

# SERVICIO DE BIENVENIDA PARA LOS NUEVOS CIUDADANOS

## HERRAMIENTAS PARA LA IGUALDAD POLÍTICAS LOCALES CONTRA EL RACISMO

European Coalition of Cities against Racism



International Coalition of Inclusive and Sustainable Cities – ICCAR



¿Por qué es necesario?

Primeros pasos

Puesta en práctica

Seguimiento

---

# HERRAMIENTAS PARA LA IGUALDAD POLÍTICAS LOCALES CONTRA EL RACISMO

---

## SERVICIO DE BIENVENIDA PARA LOS NUEVOS CIUDADANOS

### LA CIUDAD TIENE DIFERENTES FUNCIONES:

·La ciudad tiene diferentes funciones:

- **Institución democrática**
- reguladora
- empleadora
- proveedora de servicios
- contratista

### ECCAR: LOS 10 PUNTOS DEL PLAN DE ACCIÓN

- 1 Mayor vigilancia contra el racismo.**
- 2 Evaluación del racismo y la discriminación y monitorización de las políticas municipales.**
- 3 Incremento del apoyo a las víctimas del racismo y la discriminación.
- 4 Mayor participación de la ciudadanía e información de la misma a la misma.
- 5 La ciudad como parte activa de las prácticas de igualdad de oportunidades.**
- 6 La ciudad como empleadora y proveedora de servicios en igualdad de oportunidades.**
- 7 Acceso justo a la vivienda.
- 8 Lucha contra el racismo y la discriminación a través de la educación.
- 9 Promoción de la diversidad cultural.
- 10 Gestión de los delitos y conflictos por odio.

Este proyecto ha sido coordinado por ETC Graz, y llevado a cabo por los siguientes socios:

Universidad de Estocolmo, SU (Suecia).

Universidad de Padua. Centro de Derechos Humanos, HRC (Padua, Italia).

Centro para el Derecho Constitucional, CECL (Grecia).

Fundación Otherness, NEKI (Hungría).

Cidalia (España).

Coalición de Ciudades Europeas contra el Racismo (ECCAR e.V.).

La UNESCO como miembro de ECCAR.

Editores: Isabella Meier, Ingrid Nicoletti, Klaus Starl y Paul Lappalainen.

Versión 2.0. Febrero 2017, Graz – Estocolmo – Potsdam.

Este kit de herramientas para la igualdad se ha elaborado con el apoyo de la Comisión Europea, la UNESCO, la Coalición Europea de Ciudades contra el Racismo (ECCAR), la Fundación Sociedad Abierta-En Casa en Europa, ETC Graz y las ciudades de Berna, Bolonia, Esch-Alzette, Gante, Graz, Potsdam, Rotterdam, Viena y Zúrich.

*Esta publicación ha sido elaborada con el apoyo financiero del Programa de Derechos, Igualdad y Ciudadanía (REC) de la Unión Europea (ADPOLIS JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8084). El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de ETC Graz y de sus socios y no refleja en modo alguno las opiniones de la Comisión Europea.*

---

# INTRODUCCIÓN

---

El kit de Herramientas para la igualdad es un manual que tiene como finalidad servir de apoyo a las ciudades en la implementación de políticas locales que combatan con éxito el racismo y la discriminación por motivos raciales, y también en el ajuste de las políticas existentes en este ámbito. Proporciona instrucciones detalladas, basadas en la experiencia, para implementar políticas concretas, desde la conceptualización de las mismas hasta la medición de su impacto. Todos los contenidos que aquí se presentan están basados en la experiencia compartida de funcionarios municipales, diferentes actores de la sociedad civil y representantes de diversos grupos objetivo que trabajan en este campo en ciudades europeas.

Nuestro objetivo al elaborar el manual ha sido proporcionar sugerencias lo más concretas posible. Le invitamos a leer este conjunto de herramientas procedentes de la experiencia conjunta de sus colegas de otras ciudades, y a que tome lo que le parezca útil para su propio municipio.

La preparación de este conjunto de herramientas para la igualdad no habría sido posible sin el apoyo de las corporaciones municipales y los funcionarios que compartieron con nosotros sus experiencias, sus conocimientos y su tiempo. Los miembros de ECCAR y los editores desean agradecer a todas las ciudades y regiones participantes sus contribuciones y también su hospitalidad. En particular a las siguientes:

Agia Varvara (Grecia)	Madrid (España)
Atenas (Grecia)	Malmö (Suecia)
Barcelona (España)	Nantes (Francia)
Berlín (Alemania)	Pecs (Hungría)
Berna (Suiza)	Potsdam (Alemania)
Bilbao (España)	Rotterdam (Países Bajos)
Bolonia (Italia)	Santa Cruz de Tenerife (España)
Botkyrka (Suecia)	Sevilla (España)
Budapest (Hungría)	Toulouse (Francia)
Castilla-La Mancha (España)	Turín (Italia)
Esch-sur-Alzette (Luxemburgo)	Valencia (España)
Gante (Bélgica)	Viena (Austria)
Graz (Austria)	Zúrich (Suiza)

¿Por qué es necesario?

Primeros pasos

Puesta en práctica

Seguimiento

# SERVICIO DE BIENVENIDA PARA LOS NUEVOS CIUDADANOS

<b>¿POR QUÉ ES NECESARIO?</b>	<b>10</b>
<b>PRIMEROS PASOS</b>	<b>12</b>
PLANIFICACIÓN Y COMPROMISO DE LAS PARTES IMPLICADAS	12
DISEÑO DEL SERVICIO	15
<b>PUESTA EN PRÁCTICA DEL SERVICIO DE BIENVENIDA</b>	<b>19</b>
CONFIGURACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PARA EL SERVICIO	
TRABAJO DIARIO	22
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>24</b>
POTENCIAL DE TRANSFERENCIA A OTROS CONTEXTOS	24
FACTORES CLAVE PARA EL ÉXITO	25
IMPACTO Y RESULTADOS	26
RECURSOS Y EJEMPLOS	26

# SERVICIO DE BIENVENIDA PARA LOS NUEVOS CIUDADANOS

Los inmigrantes recién llegados se enfrentan con un sistema desconocido, complejos reglamentos legales y en muchos casos un nuevo idioma. Los servicios de bienvenida brindan precisamente información y asesoramiento a estos nuevos habitantes del municipio; los ayudan facilitándoles orientación sobre la ciudad, información acerca de los pasos administrativos y legales necesarios y también en materia de alojamiento, escuelas, atención sanitaria, reconocimiento de cualificaciones profesionales, etc. Este tipo de servicios, por lo tanto, facilitan que los nuevos ciudadanos recorran el camino hacia el encuentro de un buen trabajo y unas condiciones de vida adecuadas en su nuevo lugar de residencia. Por lo tanto, contribuyen a su participación (y, en definitiva, a su integración) en la sociedad local. Otro objetivo de estos servicios es ayudar a cerrar la brecha entre los derechos que teóricamente tienen las personas y su acceso real a los mismos.

Los servicios de bienvenida que se recomienda incluir en un programa de este tipo son los siguientes:

1. Asesoramiento individual en la lengua de origen para los recién llegados.
2. Un módulo o programa de asesoramiento grupal también en la lengua materna de los inmigrantes.
3. Un módulo o programa de asesoramiento individual con respecto, por ejemplo, al reconocimiento de cualificaciones profesionales.
4. Un punto de información general.

La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (ICERD) sostiene que la discriminación racial es toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la raza, el color, la ascendencia o el origen nacional o étnico.

En esta definición, “distinción” se refiere a considerar a una persona como diferente en función de su “raza”, color de piel, etnicidad, ascendencia, lugar de nacimiento, religión o idioma (sobre la base de afirmaciones biológicas y culturales), justificando así derechos diferenciados desde un punto de vista estructural. Lo contrario de la distinción sería, pues, la igualdad, entendida como un estado y también como un proceso.

Por otro lado, “exclusión” se refiere aquí a la negación del acceso a y el disfrute de los derechos humanos. La Unión Europea adoptó el término “exclusión social” definido por la OIT, pero amplió su definición subrayando que la exclusión social ocurre cuando las personas no pueden participar plenamente en la sociedad o contribuir a ella debido a la negación de sus derechos civiles, políticos, sociales, económicos y culturales. Se indica en las definiciones que la exclusión resulta de una combinación de problemas relacionados como el desempleo, habilidades deficientes, bajos ingresos, vivienda precaria, mala salud

y ruptura de la familia. La participación es una condición previa, así como un objetivo de los derechos humanos. Lo opuesto a la exclusión es la inclusión.

En cuanto a la “restricción”, este término implica una limitación, en la práctica, del disfrute de los derechos humanos. Su contraparte positiva es la “igualdad de oportunidades”.

La “preferencia” implica el privilegio de una persona sobre otra por razones de “raza”, color de piel, origen étnico, ascendencia, lugar de nacimiento, religión o idioma. Paralelamente, supone la desventaja de una persona comparada con otra. El opuesto positivo a esto es la “igualdad de trato”.

Así, para combatir con éxito la discriminación racial, las políticas deben contribuir a la puesta en práctica de contrapartes positivas de estas cuatro dimensiones.

***Contrarrestar la discriminación significa, por lo tanto, aumentar la igualdad, la inclusión, la igualdad de oportunidades y/o la igualdad de trato.***

→ La política de SERVICIOS DE BIENVENIDA que se describe en este capítulo ayuda en la lucha contra la discriminación promoviendo la participación y facilitando el acceso a los derechos y el empoderamiento de las personas, para prevenir la discriminación y permitir el disfrute de los derechos humanos.

## CONTEXT INFORMATION

Este capítulo fue elaborado a partir de la información obtenida de una serie de entrevistas con funcionarios y políticos responsables de la implementación de un servicio de bienvenida para nuevos residentes en las ciudades de Madrid (España), Viena (Austria) y Zúrich (Suiza), y complementado con información procedente de otras ciudades: Barcelona (España) y Graz (Austria).

## ¿POR QUÉ ES NECESARIO?

### ¿Cómo se beneficia la ciudad?

- Los recién llegados reciben instrucciones sobre los procedimientos y requisitos administrativos (por ejemplo, cómo empadronarse u obtener la tarjeta sanitaria), lo que facilita el desarrollo de estos trámites tanto a los propios inmigrantes como al personal administrativo que los atiende.
- La existencia de un programa coordinado agrupa los servicios ya existentes. Los trabajadores municipales saben así mucho mejor a dónde derivar a una persona cuya solicitud no pueden gestionar directamente.
- La formación y el asesoramiento grupales son una manera rentable de proporcionar al grupo objetivo información importante. Así, por ejemplo, en un curso de información de 2 horas es posible llegar a entre 20 y 50 personas.
- Queda constancia y documentación de los cursos y módulos de información en los que ya ha participado cada persona. De este modo, quienes trabajan de cara al público en los servicios de atención al ciudadano pueden comprobar qué información ha recibido ya una determinada persona, si ha seguido algún curso de idiomas, etc. Esto facilita la coordinación entre distintos servicios.
- Una de las principales funciones de un servicio de bienvenida es explicar a los nuevos ciudadanos a dónde tienen que dirigirse para cada trámite o asunto concreto; esto evita errores y pasos en falso y, por tanto, reduce la frustración a ambos lados del mostrador.
- La información proporcionada sobre los cursos de idiomas disponibles, combinada con vales de descuento para la matrícula, es un incentivo positivo para que estas personas aprendan la lengua del país de acogida.
- La existencia de un servicio de asesoría contribuye a un reconocimiento más rápido de las cualificaciones adquiridas en el extranjero y, por lo tanto, acelera la búsqueda de empleo. Los nuevos ciudadanos acceden al mercado laboral con mayor prontitud y la ciudad se beneficia de su formación y experiencia previas.
- El servicio en sí es un gesto de bienvenida que puede favorecer la identificación de estas personas con su nuevo lugar de residencia y su participación en la sociedad local.
- El hecho de explicar a los recién llegados la normativa municipal y las costumbres de la sociedad de acogida, por ejemplo aquellas que tienen que ver con la convivencia vecinal (como separar la basura para reciclar, respetar las horas de descanso, etc.) puede ayudar a prevenir conflictos en los barrios y en las propias comunidades de vecinos.

### ¿Cómo se benefician los recién llegados?

- En primer lugar, nada más llegar pueden recibir información y hacer preguntas en su lengua materna o en un idioma con el que se sientan cómodos.
- Reciben rápidamente información sobre las cuestiones más urgentes, como la manera de acceder a una vivienda, a los servicios sanitarios o a la escolarización de sus hijos. De este modo no tienen que depender de la información (potencialmente imprecisa o errónea) que les proporcionen amigos, familiares u otros miembros de su comunidad, sino que cuentan con información correcta y oficial.

- El personal de este servicio ya está familiarizado con la gama de cursos de idiomas disponibles y puede ayudar a cada persona a encontrar el más adecuado a sus necesidades en función de su nivel educativo, del lugar donde se llevará a cabo, etc.
- El personal conoce perfectamente las instalaciones, servicios y asociaciones disponibles que pueden facilitar a los nuevos residentes el proceso de vivir y trabajar en la ciudad (por ejemplo, en cuanto al reconocimiento de las cualificaciones profesionales, la búsqueda de empleo, etc.).
- En el marco de este servicio se ofrecen sesiones informativas sobre diversos temas: vivienda, sistema de salud, mercado de trabajo, permisos de residencia, sistema educativo o espíritu empresarial, por citar algunos; y se puede elegir participar en unos u otros de acuerdo con las necesidades e intereses de cada cual. Es importante garantizar la disponibilidad de un servicio de guardería durante la realización de estas charlas o módulos de información.
- La participación en los módulos de información se recompensa con la entrega de bonos canjeables por descuentos en cursos de idiomas. Durante los dos primeros años de residencia se ofrece un servicio de seguimiento que consiste en un acompañamiento individual que permite resolver dudas y discutir diversas cuestiones.
- Las personas recién llegadas a la ciudad desde otro país son remitidas a los respectivos servicios de apoyo de urgencia para situaciones especialmente vulnerables (por ejemplo, para refugiados), hasta que estas personas estén en condiciones de acceder a los servicios públicos generales, como cualquier otro ciudadano.

## LIMITACIONES

Uno de los retos principales de este tipo de servicios es el impulso al reconocimiento de las cualificaciones profesionales adquiridas en el extranjero.

Por otro lado, los servicios de bienvenida son una señal positiva que puede favorecer a su vez la identificación del recién llegado con la sociedad de acogida. Sin embargo, podría no ser suficiente para equilibrar las experiencias negativas que estas personas sufren con las autoridades y por los frenos legales que supone la normativa nacional de extranjería.

Además, no todas las personas tienen por qué sentirse atraídas por el diseño del programa de módulos de información o sus contenidos. Es decir, es posible que tales programas no cubran las necesidades de toda la población de origen inmigrante.

---

## PRIMEROS PASOS

---

# PLANIFICACIÓN Y COMPROMISO DE LAS PARTES IMPLICADAS

1

### **Paso 1: apoyo político y decisión de implantar el servicio.**

Por supuesto, como en los demás casos, es imprescindible contar con un respaldo político suficiente, y para conseguirlo lo mejor es recurrir a los argumentos presentados anteriormente. Es importante negociar desde el principio con el gobierno local o el Pleno del Ayuntamiento que no solo se implementen estos servicios, sino que su presupuesto asociado se incluya en la planificación presupuestaria anual del Ayuntamiento.

2

### **Paso 2: designación de una figura de coordinación.**

En este caso, la coordinación del servicio debe recaer en una persona con responsabilidad política, comprometida y que trabaje en una de las áreas de gobierno municipal.

3

### **Paso 3: organización de una sesión de lluvia de ideas.**

En dicha sesión deben participar:

- algunos políticos locales;
- autoridades municipales que ocupen puestos en las áreas de integración/inmigración, transporte público, salud, vivienda, servicio público de empleo, en el Consejo de Inmigrantes, etc.;
- representantes de entidades públicas y/o privadas (por ejemplo, miembros de sindicatos, representantes de los trabajadores autónomos, servicios de interpretación, etc.);
- representantes de ONG, tanto de ayuda a la población inmigrante como otras más generales

Lo primero que hay que hacer en una sesión de este tipo es presentar la idea del servicio y su propósito general. A continuación se debe discutir qué necesidades del grupo objetivo pueden ser atendidas por estos servicios, identificar a los actores pertinentes para diseñar un programa integral e involucrar a los presentes para que contribuyan al grupo de trabajo (ver paso 5).

**¡Atención!** Resulta fundamental construir sobre estructuras ya existentes al diseñar el servicio. Previamente hay que obtener una visión general sobre las áreas municipales y otras entidades que ya ofrezcan diversos servicios para los inmigrantes recién llegados, y debatir las opciones disponibles en cuanto a la integración y extensión de tales servicios.

## RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

Las partes interesadas no están familiarizadas con la idea y son escépticas con respecto a la participación en un proyecto de este tipo

## MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Acercarse a cada socio potencial por separado, lo que contribuirá a compartir la información y crear una base de trabajo.

4

### Paso 4: creación de un grupo de trabajo.

En este punto se debe invitar a todas las partes interesadas a formar un grupo de trabajo que ayude a definir y concretar el diseño del programa y sea capaz de aclarar las dudas sobre su puesta en marcha (recursos económicos e infraestructuras necesarias, etc.).

**¡Atención!** Es básico que en el grupo de trabajo haya un representante de la Oficina de Inmigración o del organismo equivalente que se encargue de conceder el permiso de residencia provisional a los recién llegados. También es crucial que el asesoramiento individual inicial se ofrezca en el lugar donde la persona recién llegada recibe su permiso de residencia. De lo contrario, este servicio más que una ayuda será una carga adicional y la gente no hará uso de él.

*Presentamos a continuación una lista de requisitos imprescindibles para cumplir con éxito este paso del proceso. Es fundamental que...*

- ... un departamento comprometido con el proyecto asuma la responsabilidad de coordinar el proceso de diseño y puesta en marcha del servicio.
- ... se hayan identificado las áreas relevantes del gobierno municipal, así como las instituciones locales, ONG y asociaciones que deben participar.
- ... se haya invitado a todos los actores pertinentes a participar en el grupo de trabajo.
- ... se haya conformado el grupo de trabajo y este empiece a reunirse.
- ... cada parte interesada envíe a un representante cualificado a la reunión del grupo de trabajo.

## RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

La Oficina de Inmigración es reacia a participar.

## MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Convencerles de que la existencia de un servicio como este reduce la carga de trabajo de sus empleados, ya que gracias a él los recién llegados reciben una mejor orientación sobre dónde tienen que acudir para obtener ayuda en asuntos específicos, así como información sobre los procedimientos administrativos.

## RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

## MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

En el grupo de trabajo no hay suficiente representación de todas las partes interesadas.

Seleccionar cuidadosamente a las partes cuya inclusión es pertinente: ONG con experiencia en la ayuda a población inmigrante, servicios municipales relacionados con este sector de población y entidades relevantes de cada área, como por ejemplo la agencia municipal de empleo o la de vivienda.

Las organizaciones grandes y bien establecidas son difíciles de motivar para cooperar en un proyecto como este.

Es importante tener paciencia y combinar diferentes métodos de aproximación a estas entidades: enviar la información repetidamente y también visitar sus instalaciones para hablar con algún responsable y proporcionarle información sobre el proyecto y la importancia de colaborar con él. Tratar de encontrar aliados dentro de esas organizaciones.

Las entidades participantes envían a una persona diferente a cada reunión del grupo de trabajo.

Los coordinadores deberán solicitar a las instituciones participantes que elijan a un representante para que asista de manera fija a las reuniones. En caso de que a veces acuda un sustituto, la persona titular debe asegurarse de establecer una buena comunicación con él.

Las discusiones que tienen lugar en las reuniones no son constructivas. Los participantes no tienen ninguna motivación intrínseca, solo asisten porque están obligados a hacerlo por sus superiores.

El grupo de trabajo debe tener un tamaño intermedio, ni muy pequeño ni demasiado grande. Hay que garantizar que están representadas todas las partes interesadas pertinentes (desde grandes instituciones, como el Servicio Estatal de Empleo, a las pequeñas ONG), pero cada una ha de enviar a las reuniones a una sola persona, o dos en casos excepcionales. Si el ambiente de trabajo del grupo se ve afectado negativamente por la intervención de una determinada persona, hay que tratar de solicitar un cambio.

## DISEÑO DEL SERVICIO

Es importante aprovechar los servicios y la experiencia que ya existen en el ámbito municipal. A continuación hay que discutir en el seno del grupo de trabajo las características que deberá tener el programa. Así, se recomienda que los servicios de bienvenida contengan como mínimo los siguientes elementos:

1. Un servicio de formación y asesoramiento individual en la lengua materna de cada usuario, ofrecido en el momento y lugar en que se otorgan los permisos de residencia provisionales.
2. Una serie de módulos informativos grupales que abarquen diversos temas de interés general, ofrecidos en el idioma oficial del país (pero con un nivel fácilmente comprensible) y también en algunos otros que se consideren pertinentes.
3. Algunos módulos específicos e individuales, ofrecidos en la lengua materna del usuario, para temas como el reconocimiento de las cualificaciones profesionales.
4. Un punto de información permanente sobre los recursos y la infraestructura de la ciudad, así para ayudar en la realización de diversos trámites municipales o en la petición de cita para el proceso de seguimiento personal.

Además, es conveniente contar con:

- Un folleto de bienvenida: tanto impreso como en formato electrónico descargable; ha de contener la información más relevante sobre la vida en la ciudad, incluyendo la información de contacto de las autoridades y servicios de apoyo. Es importante que esté disponible en diferentes idiomas.
- Vales de descuento para cursos de idiomas: la participación en al menos un módulo de información debe conllevar la gratificación a través de un bono-descuento para un curso de idiomas. El bono debe utilizarse para pagar el curso directamente (no mediante un sistema de reembolso). El valor de este bono puede diferir según si la persona está obligada por ley a obtener un certificado de conocimiento del idioma o no. También es posible conceder un segundo vale tras la participación en un cierto número de módulos de información. Todos estos bonos deben ser intransferibles.
- Una especie de “pasaporte” para documentar la asistencia a los distintos módulos de información grupales; esto facilita la posterior recepción de vales para los cursos de conocimiento del idioma. También este documento ha de ser personal e intransferible.
- Un sitio web: tiene que ser multilingüe, contener toda la información posible acerca del programa de bienvenida y proporcionar enlaces para acceder a más información en los respectivos idiomas de los grupos objetivo.

5

### **Paso 5: elección de los temas relevantes para los módulos de información.**

En este momento es conveniente solicitar al Consejo de Inmigrantes de la ciudad (si lo hay) un resumen de las necesidades y sugerencias de los inmigrantes en relación con este tipo de servicios. ¿Qué información necesitan los recién llegados? ¿Cuáles son los temas de interés común y cuáles los necesarios para grupos específicos?

Una alternativa es consultar directamente a las comunidades de inmigrantes con presencia en la ciudad. Para ello se puede lanzar una encuesta entre una muestra de inmigrantes recién llegados. Por supuesto, el cuestionario debe estar en la lengua materna de las personas que vayan a responderlo. También hay que tener en cuenta que los exmiembros del grupo objetivo (es decir, las personas de origen extranjero que ya han obtenido la nacionalidad del país de acogida) son así mismo expertos en sus necesidades.

A priori, algunos temas posibles para los módulos de información grupal son: vivienda, sistema sanitario, empleo, derecho de extranjería/inmigración, sistema educativo, emprendimiento, así como temas relacionados con la ciudadanía, la actitud cívica, las habilidades sociales, la resolución de malentendidos culturales, etc.

6

### **Paso 6: identificación de los participantes que deben cooperar en los distintos módulos.**

Hay que ponerse en contacto con los agentes locales expertos en cada materia para reclutarlos como conferenciantes o formadores (por ejemplo, miembros de ONG que ya ofrecen asesoramiento a los inmigrantes), pedirles que proporcionen contenidos y material para los cursos (cámaras de comercio, Servicio Público de Empleo, agencia pública de vivienda, centros comunitarios, etc.) o bien para que ayuden en la difusión de los folletos de bienvenida y de la propia existencia del servicio.

7

### **Paso 7: definición del contenido del folleto informativo.**

Este folleto debe resumir la información más importante de manera breve, bien estructurada y fácil de leer. Así mismo, es importante que incluya los datos de contacto de las autoridades competentes y los servicios de asesoramiento existentes para cada área de interés.

Resulta imprescindible que esté disponible en varios idiomas.

**¡Atención!** Es básico contar con personas que han pasado por esta experiencia migratoria para la elaboración del contenido.

Se sugiere que sean incluidos los siguientes temas:

- Qué hacer si acabas de llegar a la ciudad (empadronamiento, expedición de DNI o NIE, obtención de partida de nacimiento).
- Vivienda (opciones de alquiler, facturas de electricidad, mediación entre vecinos).
- Trabajo (búsqueda de empleo, permisos de trabajo, reconocimiento de cualificaciones, Seguridad Social).
- Transporte (transporte público, alquiler de bicicletas, permiso de conducir).
- Asuntos personales y sociales (matrimonio, trámites después del nacimiento de un hijo, ayudas familiares).

- Infancia (derechos y obligaciones de padres e hijos, custodia, protección de la juventud, cuidado infantil).
- Educación (educación obligatoria, escuelas para niños con necesidades especiales).
- Cuidado de la salud (asistencia sanitaria, expedición de la tarjeta sanitaria, servicio de emergencias, medicamentos con receta).
- Integración e inmigración (permisos de residencia, servicios de interpretación).
- Lucha contra la discriminación (igualdad de derechos, ayuda y asistencia en casos de discriminación).
- Ocio (teatros y cines, instalaciones deportivas, escuelas de música, descuentos en entradas).
- Mayores (asistencia a domicilio, centros de día, teleasistencia, alquiler de apartamentos, residencias).
- Asistencia en situaciones de emergencia (ambulancias, Policía, bomberos, Protección Civil).

**¡Atención!** Es fundamental concebir el folleto de bienvenida considerando su utilidad para cualquier persona recién llegada a la ciudad, incluidas las autóctonas que proceden de otra ciudad o provincia.

## 8

### Paso 8: Localización de los diferentes servicios.

Una decisión importante es la referida a la ubicación de la oficina de información y las instalaciones para las charlas informativas, talleres y cursos.

**¡Atención!** Una buena idea es coordinarse con la Oficina de Inmigración municipal o el órgano equivalente para situar un mostrador de información en sus instalaciones.

Por otro lado, para designar lugares de celebración de charlas y talleres es útil recurrir a quienes vayan a impartirlos por si es posible llevarlos a cabo en sus entidades, y también contar con algunas instalaciones educativas municipales. Es importante que estos lugares sean de fácil acceso mediante transporte público. También, si la ciudad es grande, es interesante establecer una especie de “sucursales” de distrito para esa oferta formativa, especialmente en aquellas zonas con una alta proporción de inmigrantes recién llegados.

**¡Atención!** Es imprescindible ofrecer un servicio de guardería disponible durante las charlas informativas, cursos y talleres.

## 9

### Paso 9: cálculo del presupuesto.

Los expertos consultados calcularon que un servicio que contenga asesoramiento personalizado de bienvenida y una gama amplia de módulos de información en diferentes idiomas implicaría un coste de 1,6 € por ciudadano, o bien de entre 50 y 70 € anuales por cada nuevo residente. Esta cantidad incluye los salarios del personal interno y externo, los vales de descuento para los cursos de idiomas, los honorarios de oradores y formadores, la elaboración e impresión de folletos y otros materiales de información traducidos a varios idiomas, el desarrollo de un sitio web multilingüe, la supervisión de los empleados municipales, la formación para los formadores, etc.

Por otro lado, la producción de un folleto informativo de bienvenida, que incluye elaboración de contenidos, diseño, traducciones, impresión de 10.000 ejemplares y distribución, debe calcularse de acuerdo con los precios del mercado local.

The production of a welcome information brochure, including conceptualization, layout, translations, printing of 10,000 copies and marketing, needs be calculated according to local market prices.

---

### RIESGOS Y DESAFÍOS DE LA FASE

---

### MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

---

El programa no contiene los temas específicos relevantes para los inmigrantes recién llegados.

Involucrar en el desarrollo de contenidos a las propias comunidades inmigrantes y a las ONG con presencia local; elaborar una encuesta para inmigrantes en la que se les pregunte, entre otras cosas, cuáles eran sus principales necesidades a su llegada a este país. También se pueden llevar a cabo breves entrevistas (en el idioma de origen, en cada caso) con inmigrantes en la propia Oficina de Inmigración a la que todos tienen que acudir para solicitar o renovar su permiso de residencia. Por último, es útil celebrar talleres con profesionales que trabajen en el ámbito de las migraciones.

---

El programa no tiene en cuenta los horarios de las personas que tienen un trabajo, responsabilidades de cuidado de niños, etc.

---

Es fundamental programar las charlas informativas los sábados, y proporcionar un servicio de guardería durante su celebración.

---

*Mediante la siguiente lista de requisitos es posible comprobar si este paso se ha completado con éxito:*

- El programa se diseña de manera adecuada: existe un consenso sobre el propósito y los contenidos de los distintos servicios de información, asesoramiento y formación de los recién llegados.
- Están perfectamente seleccionados los temas de los distintos módulos de información.
- Se ha decidido en qué idiomas estará disponible el servicio y se cuenta con personal nativo de cada uno.
- Se ha concretado un presupuesto.

# PUESTA EN PRÁCTICA DEL SERVICIO DE BIENVENIDA

## CONFIGURACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PARA EL SERVICIO

10

### Paso 10: creación de un sitio web.

En él se debe explicar en un lenguaje fácilmente comprensible los servicios disponibles (asesoramiento individual, módulos de información, punto de información) y proporcionar los datos de contacto necesarios: adónde ir, a qué número llamar para hacer consultas o pedir una cita, direcciones de correo electrónico, etc.

El sitio web debe estar disponible en varios idiomas, y también el servicio telefónico.

11

### Paso 11: elaboración de los folletos de bienvenida.

Es importante contrastar la versión final con cada traductor antes de encargar las traducciones. Tras el proceso de traducción es el momento de la maquetación y el diseño gráfico, así como de la impresión.

**¡Atención!** Una buena idea puede ser entregar el material informativo en una bolsa o carpeta, para que sea más fácil de transportar; además, el envase puede ser reutilizado, lo que incrementa la visibilidad del servicio.

#### RIESGOS Y DESAFÍOS DE LA FASE

Especialmente en las ciudades más pequeñas, la disponibilidad de buenos traductores puede ser limitada.

#### MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Organizar esta tarea con suficiente antelación para evitar retrasos en las traducciones y precios excesivos.  
Cooperar con ciudades más grandes y/o asociarse con otros municipios vecinos.

12

### Paso 12: diseño del servicio de asesoramiento individual.

Los empleados de la Oficina de Inmigración encargados de emitir los permisos de residencia deben estar adecuadamente formados para informar a cada usuario sobre la posibilidad de acceder a un servicio de asesoría en su propia lengua. Así mismo, se debe proporcionar a los usuarios una hoja

con información básica en diferentes idiomas para invitarlos a utilizar este servicio.

Debe haber siempre disponible un intérprete de cada una de las lenguas extranjeras más comunes en la ciudad. Para otros idiomas más minoritarios se puede establecer un servicio con cita previa. En este caso, hay que garantizar la existencia de varias vías para obtener la cita.

*Los requisitos que debe cumplir el personal encargado del servicio de asesoramiento individual son:*

- Conocer la lengua materna de los inmigrantes. En este sentido, las personas entrevistadas destacaron como un punto a favor de estos profesionales el que no solo conozcan el idioma de origen del nuevo ciudadano, sino que también tengan un conocimiento adecuado del contexto al que se enfrenta un recién llegado y, por tanto, que sepan responder a sus posibles preguntas.
- Tener experiencia en asesoramiento sobre cuestiones relativas a la llegada a una ciudad/país desde el extranjero.
- Contar con muy buen conocimiento general de los servicios, instalaciones, organizaciones y ofertas de cursos de la ciudad, así como del funcionamiento de los sistemas educativo, sanitario, etc.

13

### **Paso 13: creación de un grupo de expertos nativos para impartir los módulos de información.**

En una de las ciudades consultadas, donde hay cerca de 50.000 recién llegados al año, este grupo está compuesto por 60 expertos, o 12 por cada 10.000 nuevos residentes.

*Los requisitos que deben cumplir los formadores de estos módulos son:*

- Ser hablantes nativos o muy fluidos de las lenguas de los nuevos residentes y contar con un conocimiento profundo del país y la cultura de origen de estas personas.
- Tener experiencia en el desarrollo y celebración de eventos de información para una audiencia heterogénea.
- Tener un conocimiento experto en el campo respectivo.

**¡Atención!** Hay que asegurarse de distribuir claramente las tareas y responsabilidades, es decir, decidir quién será responsable de cada módulo y en qué idioma lo impartirá, etc. También hay que hacer un cronograma para los profesores, ocuparse de encontrar un sustituto si un conferenciante no puede asistir, etc.

14

### **Paso 14: configuración del punto de información general.**

Este mostrador de información se puede situar en las mismas instalaciones que se utilicen para las sesiones individuales de asesoramiento o ubicarse en lugares separados (por ejemplo, el servicio de asesoramiento puede estar en la Oficina de Inmigración y el punto de información en el Ayuntamiento). Lo que sí es fundamental es que esté abierto en un horario amplio para que los usuarios puedan acceder a él en cualquier momento.

Entre las competencias adecuadas del personal que cubra este servicio destaca sobre todo el conocimiento básico de las lenguas más frecuentes; no obstante, deberían estar disponibles servicios de interpretación adicionales o al menos la posibilidad de concertar una cita aparte para hablar con alguien que conozca el idioma del usuario.

Además de la atención presencial es conveniente proporcionar una línea telefónica de emergencia. Se recomienda, como ya se ha dicho, que el punto de información tenga un horario de apertura amplio para que puedan acceder a él personas con diferentes ocupaciones laborales y/o responsabilidades familiares.

**¡Atención!** Se recomienda incluir en el programa un servicio de traducción e interpretación (que ofrezca traducciones no juradas de documentos oficiales e interpretación telefónica). Se puede ubicar en las mismas instalaciones que el punto de información; de esta manera, los usuarios de este último pueden obtener asistencia sin necesidad de pedir cita.

15

### Paso 15: diseño e impresión de “pasaportes” y vales.

Es importante comprobar que las empresas y entidades encargadas de impartir los cursos del idioma local estén informados sobre la existencia de estos vales.

16

### Paso 16: creación de una base de datos de usuarios.

El establecimiento de una base de datos que contenga información sobre los usuarios de estos servicios simplifica la coordinación entre ellos y también facilita el control de la emisión de bonos de descuento. La idea es compartir algunos datos básicos sobre los usuarios entre la Oficina de Inmigración y el departamento responsable del asesoramiento. Esto ayuda a adaptar ese asesoramiento de acuerdo con las necesidades del usuario (por ejemplo, si la renovación de un permiso de residencia está condicionada a la superación de una prueba de conocimiento de idioma). Es imprescindible en cualquier caso contar con el consentimiento de cada persona para registrar sus datos (nombre, dirección, nacionalidad, fecha de nacimiento, número de vales recibidos...), que son requisito imprescindible para optar al servicio de asesoramiento personalizado. Otros datos, como el nivel educativo, son opcionales, pero contar con esta información puede ayudar a proporcionar al usuario un asesoramiento más específico y adaptado a sus necesidades (por ejemplo, a la hora de elegir el nivel adecuado para un curso de idiomas).

#### RIESGOS Y DESAFÍOS DE LA FASE

La legislación sobre protección de datos restringe la transferencia de datos de usuarios entre la Oficina de Inmigración y la Administración local.

#### MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Recurrir al servicio de asesoría legal del Ayuntamiento. Concretar qué información personal es indispensable para proporcionar el servicio (por ejemplo, nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad de la UE o de un tercer país). A cada persona que quiera hacer uso del servicio de asesoramiento se le pedirá que firme un documento de consentimiento.



**RIESGOS Y DESAFÍOS DE LA FASE****MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS**

Los servicios o los cupones son utilizados por algunas personas que no tiene derecho a ellos.

Emitir los vales siempre incluyendo el nombre de la persona, y dar instrucciones precisas a los responsables de impartir los cursos de idiomas para que soliciten siempre a los alumnos que se identifiquen con algún documento oficial al canjear los vales.

Hay dificultades para encontrar personal experimentado que además domine los idiomas requeridos.

Cooperar con asociaciones y ONG que ya ofrecen servicios de asesoramiento y formación a inmigrantes.

Existen dificultades para cubrir adecuadamente todas las áreas de conocimiento necesarias.

Algún responsable político de la autoridad municipal debe prestar apoyo implicando a todo tipo de actores: personal técnico municipal, empleados que trabajan cara al público, etc. Además, hay que procurar cooperar con ONG que ya tengan experiencia en este ámbito.

**17****Paso 17: reunión de presentación y lanzamiento.**

Lo más adecuado es presentar el servicio de bienvenida en una conferencia de prensa o en un evento abierto al público.

## TRABAJO DIARIO

Para que se desarrolle adecuadamente es importante tener en cuenta varios aspectos:

- Ofrecer el servicio de asesoramiento individual desde el principio, así como las charlas informativas en varios idiomas por parte de personal nativo. El dominio de la lengua materna de cada usuario es el elemento clave del servicio de asesoramiento inicial.
- Proporcionar una oferta equilibrada de módulos de información grupal y asesoramiento individual sobre temas específicos. Ser flexibles y ajustar los temas de estas charlas, así como añadir otros nuevos, de acuerdo con las necesidades expresadas por los participantes.
- Ofrecer un seguimiento individual hasta después de dos años de residencia en la ciudad. Esto debe ser así porque ciertas preguntas suelen surgir solo transcurrido un cierto período de estancia.
- Prestar un servicio de guardería durante los módulos de información y las sesiones de asesoramiento.

- Preparar folletos para los participantes en los que se resuma la información más importante y se incluyan las direcciones de contacto principales.

### Carga de trabajo

Se debe contratar a personal para cubrir dos puestos equivalentes a jornada completa por cada 1000 recién llegados; para el programa de asesoramiento es lo razonable. Los expertos consultados señalaron además que un puesto adicional a tiempo completo para las labores de administración y coordinación, así como tres personas más a tiempo parcial, son recursos suficientes para un servicio de este tipo.

Además, hay que contar con un grupo de profesores nativos de diferentes lenguas para los módulos de información grupales; este debe estar formado por aproximadamente 12 personas por cada 10.000 recién llegados.

### RISKS, CHALLENGES

### MEASURES TO MITIGATE RISKS

Los empleados no pueden hacer frente a la gran cantidad de solicitudes que llegan.

Coordinar esta labor con un centro de recepción de llamadas que pueda ocuparse de responder a las preguntas sencillas, remitir a expertos y dar citas. Crear una base de datos con información básica sobre las necesidades de los inmigrantes, las preguntas más frecuentes y una lista de verificación de requisitos, para que la puedan consultar las personas encargadas de la atención telefónica.

Los empleados tienen que lidiar con algunas peticiones y situaciones difíciles.

Proporcionar supervisión regular a estos trabajadores y también un servicio de atención bajo demanda.

No se sabe qué temas incluir en el programa de charlas y cursos.

Cooperar con centros de asesoramiento y asociaciones de inmigrantes con experiencia en este ámbito.

Uno de los profesores o conferenciantes enferma o no puede asistir por cualquier otro motivo.

Tener establecido un sistema de apoyo que permita la rápida sustitución de cualquier participante en caso de urgencia.

No hay suficientes recursos.

Ofrecer más charlas grupales que asesoramiento individual, ya que al fin y al cabo los recién llegados suelen tener necesidades similares.

## SEGUIMIENTO

Es importante programar reuniones periódicas del grupo de trabajo para hablar sobre el funcionamiento del servicio (se recomienda que estas se celebren un mínimo de dos veces al año). En estos encuentros se discutirá la ejecución de medidas específicas, se comentarán las buenas experiencias, los desafíos, las circunstancias cambiantes que podrían requerir la adaptación de actividades, etc. La idea es construir en estas reuniones un borrador de lo que será el plan del próximo período.

También se debe actualizar con regularidad la información del sitio web, del folleto de bienvenida, etc.

### RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

### MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

La participación disminuye con el tiempo.

Hablar con las ONG y otras partes implicadas sobre las posibles razones de este hecho.  
Programar los módulos de información preferentemente los sábados.

Las circunstancias cambian y, por lo tanto, la información queda desfasada o ya no es adecuada.

Programar reuniones periódicas del grupo de trabajo en las que se discutan cuestiones como: ¿qué se puede mejorar? ¿Existen nuevos problemas o necesidades del grupo objetivo? ¿Han aparecido nuevos patrones de inmigración (por ejemplo, una mayor llegada de refugiados)? ¿Hay alguna novedad respecto a la estructura municipal o la normativa aplicable en este ámbito?

## POTENCIAL DE TRANSFERENCIA A OTROS CONTEXTOS

Ofrecer un programa de módulos informativos en la lengua materna de los inmigrantes recién llegados es útil en una ciudad con un número considerable de nuevos ciudadanos de la misma procedencia; es decir, tiene más sentido en las grandes ciudades. Los municipios más pequeños pueden poner más énfasis en el punto de información y en la disponibilidad de un servicio de traducción para cuando sea necesario.

## FACTORES CLAVE PARA EL ÉXITO

Los siguientes son los que señalaron los expertos entrevistados:

- Que haya voluntad política y un presupuesto suficiente, así como el compromiso de llevar a cabo las acciones previstas.
- Que exista acuerdo político sobre el concepto de integración que se asume, y que este sea apoyado por la máxima autoridad municipal, el alcalde.
- Designar a un coordinador o departamento de coordinación suficientemente comprometido con el proyecto.
- Que se cuente con asesores cualificados que hablen los principales idiomas de origen de los inmigrantes (esto baja el umbral de uso del servicio y asegura una alta aceptación entre el grupo objetivo).
- Que en el diseño del servicio participen representantes de las comunidades inmigrantes con presencia en la ciudad.
- Que el grupo de trabajo esté equilibrado y compuesto por diferentes miembros comprometidos de las organizaciones asociadas.
- Que el asesoramiento inicial se proporcione en el momento y lugar en que los recién llegados obtienen su permiso de residencia.
- Que los módulos de información tengan lugar los sábados y durante su celebración esté disponible un servicio de guardería.
- Que se oferten tanto un servicio de asesoramiento individual para temas específicos como charlas grupales para temas comunes.
- Que se produzcan intercambios regulares entre las organizaciones participantes y se reflexione acerca de las posibles mejoras en el programa.

## IMPACTO Y RESULTADOS

La existencia de un servicio de bienvenida para nuevos ciudadanos reduce las dificultades a las que se enfrentan los recién llegados al tener que seguir determinados procedimientos administrativos (empadronamiento, permisos diversos, etc.). Gracias a un servicio de este tipo, cada persona recibe la información precisa en un idioma que entiende y, por lo tanto, tendrá un mejor conocimiento de lo que el municipio le ofrece: escuelas infantiles, centros educativos de primaria y secundaria, funcionamiento del sistema sanitario... así como de las cuestiones relativas a la vivienda y el mercado de trabajo y otros temas de interés para la población. También, al poner en marcha este servicio, se incrementa la comprensión por parte de los nuevos ciudadanos de los hábitos, costumbres y normas del país de acogida.

Los expertos consultados manifestaron que la evaluación posterior (por ejemplo, si los usuarios del servicio eran capaces de encontrar un trabajo o una vivienda más rápidamente que quienes no habían acudido a él) resulta difícil porque habitualmente se pierde el contacto con los usuarios una vez finalizado el servicio (por ejemplo, un formador no puede saber si los participantes en sus talleres de empleo encontraron trabajo más adelante). También resulta difícil comparar el proceso de integración de las personas usuarias del servicio de asesoramiento con el de aquellas que no lo han utilizado.

- Un porcentaje importante de inmigrantes recién llegados hace uso del servicio de asesoramiento individual.
- Los módulos de información cuentan con un gran número de asistentes.
- Hay suficiente conocimiento entre los inmigrantes que residen en la ciudad sobre la existencia del punto de información (para saberlo se puede hacer una encuesta entre las comunidades inmigrantes y diferentes asociaciones).
- El servicio tiene una buena reputación en las comunidades de inmigrantes.
- Las personas que usaron el servicio de asesoramiento individual lo recomiendan a sus amigos.
- Los usuarios del servicio están satisfechos con el asesoramiento que recibieron.
- Los usuarios del servicio creen que la asesoría recibida realmente los ayudó.

## RECURSOS Y EJEMPLOS

### **Viena (AT): Start Coaching**

Este “asesoramiento inicial” es un servicio ofrecido por el Departamento Municipal 17- Integración y Diversidad (MA 17) para todos los nuevos ciudadanos de Viena que hayan obtenido el

permiso de residencia por primera vez o se hayan inscrito durante los dos últimos años con el propósito de que un miembro de su familia permanezca en Austria. Los empleados del MA 17 hablan varios idiomas extranjeros, por lo que facilitan a los nuevos ciudadanos su proceso de adaptación a la ciudad de Viena. Al comenzar la cita de asesoramiento se hace entrega de un folleto de bienvenida que contiene información sobre los cursos de idiomas disponibles, eventos informativos, servicios de asesoramiento y programas de educación y perfeccionamiento que se ofertan en la ciudad. Este folleto también incluye vales de descuento para cursos de integración en la sociedad alemana por valor de 300 €. Así mismo, permiten la asistencia a charlas informativas sobre diversos temas.

<http://www.startwien.at/>

### **Zúrich (CH): New in Zurich**

La mesa de bienvenida de la Oficina de Integración proporciona información y asesoramiento a los nuevos residentes. Su personal está especializado en las diversas cuestiones que surgen cuando alguien llega a una ciudad desde el extranjero: ofrece información sobre permisos de residencia, trabajo, actividades de ocio, educación y guarderías públicas, atención médica y seguros, cursos de alemán, etc. El servicio es gratuito y no se requiere cita previa.

[https://www.stadt-zuerich.ch/prd/de/index/stadtentwicklung/integrationsfoerderung/other\\_languages/en/new\\_in\\_zurich.html](https://www.stadt-zuerich.ch/prd/de/index/stadtentwicklung/integrationsfoerderung/other_languages/en/new_in_zurich.html)

