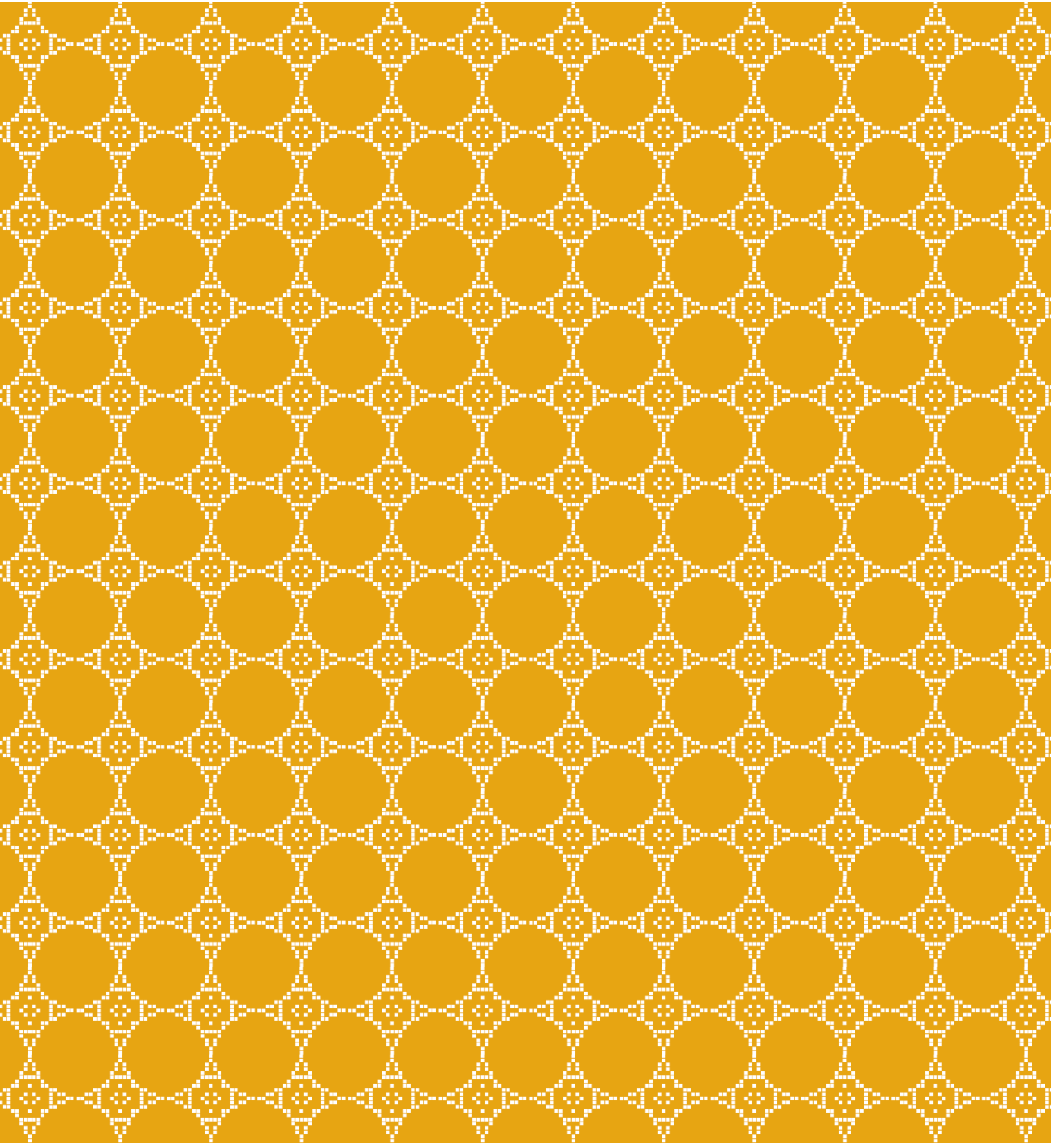


MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ACOGIDA E INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE LAS PERSONAS INMIGRANTES EN LA REGIÓN DE MURCIA



Región de Murcia



Realizado por:

Gabinet d'Estudis Socials (GES)

Edita:

Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración
Dirección General de Inmigración y Voluntariado
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Maquetación y Diseño:

www.ikonovisual.com

Imprime:

Imprenta Boluda y Cía, S.C.R.

ISBN:

84-87926-52-5

Depósito legal:

MU-1310-2008

PRESENTACIÓN

En los últimos años la Región de Murcia ha venido experimentando un continuo y notable crecimiento en el número de inmigrantes que llegan a la misma.

Conscientes de la necesidad de la plena integración de este colectivo, tan plural y diverso, el Gobierno Regional está poniendo en marcha diversos mecanismos para tratar, que este deseo de integración se refleje en políticas activas encaminadas a ese fin.

Así a lo largo de estos años se han puesto en marcha planes de integración de las personas inmigrantes de la Región de Murcia el último de los cuales el **II Plan para la Integración Social de las Personas Inmigrantes**, actualmente en vigor trata de actualizar las adecuadas respuestas a las necesidades en él planteadas.

Dentro de esas políticas de integración se hacía necesaria la elaboración de un manual de buenas prácticas que, basado en la amplia experiencia de la múltiple y variada red de entidades y actores sociales que, junto a las diversas Administraciones, intervienen en la gestión de estas prácticas.

Pretende, este manual, por tanto, ser un documento de referencia para todas aquellas personas o entidades, públicas o privadas que trabajan con la noble intención de procurar la plena integración de las personas inmigrantes.

Desde la Dirección General de Inmigración y Voluntariado, esperamos que este documento cumpla con dicho objetivo en beneficio de la sociedad murciana, en ello hemos puesto nuestro afán. Hemos contado con magníficos profesionales para la elaboración del mismo, y con la imprescindible colaboración de las asociaciones. Aprovechamos para agradecer el esfuerzo realizado por todos y cada uno de los que han hecho posible que esta manual vea la luz.

Murcia, Enero de 2008

Leopoldo Navarro Quílez

Dirección General de Inmigración y Voluntariado

ÍNDICE

| | |
|---------------------------|----------|
| PRESENTACIÓN | 3 |
|---------------------------|----------|

INTRODUCCIÓN

| | |
|--------------------------------------|----------|
| CONSIDERACIONES PREVIAS | 7 |
|--------------------------------------|----------|

C.1

| | |
|---|-----------|
| RECOPIACIÓN DE DOCUMENTOS Y CLARIFICACIÓN DE CONCEPTOS | 13 |
| Ámbito Comunitario | 15 |
| Ámbito Estatal | 17 |
| Ámbito Regional | 19 |

C.2

| | |
|---|-----------|
| CRITERIOS E INDICADORES A TENER EN CUENTA POR PARTE DE LAS INICIATIVAS PARA QUE PUEDAN SER CONSIDERADAS COMO BUENAS PRÁCTICAS Y SELECCIÓN DE LAS MISMAS EN LA REGIÓN DE MURCIA | 21 |
| Complementariedad | 25 |
| Subsidiariedad y valor de lo local | 29 |
| Partenariado (Colaboración Institucional).... | 31 |
| Respuestas integradas | 34 |
| Innovación | 37 |
| Transferibilidad y visibilidad | 42 |
| Capacitación y participación de los propios afectados | 44 |
| Igualdad de oportunidades | 46 |
| Incorporación de las nuevas tecnologías (NTIC)..... | 49 |
| Desarrollo local | 51 |
| Perspectiva intercultural | 54 |
| Eficacia y facilidad de uso | 57 |

C.3

| | |
|---|--|
| MODELO DE PROCESO TEMPORAL ORIENTATIVO PARA LA REALIZACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS. UN LARGO PROCESO INTEGRADO | |
|---|--|

| | |
|---|-----------|
| POR CINCO ETAPAS QUE SE COMPLEMENTAN | 61 |
|---|-----------|

Primera etapa:

| | |
|--------------------------|----|
| Diagnóstico previo | 64 |
|--------------------------|----|

Segunda etapa:

| | |
|---|----|
| Planificación de las buenas prácticas | 66 |
|---|----|

Tercera etapa:

| | |
|--------------------------------|----|
| Lanzamiento de la acción | 71 |
|--------------------------------|----|

Cuarta etapa:

| | |
|---------------------------------|----|
| Finalización de la acción | 74 |
|---------------------------------|----|

Quinta etapa:

| | |
|--|----|
| Aspectos derivados de la buena práctica | 76 |
|--|----|

Anexo

| | |
|--|-----------|
| EXPERIENCIAS DE BUENAS PRÁCTICAS EUROPEAS Y ESTATALES | 81 |
|--|-----------|

| | |
|-------------------------------|----|
| Experiencias integrales | 84 |
|-------------------------------|----|

| | |
|---|----|
| Experiencias relacionadas con la Acogida, Información y Asesoramiento | 87 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| Experiencias relacionadas con la formación | 92 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| Buenas prácticas relacionadas con la integración en el mundo laboral | 94 |
|---|----|

| | |
|--|-----|
| Buenas prácticas relacionadas con la vivienda | 100 |
|--|-----|

| | |
|---|-----|
| Buenas prácticas relacionadas con la sanidad | 103 |
|---|-----|

| | |
|---|-----|
| Buenas prácticas relacionadas con el fomento de la participación de los inmigrantes | 105 |
|---|-----|

| | |
|--|-----|
| Avance de los inmigrantes en los derechos como ciudadanos | 111 |
|--|-----|

| | |
|---|-----|
| Experiencias de organización de redes | 113 |
|---|-----|



INTRODUCCIÓN.
CONSIDERACIONES PREVIAS

El objetivo del presente Documento es la elaboración de un Manual que sirva de instrumento para los profesionales de entidades públicas y privadas que participan en iniciativas dirigidas a la acogida y a la integración sociolaboral de personas inmigradas en la Región de Murcia.

En los últimos años, debido a la entrada creciente de inmigrantes, se han multiplicado las entidades y asociaciones que, junto con las Administraciones Públicas, han dirigido su punto de mira social hacia dicha población, con la finalidad de facilitarles, en primer lugar, cubrir sus primeras necesidades y, en una segunda etapa, el camino hacia su integración sociolaboral.

De entrada, se podría afirmar que todas las iniciativas y actuaciones llevadas a cabo durante todos estos años contienen, sin duda, en sí mismas elementos positivos porque todas ellas han intentado hacer esfuerzos para conseguir una mejor acogida y una posterior integración de los inmigrantes en nuestra sociedad.

De todas maneras, conviene de vez en cuando hacer un alto en el camino para evaluar dichas iniciativas y comprobar si las mismas están desarrollándose o no en la dirección marcada por las políticas comunitarias de la Unión Europea, recogidas y concretadas por las Administraciones estatales y autonómicas.

En efecto, el establecimiento de tales políticas es el fruto de amplios debates y de las experimentaciones llevadas a cabo en los diferentes territorios de la Unión Europea, y

que reflejan sus contenidos en documentos que van definiendo los criterios y principios a tener en cuenta en el trabajo social con las personas inmigradas.

La aplicación de dichos criterios y principios en las actuaciones concretas de las entidades públicas o privadas viene a marcar como la frontera -flexible, por supuesto- entre las iniciativas que se ajustan realmente a las líneas maestras marcadas o aquellas que se van desarrollando y que van cubriendo necesidades concretas y puntuales de los inmigrantes, pero sin conseguir ofrecerles una respuesta integral al objetivo final de su inserción global.

Aquí está el nudo de la cuestión que quiere abordar el presente Documento. Por ello hay que empezar a hablar de las Buenas Prácticas. Se trata, en efecto, de señalar y extraer, de entre todas las actuaciones que se han ido llevando a cabo, aquellas que mejor hayan sabido aplicar en la práctica los criterios comunitarios de integración.

La elaboración de un Manual de Buenas Prácticas forma parte del proyecto de constitución de una **“Red de acogida e inserción sociolaboral de las personas inmigrantes en la Región de Murcia”**, que se enmarca en la Iniciativa Comunitaria EQUAL y más concretamente en la Acción 3 de dicha Iniciativa.

La IC EQUAL se inscribe en el marco de la Estrategia Europea para el Empleo y tiene como objetivo principal explorar nuevas formas de abordar los problemas relativos a la discriminación y desigualdad en relación

con el mercado laboral, y en especial aquellas que se basan en el sexo, la raza, el origen étnico, las creencias o la edad.

La Iniciativa, financiada por el Fondo Social Europeo, permite experimentar nuevos medios de lucha contra las discriminaciones y las desigualdades de las que pueden ser víctimas las personas en su puesto de trabajo o las que buscan un empleo.

Es importante destacar que la IC EQUAL constituye un laboratorio de actividades experimentales para investigar y poner a prueba planteamientos innovadores, que pueden referirse tanto a los objetivos perseguidos, como a los métodos utilizados o a los sistemas aplicados.

La Iniciativa EQUAL se estructura alrededor de 4 Ejes de intervención abiertos a la presentación de proyectos, y 6 Áreas Temáticas. Desde el punto de vista de la presente evaluación hay que hacer referencia al Eje 1, **Capacidad de Inserción Laboral**, en el cual se inscribe el Área Temática 2, **Combatir el racismo y la xenofobia en relación al mercado de trabajo**, ya que es dentro de esta Área temática en la que se inscribe el proyecto de Acción 3 que se pretende evaluar.

La segunda convocatoria de presentación y realización de proyectos se ha desarrollado durante el período 2004-2007, comenzando en el 2005 la implementación de los proyectos aprobados.

Estos se llevan a cabo a través de varias fases, que en el caso de esta segunda convocatoria se han reducido a dos, conocidas como Acción 2, fase a través de la cual se implementa el proyecto, y Acción 3 que supone la elaboración de un nuevo proyec-

to para la transferencia de las buenas prácticas ensayadas en la Acción 2 a las políticas generales de empleo y/o a otros actores sociales que intervienen en el campo de la inserción laboral.

La transferencia constituye el objetivo final de las IC EQUAL, entendiéndose como tal, el proceso que ha de permitir que lo ensayado con éxito en un ámbito de actuación limitado pueda aprovecharse en otros contextos y mejorar y completar las prácticas y políticas existentes.

A la hora de la valoración de la Acción 3, el “2º Plan de Transferencia” distingue entre las propuestas que tengan por objeto la transferencia de una o varias buenas prácticas detectadas y aquellas otras propuestas cuyo objeto sea la creación de redes para detectar y transferir buenas prácticas.

Este último es el caso del proyecto “Red de acogida e inserción sociolaboral de personas inmigrantes en la Región de Murcia”, ya que esta Acción 3 consiste en implantar una red de trabajo para la transferencia de metodologías innovadoras en materia de acogida e inserción sociolaboral de personas inmigrantes, con la finalidad de armonizar los procedimientos utilizados en la actualidad por las diversas instituciones sin fin de lucro que, a través de proyectos Equal y/o financiación de la Dirección General de Inmigración y Voluntariado, proporcionan estos servicios a las personas inmigrantes residentes en la Región de Murcia.

En este sentido hay que mencionar también la diferenciación entre la transferencia horizontal y vertical. Con la primera, se alude al mantenimiento de los servicios, buenas



prácticas o metodologías una vez concluido el proyecto, así como a la difusión e incorporación de dichos servicios o metodologías en otras entidades que no forman parte de la AD (Agrupación de Desarrollo). La transferencia vertical alude a la generalización de las actuaciones susceptibles de aplicarse a ámbitos de mayor amplitud: políticas regionales, nacionales, europeas; Programas Operativos; planes sectoriales, convenios colectivos, etc.

El trabajo propuesto en esta evaluación supone una apuesta clara por la transferencia tanto horizontal como vertical, que se deriva de la valoración de las buenas prácticas realizadas por las diferentes AD presentes en la red con la intención de que puedan ser incorporadas por el mayor número de entidades sociales que forman parte de la misma y de la implicación y el impulso de la Dirección General de Inmigración y Voluntariado de la Región de Murcia que asegura la incorporación de las buenas prácticas en las políticas generales.

Para elaborar el presente Manual de Buenas Prácticas seguiremos los siguientes pasos:

// CAPÍTULO PRIMERO. RECOPIACIÓN DE DOCUMENTOS Y CLARIFICACIÓN DE CONCEPTOS

Nos referimos tanto a los Documentos Comunitarios como a los aparecidos a nivel estatal o regional donde se contengan los principios básicos y los criterios que se deben tener en cuenta para definir las actuaciones que se llevan a cabo con inmigrantes como Buenas Prácticas. Aquí se tendrán en cuenta, por supuesto, los marcados por la Iniciativa Comunitaria Equal en el que se enmarcan los proyectos y entidades que se están evaluando.

// CAPÍTULO SEGUNDO. DEFINICIÓN DEL CONJUNTO DE CRITERIOS E INDICADORES A TENER EN CUENTA Y SELECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA REGIÓN DE MURCIA

Las iniciativas para que puedan ser consideradas como Buenas Prácticas deben observar los criterios marcados y aplicar una serie de indicadores que ayuden a definir y comprobar en la práctica que dichos criterios han sido respetados.

Paralelamente nos referiremos a actuaciones que se hayan detectado en esta Región durante el proceso de evaluación de los proyectos integrados en la Iniciativa Comunitaria Equal y que conforman la red de entidades sociales que trabajan con la población inmigrada.

// CAPÍTULO TERCERO. MODELO DE PROCESO TEMPORAL ORIENTATIVO PARA LA REALIZACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

De todos los capítulos analizados se puede ofrecer, de forma orientativa, el proceso que deben seguir las iniciativas dirigidas a la población inmigrada para que puedan ser consideradas como Buenas Prácticas. El proceso consta de 5 etapas en las que se distribuyen los 20 puntos a tener en cuenta desde su diseño inicial hasta su finalización.

// ANEXO. EXPERIENCIAS EUROPEAS Y ESTATALES CONSIDERADAS COMO BUENAS PRÁCTICAS

Dichas experiencias han sido seleccionadas como tales por la Comisión Europea o bien son fruto de proyectos recientes que se han llevado a cabo o que estén en vías de finalización.

C.1

RECOPIACIÓN DE DOCUMENTOS Y
CLARIFICACIÓN DE CONCEPTOS

El debate político sobre la integración de las personas inmigradas se inicia, por parte de la Comisión Europea, el año 1999, a partir del Consejo Europeo de Tampere. En él se define la integración como “un proceso bidireccional que implica la adaptación tanto de la población inmigrada como la de acogida” (COM(2000)757,19).

En dicha declaración se apuntan como elementos para facilitar la integración de los inmigrantes los siguientes:

- x Lucha contra el racismo y la xenofobia.
- x Integración en el mercado laboral.
- x Garantizar los derechos políticos y civiles a los inmigrantes de larga duración.
- x Medidas dirigidas a mujeres y familias de origen inmigrante.
- x Una sociedad acogedora como resultado de la responsabilidad de los líderes políticos.
- x Programas específicos de integración a nivel nacional, regional y local.
- x Programas de integración de larga duración y comprensivos desarrollados a través de partenariados en los que estén involucradas las autoridades nacionales, regionales y locales.

Posteriormente, la Comisión ha hecho públicas diferentes Comunicaciones en este mismo sentido (COM(2001, 2002, 2003,

2004, 2005) 387, 703, 336, 508, 389), en las que se pone el acento en distintos elementos:

- x Asegurar la involucración de los actores locales y regionales, el partenariado social, la sociedad civil y los propios inmigrantes en el desarrollo e implementación de las estrategias nacionales.
- x Es esencial la interacción entre los Estados Miembros, autoridades regionales y locales y el sector no gubernamental.
- x Necesidad de abordar la integración desde una perspectiva holística (es decir, global).
- x Necesidad de intercambiar experiencias de buenas prácticas a nivel de la Unión Europea dado el crecimiento de la diversidad en las ciudades europeas.
- x Intercambio de información sobre buenas prácticas con las autoridades regionales, locales y urbanas a través de redes que operan a nivel de la Unión Europea.
- x Ayudas para la cooperación a nivel transnacional, regional, local y municipal entre las autoridades públicas, empresas privadas y sociedad civil, incluyendo las asociaciones de inmigrantes.

Cabe resaltar, además, la aprobación de los “Principios Básicos Comunes sobre Integración” por parte del Consejo de la

Unión Europea y los representantes de los Gobiernos de los Estados Miembros en 2004. Dichos principios son, a la vez, una cristalización de los anteriores posicionamientos y orientaciones y una pista de futuro para eventuales actuaciones y evaluaciones. Reproducimos a continuación dichos Principios.¹

1. La integración es un proceso bidireccional y dinámico de ajuste mutuo por parte de todos los inmigrantes y residentes de los Estados miembros.
2. La integración implica el respeto de los valores básicos de la Unión Europea.
3. El empleo constituye una parte fundamental del proceso de integración y es esencial para la participación de los inmigrantes, para las contribuciones que los inmigrantes aportan a la sociedad de acogida, y para hacer visibles tales contribuciones.
4. Un conocimiento básico del idioma, la historia y las instituciones de la sociedad de acogida es indispensable para la integración; permitir a los inmigrantes adquirir ese conocimiento básico es esencial para que la integración tenga éxito.
5. Los esfuerzos realizados en la educación son fundamentales para preparar a los inmigrantes, y en particular a sus descendientes, a participar con más éxito y de manera más activa en la sociedad.
6. El acceso de los inmigrantes a las instituciones y a los bienes y servicios tanto públicos como privados, en las mismas condiciones que los ciudadanos nacionales y sin discriminaciones es un requisito esencial para una mejor integración.
7. Una interacción frecuente entre inmigrantes y ciudadanos de los Estados miembros es un mecanismo fundamental para la integración. Los foros compartidos, el diálogo intercultural, la educación relativa a los inmigrantes y sus culturas y unas condiciones de vida estimulantes en entornos urbanos mejoran las interacciones entre inmigrantes y ciudadanos de los Estados miembros.
8. La práctica de diversas culturas y religiones está garantizada por la Carta de los Derechos Fundamentales y debe quedar salvaguardada, a menos que dichas prácticas entren en conflicto con otros derechos europeos inviolables o con la legislación nacional.
9. La participación de los inmigrantes en el proceso democrático y en la formulación de las políticas y medidas de integración, especialmente a nivel local, favorece su integración.
10. Las políticas y medidas tendentes a incluir la cuestión de la integración en todas las pertinentes competencias políticas, niveles de gobierno y servicios públicos deben tomarse debidamente en cuenta en la elaboración y puesta en práctica de medidas públicas.
11. Es necesario establecer objetivos, indicadores y mecanismos de evaluación claros para ajustar las políticas, evaluar los avances en la integración y hacer más eficaz el intercambio de información.

¹ Texto contenido en Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración (2007-2010), Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales



Los citados principios comunes básicos de la Unión Europea son recogidos en el Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración (2007-2010)², **asumidos por él mismo y concretados en las actuaciones** a realizar en el ámbito del Estado español durante la etapa indicada. En dicho Plan se apuntan **seis premisas** que se encuentran en la línea de las comunicaciones comunitarias, y que se ofrecen a continuación:

1. La concepción de la integración como un proceso bidireccional de adaptación mutua.
2. La convicción de que la responsabilidad del proceso de integración y de la gestión de la misma debe ser compartida por las distintas Administraciones, los actores sociales, incluyendo a la población inmigrada, y el conjunto de la sociedad.
3. La concepción del Plan como un marco de cooperación capaz de dinamizar políticas, aglutinar iniciativas y dotar de coherencia a las actuaciones tanto del sector público como de la sociedad civil.
4. La necesidad de adoptar un enfoque integral o global, tanto por lo que respecta a las políticas de inmigración como a las de integración de la población inmigrada.
5. La idea de que las políticas de integración se dirigen a la ciudadanía en su conjunto y que las actuaciones públicas deben ir orientadas a promover y garantizar el acceso normalizado de la población inmigrada a los servicios públicos y privados de carácter general.
6. La incorporación transversal de las cuestiones relativas a la integración de la población inmigrada a todas las políticas públicas relevantes a este efecto.

Se añaden, además, en dicho Plan Estratégico **tres principios políticos** orientadores de las actuaciones a llevar a cabo.

Son los siguientes:

1. El principio de igualdad y no discriminación, que implica la equiparación de derechos y obligaciones de la población inmigrada y autóctona, dentro del marco de los valores constitucionales básicos.
2. El principio de ciudadanía, que implica el reconocimiento de la plena participación cívica, social, económica, cultural y política de los ciudadanos y ciudadanas inmigrantes.
3. El principio de interculturalidad, como mecanismo de interacción entre las personas de distintos orígenes y culturas, dentro de la valoración y el respeto de la diversidad cultural.

² Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Plan Estratégico Ciudadanía e Integración (2007-2010)

Partiendo de los citados principios y premisas, el Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración marca **diez objetivos** de actuación³ a tener en cuenta por parte de todos los agentes sociales, públicos y privados. Son los siguientes:

1. Garantizar el pleno ejercicio de los derechos civiles, sociales, económicos, culturales y políticos de los inmigrantes.
2. Adecuar las políticas públicas, especialmente la educación, el empleo, los servicios sociales, la salud y la vivienda, a las nuevas necesidades que origina la presencia de inmigrantes. Esta adecuación ha de ser tanto cuantitativa, para responder al incremento de los nuevos ciudadanos y usuarios a los que han de atender los servicios públicos, como cualitativa, para gestionar adecuadamente la diversidad de las nuevas demandas e incorporar las competencias interculturales necesarias.
3. Garantizar el acceso de los inmigrantes a los servicios públicos, especialmente la educación, el empleo, los servicios sociales, la salud y la vivienda, en igualdad de condiciones con la población autóctona.
4. Establecer un sistema de acogida a los nuevos inmigrantes y a los que se encuentren en situación de especial vulnerabilidad hasta que se hallen en condiciones de acceder a los servicios públicos generales.
5. Fomentar entre los inmigrantes el conocimiento y el respeto de los valores comunes de la Unión Europea, de los derechos y las obligaciones de los residentes en España, de las lenguas oficiales en los diversos territorios del Estado y de las normas sociales de convivencia de la sociedad española.
6. Luchar contra las diversas manifestaciones de la discriminación, el racismo y la xenofobia en todos los campos de la vida social tanto en el ámbito público como en el privado.
7. Introducir la perspectiva de género tanto en lo relativo a la elaboración de políticas de integración como a su aplicación.
8. Fomentar políticas y experiencias de codesarrollo con los países de origen de la inmigración.
9. Favorecer la comprensión por parte de la sociedad española del fenómeno migratorio, mejorar la convivencia intercultural, valorando la diversidad y fomentando valores de tolerancia, y apoyar el mantenimiento y conocimiento de las culturas de origen de los inmigrantes.
10. Impulsar la adopción de políticas públicas y medidas por parte de las distintas Administraciones Públicas y de la sociedad civil que fomenten la integración de los inmigrantes y la cooperación en este campo.

³ Plan Estratégico (id.)



El Plan para la Integración Social de las Personas Inmigrantes de la Región de Murcia 2006-2009⁴ se hace eco de las directrices comunitarias y estatales e incide, en primer lugar, en la integración “como un proceso en dos direcciones, que implica la voluntad de las personas inmigrantes de integrarse en la sociedad de acogida y, a la vez, la voluntad de las personas de la sociedad receptora de aceptar e incluir entre ellas a los nuevos pobladores”.

Más adelante, y como complemento de lo anterior, se apunta que “es necesario trabajar para que la formación de una nueva sociedad más heterogénea con una mayor diversidad de matices culturales se produzca con las menores fricciones posibles...”.

Y en el tema de la interculturalidad, se insiste en que “la sociedad de acogida respete las prácticas culturales y religiosas de la población inmigrante y, a su vez, ésta debe saber que esas prácticas no pueden contravenir los derechos fundamentales de la persona, y muy en especial los de la mujer”.

Todos estos documentos elaborados por las distintas instancias de las Administraciones públicas, nos van conduciendo hacia unos criterios que deben ser respetados y fomentados en la acción con los inmigrantes.

En primer lugar, se presenta la necesidad de definir los contenidos del concepto de integración, evitando ambigüedades o desviaciones que podrían comportar repercusiones prácticas en las actuaciones con la población inmigrada.

Ya en el “Glosario sobre inmigración, inserción sociolaboral y acogida”⁵, realizado dentro de los trabajos de la “Red de acogida e inserción sociolaboral de las personas inmigrantes en la Región de Murcia”, se ofrecían algunas definiciones relativas a la integración, integración cultural y social e integración legal y política.

En estas definiciones se acentúa el contenido bidireccional propugnado en todos los documentos a que se ha hecho referencia. Se huye, de esta manera, de otros conceptos que no tendrían en cuenta esa doble dirección, sino que la integración sonaría más a una simple asimilación o a una incorporación de los inmigrantes en la sociedad de acogida, pero sin mantener y respetar los valores que ellos podrían aportar. Estos valores, según esa visión, quedarían marginados sin que supusieran ningún enriquecimiento de la sociedad española (véase “Glosario...” Interculturalidad).

4 Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración; Plan para la Integración Social de las Personas Inmigrantes de la Región de Murcia 2006-2009

5 Gabinet d'Estudis Socials, “Glosario sobre inmigración, inserción sociolaboral y acogida” 2007

Otro aspecto que hay que resaltar relativo a la integración es que ésta no consiste simplemente en un acto sin más, aislado y puntual, sino que se trata de un proceso, generalmente prolongado, que se inicia en el momento de la llegada y acogida por parte de la sociedad receptora y no acaba hasta que se consigue el conjunto de derechos que definen la pertenencia a una sociedad y que poseen las personas autóctonas.

Hacemos nuestras las orientaciones de Friedrich Heckmann⁶, y que apuntan hacia cuatro formas básicas de integración social como etapas de un proceso complejo.

A. Culturización o socialización. Es la etapa de la adquisición de competencias.

B. Posicionamiento. Se trata de situarse en la sociedad sobre todo a nivel de estudios/formación y trabajo.

C. Interacción. Se pone en marcha a través de la adquisición de amigos y de entrar a formar parte de determinados grupos o asociaciones.

D. Identificación. Se encuentra en la sociedad como un actor más con plenos derechos.

Concebir la integración como un proceso es básico para evitar caer en posibles soluciones mágicas, pero que son simplemente elementos externos que pueden ayudar al inmigrante, pero que no deben suplir todos los esfuerzos individuales que debe hacer cada persona inmigrada para su integración en la sociedad.

En los textos comunitarios y en el citado “Plan Estratégico” estatal se propugna como un elemento positivo el que los inmi-

grantes consigan la nacionalidad del país de acogida, como un medio, prácticamente imprescindible hoy en día, para llegar a conseguir la totalidad de derechos ciudadanos que tienen los autóctonos. De todas maneras, dicha nacionalización no debe interferir el proceso personal de integración, que supone muchos más pasos que una simple regularización documental.


Igualmente, dentro de las mismas directrices comunitarias sobre la doble dirección, se propugna la interculturalidad como un proceso dinámico de intercambio entre los valores culturales de la sociedad de acogida y los de las personas recién llegadas. No se trata de un dominio de una cultura sobre otra, sino de un enriquecimiento cultural mutuo que va apuntando hacia nuevos valores comunes que se van entretejiendo en la propia sociedad de acogida, sin mantener la distinción entre autóctonos e inmigrantes. En efecto, todos son ciudadanos que aspiran, o deben aspirar, a corto o a largo plazo a una ciudadanía plena y completa.

Por ello, preferimos hablar de interculturalidad, y preferimos este concepto al de multiculturalidad. En este último supuesto se podrían dar diferentes versiones culturales y de valores, que se podrían desarrollar y mantener en una sociedad de forma paralela, sin que necesariamente se encuentren, e incluso puedan desconocerse mutuamente o llegar incluso hasta el enfrentamiento.

6 Friedrich Heckmann, European Forum for Migration Studies; Integration and Access to Social Rights of Migrants: The Contribution of Local and Regional Authorities Conceptual Framework, Bamberg 2005

C.2

CRITERIOS E INDICADORES A TENER EN CUENTA POR PARTE DE LAS INICIATIVAS PARA QUE PUEDAN SER CONSIDERADAS COMO BUENAS PRÁCTICAS Y SELECCIÓN DE LAS MISMAS EN LA REGIÓN DE MURCIA



En este capítulo se recogen los criterios y principios operativos resaltados por la Comisión Europea, recogidos dentro de la implementación de la Iniciativa Equal, y que deben ser tenidos en cuenta en todos los procesos y redes que se vayan sucediendo y creando.

Del nivel de aplicación de dichos criterios e indicadores depende que una iniciativa sea considerada como Buena Práctica. Aunque no se pueden sacar conclusiones de tipo matemático, es decir cuántos de estos criterios o indicadores se aplican, sí que en todos los casos hay que dirigir la evaluación hacia el grado de cumplimiento de dichas directrices.

Esta evaluación es imprescindible llevarla a cabo si se quiere ir formando una red de iniciativas y entidades que trabajan en la inmigración, dado que todas ellas deben ir aplicando homogéneamente dichos criterios e indicadores. Dicha homogeneidad es la que facilitará la consolidación de dicha red, dado que todas ellas irán apuntando en una misma dirección: las Buenas Prácticas.

A continuación se ofrecen, uno por uno, los criterios para la definición y selección de las Buenas Prácticas, con los contenidos propios y apuntando los indicadores operativos que deben confirmar en la práctica la aplicación de dichos criterios.

Paralelamente nos referiremos a actuaciones que se han detectado en esta Región durante el proceso de evaluación de los proyectos integrados en la Iniciativa Comunitaria Equal y que conforman la red de entidades sociales que trabajan con la población inmigrada.

Entidades de la Red que han participado en la Evaluación (ordenadas alfabéticamente)

| |
|--|
| Asociación Beniram |
| Asociación Columbares |
| Asociación Cultural y Social BETO |
| Asociación de Familiares y Enfermos Mentales de Molina (AFESMO) |
| Asociación de productores, exportadores de frutas, uva de mesa y otros productos agrarios (APOEXPA) |
| Asociación de Senegaleses de la Región de Murcia |
| Asociación de Trabajadores Inmigrantes Marroquíes en España, Región de Murcia (ATIME Murcia) |
| Asociación Murcia Acoge |
| Asociación Murciana Neri por los Inmigrantes |
| Asociación Nacional Proyecto Abraham |
| Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención de la Mujer en Riesgo de Exclusión de la Región de Murcia (APRAMU) |
| Asociación para la Promoción Sociocultural (ASPROSOCU) |
| Asociación Regional de Empresas Agrícolas y Ganaderas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia // Asociación de Jóvenes Agricultores (ADEA-ASAJA) |
| Banco de Alimentos de la Región de Murcia (BARM) |
| Cáritas Diocesana de Cartagena-Murcia |
| Colectivo “La Huertecica” para el seguimiento y apoyo de jóvenes y adultos |
| Comité de Apoyo a las Trabajadoras del Sexo (CATS) |
| Comisiones Obreras Región de Murcia |
| Consortio de entidades para la Acción Integral con migrantes (CEPAIM) |
| Coordinadora de Organizaciones de Agricultores y Ganaderos, Iniciativa Rural de Murcia (COAG IR) |
| Federación de Cooperativas Agrarias de Murcia (FECOAM) |
| Federación RASINET |
| Fundación INSERT |
| Fundación Jesús Abandonado |
| Fundación Secretariado Gitano |
| Fundación Sierra Minera |
| Hogar del Buen Samaritano |
| Hospitalidad Santa Teresa |
| Instituto de Desarrollo Comunitario (IDC) |
| Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad (M.P.D.L Región de Murcia) |
| Oficina Autónoma de Cruz Roja Española-Murcia |
| Radio ECCA Fundación Canaria |
| Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral (Fundación Rais) |
| UGT de Murcia |
| Unión de Pequeños Agricultores y Ganaderos (UPA UGT) |
| Unión Sindical Obrera (USO) |



| Contenido del Criterio | Indicadores operativos |
|--|--|
| <p>La actuación se integra en planes o estrategias de desarrollo de recursos humanos y/o mejora del mercado de trabajo.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>El proyecto incide en ámbitos de actuación o colectivos no cubiertos.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Analizar si existe coordinación del proyecto con otros servicios que operen en su entorno.</p> | <p>Especificidad que aporta el proyecto con relación al resto de las políticas públicas que se aplican en el territorio.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Tener en cuenta todos los recursos de inserción social y laboral de inmigrantes existentes en el nivel local y derivación de usuarios a otros servicios.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Complementación de unos servicios con otros.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Sistemas de coordinación entre servicios y proyectos de diferentes entidades que trabajan con el mismo colectivo o en el mismo ámbito territorial.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Incorporación de una estructura de partenariatado en la que se reúnen socios y se crean sinergias para aunar objetivos, complementar instrumentos, evitar duplicidades, interferencias y solapamientos innecesarios.</p> |

En Murcia, atendiendo a la declaración de las propias entidades, existe una notable complementariedad entre las actuaciones que se llevan a cabo, y en pocos casos se detecta un posible solapamiento entre ellas.

Una prueba bastante significativa que confirmaría esta afirmación es la frecuencia con la que las distintas entidades hablan de derivación entre ellas para atender aspectos de la inmigración que ellas mismas no pueden atender porque no entra dentro de

sus objetivos, aunque reconozcan que son necesidades de la población inmigrada que deben ser atendidas por alguna organización. El conocimiento existente entre ellas, facilita estos pasos de derivación importantes que sirven para llenar el posible puzzle de actuaciones llevadas a cabo a partir de los recursos con que se puede contar.

Diversas entidades coinciden con frecuencia en objetivos e incluso en las actuaciones que ponen en marcha hacia los inmigrantes. Donde más coinciden es en el capítulo de acogida y primeros pasos, donde se incluye la labor de asesoramiento y orientación en las cuestiones más elementales.

Con todo, no se puede afirmar que en este aspecto se solapen las actuaciones de las distintas entidades, dado que existe una gran demanda en toda la Región por la gran afluencia de personas inmigradas en los últimos años, y, por otra parte, porque dicho servicio se lleva a cabo en diferentes puntos del territorio murciano.

Otro de los puntos frecuentes de atención a los inmigrantes es el tema de la vivienda. En numerosos casos se ofrece orientación y ayuda para que éstos puedan solucionar este aspecto básico que les permita situarse con una cierta normalidad en la sociedad de acogida. En otros casos se ofrecen pisos de acogida, generalmente temporal, dirigidos a colectivos en situaciones más desfavorables, o bien viviendas tuteladas, que pueden significar cubrir la necesidad básica de vivienda hasta que se alcance un nivel mayor de autonomía y puedan sufragarla con recursos propios.

En ciertos casos (**Rasinet**) la actuación va directa y expresamente orientada a la solución más permanente del problema resi-

dencial, no sólo en cuanto al asesoramiento jurídico, sino a la mediación para encontrar una vivienda, e incluso en forma de ayudas, en primera instancia, económicas para el alquiler de un piso. **Cepaim** está iniciando la fórmula de los “pisos de preautonomía” cuya característica esencial es servir de mediadores entre las inmobiliarias y los propios inmigrantes para regularizar el alquiler de una vivienda, cuyos gastos son asumidos íntegramente por los propios inmigrantes porque ya poseen recursos procedentes de su trabajo.

Otro objetivo, común a no pocas entidades, es el que rodea al mercado laboral, considerado como un itinerario que va desde la preparación formativa y de capacitación profesional de los propios inmigrantes pasando por la orientación (currículum, entrevistas de empleo...) para buscar empleo, hasta la facilitación de un puesto de trabajo a través de las bolsas de empleo. Se evidencia, en este sentido, que el tema del empleo es el tema considerado crucial por una buena parte de las entidades que contactan con la población inmigrada.

Además de los sindicatos (**CCOO, UGT, USO**), cuya primera finalidad es la orientación de los inmigrantes hacia el mercado laboral y la posterior defensa de sus derechos, existen otras entidades que preferentemente tienen en cuenta este mismo objetivo (**FECOAM, UPA, Atime, COAG, ASAJA**).

Se trata en todos estos casos de la atención al itinerario laboral de los inmigrantes que está integrado por diversas etapas y que va desde poner sobre la mesa las habilidades profesionales propias de cada una de las personas inmigradas hasta la consecución de un lugar de trabajo en una situación normalizada con un contrato válido como el



resto de los trabajadores autóctonos o inmigrantes.

En este campo parece que pueda haber, en algunas ocasiones, un cierto solapamiento entre las entidades en algún punto del territorio de la Comunidad aunque en general, según afirmaciones explícitas de algunas entidades, la tarea es tan extensa y afecta a un número tan elevado de personas que “hay trabajo para todos, sin pisarnos unos a otros”.

Dejando de lado estos tres ejes básicos en que se mueven las actuaciones de muchas de las entidades sociales de la Región (acogida, vivienda y empleo), hay que hacer referencia a las múltiples dedicaciones que llevan adelante de una manera más específica otras de las organizaciones que se mueven en el campo de la inmigración. Así, encontramos una estrategia dirigida con exclusividad a los gitanos inmigrantes, sobre todo rumanos (**Fundación Secretariado Gitano y Asprosocu**), ésta última en el marco del proyecto Lungo Drom de la Iniciativa Equal; o a las prostitutas inmigrantes (**Apramu y CATS**); a los inmigrantes que padecen una enfermedad mental (**Afesmo**); a los inmigrantes magrebíes (**Atime**) o senegaleses (**Asociación regional de senegaleses**); a los subsaharianos (**Insert**); a los que padecen algún tipo de adicción a las drogas (**La Huertecica**), o a las mujeres gestantes inmigrantes (**Beniram**).

Todas estas entidades subrayan y acotan de alguna manera su actuación a una población determinada dentro del colectivo inmigrante con la finalidad de hacer más efectiva su presencia y precisamente para complementar lo que otras entidades están ya realizando en la Región.

Se establece, de esta manera, una especie de puzle en un doble sentido. Por una parte, en cuanto al territorio, porque aunque Murcia ciudad y Cartagena representen un elevado porcentaje de la población inmigrante instalada en la Región, no hay que olvidar que existen otros municipios o zonas con una alta presencia de inmigrantes que precisan de la atención y dedicación correspondiente (La Unión, Lorca, Molina de Segura, Torre Pacheco, Beniaján...).

En segundo lugar, en cuanto a las necesidades y grupos de colectivos atendidos en el marco del itinerario que va recorriendo esta población: acogida, asesoramiento, atención sanitaria y psicosocial, formación cultural y sensibilización, participación social, preparación profesional, itinerario laboral y mercado de trabajo, vivienda... En todos estos tramos del itinerario se puede afirmar que se encuentran diversas entidades que responden a dichas poblaciones en sus necesidades específicas.

Para completar este marco de actuación encontraríamos instrumentos, en principio externos al panorama social exclusivamente orientados a la población inmigrante, que también son utilizados por las entidades analizadas para complementar su labor, derivando a los inmigrantes, sin necesidad de crear por ellos mismos dichos mecanismos, generalmente de formación.

Es el caso del **SEF** (Servicio de Empleo y Formación de la Consejería de Empleo y Formación), **FREMM** (Federación Regional de Empresarios del Metal de Murcia), **CROEM** (Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia).

Con el objetivo de potenciar todavía más un panorama que aparece con un elevado nivel de complementariedad entre las entidades, se insiste explícitamente por parte de muchas de éstas en la necesidad de reforzar la ya existente Red de Acogida e Inserción Sociolaboral de Personas Inmigrantes en la Región de Murcia, constituida en el marco de la Iniciativa Equal y que engloba a todas las entidades que han sido entrevistadas en el presente trabajo.

Dicha Red debe facilitar el mutuo conocimiento de las actuaciones de todas ellas y elevar todavía más el listón de la complementariedad que debe existir, de manera que no quede ningún rincón, ni en el territorio, ni en las necesidades, ni en los grupos

de población, desatendido por el conjunto de organizaciones y entidades presentes en la Región.

Esta Red debe ser la responsable de realizar de una forma dinámica el diagnóstico permanente de las características de este fragmento de la población, con sus necesidades específicas, definiendo de esta manera los medios humanos, los instrumentos y recursos que deberían ir aplicándose para ofrecer la respuesta más adecuada.

Tal Red, en definitiva, debería tener la función de acercar más a las entidades entre sí; ayudarles a fortalecer sus vínculos con las Administraciones regionales y locales, y potenciar la complementariedad entre unas y otras.



| Contenido del Criterio | Indicadores operativos |
|--|---|
| <p>Las políticas y los servicios son más integradores si se definen y se aplican en el nivel más próximo posible a las personas.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>La resolución de un problema debe ser siempre asumido por la instancia más cercana, sin que las otras instancias más alejadas puedan sustituir la responsabilidad de la primera.</p> | <p>Identificación del nivel local de la actuación, o bien el nivel de actuación más próximo a los/las destinatarios/as, en el que se tenga el papel de liderazgo y coordinación.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Proximidad física y accesibilidad del servicio al colectivo objeto de intervención.</p> |

De forma global se puede afirmar que las entidades sociales que dirigen en Murcia sus actuaciones hacia los inmigrantes no hacen dejación de sus objetivos en manos de las Administraciones Públicas o de otras entidades ya existentes en unos niveles más elevados o centralizados. Se puede decir que en su práctica totalidad realizan su tarea pegados a la realidad, asumiendo sus riesgos y planificando su quehacer diario en el terreno donde se encuentra la población inmigrada.

Se utilizan constantemente por parte de las entidades entrevistadas expresiones como “trabajo en la calle”, “se va a los clubes y a los pisos donde están las mujeres que ejercen la prostitución”, “trabajo y contacto de primera mano”, “atención en los puestos de

trabajo de los inmigrantes”, “servicios de proximidad”, “ausencia de toda burocracia”, “acceso directo al recurso”, “no se les exige nada, se acoge a todos”, “flexibilidad de horarios para hacer más sencillo el acceso a los recursos” “se va donde ellos viven”, “servicio itinerante para llegar mejor a todas las zonas y pueblos”, “formación de las madres en los colegios donde van sus hijos y durante el horario escolar”, “descentralización de servicios en pueblos y pedanías”, “entrevistas personales, coloquiales que incluyen aspectos personales”, “los propios inmigrantes se ofrecen como voluntarios para llegar a sus compatriotas”, “oficinas en toda la Región para ofrecer trabajo con mayor facilidad”, “el centro está ubicado físicamente en una zona de inmi-

gración”, “hay sede en 20 localidades”, “disponen de 17 oficinas repartidas por toda la Región”, “nuestra ubicación está cerca de la estación de autobuses y en un barrio donde viven muchas de ellas” (prostitución), “cercanía tanto a nivel físico como humano”.

Tales expresiones no son excepción sino que vienen a ser como la definición común que hacen todas las entidades de los mecanismos que aplican y que definen el estilo que tienen para acercarse a los inmigrantes.

De esta manera se cubre ampliamente el criterio de subsidiariedad que debe aplicarse en las actuaciones de los proyectos enmarcados dentro de la Iniciativa Comunitaria Equal.

Se alerta por parte de una entidad (**Cáritas**) de la necesidad de aplicar dicha proximidad sin paternalismos y de evitar posibles abusos por parte de personas que no necesitarían ciertos recursos pero que acuden a ellos precisamente por la facilidad que tienen para hacerse con sus beneficios. Es simplemente un toque de alerta.

CATS también apunta que un exceso de cercanía personal puede crear malos hábitos como la sustitución de servicios ya existentes (por parte de la entidad), o un exceso de paternalismo / maternalismo (por parte del equipo técnico), o grados de dependencia no deseados (por parte de los usuarios).



PARTENARIADO (COLABORACIÓN INSTITUCIONAL)

| Contenido del Criterio | Indicadores operativos |
|---|--|
| <p>Actores de diferente naturaleza actúan coordinadamente en la implementación de un proyecto o actuación.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>El proyecto plantea acciones que implican a varios agentes (departamentales, territoriales, políticos/técnicos, públicos/privados, etc.), fomentando el trabajo en red y las acciones integradas.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>El proyecto o actuación ha sido diseñado y es implementado conjuntamente por varias entidades de diferente naturaleza.</p> | <p>Participación en el proyecto de las asociaciones y colectivos de inmigrantes presentes en el territorio.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Incorporación de vecinos, entidades ciudadanas, etc., en la gestión del proyecto y en la toma de decisiones.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Colaboración en las diferentes fases de la intervención agentes de distinta naturaleza (organismos públicos, las ONG, empresas...).</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Existencia de una metodología que explicita el trabajo en red o la acción integrada.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Implicación en la actuación de los agentes de las Administraciones Públicas.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Establecimiento de sistemas de participación permanentes, a ser posible, formalizados y estructurados.</p> |

El criterio de Partenariado supera la simple colaboración e, incluso, la coordinación más o menos esporádica entre las entidades. Incluso va más allá del hecho de la financiación de proyectos por parte de la Administración Pública. Se afirma, en efecto, en múltiples ocasiones que existe colaboración con otras entidades, que se da a veces una coordinación en las actuaciones, derivaciones de unas a otras...

Son pocas, sin embargo, las entidades que afirman explícitamente que han llevado a cabo proyectos en partenariatio con otras entidades y, sobre todo, con asociaciones de inmigrantes y contando con ellos desde el principio para el diseño del propio proyecto. El Partenariado, en efecto, comporta poner sobre la mesa desde el diseño del proyecto todos los pasos a dar, estar de acuerdo en el itinerario y en los objetivos, distribuir las tareas y responsabilidades de cada cual, explicitar los recursos humanos y financieros con que se contará, planificar la evaluación interna y externa de la actuación desde sus inicios y finalmente llevar a la práctica la acción diseñada.

Es evidente que todo este itinerario no se realiza de una manera inercial o mecánica. Requiere una voluntad explícita de actuar en partenariatio. Y esto es lo que más cuesta, como se ha podido constatar en el panorama de las entidades de la Región. La expresión más utilizada por las entidades es que la creación y la planificación de la actuación o del proyecto ha sido una elaboración de la propia asociación o entidad. En pocas ocasiones se ha contado con la presencia explícita de asociaciones de inmigrantes, aunque siempre se añade a continuación que se ha diseñado pensando en las necesidades de dicha población. Una

vez que la actuación ya está en marcha es cuando se establecen lazos de colaboración o de derivación hacia otras entidades. Es el modelo que más abunda. En otros casos, según afirmación de los propios responsables, las actuaciones dependen únicamente de su organización interna y de sus medios e instrumentos propios. Empiezan y acaban estructuralmente en la propia entidad.

Existen, sin embargo, algunas entidades que hablan explícitamente de actuar en partenariatio. **Rasinet**, por ejemplo, forma una federación, compuesta por cuatro entidades sociales, que constituye una Mesa de Inmigración y en la que colaboran financieramente tanto el Ayuntamiento de Murcia como la Comunidad Autónoma. En dicha federación se elaboran los diseños de los proyectos a aplicar.

Murcia Acoge ha editado, dentro del objetivo de dignificación de las trabajadoras de servicio doméstico, un “Prontuario sobre Servicio Doméstico” en el que han colaborado diversas entidades (UGT, CROEM: Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia, etc.).

Columbares, mediante el trabajo en red, fomenta el tejido asociativo entre organizaciones y trabaja de esta manera en partenariatio con el consorcio Cepaim, con la Red de Lucha contra la Pobreza, con CEIS.

Cepaim posee un proyecto “Incorpora”, que es fruto del trabajo en partenariatio de cinco entidades. En el proyecto “Caixa Pro-Infancia” colaboran en todo el proceso hasta siete entidades. Y en otras actividades como la “Federación de Asociaciones de Inmigrantes”, “La Feria del Trabajador Inmigrante” y “Los Jueves Orilleros” la par-

ticipación de las asociaciones de inmigrantes es básica. **CATS** ha trabajado, en su momento, en partenariatado en el marco del Programa Europeo Daphne de lucha contra la violencia de género.

En todos estos casos se da un mayor o menor grado de partenariatado, según la implicación de las diversas entidades presentes, pero lo que las distingue es la volun-

tad de colaborar, de principio a fin, en el diseño y puesta en práctica del proyecto diseñado. La evaluación final, sobre todo si existe una evaluación externa, dará el nivel de partenariatado al que se ha llegado. En definitiva, es el mejor instrumento para entrelazar las actividades de las entidades para que no queden dispersas y puedan complementarse cada vez mejor.



| Contenido del Criterio | Indicadores operativos |
|--|---|
| <p>La elaboración de políticas y la prestación de servicios deberían llevarse a cabo de manera integrada, para que se tengan en cuenta las necesidades de todas las personas y no sólo las de un grupo, o bien todas las necesidades de cada persona.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Deriva de la multidimensionalidad de la exclusión social o de la necesidad de inserción de la población inmigrante. Necesidad de un abordaje también multidimensional.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Las actuaciones deben incidir sobre las situaciones más desfavorables de discriminación y desigualdad en el mercado de trabajo.</p> | <p>Identificación del conjunto de factores que inciden en la problemática de exclusión y discriminación del mercado laboral.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Tener en cuenta a las asociaciones y colectivos de inmigrantes con el fin de definir mejor en qué deben consistir las respuestas integrales.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Trabajar con la metodología de itinerario de inserción personalizado.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Abordar en la actuación intervenciones en ámbitos y/o sectores no directamente vinculados con la inserción laboral (por ejemplo: vivienda, educación, salud, etc.).</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Especificar actuaciones integradas.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Participación de agentes de ámbitos y sectores diferentes.</p> |

El objetivo final de las actuaciones con la población inmigrante consiste en conseguir que ésta encuentre un sitio en la sociedad de acogida y vaya adquiriendo sus derechos como ciudadano de pleno derecho. Sabemos de entrada que este objetivo, en este momento, es prácticamente inalcanzable dado que, por ejemplo, al inmigrante extracomunitario se le niega cualquier posibilidad de participar en las elecciones locales, autonómicas o generales. Únicamente llegan a disfrutar de este derecho si consiguen la nacionalidad española, circunstancia que sucede en un porcentaje reducido.

Aun conociendo tales limitaciones, las entidades orientan su actividad y sus proyectos a cubrir alguna o todas las necesidades que se constatan en la población inmigrante. Todas ellas hablan de un itinerario que los inmigrantes necesitan recorrer para llegar a su plena integración social y laboral. Desde los primeros pasos de acogida y asesoramiento hasta que logra resolver los problemas básicos de trabajo y vivienda.

Las entidades actúan sobre tal itinerario haciéndolo más fácil al ofrecer los recursos con que cuenta. No todas siguen todo el itinerario completo. Unas ponen el acento en un aspecto y otras en otro. Difícilmente pueden hacerse cargo o responsabilizarse de todo el itinerario. Aquí se situaría lo que se denomina respuesta integral a la población inmigrante. Pocas entidades se adjudican para sí el objetivo de integralidad en sus respuestas.

Por ello, en muchas ocasiones se habla de derivación porque cada una de las entidades se especializa en cubrir una o varias necesidades, pero difícilmente en todas ellas.

Así, las entidades que dirigen sus actuaciones a grupos específicos dentro de la población inmigrada (gitanos rumanos, prostitutas, drogadictos, mujeres gestantes, personas con problemas mentales...) intentan acoger a estos inmigrantes, ofrecerles ayuda para resolver sus problemas más inmediatos y posteriormente buscar caminos para su presencia normalizada al máximo en la sociedad.

Ello comporta: labor de acogida, trato psicosocial, promoción de habilidades sociales y prelaborales, búsqueda de empleo y solución a su eventual problema de vivienda. Estaríamos hablando del objetivo de ofrecer una respuesta integral a los grupos citados. El itinerario que se lleva con ellos estaría en la línea de hacer de su actuación una Buena Práctica por la integralidad de su respuesta.

Otro grupo de entidades ponen el acento en los primeros pasos de acogida y respuestas de urgencia a los inmigrantes que se ponen en contacto con ellas (ropa, ducha, lavandería, banco de alimentos, alojamiento temporal, documentación básica, empadronamiento, tarjeta sanitaria ...) y los derivan a otras entidades para que éstas prosigan con la atención y promoción de dichos inmigrantes.

Estas otras entidades atienden necesidades referentes al conocimiento del idioma y a iniciar el itinerario prelaboral consistente en formación profesional de urgencia y preparación para desempeñar posibles trabajos que vayan surgiendo. La elaboración del currículum, preparación de entrevistas de empleo, recurso a las bolsas de trabajo... son elementos que son potenciados por dichas entidades.

Los sindicatos (**CCOO, UGT y USO**) y las empresas y cooperativas agrarias (**FECO-AM, COAG, UPA y ASAJA**) son las entidades más directamente implicadas en la facilitación del acceso a puestos de trabajo y a la defensa de los derechos de los trabajadores inmigrantes una vez que éstos han conseguido un contrato de trabajo.

Por otra parte, el problema de la vivienda es un tema transversal que está presente en el quehacer de una buena parte de las entidades sociales y que por su complejidad es afrontado al menos inicialmente por ellas. Frente a la necesidad de ofrecer un techo a la población inmigrada se ofrecen diferentes soluciones. **Rasinet** pone en el centro de su actuación como tema específico afrontar y facilitar el problema de la vivienda a los inmigrantes.

Por ello diversas entidades han afirmado que derivan a esta entidad/federación a los inmigrantes con problemas de vivienda para que ésta les facilite una eventual solución.

Por su parte **Rasinet** deriva a estas otras entidades a los inmigrantes que contacta por el tema de la vivienda para que éstas hagan un seguimiento o el tratamiento de estas personas en los restantes aspectos, también necesarios e imprescindibles (formación, búsqueda de empleo, conocimiento del idioma...).

Alojamiento temporal es ofrecido por algunas entidades (**Cáritas, Columbares, Sta. Teresa, Fundación Secretariado Gitano...**). Viviendas tuteladas (**Abraham, Afesmo, Cáritas...**). Pisos de acogida (**Apramu, Cáritas, Cruz Roja, La Huertecica, Beniram, Hogar del Buen Samaritano, Jesús Abandonado, Asociación de Senegaleses...**).

UPA y COAG garantizan una vivienda digna a los trabajadores contratados en origen.

En todas estas entidades se pueden apreciar elementos indiscutiblemente positivos que pueden ser considerados como Buenas Prácticas, aunque en muchas de ellas no existe una integralidad de respuesta a todas y cada una de las necesidades de la población inmigrada. Haciendo referencia al criterio de complementariedad ya analizado se podría hablar de Buenas Prácticas como fruto de la colaboración o de la derivación de actividades entre unas entidades y otras.

Algunas de las entidades entrevistadas hablan explícitamente de respuestas integrales entre sus objetivos y realizaciones prácticas (**Columbares, Cepaim, Sierra Minera, Cruz Roja, Fundación Secretariado Gitano, COAG...**). Consideran que en el conjunto de sus proyectos los inmigrantes pueden llegar a conseguir resolver las necesidades con que se encuentran (acogida, asesoramiento, conocimiento del idioma, formación, atención psicosocial y sanitaria, habilidades sociales, búsqueda de empleo, acompañamiento para conseguir una vivienda...). Con todo, incluso algunas de estas entidades en ciertos casos también hablan de derivación de los inmigrantes que ellas acogen.

Se puede afirmar, pues, que las entidades sociales de la Región ofrecen multiplicidad de respuestas a la diversidad de situaciones de la población inmigrada, todas ellas positivas, aunque no todas ellas tengan un carácter integral, sino que afrontan aspectos específicos y concretos, necesarios para completar el itinerario de integración de los inmigrantes.

| Contenido del Criterio | Indicadores operativos |
|---|---|
| <p>Las actuaciones han de aportar soluciones nuevas o diferentes a las habitualmente desarrolladas en el entorno.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Tales soluciones pueden referirse, entre otros aspectos, a los objetivos y poblaciones destinatarias del proyecto, su modelo de organización, sus mecanismos de gestión y prestación de servicios y a los métodos e instrumentos utilizados en la ejecución de sus actuaciones.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>La innovación, para hacer avanzar efectivamente la inserción de los inmigrantes, más que “solucionar” los problemas, debería apuntar a “ofrecer instrumentos” para que sean capaces de dar un salto cualitativo en su itinerario de vida y se autorresponsabilicen de poner las bases para evitar la persistencia de su marginación e iniciar un proceso positivo que no admita el retroceso.</p> | <p>Experimentación de nuevas soluciones y actividades no aplicadas anteriormente en su entorno territorial y sectorial, o no dirigidas hasta el momento a sus poblaciones objetivo.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Identificación de innovaciones en los objetivos y en las actividades del proyecto.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Introducción de nuevas formas de gestión y prestación de servicios.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Desarrollo de nuevos perfiles profesionales.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Implantación de nuevas herramientas de la información y comunicación en los procesos de orientación, formación e inserción.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Creación de recursos que no existían en el territorio o para la población destinataria</p> |

La dedicación de las entidades sociales al tema de la inmigración en la Región de Murcia se puede enmarcar casi en su totalidad entre las actividades innovadoras de las mismas, dado que ha sido sobre todo en la última década cuando el fenómeno de la inmigración ha adquirido un volumen considerable y cuando paralelamente han surgido vacíos de atención social que se han debido llenar desde la responsabilidad de las Administraciones Públicas, regionales y locales, y desde las actuaciones de las entidades sociales.

Estas últimas, en efecto, en su gran mayoría, habían tenido, hasta el momento en que se extiende el fenómeno de la inmigración, una atención a colectivos autóctonos marginados o en situación de grave riesgo de exclusión. No pocas de estas entidades han surgido paralelamente al hecho migratorio.

Con la entrada de población inmigrada, las entidades han debido hacer un replanteamiento de sus objetivos y de sus actuaciones específicas.

La atención a personas marginadas y excluidas de la población autóctona ha tenido que ampliarse a la realidad de la inmigración, y ésta ha empezado a ocupar una buena parte del tiempo y de los esfuerzos de las organizaciones implicadas.

Los esfuerzos innovadores expuestos por las propias entidades son múltiples y comienzan, incluso, por una mayor profesionalización de las mismas. Hay afirmaciones explícitas de esta evolución: “De caritativa se ha pasado a profesionalizada” (**Jesús Abandonado**). Dicha profesionalización ha motivado la superación de ciertos tics paternalistas que todavía estaban presentes y se ha apuntado hacia la integralidad de las respuestas, superando la etapa

de ir poniendo simplemente parches y promoviendo la autonomía de la población inmigrante de manera que sean capaces por ellos mismos de hacerse un hueco en la sociedad de acogida.

Se hablará en adelante más de un seguimiento y de un acompañamiento, mirando de romper cuanto antes el cordón umbilical que mantiene unidos a los inmigrantes con las organizaciones que les ofrecen su apoyo desde el principio.

Otro grupo de Buenas Prácticas innovadoras aparecen cuando las entidades afirman que han planteado acercarse a la población inmigrante con la intención de ofrecerles una respuesta integral a sus necesidades (**Columbares, Cepaim, Cruz Roja, Sierra Minera, Fundación Secretariado Gitano, COAG...**).

Su objetivo es acompañarles en todo el itinerario desde la acogida hasta su integración sociolaboral. Se trata de un enfoque innovador que contrasta con planteamientos anteriores de servicios sociales públicos y de no pocas entidades privadas que trataban de cubrir las necesidades inmediatas sin tener en cuenta las causas de la marginación ni el conjunto de la situación de las personas atendidas. Se trata de un nuevo enfoque que empieza a implantarse y extenderse en el quehacer de numerosas entidades.

En la línea de ir a las causas de la marginación y de la exclusión de un buen número de personas inmigrantes hay que considerar las Buenas Prácticas protagonizadas especialmente por sindicatos, cooperativas y grupos de empresas (éstas sobre todo en el sector agrario) que ponen el acceso al mercado de trabajo como elemento básico e imprescindible para la integración de los

inmigrantes. Acceso al que sigue posteriormente un seguimiento de su situación y una vigilancia especial para que éstos sean respetados en sus derechos.

Especial subrayado merecen las prácticas de la **UPA y COAG** que, además de poseer y ofrecer una bolsa de trabajo a los inmigrantes, fomentan la llamada “contratación en origen”, práctica que también se va extendiendo y que facilita a los inmigrantes unos contratos que, si bien en general son temporales, significan un avance en el sentido de que se integran en el mercado laboral ordinario, sin necesidad de recurrir a la economía sumergida, con un disfrute de todos los derechos como cualquier otro trabajador.

A veces, al volver a su país estos trabajadores pueden iniciar, gracias a la formación y a los recursos adquiridos, actividades lucrativas (cooperativas, autoempleo...) que les evite tener que emigrar de nuevo para resolver sus problemas económicos y los de sus familias.

Tal procedimiento de contratación en origen, como apunta **COAG**, no limita las posibilidades de permanencia en nuestro país, ya que tras 4 temporadas podrían solicitar con prioridad el permiso de trabajo inicial si cuentan con una oferta de empleo estable y continuar en España por la vía ordinaria hasta conseguir un permiso de trabajo y residencia permanente.

Referidos a ciertos colectivos, entidades concretas señalan como innovadoras prácticas que ellos han iniciado y que no existían en la Región. **Apramu y CATS** subrayan como innovadora la apertura de pisos de acogida para inmigrantes que se dedican a la prostitución y que suponen para estas personas un lugar no sólo de acogida sino

un lugar donde se imparten charlas sobre enfermedades de transmisión sexual, se les ofrecen alternativas de trabajo, e, incluso, se les facilita el retorno voluntario a sus países para las que así lo deseen. **CATS**, además, por su parte, amplía su actuación al trabajo con clientes y posibles clientes de la prostitución a través de proyectos de sensibilización y de educación para la salud.

Jesús Abandonado y El Buen Samaritano

Fueron pioneros en ofrecer a los inmigrantes servicio de comedor y de alojamiento (casa de acogida).

Afesmo

Considera su proyecto de atención a los inmigrantes con disfunciones y problemas de tipo mental como innovador no sólo en Murcia sino a un nivel territorial mucho más amplio. No existía este recurso específico para este grupo de población. De esta manera lo intentan transferir a otros territorios y a otros colectivos.

Fundación Secretariado Gitano y Asprosocu

En el marco del proyecto Lungo Drom de la Iniciativa Equal, dirigen su atención a los inmigrantes gitanos, sobre todo de origen rumano, población generalmente muy marginada, con la que intentan llevar a cabo una actividad integral mediante una supervisión y una atención a la multiproblemática que les excluye.

Cepaim

Ha introducido entre sus actividades, y que consideren que en su momento fue innovadora, la atención psicosocial de los inmigrantes con una atención especial a todos aquellos problemas de tipo social que padece esta población como fruto del trauma que les supone el dejar sus países y enfrentarse en una sociedad nueva con

unas características y costumbres diferentes sin haber solucionado, con frecuencia, aspectos tan básicos como la vivienda y el trabajo.

Atime

Apunta diversos aspectos considerados como innovadores. Ya en 1998 ofrecieron el primer servicio de una red de intérpretes árabe-español para la relación de los inmigrantes de este origen con la Administración.

Fueron de los pioneros en abrir una casa de acogida para mujeres inmigrantes maltratadas.

Desde hace varios años han puesto una atención y un esfuerzo específico, considerado como innovador, en la Cooperación al Desarrollo, que también se va extendiendo como práctica, con el objetivo de crear y potenciar un tejido empresarial consolidado en los países de origen, para crear en ellos riqueza y, así, evitar el flujo continuo de inmigración hacia otros países.

Murcia Acoge

En partenariat con otras entidades, tal como se ha apuntado en el análisis del criterio correspondiente, ha confeccionado un prontuario muy completo dirigido a las trabajadoras del servicio doméstico, tan abundantes en la Región, en el que se ofrece una orientación socio-laboral-jurídica exhaustiva que puede ser de una gran utilidad para la defensa de los derechos de este colectivo de mujeres inmigradas.

CCOO

Cita el carácter innovador de sus actuaciones en “gestionar la diversidad en las empresas”, a través de una campaña dirigida a los delegados de empresa y subrayando la riqueza que encierra el hecho de la

diversidad de nacionalidades entre los trabajadores. Asimismo, apunta como innovador el trabajo de campo sobre la situación laboral de la mujer inmigrante.

Rasinet

Concentra sus esfuerzos, y en este sentido es un punto de referencia para el resto de entidades, en el tema de la vivienda en el sentido de ofrecer su apoyo y su orientación para que los propios inmigrantes puedan solucionar de manera autónoma el problema de la vivienda. Se trata de hacer generalmente de mediadores entre las inmobiliarias y la población inmigrada, evitando todo tipo de paternalismo o de mera sustitución.

La Huertecica

Posee una orientación innovadora en sus actuaciones hacia los inmigrantes con problemas de adicción a las drogas, que consiste en un seguimiento específico de su situación y en un análisis de las causas que la han provocado, y de un planteamiento para ayudarles a salir de su situación (trabajo, vivienda, integración social...).

Beniram

Ha abierto una casa de acogida con la función específica de atender, durante el tiempo de la gestación y los meses inmediatamente posteriores al parto, a mujeres inmigrantes que necesiten dicho servicio debido a su situación de monoparentalidad o de maltrato. Se considera innovador porque no existía y cubre un vacío para este grupo de personas.

Cáritas

Abrió en su momento el primer piso de acogida y ahora está preparando la apertura de otro dirigido a los jóvenes no acompañados, que no tienen familia, que llegan a la mayoría de edad y se encuentran en una



nueva situación en la que no se les permite continuar en este tipo de pisos para la atención de menores y, por otra parte, no tienen ni trabajo ni medios económicos suficientes para independizarse.

Beto

De Molina de Segura lleva 20 años acompañando ininterrumpidamente a inmigrantes mediante seguimientos muy personalizados en las necesidades más variadas, cuando todavía no existía ningún servicio para ellos.

El Banco de Alimentos

Define su peculiaridad y su carácter innovador en la colaboración directa con las entidades que atienden a los inmigrantes marginados o en riesgo de exclusión, mediante la distribución de alimentos, que ellos previamente han recogido, a dichas organizaciones, en una línea de promoción de una solidaridad activa y de lucha contra el despilfarro.



| Contenido del Criterio | Indicadores operativos |
|---|---|
| <p>El proyecto se dota de un mecanismo o de criterios de evaluación que permitan determinar el carácter de “Buena práctica”.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Tipo de intervención que permite exportar, dentro y fuera de la entidad, metodologías exitosas.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Intercambio de buenas prácticas para que puedan ser aplicadas en otros territorios y situaciones.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>La intervención incorpora mecanismos de difusión de los resultados obtenidos.</p> | <p>Actuar con un dispositivo de evaluación preciso para determinar con certeza la mayor o menor bondad de las metodologías utilizadas.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Prever un análisis sobre en qué medida las acciones, metodologías, etc., son extrapolables.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Prever algún mecanismo de transferencia de las “buenas prácticas” en sentido vertical y/o horizontal.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Crear mecanismos de difusión de los resultados y las metodologías exitosas.</p> |

En la Región de Murcia el método más corriente para dar visibilidad a las actuaciones que se llevan a cabo por parte de las entidades con relación a la población inmigrada es el de la confección de la Memoria, generalmente anual. Es la manera de recoger y condensar lo que ha sucedido durante un año y generalmente va precedido de una evaluación o valoración interna para analizar los avances que se han dado durante ese período e introducir las variantes que contribuyan a una mejora de las

prestaciones. Dichas Memorias son las que se presentan a las Administraciones que conceden subvenciones y, a su vez, sirven para difundir las experiencias específicas de cada entidad.

Se apunta, además, a la confección de boletines, folletos informativos o artículos de prensa sobre los proyectos en marcha, así como a programas de radio y televisión que sirven para difundir prácticas y experiencias concretas.

Por otra parte, se da visibilidad a los proyectos a través de la participación en foros, jornadas, conferencias, charlas y seminarios de formación, que tienen lugar a lo largo del año y que van siendo práctica habitual entre las entidades que se dedican a dar respuestas a la población inmigrada. En este sentido por parte de las entidades se insiste en la necesidad de potenciar la Red Regional de Entidades de Acogida de Inmigrantes ya existente mediante reuniones periódicas, por una parte, para evitar solapamientos de actuaciones que se dan en la misma localidad o dirigidas a los mismos colectivos, y, por otra, para hacer más visibles dichas actuaciones y promover más directamente la transferibilidad entre unas y otras haciendo hincapié en las experiencias que puedan ser consideradas como Buenas Prácticas y puedan ser asumidas o adaptadas por otras ONG o en otros territorios.

Se constata, asimismo, que en los últimos años se ha utilizado como instrumento difusor novedoso, la implantación de las páginas web por parte de las entidades de manera que de una forma rápida y actualizada puedan acceder a las mismas todas las organizaciones y Administraciones que estén interesadas en la marcha de los nuevos proyectos y de las innovaciones que se vayan aplicando.

En algunos casos concretos se llevan actuaciones específicas. **Cruz Roja** ha confeccionado una Guía de Buenas Prácticas que recoge actuaciones referentes a los distintos sectores en que se mueve. **Cepaim**, por su parte, difunde las actuaciones que consideran como buenas prácticas y las hacen llegar a otras entidades y Administraciones. **La Huertecica** participa en jornadas estatales dirigidas a Centros de Encuentro y

Acogida que, como ellos, se dedican al tratamiento de población inmigrada afectada por el problema de la drogadicción.

Apramu participó en la Primeras Jornadas sobre la Prostitución, organizadas en Murcia para analizar esta problemática entre la población inmigrada y difundir los aspectos específicos a tener en cuenta para un mejor acercamiento a la solución del problema. **Columbares** apunta a transferir un Sistema de Calidad de sus actuaciones, recogido en sus Memorias periódicas y fruto de una evaluación interna y externa. La **Fundación Secretariado Gitano** también realiza una evaluación continua por medio de indicadores concretos y uno de sus objetivos es comunicarlos y hacerlos visibles para mejorar la manera de afrontar la problemática referida a los gitanos inmigrantes. **COAG** indica que dentro de la planificación de los proyectos se contempla la difusión de los mismos entre los agentes implicados: empresarios, trabajadores y entidades vinculadas a la inmigración, con la finalidad de hacer visibles tales actuaciones y extrapolar y difundir su sistema de trabajo. Dicha difusión la realizan aprovechando los foros en los que participan.

Asprosocu ha extrapolado su trabajo llevado a cabo con otros colectivos en riesgo de exclusión y con gitanos al colectivo de inmigrantes.

El **Banco de Alimentos** hace visible su actividad de forma permanente, en primer lugar llegando a 180 organizaciones en la Región de Murcia, en segundo lugar, ampliando la red de posibles empresas de productos alimentarios, y en tercer lugar haciendo llegar esta iniciativa a toda la sociedad por medio de los medios de comunicación y de las memorias.

CAPACITACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS PROPIOS AFECTADOS

| Contenido del Criterio | Indicadores operativos |
|---|---|
| <p>Participación de todas las organizaciones e implicación en la toma de decisiones.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Las personas inmigradas deben participar en la elaboración, la aplicación y el seguimiento de las políticas y los servicios integradores.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Los grupos y colectivos afectados son implicados en las diferentes fases del proyecto.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Las políticas y los servicios integradores buscan reducir la dependencia y promueven una mayor responsabilidad, autonomía e independencia de los beneficiarios; también fomentan las oportunidades de progreso, crecimiento y desarrollo personal.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Soluciones de abajo a arriba.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Analizar si las capacidades y experiencias de los actores y agentes son pertinentes y apropiadas.</p> | <p>Incorporación en el proyecto de los propios inmigrantes en el diseño, planificación y la gestión del mismo.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>La actuación articula metodológicamente la intervención de los colectivos implicados.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Valoración y potenciación de la interculturalidad.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Las actuaciones van dirigidas a promover la capacitación y la autonomía de las personas usuarias.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>La actuación incluye un sistema de evaluación de la mejora de la autonomía personal.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>La capacitación y experiencia del personal contratado por el proyecto debe ser la adecuada respecto a la problemática que aborda.</p> |

Entre las diversas entidades analizadas se dan diversas situaciones referidas al tema de dar cabida y aumentar la capacitación de las personas consideradas como inmigrantes en el diseño y en la marcha de los proyectos.

En primer lugar, las entidades creadas y mantenidas por los propios inmigrantes (**Atime, Asociación de Senegaleses**). En efecto, éstas cuentan con un personal mayoritariamente inmigrante, con una preparación profesional elevada.

El segundo grupo, lo forman las entidades que desde el momento de la selección del personal, tienen en cuenta y consideran básico incorporar profesionales procedentes de los colectivos inmigrados. Así, **Rasinet** tiene el 50% de técnicos inmigrantes. **Columbares** tiene incorporados inmigrantes en el equipo de dirección y diversos mediadores interculturales. **Cepaim** posee un sistema de selección de personal adaptado a su plan estratégico basado en la interculturalidad y la participación de la población procedente de diferentes nacionalidades. Tanto **Columbares** como **Cepaim** poseen unos protocolos de selección de personal muy amplios, consistentes en entrevistas, pruebas y valoración final del equipo directivo de manera que se tenga en cuenta la presencia de inmigrantes entre el profesorado. Otras entidades (**Abraham, Fundación Secretariado Gitano, Insert...**) tienen también inmigrantes en los equipos directivos.

Un tercer grupo, quizás el más numeroso, ha diseñado los proyectos para la inmigración, pero, en sus inicios, sin la participa-

ción directa de personas inmigradas. Han tenido en cuenta los datos, las estadísticas, las distintas situaciones y necesidades de dicha población, pero sin una intervención expresa de la misma. Una vez puesto en marcha el proyecto, la presencia de inmigrantes ha sido más explícita, en forma de profesionales que trabajan para la entidad, mediadores o voluntarios.

En todos los casos se afirma una postura resolutiva y clara de poner las bases de la interculturalidad en los proyectos, así como favorecer y promover la autonomía de la población atendida, de manera que éstos puedan ir valiéndose por ellos mismos sin la dependencia permanente de los proyectos promovidos.

Asimismo, se hace un hincapié constante en ofrecer medios a estos inmigrantes para que su capacitación se vea favorecida y promocionada a lo largo del proyecto y de las actividades que se vayan llevando a cabo. La participación de los propios inmigrantes es promovida de forma constante a través de cursos de formación y culturales, campañas, talleres, jornadas interculturales y lúdicas, seguimiento y promoción de habilidades sociales y profesionales...

Todos estos datos reflejan el proceso positivo que se está dando en la Región de Murcia a partir de las entidades analizadas en el sentido de dar pasos hacia adelante en la línea de la integración de los inmigrantes, con un protagonismo y una autonomía propios, sin paternalismos y evitando la dependencia en relación con la población autóctona, en la línea de la interculturalidad.

| Contenido del Criterio | Indicadores operativos |
|---|---|
| <p>El principio de igualdad de oportunidades forma parte de la estrategia de la organización.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Se incorpora el principio de igualdad de oportunidades en todas las fases del ciclo de la gestión del proyecto: diagnóstico, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Se introducen mecanismos tendentes a equilibrar la participación de hombres y mujeres en los diferentes sectores productivos, actividades y escalas profesionales.</p> | <p>Realizar el diagnóstico de necesidades desde la perspectiva de género.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Incorporación de propuestas de intervención antidiscriminatorias que garanticen la igualdad de trato y el respeto a las especificidades de género.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Identificación de posibles barreras de acceso de las mujeres a los servicios ofrecidos por el proyecto.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Diseño de mecanismos orientados a garantizar la participación de las mujeres en el proyecto.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Inclusión de actuaciones vinculadas a la superación de las barreras de acceso y permanencia de las mujeres en el mercado laboral.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Utilización de un lenguaje no sexista en los documentos y publicaciones.</p> |

Las entidades subrayan la tendencia a la “feminización” de la inmigración (**UGT**) a partir del notable incremento de la población sudamericana y de la tendencia a la reagrupación familiar. Las entidades, asimismo, inciden en las barreras existentes para las mujeres inmigrantes que dificultan en un grado superior al experimentado por los hombres su normal integración en la sociedad y mantienen elementos de discriminación de género.

En dicho contexto elaboran una larga lista de elementos que conforman la barrera discriminatoria. En primer lugar, las cargas familiares que recaen siempre sobre las mujeres. En segundo lugar, los prejuicios, estereotipos y aspectos culturales que discriminan a la mujer, por ser mujer y por ser inmigrante, ya desde su país de origen. Tercero, las dificultades que tienen para combinar horarios que les permitan compatibilizar sus tareas domésticas con el aprendizaje del idioma, de habilidades sociales y laborales que les permita prepararse para acceder a un trabajo adaptado.

Todas estas barreras son las que tienen en cuenta las entidades para ayudar a superar las discriminaciones con que se tienen que enfrentar las mujeres inmigradas.

Algunas entidades hablan de la aplicación de una discriminación positiva (**Jesús Abandonado, Sierra Minera, Cepaim, Eccla, USO, IDC, Cáritas, Murcia Acoge, Rasinet, Cruz Roja, La Huertecica, Beniram...**) y la practican con actuaciones específicas dirigidas a mujeres inmigrantes como adaptación de horarios, talleres de refuerzo, becas y ayudas para madres solas, reuniones de grupos para promover su autoestima, facilitar el acceso al trabajo (cuidado de las personas mayores...).

ECCLA ha creado una asociación específica para mujeres inmigrantes (**Matroska**) y les facilita cursos de formación en horarios compatibles con su tiempo.

MPDL pone en práctica un taller de refuerzo para la educación de las mujeres inmigrantes.

Abraham ha incorporado a una mujer inmigrante en su tarea de recogida de ropa.

Apramu y **CATS** mantienen una mesa de trabajo para promover la sensibilización de la población autóctona frente al fenómeno de la inmigración y de la discriminación de la mujer inmigrada.

La **Fundación Secretariado Gitano** posee una “Escuela de Madres” para superar las barreras de la discriminación.

Sierra Minera aprovecha el Día de la Mujer Trabajadora para sensibilizar sobre la situación precaria de la mujer inmigrada e incorpora más mujeres que hombres a sus cursos de formación.

Cepaim tiene en marcha unos talleres de habilidades sociales y motivadores dirigidos a la mujer, con una perspectiva de género, subrayando que en sus países se encuentran infravaloradas; poseen becas y ayudas para madres solas para ayudarlas a buscar empleo; poseen una ludoteca y unos horarios adaptados a sus necesidades; se dedican además a sensibilizar a las empresas en el sentido de que no discriminen a las mujeres inmigradas.

IDC ofrece una prioridad a las mujeres porque considera que existe, con relación a ellas, una mayor precariedad laboral, más problemas para conciliar la vida familiar y la laboral y una mayor explotación, e incluso a veces se encuentran atrapadas por redes de mafias.

Murcia Acoge tiene lanzados proyectos específicos para promover la igualdad de hombres y mujeres, consistentes en cursos de información y formación, a la vez que cubre las múltiples necesidades que posee la mujer trabajadora a veces en situación monoparental (cuidado de los niños, guardería, casas de acogida para madres solteras, planificación familiar, prevención de enfermedades contagiosas). **Rasinet** procura ofrecerles pisos a las mujeres con hijos a cargo cerca del colegio de éstos y de su trabajo; les facilita ayudas del Instituto de la Mujer, que reciben ellas directamente a su cuenta bancaria para que nadie pueda interceptar dichas ayudas.

Cruz Roja posee servicios especiales para el apoyo psicológico de las mujeres, así como cursos específicos para ellas; los mecanismos son el sistema de becas, horarios adaptados y la iniciativa del “banco del tiempo”.

La Asociación de Senegaleses ofrece a las mujeres un curso específico para ellas sobre técnicas de venta.

Beniram, todo lo que hace lo dirige a la acogida y seguimiento de mujeres inmigrantes durante el período de gestación y post-parto.

CCOO asesora, sobre todo a través de la Secretaría de la Mujer, a las mujeres inmigrantes sobre la legislación vigente en materia de igualdad y ha elaborado un estudio desde la perspectiva de género, “Inmigrantes en Murcia”, en el marco de la Iniciativa comunitaria e-micro 2006.

COAG, a partir de su área de mujer, trabaja específicamente el tema de igualdad de oportunidades y procura siempre conciliar la vida laboral y familiar de los trabajadores. Cuenta, además, con una formación orientada a mujeres inmigrantes (talleres de cuidados materno-infantiles y de prevención de la violencia de género).

Asprosocu posee un Centro de Conciliación como expresión de que no admiten ningún tipo de discriminación.

En general, las entidades insisten en que, por su parte, no existe ninguna distinción discriminatoria hacia la mujeres y se les concede el mismo trato igualitario que hacia los hombres. No se hacen distinciones en las actuaciones. El lenguaje en todos los casos se procura que no sea sexista y se va avanzando hacia ese objetivo con decisión. En este sentido, **CATS** subraya que intenta utilizar el lenguaje neutro en la perspectiva de los “transgénero”.



INCORPORACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS (NTIC)

| Contenido del Criterio | Indicadores operativos |
|--|--|
| <p>Aprovechamiento de las oportunidades generadas por la nueva economía basada en la información.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Aplicarlas en el caso de las poblaciones socialmente desfavorecidas y con mayores dificultades de adaptación.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Promoción de la calidad de vida de las personas destinatarias, mejora de la calidad técnica en los procesos de intervención, etc. La calidad repercute, en primer lugar, en los propios destinatarios, pero además, lo hace en el resto de personas relacionadas con la misma (trabajadores, profesionales, familiares, etc.).</p> | <p>Incorporación de las NTIC en las actuaciones y procedimientos de gestión.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Aplicación de las NTIC en la prestación de servicios del proyecto.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Incorporación de las NTIC en los planes de formación dirigidos a la cualificación de las poblaciones objetivo de la actuación.</p> |

La implantación de las nuevas tecnologías se puede considerar como una buena práctica promovida por la práctica totalidad de las entidades de la Región. Ha sido el instrumento que ha facilitado a las entidades agilidad de comunicación interna y externa, simplificación de trámites, eliminación de numerosos pasos burocráticos, acceso a la información de proyectos y subvenciones.

La lista de elementos implantados es larga: fax, teléfono móvil, ordenador, internet, intranet, página web, correo electrónico, bases de datos... Todos ellos combinados han realizado la enorme transformación y agilización de las actuaciones. La formación también se ha enriquecido con nuevas posibilidades, tanto en las ofertas presenciales (power point, lápiz óptico...) como en las de cursos a distancia.

Ha servido, por otra parte, a los usuarios de los proyectos para un más amplio y mejor acceso a las ofertas de trabajo (búsqueda de empleo, envío de currículums, etc.). En efecto, se les ofrece formación para que ellos mismos aprendan y utilicen todos estos medios electrónicos para manejarse mejor con vistas su propia autonomía social y laboral.

MPDL resalta la importancia que han tenido para ellos las Nuevas Tecnologías en su trabajo dirigido a la Cooperación al Desarrollo para coordinar actuaciones y estar en contacto permanente con los diversos países a los que llegan.

Sierra Minera apunta la importancia de la página web para la difusión de actividades, confección de la base de datos y para moverse en red en el trabajo interno y en la relación con otras entidades.

Cepaim habla de la utilización de intranet y de la implantación de foros virtuales con los que comunicarse con otras organizaciones y Administraciones; ha implantado, además, un curso de alfabetización informatizado.

IDC se refiere a la creación y utilización de las Aulas de Libre Acceso (ALA) de los ayuntamientos que están informatizadas y en las que se ofrecen las técnicas de búsqueda de empleo.

Insert posee unos talleres de internet con la base de datos y página web por medio de los cuales ahorran tiempo en la gestión.

Fundación Secretariado Gitano utiliza internet y su web para facilitar el acceso a un empleo y como medio e instrumento para la formación.

COAG ha desarrollado un taller de vínculo familiar en el cual hay un apartado donde se da información sobre el uso de locutorios, sistemas de envío de dinero, etc., para que sepan utilizar todas las tecnologías con vistas a mantener el contacto con sus países de origen.

A pesar de la implantación masiva de estos nuevos instrumentos tecnológicos, diversas entidades ponen el acento en la necesidad de mantener los métodos tradicionales directos y personales.

Así, **Neri**, en sus servicios y actuaciones intentan buscar un equilibrio entre las nuevas tecnologías y los servicios de cercanía o las primeras ayudas de urgencia, en los que se registran los usuarios y con los que se mantiene una relación personal que los métodos informáticos no pueden suplir.

Murcia Acoge también afirma que ellos se mantienen entre las nuevas tecnologías y los métodos de trabajo tradicional que lo consideran como más cercano a los usuarios; no lo han abandonado y utilizan el boca a boca, aunque, por supuesto, tienen informatizada toda la información.

El Buen Samaritano también subraya que el método que mejor funciona es el boca a boca y el testimonio directo de las personas que han accedido a los servicios.

CATS, en la misma línea, resalta que la combinación folleto-charla es la más efectiva; las nuevas tecnologías no las consideran efectivas en su población diana.



| Contenido del Criterio | Indicadores operativos |
|---|---|
| <p>Estrategia de desarrollo local para crear un entorno socio-económico que permita el aprovechamiento de los recursos del territorio.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Una estrategia de desarrollo local se define por el carácter endógeno de los factores productivos movilizados, de los recursos puestos en valor y de los agentes que lideran el proceso.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Estrategia de desarrollo local con una perspectiva de género.</p> | <p>Potenciación de las infraestructuras para el desarrollo.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>El proyecto debe contribuir al fortalecimiento de las capacidades técnicas locales y a la promoción del empleo local.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Difusión de la información y transferencia de tecnologías y metodologías entre los agentes locales.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Los mecanismos de formación adaptados a las necesidades del territorio.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>El proyecto debe contribuir a la movilización de los agentes locales.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Contribución del proyecto a la eliminación de prácticas de discriminación laboral entre los empleadores locales, en especial de las mujeres.</p> |

Un espacio básico para que las actuaciones de las entidades se configuren como buena práctica es que contribuyan al desarrollo local del territorio donde se mueven y trabajan.

De esta manera se comprueba que la actuación con los inmigrantes deja de ser meramente asistencial y se convierte en un instrumento de transformación del tejido laboral en el nivel más concreto.

Numerosas entidades refieren sus aportaciones a dicho desarrollo local.

Así, **FECOAM**, **ASAJA**, **UPA** y **COAG** hablan abiertamente de su contribución al desarrollo, sobre todo del sector agrario, por medio de la oferta de bolsas de trabajo.

FECOAM utiliza los medios de comunicación, los encuentros y reuniones para divulgar sus actuaciones; los agentes sociales les derivan inmigrantes (hombres y mujeres) como mano de obra para el trabajo en el campo.

ASAJA cuenta con talleres de búsqueda de empleo con entrevistas y consideración de aspectos personales; por medio del SEF (Servicio de Empleo y Formación de la Consejería de Empleo y Formación) ofrecen orientación laboral al inmigrante.

UPA y **COAG** trabajan, sobre todo, en la contratación de trabajadores inmigrantes en origen: las mujeres se emplean preferentemente en los almacenes agrícolas; de esta manera se mejoran los empleos en ciertas zonas; los ayuntamientos y los agentes sociales conocen su actividad y les derivan inmigrantes. **COAG** considera que la mano de obra inmigrada ha servido para fortalecer el sector agrario y toda la industria agroalimentaria.

Columbares considera todo el trabajo de formación y asesoramiento al inmigrante como un medio para que la población inmigrante sea autónoma y por medio de su trabajo contribuya a la riqueza de la economía local, en los sectores agrícola, servicio a domicilio, atención a los mayores y construcción; las empresas están en contacto con los agentes sociales para cubrir las necesidades de empleo.

Sierra Minera se dedica en su territorio (La Unión, Cartagena) a una labor de sensibilización y a romper estereotipos entre la población autóctona, y así consideran que cada vez son más las empresas que solicitan mano de obra inmigrada y más los inmigrantes que trabajan como autónomos. Existen proyectos concretos presentados a la Administración dirigidos a responder a las necesidades locales de desarrollo.

Atime se dedica a promover el desarrollo del tejido económico del barrio donde se ubican, analizando las necesidades del colectivo y trabajando en la sensibilización de la población autóctona.

IDC considera que con el trabajo de los inmigrantes se cubren las necesidades que la población demandaba en los sectores de la hostelería, servicio a domicilio, servicios a las personas dependientes; así, lo local se beneficia del trabajo de los inmigrantes; éstos no son una carga sino más bien un factor de desarrollo.

Cáritas, mediante su trabajo con los empresarios para fomentar el empleo de inmigrantes considera que contribuye al desarrollo local, y mediante los pisos de acogida intenta cubrir las necesidades de las personas de una zona.

Insert ofrece medios para que haya mano de obra semicualificada en el mercado laboral e intenta la inserción laboral de inmigrantes en coordinación con los empresarios mediante la contratación de aquéllos; de esta manera se da respuesta a las necesidades locales de mano de obra que demanda el territorio.

Murcia Acoge, mediante la bolsa de trabajo, contribuye a la creación de empleo, sobre todo en los sectores de atención a la gente mayor, la hostelería y la construcción.

Cruz Roja, mediante la promoción de nuevos yacimientos de empleo, contribuye a la mejora de la actividad local, da más vida a la zona e impulsa económicamente a la localidad (Molina); todo ello se realiza mediante la adaptación a las necesidades del territorio.

La Asociación de Senegaleses promueve la formación en oficios que desemboquen en contratos de trabajo; alimenta asimismo la creación de cooperativas de vendedores mediante la formación profesional precisa.

Beniram dirige sus esfuerzos al encuentro de puestos de trabajo para las mujeres en la manipulación de frutos hortofrutícolas y en la atención a los ancianos.

MPDL promueve talleres para atender las carencias existentes en el territorio con vistas a la adaptación de las habilidades profesionales a las necesidades del mismo.

La Fundación Secretariado Gitano y Asprosocu (en el marco del proyecto Lungo Drom de la Iniciativa Equal) favorecen el acceso de los gitanos al empleo mediante la formación apropiada e intentan dar respuesta a las demandas que existen en el territorio; para ello están en contacto

con los agentes sociales y con el servicio de formación y empleo (SEF). Los sindicatos están en contacto, asimismo, con dichos servicios de formación y con los Centros Locales de Empleo de los Ayuntamientos, con lo que detectan las necesidades del territorio en concepto de mano de obra y su actuación se centra en favorecer el empleo de los inmigrantes y, posteriormente, la defensa de los derechos de éstos en los lugares de trabajo.

CCOO apunta, por su lado, que el trabajo territorial es a veces difícil por falta de receptividad de algunas Corporaciones que no ven o no entienden la importancia del trabajo en red.



| Contenido del Criterio | Indicadores operativos |
|---|---|
| <p>Poner en marcha políticas y acciones que favorezcan procesos que incluyan a personas de diferentes culturas.</p> <p style="text-align: center;">::</p> | <p>Integración de las asociaciones y colectivos de inmigrantes en toda la estrategia de inserción socio-laboral.</p> <p style="text-align: center;">::</p> |
| <p>Favorecer el acceso de las personas inmigrantes a los recursos en igualdad de condiciones.</p> <p style="text-align: center;">::</p> | <p>Participación de las personas inmigrantes como técnicos y profesionales de la actuación.</p> <p style="text-align: center;">::</p> |
| <p>Impulsar el reconocimiento mutuo, así como el respeto y valorización de las diferencias.</p> <p style="text-align: center;">::</p> | <p>Favorecer en la actuación la participación de personas inmigrantes de diferente procedencia y cultura.</p> <p style="text-align: center;">::</p> |
| <p>Potenciar espacios de encuentro y de trabajo conjunto con personas de diferentes entornos culturales y procedencias.</p> | <p>Favorecer en el proyecto la existencia de espacios para el encuentro y el conocimiento mutuo entre personas de diferentes orígenes culturales.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Papel que juegan las personas inmigrantes o las asociaciones de inmigrantes en el partenariado y en las redes locales.</p> |

El objetivo de las actuaciones con la población inmigrada es la de ir caminando hacia una sociedad intercultural en la que convivan y se fusionen las distintas poblaciones inmigrantes y la población autóctona mediante la convivencia y el intercambio. Para conseguir dicho objetivo es preciso que se dé un proceso en el que se trabaje en una perspectiva intercultural. En este proceso las asociaciones de inmigrantes y los propios inmigrantes deben tener un protagonismo que vaya en aumento y no sean meros receptores de las actuaciones de las entidades autóctonas. El nivel de promoción de dicha perspectiva intercultural depende de diversos factores como es la participación de los propios inmigrantes en las actividades y programaciones de las entidades; la presencia de profesionales inmigrantes en los equipos de los proyectos; e incluso la conexión con las asociaciones de inmigrantes presentes en el territorio.

Analizando en concreto las diversas actuaciones de cada entidad, encontramos a **Columbares** con una propuesta claramente intercultural con inmigrantes en todos los grupos de trabajo, mediadores interculturales de diversos orígenes y promueve el “Centro Interculturales”, jornadas interculturales con talleres con una gran participación inmigrante.

La Fundación Secretariado Gitano lleva a cabo actividades interculturales como la “Semana Cultural Gitana”, en las que se utilizan campañas, documentales; organiza la “Semana de Derechos Humanos”, el “Día Internacional del pueblo gitano” y diferentes actividades deportivas; participa asimismo en los “Jueves Orilleros” organizados por **Cepaim**; el proyecto está elaborado por una inmigrante rumana y otro inmigrante

de la misma nacionalidad está contratado como mediador lingüístico.

Asprosocu tiene personas inmigrantes que trabajan como mediadores culturales.

Los que participan en **Abraham** son mayoritariamente inmigrantes y de ellos depende el desarrollo del proyecto; en la Junta hay tres técnicos inmigrantes.

EI MPDL favorece la interculturalidad partiendo de visiones culturales distintas; los inmigrantes son protagonistas en los talleres programados; organiza el “Punto de Encuentro”, con actividades con participación de población inmigrada.

La entidad **Jesús Abandonado** organiza periódicamente la “Fiesta de la Calle” con el objetivo de que participe la población inmigrante. **Apramu** trabaja con diversas asociaciones (**Atime, Cepaim, Rasinnet**) y cuenta con profesionales inmigrantes como traductores, mediadores y también voluntarios; lleva a cabo actividades multiculturales en espacios de encuentro en los que se desarrollan talleres de creación.

La inmigración es una parte integrante del programa “Participación y sensibilización” de **Cepaim**; dentro de los proyectos hay inmigrantes dedicados a la formación y a la comunicación procedentes de diversos países (Marruecos, Mali, Ecuador, Perú, Argentina).

En **Atime** los propios inmigrantes son los protagonistas básicos de todas las iniciativas, dado que es una entidad creada y mantenida por los propios inmigrantes.

Cáritas cuenta con monitores, mediadores y traductores inmigrantes; cuenta con pisos compartidos para acogida de inmigrantes en los que ellos se organizan.

Murcia Acoge cuenta también con técnicos inmigrantes que juegan un papel importante en las campañas de sensibilización de la sociedad que la entidad promueve para favorecer la interculturalidad; se da igualdad de trato a todos, sean de la procedencia que sean.

En la **Cruz Roja** participan asociaciones senegalesas y ecuatorianas, así como técnicos inmigrantes; se lleva a cabo tareas de sensibilización para evitar que haya racismo entre ellos.

CATS organiza asambleas periódicas en su local, en las que participa la población inmigrada y se realizan con ella debates en la autocaravana en las salidas a los puestos de trabajo. Tiene técnicos inmigrantes.

En **Rasinet** participan al 50%, los técnicos inmigrantes y los autóctonos.

En la **Asociación de Senegaleses** los protagonistas son los propios inmigrantes en la organización de talleres específicos adaptados a sus necesidades; los monitores y los que dirigen las charlas y conferencias generalmente son inmigrantes.

Beto organiza cursos y charlas como punto de encuentro entre mujeres de diferentes nacionalidades y ha contratado a una persona de origen musulmán.

UGT tiene contratados inmigrantes como intérpretes y un cierto número de delega-

dos en las empresas son inmigrantes; lleva un trabajo en las empresas y en las relaciones sociales y laborales.

En **Insert** se da un protagonismo también a los inmigrantes en la organización de actividades de tipo cultural y de ocio (excursiones, pabellones deportivos, bibliotecas...).

En **La Huertecica**, aunque se tienen en cuenta las especificidades de los usuarios inmigrantes, actualmente no hay técnicos inmigrantes, aunque los han tenido en otros momentos (servicio de limpieza, reciclaje, voluntarios).

CCOO ha elaborado una guía de inserción y búsqueda de empleo específica para inmigrantes y cuenta con mediadores, orientadores y traductores inmigrantes que trabajan en los proyectos.

Cabe resaltar, por último, que las entidades empresariales y cooperativas (**FECOAM, ASAJA** y **UPA**) dirigen su actividad a la contratación de inmigrantes, pero entre sus técnicos únicamente se encuentran profesionales autóctonos.

En **COAG** personas inmigrantes participan como técnicos y traductores en la realización de actividades planificadas y de evaluación en los proyectos. Organiza, asimismo, jornadas de convivencia entre trabajadores inmigrantes y población de acogida, talleres de encuentro entre culturas y talleres deportivos.

| Contenido del Criterio | Indicadores operativos |
|---|---|
| <p>La existencia de un diagnóstico previo de la realidad sobre la que se va a incidir es imprescindible para realizar un planteamiento adecuado de los objetivos y actividades a realizar.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Establecer objetivos claros, concretos y medibles facilita que éstos sean alcanzados y permite valorar la efectividad de las actividades para alcanzarlos.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Al ser más transparentes, accesibles, flexibles y receptivos para las personas usuarias, los servicios se vuelven más integradores (p. ej.: los puntos de acceso únicos).</p> | <p>Realizar un diagnóstico previo y determinar con claridad las carencias y problemáticas, teniendo en cuenta la perspectiva de género.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Establecer claramente los objetivos de la actuación, que sean concretos y medibles y que exista una correlación entre éstos y las actividades propuestas para conseguirlos.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Propuestas para la detección precoz de la problemática.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Establecimiento de indicadores objetivos de resultados.</p> <p style="text-align: center;">::</p> <p>Mejorar la formación, el conocimiento y el acceso al mercado laboral de las personas usuarias a través de las actividades implementadas.</p> <p style="text-align: right;">>></p> |

| Contenido del Criterio | Indicadores operativos |
|---|---|
| <p>>></p> <p>Los servicios integradores responden con rapidez y celeridad a las necesidades de las personas, con un mínimo de burocracia, interviniendo en el momento más precoz y buscando soluciones rentables.</p> | <p>Incorporación de procesos de atención del tipo “Ventanilla Única”.</p> <p>::</p> <p>Plantear modelos de simplificación burocrática.</p> <p>::</p> <p>Implementación de procesos de colaboración interagentes, integrados, en red, etc., con la participación de los empleadores.</p> |

En este criterio se ponen de relieve dos elementos que deben acompañar las actuaciones de las entidades con el objetivo de ser consideradas como Buenas Prácticas: la eficacia producto de los proyectos implantados y el hacer que la utilización de los recursos sean más fácil y directa.

El primero de ambos elementos depende en buena parte de haber marcado y establecido unos objetivos asequibles, fruto de un diagnóstico previo necesario que oriente la aplicación de las actividades que puedan ser evaluadas durante todo el período de duración y fruto asimismo de la concreción de los indicadores que deben ser analizados y evaluados para captar el nivel de avance, estancamiento o retroceso de las acciones llevadas a cabo.

En efecto, la eficacia de los proyectos debe medirse no sólo desde una dimensión cuantitativa (número de usuarios atendidos,

recursos aplicados, ayudas repartidas...), sino también cualitativa, es decir considerando los efectos que la aplicación de dichos recursos ha conllevado con relación a la mayor participación e integración de los usuarios, aumento del nivel formativo cultural y prelaboral, mayor sensibilización y aceptación de la población inmigrada por parte de la autóctona, avances en la construcción de una sociedad intercultural, superación de la discriminación de género...

En este sentido, es preciso que la evaluación sea el mecanismo para profundizar en el nivel de eficacia que se haya comprobado en los proyectos analizados. Una evaluación detenida y minuciosa que contemple el conjunto de indicadores marcados. Tal evaluación generalmente se lleva a cabo dentro de la propia entidad por los equipos responsables, pero sería muy conveniente que se llegase a aplicar la evaluación externa (factor que apenas aparece entre las

entidades entrevistadas), que en principio es más exigente pero que a la larga pone sobre la mesa de una manera más explícita no sólo los éxitos sino también los fracasos o las sombras que se han podido apreciar en la marcha de las actuaciones.

Aunque la práctica totalidad de las entidades hacen referencia a un análisis previo de la realidad de la inmigración, no pocas de ellas hablan explícitamente de un diagnóstico para la orientación de sus proyectos (**Apramu, Columbares, Fundación Secretariado Gitano, Sierra Minera, FECOAM, Cepaim, Ecca, IDC, Rasinet, Cáritas, Insert, Murcia Acoge, Cruz Roja, La Huertecica, UPA, et.**).

CCOO afirma que tiene realizado un diagnóstico mediante diversos estudios y trabajos que permiten visualizar las necesidades, profundizar en la problemática y prever la respuesta dando facilidades a la actuación técnica. **COAG** realizó a partir de la década de los 90 estudios sociológicos sobre la situación de la mano de obra en el sector; de ahí se elaboró un diagnóstico de partida indicando carencias y necesidades con el objetivo de buscar una solución adecuada en la contratación en origen.

Completando dichos diagnósticos se apuntan diferentes indicadores que después les sirvan para medir el nivel de cumplimiento o de eficacia de los proyectos. Así, se habla (**Jesús Abandonado**) de personas atendidas, abandonos, motivos de los mismos, número de entrevistas, nuevas o reincidentes. **Sierra Minera** pone el acento en los indicadores referentes al mercado de trabajo (habilidades sociales y laborales, recursos y herramientas aplicados, ampliación de la formación, aumento de la autonomía, conocimiento del mercado laboral, conoci-

miento del idioma y de la cultura del país...). **COAG** evalúa sus actividades a través de una serie de indicadores cualitativos y cuantitativos previstos y que definen el grado de cumplimiento de la actividad.

CATS establece indicadores objetivables como el número de personas con examen médico, el número de preservativos repartidos, cuántas personas terminan el curso, cuántas personas han conseguido tarjetas sanitarias, cómo y en qué medida se mejora la eficacia de la actuación y la facilidad de uso. Son pautas para la posterior evaluación.

Rais apunta como indicadores el número de reuniones de coordinación con otras entidades, número de personas atendidas en la calle o en el despacho. **USO** aplica con relación a los indicadores una evaluación previa, en proceso y final para analizar los pasos dados durante toda la actuación. **La Huertecica** marca unos objetivos medibles como son un mayor control y seguimiento de los usuarios, detectar sus necesidades, idoneidad de las actuaciones, participación de los propios usuarios. **Cruz Roja** establece como indicadores la mejora de la calidad de vida, mejora de las habilidades sociales, consecución de un empleo.

Como puede comprobarse, no todas las entidades utilizan indicadores concretos, aunque la mayoría de ellas afirma tenerlos. En algunos casos, quizás no son suficientemente concretos para que puedan ser periódicamente evaluables.

El segundo elemento, el de facilitar la utilización de los recursos y el minimizar los trámites y la burocracia de acceso a los mismos es tenido en cuenta en general por parte de las diferentes entidades y se

puede afirmar que la tendencia a la simplificación es una constante entre todas ellas. El hecho de haber implantado las nuevas tecnologías, tal como se ha apuntado en el criterio correspondiente, facilita mucho esta tarea y ha roto barreras que hasta hace poco eran notables en el campo de la atención social. Sin embargo, hay entidades que reconocen que ellas están haciendo un esfuerzo de simplificación de trámites para un mayor acercamiento a los inmigrantes atendidos, pero se quejan de que el mismo proceso no se ha dado suficientemente por parte de las Administraciones cuando hay que llevar a cabo trámites que dependen de estas últimas.

COAG contribuye a mejorar la facilidad de uso a través de las labores de acompañamiento personal, de actuaciones de información y acceso a los recursos de la zona, y de las actuaciones de asesoramiento y mediación laboral. Muchas de éstas se realizan en los propios alojamientos de los trabajadores contratados en origen.

La derivación de personas inmigrantes entre unas entidades y otras también pueden simplificar los pasos que deben darse según se trate de unas necesidades u otras evitando solapamientos, y esto contribuye a caminar hacia la “ventanilla única”, aunque en este aspecto queda bastante recorrido por avanzar, circunstancia que evitaría que los inmigrantes dieran más pasos de los necesarios en una sociedad que desconocen y en la que se encuentran, sobre todo al principio, como forasteros.

Cruz Roja, quizás es la entidad que más insiste, en contraposición con el resto de

entidades que tiende a una simplificación y afirman explícitamente que tienden a simplificar los trámites, en mantener unos niveles de control y burocracia que varía según la atención y del recurso de que se trate. Así, a los inmigrantes que solicitan un empleo se les exige el permiso de residencia y de trabajo, así como el hablar y entender el español; en los casos de acogida, los trámites y requisitos se simplifican; para el ingreso en las casas de acogida es preciso un informe social previo, y si se trata de la concesión de microcréditos, el proceso es más complejo. Esta descripción contrasta con el tono general del resto de entidades.

COAG, por su parte, resalta la burocracia del proceso que conlleva el proyecto tanto aquí como en el país de origen de los trabajadores.

La evaluación interna y externa son elementos básicos para comprobar la eficacia de la actuación realizada y la simplificación de uso para los inmigrantes. La evaluación interna es una práctica generalizada entre las entidades con el objetivo de la realización de la Memoria anual, pero la externa apenas es citada por las entidades. En este sentido, sobresale la consideración hecha por **COAG** respecto a que se lleva a cabo una evaluación externa por parte de la hasta hace poco denominada Consejería de Trabajo y Política Social mediante un seguimiento y análisis por parte de técnicos de la Universidad de Murcia, que les visitan personalmente y supervisan la ejecución integral de los proyectos de atención a los inmigrantes.



C.3

MODELO DE PROCESO TEMPORAL ORIENTATIVO PARA LA REALIZACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

UN LARGO PROCESO INTEGRADO POR CINCO ETAPAS QUE SE COMPLEMENTAN

Ante el diseño y la realización de actuaciones que se enmarcan dentro de las Buenas Prácticas, es necesario establecer un eje conductor que vaya siguiendo progresivamente, uno detrás de otro, los pasos que hay que realizar en todo el proceso de la acción.



PRIMERA ETAPA: DIAGNÓSTICO PREVIO

1//

Antes de iniciar la actividad es preciso, en primer lugar, llevar a cabo un análisis de la situación socioeconómica de la zona o localidad en la que se piensa actuar con una especial observación de los aspectos relacionados con la población inmigrante. Hay que tener un conocimiento suficiente de la misma para poder intervenir con solvencia y eficacia. Carencias que presenta con relación a dicha población (infraestructuras, vivienda, abandono escolar, nivel de paro, desestructuración de las familias, comunicaciones deficientes...). Se trata de analizar los aspectos básicos que mayor influencia tienen en el entorno. Influencia de los indicadores económicos en la situación de la zona (empresas, nivel de empleo general /femenino/juvenil).

En esta línea se han ido desarrollando las labores de diagnóstico llevadas a cabo por parte de las entidades de la Región. Según se ha apuntado anteriormente (Criterio 12), la práctica totalidad de las entidades han realizado un análisis previo de la realidad de la inmigración y en bastantes casos se habla explícitamente de un diagnóstico para orientar los proyectos. Estos análisis se han llevado a cabo en la Región teniendo en cuenta la perspectiva de género y colectivos concretos especialmente vulnerables (gitanos, inmigrantes afectados por problemas de drogadicción, prostitución, mentales...).

Asimismo, es preciso no olvidar que los ámbitos territoriales más amplios (zona, región...) también comportan una influencia inquestionable en las características sociales y económicas del territorio donde se quiere actuar.

Es preciso que el diagnóstico se lleve a cabo con una cierta profundidad, que dependerá de los medios y del plazo de tiempo con que se cuente.

En ciertos casos (**CCOO, COAG**) se habla de diagnósticos fruto de estudios y trabajos sociológicos sobre la situación de la mano de obra en el sector agrario y en el mercado de trabajo en general.

Además, en la elaboración de dicho diagnóstico hay que implicar a los partners que posteriormente participarán en la acción, así como a los propios implicados en la misma y a sus eventuales asociaciones. Aunque el tema del partenariado no está demasiado desarrollado en la Región (véase Criterio 3), en ciertas actuaciones se ha tenido en cuenta la opinión de los diversos socios implicados (**Murcia Acoge, Rasinet, Cepaim**).

2//

En segundo lugar, y como consecuencia del anterior, se deben detectar las bolsas de exclusión y de vulnerabilidad en que se encuentra el colectivo inmigrado. Fruto de los diagnósticos realizados han aparecido

los colectivos en situación de especial vulnerabilidad ya apuntados más arriba y cuya atención ha sido tenida en cuenta por determinadas entidades (**Fundación Secretariado Gitano, Asprosocu, Apramu, CATS, La Huertecica, Beniram**).

En este sentido, es conveniente adentrarse en los itinerarios de las poblaciones inmigradas hasta su llegada a la sociedad de acogida. Así, se apuntan por parte de algunas entidades una serie de barreras y condicionamientos que los inmigrantes ya llevan consigo desde sus países de origen sobre todo en lo referente a la discriminación de género (prejuicios, estereotipos y aspectos culturales desfavorables a la mujer).

3//

En tercer lugar, aparecen las problemáticas más perentorias que emergen como fruto de la situación de las personas inmigradas. Así, en la Región de Murcia las más urgentes son las referentes al mercado de trabajo y a la vivienda, aunque algunas otras requieren también una atención importante (acogida, asesoramiento y acompañamiento, aprendizaje del idioma, formación prelaboral).

En esta primera fase, se plantea ya quién debe llevar a cabo el análisis social apuntado. Aunque el partenariado no esté todavía constituido, debe realizarse con la participación de los socios que se prevé que van a intervenir en la acción y dicha participación puede representar el primer paso para la creación y posterior consolidación del partenariado. Empezar a analizar la situación conjuntamente es una manera de calentar motores y preparar la organización que precisa el lanzamiento posterior de la acción.



4//

Indiscutiblemente, desde el primer momento en que se empieza a perfilar la futura acción a poner en marcha, es preciso situar, como objetivo prioritario, la organización del Partenariado que debe llevar todo el peso de la Buena Práctica. Debe subrayarse la sinergia que debe existir entre los distintos socios, es decir, la confluencia y la aportación conjunta de las especificidades de cada uno.

El tema del partenariado, tal como ha quedado ya apuntado, es uno de los que mayor atención y profundización debe tener por parte de las entidades de la Región de Murcia. Existe un notable nivel de colaboración entre ellas, pero sin llegar a hablar en la mayoría de los casos de un auténtico partenariado, en el que todo el proceso de la actuación debe ser consensuado y compartido.

Deben concretarse las entidades y organismos que se comprometen a llevar adelante la acción mediante su explícita responsabilización. Se trata de poner en marcha la transversalidad, es decir, la implicación de diversos socios, entidades u organismos procedentes de distintos ámbitos y niveles.

El Partenariado debe tener, en principio, una dimensión local, aunque no se excluyen posibles implicaciones por parte de entidades de otros niveles territoriales. Cada vez más, los socios provienen de la conjunción

de una triple fuente: por una parte, los organismos públicos, por otra, las entidades enmarcadas genéricamente dentro del Tercer Sector (cooperativas, las ONG, asociaciones sin ánimo de lucro...) y, en tercer lugar, las entidades lucrativas (empresas con presencia en el ámbito social o simplemente aquellas que van asumiendo su función en la sociedad mediante la fórmula, que se va extendiendo últimamente, de la “responsabilidad social de las empresas”).

En la línea de avanzar hacia una práctica más consolidada del partenariado en la Región, hay que hacer confluir hacia ese objetivo las abundantes colaboraciones y derivaciones que se dan entre unas entidades y otras, generalmente en la misma localidad, tal como ha quedado profusamente apuntado a lo largo del capítulo segundo del presente documento.

Tal confluencia de actores no hace más que enriquecer las propuestas y las fórmulas organizativas que se ofrecen. Se va superando la convicción de que las actuaciones sociales eran algo marginal que se llevaba a cabo tangencialmente por la autoridad pública y alguna asociación de buena voluntad.

La sinergia creada entre los socios apunta hacia un compromiso en firme por parte de cada uno de ellos y una corresponsabilidad en los medios a aplicar y en los objetivos a alcanzar.

La organización final del Partenariado es un elemento esencial. Definición de la función a jugar por cada entidad y complementación de las responsabilidades asumidas.

Una vez consolidado organizativamente el Partenariado, se deben definir de una manera realista y progresiva los objetivos de la acción. Es preciso distinguirlos en el tiempo, precisando los que hay que conseguir de forma inmediata, los que se pueden apuntar hacia el medio plazo y los que se dejarán para el final de la acción. Con toda probabilidad, el conseguir los primeros objetivos abrirá el paso a trabajar sobre los segundos y así con relación a los últimos. Es la aplicación del “*Benchmarking*”, en lenguaje comunitario, en la consecución progresiva de los objetivos relacionados entre sí.

La definición de objetivos no puede ser simplemente una declaración de intenciones, excesivamente etérea. Por ello hay que hacer mención de los medios y de los instrumentos que se piensan aplicar para la consecución de dichos objetivos. Medios de infraestructura, recursos humanos y recursos financieros. La concreción de todos ellos es el mejor aval para que la responsabilización de los socios sea una cuestión incontestable. Se implican a fondo y, por tanto, no pueden quedarse contemplando la acción desde el exterior.

El presupuesto (incluyendo la aportación financiera) que se apruebe es clave para asegurar la implicación efectiva de cada uno de los socios. Cuando se habla de recursos financieros, hay que hacer referencia a las subvenciones que las entidades reciben de las Administraciones (regional y local) para cumplir con sus objetivos. Tales aportaciones, sin embargo, salvo casos demostrables, no pueden ser consideradas

como un signo de que se trabaja en partenariado con la Administración; simplemente significa que se cuenta con dichas cantidades, que más adelante, cuando finalice el proyecto, hay que justificar. Si se puede unificar el presupuesto, es preferible. De todas maneras, se trata de ir complementando los recursos financieros aportados por cada una de las entidades/socios.

Después de asegurar los aspectos organizativos del Partenariado, hay que tener en cuenta un elemento cualitativo importante, que consiste en la manera de implicar a los propios marginados en la marcha organizativa de la acción, respondiendo al concepto de “*Empowerment*” promovido desde la Comisión. Más adelante nos referiremos a este punto más detenidamente, pero es conveniente que el conjunto de los socios se plantee esta condición, muchas veces imprescindible, para el éxito de la acción.

5//

Con el Partenariado ya en marcha y los objetivos marcados, es preciso profundizar en el diseño de lo que deben ser las respuestas integrales a las situaciones sobre las que se quiere actuar. No se trata de improvisar o de seguir inercialmente con estilos superados para acercarse a las problemáticas descubiertas. No se trata de solucionar, simplemente, lo inmediato, sino de poner las bases para que la eventual recuperación de los grupos poblacionales marginados tienda a ser definitiva. Se trata de captar el principal motivo de exclusión o de vulnerabilidad de los individuos/familias objeto de la acción y de aplicar los instrumentos más adecuados para acertar en su recuperación social. La multidimensionalidad de las situaciones de exclusión, no sólo económica, nos obliga a encontrar dichas

respuestas integrales a unas situaciones de exclusión. Todos los elementos se intercomunican (formación, vivienda, trabajo...) y se establecen puentes positivos en el momento en que se atacan las causas.

El cuarto criterio analizado en el capítulo segundo establece la integralidad de las respuestas como uno de los elementos básicos para caracterizar una actuación como una Buena Práctica. Como se desprende del análisis de dicho criterio, no siempre las actuaciones apuntan a dicha integralidad, aunque en sí mismas cubran aspectos de respuesta importantes (acogida, vivienda, empleo...).

Algunas entidades, sin embargo, se adjudican explícitamente para sus proyectos un objetivo de respuesta integral a la población migrante. Éste es el caso, por ejemplo, de la **Fundación Secretariado Gitano, Cepaim, Columbares, COAG, Sierra Minera.**

La integralidad, con todo, hay que perseguirla pero evitando que, al querer abarcar o apretar demasiado, no se den los pasos precisos en cada caso y exista el peligro de que se diluyan, sin consecuencias positivas, los esfuerzos aplicados.

6//

Ya nos hemos referido a los objetivos a conseguir. Hay que situarlos sobre el papel, y subrayando las responsabilidades que asume cada socio, después de haber concretado los medios que se van a aplicar para conseguirlos.

El planteamiento temporal de los objetivos es básico para su implementación correcta. Como lo es, asimismo, la interdependencia entre ellos. Hay que imaginar un diseño escalonado de la obtención de objetivos; si

no se consiguen los primeros, difícilmente se podrá llegar hasta los posteriores. Es conveniente, en este aspecto, marcar como una escala de valores referente a los objetivos a conseguir. No todos adquieren la misma importancia. Definir los más importantes y esenciales y distinguirlos de los que pueden tener menos calado o ser considerados como secundarios. Se trata, con frecuencia, de concretar las opciones estratégicas esenciales. Dicha opción deberá ser tenida en cuenta en el momento de hacer balance de la acción o al realizar la evaluación de la Buena Práctica.

Con todas las limitaciones ya apuntadas con relación al Partenariado, hay que resaltar la práctica generalizada entre las entidades de la Región, que consiste en la derivación de la población inmigrante de unas entidades a otras según la especialización de cada una de ellas con relación a las problemáticas experimentadas por la misma. De esta manera, se van atendiendo escalonadamente sus necesidades, según las urgencias y prioridades. Tales derivaciones, en su conjunto, pueden significar una respuesta con una tendencia a la integralidad. Con todo, cada entidad debe dejar claros sus objetivos prioritarios para calibrar su nivel de cumplimiento, bien por sí misma o por medio de la derivación a otras entidades.

Los objetivos no son exclusivamente de carácter cuantitativo. Los hay que tienen aspectos claramente cualitativos y que deberán ser prefijados, aunque su concreción sea mucho más compleja. Deberán, además, responder al análisis previo realizado sobre la situación social del territorio, las situaciones de vulnerabilidad de la población especialmente desfavorecida, y las problemáticas detectadas. No se tratará,



por ejemplo, únicamente de cuantificar los puestos de trabajo conseguidos, sino también la duración de los contratos y la calidad de las condiciones laborales pactadas. O bien, otro ejemplo, la oferta de viviendas (cuantitativa) pero también la calidad de la misma y la estabilidad de la nueva situación.

Las entidades de la Región repiten hasta la saciedad el carácter no sólo cuantitativo sino cualitativo de los objetivos que se proponen con sus actuaciones y proyectos. Los cuantitativos son los que más fácilmente se incorporan en las Memorias anuales y los cualitativos afloran preferentemente en las evaluaciones que se llevan a cabo en las propias entidades, aunque estos últimos no se explicitan quizás suficientemente entre las respuestas ofrecidas en las entrevistas.

La evaluación, a la que haremos mención más adelante, dará cuenta de ambas vertientes y difícilmente se podrán evaluar si no han sido claramente definidos.

7//

Es el momento para contemplar la dimensión que puede adquirir la actividad que se propone. ¿Qué se está haciendo en el mismo sentido en otros niveles y territorios y, sobre todo, qué políticas públicas de intervención socioeconómica se están implementando en el propio país/Estado o en el conjunto de la UE?

Algunas de las entidades entrevistadas hacen referencia a Redes o coordinaciones que se dan a un nivel más amplio, generalmente a nivel estatal (**CEPAIM, Fundación Secretariado Gitano, Columbares, MPDL, Banco de Alimentos, Cáritas, Cruz Roja, los sindicatos...**) y de esta manera se tiene una mirada amplia sobre el fenómeno de la

inmigración y consiguientemente, sobre las políticas que se llevan a cabo a otros niveles (estatal, europeo), preferentemente mediante la participación en programas comunitarios citados, como Equal y Daphne.

Para potenciar este elemento de conexión, se ofrece en Anexo una recopilación de Buenas Prácticas, consideradas como tales por la Comisión Europea, que pueden servir para calibrar el grado de sintonía de los propios proyectos con los que se implementan a niveles más amplios.

Es preciso que se trabaje en la misma dirección, evitar la dispersión y las experiencias aisladas. El fenómeno de la inmigración tiene unas características y unos efectos múltiples y por ello hay que tratarle desde los diferentes puntos de actuación. Hay que buscar la eficacia y la efectividad a través de los esfuerzos aplicados.

Se trata de un objetivo común a todos y por ello hay que coordinarse y evitar duplicidades. El análisis de dichas políticas puede ayudar a acabar de matizar y orientar definitivamente la Buena Práctica que se empieza a poner en marcha. De esta manera, si los resultados son claramente positivos, pueden influir, a su vez, en el avance de las citadas políticas más generales ("*Mainstreaming*", en lenguaje comunitario).

Calibrar la eficacia de los proyectos es una exigencia que se marcan las entidades al fijar los objetivos cuantitativos y cualitativos de sus actuaciones. Todas ellas se refieren a reuniones periódicas y a la plasmación en las Memorias para valorar el avance efectivo de las actuaciones practicadas. Potenciar la Red de Acogida existente a nivel de la Región puede servir para incrementar la eficacia de los proyectos y evitar

que éstos se queden aislados y con una escasa visibilidad.

8//

Una vez creado el Partenariado, marcados los objetivos y diseñada una respuesta integral, ajustada en el marco de las políticas sociales globales, entra en juego la evaluación como elemento de control y de reflexión/análisis que debe estar presente durante todo el proceso de la iniciativa programada.

Es una pieza imprescindible para que la acción no se desvíe de los objetivos programados. Deben ponerse bajo el punto de mira de la evaluación todos los aspectos que constituyen el conjunto de la acción: organización, partenariado, presupuesto, instrumentos, objetivos, participación de los propios interesados...

La evaluación debe ser doble. Por una parte, debe llevarse a cabo desde dentro, realizada por los propios socios tal como se haya previsto. Por otra, debe encargarse una evaluación externa a una entidad que no participe en el proyecto, para que dirija su mirada independiente a los pasos que se van dando en todos los sentidos.

La conjunción y confrontación de ambos puntos de vista deben enriquecer la propia actividad. Subrayar aspectos que no se remarcan suficientemente, introducir matices que se crean necesarios o incluso rectificaciones que la propia acción aconseje hacer.

La evaluación debe, pues, practicarse desde los primeros pasos de la Buena

Práctica, desechando la idea de que sólo va dirigida a calibrar los resultados obtenidos al final de toda la actividad, como colofón final. La evaluación interna es citada prácticamente por todas las entidades entrevistadas como elemento de comprobación de la eficacia y del grado de cumplimiento del proyecto. De todas maneras, cuando se habla de evaluación, generalmente se hace referencia al final de las actuaciones, y no como un elemento que ha avanzado paralelamente al desarrollo de la acción, desde su inicio. La evaluación externa es citada por escasas entidades (COAG).

La visibilidad se hace patente por parte de las entidades de la Región de Murcia en forma de numerosos medios, empezando por la confección y distribución de las Memorias y por la difusión de las páginas web, hasta la participación en campañas, foros, seminarios de formación y debate, así como mediante la utilización de los medios de comunicación y la edición de folletos y trípticos informativos. La participación en la Red regional también se considera como un medio para visibilizar las propias actuaciones, remarcando las propias especificidades.

La participación en la Red Regional de Entidades se cita como el instrumento que debe servir para poner en común actividades, debatirlas en común y encontrar elementos que sean transferibles y, a la vez, sirvan como una Buena Práctica global que haga avanzar y fortalecer la respuesta intercultural que se ofrezca a la problemática de la población migrada y a la sensibilización de la población de acogida.



9//

Como fruto de la puesta en marcha organizativa del Partenariado se debe tender a simplificar los servicios que se ofrecen a los interesados, evitar que se vean obligados a recurrir a múltiples instancias que, a fin de cuentas, buscan el mismo objetivo. Se debe determinar, pues, cuál es el acceso único que se pone a disposición de los grupos poblacionales a favor de los cuales se programa la actividad. Hay que superar todos los niveles de burocracia que sea posible y evitar duplicidades que lo único que hacen es complicar el proceso de recuperación de unas personas que no están acostumbradas a excesivas idas y venidas a entidades o a organismos públicos.

La superación de la burocracia es un objetivo y una práctica casi unánimes por parte de las entidades de la Región de Murcia. Tender a quitar barreras para que el acceso a los servicios sea lo más sencillo posible para la población inmigrada. El hecho de las derivaciones se considera como una simplificación de los trámites a realizar. En efecto, si la entidad que ha acogido a los inmigrantes no tiene un servicio determinado, ella misma les indica dónde deben dirigirse para que no deban comenzar de cero. La burocracia que las entidades no pueden superar, porque no depende de ellas, es la que se establece desde las Administra-

ciones para hacer cumplir la Ley de Extranjería de cara a la obtención de la documentación correspondiente.

Determinar cuál es la puerta de entrada y el punto de contacto es, pues, un aspecto de una gran trascendencia práctica y operativa. Estos grupos de personas deben saber con quién deben contactar en primer lugar y, a partir de ese primer paso, cuáles deben ser las etapas o fases a seguir dentro de su itinerario de recuperación, integrado por actividades complementarias con una organización adecuada

10//

Desde el inicio, debe facilitarse la presencia y participación de los propios grupos implicados (lo que se ha denominado como *"empowerment"*). En la propia orientación de la acción tienen ya mucho que aportar, son ellos los que más asumida tienen su situación de vulnerabilidad, las carencias que padecen y las necesidades que precisan cubrir para acceder a mayores niveles de integración.

Con todo, no es una tarea fácil, precisamente por las circunstancias en que se mueven. Por ello es preciso seguir un proceso que suele constar de distintas etapas. En primer lugar, deben existir unos contactos con dichos grupos y una sensibilización sobre su propia autoestima.

Es preciso motivarlos, además, con pequeñas implicaciones que les vayan creando esa capacidad de actuar y de sentirse protagonistas de ciertos pasos que les vayan situando más en el centro de la acción que se está realizando.

En la Región de Murcia se organizan numerosas actividades dirigidas a la población inmigrante, en las que ésta participa con un notable protagonismo. Además, los proyectos, en su mayoría, se diseñan pensando en dicha población y a ella se dirigen como usuarios. Lo que no se da con tanta normalidad es facilitar que la propia población inmigrante y sus asociaciones estén implicadas desde el principio en el diseño, preparación y puesta en marcha de los proyectos que se implementan. Algunas entidades sí que lo tienen presente pero esto no sucede en el resto. También va creciendo el número de profesionales inmigrantes (mediadores, traductores, trabajadores sociales y de la sanidad) contratados por las entidades autóctonas y también el de inmigrantes que forman parte de los equipos de dirección de las mismas.

Cuando llegan a la asunción por su parte de mayores responsabilidades es el momento de su integración dentro de la organización concreta como una pieza más del engranaje, como un nuevo socio que hará sus aportaciones y, a la vez, se beneficiará del conjunto de la Buena Práctica.

Mediante su participación puede iniciarse un itinerario hacia su integración, aspecto básico para la asunción de futuros retos.

11//

Es el momento de poner en marcha ya definitivamente la iniciativa con todos sus elementos programados. Ha quedado definido

el colectivo y problemáticas como población diana. Se ha creado el partenariado básico con las aportaciones de las que cada socio debe responsabilizarse. Se han diseñado las respuestas integrales y los objetivos escalonados en el tiempo que hay que conseguir y su relación con las políticas sociales más globales. Se ha iniciado la implicación de los propios implicados.

Los engranajes pueden comenzar a funcionar intentando responder a las expectativas creadas. La organización debe coordinar todos los esfuerzos y acciones que se vayan poniendo en marcha.

Donde es más abundante, lógicamente, esta presencia es en las asociaciones creadas y sostenidas por los propios inmigrantes (**Atime, Asociación de Senegaleses**). También se resalta la presencia de inmigrantes voluntarios que participan en la marcha de las actuaciones.

12//

Debe tenerse en cuenta, durante toda la acción, que existan mecanismos para que los destinatarios o usuarios de los servicios ofrecidos por la Buena Práctica posean garantías de claridad y de transparencia sobre las decisiones que se vayan tomando y que dispongan de procedimientos directos para rechazar o recurrir dichas decisiones (Recurso al Defensor del Pueblo, la aplicación de la Carta de Derechos Fundamentales de la UE...).

Es un instrumento que puede servir para dar confianza y seguridad a los grupos implicados en la acción y evitar que se vean todavía marginados o sin la consideración suficiente por parte del conjunto del partenariado organizado.



La evaluación continua debe correr paralela a toda la acción y la debe acompañar con un carácter crítico y de control de la aplicación de toda la acción. Es la mejor manera de llevar a la concreción todos los proyectos y actividades programadas. Hacer pasar de la conveniencia de la puesta en marcha de múltiples actividades a su efectiva plasmación sobre el terreno en los períodos y fases previstas.

Como sucedía en la primera fase de la evaluación, deben existir las dos vertientes. La que se lleva a cabo desde el interior con la participación de los propios socios y la externa, de la que se responsabiliza la entidad que, de forma autónoma, va haciendo su análisis y ofreciendo las sugerencias de rectificación o de mejora.

En las actuaciones concretas en las que se aplica el partenariado (**Murcia Acoge, Cepaim, Columbares, Fundación Secretariado Gitano**), una vez definidos los colectivos y las problemáticas que les afectan, se implementa la acción distribuyendo tareas y responsabilidades para cada socio del partenariado, así como las aportaciones en recursos humanos y financieros que deben aplicar.

Tales adaptaciones o rectificaciones hay que ir las introduciendo permanentemente en la dinámica de la Buena Práctica con el fin de enriquecerla y adaptarla cada vez mejor a las necesidades y objetivos programados a conseguir. Dicha adaptación es un mecanismo clave para flexibilizar propuestas iniciales hechas a priori y que pueden no ser suficientes para llegar a responder efectivamente a las poblaciones diana.

Los cambios que se pueden ir introduciendo deben ser, por supuesto, consensuados y asumidos por todo el partenariado, de manera que sean realizados de una manera responsable y con una argumentación suficientemente razonada. En ningún caso pueden ser motivos de enfrentamiento, recelo o desconfianza entre los socios. Deben contribuir simplemente a mejorar y adaptar la acción de una manera flexible.

Una vez consensuadas dichas modificaciones e integradas en el conjunto de la acción, deben ponerse en marcha y comprobarse los beneficios que aportan al conjunto de la Buena Práctica. Todos los mecanismos de la actividad continúan avanzando.



15//

Cuando va finalizando la acción, hay que calibrar los resultados obtenidos. Para ello, como primer paso, hay que volver a poner sobre la mesa los objetivos previstos, tal como fueron programados al principio de la acción. Sucede, a veces, que dicha comparación no se lleva a cabo y puede pasar que los objetivos alcanzados, aunque sean positivos, no coincidan exactamente con los inicialmente propuestos.

Por ello, es preciso que se analicen los objetivos, tal como fueron definidos, y según la importancia que se les otorgó. De mayor a menor trascendencia dentro del conjunto de la acción.

La concreción temporal en la consecución de los objetivos también deberá ser tenida en cuenta y, en consecuencia, la repercusión que la consecución de unos haya tenido en la plasmación del resto.

Si se han cumplido los plazos prefijados, distinguiendo los de carácter inmediato de los que dependían del medio plazo o los que deberían ser conseguidos más a largo plazo.

Otra distinción obvia es la referida a los resultados cuantitativos o cualitativos. Los primeros no tienen excesiva dificultad siempre que estuvieran fijados con una cierta aproximación desde el principio. Se trata, simplemente, de comprobar, cuantificar

personas beneficiadas, cursos realizados, empleos conseguidos, problemas de vivienda solucionados...

Mayor complejidad adquiere acercarnos a los aspectos más cualitativos de los resultados. Son aspectos, en muchos casos, intangibles y, por ello, difícilmente cuantificables y medibles. Se trata de captar el valor añadido de la Buena Práctica llevada a término.

Como ya se ha ido apuntando, en las entidades de la Región de Murcia sobresale la realización de la evaluación interna, en la que todas están de acuerdo, aunque se trata en la mayoría de los casos de una evaluación final, una vez que se acaba la actuación al final de cada año, cuando hay que elaborar la Memoria. Con todo, también se citan reuniones de reflexión mensuales o semanales para ir evaluando el proceso de las propias actuaciones con el fin de potenciar la marcha o introducir cambios y modificaciones.

Sin embargo, si nos atenemos a la argumentación que vamos aplicando durante la mayor parte de este capítulo, se nos ofrecen unas pistas de un interés indudable que nos abren el camino hacia la comprobación de los aspectos cualitativos de los resultados obtenidos.

Ofrecemos sintéticamente algunos de los aspectos que habrá que reseguir si queremos adentrarnos en la valoración de dichas características cualitativas y que puedan

servir de pauta orientativa para futuras actuaciones en partenariatado que se lleven a cabo en la región.

- ✗ Composición del Partenariado (número de socios de diferente procedencia) y participación/responsabilización efectiva de las diversas entidades/socios.
- ✗ Nivel de integralidad contenida en las respuestas propuestas.
- ✗ Sintonía del eje básico de la Buena Práctica con las políticas sociales más globales.
- ✗ Nivel de participación y de integración en la Buena Práctica por parte de los propios implicados.
- ✗ Grado de autonomía de los grupos diana, conseguido al final de la acción, para asumir su propio futuro.
- ✗ Carácter innovador constatado en las respuestas ofrecidas por la Buena Práctica.
- ✗ Calidad de los servicios ofrecidos y grado de satisfacción de los distintos agentes participantes (los propios implicados, profesionales, trabajadores, familiares, miembros de las entidades...).
- ✗ Impacto social de la Buena Práctica ya constatado o que se prevé que pueda tener en el territorio.

16//

Finalmente, la tercera fase de la evaluación, interna y externa, confirmará totalmente o en parte la comprobación de dichos resultados cualitativos o cuantitativos. En dicha fase habrá que sumar a las evaluaciones parciales ya realizadas las que hagan referencia a la coherencia de todo el desarrollo de la acción y a las consecuencias derivadas de la aplicación de la Buena Práctica.

Se trata de calibrar, en definitiva, el valor añadido que ha supuesto la implementación de la Buena Práctica en cuestión en el campo de la integración de la población inmigrada. ¿Qué avances hay que señalar y qué innovaciones aporta?

Una evaluación final objetiva y equilibrada puede significar un apreciable colofón para valorar en su justo término aspectos tan variados y complejos como aciertos, fallos, deficiencias, vacíos, insuficiencias, y, por tanto, elementos a tener en cuenta para futuras actuaciones. Se trata de comprobar la eficacia y la eficiencia de los instrumentos aplicados (*Proofing*) para conseguir los resultados apuntados.



17//

En primer lugar, la capacidad de transferibilidad de las enseñanzas, contenidos o metodologías experimentadas en la Buena Práctica hacia otras situaciones donde se aprecien similares problemáticas o donde existan colectivos con unos niveles de vulnerabilidad parecidos.

La evaluación externa, en cambio, es una práctica muy poco solicitada por las entidades y en la que en el futuro deberán profundizar de manera que exista una visión externa al propio proyecto que lo analice con mayor objetividad desde el exterior.

La transferibilidad puede llevarse a cabo hacia otros territorios del mismo país o con niveles transnacionales, donde se pueden aplicar y experimentar los puntos fuertes de la Buena Práctica evaluada.

Es importante tal capacidad de extensión de la experiencia llevada a cabo, porque éste puede ser el método para ir aplicando métodos y contenidos innovadores que respondan en el momento presente de una manera más adaptada y eficaz.

18//

Como complemento de la transferibilidad se sitúa la necesidad de dar visibilidad a la Buena Práctica realizada. En efecto, ésta no debe quedar escondida en una zona o territorio local, sino que debe extenderse con la

máxima profusión. Ello implica un esfuerzo de plasmar la acción en forma de documentos con los que se pueda informar y se pueda acceder a la correspondiente difusión de sus contenidos y metodologías. Materiales escritos acompañados por otros métodos más actuales, audiovisuales y electrónicos, pueden ser el vehículo para hacer llegar la Buena Práctica a otros territorios, entidades y colectivos.

La realización de jornadas o sesiones de información y de reflexión sobre las Buenas Prácticas puede ser un buen trampolín para hacerlas visibles hacia ámbitos externos interesados.

Las entidades, al realizar la evaluación interna del recorrido de su actuación, acostumbran a volver sobre los objetivos cuantitativos y cualitativos que se habían marcado a raíz del diagnóstico realizado y que son un termómetro para juzgar sobre la eficacia y la eficiencia del proyecto realizado.

19//

La aplicación del concepto de “*Mainstreaming*”, es decir, la capacidad de influir en las políticas más globales, debe ser otro de los valores añadidos que debe acompañar a la Buena Práctica. Se trata de ir transformando las situaciones de vulnerabilidad de la población inmigrada todavía presentes en los Estados de la UE, y esto no únicamente, ni quizás prioritariamente, debe

llevarse a cabo enviando mensajes o directrices desde la cúspide de los organismos comunitarios o de los propios Estados. En efecto, todas las experimentaciones de Buenas Prácticas que se lleven a cabo deben hacer avanzar al conjunto de las políticas que se vayan aplicando desde todos los niveles.

La transferibilidad de las actuaciones de las entidades entrevistadas se cita en algunas ocasiones (**Fundación Secretariado Gitano, Asprosocu, COAG, Cepaim, Afesmo y La Huertecica**), aunque sea obvia en otras, dado que el objetivo central de las mismas es dar respuesta directa a las necesidades que se tienen delante. En este sentido, parece que se puede ahondar todavía mucho en ampliar esta visión de transferibilidad a otros colectivos y a otras situaciones similares.

De esta manera, se puede ir dando una interacción entre dichas políticas más globales y las experimentaciones que se vayan implementando en todos los rincones de los Estados de la UE. Ésta puede ser la manera de aprovechar todos los esfuerzos aplicados en una misma dirección, evitando duplicaciones innecesarias y el desconocimiento de experiencias que se pueden ir repitiendo a lo largo de toda Europa sin la necesaria conexión entre ellas.

20//

Finalmente, de la aplicación de la Buena Práctica y de una exhaustiva evaluación deben derivarse un conjunto de enseñanzas para la implementación de nuevas Buenas Prácticas en el mismo territorio o en otros. Se trata de evitar trabajar como si siempre se tuviera que partir de cero. Se trata de aprovechar al máximo todos los aspectos

positivos descubiertos y evitar, con un análisis crítico, las insuficiencias o los errores detectados.

Las enseñanzas pueden referirse a nuevos valores descubiertos, a los avances estratégicos conseguidos, al nivel de innovación aplicado en la acción, al beneficio seguido de una evaluación adaptada y exhaustiva, a las respuestas integrales ofrecidas a los grupos poblacionales implicados...

Sobre dichas enseñanzas deben ponerse las bases para iniciar, de nuevo, todo el proceso correspondiente a una nueva Buena Práctica.

El proceso y las etapas de la implementación de las Buenas Prácticas desarrolladas en estos 20 puntos se recogen en el gráfico que se presenta a continuación.



A// DIAGNÓSTICO PREVIO

- 1_ **Análisis en profundidad de la situación socio-económica local en sus diferentes facetas. Influencia de los ámbitos más amplios**
- 2_ **Análisis bolsas de pobreza / exclusión:**
barrios / zonas
colectivos / grupos
- 3_ **Definición de las problemáticas más sobresalientes en el marco de la pluridimensionalidad de la pobreza**

Estos tres puntos pueden llevarse a cabo con la participación de los socios que se prevé que van a intervenir en la acción. El diagnóstico puede ser el primer paso para la posterior consolidación del Partenariado

B// PLANIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

4_ Creación del PARTENARIADO (Sinergia - Transversalidad)

| Entidades implicadas | Organización del partenariado | Medios / instrumentos |
|--|--|---|
| Públicas Tercer sector Privadas lucrativas | Papel de cada entidad Respeto y asunción de responsabilidades | Recursos humanos Infraestructuras Financieros Presupuesto unificado o distintas aportaciones Los propios marginados |

- 5_ **Diseño de RESPUESTAS INTEGRALES**
Eje principal de desestructuración
Otros aspectos derivados
Itinerario previsible de recuperación
- 6_ **Definición de los OBJETIVOS A ALCANZAR:**
a) cuantitativos
b) cualitativos
c) determinación de plazos: corto/medio/largo
- 7_ **Sintonía con las POLÍTICAS SOCIO-ECONÓMICAS MÁS GLOBALES**
Autonómicas
Estatales
- 8_ **EVALUACIÓN EX-ANTE de todos los aspectos anteriores (1-7)**
INTERNA (¿quién la lleva a cabo?)
EXTERNA (¿a quién se encarga?)

>> (continuación)

C// APLICACIONES DE LA ACCIÓN

9_ PARTICIPACIÓN de los implicados (EMPOWERMENT)

Contacto con ellos y sus organizaciones
Sensibilización y autoestima
Primeras implicaciones
Asunción de responsabilidades
Objetivo: su autonomía e independencia

10_ Concreción PUNTO DE ACCESO ÚNICO DE ATENCIÓN A LOS IMPLICADOS

Simplificación
Efectividad
No burocracia

11_ Puesta en marcha LA BUENA PRÁCTICA

Ampliación de acciones
Puesta en marcha de todos los medios e instrumentos

12_ Determinación y aplicación de las garantías de transparencia de la acción (en función de los implicados) y comprobación de que se respetan los derechos básicos contenidos en la Carta Fundamental

13_ Evaluación periódica en proceso de los aspectos aplicados (cada 6 meses mientras dure la acción)

14_ Posibles adaptaciones y rectificaciones, derivadas de la evaluación con el fin de enriquecer la B.P.

D// FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN

15_ COMPROBACIÓN DE LOS RESULTADOS. Según:

Objetivos cuantitativos
Objetivos cualitativos
A corto plazo
A medio plazo
A largo plazo
(**BENCHMARKING**, consecución de los objetivos intermedios)

Siguiendo las decisiones estratégicas que se hubieran tomado en la planificación

16_ EVALUACIÓN EX-POST

Evaluar todo el proceso
Evaluar los resultados
Comprobar la eficacia y la eficiencia de los instrumentos aplicados (**PROOFING**) para conseguir los objetivos planificados
Realizar propuestas para futuras acciones
Como último punto, y con una cierta perspectiva en el tiempo:
EVALUAR EL IMPACTO SOCIAL DE LA B.P. en el territorio

>> (continuación)

E // ASPECTOS DERIVADOS DE LA BUENA PRÁCTICA

17_ TRANSFERIBILIDAD

A otros territorios
A otros colectivos

18_ VISIBILIDAD

Crear documentación
Producir información
Medios escritos
Medios audiovisuales
Medios electrónicos
Difusión de la B.P.

19_ INFLUENCIA en políticas sociales más globales (MAINSTREAMING)

Propuestas a hacer a otras instancias de la Administración
Diálogo y negociación con ellas
Posibles aplicaciones del valor añadido de la B.P. o de las enseñanzas constatadas

20_ ENSEÑANZAS para futuras B.P.

Valores descubiertos
Avances constatados
Objetivos estratégicos alcanzados
Aspectos innovadores desarrollados
Propuestas integrales aplicadas



ANEXO

EXPERIENCIAS DE BUENAS PRÁCTICAS EUROPEAS Y ESTATALES

En este capítulo se recogen diferentes experiencias e iniciativas consideradas como Buenas Prácticas, en las que se ha comprobado que se han tenido en cuenta los criterios básicos y se han aplicado los indicadores que certifican en la práctica su cualidad de tales.

Dichas Buenas Prácticas se encuentran recogidas en diferentes documentos que se citan a pie de página o son fruto de la implementación de proyectos llevados a cabo en el marco de la Iniciativa Equal o en otros Programas Comunitarios.

En la mayoría de las iniciativas consignadas, precisamente porque se cumple uno de los criterios básicos, como es el del partenariado, se explicita una colaboración entre Administraciones Públicas y entidades privadas de todo tipo, que se han puesto de acuerdo para dar respuesta a las necesidades o problemática de integración planteadas por la población inmigrada.

La iniciativa, en muchos casos, recae en un principio sobre las Administraciones por su primera responsabilidad frente al fenómeno inmigrante, pero se comprueba que las mismas deben tener en cuenta a las entidades privadas presentes en su territorio para implementar de la mejor manera posible las políticas o iniciativas diseñadas.

En otros casos, son las entidades privadas las que ponen en marcha iniciativas con relación a la población inmigrada, pero para llevarlas a cabo deben contar con la ayuda de infraestructura y financiera de las Administraciones locales o regionales.

En el campo específico de las Buenas Prácticas para conseguir la integración de la población inmigrada, la Comisión Europea ha respaldado la publicación de dos Manuales⁷ que recogen experiencias puestas en práctica en los distintos países de la Unión Europea, y que son evaluadas como ejemplos de actividades dirigidas al logro de una buena integración.

Además de las Buenas Prácticas que se puedan extraer de dichas publicaciones, se van a reflejar otras iniciativas consideradas como Buenas Prácticas en el marco de iniciativas comunitarias como Equal o de proyectos financiados por fondos comunitarios.

Se pretende sobre todo poner el acento en aquellos proyectos que hayan subrayado especialmente su carácter holístico o de respuesta integral al conjunto de problemas con los que se enfrentan los inmigrantes. Con todo, en no pocos casos se ofrecerán prácticas más parciales o segmentadas, referidas a una problemática concreta (acogida, vivienda, mercado laboral...), pero que apuntan en una dirección que puede abarcar, a medio y a largo plazo, la problemática global existente.

7 MPG (Migration Policy Group). Comisiones Europeas. Manual sobre la Integración para responsables de la formulación de políticas y profesionales, Primera Edición 2004, Bruselas.

MPG (Migration Policy Group). Comisiones Europeas. Manual sobre la Integración para responsables de la formulación de políticas y profesionales, Segunda Edición 2007, Bruselas.

Se presentan, en primer lugar, como experiencias consideradas como respuestas holísticas o integrales a las necesidades a colectivos concretos de inmigrantes la promovida por la Fundación “Pagesos Solidaris” llevada a cabo en Catalunya con los inmigrantes temporeros recolectores de fruta, y por la Fundación Secretariado General Gitano, por medio del programa “Acceder” dirigido a la población gitana, autóctona o inmigrada.

FUNDACIÓN “PAGESOS SOLIDARIS”.

// ESPAÑA //

En esta experiencia se resaltan todos los pasos llevados a cabo con relación a dichos trabajadores temporeros: acogida, vivienda, formación, asesoramiento, conocimiento del país, actividades interculturales con la población autóctona... Todas estas iniciativas se llevan a cabo en partenariat con las Administraciones públicas autonómicas y locales y en colaboración con distintas ONG de los municipios implicados. Hay que resaltar, como innovadores, además los cursos sobre cooperativismo para que los inmigrantes cuando vuelvan a sus países puedan crear sus propias cooperativas o autoempleos que les ofrezcan medios económicos suficientes para evitar de nuevo la emigración y, a la vez, contribuyan al desarrollo económico de sus territorios.

Los trabajadores que llegan son alojados en viviendas comunitarias, preparadas con dicho objetivo, donde se procura que tengan acceso a los servicios necesarios y a las instalaciones básicas. Son locales municipales cedidos por los Ayuntamientos de los pueblos o bien locales alquilados para el período de la campaña. En cada alojamiento hay encargados de la Unió de Pagesos (educadores y asistentes sociales) que desarrollan las tareas de gestión y organización (contratación de los trabajadores, control de las horas trabajadas, mantenimiento de las instalaciones, organización de las actividades y el servicio de comedor).

Se han utilizado, además, otros alojamientos particulares propiedad de los propios agricultores que contratan a los inmigrantes y que procuran adecuarlos a las necesidades de los trabajadores. Este sistema al principio experimentó reticencias por parte de los propietarios, pero poco a poco se ha ido consolidando dado que tienen la ventaja de que los trabajadores se pueden encontrar más cómodos y pueden recibir un trato más personalizado. Los servicios de limpieza y comedor, así como el control de las horas de trabajo lo realizan los propios trabajadores.

La mayoría de los albergues son de nueva construcción, aunque algunos son rehabilitados o reformados. En todos los casos se exige que, fuera de los meses de verano,

los locales puedan ser utilizados para actividades complementarias para satisfacer las necesidades de los municipios.

En el capítulo de ocio se desarrollan actividades de tipo deportivo, comidas típicas según procedencia, excursiones y visitas de tipo cultural, mercado de productos de artesanía hechos por los inmigrantes. Se organizan salidas en autocar para recorrer diferentes pueblos de la geografía catalana con el objetivo de que los trabajadores inmigrantes y sus familias conozcan el país de acogida y donde pasan una parte del año trabajando. Una de las actividades que se llevan a cabo es la celebración de la “jornada de convivencia”, organizada en diferentes localidades, según los años, con el objetivo de acercar las diferentes culturas y costumbres, intentar romper las barreras e iniciar un diálogo práctico intercultural.

Una de las actividades de mayor contenido formativo son los cursos sobre cooperativismo que se realizan con trabajadores provenientes sobre todo de Colombia y Marruecos. Se les ofrece este tipo de formación para que, durante los meses de invierno, cuando acaba la temporada de recogida de la fruta y vuelven a sus países de origen, puedan poner en marcha proyectos locales que signifiquen una fuente de puestos de trabajo y una manera de desarrollar las potencialidades existentes, y de esta manera atacar las causas que motivan la necesidad de inmigrar a España por falta de trabajo y en busca de medios económicos para sobrevivir.

Durante la temporada de invierno se dan intercambios entre los trabajadores que

han vuelto a sus países y representantes de la Unió de Pagesos que se desplazan para seguir y orientar, si es necesario, dichas iniciativas cooperativas.

PROGRAMA OPERATIVO ACCEDER. FUNDACIÓN SECRETARIADO GENERAL GITANO.

// ESPAÑA //

Esta Fundación, a través del programa “Acceder”, intenta dar una respuesta integral a la población gitana, tradicionalmente marginada y con especiales dificultades de integración. Dicha respuesta va desde crear una autoestima de sus personas y de cultura hasta conseguir unos niveles de formación que les permita acceder al mercado de trabajo normalizado, a una vivienda digna, así como superar todas las deficiencias y dificultades que han tenido que soportar en los servicios socioeducativos y sociosanitarios. Se ha potenciado asimismo un amplísimo partenariado con Administraciones públicas y entidades privadas.

Este programa desarrolla una iniciativa (2000-2006) financiada por el Fondo Social Europeo, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, numerosas Administraciones regionales y locales, así como entidades colaboradoras privadas. Está dirigida a la lucha contra la discriminación en el empleo en el caso de la minoría gitana, sea inmigrada o autóctona.

Los objetivos de este programa son los siguientes:

//Impulsar el acceso de los gitanos al empleo normalizado mediante el desarro-

llo de itinerarios individualizados de inserción profesional.

//Promover la creación de servicios socioeducativos, sociosanitarios y socio-culturales de proximidad y de empleos ligados a los mismos, en los que puedan participar miembros de la propia etnia gitana en calidad de educadores, mediadores o animadores.

Según los datos acumulados a finales del año 2006, se ha atendido a través del Programa Acceder, durante los 7 años de duración, a 32.944 personas y se han conseguido 23.452 contrataciones concentradas en 10.152 personas. Se puede afirmar que prácticamente un tercio del total de personas acogidas por los dispositivos Acceder encuentra empleo. La mayoría de estos contratos se hacen en empresas privadas (87%) sin grandes diferencias de género. A nivel territorial este Programa ha estado implantado en 13 Comunidades

Autónomas del Estado español y ha incluido en casi todas acciones de carácter formativo dirigidas a técnicos de intervención social.

Se pueden remarcar tres aspectos que han sido relevantes en las Acciones llevadas a cabo durante todo el período. En primer lugar, las relaciones de partenariado mantenidas con más de 60 administraciones autonómicas y locales y con un relevante número de organizaciones gitanas y otras organizaciones sociales. En segundo lugar, el enfoque territorial del programa que ha permitido que hayan ido surgiendo demandas específicas con respuestas pegadas al terreno y al contexto local en el que se han producido. Y, por último, la convergencia con las acciones de empleo. De esta manera, se ha visualizado la posibilidad de dar respuestas integrales a la situación de los gitanos en los distintos territorios.



PERÍODO DE INTEGRACIÓN DE INMIGRANTES ESPECIALMENTE VULNERABLES.

// FINLANDIA //

Atención a las personas inmigradas con necesidades específicas. Intervención multisectorial en el caso de los jóvenes y niños.

En este país se prevé ampliar el período de integración a más de tres años para determinados inmigrantes, como personas enfermas, madres de niños pequeños, personas con necesidades de alfabetización y algunos jóvenes. Incluso los programas introductorios de alcance más modesto implican siempre la asignación de recursos. Las listas de espera son un problema habitual y a los asistentes potenciales no siempre se les puede asignar una clase.

En Finlandia (provincia de Uusima occidental) hay en cada municipio una oficina de inmigración bajo cuya tutela funcionan unos equipos de trabajo. Además de los representantes de la oficina de inmigración, los equipos generalmente incluyen representantes de la oficina de asistencia social, la oficina de empleo, el centro de salud, la oficina de educación de adultos, la institución de seguridad social y la oficina local de la vivienda. Se elabora una

ficha de cada inmigrante, por medio de la cual se hace el seguimiento de su plan y su itinerario. Los diferentes miembros del equipo van actualizando la ficha y mantienen un contacto periódico con la persona en cuestión. Los niños tienen sus propios equipos, los llamados “equipos infantiles”, que se ocupan de todos los niños y jóvenes inmigrantes que asisten a centros escolares o guarderías, estudiando su situación y su necesidad de apoyo y de otras medidas. En estos equipos participan responsables municipales de educación, orientadores educativos, muchos directores de centros escolares y maestros y profesores, así como profesores de apoyo.

MÓDULO DE CIUDADANÍA.

// PORTUGAL //

Formación dirigida al ejercicio de la ciudadanía activa. Centros descentralizados para ayuda específica de la problemática inmigrante.

El módulo dedicado a la ciudadanía dentro del programa nacional de “centros de acogida de Portugal” dura 12 horas. Su fin es animar al ejercicio de la ciudadanía activa. Se divide en tres unidades de formación: “el individuo, el Estado y los órganos intermedios” (4 horas), “igualdad de oportunidades y de trato en el acceso al trabajo, el empleo y la formación profesional (6 horas) y “formas de acceso a la

información (2 horas). En Portugal existen los Centros Nacionales de Apoyo al Inmigrante (CNAI) de Lisboa y Oporto y cuentan con departamentos de seis ministerios (Servicio de Extranjeros y Fronteras, Inspección de Trabajo, Seguridad Social, Sanidad y Educación) y con oficinas que prestan ayuda específica con respecto a la Ley de inmigración, la reunificación familiar, el reconocimiento de títulos y la inserción laboral. Se potencia la intervención de mediadores socioculturales procedentes de las diferentes comunidades de inmigrantes, quienes desempeñan un papel fundamental en el proceso de contacto y la resolución de problemas. Vinculada a los CNAI hay una red de 25 Centros Locales de Apoyo al Inmigrante (CLAI) que ofrecen servicios de información, así como un centro de llamadas, la línea SOS Inmigrante, que está disponible doce horas al día en cuatro lenguas.

UN MANUAL PARA INMIGRANTES.

// IRLANDA //

Instrumento de información para los distintos grupos de inmigrantes sobre la legislación actual en Irlanda.

Publicado por el Consejo de Inmigración irlandés, el “Manual sobre los derechos de los inmigrantes en Irlanda”, intenta proporcionar información para grupos de inmigrantes y para todo tipo de organismos públicos, entidades privadas y organizaciones no gubernamentales que están en contacto con ellos. El manual ofrece una visión de conjunto de la legislación aplicable, distinguiendo varios grupos: trabajadores migrantes, empresas y autónomos, estudiantes internacionales, familiares de

inmigrantes y ciudadanos irlandeses, visitantes, personas a las que se les ha dado permiso de estancia, padres y hermanos de niños que son ciudadanos irlandeses, y personas que residen en el país sin permiso. Se tratan los derechos de cada uno de estos grupos, y en un anexo se dan las direcciones de organismos y entidades pertinentes.

BECAS. “APOYO MÚTUO PARA RECIÉN LLEGADOS.”

// BÉLGICA //

Becas para financiar proyectos de grupos o asociaciones inmigrantes y potenciar las redes de ayuda mutua.

La Fundación Rey Balduino, con esta beca, financia proyectos realizados por grupos o asociaciones de nuevos inmigrantes en su propio beneficio o en el de otros nuevos inmigrantes. El objetivo es dotar de mayor capacidad a las redes de ayuda mutua formadas por recién llegados para que se adecuen mejor a los servicios privados y públicos ofrecidos por las comunidades de acogida o las instituciones. Ciertas convocatorias de proyectos van dirigidas a organizaciones comunitarias, grupos de residentes, servicios públicos y empresas que deseen forjar vínculos con nuevos inmigrantes.

SERVICIO MUNICIPAL DE INTEGRACIÓN.

// GANTE (BÉLGICA) //

Actividades de acogida en este municipio de carácter muy variado que intentan orientar a los inmigrantes en todos los cam-



pos posibles (lengua, cuestiones administrativas, formación, empleo...).

Dentro de los programas de acogida de las personas inmigradas llegadas a diferentes países de la Unión Europea se puede citar como B.P. el procedente de la ciudad belga de Gante, que dispone de un servicio municipal de integración, financiado por el Ayuntamiento de la ciudad y, en gran parte, por la Comunidad Flamenca (dentro de los apartados de política urbana e integración). Su programa de recepción aplica la legislación flamenca (de 2003, en vigor desde el 1 de abril de 2004) que exige cursos introductorios para miembros de la familia recién llegados, inmigrantes regularizados, refugiados reconocidos, víctimas de tráfico de personas y menores. La legislación contempla asimismo a los solicitantes de asilo que hayan llegado a la fase de tramitación de su solicitud en la que ésta es examinada detenidamente.

Para algunos grupos los cursos de introducción son obligatorios. El programa incluye clases de neerlandés (hasta 1200 horas repartidas en cuatro niveles, 120 impartidas en el propio centro) y 75 horas de clases de “orientación social”. Estas últimas constan de módulos sobre cuestiones prácticas y administrativas y ofrecen información sobre cómo acceder a actividades culturales y sociales. En Gante se imparten en turco, árabe, francés, inglés, ruso, español, persa, albanés y somalí, además de en neerlandés. La ciudad intenta, además, en colaboración con otras entidades, ofrecer un programa de recepción individual “a medida”, que incluya orientación en materia de empleo, educación y formación. Según los últimos datos disponibles, siguen el programa introductorio unos 500 adultos recién llegados.

CURSOS DE INTEGRACIÓN.

// ALEMANIA //

Cursos de lengua, cultura, historia de Alemania, así como de su ordenamiento jurídico. Inmersión práctica en la ciudad, realizada con la guía de anteriores inmigrantes.

La Ley de inmigración alemana de 2004 prevé cursos de integración que incluyen un curso de lengua básico y uno avanzado (cada uno consta de 300 horas y ambos deben durar más o menos un año), seguidos de un curso de orientación de 30 horas sobre el ordenamiento jurídico, la cultura y la historia de Alemania.

Los cursos lingüísticos y de orientación incluyen un examen final. En el caso concreto de Frankfurt, un curso lingüístico de 600 horas va precedido de 40 horas de orientación por la ciudad. Ello incluye un viaje en metro, una caminata por la ciudad y una visita a un centro administrativo municipal, además de información sobre las instituciones y sobre el ordenamiento jurídico alemán. El curso se hace en 8 lenguas y es impartido por inmigrantes ya establecidos.

PROYECTOS PILOTO SOBRE CURSOS INTRODUCTORIOS.

// ALEMANIA //

Conocimiento de la sociedad en su vertiente política, histórica y práctica para residentes de larga duración y candidatos a la adquisición de la nacionalidad.

PROGRAMA MATRA.

// HUNGRÍA //

Proyecto piloto intensivo, muy personalizado: formación lingüística, orientación cultural y jurídica. Se utilizó para la formulación de una política global de integración.

Dentro del Programa Matra se llevó a cabo un proyecto piloto de escala reducida que incluyó seis varones adultos solteros, un matrimonio con tres hijos y dos mujeres solteras (ambas con hijos). El programa fue intensivo, con 1200 horas de formación lingüística, 700 horas de orientación cultural y jurídica. Alojamiento y transporte gratuitos y asistencia financiera para otros gastos de manutención. La evaluación de este proyecto piloto se utiliza ahora en la formulación de una política global de integración para Hungría, dirigiéndose las recomendaciones a un grupo de alto nivel de secretarios de estado encargados de las tareas pertinentes del Gobierno.

IBN-BATUTA.

// ESPAÑA //

Ejemplo de una Asociación de inmigrantes magrebíes que se abre a todos los colectivos marginados de la sociedad de acogida. Actividades de formación, acogida y orientación. Intercambio intercultural.

La Asociación sociocultural IBN-Batuta (ASCIB) se creó en Barcelona en 1994. Su ámbito geográfico de actuación es Catalunya. Tiene como principal objetivo prestar ayuda humana, social y cultural no sólo a inmigrantes, aunque históricamente han sido los máximos receptores de los servicios de la organización, sobre todo

los de origen magrebí. A partir del 2000 se da un cambio de filosofía y se pasa de ayudar casi exclusivamente al colectivo magrebí a prestar atención a todos aquellos grupos necesitados, inmigrantes o no. La integración no ha de ser una concepción asimilacionista, sino más bien se trata de mantener lo tuyo y respetar lo del otro. Se trata de integrar al inmigrante en todos los espacios de participación ciudadana ya existentes (iniciativa municipales, Foro para la integración...). Se ofrecen actividades de formación, acogida y orientación, culturales y lúdicas, actividades de información y difusión. Se trata de promover el intercambio intercultural a fin de crear un clima de respeto, sociabilidad y diálogo.

CENTRO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO PARA LA POBLACIÓN EXTRANJERA (CIAPE).

// ESPAÑA //

Asambleas abiertas, populares, encuentro e intercambio entre las diferentes culturas. Objetivo: hacia una sociedad local integrada. Según se van conociendo los problemas de los inmigrantes de la localidad, se van poniendo los medios para intentar solucionarlos (vivienda, empleo...).

En Santa Coloma de Gramenet (Barcelona) este Centro, creado el año 2000, tiene como objetivo contribuir a la promoción de la integración normalizada de las personas inmigrantes en la ciudad. Sus actividades abarcan cuatro aspectos: información a la población inmigrada (acceso a los servicios y recursos de la ciudad); asesoramiento jurídico y tramita-



ción de denuncias por agresiones y discriminación; traducción e interpretación; clases de catalán y castellano. Todas estas actividades cuentan con la participación de otras entidades, tanto públicas como privadas, de la ciudad. Tienen especial importancia las “comisiones de convivencia en los barrios” en las que participan personas, tanto autóctonas como otras procedentes de diferentes países.

FACILITACIÓN DE EMPLEO PARA MINORÍAS ÉTNICAS.

//DINAMARCA //

Los municipios responsables de los programas de introducción. Programas de 3 años: lengua, cultura y sociedad danesa, actividad laboral. Partenariado con empresas privadas, escuelas y ONG.

El programa piloto del Gobierno danés permite a las autoridades locales y a los servicios públicos de empleo aportar ayuda financiera para comprar tiempo de trabajo a un empleado en una empresa privada que permitirá facilitar la integración, o para pagar los honorarios de un asesor externo en el caso de empresas pequeñas. Los asesores ayudan a integrar en la empresa a los trabajadores de origen étnico no danés. Informan al trabajador de las normas y los valores de la empresa y facilitan el diálogo y la interacción social con los demás trabajadores de la empresa. Este programa se dirige a los desempleados de origen étnico no danés beneficiarios de ayudas sociales o del subsidio de desempleo. Puede utilizarse cuando se ofrece un empleo normal a un desempleado o en el caso de ofertas de formación laboral individual, rehabilitación en el trabajo, acuerdos laborales flexibles y

empleos protegidos con salario subvencionado. Las autoridades locales o los servicios públicos de empleo pueden utilizar también parte de los fondos para difundir información sobre el programa de facilitación a las empresas o para organizar cursos, crear redes, etc.

ASAMBLEA PARA LA CONVIVENCIA Y LA INTEGRACIÓN (ACIDA).

// ESPAÑA //

Centro para promocionar la integración normalizada de los inmigrantes de este municipio. Información, asesoramiento jurídico, tramitación de demandas, aprendizaje lingüístico.

En Arbúcies (Girona) existe ACIDA (Asamblea para la Convivencia y la Integración) desde 2001. Sus objetivos son la convivencia y la integración en la localidad, y como vehículo una asamblea abierta, popular, ciudadana, sin limitaciones de representación ni número de personas, orientada al encuentro y el conocimiento de las diferentes culturas y como finalidad conseguir una sociedad integrada. Combina las cuestiones de reflexión con la búsqueda de soluciones prácticas e inmediatas (acogida, regularización, temas sanitarios, educativos...). En la ACIDA participan los técnicos de servicios sociales, centros escolares, parroquia, grupos políticos, asociaciones de inmigrantes, sindicatos. Se han empezado a afrontar los temas más difíciles como son los de la vivienda y los puestos de trabajo para los inmigrantes.

C

EXPERIENCIAS RELACIONADAS CON LA FORMACIÓN

JORNADAS DE FORMACIÓN CÍVICA.

// FRANCIA //

Sistema de acogida regional y local de los recién llegados. Jornadas de información sobre el sistema de funcionamiento de la sociedad francesa.

En este país, como alternativa a los cursos de orientación cívica exhaustivos, se ofrecen cursos de un día: “jornadas de formación cívica”, que forman parte de las obligaciones contraídas por el Estado en el marco de un contrato de integración. En una jornada de formación cívica se tratan los derechos fundamentales y los grandes principios y valores franceses, así como las instituciones. Existe asimismo una jornada de información sobre la vida en Francia, en la que se abordan los temas de la sanidad, la escolaridad, la vivienda, la formación y el empleo.

Estos cursos se imparten en las cuatro lenguas principales de origen de los inmigrantes que llegan a Francia.

Francia es uno de los países que cuenta con un sistema de acogida regionales y locales distribuidos por todo el país que reciben a los recién llegados, determinan sus necesidades de educación y asistencia social, les asesoran sobre los servicios prestados por la Administración pública y les ofrecen una introducción inicial a la sociedad francesa.

PROGRAMA DE DOBLE ITINERARIO.

// HOLANDA //

Aprendizaje del holandés y a la vez se toca otro elemento (ayuda para criar a los hijos, trabajo, formación profesional, voluntariado, actividad social...). Programas mixtos de empleo y formación lingüística.

Los programas de doble itinerario consisten en una combinación del aprendizaje de neerlandés con algún otro elemento (por ejemplo, ayuda para criar a los hijos, trabajo, formación profesional, labor de voluntariado o activación social).

Las personas que disponen de formación o experiencia profesional previa, en concreto, pueden beneficiarse de una introducción orientada al trabajo e inscrita en su ámbito profesional.

De este modo, el contenido del programa puede contribuir activamente a la entrada del individuo en el mercado laboral, además de facilitar el aprendizaje de la lengua local.

Así, los programas mixtos de empleo y formación lingüística suelen ser útiles, ya que los participantes sacan un gran partido de la enseñanza de la lengua cuando se inscribe en el contexto del trabajo o de la formación.

PROYECTO “INTERKULTURLOTSEN”.

// AUSTRIA //

Programas de formación para crear “pilotos interculturales” o mediadores con personas discriminadas o expertos sobre igualdad de trato en el empleo.

Este programa, en el marco del programa comunitario Equal, ofrece formación a personas clave de entidades del ámbito de la Administración pública, así como de empresas privadas y ONG. Dichas entidades tienen o bien una gran cantidad de inmigrantes entre sus trabajadores o bien muchos clientes de origen inmigrante.

El programa de formación combina la concienciación cultural, seminarios sobre cuestiones especiales como el acoso moral, la integración horizontal de las cuestiones de género, aspectos críticos de la lucha contra la discriminación y la gestión de la diversidad.

Asimismo, se presta atención y se ofrece información sobre las competencias de comunicación y la mediación intercultural. Los participantes se convierten en “pilotos interculturales” que actúan como mediadores o personas de contacto para personas que han sufrido discriminación, y como expertos sobre la igualdad de trato en el empleo.

PROGRAMA EDUCATIVO VÍA ELECTRÓNICA.

// REPÚBLICA CHECA //

Programa piloto vía electrónica para preparar una metodología para formación de tutores interculturales de las oficinas de empleo.

Como ejemplo de formación, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales checo tiene un programa educativo piloto por vía electrónica para ayudar en la integración de los extranjeros. Este programa va ofreciendo poco a poco cursos de formación a los trabajadores del ministerio y a las oficinas de empleo de los distritos. Una de las metas es la de preparar una metodología para formar a tutores de las oficinas de empleo en conocimientos prácticos interculturales. Dichos tutores, posteriormente, podrán instruir por su cuenta a los funcionarios sobre cómo trabajar en un entorno multicultural.

RED DE MONITORES INMIGRANTES.

// ALEMANIA //

Creación de una red de monitores inmigrantes para ofrecer orientación profesional a jóvenes inmigrantes que salían de la escuela.

En el marco del proyecto EQUAL se creó una red de monitores inmigrantes que ofrecían orientación profesional a mujeres jóvenes inmigrantes que salían de la escuela. Entre las monitoras había profesionales bien situadas, pero también estudiantes. Asesoraban a las jóvenes que acababan de salir de la escuela y a las mujeres sin trabajo, y también hablaban con otros miembros de la familia. Además, un grupo de mujeres profesionales locales ofrecían prácticas u otras formas de ayuda a las participantes en el programa. El proyecto organizaba talleres de formación para los monitores voluntarios, que trataban aspectos psicológicos pero también administrativos. Los monitores también recibían un certificado.

PROGRAMAS DE INTRODUCCIÓN.

// DINAMARCA //

Los municipios son los responsables de los programas de introducción de los inmigrantes en la cultura y sociedad danesa.

En Dinamarca, en virtud de la Ley sobre integración de 1999, los municipios son los encargados de llevar a cabo los programas de introducción, pero el Gobierno financia todos los gastos.

Las subvenciones están estructuradas con idea de incentivar a los municipios: son más elevadas cuanto mayor es el nivel de actividad, y se pagan subvenciones específicas por cualquier inmigrante o refugiado que apruebe un examen de danés o que consiga una situación regularizada de empleo durante al menos seis meses.

La legislación relativa a la integración de los inmigrantes y refugiados recién llegados incluye disposiciones específicas sobre la cooperación entre municipios y la delegación de actividades específicas a empresas privadas, instituciones educativas u organizaciones no gubernamentales.

En Dinamarca el programa de introducción es gratuito, y los inmigrantes o refugiados que no tengan el sustento asegurado mediante el trabajo o la familia

tienen el derecho a recibir un subsidio de introducción.

El programa de tres años incluye clases de danés, clases sobre la cultura y la sociedad danesas y activación laboral, y comprende un mínimo de 37 horas semanales por término medio. Si el participante no asiste al curso sin una razón justificada ve reducido el subsidio de introducción.

ITINERARIOS DE EMPLEO PARA MINORÍAS ÉTNICAS.

// HOLANDA //

Gestión intercultural dentro de la dimensión social de las empresas socialmente responsables. Diversidad cultural de la mano de obra y de los clientes.

En junio de 2000, el Gobierno neerlandés negoció acuerdos con grandes empresas para que incrementasen sus esfuerzos en los ámbitos de la gestión intercultural, la entrada y la transferencia y retención de miembros de minorías étnicas.

La gestión intercultural es un instrumento para desarrollar la dimensión social de la empresa socialmente responsables.

Ello implica un uso óptimo de las posibilidades de diversidad cultural de la mano de obra y el reconocimiento de la diversidad cultural de los clientes (el entorno en el

que opera la empresa). El Gobierno facilita la preparación y aplicación de este acuerdo marco a través del proyecto de organización “Itinerarios de empleo para minorías”.

Las tareas de este grupo será la elaboración de una plataforma para el intercambio de las mejores prácticas, el desarrollo de productos, la aplicación de proyectos piloto innovadores y la eliminación de los obstáculos burocráticos.

CONTENIDO PROFESIONAL DE LOS CURSOS INTRODUCTORIOS.

// DINAMARCA //

Enseñanza lingüística y, a la vez, participación en la formación profesional y en el mercado de trabajo, con la ayuda de un asesor guía.

Se contemplan paralelamente la enseñanza lingüística y una participación en el mercado de trabajo, en lugar de seguir modelos estrictamente secuenciales de aprendizaje de la lengua, formación profesional y educación superior.

Así, la formación de tipo laboral incluye cursos teóricos de corta duración, formación en el puesto de trabajo o una contratación con subsidio salarial.

También se ofrecen al inmigrante o refugiado un consejero o guía que le ayude en el desarrollo de sus competencias sociales, lingüísticas y profesionales.

Además se están desarrollando programas de aprendizaje lingüístico por ordenador para hacer en casa, de modo que el apren-

dizaje de la lengua no interfiera con la formación laboral. Los cursos también pueden realizarse en la empresa pública o privada donde el participante reciba formación laboral o haya obtenido un empleo, o en el centro educativo público donde prosiga su formación.

FORMACIÓN EN ORIGEN.

// ITALIA //

Formación en origen para puestos de trabajo de cuidadores de gente mayor y de niños en la Toscana.

El proyecto piloto “Desde Sri Lanka a la Toscana” fue promovido por el Gobierno italiano en cooperación con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM).

Se ofrecía un programa de formación en origen a los naturales de Sri Lanka que quisiesen emigrar a Italia para entrar a trabajar como cuidadores de gente mayor o de niños.

Para la preselección de candidatos, se utilizó una lista elaborada por la Oficina de Empleo en el extranjero de Sri Lanka. La provincia de la Toscana seleccionó a 160 de los 250 candidatos de la base de datos.

El siguiente paso fue ponerse en contacto con las familias que buscaban cuidadores y a continuación se entrevistaron a 85 candidatos que coincidían con los perfiles seleccionados. Al final se contrataron 60 personas.

Estas personas recibieron 60 horas de italiano en Colombo y un curso de 25 horas sobre el ámbito de la asistencia personal.

La formación tuvo su continuación en Italia hasta que obtuvieron un título de cuidador personal.

RECONOCIMIENTO PROFESIONAL DE MÉDICOS.

// PORTUGAL //

Apoyo al reconocimiento de las cualificaciones de médicos inmigrantes. Clases teóricas, prácticas e inscripción en el Colegio. Tramitación de visados.

Entre 2002 y 2005, el servicio jesuita de refugiados (JRS) y la Fundación Gulbenkian llevaron a cabo un proyecto de apoyo al reconocimiento de las cualificaciones de médicos inmigrantes. Todos los participantes ejercían trabajos en Portugal pero éstos no se adecuaban a su cualificación académica, y muchos trabajaban en el sector de la construcción.

Había médicos de cabecera, pediatras, cirujanos y otras especialidades. La mayoría eran de Ucrania, Rusia o Moldavia y su primer contacto con la JRS había sido por las clases de portugués que ofrecía esta organización.

El proceso de reconocimiento comportaba clases en un centro de formación de medicina, unas prácticas en hospital de 4 a 9 meses y la inscripción en el Colegio de Medicina.

El proyecto se hacía cargo de la solicitud y de los gastos de traducción de los participantes, que también recibían una beca mensual (un máximo de 9 meses) y una beca para libros. Las clases de portugués, el apoyo psicológico y social complementaban la oferta. El proyecto empezó con 10

médicos y terminó con 105 médicos en activo en todo Portugal. Para superar las dificultades de visados, el proyecto desarrolló protocolos especiales con los servicios de inmigración.

Los contactos informales con el Ministerio de Sanidad y el Colegio de Medicina también fueron útiles. Ahora bien, el tiempo de espera era considerable.

Como respuesta, el proyecto amplió el período de ayuda financiera a través de un sistema de préstamos, y también pudieron acceder a trabajos provisionales en el campo de la medicina (por ejemplo, en el Instituto Portugués de Sangre).

TARJETAS DE COMPETENCIA DE HABILIDADES PARA LOS INMIGRANTES.

// DINAMARCA //

Evaluación en las empresas de las habilidades y competencias de los inmigrantes para obtener unas tarjetas que las certifiquen. Les facilitan la entrada en el mercado de trabajo.

Se están emitiendo tarjetas de competencia en cinco centros regionales para la clarificación de las competencias de refugiados e inmigrantes. Los centros se establecieron el año 2004 para ayudar a los municipios y a las empresas a reunir las habilidades de los inmigrantes con vistas a su entrada en el mercado de trabajo. Los centros colaboran con las empresas para hacer cursos de evaluación de competencias en las propias empresas.

A partir de estas evaluaciones y otras actividades de evaluación de competencias,



los inmigrantes reciben una tarjeta de competencias en la que consten sus habilidades. Se han emitido 129 tarjetas en un período de cuatro meses.

Las empresas pueden acceder por internet. Además, los centros actúan como referencia para inmigrantes que no tienen experiencia laboral previa en Dinamarca. Los centros cuentan con un medio informático para evaluar las competencias.

“OPORTUNIDAD DE PRUEBA”.

// SUECIA //

Cursos de prueba para certificar la preparación profesional de los inmigrantes antes de llegar a Suecia. Este certificado les sirve para futuros empleos.

En este país existe un programa para evaluar las habilidades en el lugar de trabajo que ofrece a los inmigrantes cualificados un curso de 3 semanas en su ámbito para que puedan aprovechar sus habilidades en su lugar de trabajo. Al cabo de las 3 semanas, reciben un certificado que pueden utilizar para futuros trabajos.

En esta misma línea existe el programa “Oportunidad de prueba”, que consiste en 3 meses de trabajo supervisado para inmigrantes que no tienen experiencia profesional en Suecia.

Si este período de prácticas no desemboca en un contrato, la persona recibe un certificado.

Las empresas públicas o privadas, así como las organizaciones no gubernamentales, pueden ofrecer estas “oportunidades de prueba”.

Estos dos programas financiados por el Gobierno empezaron en el 2005.

Al cabo de siete meses, 50 personas ya participaban en la evaluación de las habilidades en el lugar de trabajo y 450 personas, en los períodos de prueba.

La mitad de los participantes de los períodos de prueba tenían trabajo 6 meses después de acabar el programa.

PROYECTO DE INTEGRACIÓN ORIENTADO A LA EMPRESA.

// DINAMARCA //

Ayuda a que los inmigrantes superen las cuatro pruebas de integración en el mercado de trabajo desde su llegada a Dinamarca hasta su acceso a un empleo normalizado.

Este proyecto ofrece ayuda a la integración de los recién llegados en el lugar de trabajo a través del llamado “modelo de escala”.

Este modelo implica 4 etapas de integración en el mundo laboral:

Durante el período “inicio activo”, que dura de 3 a 6 meses, los recién llegados reciben una formación intensiva de danés y cursos sobre la cultura y la sociedad danesas.

Los recién llegados comienzan las prácticas sin dejar de recibir los beneficios sociales y de hacer las clases de danés. Las empresas pueden evaluar sus habilidades y competencias.

Los recién llegados firman un contrato de trabajo con la empresa pero el Ayuntamiento subvenciona su sueldo. Continúan las clases de danés o de formación profe-

sional relacionada con el puesto que ocupan. Los recién llegados acceden a un trabajo normal.

El municipio puede financiar un seguimiento personalizado: un compañero de trabajo puede recibir un complemento de salario para dedicar un cierto número de horas a introducir al inmigrante en el puesto de trabajo.

El proyecto se basa en un acuerdo cuatripartito entre el Gobierno, la asociación del gobierno local, la confederación de sindicatos daneses y la confederación de empresas danesas.

Se han establecido colaboraciones con 13 municipios de tres regiones, empresas y otras entidades como escuelas de idiomas.

“INTER-NATION”.

// VALONIA-BÉLGICA //

Mantenimiento de lazos comerciales u otros con sus países de origen, que pueden ser aprovechados por las propias empresas en su dimensión internacional.

Este programa cuenta con el apoyo del FOREM que es el servicio de empleo público de esta Región.

Se dirige a los inmigrantes cualificados que mantienen lazos con su país de origen, incluido el conocimiento de la lengua.

Se les pone en contacto con empresas de Valonia que deseen desarrollar la dimensión internacional, por ejemplo, para acceder a nuevos mercados o para colaborar con empresas del extranjero.

Estas empresas tienen demanda de trabajadores con contactos que les puedan

ayudar a abrirse camino o a tratar con las autoridades del país en cuestión.

El Forem prepara a los inmigrantes ofreciéndoles una formación en temas como, por ejemplo, comercio exterior.

Los participantes en este programa realizan también prácticas en Bélgica y en países de fuera de la Unión Europea, generalmente, sus países de origen.

Con frecuencia, los contactos con la empresa en la que trabajarán salen de estas prácticas.

APOYO A INICIATIVAS EMPRESARIALES.

// SUECIA //

Asesoramiento para la autoocupación o la creación de empresas por parte de los inmigrantes (sistema fiscal, planes de negocio, estudios de mercado, presupuestos, relaciones con las Administraciones y entidades).

La asociación Sueca de Empresarios de Minorías Étnicas (IFS) existe desde 1996 y cuenta con 32 asesores para empresas de origen extranjero que gestionan un mínimo de 4000 casos anuales.

Los clientes son de orígenes muy diversos. Suelen ser inmigrantes sin trabajo que llevan relativamente poco tiempo en Suecia.

Los servicios de apoyo ofrecidos por IFS incluyen consultas en 23 idiomas, información sobre el sistema fiscal sueco, ayuda en la formulación del plan de negocios y el presupuesto, estudios de mercado, contactos con entidades financieras y organismos públicos (para permisos e inscripciones),



acceso a las redes y bases de datos relevantes, cursos sobre gestión de empresas y traducción de documentos.

La organización ha puesto también en marcha un premio anual como reconocimiento del mejor empresario de origen extranjero.

RED DE ENTIDADES DE CRÉDITO.

// ITALIA //

Créditos y microcréditos, concedidos a los inmigrantes por parte de entidades bancarias cooperativas, para iniciar actividades empresariales, sin avales y a un interés muy bajo.

En Italia, los Bancos de Crédito Cooperativo (BCC), una red de entidades de créditos para la agricultura y las cooperativas, presta servicio a 145.000 empresas regentadas por inmigrantes. El BCC es una entidad de crédito con una fuerte implantación, con 3.500 sucursales por toda Italia.

Los inmigrantes valoran el servicio personalizado y el asesoramiento ofrecido por el personal del banco, por ejemplo, en caso de solicitud de créditos. Por citar un caso, el BCC.

Trevigiano, junto con el municipio de Castelfranco Veneto, promueve una iniciativa de microcréditos que puede ser útil para los inmigrantes que quieran iniciar una actividad empresarial.

Un millón de euros disponible para créditos por un máximo de 6.000 euros y que se conceden sin aval y a un tipo de interés bajo (2%).

CONSEJO DE INTEGRACIÓN EN ELECTROLUX.

// ITALIA //

Experiencia en esta empresa de la creación de un Consejo de Integración para los temas relacionados con los trabajadores inmigrantes. Se realizó con éxito la flexibilización del período de vacaciones.

Esta empresa, fabricante de electrodomésticos, creó el año 1998 un Consejo de Integración, el primero de este tipo en Italia. Se trata de un comité conjunto con representación igualitaria de la empresa y representantes sindicales, y puede emitir dictámenes vinculantes.

El año 1999, Electrolux aprobó un acuerdo sobre integración basado en una resolución del Consejo de Integración. Una de las medidas tomadas es que el acuerdo garantiza a los trabajadores inmigrantes flexibilidad con las vacaciones, de manera que pueden utilizar las vacaciones obligatorias, las horas extras acumuladas y los permisos sin retribuir para ampliar las vacaciones hasta 50 días y pasarlos con su familia en sus países de origen.

Esto ha hecho que disminuya el absentismo.

E

BUENAS PRÁCTICAS RELACIONADAS CON LA VIVIENDA

PROGRAMA DE RECEPCIÓN Y DE VIVIENDA.

// ITALIA //

La integración social y laboral de los inmigrantes tiene su inicio en los programas de acogida y de búsqueda de vivienda.

En la provincia de Belluno en el Véneto, en el marco del Consejo de inmigración territorial, en colaboración con la Cámara de Comercio y con una cooperativa social local, ha promovido un programa de recepción y de vivienda para trabajadores de fuera de la Unión Europea con el objeto de facilitar su integración laboral y social.

Como primer paso en esta dirección, se ha firmado un acuerdo entre empresarios y asociaciones que muestran interés por buscar una vivienda adecuada y facilitar la correspondencia entre la demanda y la oferta de viviendas para inmigrantes.

En Italia, los acuerdos marco firmados entre el Ministerio de Trabajo y Políticas Sociales y las regiones coordinan las políticas de integración que se ponen en práctica a nivel local.

La formación lingüística es un componente esencial, especialmente en los acuerdos de las regiones de Toscana, Umbria y Véneto.

“UN TECHO PARA TODOS”.

// ITALIA //

Buenas Prácticas desarrolladas en toda Italia con el objetivo de facilitar a los inmigrantes el acceso a una vivienda digna. Instrumentos utilizados en el proceso de alquilar o comprar un piso por parte de los inmigrantes.

El Gobierno italiano, junto con otros actores, se han comprometido a difundir las buenas prácticas que se están desarrollando en todo el país con el objetivo de facilitar a los inmigrantes el acceso a una vivienda digna.

A continuación se citan 4 ejemplos de buenas prácticas: un programa para la recuperación del barrio de Stadera, en Milán; “Un tetto per tutti”, en Perugia; la cooperativa “Nuovo Villaggio, en Padua; y una agencia de alquiler de viviendas, en Rimini. El proyecto de Perugia se desarrolló en toda la región de Umbría y después se amplió a la Lombardía. Los futuros propietarios, inmigrantes e italianos, construyen o restauran sus casas en terrenos cedidos por los municipios. Expertos y asociaciones locales coordinan el proyecto y ofrecen apoyo técnico y logístico, incluyendo el acceso a créditos.

Desde el año 2001, se han construido 52 casas nuevas y 72 familias (la mitad de las cuales inmigrantes) se han beneficiado del



eQual

RED DE ACOGIDA E INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE LAS PERSONAS INMIGRANTES EN LA REGIÓN DE MURCIA

proyecto. En el futuro, los créditos bancarios y los alquileres pagados por los trabajadores pueden ayudar a hacer que el proyecto se autofinancie. Por otra parte, en el municipio de Scicli, provincia de Ragusa, en Sicilia, se anima a los propietarios a mejorar la cualidad de sus activos inmobiliarios y que los abran a los inmigrantes. Se les ofrece una contribución de hasta el 50% en gastos de renovación y reparación a los propietarios que alquilen sus inmuebles a inmigrantes a precios reducidos durante al menos cinco años.

La iniciativa ha beneficiado aproximadamente a 15 grupos familiares y constituye una inversión de 50.000 euros por parte del municipio. En un estudio elaborado por el Instituto italiano CENSIS, se ofrece una lista de instrumentos que han funcionado bien a nivel local para ofrecer apoyo a los inmigrantes en el proceso de alquilar o comprar una casa.

El estudio, encargado por el Ministerio de Trabajo y Políticas Sociales en el marco del programa de acción comunitaria para luchar contra la discriminación, cita 99 servicios y los agrupa en diferentes categorías: información y orientación; mediación; gestión de propiedad o adquisición de viviendas; construcción o restauración de propiedades; fondos de garantía y préstamos.

SERVICIOS DE VIVIENDAS PARA INMIGRANTES.

// REINO UNIDO //

Numerosas asociaciones de inmigrantes se dedican a ofrecer servicios relacionados con la vivienda para sus socios de minorías étnicas.

En el Reino Unido, numerosas asociaciones para la vivienda de personas de raza negra y de minorías étnicas (NME) se han especializado en ofrecer servicios relacionados con la vivienda a los grupos a los que dirigen.

Por ejemplo, la Ashram Housing Association es la asociación mayor de NME del Condado West Midlands.

Tiene y gestiona 727 viviendas, la mayoría de las cuales en Birmingham (543). Un 49% de los inquilinos de la asociación son asiáticos; un 27%, blancos; un 13%, negros y un 8% mestizos.

El objetivo principal de la Asociación es responder a las necesidades concretas, pero no exclusivas, de los grupos NME. Más del 20% de las viviendas de la Asociación son adecuadas para acoger a familias numerosas, con 4 o más habitaciones (hasta 7 habitaciones).

Ashram también ha construido viviendas con la ayuda de especialistas para responder a las necesidades de asiáticos en edad más avanzada y mujeres que huyen de la violencia doméstica, así como un proyecto de salud mental para mujeres asiáticas.

Un 75% de los miembros del Consejo de Ashram y un 71% de los altos directivos pertenecen a grupos de NME.

En general, los 100 miembros de la plantilla de la Asociación son un reflejo del perfil demográfico de su comunidad, y la organización mantiene una lista de las habilidades lingüísticas del personal para responder a las necesidades de traducción.

Un 40% de los contratistas de la Asociación son organizaciones de NME.

CONTRATOS DE INTEGRACIÓN CON EL MUNICIPIO.

//ALEMANIA //

Representación de organismos voluntarios de personas mayores inmigradas y su influencia en el nuevo Plan de Servicios Sociales.

La ciudad alemana de Münster ofrece asistencia a las familias alemanas repatriadas para encontrar alojamiento una vez que han dejado los centros de acogida, y les acompaña en su integración en los nuevos barrios.

Las familias se reúnen primero con un asistente social municipal y, juntos, estudian los perfiles de los miembros de la familia, por lo que respecta a formación y a experiencia profesional, actividades sociales

realizadas, conocimiento de las instituciones locales, objetivos e intereses sociales y profesionales. Se elabora una lista de las entidades locales y los organismos con los que pueden ponerse en contacto.

Los inmigrantes firman un contrato de integración con el municipio y se comprometen a asistir a una reunión cada dos semanas con el asistente social. En 2004, 21 familias recibieron acompañamiento para encontrar vivienda.

Un estudio reciente ha demostrado que el grupo de inmigrantes del proyecto, al cabo de unos dos años, era 2,5 veces más activo en el mercado de trabajo que el resto. Las personas participantes en el proyecto también parecían más propensas a la integración y tenían menos ganas de volver a sus países de origen. La ciudad se está planteando extender el proyecto a otros grupos de inmigrantes más heterogéneos.



ASISTENCIA MÉDICA PARA INMIGRANTES.

// BAJA SAJONIA
ALEMANIA //

Programa específico de mediación intercultural para mediadores culturales o coordinadores de hospitales.

El objetivo de este Centro etno-médico es facilitar servicios sanitarios y asesoramiento orientados a las necesidades de los inmigrantes, eliminando las barreras de comunicación lingüísticas y culturales, lo cual contribuye a la precisión de los diagnósticos, especialmente en el campo de los trastornos o las enfermedades mentales o psicosomáticas.

Los elementos básicos de este trabajo son:

La interpretación para servicios sociales y sanitarios, la formación complementaria del personal especializado, la puesta a disposición de formaciones y la organización de seminarios y conferencias; redes de cooperación en materia de asesoramiento para especialistas y expertos; actos de sensibilización sobre la asistencia sanitaria preventiva; folletos, material audiovisual y documentación en lengua materna; proyectos de promoción sanitaria (Sida, drogas, profilaxis dental, salud de la mujer, etc.); los grupos de trabajo, grupos de

autoayuda, la búsqueda de ayudantes voluntarios; la elaboración de publicaciones y manuales especializados.

SERVICIOS DE SALUD.

// ITALIA //

Objetivo: solucionar las dificultades de las mujeres magrebíes en los servicios de salud (embarazo y parto).

En el municipio de Alessandria (norte de Italia). Bajo los auspicios del Consejo de Inmigración Territorial, trabajan para solucionar las dificultades a las que se enfrentan las mujeres magrebíes para tener pleno acceso a los servicios de salud durante el embarazo y el parto.

Para empezar se llevó a cabo un estudio sobre la situación personal y las actitudes que presentan las mujeres extranjeras con respecto a la maternidad y el parto, así como sobre sus opiniones acerca de las estructuras sanitarias correspondientes.

Después se formó al personal de los servicios sanitarios de la provincia (consultorios, departamentos de obstetricia y pediatría) y de los servicios del municipio para la infancia (escuelas de educación infantil) sobre cuestiones multiétnicas.

La última fase va dirigida directamente a la población magrebí, tanto hombres como

mujeres, con la idea de incrementar el nivel de conocimiento sobre los fines y los métodos de los servicios sanitarios y sociales.

FORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS SANITARIOS.

// AUSTRIA //

Formación a inmigrantes para asesorar y hacer de intérpretes con sus compatriotas en las visitas médicas. Dichos inmigrantes voluntarios se convierten en “trabajadores de enlace” y posteriormente en “asesores de salud”. Avance intercultural de todo el personal.

Desde 1997 la organización Zebra, de la ciudad de Graz, impartió formación a inmigrantes para que ayudaran a miembros de sus comunidades a acceder al sistema sanitario, prestaran asesoramiento y actuaran de intérpretes durante las visitas al médico.

Esos inmigrantes se convirtieron en “trabajadores de enlace” voluntarios.

Posteriormente, se organizó un curso de formación para “asesores de Salud”, basado en el reconocimiento de que los propios servicios de salud saldrían beneficiados igualmente de los conocimientos y las competencias interculturales.

Los inmigrantes preparados ahora como asesores de salud no sólo ayudan a los

miembros de su comunidad, sino que también asesoran a las entidades de atención sanitaria principales.

De este proyecto se deduce que la formación dirigida a los inmigrantes sirvió para impulsar actividades relacionadas con la competencia intercultural del personal general.

MEDIADORES CULTURALES EN LA SANIDAD.

// BÉLGICA //

Programa específico de mediación intercultural para mediadores culturales o coordinadores de hospitales.

Dado que la presión laboral conduce a un deterioro de las relaciones con los usuarios, sobre todo entre el personal que está de cara al público y no pueda dedicar más tiempo a los clientes inmigrantes en momentos de acumulación de mucho trabajo, el Gobierno federal ha establecido un programa de mediación cultural en el que conceden ayudas para mediadores culturales o coordinadores en unos 50 hospitales belgas.

El programa se basa en un servicio ofrecido por 20 organizaciones de voluntariado de todo el país.



G

BUENAS PRÁCTICAS RELACIONADAS CON EL FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS INMIGRANTES

ÓRGANOS CONSULTIVOS.

// LUXEMBURGO //

Participación de diversas poblaciones inmigrantes en los órganos consultivos. Elección de un Consejo Nacional de Extranjeros.

Los órganos consultivos deben tener en cuenta la diversidad de poblaciones inmigrantes y encontrar unos mecanismos aceptados para la selección de sus representantes. Así, en Luxemburgo, los quince representantes de los inmigrantes de que consta el Consejo Nacional de Extranjeros son elegidos en función de la representación proporcional de su comunidad dentro de la población, teniendo en cuenta el censo más reciente.

INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS Y MEJORA DE LOS SERVICIOS.

// REINO UNIDO //

Representación amplia de organismos voluntarios de personas mayores inmigrantes y su contribución al desarrollo de los servicios sociales y de ayuda domiciliaria.

El proyecto “Services for Elders from Minorities” (SEEM), 2003-2006, financiado por la Comisión Europea, se centraba en el

acceso de la gente mayor de minorías étnicas a los servicios en el ámbito sanitario y los servicios sociales. Gracias a este proyecto se elaboró un manual con ejemplos de buenas prácticas. Una de ellas es el Forum de la gente mayor de LEEDS (LEEDS Older People’s Forum), un grupo de 110 organismos voluntarios en representación de las personas mayores. El Forum ha contratado a un trabajador de apoyo para personas de raza negra y de minorías étnicas y ha creado un grupo de reflexión de gente mayor de minorías étnicas y sus organizaciones.

Los representantes del grupo de reflexión se han reunido, por ejemplo, con el director de servicios sociales de Leeds para tratar el nuevo Plan de servicios sociales y los cambios en el servicio de ayuda domiciliaria. De esta manera, el grupo de reflexión permite que la gente mayor y sus organizaciones puedan contribuir al desarrollo de servicios, además de reforzar su asistencia.

REDES COMUNITARIAS.

// PORTUGAL //

Jóvenes y sociedad de la información con objetivo de su inclusión social en barrios pobres.

En Portugal, el programa “Oportunidades para la segunda generación” intenta

promover la inclusión social de los jóvenes de barriadas pobres, sobre todo inmigrantes de segunda o tercera generación. Creando asociaciones con la sociedad civil, el programa ofrece formación y hace una gran inversión en la creación de Centros de Inclusión Digital (CID), que intentan desarrollar las competencias de los jóvenes para participar plenamente en la sociedad de la información.

PARTICIPACIÓN DEL SECTOR VOLUNTARIO.

// REINO UNIDO //

Programa para la búsqueda activa de voluntarios por su potencial y capacidades.

En el Reino Unido las organizaciones benéficas nacionales han designado a personas que captan voluntarios de todas las comunidades locales.

La evaluación de un programa estatal británico a este respecto (Black and Minority Ethnic Twinning) hace pensar que las organizaciones principales deben buscar voluntarios de manera activa, que a algunos voluntarios potenciales quizá les falte confianza, pero que también es importante insistir en el potencial para desarrollar las capacidades.

PARTICIPACIÓN SOCIAL.

// HOLANDA //

Participación en forma de propuestas de minorías étnicas en la remodelación de barrios y reestructuración urbana.

La organización holandesa FORUM considera sus Estudios de planificación para Residentes como un modo innovador de

estimular la participación social. Lo habitual es que un estudio de planificación se organice en un barrio que esté a punto a experimentar una reestructuración urbana. Consiste en un grupo de entre diez y veinte residentes, fundamentalmente de minorías étnicas, que siguen un programa determinado a lo largo de un período de tres meses.

En una serie de hasta diez seminarios prácticos comentan sus deseos y sueños relativos a temas de vivienda y catalogan sistemáticamente los problemas y las oportunidades que existen en su vecindario. Colaboran con los expertos para transformar sus ideas en propuestas viables, empleando fotografías, diagramas y dibujos.

Los planes elaborados se presentan a funcionarios de la Administración local, a asociaciones de viviendas y a promotores y se preparan para ser incluidos por los responsables de la formulación de políticas en los planes urbanísticos oficiales.

INTEGRACIÓN SOCIOESPACIAL DE LOS INMIGRANTES.

// ALEMANIA //

Integración de los inmigrantes a través de las actividades llevadas a cabo en los barrios. Papel positivo de las escuelas como centro de encuentro y de intercambio.

La Karlschule, en la ciudad alemana de Hamm, está muy implicada en la vida del barrio. Se hacen talleres de costura para mujeres turcas en el aula de economía doméstica. Es uno de los ejemplos de buenas prácticas que aparece en la publicación "Immigrants in the City" de la



Fundación Schader, que forma parte de un proyecto más amplio que trata la integración socioespacial de los inmigrantes en Alemania. El proyecto estaba financiado por el ministerio Federal de Educación e Investigación pero en él han participado como socios la Asociación alemana de ciudades, la Federación alemana de Asociaciones inmobiliarias de vivienda, el Instituto alemán de Temas urbanos y el Instituto para la Vivienda. Las escuelas en muchos casos se han convertido en instituciones sociales con múltiples enlaces con otros actores locales de los sectores público, privado y no gubernamental.

Las organizaciones benéficas o voluntarias o las ONG pueden hacer clases nocturnas en las aulas de las escuelas, e incluso guarderías. En la publicación citada se hacía referencia a 232 proyectos en total, con 136 descripciones detalladas. De estos 136, 28 fueron identificados como buenas prácticas. Se hace referencia en ella a “proyectos-tipo” porque existen muchas similitudes entre las iniciativas.

Por ejemplo, muchos proyectos tienen que ver con el hecho de crear lugares de encuentro con escasas barreras de acceso, dirigir a los residentes hacia los servicios adecuados u ofrecer espacios para las organizaciones locales.

BIBLIOTECAS PÚBLICAS COMO CENTROS DE REFERENCIA.

// DINAMARCA //

Aprovechamiento de bibliotecas públicas para introducir en las nuevas tecnologías a los inmigrantes y a la población autóctona que no posee ordenador en sus casas.

Gracias al programa URBAN, dos bibliotecas públicas de la ciudad danesa de Arhus ofrecían cursos de informática y nuevas tecnologías a residentes del barrio, fueran inmigrantes o no, que no poseían ordenador en casa. Se quiso potenciar la acción entre las mujeres inmigrantes y otros grupos que no tienen ni tiempo ni recursos para adquirir conocimientos básicos de informática. Se trataba de un programa de 18 meses de duración, ofrecía clases para utilizar el ordenador y una introducción a Internet, y también preparaba a algunos participantes para que actuaran como formadores. La Asociación de “guías en tecnologías informáticas se creó en 2004. Para los residentes, aparte de los conocimientos informáticos, este proyecto les ofreció más oportunidades de participación.

INTEGRACIÓN DE JÓVENES DE SEGUNDA Y TERCERA INMIGRACIÓN.

// PORTUGAL //

Proyectos para la integración de jóvenes inmigrantes conflictivos de segunda o de tercera generación en barrios marginados.

En este país el proyecto “Escolhas”, sobre la integración de jóvenes de padres y abuelos inmigrantes, se creó el 2001, como respuesta a los brotes de violencia en 50 barrios complicados (incluidos robos) en los que estaban implicados descendientes de segunda y tercera generación de inmigrantes. Después de una revisión en 2003, el objetivo del proyecto se modificó: de la represión de la violencia a la inclusión, y se trataron temas como el sentimiento de

pertenencia, las consecuencias de la ley de nacionalidad y la valoración de la cultura de la familia de origen. El programa se dirige ahora a la franja de edad de 6 a 19 años, con posibilidad de incluir a los jóvenes hasta los 24 años.

Los proyectos no están exclusivamente dirigidos a inmigrantes, pero los responsables del mismo reciben formación en temas de interculturalidad a través de un curso a distancia.

El curso se creó para establecer un grupo de práctica y preparar responsables del proyecto en comunidades en las que todavía no existe presencia de inmigrantes pero que los puede haber en un futuro.

REFORZAR LOS LAZOS ENTRE LOS HABITANTES DE LOS BARRIOS.

// HOLANDA //

Distintas iniciativas dirigidas al intercambio intercultural de la población, afrontando debates sobre lugares comunes o prejuicios referidos a la inmigración.

La ciudad de Rotterdam recurre a diferentes iniciativas para reforzar dichos lazos. El proyecto “Mixen aan de Maas” pone en contacto a los residentes de siempre con los residentes que acaban de llegar a la ciudad, programando actividades comunes. El equipo del proyecto reúne a la gente y les sugiere actividades, y se hace cargo de los gastos que se producen.

El plan de acción “Islam e Integración” es un proceso que ya ha implicado a 8.000 personas, que ha conllevado reuniones con expertos, una serie de debates internos

entre musulmanes (de Turquía, Marruecos y Somalia), reuniones informativas sobre el Islam dirigidas a todos los residentes de Rotterdam, y debates públicos abiertos. Dichos debates han sido tenidos en cuenta para su inclusión en la “carta social” de Rotterdam que se ha elaborado por parte del ejecutivo municipal.

El proyecto “Mensenbieb” (biblioteca del pueblo) se creó para estimular el contacto entre diferentes grupos de personas y para que la gente hablase de sus prejuicios. Un grupo de voluntarios de diferentes orígenes étnicos y culturales reúnen a las personas que quieren participar en el proyecto.

Los encuentros pueden celebrarse en diferentes escenarios: en una biblioteca móvil, un bar, una escuela..., dependiendo del grupo. Por medio de tabloneros y adhesivos en los que se recogen frases con prejuicios (“los extranjeros no se quieren integrar”, “los musulmanes son extremistas”...) el público puede iniciar el debate y comentar entre sí sus ideas.

El proyecto se anunció de manera muy creativa y efectiva, por lo que despertó un gran interés entre los medios de comunicación y se ha llevado a cabo una buena difusión de la idea.

IMPLICACIÓN DE LOS PADRES DE LOS INMIGRANTES EN LA ESCUELA.

// SUECIA //

La participación de los padres inmigrantes en las escuelas como instrumento para afrontar las problemáticas experimentadas por los niños en la educación.



En Göteborg, la escuela Nytorpsskolan tiene 450 alumnos entre 6 y 16 años. La mayoría no tiene el sueco como lengua materna. El ambiente desordenado y caótico de las clases llevó a un grupo de padres a implicarse más en la escuela.

De ahí se creó un “consejo de padres”, es decir un consejo escolar con una mayoría de padres. Este consejo tiene la responsabilidad formal de tomar decisiones sobre temas como tener el sueco como segunda lengua, hacer la enseñanza en la lengua materna, crear un buen ambiente de trabajo entre los alumnos, idear formas de cooperación entre casa y escuela.

Los padres han podido, así, influir en lo que está pasando en la escuela y a la vez han constatado que su participación les ha permitido crecer a los ojos de sus hijos, ya que ahora conocen mejor la escuela sueca y pueden tener una incidencia efectiva.

INICIATIVA PARA LA COHESIÓN SOCIAL.

// HOLANDA //

Formación de funcionarios para desarrollar la política de integración.

Se ha lanzado una iniciativa que tiene una especial incidencia en integración y política urbanas. En este sentido, la organización FORUM recibe financiación pública para mantener una Oficina para la política de integración municipal.

Esta oficina ofrece apoyo a los funcionarios de las Administraciones locales para desarrollar y ejecutar la política de integración. Los expertos ofrecen asesoramiento sobre problemas concretos que

surgen a nivel local. A su vez, una web interactiva ofrece una plataforma para los funcionarios, para que puedan comentar los problemas con los que se van encontrando.

JUBILADOS COMO PADRINOS DE JÓVENES INMIGRANTES.

// FRANCIA //

Apadrinamiento voluntario de jóvenes por parte de autóctonos jubilados.

En Francia, el sistema de apadrinamiento se utiliza para abrir perspectivas profesionales de los jóvenes inmigrantes. Personas jubiladas francesas actúan como padrinos de los jóvenes inmigrantes que se identifican a través de las “misiones locales”, como punto de acceso para el empleo y los servicios sociales).

Los padrinos son voluntarios pero el Estado les ofrece formación. Actualmente hay 18.000 jóvenes en estos programas de apadrinamiento.

MANUAL DE APLICACIÓN SOBRE LA INTEGRACIÓN.

// ALEMANIA //

Manual dirigido a los municipios con propuestas y soluciones experimentadas para facilitar la participación de los inmigrantes.

El Land alemán de Renania del Norte Westfalia, con el objetivo de adaptarse a la diversidad cultural y lingüística de la población inmigrada, ha publicado un “Manual de aplicación sobre la integración”.

En este manual, dirigido a los municipios, se describen soluciones administrativas satisfactorias para la aplicación de las políticas de integración. Se ofrecen ejemplos para municipios grandes y pequeños y se da información acerca de los instrumentos empleados para introducir la práctica, los costes y beneficios y los factores de éxito. Los municipios pueden elegir los ejemplos que mejor se adapten a su situación y emplear herramientas proporcionadas para facilitar la participación de los inmigrantes, dirigidos por organizaciones de protección social tanto religiosas como laicas, emplean distintas modalidades de apertura a los inmigrantes.



PARTICIPACIÓN EN LAS ELECCIONES LOCALES.

// IRLANDA //

Facilitar el acceso de los inmigrantes a las elecciones locales reduciendo el tiempo de residencia exigido.

Irlanda es un país en el que existen pocas limitaciones con respecto a las elecciones locales, ya que el tiempo de residencia que se exige es comparativamente pequeño (residencia habitual con nueve meses de antelación) y tanto los solicitantes de asilo como los refugiados reconocidos y los inmigrantes de todas las nacionalidades pueden registrarse para votar.

DERECHOS ELECTORALES DE LOS INMIGRANTES.

// LUXEMBURGO //

Campaña para que los inmigrantes se registren en los censos electorales para poder participar en las elecciones del país.

En Luxemburgo, los no nacionales adquieren derechos electorales tras cinco años de residencia (los ciudadanos de fuera de la Unión Europea sólo pueden votar, mientras que los de la Unión Europea pueden presentarse además como candidatos). En 2003 se puso en marcha una campaña

electoral para animar a los extranjeros a registrarse en los censos electorales. No es un proceso automático y hay que ir al Ayuntamiento a registrarse.

En el marco de la Comisión Gubernamental para los Extranjeros se creó un grupo de trabajo que incluía representantes de diferentes departamentos y ministerios, así como organizaciones no gubernamentales. Los folletos y pancartas se publicaron en distintas lenguas. Se observó que una buena estrategia era dirigirse a los individuos influyentes de las comunidades extranjeras.

SOLICITUD DE LA NACIONALIDAD.

// REINO UNIDO //

Problemáticas acerca de la adquisición de la nacionalidad por parte de los inmigrantes y la consiguiente pérdida de derechos en su país de origen

Generalmente han ido aumentando las tasas de solicitud de la nacionalidad. El Ministerio del Interior del Reino Unido encargó un estudio acerca de los factores que influyen en las decisiones de solicitar la nacionalidad, analizando detenidamente los alicientes y los obstáculos, incluidos los específicos de determinadas nacionalidades. Aunque la falta de información es un motivo frecuente de que las cifras de soli-

citades sean bajas, también los inmigrantes aspiran a diferentes derechos dependiendo de su situación. Algunos inmigrantes no desean adquirir la nacionalidad porque perderían la ciudadanía de su país de origen o tendrían que renunciar a títulos hereditarios o al derecho de tener propiedades en su país. Por lo tanto, ampliar los derechos electorales y hacer más fácil la adquisición de la nacionalidad son estrategias complementarias. Por otra parte, disminuir la disparidad de derechos entre los ciudadanos y no ciudadanos haría que la adquisición de la nacionalidad no fuera tanto una estrategia para conseguir la seguridad jurídica como una manifestación positiva de un cambio de identidad política.



EUROCITIES, RED DE GRANDES CIUDADES PARA LA INTEGRACIÓN DE INMIGRANTES

Compromisos de la red de grandes ciudades “Eurocities” para el desarrollo de los principios generales y los códigos de conducta a aplicar en la prestación de servicios básicos a inmigrantes.

Es una red de 128 grandes ciudades europeas, que han adoptado el documento “Contribución al buen gobierno en materia de integración de inmigrantes y acogida de solicitantes de asilo”. Desarrollado por y para las ciudades, este documento contiene principios generales para plantearse la integración, así como códigos de conducta más específicos con relación a la prestación de servicios básicos.

El objetivo final del documento es fomentar la innovación mediante el control o evaluación estructurada de las actuaciones. Los principales compromisos son éstos:

- ✗ Desarrollar e invertir en comunicación directa y abierta con todas las comunidades de inmigrantes, para implicarlas en el diseño y la implementación de todas las políticas que afectan directamente a su oportunidades y a sus entornos.

- ✗ Invertir en una información completa y transparente a todos los residentes sobre la realidad de la inmigración y las condiciones necesarias para la integración efectiva.

- ✗ Invertir en la sensibilización de las instituciones educativas, su Dirección y su profesorado hacia una mayor diversidad de sus estudiantes, ofreciéndoles los conocimientos necesarios en este sentido.

- ✗ Desarrollar al máximo los programas de mediación de Sanidad y Servicios Sociales, de manera que se facilite la comunicación y la comprensión entre los profesionales y los diferentes grupos extranjeros.

- ✗ Promover el acceso a las ofertas culturales de la ciudad y la participación en la vida cultural de todos los inmigrantes.

REDES MUNICIPALES DE INTEGRACIÓN.

// ITALIA //

Creación de mesas municipales de integración de inmigrantes con carácter y presencia multidisciplinar.

En Italia, en el marco del proyecto EQUAL, se han creado mesas redondas de integración local en 7 municipios, unas mesas que

se han mantenido activas más allá del proyecto y que otros municipios han imitado.

Se ofrece a los refugiados y a los demandantes de asilo clases de lengua, evaluaciones de habilidades, orientación profesional, prácticas laborales y otros servicios para facilitar su acceso al mercado laboral. El proyecto implica una mesa temática nacional y unas mesas para la integración local creadas en los 7 municipios participantes.

Las mesas para la integración local están moderadas por la autoridad local e incluyen representantes de los servicios de empleo, agencias de formación profesional, sindicatos, demandantes de asilo y refugiados, y socios locales.

Más allá de las actividades del proyecto, la identificación de los representantes de cada institución y la creación de las redes se ven como un factor positivo en sí mismo.

CONSEJOS DE INTEGRACIÓN LOCAL.

// DINAMARCA //

Órganos consultivos y de asesoramiento en representación de las minorías étnicas sobre temas de notable incidencia entre la población inmigrada

El consejo de integración Ballerup es uno de los 73 consejos de integración local de Dinamarca.

La organización a nivel nacional es el Consejo de minorías étnicas, que asesora al Ministerio de Refugiados, Inmigración y Asuntos de Integración.

El de Ballerup incluye a 10 miembros en representación de las minorías étnicas, dos miembros en representación del consejo local, dos miembros representando a los consejos de niños y escuelas y un miembro en representación de los clubs deportivos, el consejo de la gente mayor y los consejos de la juventud.

Tres miembros consultores sin derecho a voto y una secretaria completan el equipo. Se reúne una vez al mes y también tiene grupos de trabajo ex profeso y un seminario de final de semana una vez al año. Convida a expertos a charlas y envía representantes al Comité de enlace social municipal y al Comité de coordinación responsable para el empleo y el mercado laboral. Emite propuestas sobre política de integración, trata cuestiones, como por ejemplo el aprendizaje de la lengua materna o la posibilidad de establecer un cementerio musulmán, y además ofrece asesoramiento voluntario y un centro para minorías étnicas. También ha organizado una conferencia sobre matrimonios concertados o forzosos.

GUÍA DE MÉTODOS PARTICIPATIVOS.

// BÉLGICA //

Guía de orientación para profesionales en el proceso de participación de los inmigrantes.

La Fundación rey Balduino, junto con el Instituto Flamenco para la ciencia y la tecnología, ha publicado la guía de métodos participativos, que quiere servir de orientación para los profesionales en el proceso de implementar métodos de participación. Usando tales métodos, los profe-



sionales pueden promover la implicación del “público” en los procesos de toma de decisiones, teniendo en cuenta que el “público” relevante variará según el tema tratado.

La Guía describe 40 métodos de participación diferentes, con descripciones pormenorizadas de 13 técnicas. Desde los procesos de diálogo a pequeña escala hasta ejercicios consultivos dirigidos a miles de personas a la vez. Algunas técnicas se dirigen sobre todo a ciudadanos o a las partes interesadas; otras solicitan información a expertos en un campo determinado.

EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INTEGRACIÓN.

// ALEMANIA //

Recomendaciones para una política adecuada de integración nacidas del análisis de múltiples experiencias de comunidades locales.

El Ministerio del Interior alemán, junto con la Fundación Bertelsmann, lanzó un concurso titulado “La buena integración no es casualidad: estrategias locales de política de integración”.

Basado en las siguientes cuestiones: ¿Dónde se encuentran nuestras comunidades en lo que atañe a la integración? ¿Qué estrategias han seguido? ¿Qué éxitos se han conseguido?

De entre todos los participantes, muchos de ellos pequeñas comunidades, se eligió un grupo de 23 finalistas. El jurado, compuesto por 11 expertos, visitó personalmente 15 comunidades y acabó concediendo el premio a 4 entidades locales de diferentes dimensiones.

Se elaboraron 10 recomendaciones para una política adecuada de integración local a partir del concurso y fueron publicadas acompañadas de una extensa documentación sobre las experiencias de las comunidades locales.

El documento (de unas 100 páginas) se ha distribuido entre las autoridades locales de Alemania. Aunque las autoridades locales son las primeras destinatarias de la documentación y de las recomendaciones, el concurso también estaba motivado por el objetivo de proporcionar al Gobierno federal ideas sobre experiencias prácticas de las comunidades.



Región de Murcia
Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración
Dirección General de Inmigración y Voluntariado

eQual Red de acogida e inserción sociolaboral
de las personas inmigrantes
en la Región de Murcia



FONDO SOCIAL EUROPEO



