



ASAP



UNIÓN EUROPEA
FONDO DE ASILO,
MIGRACIÓN E
INTEGRACIÓN

Accediendo a servicios,
Compartiendo Enfoques y Prácticas

Nada sobre nosotros sin nosotros

Lo que aprendimos diseñando servicios para
y con personas con antecedentes
migratorios



Tabla de contenido

<u>¿Qué es ASAP? El proyecto en resumen</u>	<u>3</u>
<u>Por qué "Nada sobre nosotros sin nosotros"</u>	<u>5</u>
Co-diseño ASAP	5
El modelo del diagrama de doble diamante.....	6
El Evento de Intercambio ASAP y sus recomendaciones	8
<u>Seis prácticas prometedoras desarrolladas a través de ASAP</u>	<u>9</u>
Sistema de apoyo para acceder a la vivienda - ITALIA	10
La Piloto 'Navigate' - GRECIA	11
Charlas informativas internacionales y Centro de Bienvenida Internacional - AUSTRIA	12
Capacitación de usuarios en e-government (gobierno electrónico) - ESPAÑA	13
Abordar la discriminación hacia personas con antecedentes migratorios - RUMANÍA	14
Pilotando un modelo de asistencia lingüística dentro del sistema de salud - CROACIA	15
<u>Lecciones aprendidas compartidas</u>	<u>16</u>
<u>Otras mejores prácticas en el campo de la integración y prestación de servicios</u>	<u>18</u>
Trabajando con un Consejo Asesor Migratorio	19
Oficina de Migración de la Ciudad de Prato	20
Bon, la oficina de recepción de Bruselas para la integración	21
Mejorando las habilidades digitales e inclusión social de los migrantes	22
MEnt - Equipo de Emprendedores Migrantes junto con mentores	23
<u>Perspectivas y recomendaciones</u>	<u>24</u>
Cómo implementar servicios de orientación e integración efectivos e inclusivos	25
Cómo fortalecer la participación directa de las partes interesadas y usuarios	26
Lecciones aprendidas para futuros proyectos de cooperación europea	29
Recomendaciones dirigidas sobre servicios de integración y políticas	31
<u>Recursos</u>	<u>33</u>
Créditos	



¿Qué es ASAP? El proyecto en resumen

ASAP Accessing services, Sharing Approaches and Practices



A partir de 2014, el rápido aumento de las llegadas de personas migrantes y refugiadas sacó a la luz déficits previamente existentes y acentuó las limitaciones estructurales de las capacidades públicas locales para proporcionar un acceso a los servicios básicos que incluya a los migrantes. La pandemia puso de manifiesto la vulnerabilidad de los inmigrantes con acceso limitado a la protección social y puso de relieve las barreras en el acceso a la información sobre salud pública. Enfrentadas a muchos retos urgentes y sin precedentes, muchas autoridades locales tomaron medidas de emergencia social y económica que dejaron fuera a los migrantes, que carecían de información y apoyo para acceder a las nuevas medidas. Llegar a los grupos más vulnerables. El aislamiento social es uno de los principales problemas a los que se

enfrentan las mujeres inmigrantes, junto con el escaso conocimiento de la lengua del país de acogida y las formas de discriminación que se entrecruzan. Los servicios públicos y las organizaciones de la sociedad civil (OSC) desempeñan un papel crucial a la hora de facilitar el acceso a los servicios, ya que pueden llevar a cabo tareas complementarias: los proveedores de servicios públicos deben ofrecer servicios e información adecuados y adaptados a las diferencias culturales, lingüísticas y de género, mientras que las OSC locales pueden comunicarse bien con los inmigrantes y tienen capacidad para comprometerse con sus comunidades. Una estrecha colaboración entre las autoridades locales y las organizaciones de la sociedad civil puede dar lugar a respuestas amplias y complementarias a los retos de la integración, capaces de

satisfacer las necesidades de servicios de los grupos vulnerables y, al mismo tiempo, mejorar la cohesión social en sus comunidades.

El proyecto ASAP contribuye directamente a la aplicación de las prioridades de la integración europea, desde la mejora de las capacidades, recursos y conocimientos territoriales hasta la garantía de que todos los inmigrantes tengan acceso seguro a los servicios básicos

SITUACIÓN EN ESPAÑA

Según el **Análisis de las necesidades sociales de la población inmigrante del Observatorio Social de "la Caixa"** (diciembre, 2020), el empleo juega un papel clave en el proyecto de las familias inmigrantes (porque les proporciona un medio de vida y porque de este elemento depende la renovación de los permisos de permanencia en España). La crisis de 2007 provocó una brecha que aún no se ha cerrado: El 16% de las familias inmigrantes tenía a todos sus miembros en paro en los años centrales de la recesión (frente al 9,5% en el caso de las familias autóctonas). La precariedad laboral castiga especialmente a este colectivo, que acumula casi el doble de inestabilidad laboral (en 2018, el 16,8% de las familias inmigrantes vive en hogares en los que todos los empleados tienen un contrato temporal frente al 9,1% en el caso de los no inmigrantes) y el triple de pobreza laboral (33,7% frente al 10,6% de los nativos en el mismo año).

La situación es peor, además, en el caso de las mujeres. Las trabajadoras extranjeras ganaban, de media, poco más de 14.000 euros brutos al año en 2016, frente a los casi 27.000 euros que ganaban los hombres españoles. Los datos de la Encuesta de Estructura Salarial ilustran claramente la doble brecha, de género y de origen, que condiciona los exiguos ingresos de las mujeres inmigrantes empleadas en nuestro país.

Del mismo modo, la vivienda es una necesidad social que las familias inmigrantes han tenido dificultades para cubrir adecuadamente, en un contexto de altos precios, insuficiente oferta en el mercado de alquiler y falta de ayudas públicas efectivas. La consecuencia ha sido una gran sobrecarga económica por el gasto asociado a la misma y el acceso a una vivienda en peores condiciones de habitabilidad. El coste de la vivienda supone una carga para el 49% de los inmigrantes (y el 16,8% de los autóctonos), absorbiendo más del 30% de sus ingresos.





ACTIVIDADES DEL PROYECTO

El objetivo de ASAP es apoyar a los proveedores de servicios locales en **6 países europeos (Austria, Croacia, Grecia, Italia, Rumanía y España)** en la implementación de **prácticas efectivas y replicables** que puedan dar respuesta a las necesidades de las personas migrantes en los sectores de empleo, vivienda, educación y salud.

PILAR 1: Establecer una estrecha colaboración entre los proveedores de servicios públicos y la sociedad civil a nivel local	PILAR 2: Mejorar la capacidad de las OSC y los proveedores de servicios en términos de conocimientos, competencias y creación de redes	PILAR 3: Mejorar el conocimiento de las partes interesadas, tanto a nivel local como europeo, sobre respuestas replicables y eficaces a los retos.
<ul style="list-style-type: none"> ● Bases de datos sobre los recursos y servicios existentes a nivel local. Las evaluaciones de las necesidades tenían como objetivo identificar los principales obstáculos para acceder a los servicios básicos. ● Redes multipartitas en las que participen proveedores de servicios públicos a distintos niveles, así como agentes no gubernamentales. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cursos de formación y capacitación dirigidos a proveedores de servicios y organizaciones de la sociedad civil. ● Prácticas piloto diseñadas y probadas conjuntamente con el objetivo de mejorar un servicio básico específico y facilitar el acceso a migrantes y refugiados. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificación, evaluación y modelización de prácticas prometedoras. ● Encuentro transnacional de intercambio de prácticas prometedoras entre organizaciones europeas. ● Reuniones de promoción para presentar situaciones críticas, dificultades y posibles soluciones.

HERRAMIENTAS TRANSVERSALES

<ul style="list-style-type: none"> ● Un manual europeo sobre prácticas prometedoras debatidas en el intercambio europeo y puestas a prueba en el proyecto. ● Actos locales que informarán a los ciudadanos inmigrantes sobre las posibilidades que ofrecen los servicios públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Kits informativos multimedia dirigidos a inmigrantes y refugiados en los que se presenta la información sobre los servicios disponibles. ● Un video europeo con una selección de prácticas prometedoras. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Fichas con datos de las evaluaciones de necesidades, historias, descripciones de obstáculos críticos y recomendaciones sobre posibles soluciones.
--	---	--

SOCIOS

ITALIA

- COSPE
- SOCIOLAB
- Società cooperativa - impresa sociale ANCI TOSCANA

ESPAÑA

- SSF - Solidaridad Sin Fronteras

GRECIA

- SYMBIOSIS
- Symbiosis Astiki Mi Kerdoskopiki Etaireia

AUSTRIA

- SUDWIND
- Sudwind Verein Fur Entwicklungspolitik Und Globale Gerechtigkeit
- MIB GRAZ - Migrantinnenbeirat Graz

RUMANIA

- WUT - Universitatea De Vest Din Timisoara
- LOGS
- Asociația Logos Grup De Initiative Sociale

CROACIA

- CMS - Udruga Centar Za Mirovne Studije



Esta ficha informativa ha sido financiada por el Fondo de Asilo, Migración e Integración de la Unión Europea



Por qué nada sobre nosotros sin nosotros

La frase "Nada sobre nosotros sin nosotros" ganó prominencia en los movimientos por los derechos de las personas con discapacidad, especialmente en Sudáfrica, como un potente mensaje hacia la inclusión y la participación activa de las personas con discapacidad en los procesos de toma de decisiones que afectan directamente a sus vidas. La frase ganó prominencia como principio fundamental del activismo de la discapacidad, haciendo hincapié en el derecho de las personas con discapacidad a participar directamente en la configuración de las políticas, programas y servicios que les afectan.

Con el tiempo, "Nada sobre nosotros sin nosotros" ha trascendido su contexto original y se ha convertido en un lema universal para abogar por enfoques participativos en diversos movimientos de justicia social. Hoy en día, sigue resonando en diferentes sectores, como la inmigración, la sanidad, la educación y otros, como un poderoso recordatorio de la importancia de la inclusión, la representación y la autodeterminación en la búsqueda de la igualdad y la justicia para las comunidades marginadas.

La frase "Nada sobre nosotros sin nosotros" se utilizó en el contexto del proyecto ASAP para describir las principales lecciones aprendidas de la codiseñación de servicios con personas de origen inmigrante. ASAP situó el codiseño en el centro del desarrollo de sus prácticas para mejorar un servicio básico específico y facilitar el acceso a las personas de origen inmigrante.

El codiseño y ASAP

Según el codiseño, el enfoque de amplio espectro utilizado en toda la ASAP para apoyar el desarrollo de prácticas sobre el terreno, **todo el mundo puede participar en la generación de ideas, decidir activamente qué hacer y cómo, y en la ejecución de actividades sobre el terreno, aprendiendo unos de otros y aportando lo que deseen y puedan.** Codesign está abierto a todos los que deseen participar: desde las autoridades públicas encargadas de las decisiones clave hasta los usuarios finales.

ASAP ha ofrecido diversos sitios para que los participantes se involucren en actividades de codiseño:

Redes locales de múltiples interesados: incluye proveedores de servicio público como agentes no gubernamentales, CSOs, organizaciones de inmigrantes,

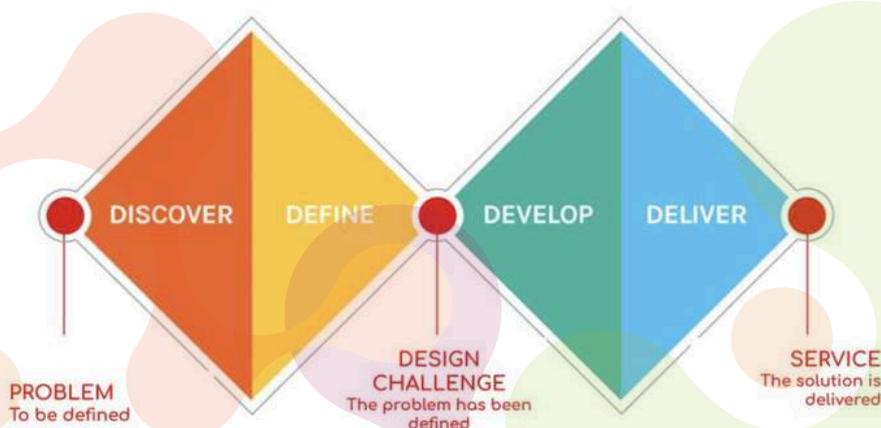


representantes de comunidades migrantes, estas reuniones tienen un cuádruple propósito: debatir los principales retos; establecer vínculos y desarrollar relaciones; intercambiar prácticas y procedimientos; crear una práctica prometedora. Las redes locales de múltiples partes interesadas proporcionan en cada país un marco para las actividades del proyecto, validando y enriqueciendo el análisis de evaluación de necesidades, identificando el reto clave de diseño para las prácticas, proporcionando la infraestructura para que los prototipos sean probados y evaluados para garantizar que los obstáculos y los problemas surgidos se aborden y los aprendizajes se incorporen en el plan piloto.

Sesiones de capacitación - en cada país se asigna un tiempo específico a las actividades de capacitación dirigidas a los proveedores de servicios públicos y a las CSO y organizaciones de nacionales de terceros países. Las sesiones de desarrollo de capacidades, diseñadas para abordar diferentes necesidades y requisitos de aprendizaje, son un lugar ideal para debatir las necesidades, los retos y las posibles soluciones, y para adoptar una perspectiva centrada en el ser humano en el diseño de prácticas verdaderamente centradas en las necesidades de las personas de origen inmigrante.

Todas las prácticas de ASAP han sido, en distintos niveles, codiseñadas, aplicadas y probadas por socios en cooperación con redes locales, participantes en el desarrollo de capacidades y usuarios directos, con la idea de que todos, desde expertos hasta usuarios finales, deben participar en la creación o innovación de servicios, productos, proyectos y actividades para satisfacer sus necesidades.

Modelo de diagrama de doble diamante





El diagrama de doble diamante es el modelo utilizado en ASAP para **enmarcar el proceso que cada socio propuso** para comprender el contexto local e implicar a los usuarios y las partes interesadas en la búsqueda de soluciones a los principales retos.

El modelo se inspira en el trabajo de los diseñadores de servicios, productos y espacios para **situar a las personas en el centro de la solución que aplican** e implicar la perspectiva humana en cada paso del proceso.

Según este modelo, el diseño es un proceso que se divide en fases divergentes (el grupo explora todas las posibilidades) y fases convergentes (el grupo se alinea con una posición).

Estos momentos de exploración y perfeccionamiento se aplican a **dos elementos fundamentales del diseño: el problema y la solución**. A lo largo del recorrido del Doble Diamante, el grupo descubre algo nuevo sobre el problema general de partida, define más concretamente el reto que quiere afrontar, explora distintas soluciones posibles y finalmente llega a elegir y perfeccionar una de ellas mediante actividades de prueba sobre el terreno, hasta llegar a la entrega.

DESCUBRIR: Ayuda al grupo a abordar los problemas adecuados al entender mejor el contexto y las necesidades de las personas con y para las que se está diseñando. En la fase de descubrimiento, las evaluaciones de necesidades se presentaron y debatieron con redes locales de múltiples partes interesadas, y se compartieron y comprendieron las experiencias de las personas de origen inmigrante.

DEFINIR: Ayuda al grupo a poner los problemas en orden de prioridad y a enmarcar un reto a abordar que se ajuste tanto a las necesidades de la gente como a lo realizable dentro del ámbito del proyecto. En esta fase se identifica un sector de intervención y un reto en forma de pregunta formulada "¿Cómo podemos...?".

DESARROLLAR: Ayuda al grupo a pasar del reto y la comprensión del contexto, a plantear posibles soluciones para desarrollar y poner a prueba. En la fase de desarrollo, se intercambiaron múltiples ideas para abordar el reto de diseño con las redes locales y durante las sesiones de desarrollo de capacidades.

ENTREGAR: Ayuda al grupo a poner en marcha prototipos, probarlos con usuarios clave y recoger opiniones para perfeccionar la solución identificada, ampliarla, reproducirla o pasar a otra cosa. Los socios diseñaron sus prácticas con sus redes locales y con los participantes en las sesiones de capacitación y aplicaron prototipos vivos de sus prácticas sobre el terreno. Se recogieron y debatieron las opiniones de los usuarios para reforzar la eficacia de las prácticas y guiar las acciones futuras.



El evento de intercambio ASAP y sus recomendaciones

Durante el Intercambio ASAP celebrado el 22 de febrero de 2024 en los locales de la Maison Amazone, en Bruselas, representantes de organizaciones asociadas y otros profesionales del ámbito de los servicios de integración y las prácticas de codiseño participaron en **una jornada de exploración y aprendizaje entre iguales dedicada a mejorar el acceso a los servicios para las personas de origen inmigrante en Europa.**

El evento supuso una oportunidad para que los profesionales europeos intercambien experiencias e ideas y **creen de forma conjunta directrices para reforzar el compromiso de los usuarios y las partes interesadas, mejorar el acceso a los servicios básicos y promover una mayor integración en Europa.** Las directrices que contiene este documento son el producto de sus reflexiones e intercambios colectivos y, por ello, han sido codiseñadas sobre la base de las lecciones aprendidas en ASAP y en otros proyectos y acciones desarrollados en toda Europa.

En el transcurso de este evento, la frase "Nada sobre nosotros sin nosotros" se repitió con bastante frecuencia, subrayando un principio fundamental de toma de decisiones y de representación inclusivas e invitando a las organizaciones asociadas, ONGs, instituciones públicas y proveedores de servicios a **reconocer el papel fundamental que las personas con origen migratorio pueden desempeñar en la elaboración de servicios y políticas.** Al recalcar la importancia de la inclusión, la representación y la autodeterminación, la frase y las lecciones aprendidas del ASAP, destacan la necesidad de una **mayor diversidad, inclusión y participación política en Europa entre las personas con origen migratorio.** En la búsqueda de una integración justa de las personas de origen migratorio, la prestación de servicios públicos inclusivos y eficaces constituye una piedra angular. Sin embargo, más allá de la prestación de servicios se encuentra el imperativo de perseguir una representación genuina, el reconocimiento de las contribuciones de estas comunidades, la amplificación de sus voces y la participación activa en los procesos de toma de decisiones sobre asuntos que les afectan directamente. **Este enfoque holístico, que conecta los servicios con las políticas y la participación con la representación, no sólo fomenta la cohesión social, sino que también allana el camino hacia una Europa más unificada e integradora.**



Seis prácticas prometedoras desarrolladas a través del ASAP

El objetivo general del proyecto ASAP es mejorar la disponibilidad y la calidad de la información y el acceso a los servicios públicos para las personas de origen inmigrante, identificando y abordando los obstáculos existentes y promoviendo nuevas prácticas prometedoras. A partir de un inventario local de prácticas y organizaciones, una evaluación participativa de las necesidades, la creación de redes locales de múltiples partes interesadas y la capacitación de los proveedores de servicios locales y las CSO, los socios desarrollaron **en cada lugar del proyecto prácticas para abordar retos específicos y atender las necesidades de las personas de origen inmigrante** en uno o más servicios básicos, en los ámbitos del empleo, la vivienda, la educación y la sanidad. El enfoque de cada práctica varió según las características de cada contexto local y las necesidades del grupo objetivo en un sector específico identificado durante la evaluación de necesidades.

Todas las prácticas han sido diseñadas, aplicadas y probadas por los socios en cooperación con las redes locales y los usuarios, siguiendo el codiseño y el enfoque del diseño centrado en el ser humano.

VIDEO EUROPEO DE PRÁCTICAS PROMETEDORAS DE ASAP





Sistema de apoyo al acceso a la vivienda para personas de origen inmigrante y con vulnerabilidades complejas

COSPE

Italia, Florencia

Los datos más recientes evidencian el problema del acceso a la vivienda en Italia, y más aún en ciudades con gran densidad turística como Florencia. Los costes de una vivienda de alquiler se han vuelto insostenibles y muy por encima de la capacidad de gasto incluso de los salarios medios. Para las personas de origen inmigrante, la situación se agrava por la presencia del racismo y la discriminación. Las CSO que se encargan de la acogida y la inclusión social de los inmigrantes intentan encontrar respuestas versátiles a las diferentes necesidades de las personas con y para las que trabajan. La práctica piloto propuesta se centra en las siguientes actividades 1. proporcionar un servicio de asesoramiento jurídico a las personas de origen inmigrante sobre el acceso a la vivienda a través de una ventanilla específica; 2. facilitar el acceso a la vivienda a través de acciones de intermediación de alquileres entre propietarios e inquilinos y a través de formas de garantías económicas y sociales; 3. mediar en posibles conflictos entre propietarios e inquilinos; 4. crear un fondo financiero para proporcionar garantías a los propietarios frente a posibles impagos de los inquilinos, animándoles a alquilar sus propiedades.

La práctica tiene potencial para repercutir en las políticas de apoyo al acceso a la vivienda de un amplio rango de perfiles: no solo personas con origen migratorio, solicitantes de asilo, menores extranjeros no acompañados, ex reclusos con origen migratorio, víctimas de trata, sino también hogares con bajos ingresos y la clase media empobrecida.



El proyecto piloto "Navigate": Mejorar el acceso de inmigrantes y refugiados a los servicios públicos y facilitar su proceso de integración en un entorno que cambia rápidamente.

SYMBIOSIS

Norte de Grecia

Los inmigrantes no suelen estar familiarizados con los servicios y procedimientos de salud mental, el entorno educativo en Europa y en Grecia, ni el funcionamiento del empleo. A menudo se sienten abrumados por todo el nuevo entorno en el que tienen que integrarse eficazmente. El principal reto se refiere a la cooperación y disponibilidad de los servicios públicos, debido a la gran carga de trabajo de los mismos y, a menudo, a la falta de voluntad para cooperar en circunstancias especiales y a las limitaciones de conocimientos y de idioma. La práctica piloto se centra en proporcionar apoyo laboral, social y de salud mental, educativo y administrativo a inmigrantes y refugiados vulnerables mediante el acompañamiento, así como asesoramiento sobre el acceso a los servicios públicos pertinentes para la integración. El grupo destinatario está formado por personas que no pueden integrarse accediendo eficazmente a los servicios a nivel local.

Asesoramiento, orientación, acompañamiento, sesiones informativas, grupos de discusión, visitas educativas, intercambios entre iguales con la población local son algunos de los principales servicios que se empezaron a prestar y se siguen prestando en este contexto. La duración de la práctica piloto ha sido de nueve meses, de diciembre de 2022 a agosto de 2023.

A través de un enfoque integrado de los servicios públicos, que aborda múltiples sectores, entre ellos la atención de salud mental, la educación, el empleo y la vivienda, la práctica ha creado un entorno más holístico y solidario para las personas de origen inmigrante. Este enfoque reconoce la naturaleza interconectada de los diversos retos a los que se enfrentan las personas de origen migrante durante su proceso de integración y trata de ofrecer soluciones adaptadas a sus diversas necesidades.



Charlas de información internacional y apoyo al Centro Internacional de Acogida para mejorar la información sobre los servicios, luchar contra el racismo estructural y reforzar la participación.

SÜDWIND and Migrants' Advisory Board

Viena y Graz

En Graz, y en general en Austria, además de las experiencias de discriminación estructural y exclusión estructural, surgieron sobre todo las dificultades para acceder a información. En Austria hay mucha información disponible, pero es muy numerosa y a menudo incomprensible para la gente. La práctica piloto llevada a cabo por Südwind se enfrentó a este problema organizando charlas informativas para los recién llegados a Graz, sobre temas de: salud, educación y formación y mercado laboral y de la vivienda, así como apoyando la apertura de una Oficina Internacional de Acogida - un Centro de Acogida como ventanilla única en la que las personas recién llegadas a la ciudad pueden obtener información sobre servicios básicos como sanidad, sistema escolar, clases de alemán y derivaciones a otras oficinas; disponer de información específica, accesible y fácil de entender en el idioma adecuado y a través de los canales adecuados; disponer de un espacio en el que las personas puedan establecer contactos, intercambiar, encontrar una comunidad y sentirse como en casa.

*El hecho de que las Charlas Informativas sean **desarrolladas por una persona con antecedentes migratorios, que se enfrenta a problemas similares a los de los participantes** y en un espacio dirigido por personas con antecedentes migratorios, hace que la experiencia sea mucho más fácil de conseguir y mucho más cercana.*



Formar a los usuarios en administración electrónica para mejorar el acceso a los servicios públicos, la información, la documentación y los procedimientos, aumentando así las oportunidades de empleo.

SOLIDARIDAD SIN FRONTERAS - SSF

Madrid, Alcorcón

El acceso al empleo depende de los trámites de la administración pública, que cuenta con pocos servicios dedicados a los ciudadanos de terceros países y cuyos trámites son necesarios para el proceso de búsqueda de empleo o de solicitud de la documentación necesaria para acceder a un puesto de trabajo. La mayoría de ellos son trámites en línea muy complejos de realizar con información y datos que no son fáciles de localizar y obtener. La iniciativa se centra en abordar las complejidades de los procesos administrativos, que a menudo actúan como barreras para los demandantes de empleo debido a la falta de información fácilmente disponible. A través de esta iniciativa, SSF pretende capacitar a los nacionales de terceros países proporcionándoles formación sobre los procedimientos de la administración electrónica, incluida la obtención de certificados electrónicos, el registro en el sistema Cl@ve para estar autorizados a acceder y solicitar espacios digitales de la administración pública. Esta completa formación abarca una serie de trámites esenciales, como la obtención de documentos oficiales, la interacción con la Agencia Tributaria, la Seguridad Social y los servicios públicos de empleo. Al dotar a los participantes de las competencias necesarias para desenvolverse de forma autónoma en estos procesos, el SSF pretende mejorar sus perspectivas de empleo y facilitar el acceso a los servicios básicos y una integración más fluida en el mundo laboral.

Aumentar la capacidad de acción y la autonomía de los participantes a la hora de enfrentarse a los procedimientos de la administración pública repercute directamente en su calidad de vida. La participación digital de las personas de origen inmigrante hace que los procesos administrativos públicos sean más transparentes y claros para todos, al hacer accesible la información clave. Los ciudadanos bien informados se convierten en participantes activos en la toma de decisiones, contribuyendo a la construcción de una sociedad más inclusiva y representativa.



Lucha contra la discriminación de las personas de origen inmigrante en Rumanía mediante la formación de profesores, la elaboración de planes didácticos para los alumnos y material audiovisual para los niños, en relación con la discriminación y la inclusión.

LOGS y West University of

Timișoara Timișoara, Rumanía

Uno de los principales retos a los que se enfrentan los refugiados y migrantes en Rumanía es la falta de cursos de rumano suficientes y de profesores formados para abordar la discriminación hacia los nacionales de terceros países. Involucrando y capacitando a los maestros y profesores locales para que los alumnos aprendan sobre el círculo de la discriminación, quiénes son los migrantes y cómo las comunidades locales podrían comprometerse a ayudar, en lugar de excluir.

La evaluación de las necesidades realizada por la WUT y LOGS en Timișoara destacó la necesidad de mejorar las clases de rumano y el apoyo al sistema educativo.

La integración de las aportaciones de los refugiados en el proceso de codiseño de las actividades se garantizó manteniendo la flexibilidad en el diseño y la producción de materiales, lo que permitió el desarrollo de medios de apoyo y materiales originalmente no previstos pero que surgieron como importantes a través de la opinión recabada. La participación de los estudiantes en la creación de una guía ilustrada y un vídeo corto hizo que los materiales producidos fueran más atractivos y adecuados para el grupo destinatario.



Prueba piloto de un modelo de asistencia lingüística en el sistema sanitario

Centar za Mirovne Studije / Centre For Peace Studies

Hrvatska / Zagreb

La ausencia de cursos de lengua croata para personas de origen inmigrante y la barrera lingüística son los mayores obstáculos para el éxito de la integración en Croacia. El Centre for Peace Studies puso en marcha una práctica piloto experimental destinada a concienciar sobre la importancia de reconocer la barrera lingüística en el acceso a los servicios sanitarios a través de tres grupos de actividades interrelacionadas:

Concienciar al personal sanitario de la existencia de herramientas de traducción y comunicación en línea.

Tarjimly es una aplicación móvil creada por la ONG del mismo nombre que ofrece una red de intérpretes voluntarios o a tiempo parcial a los que se puede acceder mediante una solicitud de traducción, en función de la cual el usuario se pone en contacto con un traductor en un plazo de 2 a 5 minutos;

Respond Crisis Translation es una red de traductores profesionales y aficionados de todo el mundo que ofrecen servicios de traducción a precios cuyo importe depende del tipo de traducción / perfil de la organización que requiere la traducción;

Contratación de intérpretes para ayudar a las personas a acceder a los servicios sanitarios.

Se han prestado más de 60 horas de servicios de interpretación de árabe, ucraniano, farsi y francés en 7 instituciones sanitarias diferentes. También hemos recogido opiniones de usuarios e intérpretes para conocer la calidad del servicio prestado y los retos a los que se enfrentan usuarios e intérpretes al acceder a los servicios sanitarios con el fin de crear y/o hacer avanzar el modelo de asistencia lingüística dentro del sistema sanitario.

Creación de una red de intérpretes que puedan ayudar a las personas que no hablan croata a acceder a los servicios sanitarios.

La práctica mostró la necesidad de desarrollar soluciones sistemáticas para superar las barreras lingüísticas, a través de diversos servicios de integración, abordando la importante demanda de traducción no sólo cuando se accede a la asistencia sanitaria.



Lecciones aprendidas compartidas

Los socios de ASAP trabajaron colectivamente en la modelización y evaluación de las prácticas desarrolladas, con el fin de poner de relieve las ideas clave para un primer conjunto de lecciones aprendidas compartidas.

- **Integración en la orientación y prestación de servicios.** A pesar de que se pidió a los socios que basaran sus actividades en un sector específico (sanidad, educación, vivienda, empleo), a través de las prácticas codiseñadas, destacaron la importancia de abordar múltiples necesidades simultáneamente, ya sea concentrando toda la información pertinente en un lugar/espacio (el modelo de ventanilla única), ya sea utilizando el asesoramiento sobre una necesidad específica (por ejemplo, el acceso a los procedimientos administrativos) como punto de entrada para abordar problemas subyacentes (por ejemplo, salud mental, barreras lingüísticas, etc.).
- **El papel central de las redes.** Todos los socios utilizaron redes locales para iniciar su proceso de codiseño con las partes interesadas y los usuarios y adaptaron la metodología a los contextos locales. Todos destacaron el papel fundamental que desempeñan las redes de agentes con metas y objetivos compartidos a la hora de ampliar el alcance de la práctica, por ejemplo apoyando el paso de la comprobación de la práctica a la influencia en la política o federando a grupos específicos en torno a demandas compartidas mediante la cooperación y la colaboración.
- **Fomento de la capacidad y autonomía de los usuarios.** El desarrollo de capacidades, un componente central en ASAP, se destacó como clave en el desarrollo de prácticas prometedoras, para fortalecer el papel de los usuarios y las partes interesadas en el diseño de la propia práctica, para desarrollar la agencia y la autonomía de los usuarios para navegar por los servicios de orientación, así como para fortalecer la confianza.
- **El papel de los profesionales de origen inmigrante.** Se destacó la importancia de reconocer el valor de las contribuciones de las personas de origen inmigrante en los órganos de representación y en los servicios de orientación e integración a distintos niveles, para subrayar la necesidad de aumentar la contratación de personas con diversidad en las instituciones públicas y privadas y de abogar por salarios equitativos y, en general, por el reconocimiento económico de su trabajo.



- **Enfoque holístico y multidimensional para llegar a múltiples destinatarios.** Por último, las prácticas ASAP son prometedoras no sólo porque hacen que los servicios básicos sean más accesibles para las personas de origen migratorio, sino también porque tienen un potencial efecto indirecto positivo, beneficiando a una gama mucho más amplia de usuarios, desde la clase media empobrecida hasta otros grupos vulnerables, como los gitanos y las personas con discapacidad o movilidad reducida.



Otras buenas prácticas en materia de integración y prestación de servicios

Las siguientes 5 buenas prácticas de otros proyectos y contextos europeos han sido seleccionadas tras una investigación documental para ser presentadas y compartidas en el Evento de Intercambio Asap, que se celebrará en Bruselas el jueves 22 de febrero de 2024 en los locales de la Maison Amazone. Un evento de exploración y aprendizaje entre iguales dedicado a mejorar el acceso a los servicios para migrantes, refugiados y nacionales de terceros países a través de Europa. Estas buenas prácticas se eligieron en función de tres criterios interrelacionados:

- La importancia de crear momentos de difusión cruzada entre los diferentes proyectos AMIF, dando así un papel central a otros proyectos presentados en el marco del programa con objetivos complementarios y metodologías sinérgicas.
- El papel central otorgado a la participación de los usuarios y las partes interesadas, en consonancia con el enfoque de codiseño desarrollado en ASAP.
- La importancia de aprender del entorno local de Bruselas y Bélgica, y de lo que puede ofrecer en términos de buenas prácticas para la integración.

Las prácticas aquí presentadas proceden de los proyectos financiados por AMIF [INCLUD-EU](#) - Promover el intercambio de buenas prácticas entre las regiones europeas en materia de integración de los inmigrantes; [Ment](#) - Los empresarios inmigrantes se asocian con mentores; la [Oficina de Migración](#) de la ciudad de Prato, en Italia; y [Bon Agentschap Integratie en Inburgering](#), la oficina de acogida para la integración de Bruselas que apoya la política flamenca de integración.



Trabajar con un Consejo Asesor de Inmigrantes

OIM Países Bajos y Ciudad de Tilburg

En el marco del proyecto Includ-EU AMIF Funded, la Organización Internacional para las Migraciones en los Países Bajos y la ciudad de Tilburg diseñaron y pusieron en marcha dos proyectos piloto: 1) el proyecto piloto Integration+; 2) el Refugee Advisory Board (RAB). Entre sus diversas actividades, el segundo proyecto piloto tenía como objetivo mejorar la profesionalización de la Junta Consultiva de Refugiados (RAB), para garantizar que se satisfacen las necesidades de los refugiados mediante la contribución activa de ideas y opiniones sobre la política, así como la ejecución de acciones en los ámbitos de la recepción, el alojamiento y la integración, fomentando así un proceso de integración más rápido y sin problemas en la región.

Activo desde 2018, el RAB ofrece asesoramiento independiente a las organizaciones de la región y cuenta con la orientación del Ayuntamiento de Tilburgo. Es un órgano innovador de residentes locales con antecedentes migratorios. La junta se reúne mensualmente para asesorar a los responsables políticos sobre asuntos relacionados con la inclusión de los migrantes. El RAB tenía un destacado componente participativo por diseño. El proyecto piloto fue bien acogido por las autoridades locales y regionales y tuvo especial éxito a la hora de funcionar junto con el sistema general de acogida y reforzar la participación en la formulación de políticas, siendo especialmente eficaz a la hora de incorporar la voz de los inmigrantes a esta última.

eficaz a la hora de incorporar la voz de los inmigrantes a esta última.

*¿Cómo crear una junta que perdure, sea inclusiva y aborde cuestiones importantes y oportunas? Entre los **factores clave** para el éxito están la claridad sobre el propósito y los criterios para los miembros de la junta; tener (al menos) **una persona de apoyo** para organizar y guiar a la junta; y proporcionar una compensación, que debe venir de una forma u otra, ya que estas personas están prestando un servicio y **su contribución** debe ser reconocida.*



Oficina de Migración de la Ciudad de Prato

Servicio Social y de Inmigración de la Ciudad de Prato
Prato, Italia

En un contexto de creciente inmigración, con una importante presencia de residentes extranjeros, muchos de ellos de nacionalidad china, y un alto porcentaje de alumnos de origen extranjero en las escuelas locales, la Oficina de Inmigración de la ciudad de Prato opera en tres áreas principales. En primer lugar, presta servicios de atención al público y ofrece servicios multilingües de integración disponibles las 24 horas de la semana. En segundo lugar, pone en marcha proyectos permanentes, como SAI, dirigido a las personas titulares de protección internacional o solicitantes de asilo, y SATIS, centrado en intervenciones de apoyo a las víctimas de trata y/o explotación. Por último, la oficina se centra en la inclusión escolar, colaborando con las instituciones educativas para facilitar la integración de los estudiantes extranjeros en el grupo de edad de 6 a 14 años. Esto incluye un enfoque global, que comienza con una semana de bienvenida al principio del curso escolar, seguida de talleres de facilitación lingüística y un modelo lingüístico cooperativo integrado a lo largo de todo el año académico.

Se fomenta la participación dentro de la comunidad a través de diversos canales, incluida una red informal con representantes de la comunidad y la organización de eventos en colaboración. La oficina también utiliza plataformas digitales como el sitio web [Pratomigranti](#) y la red social WeChat, muy popular entre la comunidad china, para conectar con los usuarios y compartir información y ofrecer apoyo. Los proyectos emprendidos por la oficina cuentan con el apoyo de fondos locales para garantizar la sostenibilidad de las actividades. Además, aprovechan los fondos de la UE, nacionales y regionales para poner en marcha acciones innovadoras destinadas a probar y, con el tiempo, integrar prácticas innovadoras en el sistema local.

*Un elemento clave del enfoque es la adopción de un **sistema territorial integrado**, caracterizado por acuerdos formales entre las partes interesadas de la zona, servicios estructurados y continuos, y acciones experimentales respaldadas por fondos externos. La coordinación interinstitucional territorial desempeña un papel crucial para garantizar la eficacia y eficiencia de estos servicios integrados.*



Bon, la oficina de acogida para la integración de Bruselas

Bon - Agentschap Integratie & Inburgering

Bruselas, Bélgica

Desde 2015, Bon, que forma parte de Agentschap Integratie & Inburgering, una agencia gubernamental flamenca, se ha dedicado a recibir a los recién llegados y a las personas de origen extranjero. Con un equipo de profesionales multilingües, Bon se esfuerza por garantizar que las personas se sientan como en casa en su nuevo entorno.

Bon ofrece un amplio programa de integración gratuito y accesible que incluye cursos de orientación social, clases de neerlandés, reconocimiento de diplomas, oportunidades de participación y creación de redes, orientación para el empleo y asesoramiento individual.

Además, se ofrece asesoramiento jurídico sobre inmigración, asilo y derecho de familia, así como apoyo personalizado a organizaciones. También se ofrecen servicios de interpretación social y ayuda para la orientación escolar en neerlandés, junto con asesoramiento de seguimiento tras la finalización del programa.

Además, Bon ayuda a las organizaciones con sede en Bruselas en sus políticas de diversidad, ofreciéndoles formación, análisis del entorno y planes de acción para la accesibilidad y la diversidad.

Dos lecciones clave aprendidas de los retos surgidos incluyen la importancia de adaptarse continuamente para llegar al público objetivo. La colaboración y los acuerdos con las autoridades locales son cruciales para la accesibilidad en una ciudad de 19 municipios diferentes. Además, la aplicación de sistemas de retroalimentación continua ayuda a calibrar la eficacia y la apreciación de los servicios proporcionados.

Bon empezó en 2004 como organización sin ánimo de lucro y en 2015 pasó a formar parte de Agentschap Integratie & Inburgering, una agencia gubernamental flamenca. Su objetivo principal sigue siendo el mismo: reconocer que la comunicación eficaz es primordial para los residentes recién llegados y ayudar a las personas a sentirse más a gusto en su nuevo entorno.



Mejorar las competencias digitales y la inclusión social de los inmigrantes

IOM Eslovenia y el Adult Education Center Jesenice

En el marco del proyecto financiado por Includ-EU, IOM Eslovenia y el Adult Education Centre Jesenice pusieron en marcha un programa piloto para mejorar las competencias digitales y la inclusión social de los migrantes. Dos grupos de migrantes se sometieron a un programa de capacitación de 60 horas que incluía talleres de competencias digitales y de lengua eslovena. Los talleres también se centraron en facilitar la orientación práctica y el proceso de búsqueda de empleo en la comunidad local.

El programa piloto mejoró las competencias digitales de los residentes de origen inmigrante al mismo tiempo que les dotaba de conocimientos prácticos sobre la orientación en la comunidad local y los servicios disponibles y mejoraba sus competencias lingüísticas. Fue especialmente exitoso a la hora de destacar la importancia de las competencias digitales para lograr una mayor participación e inclusión social y digital.

El proyecto piloto tenía un fuerte componente de empoderamiento de género, ya que la mayoría de los beneficiarios eran mujeres. El éxito de la aplicación también se basó en el enfoque adaptado a las necesidades de la comunidad local, que se consiguió mediante una estrecha colaboración con el socio local, es decir, el Adult Education Center Jesenice.

El proyecto piloto demuestra la importancia crítica de un enfoque basado en la comunidad y de programas específicos que aborden las necesidades de la comunidad local mediante el establecimiento de asociaciones con socios locales, pero también destaca la necesidad de intervenciones a medida para apoyar la inclusión digital de los inmigrantes.

MEnt - Migrant Entrepreneurs team-up with mentors

Somos Más
Madrid, España

MEnt es un programa innovador y dinámico de incubación y asesoramiento diseñado para ayudar a inmigrantes y refugiados a lanzar proyectos empresariales. El proyecto se basa en el reconocimiento del potencial emprendedor de las comunidades de inmigrantes. MEnt intenta aprovechar estas energías proporcionando apoyo personalizado en las fases iniciales del desarrollo empresarial.

El proyecto incluyó convocatorias para emprendedores, breves sesiones de formación, breves ciclos de incubación, encuentros con mentores y presentaciones finales ante mentores, inversores potenciales y simpatizantes.

El proyecto tuvo que equilibrar la necesidad de resultados rápidos con una incubación exhaustiva para empresarios inmigrantes y la atención a la negociación y la navegación por las prácticas empresariales en diferentes países e industrias.

El proyecto desarrolló herramientas y recursos de fácil acceso para la educación empresarial, centrándose en el emprendimiento social, guiando a los participantes en el co-diseño de sus empresas y fomentando cualidades de liderazgo consciente a lo largo de todo el proceso.

MEnt ayudó a sus socios a reforzar enfoques innovadores como los juegos, las técnicas de liderazgo participativo y el coaching para mejorar la concienciación y fomentar una comunidad de apoyo en la que los participantes puedan compartir experiencias, apoyarse mutuamente y acceder a recursos de herramientas y formación.

MEnt destacó la necesidad de situar la cocreación en el centro del proceso, crear espacios de conciencia y presencia, desarrollar la empatía y aprovechar el poder de la proximidad y el esfuerzo colectivo. Por último, demostró que la confianza es clave y que debe construirse a través de experiencias compartidas y de la colaboración en torno a objetivos comunes.



Perspectivas y recomendaciones

El Evento de Intercambio ASAP brindó a los profesionales europeos una oportunidad única de intercambiar experiencias e ideas, y de crear conjuntamente directrices para reforzar el compromiso de los usuarios y las partes interesadas, mejorar el acceso a los servicios básicos y promover una mayor integración en Europa.

Las directrices se recogen aquí en forma de reflexiones y recomendaciones sobre:

- Cómo implantar servicios de orientación e integración eficaces e inclusivos para las personas de origen inmigrante
- Cómo reforzar la participación directa de las partes interesadas y los usuarios en la definición y el diseño de mejores servicios
- Lecciones aprendidas para el diseño y la ejecución de futuros proyectos de cooperación europea

La última sección contiene recomendaciones dirigidas a grupos y entidades específicas: proveedores de servicios públicos; gobiernos y responsables políticos a nivel local, regional y nacional; la Comisión Europea; la opinión pública en general y los medios de comunicación; organizaciones de personas de origen inmigrante.

Las organizaciones que compartieron sus prácticas y contribuyeron a la elaboración de estas directrices son:

Bon - Agentschap Integratie en Inburgering, Bélgica (BE); ANCI Toscana, Florencia, Italia (IT); Centar za mirovne studije (CPS), Zagreb, Croacia (HR); COSPE, Florencia, Italia (IT); Migration Office, Ciudad de Prato, Italia (IT); International Organization for Migration (IOM), Países Bajos (NL); LOGS, Timișoara, Rumanía (RO); Migrant:Innenbeirat, Graz, Austria (AT); Sociolab Cooperativa Impresa Sociale, Florencia, Italia (IT); Solidaridad Sin Fronteras (SSF), Alcorcón, Spain (ES); Somos Más, Madrid, Spain (ES); Südwind, Austria (AT); Symbiosis, Thessaloniki, Grecia (GR), University of Timișoara, Rumanía (RO).



Cómo implantar servicios de orientación e integración eficaces e integradores para las personas de origen inmigrante

Debemos preguntarnos siempre: ¿qué integración estamos promoviendo? Y, sobre todo, ¿para quién? ¿con quién? ¿Por quién? Las personas que trabajan en los servicios de integración y en las políticas de integración deberían centrarse más en estos elementos para evitar las trampas de la integración forzada.

Las siguientes recomendaciones resaltan la importancia de la colaboración, la inclusión y las medidas de gobernanza para garantizar el éxito de la integración de las personas de origen inmigrante en la sociedad.

- **Fomentar sistemas territoriales integrados:** La colaboración entre las diferentes instituciones públicas a distintos niveles y en diferentes sectores, las organizaciones de la sociedad civil (CSOs) y otras partes interesadas debe tener como objetivo el establecimiento de sistemas territoriales integrados para la prestación de servicios.
- **La participación coordinada de diversas partes interesadas** de los sectores público y privado y de diferentes fuentes de financiación puede aumentar considerablemente la eficacia de las políticas de integración.
- **Promover la diversidad en los servicios y organizaciones públicas:** Garantizar la diversidad en los servicios públicos de todos los sectores, así como en las CSO y las ONG, para promover activamente la inclusión y ofrecer una representación adecuada de las personas de origen inmigrante en los diferentes servicios, sectores y organizaciones que trabajan para desarrollar enfoques y prácticas que aborden sus necesidades y fomenten la integración.
- **Facilitar la participación política:** Permitir que las personas de origen inmigrante participen en los procesos políticos, incluido el derecho de voto a nivel municipal, para garantizar que sus voces se escuchan en los procesos de toma de decisiones. Fomentar la participación activa de las propias personas de origen inmigrante en la elaboración y aplicación de políticas.
- **Proporcionar espacios seguros a las personas de origen inmigrante:** Crear espacios seguros en los que las personas de origen inmigrante puedan debatir cuestiones de forma confidencial y buscar apoyo para una serie de problemas interconectados, facilitando así su acceso a los servicios que realmente necesitan, ya sean estos espacios vitales de emergencia, medidas de protección contra entornos de explotación u otras cuestiones.



- **Mejorar la competencia intercultural y la comunicación eficaz:** Dotar a los profesionales que trabajan con personas de origen migratorio de los conocimientos interculturales necesarios para atender eficazmente las diversas necesidades de estas poblaciones. Esto incluye garantizar que la comunicación en las redes sociales sea accesible y adaptada a ellos, utilizando las redes sociales que utilizan las distintas comunidades y facilitando información en sus lenguas maternas, pero también ofreciendo servicios multilingües a diario y facilitando información accesible en lenguas pertinentes para sus comunidades.

Cómo reforzar la participación directa de las partes interesadas y los usuarios en la definición y diseño de mejores servicios

¿Cómo conseguir que más personas con un pasado migratorio estén representadas en los órganos de decisión y las instituciones? Esta es una de las cuestiones clave que debemos abordar.

Las siguientes recomendaciones resaltan la importancia de empoderar a las personas con antecedentes migratorios, fomentar la colaboración y promover la inclusividad. Al priorizar su participación, junto con partes interesadas de diversos sectores, las acciones y servicios pueden ser más receptivos y efectivos para satisfacer sus necesidades.

- **Facilitar la participación:** crear un entorno inclusivo que permita la participación activa mediante la eliminación de barreras y la facilitación del compromiso. Medidas como ofrecer servicios de cuidado infantil para madres que asisten a eventos o reuniones, proporcionar reembolsos de transporte para aliviar las cargas financieras y garantizar la disponibilidad de servicios de interpretación para personas con barreras lingüísticas son formas efectivas de abrir espacios de participación plena en actividades, discusiones y procesos de toma de decisiones.
- **Incorporar mecanismos de retroalimentación de usuarios en el diseño de servicios:** Establecer mecanismos efectivos de retroalimentación que involucren a usuarios y partes interesadas para garantizar la relevancia y efectividad de las iniciativas destinadas a apoyar a personas con antecedentes migratorios. Implementar un



sistema de encuestas sistemático y continuo o cuestionarios para recopilar comentarios puede proporcionar información valiosa sobre las experiencias, necesidades y preferencias del público objetivo. Esta retroalimentación debe solicitarse activamente y considerarse cuidadosamente a lo largo del ciclo de vida del proyecto para informar los procesos de toma de decisiones, mejorar el diseño del programa y optimizar la prestación de servicios.

- **Aprovechar el poder de los conectores y personas de recursos:** reconocer el papel fundamental de los conectores y personas de recursos de diversas comunidades como esenciales para cerrar la brecha entre los proveedores de servicios, las autoridades, las ONG y las comunidades a las que sirven. Estos conectores, individuos con antecedentes migratorios activamente involucrados en sus comunidades, sirven como enlaces y facilitadores cruciales, fomentando la confianza, la comunicación y la colaboración. Reconocer y enmarcar su papel, más allá del voluntariado, dentro de las actividades del proyecto, como capacitación para formadores y redes locales, es esencial para llegar a los usuarios y las comunidades.
- **Promover eventos culturales para mejorar la participación comunitaria:** organizar y promover eventos culturales sirve como una estrategia efectiva para fomentar la participación comunitaria, especialmente entre personas con antecedentes migratorios. Los eventos culturales proporcionan una plataforma para celebrar la diversidad, compartir tradiciones y fomentar conexiones significativas entre los miembros de la comunidad. Reconociendo la importancia de los eventos culturales como catalizadores para la cohesión social y la integración, los proyectos deben priorizar la organización de actividades culturales diversas e inclusivas.
- **Mejorar la colaboración entre las OSC:** fortalecer las relaciones entre las Organizaciones de la Sociedad Civil para aumentar su coordinación, así como su poder de defensa colectiva y efectividad en la promoción de los derechos e intereses de las personas con antecedentes migratorios. Al fomentar una colaboración más estrecha y el intercambio de recursos entre las ONG, pueden amplificar sus voces y producir resultados más sólidos. Esto incluye coordinar esfuerzos para fomentar la participación de usuarios y partes interesadas, aumentar la conciencia sobre las valiosas contribuciones de las ONG y sus trabajadores, abordar desafíos comunes



mediante el diseño de nuevos servicios e iniciativas y abogar por cambios estructurales para apoyar la integración de personas con antecedentes migratorios.

- **Diversificar equipos y garantizar la representación:** reconocer la importancia de la diversidad dentro de los equipos organizativos para reflejar mejor las comunidades a las que sirven. Al abrazar la diversidad y garantizar la representación de personas con antecedentes migratorios, las organizaciones pueden obtener ideas y perspectivas valiosas, así como crear una fuerte conexión con las comunidades migrantes locales. Esto implica involucrar activamente a personas con antecedentes migratorios en todas las etapas de la planificación e implementación del proyecto, así como establecer mecanismos para una retroalimentación y consulta continuas.
- **Crear oportunidades para una participación significativa:** proporcionar oportunidades y recursos para facilitar la participación significativa de personas con antecedentes migratorios en la vida comunitaria y los procesos de toma de decisiones. Esto incluye establecer plataformas para reuniones uno a uno para fortalecer su confianza y participación, traductores para fluidificar la comunicación y la institucionalización de consejos asesores migrantes con derechos de voto. Al empoderar a las personas con antecedentes migratorios para participar activamente en la configuración de políticas y servicios, las partes interesadas pueden asegurar que sus necesidades y preferencias se representen y aborden con precisión.
- **Adoptar un enfoque de "dar y recibir" para la participación:** emplear un enfoque de "dar y recibir" para la participación puede mejorar significativamente el compromiso y el empoderamiento de las personas con antecedentes migratorios. Este enfoque enfatiza la reciprocidad, en el que los participantes contribuyen con sus ideas, experiencias y habilidades, al tiempo que reciben un apoyo, recursos y oportunidades valiosos a cambio. Al adoptar este enfoque, las Organizaciones que trabajan con y para personas con antecedentes migratorios pueden crear un entorno mutuamente beneficioso donde todos los involucrados se sientan valorados e invertidos en el proceso.
- **Utilizar enfoques multilingües y específicos del contexto:** hacer que los materiales y servicios amigables para el usuario, multilingües y adaptados a las necesidades



específicas de las comunidades con antecedentes migratorios, sean una práctica estándar en la prestación de servicios. Esto implica proporcionar servicios lingüísticos, fomentar habilidades digitales y garantizar accesibilidad a la información y los recursos. Al utilizar enfoques específicos del contexto y priorizar el multilingüismo, los proveedores de servicios y las organizaciones pueden llegar y comprometer efectivamente a poblaciones diversas con antecedentes migratorios, promoviendo en última instancia una mayor inclusión social e integración.

- **Utilizar las redes sociales para la comunicación y la divulgación:** Utilizar las plataformas de medios sociales como canal para comunicar sobre el proyecto y llegar a posibles participantes, tanto usuarios como partes interesadas. Aprovechando las redes sociales, los proyectos pueden aumentar su alcance y éxito difundiendo información, interactuando con usuarios potenciales y fomentando el diálogo con diferentes comunidades. El uso eficaz de los medios sociales puede aumentar la visibilidad, promover la inclusión y facilitar una participación más amplia en las actividades del proyecto.

Lecciones aprendidas para el diseño y la ejecución de futuros proyectos de cooperación europea

Debemos esforzarnos por capacitar a las organizaciones de inmigrantes en el diseño y la gestión de servicios centrados en el usuario en nuestros proyectos, proporcionándoles capacitación y presupuesto específico para sus acciones.

Las siguientes recomendaciones hacen hincapié en la importancia de abogar por cambios sistémicos, la colaboración intersectorial, la capacitación de las comunidades y las redes de intercambio de conocimientos en los proyectos de cooperación europea. Al integrar estos elementos en el diseño y la ejecución de los proyectos, podemos aumentar el impacto y la sostenibilidad de los proyectos destinados a promover la integración y la inclusión social de las personas de origen inmigrante en la UE.

- **Abogar por cambios sistémicos:** Dar prioridad a los esfuerzos de defensa de la causa destinados a provocar cambios sistémicos para abordar las barreras estructurales a las que se enfrentan las personas de origen inmigrante. Esta defensa



debe centrarse en reformas legislativas y políticas para abordar cuestiones como el racismo estructural en las autoridades y los servicios públicos, las disparidades en el estatuto jurídico y los obstáculos a la participación política. Al abogar por cambios sistémicos, los proyectos pueden contribuir a crear sociedades más inclusivas y equitativas para las personas de origen inmigrante en toda Europa.

- **Crear redes de aprendizaje a escala de la UE:** Establecer redes de aprendizaje que reúnan a autoridades públicas, ONG y personas de origen inmigrante a escala de la UE. Estas redes deberían facilitar el intercambio de conocimientos entre las distintas redes y organizaciones locales, compartir la inspiración, reforzar la colaboración y las iniciativas de desarrollo de capacidades para aumentar la eficacia de los proyectos de cooperación europea. Mediante la creación de espacios para el aprendizaje intersectorial y multinacional, las organizaciones pueden aprovechar la experiencia y los recursos para abordar retos comunes y alcanzar objetivos compartidos.
- **Capacitar a las organizaciones de inmigrantes en la prestación de servicios:** Promover el diseño y la prestación de servicios en colaboración con las asociaciones de inmigrantes, capacitándolas para que desempeñen un papel activo en la prestación de servicios, también mediante la asignación de un presupuesto específico a sus actividades. Este enfoque garantiza que los servicios sean culturalmente sensibles, respondan a las necesidades de las personas de origen migratorio y promuevan la capacitación de la comunidad. Al implicar a las personas de origen inmigrante en el diseño y la prestación de los servicios, los proyectos pueden mejorar su pertinencia, accesibilidad y eficacia.
- **Reforzar la participación política de las segundas y terceras generaciones:** Dar prioridad a la participación política de las segundas y terceras generaciones de personas de origen inmigrante en la UE, posicionándolas como modelos y defensores del cambio social. Implicar a los jóvenes de origen inmigrante y a las asociaciones en los procesos participativos desde el principio, capacitándoles para influir en la toma de decisiones y dar forma a las políticas que afectan a sus comunidades. Al fomentar el compromiso político entre las generaciones más jóvenes, los proyectos pueden crear redes sostenibles de líderes que defiendan los derechos y la inclusión de las personas de origen inmigrante.



Recomendaciones específicas sobre servicios y políticas de integración

Recomendaciones para los proveedores de servicios públicos

1. Colaborar con las organizaciones de la sociedad civil (OSC) con experiencia en integración, incluido el conocimiento de los obstáculos a los que se enfrentan las personas de origen inmigrante, para desarrollar mejores marcos políticos y de prestación de servicios.
2. Estudiar la posibilidad de implantar módulos de formación especializados para educar a profesionales de distintos sectores sobre las necesidades y retos específicos de las personas de origen inmigrante.
3. Incorporar los conocimientos de los profesionales de la mediación intercultural y la sociología a las metodologías de trabajo cotidianas para mejorar la prestación de servicios y satisfacer mejor las diversas necesidades de las personas de origen migratorio.

Recomendaciones para gobiernos y responsables políticos locales, regionales y nacionales

1. Reconocer el papel crucial de los servicios básicos para las personas de origen inmigrante y la realidad de la migración dentro de las comunidades. Asumir que la migración es un aspecto permanente de la sociedad y trabajar en favor de políticas y prácticas inclusivas destinadas a contrarrestar la discriminación.
2. Reconocer la importante presencia de personas de origen inmigrante entre la población de las ciudades y garantizar que los centros de información sean accesibles y estén dotados de personal bien formado para proporcionar apoyo y asistencia.
3. Apoyar la difusión y promoción de buenas prácticas a escala regional y europea. Participar en redes europeas centradas en cuestiones relacionadas con la migración para fomentar la colaboración y el intercambio de conocimientos.
4. Colaborar con organizaciones de la sociedad civil (OSC), ONG y otras organizaciones para desarrollar y aplicar políticas que faciliten el acceso a los servicios básicos a los grupos vulnerables de la comunidad.
5. Incorporar a las estrategias y planes existentes medidas específicas que aborden las barreras lingüísticas y la alfabetización básica. Dar prioridad a la colaboración con las OSC para garantizar la prestación eficaz de servicios y apoyo a las personas de origen inmigrante.



Recomendaciones para la Comisión Europea

1. Asignar financiación adicional para intervenciones directas dirigidas a personas de origen inmigrante, con flexibilidad para adaptar las acciones e iniciativas en función de sus necesidades específicas.
2. Fomentar el desarrollo de actividades de creación de redes a escala de la UE para apoyar la colaboración, el intercambio de información, la inspiración y el aprendizaje mutuo entre las organizaciones que trabajan en cuestiones relacionadas con la migración. Promover actos interactivos que fomenten el diálogo y el intercambio de buenas prácticas.

Recomendaciones para la opinión pública y los medios de comunicación

1. Evitar la terminología deshumanizadora y degradante. Favorecer la expresión "personas de origen migratorio" para reconocer su dignidad y sus diversas experiencias y permitir que los individuos y las comunidades se definan libremente a sí mismos y a su identidad.

Recomendaciones para las organizaciones de personas de origen inmigrante

1. Mejorar la representación y garantizar la participación y representación activas de los miembros en las redes de toma de decisiones para defender eficazmente las necesidades y los derechos de las personas de origen inmigrante en los espacios y lugares donde se toman las decisiones.



Recursos

Fichas informativas, guías y vídeos producidos en el marco de ASAP

AUSTRIA

Kit de información multimedia para ONGs, autoridades, partes interesadas y comunidades sobre educación y formación, atención médica, vivienda y mercado laboral (disponible en buntes.at en [alemán](#))

Evaluación de necesidades en Austria (disponible en [inglés](#), [alemán](#))

Videos explicativos para personas recién llegadas a Austria para acceder a información y servicios públicos (disponible en [alemán](#), con subtítulos en [inglés](#), [rumano](#), [griego](#), [italiano](#), [español](#), [amárico](#), [igbo](#), [lingala](#))

Video sobre temas de salud como la tarjeta e, el seguro médico, el embarazo, el trabajo de cuidado (disponible en alemán con subtítulos en inglés, rumano, [griego](#), [italiano](#) y [español](#))

Video sobre la Oficina de Bienvenida Internacional, un centro de asesoramiento que proporciona información sobre la vida, el trabajo, el sistema de salud, la educación y la vivienda en Graz en varios idiomas (disponible en [alemán](#) con subtítulos en [inglés](#), [rumano](#), [griego](#), [italiano](#) y [español](#)).

Video para personas recién llegadas a Austria sobre el acceso a información y servicios públicos (disponible en [alemán](#) con subtítulos en [amárico](#), [inglés](#), [igbo](#), [rumano](#), [griego](#), [italiano](#), [español](#), [lingala](#))

CROACIA

Guía de acceso a la atención sanitaria en Croacia (disponible en [inglés](#); [croata](#); [francés](#); [Ukrainian](#); [árabe](#))

Cómo encontrar médico de cabecera y ginecólogo para extranjeros en la República de Croacia ([vídeo](#) en croata con subtítulos en inglés; croata; francés; ucraniano; árabe)



El portal e-Citizens ([vídeo](#) en croata con subtítulos en inglés; croata; francés; ucraniano; árabe)

Derivaciones médicas, bajas por enfermedad y otras cuestiones que pueden plantearse al acceder a la asistencia sanitaria ([vídeo](#) en croata con subtítulos en inglés; croata; francés; ucraniano; árabe)

El consultorio piloto croata (disponible en [croata](#))

GRECIA

Vivir juntos: A Handbook on Migration and Social Inclusion (disponible en [inglés](#); [griego](#); [alemán](#); [francés](#); [ucraniano](#), [árabe](#); [Urdu](#))

Evaluación de las necesidades en Grecia (disponible en [inglés](#); [griego](#))

Prácticas de Symbiosis (disponible en [inglés](#); [griego](#))

La práctica piloto Navigate (disponible en [inglés](#); [griego](#))

Guía de acceso a los servicios de salud mental (disponible en [inglés](#); [griego](#))

Navigating Essentials (disponible en [inglés](#); [griego](#))

Paralelismos #01: El candidato ([vídeo](#) en griego con subtítulos en inglés)

Paralelismos #02: Tres generaciones ([vídeo](#) en griego con subtítulos en inglés)

Paralelismos #03: Por los que vendrán ([vídeo](#) en griego con subtítulos en inglés)

ITALIA

Evaluación de las necesidades en Italia (disponible en [Italian](#); [Inglés](#))

Hoja informativa sobre el acceso a los servicios en Italia (disponible en [italiano](#))

¡Vamos a la escuela! Guía para la inscripción en los servicios educativos y el sistema escolar en el municipio de Florencia (disponible en [Italian](#); [English](#); [French](#); [Chinese](#); [Arabic](#))

Plan de lecciones para el desarrollo de capacidades (disponible en [italiano](#))



RUMANIA

Bienvenido a Timișoara. Guía para trabajar en Rumanía (disponible en: [rumano](#); [inglés](#); [ucraniano](#); [árabe](#); [Urdu](#)).

10 cosas que debes saber si eres migrante en Rumanía ([vídeo](#) en inglés con subtítulos en: rumano; ucraniano; urdu; árabe)

¿Emigrante que trabaja en Rumanía? Vídeo guía para migrantes que trabajan en Rumanía ([vídeo](#) en inglés con subtítulos en rumano; ucraniano; urdu; árabe)

Plan de lecciones para el desarrollo de capacidades (disponible en: [rumano](#))

ESPAÑA

Evaluación de necesidades en España (disponible en [español](#); [inglés](#))

Hojas informativas sobre el acceso a los servicios en España; disponibles en español: [Primera](#); [Segunda](#); [Tercera](#); y [Cuarta](#).
Disponibles en inglés: [Primera](#); [Segunda](#); [Tercera](#); y [Cuarta](#)

Currículos de capacitación para Servicios Públicos (disponible en [español](#); [inglés](#)); y para Organizaciones de la Sociedad Civil (disponible en [español](#); [inglés](#)).

Guía rápida de recursos para personas migrantes en la corona sur y municipios de Madrid (disponible en [español](#); [inglés](#); [francés](#); [ucraniano](#); [árabe](#); [chino](#) y [rumano](#)).

Video Guías multilingües (disponibles en español, inglés, francés, ucraniano, rumano y árabe): [¿Cómo obtener el certificado electrónico de administración electrónica?](#)

Folletos multilingües con acceso a la Vídeo Guía (disponibles en [español](#), [inglés](#), [francés](#), [ucraniano](#), [árabe](#) y [rumano](#)).



Créditos

Esta publicación ha sido financiada por el Fondo de Asilo, Migración e Integración (FAMI) de la Unión Europea.

El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de sus autores.

La Comisión Europea no acepta responsabilidad alguna por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

Editado por
Sociolab Marzo de
2024



Esta publicación está bajo licencia Creative Commons CC BY-SA



UNIÓN EUROPEA
FONDO DE ASILO,
MIGRACIÓN E
INTEGRACIÓN

