 2 hores de durada, en cas que es requereixi intèrpret.

D'altra banda, la mitjana de peticions d'interpretació mensuals ha estat de 447 sol·licituds realitzades des dels diferents serveis del SAIER.



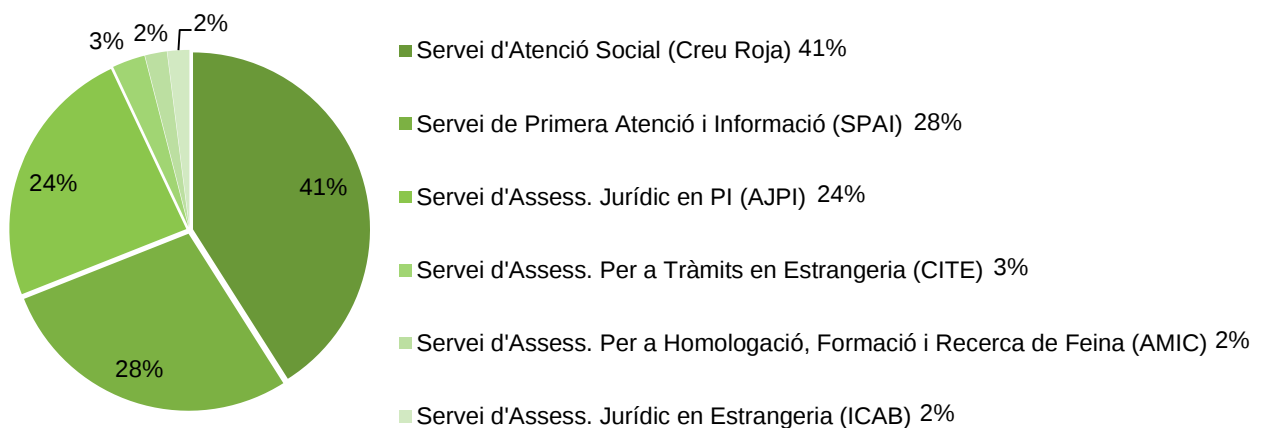
Gràfica 65. Pes dels serveis realitzats segons prioritat d'atenció

Del total de peticions ordinàries només s'han arribat a portar a terme el 64% dels serveis, mentre que de les sol·licituds urgents s'ha aconseguit realitzar el 92% dels serveis demanats.

Finalment, el 41% de les peticions d'interpretació oral han estat urgents, per tal de realitzar l'atenció en el dia o l'endemà, mentre el 59% han estat sol·licituds ordinàries. El nombre de serveis urgents s'ha mantingut molt similar al de 2021.

Interpretacions realitzades segons servei sol·licitant

Peticions per servei especialitzat distribuïts segons pes en el servei:



Gràfica 66. Pes de les intervencions realitzades de l'STI segons serveis sol·licitants



El Servei d'Atenció Social és el servei que tradicionalment fa un major ús del Servei de Traducció i Interpretació, ja que el seu perfil de persones usuàries se centra en les persones immigrades i refugiades recentment arribades a Espanya, és a dir, persones que acostumen a desconèixer el català i el castellà, amb excepció dels nacionals de països llatinoamericans. A més, per la confidencialitat dels temes que es tracten, no es permet l'assistència de familiars o amics que puguin realitzar funcions d'interpretació.

En el servei d'atenció social també hi ha hagut un volum important de serveis d'interpretació urgent per poder dur a terme, en el dia, atencions de persones en situació d'urgència social o en situacions de vulnerabilitat.

El Servei Primera Atenció i Informació és el segon servei del SAIER que ha necessitat més serveis d'interpretació durant aquest any, com l'any passat.

Tot i que el conjunt de l'equip del Servei de Primera Atenció i Informació parla al voltant de 18 idiomes, l'estructura de treball telemàtic i l'alt volum de persones recentment arribades que s'han atès en situació d'urgència i que no parlen català o castellà no ha permès el suport idiomàtic entre les/els professionals de l'equip, com es feia quan les atencions per cita prèvia eren presencials i només s'utilitzaven esporàdicament intèrprets.

L'altre motiu que es demanin serveis urgents és perquè en les atencions telefòniques de primeres cites no es pot saber quins idiomes parla la persona que ha sol·licitat la cita, a excepció dels pocs casos en què està anotat a les observacions de la cita, per la qual cosa, si l'atenció requereix un intèrpret, el o la professional de l'SPAI s'assabenta el dia de la trucada i ha de sol·licitar el servei d'interpretació amb caràcter urgent perquè pugui realitzar l'atenció en la data sol·licitada.

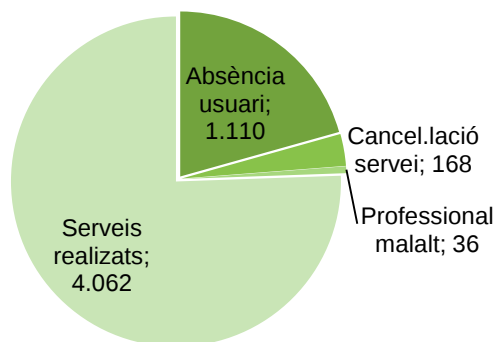
D'altra banda, el Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional ha necessitat els serveis d'interpretació tant per poder oferir les sessions informatives grupals a grups de persones procedents de països no hispanoparlants, com per poder realitzar entrevistes individuals amb aquestes persones per preparar el procés de sol·licitud de protecció internacional.

Finalment, com es pot veure a la gràfica inicial, la resta de servei tenen un pes mínim en l'ús del Servei de Traducció i Interpretació. Això passa, principalment, perquè són serveis utilitzats majoritàriament per persones amb un temps d'estada superior als dos anys a la ciutat, que ja coneixen el castellà i el català, i que, en cas de tenir problemes per expressar-se en aquestes llengües, poden anar acompanyats per coneguts que facin la traducció.

Interpretacions no realitzades

De les 5.369 peticions rebudes i gestionades durant l'any, finalment 1.312 no van ser realitzades, pels següents motius:

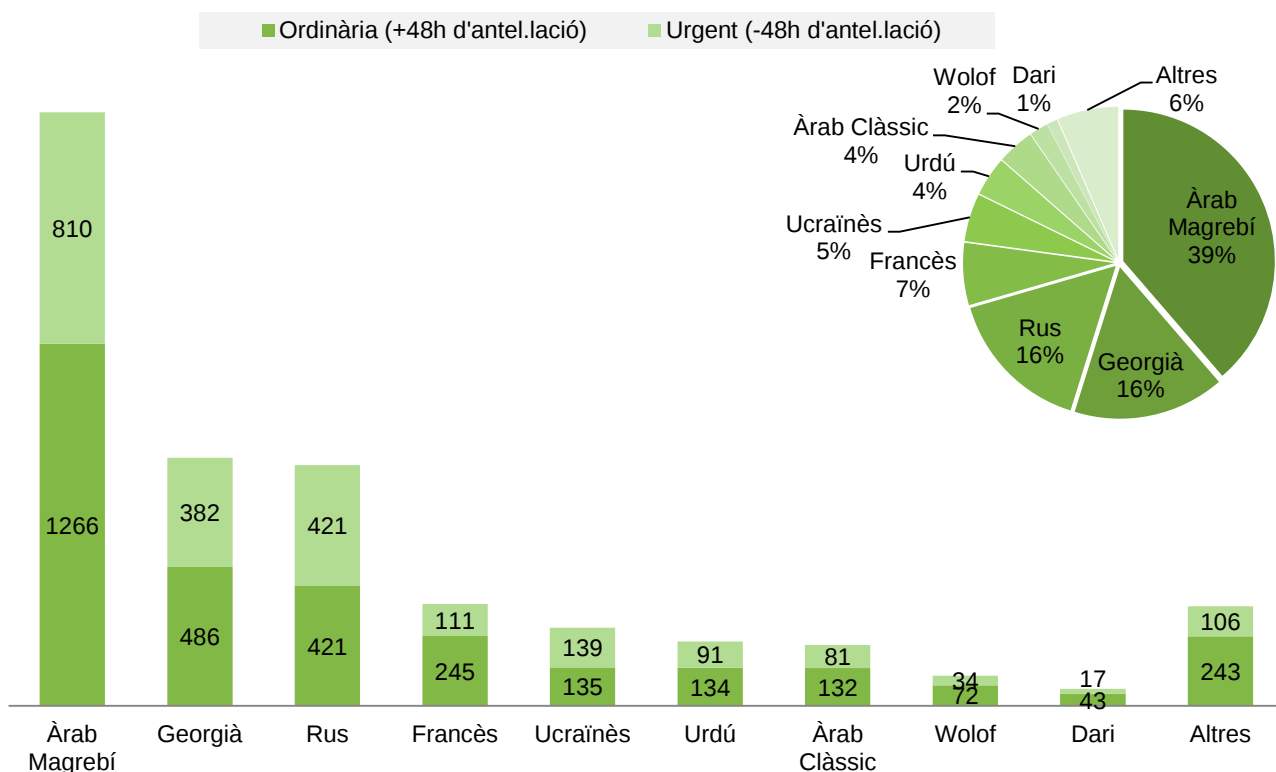
- Absentisme de la persona usuària (1.110). Aquesta situació ha augmentat respecte de l'any anterior, on hi va haver 216 peticions amb absentisme, perquè també s'ha incrementat el temps d'espera, en 2 o tres mesos, per rebre l'atenció sol·licitada, tant de persones en situacions vulnerables com de les cites prèvies.
- Cancel·lació del servei (168). Quan s'han fet cancel·lacions, s'ha pogut anul·lar el servei i no ha suposat cap cost per al centre.
- Absència del professional referent o absència de l'intèrpret (36). Els serveis no s'han cancel·lat amb antelació suficient perquè no es van fer amb motiu de situacions imprevistes, com poden ser les malalties.



Gràfica 67. Pes segons resultat de la petició

Idiomes demanats

A continuació s'exposen els idiomes més sol·licitats, el pes en el servei i la urgència de l'atenció.



Gràfica 68. Pes dels idiomes demanats segons tipologia de sol·licitud

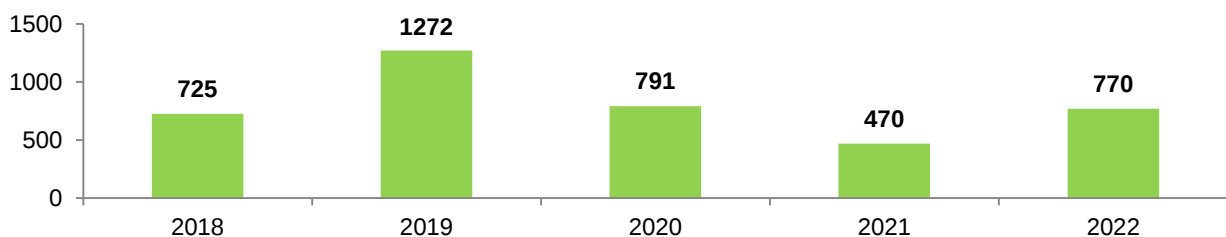
Entre les nou llengües principals dels serveis realitzats d'interpretació, s'observa que les peticions solen ser ordinàries. Tanmateix, cal destacar l'ucraïnès i el rus com els idiomes amb el pes més alt de peticions urgents, responen a les demandes de serveis en relacions amb les atencions de les persones procedents d'Ucraïna.

Com en l'any 2021, l'idioma més demanat ha estat l'àrab magrebí, ja que han arribat moltes persones d'origen de Marroc i Algèria.

Altres idiomes oferts enguany han estat l'armeni, anglès, portuguès, bengalí, serbi, fula, bereber, hindi, el panjabi, mandinga.

Un aspecte a ressaltar és que degut al conflicte de la guerra d'Ucraïna, s'han realitzat moltes sessions grupals informatives per a les persones ucraïneses que anaven arribant a Barcelona i que han requerit que es fessin, moltes d'elles, en idioma rus o ucraïnès, depenent de la disponibilitat del servei.

13.1.3. Servei de traducció de documents



Gràfica 69. Evolució de les pàgines traduïdes

Enguany s'han rebut 157 peticions de traducció de documents, amb un total de 770 pàgines traduïdes, un 64% més que en 2021.

L'increment de traduccions realitzades ha estat provocat principalment per la necessitat d'oferir documents informatius en rus i ucraïnès dels serveis de la ciutat, per a les persones arribades d'Ucraïna. Entre d'altres, s'han traduït documents sobre l'empadronament a la ciutat, els serveis als quals podien adreçar-se o els procediments d'escolarització de menors.

De les 157 peticions de traduccions, es comptabilitzen aproximadament 20 documents necessaris per donar resposta a les persones procedents d'Ucraïna, amb un total de 70 pàgines traduïdes.

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

Altres documents traduïts han estat materials informatius generats des del SAIER en les principals llengües parlades per les persones ateses al servei o la traducció de queixes i suggeriments rebuts a les oficines del SAIER en les llengües maternes de les persones usuàries.

Els idiomes més sol·licitats per a les traduccions han estat el rus, ucraïnès, el georgià, l'àrab, anglès i francès.



13.1.4. Servei d'Interpretació en Llenguatge de Signes

Durant l'any 2022 s'han rebut set peticions d'interpretació en llengua de signes, de les quals s'han portat a terme cinc, a càrrec de la Federació de persones sordes de Catalunya (FESOCA).

Les interpretacions realitzades han estat destinades a la comunicació de quatre persones usuàries del SAIER amb els i les professionals dels serveis especialitzats i s'han hagut de demanar a la FESOCA amb dues setmanes d'antelació per poder disposar del servei a les cites amb el SAIER.

Els serveis s'han realitzat amb el Servei d'Atenció Social (2), el Servei d'Assessorament per a Tràmits d'Estrangeria (1), el Servei d'Assessorament per a Homologació de títols, Formació i Recerca de feina (1) i el Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (1).

13.1.5. Conclusions

Enguany, els serveis s'han continuat duent a terme de forma telefònica, amb l'excepció de casos puntuals en què s'ha requerit la presència d'un intèrpret, com en sessions grupals o en casos complexos.

S'observa que un dels principals problemes d'aquest 2022 ha continuat sent la impossibilitat de trobar intèrprets que parlin llengües minoritàries demanades per les persones usuàries del SAIER.

El principal repte que es presentarà en 2023 serà el canvi d'ubicació del servei, que s'haurà de traslladar de nou al carrer Tarragona 173.

A més, altres reptes que es presenten són la millora dels serveis telefònics d'interpretació, i la recerca de formacions enfocades en la interpretació i traducció perquè l'equip pugui disposar de les eines adients per fer les seves funcions.

13.2. Servei de Comunicació

Amb el nou contracte iniciat l'abril del 2022, el servei de comunicació ha estat reforçat amb una responsable a jornada completa i noves funcions al servei, entre les quals destaca la coordinació del servei de gestió de queixes i suggeriments.

Durant l'any 2022, aquest servei ha anat acompanyat dels diferents canvis en els procediments d'atenció dels diferents serveis del SAIER i de les novetats en els fluxos migratoris que han impactat a la ciutat. En aquest sentit, durant el primer semestre de l'any, el servei va donar suport en l'elaboració de materials informatius i en la gestió i comunicació dels Grups de Suport emocional que es van realitzar al SAIER per a les persones procedents d'Ucraïna.

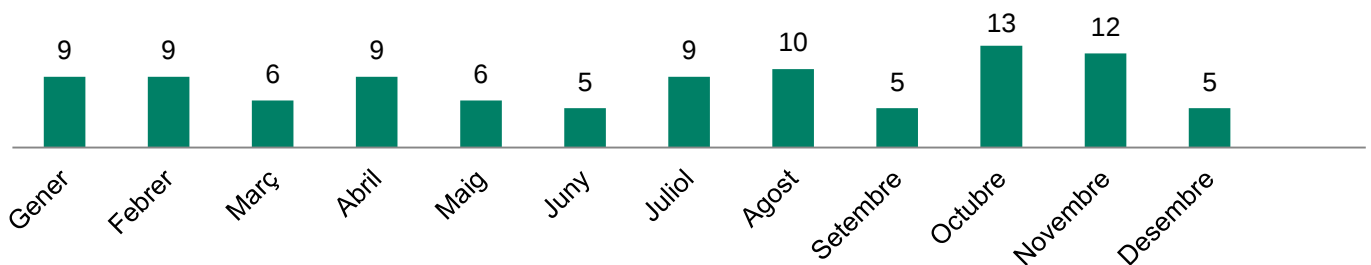
Paral·lelament, s'ha continuat treballant en l'optimització dels materials de comunicació per a les persones usuàries del SAIER i del Programa Nausica i en la millora dels informes de dades amb l'elaboració d'una infografia anual amb la síntesi de les informacions més destacades del servei.

Així mateix, s'ha continuat oferint suport en la gestió del correu electrònic del SAIER, a través del qual s'ha realitzat la coordinació de reunions i esdeveniments amb la participació del SAIER, i en la gestió de la reserva de sales per part dels diferents serveis interns.

Finalment, l'últim quadrimestre de l'any ha estat marcat per la creació d'un fullet informatiu per a les persones sol·licitants de protecció internacional residents fora de la ciutat de Barcelona que s'adreçaven al servei, amb el fi d'oferir-los la informació bàsica sobre el procediment de protecció internacional, tot i no poder rebre atenció al servei i pel suport al Servei d'Atenció Social en l'elaboració de presentacions i documents informatius per a les noves sessions grupals VINE Acol·lida.

13.3. Servei de Gestió de Queixes, Instàncies i Consultes

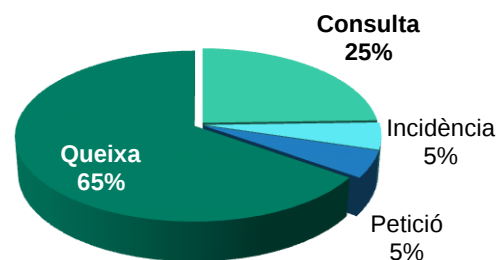
Durant l'any 2022 el SAIER ha registrat un total de 98 escrits de queixes, consultes i peticions, tant de persones usuàries del servei com de persones immigrades i refugiades que l'han conegut per diferents canals i que han sol·licitat informació respecte als seus processos de mobilitat internacional i integració a la ciutat de Barcelona.



Gràfica 70. Evolució mensual de la recepció de queixes

Del total d'escrits, s'han rebut 67 queixes, 24 consultes, 5 peticions en referència a canvis de dades de contacte o sol·licituds d'atenció al servei i 5 incidències relacionades amb l'atenció de 'El SAIER et truca'.

Pel que fa a les queixes rebudes, un 60% han estat queixes respecte a l'atenció social facilitada, per manca de resposta a les demandes socials, disconformitats amb els tractes rebuts i manca de recursos per a les persones en situacions de vulnerabilitat. Cal destacar en aquest apartat les 4 queixes per la finalització de l'estada en els recursos d'allotjament habilitats per a persones amb situacions agreujants, com tenir menors a càrrec.



Gràfica 71. Pes de les tipologies d'escrits rebuts

Per tal de donar resposta a aquests escrits, s'ha realitzat una revisió en detall de l'atenció proporcionada en cada cas i, en aquells casos en què s'ha considerat adient, s'ha programat noves atencions per revalorar els casos o s'han fet canvis de referent per tal d'afavorir la bona comunicació i relació entre les persones usuàries i els i les professionals de referència. Així mateix, en alguns dels casos,



durant el procés de revisió per donar resposta als escrits, s'han mantingut noves atencions amb el servei i s'han anat resolent els problemes mencionats.

Per altra banda, s'han rebut 12 queixes per la recepció d'una atenció deficient, incompleta, contradictòria o incorrecta que impedeix una bona gestió dels processos administratius, jurídics o socials de les persones ateses. En aquests casos, s'ha comprovat que, majoritàriament, es tracta de problemes de comprensió sobre els processos a seguir o sobre els recursos disponibles, amb les limitacions que existeixen externes a l'atenció. D'acord amb les revisions portades a cap, s'ha tornat a explicar els processos per escrit i, segons valoració, s'ha contactat per telèfon amb les persones implicades per resoldre els dubtes sorgits de l'atenció.

En un altre sentit, el servei ha rebut 24 consultes d'informació general sobre el servei o sobre els processos de mobilitat internacional que els afecten. D'aquestes, cal destacar les consultes d'informació sobre protecció a persones procedents d'Ucraïna (5) i sobre l'accés a la protecció internacional (5). També s'han rebut consultes sobre els procediments d'atenció del servei (6), una sol·licitud d'informació sobre la població migrada a Espanya (1), i altres consultes referents a tràmits personals relacionats amb estrangeria o protecció internacional o possibilitats del servei, entre d'altres.

Finalment, pel que fa als canals d'accés dels escrits gestionats, 60 han entrat a través de la seu electrònica municipal, entre els quals es troben les 24 consultes rebudes, 37 han estat escrits en paper, dels quals 12 han estat redactats en altres llengües i ha estat necessària la traducció per part del Servei de Traducció i Interpretació, i una queixa ha entrat des del correu electrònic del SAIER.

13.4. Servei de Seguretat

Amb l'entrada en vigor del nou contracte, s'assumeix la gestió del servei de Seguretat, amb les següents funcions principals:

- 1) Gestió de l'accés a les 3 seus i gestió de cues.
- 2) Salvaguardar l'ordre, la integritat i la seguretat de les persones, tant professionals com persones usuàries; intervenint, quan calgui en la resolució de conflictes.

Gestió d'accessos i cues:

El personal de seguretat filtra aquelles situacions i consultes que han d'accedir al SAIER perquè poden ser ateses pel servei, mentre orienta cap a cita prèvia telefònica si escau o a altres recursos a les persones que necessiten acudir a altres serveis, administracions o municipis per rebre atenció sobre el seu motiu de consulta. Per tant, s'optimitzen els processos d'accés i recepció, agilitzant l'atenció dins l'oficina i reduint els temps d'espera de les persones usuàries. Tanmateix, l'ordre proporcionat en la gestió de cues facilita la tasca de les recepcions i resulta preventiva de conflictes.

Seguretat i gestió de conflictes:

El personal ha realitzat una tasca preventiva, ja sigui perquè la seva mera presència modula la conducta de les persones, com perquè intervé amb les persones que acudeixen amb actitud conflictiva dins el servei.

Al llarg de l'any s'ha anat estenent el suport a cites presencials amb persones usuàries quan es preveu una actitud conflictiva. Aquest tipus de servei s'acostuma a requerir per a cites d'atenció social, però també amb juristes o informadors, i se'n fa un ús aproximat d'una/dues cita per setmana.



La contenció a conflictes imprevistos suposa una part important de la tasca quotidiana. La majoria dels conflictes tenen a veure amb les limitacions del servei a l'hora de poder satisfer les demandes de les persones:

- Manca de recursos
- Llargs temps d'espera per ser atès
- Llargs temps d'espera per accedir a altres serveis i ajuts
- No rebre resposta àgil per part de professionals
- Desajust entre les expectatives i les possibilitats reals
- Orientacions incorrectes entre serveis

La majoria de les situacions tenen a veure amb el context que està vivint la persona (situacions de precarietat, d'estrès i angoixa). En menor grau, hi ha incidències de comportament pel consum de substàncies i temes de salut mental que, tot i ser minoritàries, generen situacions sovint més greus.

Amb els casos més greus, 29 durant l'any, s'ha procedit a activar la intervenció de cossos de seguretat públics (Guàrdia urbana o Mossos):

- 16 Agressions verbals greus a professionals
- 4 Agressions físiques a professionals
- 4 Intervencions amb persones que s'oposaven a sortir del centre
- 2 Agressions greus entre persones usuàries fora del servei
- 4 Aldarulls a la via pública

En 14 ocasions s'ha activat el servei d'Ambulància: 12 davant de situacions de salut que requerien una atenció immediata al servei, i en 2, la persona no es trobava en condicions per desplaçar-se al centre de salut.

Valoració i conclusions:

- El contracte ha permès disposar de vigilància, per primera vegada, a les 3 seus del SAIER, i donat l'augment de la presencialitat, el servei ha estat molt ben valorat.
- La gestió del servei de seguretat des del contracte amb recepció i gestió de cites ha possibilitat oferir una millora qualitativa del servei prestat:
- La comunicació directa amb l'empresa de seguretat permet gestionar una millor cobertura dels serveis (personal més adient al tipus de públic, menys absències no cobertes, cobertura de serveis amb personal que ja coneix el servei, etc).
- Ha possibilitat una millor formació i seguiment del personal.
- S'ha fomentat la participació més directa dels vigilants de seguretat en la gestió quotidiana del servei, incorporant les seves recomanacions de seguretat i en el disseny de protocols de seguretat compartits entre seus i serveis del SAIER.
- Durant l'any es detecta un increment de la presencialitat i també de les situacions de conflicte. La principal dificultat ha estat compaginar les funcions de control d'accessos versus realitzar rondes de vigilància i/o les tasques de seguretat o el suport a cites. En aquests casos, recepció ha cobert el control d'accessos.



14. PROGRAMA MUNICIPAL D'ATENCIÓ A PERSONES REFUGIADES: NAUSICA

Programa NAUSICA



Introducció del servei

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: prioritàriament per a persones que han sortit del programa estatal d'acollida i no han assolit l'autonomia i que requereixen un suport específic. L'acolliment es realitza en places d'allotjaments homologats, i les persones es distribueixen específicament segons perfils, necessitats d'atenció, seguint criteris d'assignació de plaça i poden ser compartits amb altres persones o unitats familiars.

Durant el període d'estada es cobreixen les despeses vinculades a l'allotjament (lloguer, subministraments, adequació de l'allotjament a necessitats específiques, entre d'altres), cobertura de necessitats bàsiques i aquelles que se'n derivin del procés d'inserció laboral, social i/o formatiu/educatiu. La intervenció es realitza en clau de procés, sota acords de plans de treball, adequat a les necessitats de la persona usuària i/o nucli familiar.

La temporalitat de l'estada variarà en funció del tipus d'atenció al qual s'accedeixi i estarà especificada en cada un dels lots, segons el perfil de la població susceptible d'accedir al programa i a la intensitat de la intervenció d'acompanyament i suport socioeducatiu.

- Lot/Grup 1: per a persones soles o parelles (6 mesos, amb possibilitat de pròrroques fins màxim d'1 any).
- Lot/Grup 2: unitats familiars (9 mesos, amb possibilitat de pròrroques fins màxim de 15 mesos).
- Lot/Grup 3: perfils d'alta complexitat (12 mesos, amb possibilitat de pròrroques fins màxim de 18 mesos).

Els processos d'apoderament de les persones i dels nuclis familiars que s'atenen en l'entorn del Programa Nausica tenen un caràcter transversal, promovent la participació i incrementant la capacitat de les persones d'actuar de manera autònoma. És un recurs pont per millorar els processos d'inclusió social, inserció laboral i d'autonomia dels/les destinataris/es.

El programa Nausica és un servei centrat en la persona i parteix des de l'aplicació d'un enfocament resiliènt en la intervenció social.

La complexitat i diversitat de les situacions entorn les migracions forçades ens obliga a abordar-les amb molta cura, donant suport a la/les persona/es a desenvolupar un nou projecte, acompanyant en la presa de decisions i col·laborant a desenvolupar un projecte de vida satisfactori a la ciutat.

OBJECTIUS ESTRATÈGICS

El Programa Nausica té els següents objectius:

- Promocionar i afavorir la millora de l'autonomia social, econòmica i personal de la persona i/o dels membres del nucli familiar.

- Garantir una atenció integral, personalitzada, professional, en clau de procés individual – familiar – grupal – comunitari.
- Promoure la coordinació i complementarietat entre serveis, evitant duplicitat d'atencions, coordinant intervencions i unificant criteris d'atenció.
- Incorporar en el programa els criteris d'actuació dels serveis municipals d'atenció d'acord amb les instruccions de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Afavorir la participació de les persones usuàries en la comunitat i en les xarxes del barri i territori.
- Afavorir la inserció laboral tenint en compte l'itinerari curricular de les persones acollides al programa.
- Acompanyar i promoure la formació en persones adultes i joves en edat postobligatòria.
- Incloure la intervenció amb perspectiva de gènere així com integrar la veu, les necessitats i les propostes de les dones acollides al programa.
- Promoció d'espais de lleure saludable i compartit, per a infants i joves que ajudin a enfortir els vincles amb l'entorn.

El programa Nausica s'emmarca en un context d'atenció que ha de donar respostes a les noves realitats de la ciutat.

14.1. Intervenció realitzada

A continuació es poden observar els indicadors generals d'ocupació dels dispositius del programa en una taula comparativa 2020-2021-2022.

INDICADORS OCUPACIÓ DISPOSITIUS	2020	2021	2022	Variació anual
Nº persones que han passat pel dispositiu	147	141	138	-2%
Entrades gestionades	57	36	39	8%
Sortides gestionades	42	37	41	11%
Derivacions sense entrada	15	26	39	50%
Nº pisos en ús	29	32	33	3%
Places homologades en pisos en ús	118	124	122	-2%
Índex ocupació pisos actius	125%	114%	113%	-1%
Ocupació lot/grup 1	63	51	50	-2%
Ocupació lot/grup 2	52	57	63	11%
Ocupació lot/grup 3	32	33	25	-24%

Taula 21. Comparativa dels principals indicadors del Programa Nausica



Indicadors específics seguiment mensual dels dispositius Nausica durant 2021:

2022	Persones tancament de mes	Persones durant el mes	Entrades	Sortides	Llista espera	Derivacions sense entrada	Nº pisos en ús	places homologades en pisos actius	Índex ocupació pisos actius	Ocupació lot/ grup 1	Ocupació lot/ grup 2	Ocupació lot/ grup 3
Gener	97	100	1	3	26	0	30	113	88%	31	44	22
Febrer	102	104	7	2	12	9	31	115	90%	36	46	22
Març	104	106	4	2	16	0	32	120	88%	34	50	22
Abril	101	104	0	3	18	0	32	120	87%	33	50	21
Maig	99	102	1	3	25	2	32	120	85%	30	51	21
Juny	101	107	8	6	15	5	32	120	89%	32	54	21
Juliol	105	109	8	4	22	2	33	122	89%	32	58	19
Agost	111	112	7	1	18	1	32	118	95%	29	63	20
Set.	105	111	0	6	20	0	31	116	96%	29	63	19
Oct.	101	105	0	3	11	15	30	111	95%	25	61	19
Nov.	102	104	2	2	9	4	28	103	101%	27	59	18
Des.	97	103	1	6	14	1	28	103	100%	26	59	18
ACUMULAT	138	138	39	41	-	39	33	122	113%	50	63	25
MITJANA	102,08	105,58	3,3	3,4	17,2	3,25	30,92	115,08	0,92	30,3	54,8	20,1

Taula 22. Anàlisi dels indicadors específics segons evolució mensual

14.2. Perfils d'atenció

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

- Grau d'intensitat de la intervenció: que es classifica segons els 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).

2022 Unitats de convivència/grup d'atenció	nº persones	nuclis	Total Menors	Total Adults	Total Adults Dones	Total Adults Homes
Individual	51	51	0	51	12	39
Individual perfil LGTBI	6	6	0	6	2	4
Nuclis familiars monomarentals	39	15	20	19 (*1)	15 (*2)	4 (*3)
Nuclis familiars	42	10	23	19	10 (*4)	9 (*4)
SUBTOTALS	138	82	43	95	39	56

(*1) 13 mares + 2 pares titulars monomarentals + 1 àvia + 3 descendents majors d'edat.

(*2) 13 mares monomarentals + 1 àvia + descendent major d'edat

(*3) 2 pares monoparentals + 2 descendents majors d'edat

(*4) 1 dels nuclis es va realitzar una expulsió del pare al 2021 i la mare va continuar al dispositiu amb els/les menors

Taula 23. Classificació de les persones usuàries segons unitats de convivència

D'acord amb aquesta distribució s'observa que el 2022 es mantenen els mateixos pesos en la distribució de tipologies de nuclis que en el 2021:

- El 41% de les persones ateses corresponien a atencions individuals (2020: 45%, 2021: 41%),
- El 59% corresponia a algun tipus de nucli familiar (2020: 55%; 2021: 59%).
- El 31% de la població atesa són menors i el 33% corresponen a descendents (menors i majors d'edat que depenen del nucli familiar).

De les persones adultes ateses, en la distribució per gènere, el 59% han estat homes i el 41% dones. Si comparem amb els anys anteriors, s'observa un canvi important especialment amb les persones que reben una atenció individual en el marc del programa. Si comparem amb el 2021, el 57% eren dones i el 43% homes; i en 2020 estava repartit en 50%. La distribució per gènere es manté estable al programa.

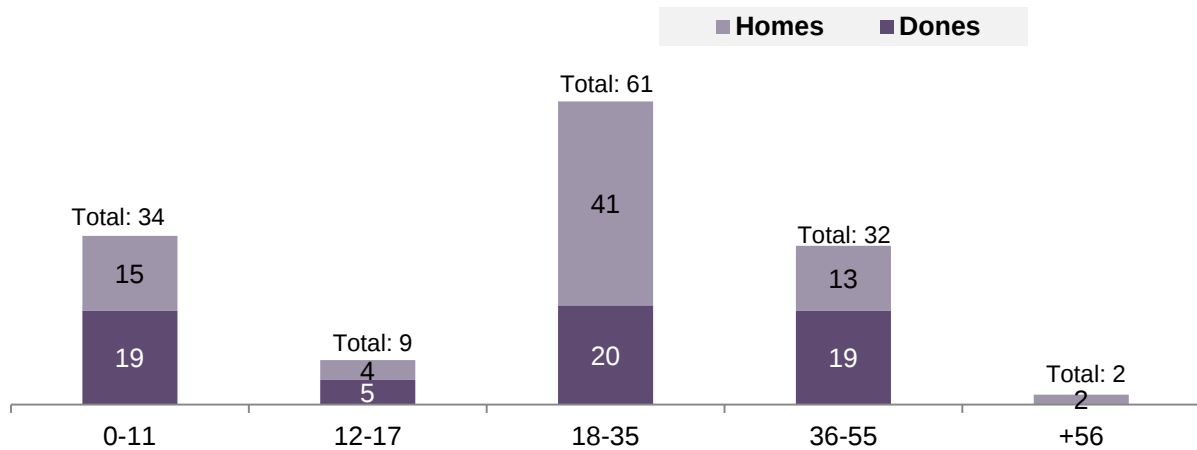


Gràfica 72. Classificació per gènere de les persones adultes



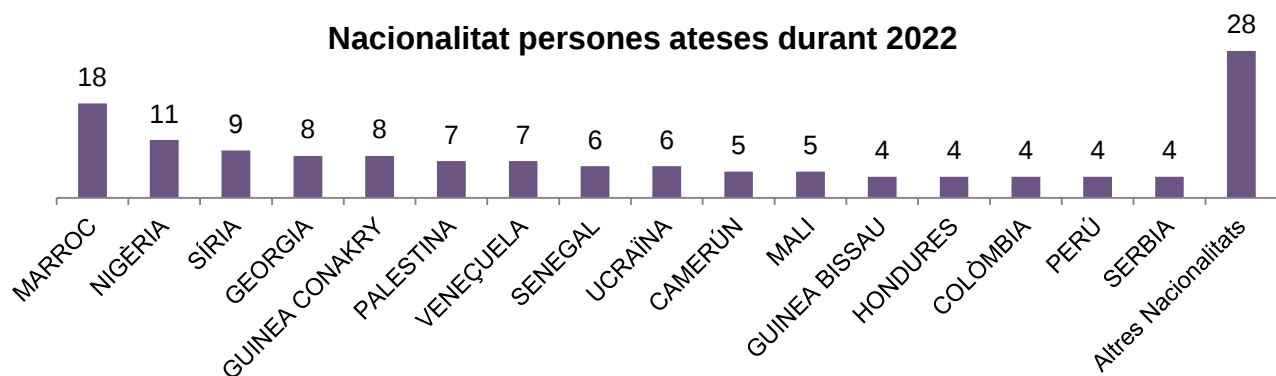
Gràfica 73. Classificació per gènere del total població Nausica

Del total de persones ateses al programa, el 69% ha estat població adulta, mentre que el 2021 era d'un 71% i el 2020 d'un 74%.

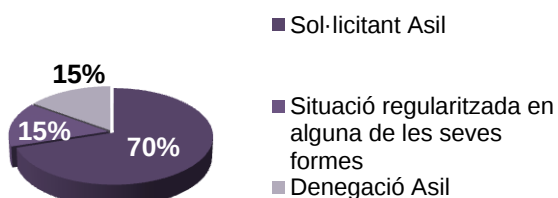


Gràfica 74. Classificació de la població atesa segons gènere i edat

Durant el 2022 s'han atès persones de 33 nacionalitats diferents, de les quals es destaquen:



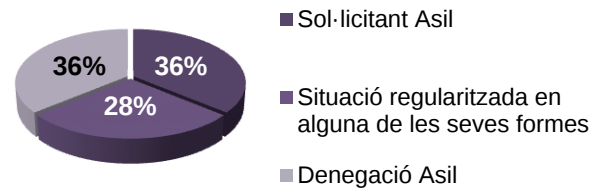
Gràfica 75. Persones ateses segons nacionalitat



Gràfica 75. Situació administrativa a l'entrada del programa

Durant l'any 2022 han disminuït les persones que han accedit al programa en situació de sol·licitant d'asil: 70%, enfront del 76,6% del 2021 i el 82% del 2020. Han augmentat tant les persones amb la sol·licitud denegada, situant-se en un 15% al 2022 (mentre que al 2021 eren un 11% i al 2020 un 7%), com les persones amb algun tipus de resolució favorable amb un 15% del total quan en 2021 representava un 12% i al 2020 un 11%.

Si es realitza la mateixa anàlisi a tancament d'any, tenint en compte la situació administrativa de les persones que ja han sortit del dispositiu i les que es troben encara a programa, les proporcions varien i es veu com la irregularitat sobrevinguda ha augmentat fins a un 36% (a 2021: 37,6% o a 2020: 26%). Les persones sol·licitants d'asil passen de ser un 70% a un 36% i les persones amb resolució favorable passen a representar un 28% (en aquest punt s'inclouen tant les resolucions favorables d'asil com les regularitzacions del programa a través de la llei d'estrangeria).



Gràfica 76. Situació administrativa a tancament d'any o a la sortida del programa

14.3. Atencions realitzades en el marc del Programa

El programa no disposa d'aplicatiu de recollida de dades, però té un sistema elaborat per tal de poder recollir tota la informació de procés, seguiment de persones usuàries (entre altres qüestions), en aquest sentit aquest 2022 s'ha realitzat una anàlisi de l'atenció realitzada per tipologia d'intervenció.

Tipologia d'atenció	Nº d'atencions realitzades	%	Mitjana mensual
INTERVENCIÓ_SOCIAL	5.578	58%	464,83
COORDINACIÓ_NAUSICA	731	8%	60,92
INTERVENCIÓ_FORMATIVA	376	4%	31,33
INTERVENCIÓ_EDUCATIVA	438	5%	36,50
INTERVENCIÓ_LINGÜÍSTICA	161	2%	13,42
INSERCIÓ_LABORAL	495	5%	41,25
ASSESSORAMENT_JURÍDIC	427	4%	35,58
INTERVENCIÓ_SALUT	600	6%	50,00
INTERVENCIÓ_PSICOLÒGICA	145	2%	12,08
INTERVENCIÓ_PSIQUIÀTRICA	37	0%	3,08
INTERVENCIÓ_GRUPAL	109	1%	9,08
INTERVENCIÓ_COMUNITÀRIA	440	5%	36,67
ALTRES	23	0%	1,92
Subtotal Atencions	9.560	100%	796,67

Taula 24. Atencions realitzades segons tipologia d'intervenció

Tramitació d'ajuts econòmics.

Des del mes d'octubre, i a partir de l'entrada en vigor del nou Acord Marc del programa, tots els ajuts econòmics es tramiten des de la coordinació del programa a través del sistema d'ajuts de l'Ajuntament de

Barcelona. En aquest sentit, des d'aleshores i fins al 31 de desembre s'han gestionat 222 ajuts econòmics i s'han activat 52 targetes moneder per a persones i nuclis familiars que es troben en el procés d'acollida del programa.

Estades.

En el programa Nausica les estades es comptabilitzen en dies i es tenen en compte a totes les persones allotjades, per tant, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2022 s'han gestionat 37.375 estades en algun dels dispositius del programa.

Tot i això, cal esmenar que al dispositiu hi ha persones i nuclis familiars que van accedir al programa en anys anteriors. Aquelles persones i nuclis que estan fora del període d'estada marcat pel programa és per situacions que es valoren tècnicament de gran vulnerabilitat i amb un risc greu d'exclusió social.

6	8	15	35	35	39
2016	2018	2019	2020	2021	2022

Gràfica 77. Persones allotjades en 2022 distribuïdes per any d'entrada a programa

14.4. Novetats, reptes i dificultats en els procediments

Aquest 2022, el Programa Nausica ha viscut canvis importants amb motiu de la posada en marxa de nous contractes públics: un vinculat a la coordinació del Programa (impactant sobre la gestió, al juny del 2022) i un nou contracte entorn l'Acord Marc (que ha impactat principalment en tota l'acció del programa, octubre 2022).

Respecte a la coordinació del Programa, cal destacar la importància de la definició de la figura de coordinació, que ha permès una major dedicació a la implantació del nou Acord Marc; la incorporació d'un suport tècnic i la inclusió tant de la supervisió de casos com de la contractació d'una avaluació externa, amb la qual cosa s'han pogut assegurar dos aspectes fonamentals per al bon desenvolupament del Programa.

Entorn del Nou Acord Marc, amb el canvi de contracte s'ha passat de 8 entitats gestores a 6, reduint-se també el nombre de places homologades que es posen a disposició del Programa, passant de 165 places en 46 dispositius, a 136 places en 38 dispositius.

Les places exclusives del programa no han variat en nombre i continuen sent 92 places homologades en 23 dispositius i els ràtios d'ocupació milloren perquè el nombre total de dispositius i places homologades han disminuït.

Sobre el programa Nausica i la seva gestió:

- La figura de coordinació del Programa Nausica té funcions combinades amb la gestió de temes transversals de Protecció Internacional al SAIER, i aquest 2022 amb l'esclat del conflicte bèl·lic a Ucraïna, és la persona que ha coordinat les contingències d'arribades de persones ucraïneses al



SAIER (revisar memòria específica amb el detall de l'atenció realitzada per a persones provinents del conflicte d'Ucraïna).

- Reorganització del programa d'acord amb els nous criteris entorn el nou Acord Marc, com:
 - Nous procediments d'actuació i protocols d'intervenció del Programa.
 - Creació de documentació interna del Programa entre coordinació i entitats gestores.
 - Nova documentació comuna per a les entitats gestores del Programa per a la gestió amb persones usuària.
- Incorporació del programa com a centre d'atenció a l'aplicatiu SIAS.
- Nova gestió d'ajuts econòmics per a les persones usuàries del programa que actualment ja es realitza per part de la coordinació i a través dels canals habilitats per la resta de serveis d'atenció social de l'Ajuntament.
- La incorporació del suport tècnic ha estat clau per poder desenvolupar i adaptar el Programa al nou Acord Marc.
- Les coordinacions del Programa amb les entitats gestores no s'han pogut realitzar amb la periodicitat habitual durant el 2022 a causa de diferents circumstàncies, com l'atenció en l'arribada al SAIER de persones provinents d'Ucraïna i altres qüestions de caràcter administratiu entorn l'Acord Marc, que han afectat les trobades pactades de:
 - Les taules plenàries (amb les direccions de les entitats gestores): s'han vist reduïdes, i s'ha treballat més en individual amb cada entitat gestora.
 - Les coordinacions tècniques (amb els equips tècnics): s'han realitzat amb cada entitat gestora de forma individual. Fins a aquest any es feien trobades grupals.
- S'han mantingut oberts els 4 grups de treball intern, tot i que no s'ha pogut avançar en el contingut per les diverses qüestions abans detallades. En un altre ordre, és necessari esmenar que una de les dificultats també ha estat l'alt nivell de rotació que tenen els equips tècnics de les entitats gestores del programa. Així i tot, es mantenen les 4 taules per fer un abordatge en el 2023:
 - Salut mental.
 - Violència masclista.
 - Infància, adolescència i joventut.
 - Sortides de Programa.
- S'ha mantingut la supervisió de casos amb caràcter mensual, i al desembre, arran de la demanda dels equips tècnics es passa a incorporar en aquest espai també temes vinculats a la cura dels equips tècnics.



- A partir del canvi de contracte de la Coordinació del Programa Nausica, es va començar a treballar amb un nou informe d'avaluació extern sobre l'activitat del programa que es va dur a terme durant el 2021.
- Els canvis en la gestió del programa estatal d'acollida i les denegacions massives a perfils molt vulnerables (amb vivències complexes vinculades a processos de migracions forçades) han obligat a flexibilitzar certes limitacions d'accés al programa Nausica.

Entitats gestores del programa:

Cal subratllar que, tot i que el Programa Nausica treballa amb diferents intensitats d'intervenció, de base es gestionen casos complexos de persones amb múltiples situacions de vulnerabilitat i risc d'exclusió social.

Durant el 2022 es detecta que hi ha diversos impactes:

- Aquest any, tot i que ha disminuït el nombre de nuclis familiars atesos ha augmentat el nombre de persones i s'han atès nuclis familiars més extensos.
- Es mantenen els nivells d'atenció en nuclis familiars monomarentals, i aquest 2022 s'han atès dues famílies monoparentals.
- Destacar l'impacte en la salut mental i física de les persones usuàries, detectant cert empitjorament de problemàtiques que s'agreuken per la manca d'accés a recursos especialitzats.
- Tot i que les persones han d'haver realitzat la sol·licitud d'asil per accedir al Nausica, la realitat de l'impacte de les denegacions és un tema transversal al programa.
- Continuem amb dificultat entorn la inserció laboral: especialment en trobar certa estabilitat de manera continuada.
- Situació entorn l'accés a habitatges, tant al parc públic com al mercat privat, especialment per a nuclis familiars. Aquest any la situació s'ha agreujat, ja que hi ha famílies amb autonomia social, funcional i econòmica que podrien sortir del programa, però que es troben amb dificultats que es repeteixen sistemàticament. Aquesta situació no es dona només a la ciutat de Barcelona, sinó que ens trobem amb la mateixa situació a la resta de la província:
 - En el parc públic d'habitatge:
 - Desconeixement del funcionament. Donat que les famílies es troben allotjades en el marc d'un programa d'acollida, no es valora la urgència per accedir al parc públic.
 - Dificultats entorn els requisits d'accés.
 - Les famílies molt nombroses excedeixen els barems pautats per l'administració.
 - Llistes d'espera amb unes temporalitats que actualment està sostenint el programa, però que es valora com inadequades tant per al procés de les persones ateses com



per al desenvolupament del programa, impossibilitant l'accés a noves persones usuàries.

- En el mercat privat:
 - Alt preu dels lloguers.
 - Requisits econòmics que es sol·liciten per poder accedir a un habitatge.
 - La situació administrativa de les persones: es detecta la impossibilitat d'accés a contractes d'habitatges per a persones i nuclis amb targeta vermella.
 - S'ha detectat la negativa a formalitzar contractes de lloguer a persones amb menors a càrrec.
 - Si hi ha ingressos vinculats a prestacions com la Renda Garantida de Ciutadania o Ingrés Mínim Vital, no són valorats al mateix nivell que un contracte laboral, de manera que deneguen la possibilitat de poder formalitzar un contracte de lloguer.
 - Continuen les dificultats de poder llogar un habitatge per temes vinculats a racisme i xenofòbia.

Reptes del programa per al 2023

Els principals reptes que es planteja el programa Nausica durant l'any 2023 són:

- Realitzar una adequada implantació del nou Acord Marc per tal de poder generar una millor adaptació de professionals i persones usuàries als canvis iniciats a finals del 2022.
- Recuperar la calendarització anual de taules de treball: tècniques i plenàries pròpies del programa, així com la taula de l'Ajuntament amb les entitats que gestionen el programa d'acollida de l'estat.
- Consolidar i enfortir l'equip tècnic del Nausica, tenint en compte la particularitat de la configuració del programa i donar continuïtat al treball col·laboratiu entre entitats, coordinació i Ajuntament.
- Millorar les relacions amb els Centres de Serveis Socials de cada territori.
- Fer difusió del programa en els diferents serveis i recursos de l'Ajuntament, altres administracions així com d'entitats socials amb l'objectiu de teixir aliances amb els diferents territoris.
- Iniciar procés de millora amb l'equip tècnic del programa sobre la recollida d'indicadors en el seguiment de les persones usuàries.
- Donar continuïtat a les avaluacions externes del programa.