

ANNEX I.

Informe de gestió a la Xarxa d'oficines



La pràctica totalitat de les oficines d'AMIC ofereixen el servei central d'informació, assessorament i suport en temes d'estrangeria. La complexitat i varietat jurídica de l'estatus legal dels estrangers i estrangeres fa necessari desenvolupar aquest servei de qualitat que dona assessorament i suport per iniciar i/o mantenir la condició de resident legal als nostres usuaris i usuàries.

Si bé els fluxos migratoris han minvat, la intensitat de l'atenció jurídica de les persones estrangeres ha crescut considerablement per l'increment de les problemàtiques associades a la seva condició jurídica i a les generades pel mercat de treball. Aquesta intensificació de problemes està portant a l'AMIC a implantar de manera creixent en les seves oficines dispositius d'orientació per a la inserció laboral i la millora formativa. Estem obligats a donar respostes adequades a les persones ateses pel què fa les seves demandes d'accés al mercat de treball i la consegüent formació orientada cap a les exigències professionals. Això es fa, d'una banda, treballant en xarxa amb els recursos d'inserció i formatius dels territoris, tot oferint les derivacions més eficaces i oportunes. D'una altra banda, oferint directament serveis d'orientació i formació que millorin la integració laboral de les persones ateses. Concretament, AMIC desenvolupa el servei d'orientació sociolaboral per a persones immigrades al SAIER (servei de l'Ajuntament de Barcelona), els tallers "Estudies o treballes?" i "Primeres Lliçons al volant en el trajecte laboral".

1. ANÀLISI SOCIODEMOGRÀFIC

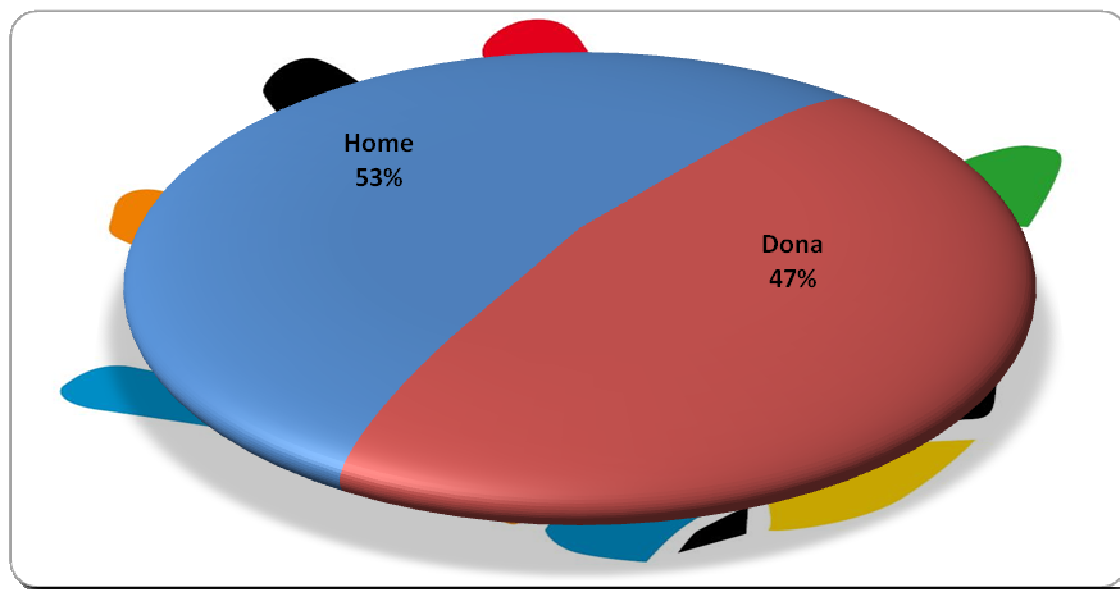
L'estudi de la dinàmica poblacional és fonamental per al disseny de programes i polítiques públiques adreçades a cobrir les demandes socials dels immigrants a Catalunya i a incidir en les seves condicions de vida.

La informació sociodemogràfica bàsica que **AMIC** proporciona en aquest document té com a objectiu actualitzar el coneixement - públic i privat – sobre les dinàmiques i característiques de la població immigrant i les seves demandes als nostres serveis.

En general, aquest document sintetitza informacions provinents de les nostres bases de dades sobre les actuacions a les oficines d'AMIC el 2011, a la vegada que donem un cop d'ull a les dades dels quatre últims anys amb el propòsit de brindar un panorama precís en els canvis en quant a creixement, estructura i distribució de la població immigrada, així com en matèria d'educació, llengua, habitatge, convivència, etc. Són temàtiques que s'exploren al llarg d'aquest document, explotant els indicadors sociodemogràfics en gràfics per a il·lustrar la informació.

1.1 GÈNERE

Gènere	TOTAL	PERCENTATGE
Home	9.061	52,91
Dona	8.063	47,09



L'any 2011 s'han atès més homes que dones, amb valors similars a l'any 2010 i 2009.

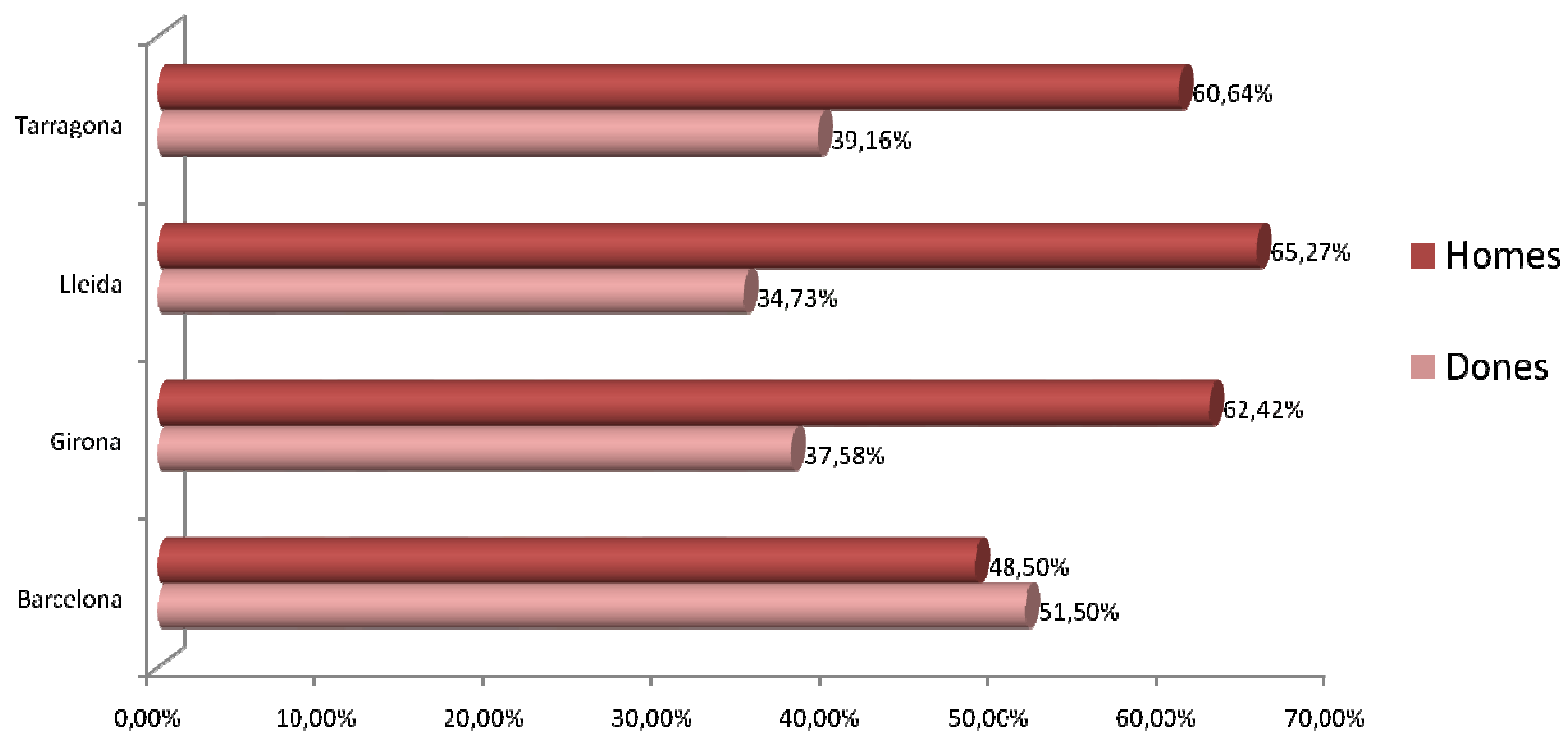
Si comparem aquestes dades amb les proporcionades per l'INE sobre la població empadronada estrangera a Catalunya el 2011 (el 46,5% de la població estrangera és femenina i el 53,5% és masculina), veurem que hi ha una concordança amb la distribució del gènere de la població atesa per AMIC, on hi ha un pes lleugerament més gran d'homes que de dones.

Fins al 2008 la tendència mostrava un increment del pes de les dones en l'atenció, però la virulència de la crisi econòmica i l'atur entre la població estrangera masculina ha aturat aquesta tendència.

1.1.2 GÈNERE PER PROVÍNCIES

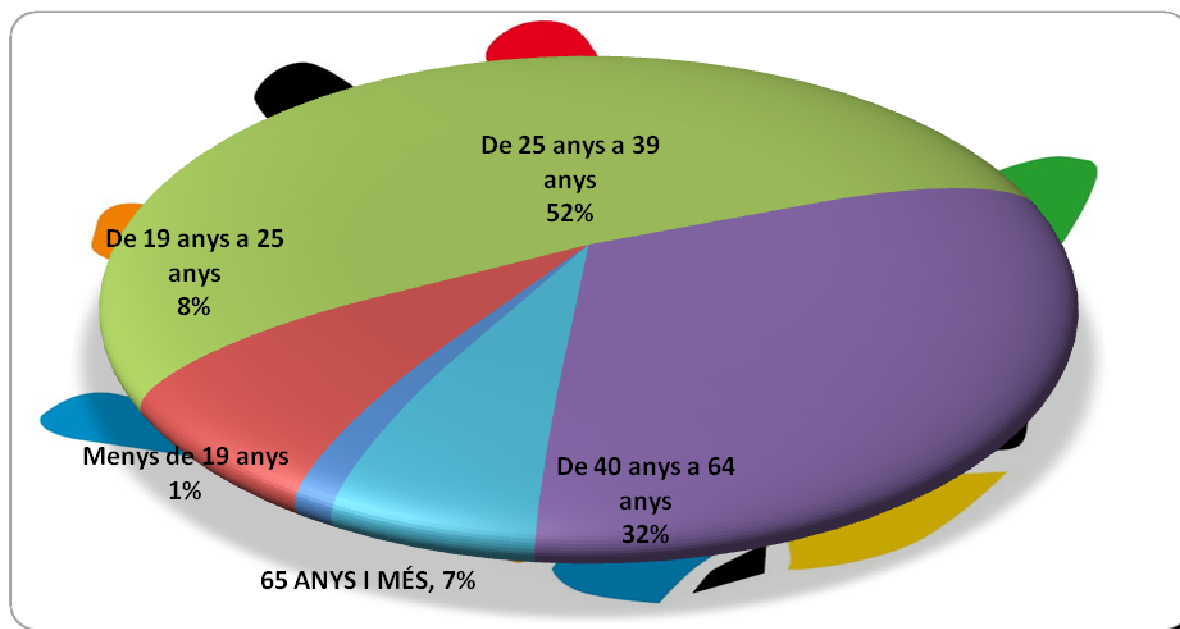
Gènere	HOMES	DONES
Barcelona	48,50%	51,50%
Girona	62,42%	37,58%
Lleida	65,27%	34,73%
Tarragona	60,64%	39,16%

Cal destacar que en territoris de Lleida o en les comarques gironines el pes masculí d'atenció és encara més remarcable.



2. EDATS

Edats	Valors absoluts	Percentatge
Menys de 19 anys	235	1,37%
De 19 anys a 25 anys	1.341	7,83%
De 26 anys a 39 anys	8.866	51,78%
De 40 anys a 64 anys	5.539	32,35%
65 i més anys	1.143	6,67%



La població que atenem es troba en plena edat laboral, i activa. Un 90,8% té entre 26 i 64 anys.

Continua la tendència dels dos últims anys d'envelliment gradual de la població atesa, però de totes maneres es tracta d'una població que majoritàriament es troba en edats plenaments actives, amb poc més del 50% d'usuàries i usuaris entre els 26 i 39 anys.

3. NACIONALITATS

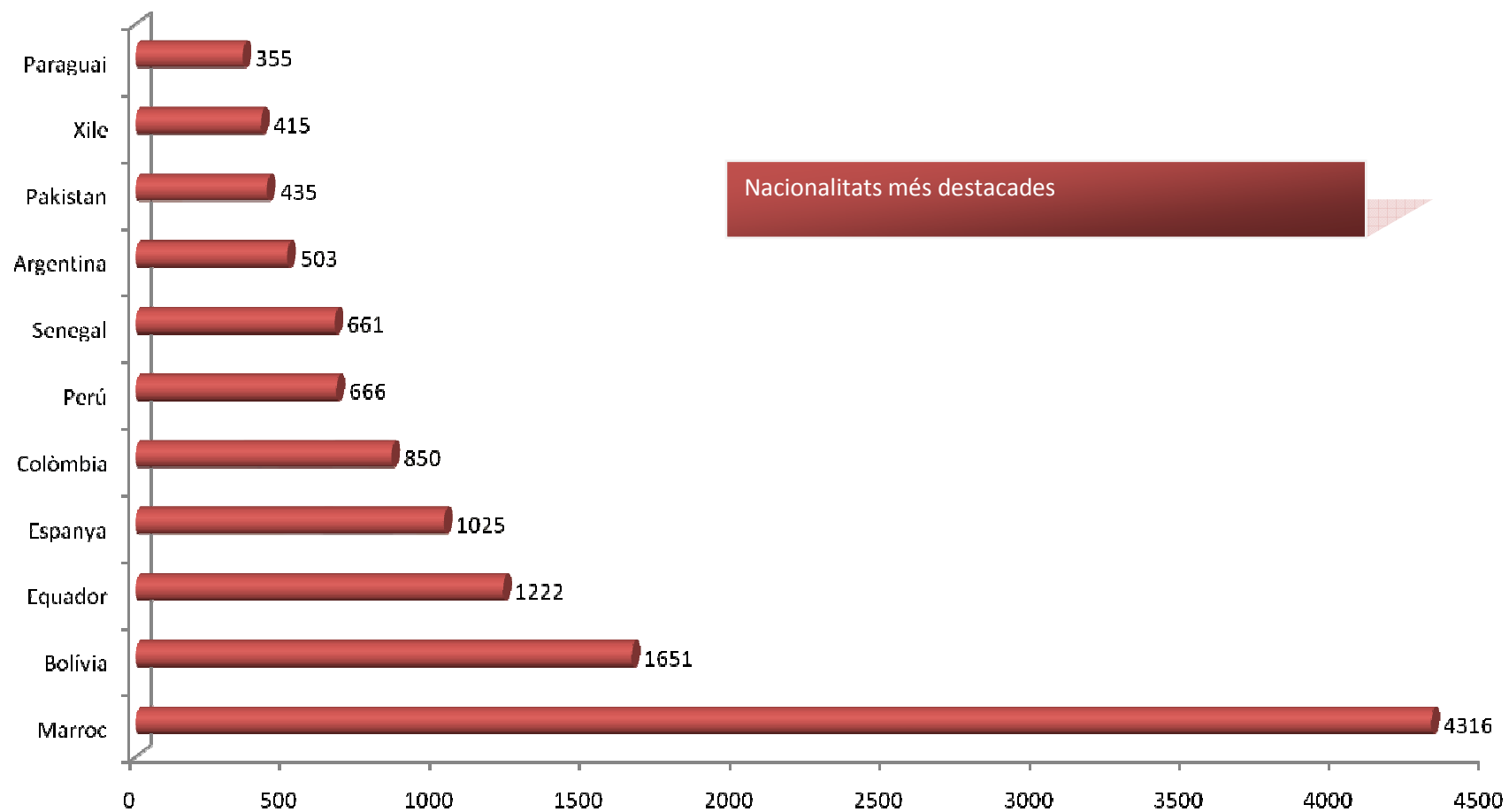
	Valors absoluts	Percentatge
Marroc	4.316	25,20%
Bolívia	1.651	9,64%
Equador	1.222	7,14%
Espanya	1.025	5,99%
Colòmbia	850	4,96%
Perú	666	3,89%
Senegal	661	3,86%
Argentina	503	2,94%
Pakistan	435	2,54%
Xile	415	2,42%
Paraguai	355	2,07%
Brasil	315	1,84%
Ucraïna	291	1,70%
República Dominicana	286	1,67%
Gàmbia	279	1,63%
Rússia	277	1,62%
Hondures	270	1,58%
Romania	253	1,48%
Mali	241	1,41%
Uruguai	214	1,25%
Ghana	192	1,12%
Veneçuela	172	1,00%
Nigèria	170	0,99%
Índia	148	0,86%
Xina	146	0,85%
Bangla Desh	145	0,85%
Cuba	141	0,82%
Algèria	134	0,78%
Mauritània	134	0,78%
Guinea	131	0,77%
Geòrgia	100	0,58%

	Valors absoluts	Percentatge
Moldàvia	82	0,48%
Mèxic	73	0,43%
Armènia	66	0,39%
El Salvador	60	0,35%
Guinea Equatorial	54	0,32%
Nepal	46	0,27%
Bulgària	41	0,24%
Filipines	39	0,23%
Camerun	37	0,22%
Itàlia	36	0,21%
Costa d'Ivori	34	0,20%
Nicaragua	34	0,20%
Guinea Bissau	29	0,17%
Portugal	24	0,14%
Bielorússia	24	0,14%
Estats Units d'Amèrica	19	0,11%

En el conjunt de les oficines d'AMIC s'han registrat 109 nacionalitats, usuaris i usuàries procedents del cinc continents.

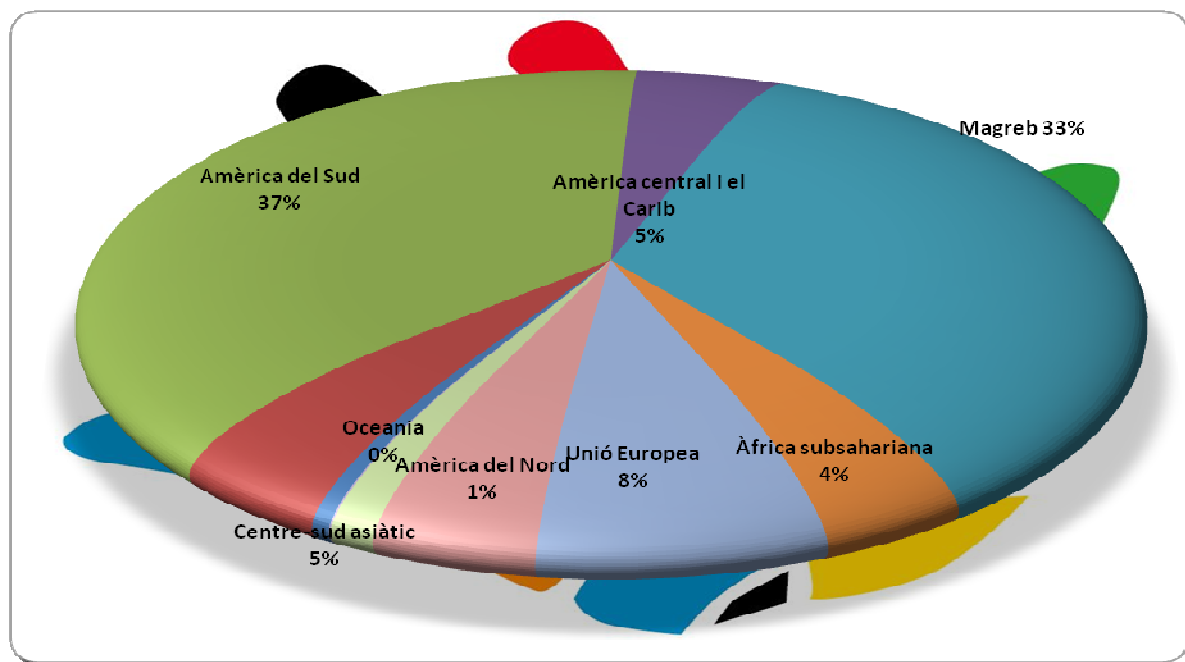
Com altres anys, el 2011 la nacionalitat que destaca per sobre la resta és la marroquina (amb el 25,20%), doncs una de cada quatre persones ateses és d'aquest origen. Després trobem nacionals del centre de l'arc andí sud-americà, com l'Equador i Bolívia.

En cinquè lloc destaquen les persones amb nacionalitat espanyola, i aquest pot ser un indicador de l'increment de persones estrangeres que han accedit a aquesta nacionalitat. També, perquè a les oficines d'AMIC a més de centrar l'atenció en la població extracomunitària, donem orientació a la població autòctona que vol fer consultes sobre la llei d'estrangeria.



3.1. NACIONALITATS PER ÀREES GEOGRÀFIQUES

Nacionalitat	Valors absoluts	Percentatge
Amèrica del Nord	96	0,56%
Amèrica central i el Carib	826	4,82%
Amèrica del Sud	6.364	37,16%
Centre sud-asiàtic	835	4,88%
Magreb	5.753	33,60%
Àfrica subsahariana	747	4,36%
Unió Europea	1.439	8,40%
Resta d'Europa	821	4,79%
Resta d'Àsia	233	1,36%
Oceania	10	0,06%

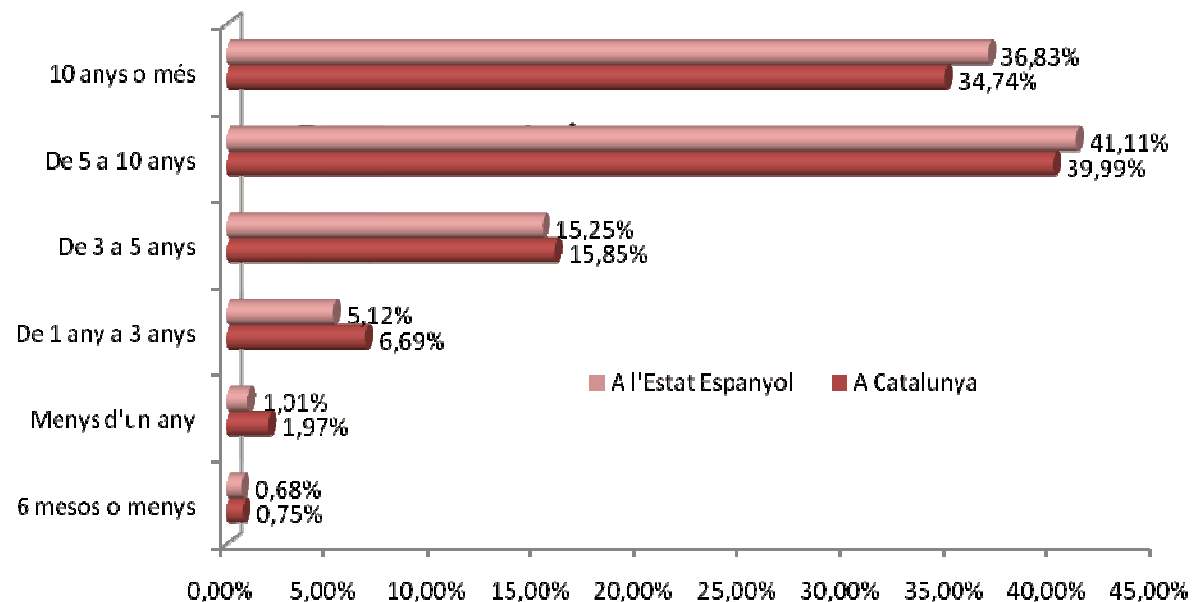


Si agrupem les nacionalitats per àrees geogràfiques, Amèrica, amb el 42,5% de les persones ateses és l'àrea geogràfica amb major volum; concretament, la regió del sud d'aquest continent (amb el 37,16%).

El 33% de la població atesa procedeix del Magreb, la majoria dels quals són nacionals marroquins i marroquines.

4. TEMPS D'ESTADA A CATALUNYA I ESPANYA

TEMPS D'ESTADA	CATALUNYA		ESPANYA	
	Valors absoluts	Percentatge	Valors absoluts	Percentatge
6 mesos o menys	129	0,75%	117	0,68%
Menys d'un any	337	1,97%	173	1,01%
D'1 a 3 anys	1.146	6,70%	877	5,12%
De 3 a 5 anys	2.715	15,85%	2.611	15,25%
De 5 a 10 anys	6.848	39,99%	7.040	41,11%
10 anys o més	5.949	34,74%	6.306	36,83%



Seguint les tendències globals a Espanya, podríem dir que per la crisi econòmica hi ha una aturada dels fluxos migratoris que arriben a Catalunya.

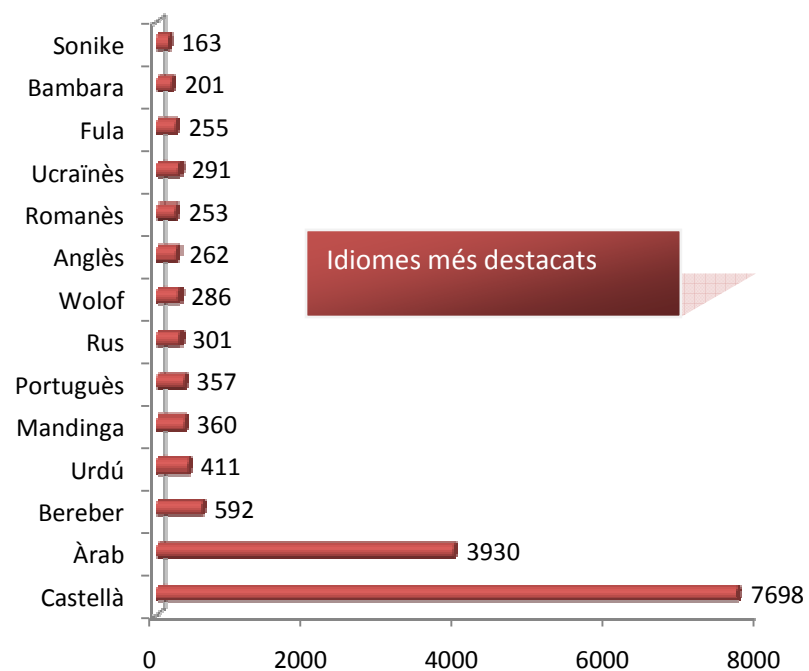
Aquestes dades que us presentem mostren d'una manera molt gràfica la tendència que observem a les oficines d'AMIC des de l'any 2008. Observem una aturada dràstica de les persones ateses que porten poc temps a Catalunya i a l'Estat espanyol. Més del 70% és al nostre país des de fa més de cinc anys, i una de cada tres fins i tot des de fa més de 10 anys. Això evidencia que la crisi econòmica ha fet tremolar la situació laboral, documental i vital de moltes persones immigrades que abans de la crisi es podria pensar que tenien encarrilat el seu projecte de vida a Catalunya.

5. NIVELL D'IDIOMA

5.1. Idioma propi

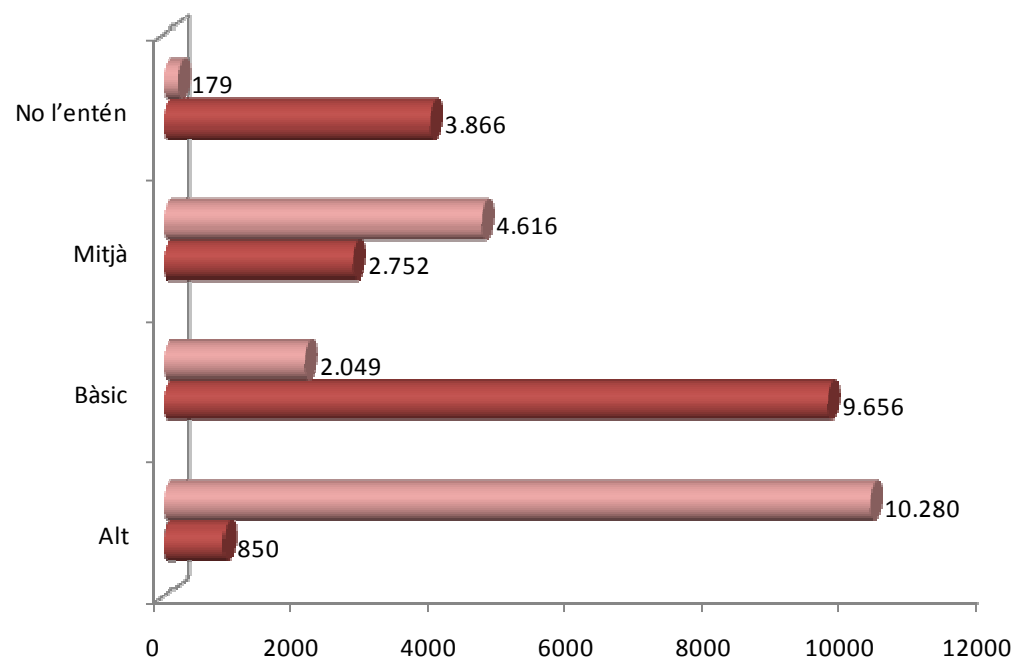
Idioma propi	Valors absoluts	%
Castellà	7698	44,95
Àrab	3930	22,95
Bereber	592	3,46
Urdú	411	2,40
Mandinga	360	2,10
Portuguès	357	2,08
Rus	301	1,76
Wolof	286	1,67
Anglès	262	1,53
Romanès	253	1,48
Ucraïnès	291	1,70
Fula	255	1,49
Bambara	201	1,17
Sonike	163	0,95
Xinès	146	0,85
Català	138	0,81
Bengalí	131	0,77
Francès	131	0,77
Georgià	100	0,58
Hindi	92	0,54
Afrikaans	90	0,53
Armeni	88	0,51
Moldau	82	0,48
Panjabi	78	0,46
Twi	78	0,46
Quítxua	48	0,28
Ibo	46	0,27
Nepalès	46	0,27

Idioma propi	Valors absoluts	%
Guaraní	43	0,25
Búlgar	41	0,24
Llengua criolla	29	0,17
Tagàlog	26	0,15
Amhàric	26	0,15



5.2. Coneixement del català i castellà

Nivells de coneixement	CATALÀ		CASTELLÀ	
	Valors absoluts	Percentatge	Valors absoluts	Percentatge
Alt	850	5%	10.280	60%
Bàsic	9.656	56%	2.049	12%
Mitjà	2.752	16%	4.616	27%
No l'entén	3.866	23%	179	1%



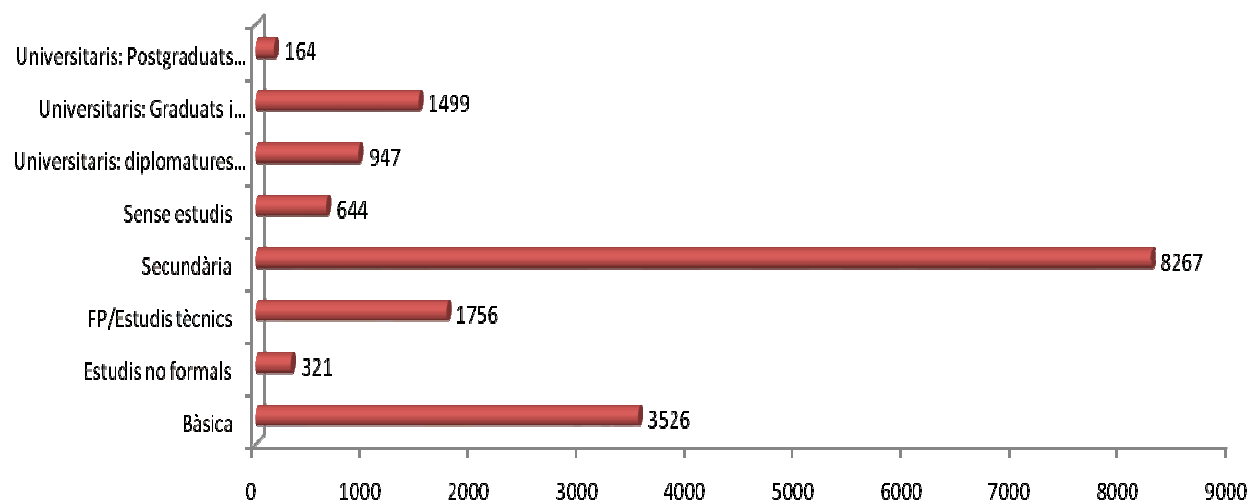
Les dades mostren que el coneixement del castellà és molt més elevat que el coneixement del català entre la població atesa. I és evident que el fet de comptar amb un 45% d'usuaris i usuàries que tenen com a llengua materna el castellà incideix de manera important en aquesta diferència. Però també podem concloure que en aquells casos en què la llengua materna no és ni el castellà ni català, el coneixement del castellà és més elevat.

La tendència dels darrers anys mostra petits avenços en el coneixement del català: cada vegada més persones ateses es situen en nivells bàsics o mitjans.

6. NIVELL D'ESTUDIS I HOMOLOGACIONS

6.1. Nivell acadèmic

Nivell acadèmic	Valors absoluts	Percentatge
Bàsica	3.526	20,59%
Estudis no formals	321	1,87%
FP/Estudis tècnics	1.756	10,25%
Secundària	8.267	48,28%
Sense estudis	644	3,76%
Universitaris: diplomatures sistema antic	947	5,53%
Universitaris: graduats i llicenciats	1.499	8,75%
Universitaris: postgraduats (màster, doctorat...)	164	0,96%



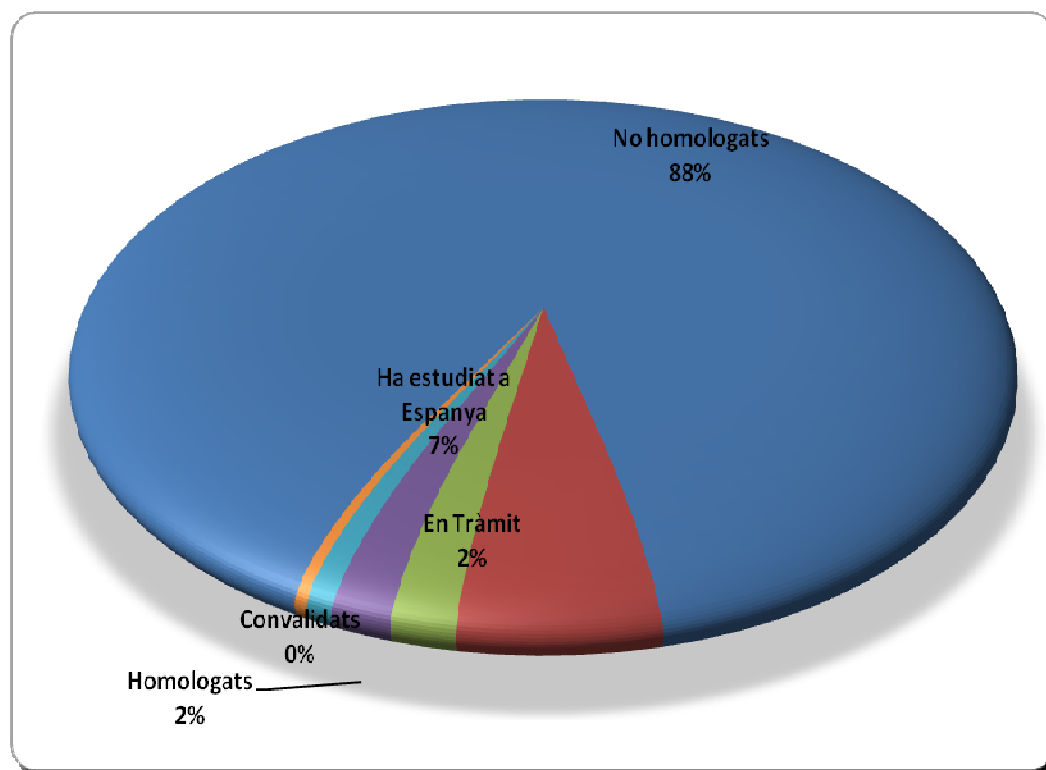
De la mateixa manera, l'any 2011 gairebé la meitat de les persones ateses tenia estudis secundaris. Un 20,59% havia cursat estudis bàsics i un 15,24% estudis universitaris, mentre que un 3,76% no tenia estudis.

Aquestes dades no presenten diferències importants en relació a les dades de la pròpia població catalana, la qual cosa significa que el nivell educatiu formal de la població estrangera probablement no es correspon en moltes ocasions a les feines que ocupen o que, de forma realista, esperen poder ocupar.

Per l'AMIC, l'accés o millora de la formació, tant reglada com no reglada, de la població immigrada, és una política d'integració fonamental, així com el reconeixement del perfil formatiu i laboral que ja tenen aquestes persones.

3.6.2. Homologacions i convalidacions d'estudis

Homologacions i convalidacions d'estudis	Valors absoluts	Percentatge
No homologat	15.039	87,82%
Ha estudiat a Espanya	1.139	6,65%
En tràmit	371	2,17%
Homologat	345	2,01%
Desconegut	156	0,91%
Convalidat	74	0,43%



Prop del 90% de la població atesa no ha homologat els seus estudis. Aquí s'inclouen les persones que desconeixen el procediment, altres potser no ho consideren eficaç per al seu projecte de vida immediat i, altres no poden optar a aquest procediment, ja sigui perquè no tenen estudis reglats o només tenen estudis bàsics.

El 4,18 % de la població atesa ha homologat els seus estudis o és en procés de fer-ho, menys de l'1% ha convalidat i un 6,65% ha estudiat a l'Estat espanyol.

Cal destacar que en els darrers anys s'han incrementat els procediments d'homologació d'estudis estrangers i el coneixement sobre aquesta matèria, degut al reforçament de serveis de suport i orientació per al reconeixement d'estudis universitaris i no universitaris com el que presta AMIC a través del Servei d'Atenció a l'immigrant, Estranger i Refugiat (SAIER) de l'Ajuntament de Barcelona; a través dispositius que vam implementar a Tarragona, a Lleida i, recentment a Granollers. L'accés als serveis d'AMIC es fa independentment de la situació administrativa de les persones immigrades.

També, gràcies al servei que es fa des del SARU (Servei d'Acompanyament al Reconeixement Universitari), servei de la Generalitat de Catalunya per a l'homologació dels estudis universitaris.

4. ANÀLISI ADMINISTRATIU

La situació documental de les persones ateses determina en bona mesura el tipus de consulta que es tracta al servei d'estrangeria, com és obvi.

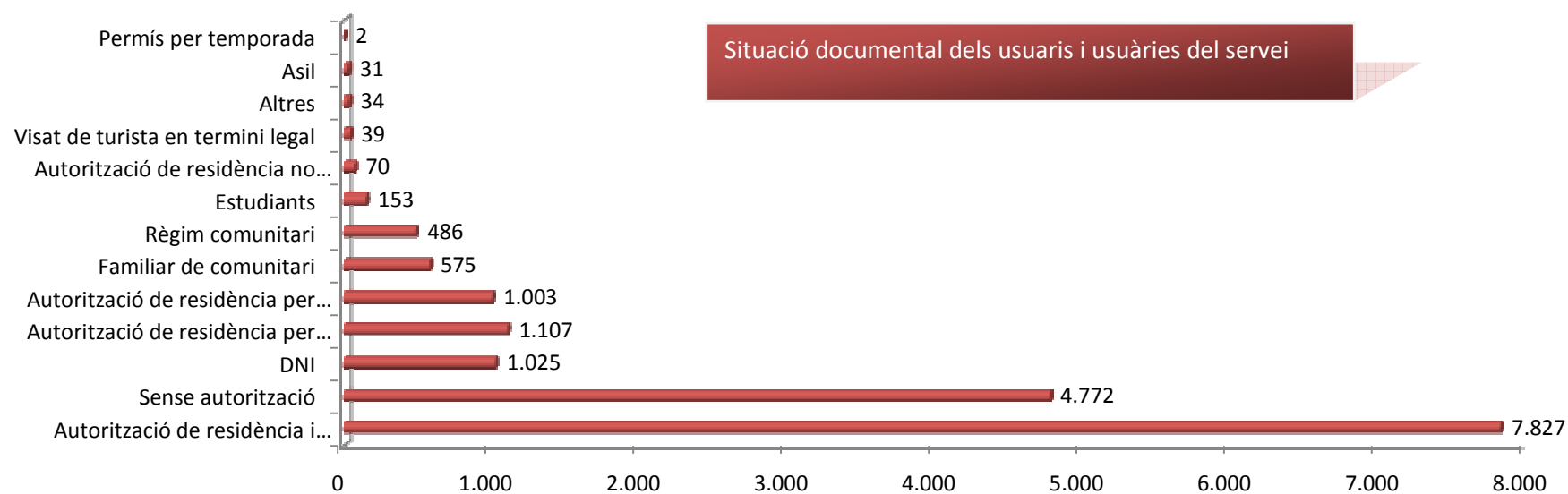
Trobem que es donen les següents situacions:

- 1) Gairebé poc més de la meitat de les persones ateses tenen autorització de residència i/o treball en les seves diferents modalitats (autoritzacions de residència i treball, autorització de residència per circumstàncies excepcionals, autorització de residència per reagrupament familiar, autorització de residència lucrativa), ja sigui inicial, 1a o 2a renovació.
- 2) D'altra banda, prop del 30% no tenen autorització a l'Estat espanyol, els que popularment al carrer reben el nom de "sense papers". Fonamentalment aquest grup de persones ateses numèricament important, acudeix al nostre servei per a fer consultes sobre arrelament (que és l'única possibilitat que té per regularitzar la seva situació).
- 3) Ens trobem un tercer grup, el de les persones ateses que tenen DNI i per tant, la nacionalitat espanyola. En comparació a l'any 2010, hi ha un petit increment de l'1,33%. D'una banda, aquí hi trobem persones ja nacionalitzades que volen informació en relació a membres de la seva família (i no només reagrupament familiar). D'altra banda, hi ha persones autòctones que, per exemple, volen contractar persones estrangeres, o tenen algun familiar estranger i volen informació sobre com establir la seva situació documental.
- 4) Finalment, entre les usuaris i usuàries ateses per AMIC hi ha un volum important de familiars de comunitaris i de persones procedents de països comunitaris. Entre les principals consultes que ens fan: informació per a la tramitació del registre de parelles de fet i matrimonis, targetes de familiars comunitaris, tramitació de certificats, reagrupament familiar d'ascendent, homologació d'estudis, orientació laboral...).



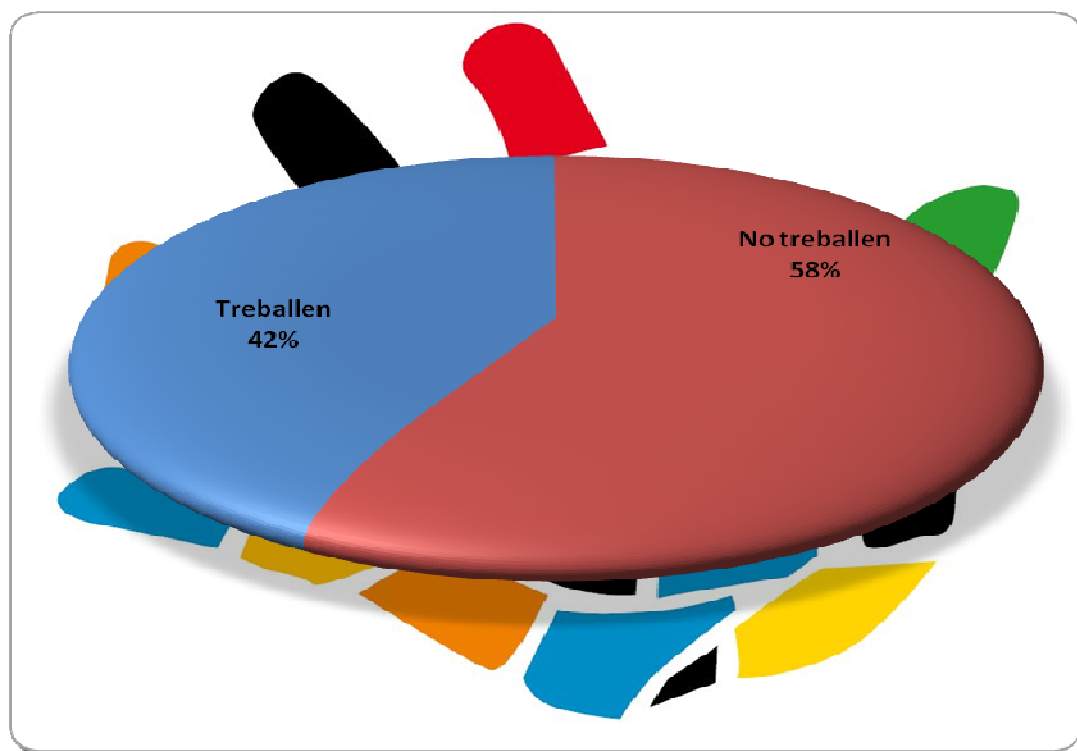
4.1.. SITUACIÓ DOCUMENTAL

Situació administrativa	Valors absoluts	Percentatge
Autorització de residència i treball (inclosos permanents)	7.827	45,71%
Sense autorització	4.772	27,87%
DNI	1.025	5,99%
Autorització de residència per reagrupament familiar	1.107	6,46%
Autorització de residència per circumstàncies excepcionals	1.003	5,86%
Familiar de comunitari	575	3,36%
Règim comunitari	486	2,84%
Estudiants	153	0,89%
Autorització de residència no lucrativa	70	0,41%
Visat de turista en termini legal	39	0,23%
Altres	34	0,20%
Asil	31	0,18%
Permís per temporada	2	0,01%



4.2.. SITUACIÓ LABORAL

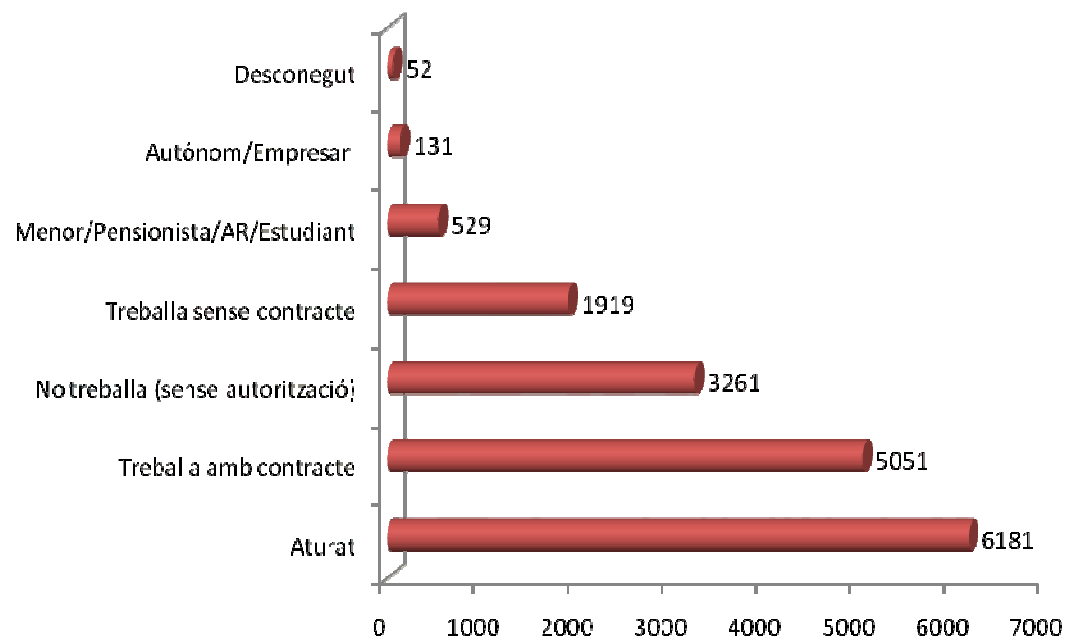
Situació laboral bàsica	Valors absoluts	Percentatge
Treballen	7.101	41,47%
No treballen	9.971	58,23%
Desconegut	52	0,30%



Respecte a la situació laboral de les persones ateses per AMIC, podríem afirmar que es manté la tendència de més persones sense feina. L'any 2009 va ser el primer any en que vem atendre més persones en aquesta situació similar (el 58% no treballaven). El 2010, el percentatge va ser del 59%.

No cal dir que és la crisi econòmica la que va provocar aquesta afluença majoritària de persones sense feina, tant pels problemes documentals que genera (dificultat per renovar el permís de residència, per exemple), com per les demandes afegides d'inserció laboral i formativa.

Situació laboral, detall	Valors absoluts	Percentatge
Aturat	6.181	36,10%
Treballa amb contracte	5.051	29,50%
No treballa (sense autorització)	3.261	19,04%
Treballa sense contracte	1.919	11,21%
Menor/Pensionista/AR/Estudiant	529	3,09%
Autònom/Empresari	131	0,77%
Desconegut	52	0,30%



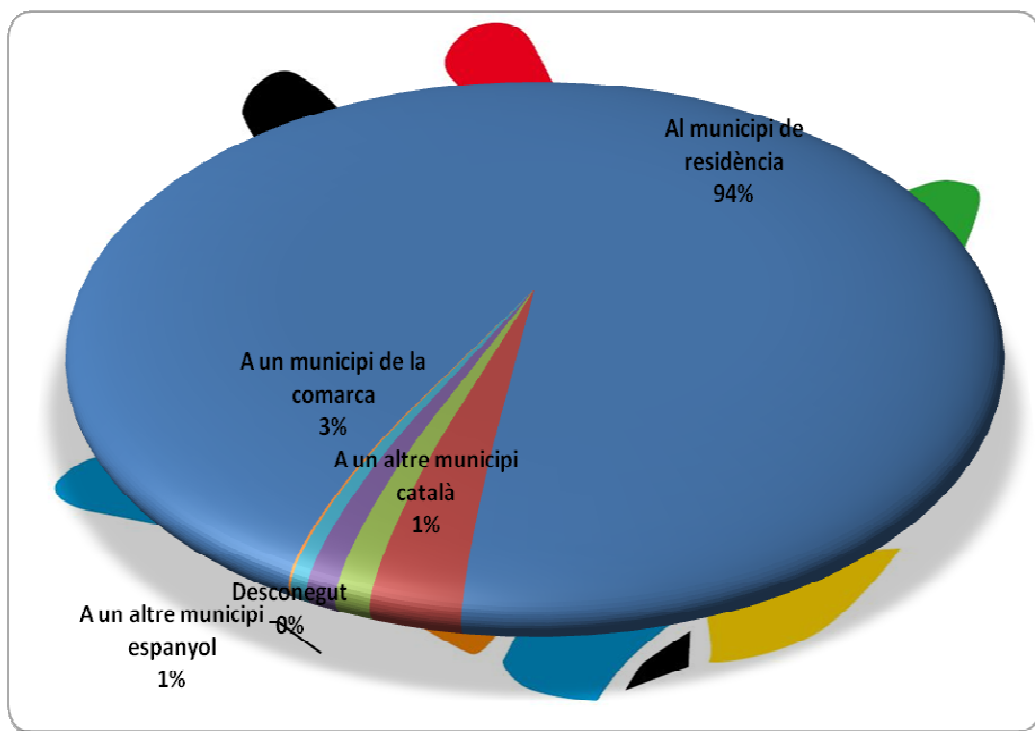
Deixant de banda el percentatge de la població atesa que no treballa, a més a més trobem un volum important de persones que treballa sense contracte (el 11,21%) o per dir-ho d'una altra manera, només el 29,59% de la població atesa treballa amb contracte, sense entrar a valorar el tipus de contractació, la qualificació professional, les condicions laborals, etc...

Aquestes estadístiques mostren el panorama laboral de la població atesa, marcat per una alta taxa d'atur i precarietat laboral.

És significatiu que només el 0,7% dels atesos i ateses són autònoms o empresaris.

4.3.. EMPADRONAMENT

Empadronament	Valors absoluts	Percentatge
Al municipi de residència	16.102	94,03%
A un municipi de la comarca	522	3,05%
A un altre municipi català	206	1,20%
A un altre municipi espanyol	177	1,03%
No empadronat	100	0,58%
Desconegut	17	0,10%



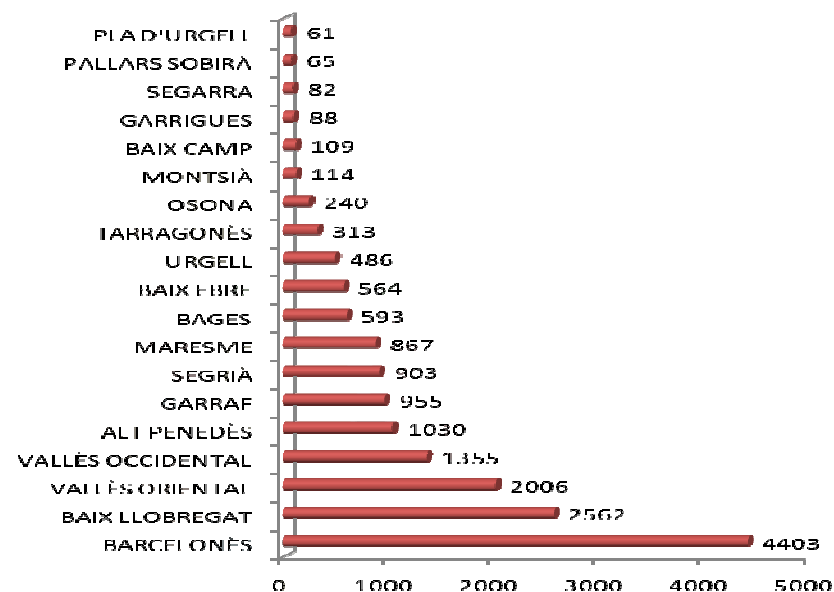
El 99,5% de la població atesa diu estar empadronada, dada similar a la dels anys 2009 i 2010. Podem afirmar que l'empadronament és un procediment absolutament assumit i està entre la població immigrada, i això s'explica perquè es tracta d'un dret reconegut a la Llei d'estrangeria, un dret fonamental independentment de la situació administrativa de les persones.

Per altra banda, la Llei de Bases de Règim Local obliga les persones que resideixen habitualment en un municipi a inscriure's en el padró i, en conseqüència, els Ajuntaments a empadronar els qui es trobin en aquesta circumstància. Es tracta d'un registre administratiu que no genera drets, però sí que permet a les persones immigrades, com a la resta de veïns, complir els requisits necessaris per a fer efectius drets bàsics i fonamentals en un estat de benestar social, principalment l'assistència sanitària i l'educació.

Només un 0,5% de la població atesa no estava empadronada. Pot atribuir-se a persones amb situació de recent mobilitat geogràfica que encara no han fet el procediment de canvi d'empadronament.

4.4.. COMARCA DE RESIDÈNCIA

Comarca de residència	Valors absoluts	Percentatge
BARCELONÈS	4.403	25,71%
BAIX LLOBREGAT	2.562	14,96%
VALLÈS ORIENTAL	2.006	11,71%
VALLÈS OCCIDENTAL	1.355	7,91%
ALT PENEDEÈS	1.030	6,01%
GARRAF	955	5,58%
SEGRITÀ	903	5,27%
MARESME	867	5,06%
BAGES	593	3,46%
BAIX EBRÈ	564	3,29%
URGELL	486	2,84%
TARRAGONÈS	313	1,83%
OSONA	240	1,40%
MONTSIÀ	114	0,67%
BAIX CAMP	109	0,64%
GARRIGUES	88	0,51%
SEGARRA	82	0,48%
PALLARS SOBIRÀ	65	0,38%
PLA D'URGELL	61	0,36%
PALLARS JUSSÀ	58	0,34%
NOGUERA	53	0,31%
BAIX EMPORDÀ	48	0,28%
BAIX PENEDEÈS	41	0,24%
GIRONÈS	27	0,16%
ANOIA	26	0,15%
Viu fora de Catalunya	17	0,10%
ALT URGELL	15	0,09%
ALT CAMP	12	0,07%
SELVA	9	0,05%
BERGUEDÀ	9	0,05%



Sobre la distribució de la població atesa per comarques de Catalunya, les dades mostren que el volum central d'atenció de la Xarxa d'oficines d'AMIC s'opera a l'àrea metropolitana més propera a Barcelona, al Barcelonès, Baix Llobregat, Vallès Oriental i Occidental així com el Maresme, comarques que per qüestions de pes demogràfic és son es situen més punts d'atenció d'AMIC.

En un segon grup més nombrós trobem les comarques de l'Alt Penedès, Garraf i Segrià, aquesta última en torn a la ciutat de Lleida. Com mostra la taula, AMIC és un referent per a la població immigrada que viu arreu del nostre país.

5. ANÀLISI FAMILIAR I DE CONVIVÈNCIA

La integració social i participació parteix dels valors i creences del col·lectiu immigrant a Catalunya, diferents valors, religions i maneres de fer

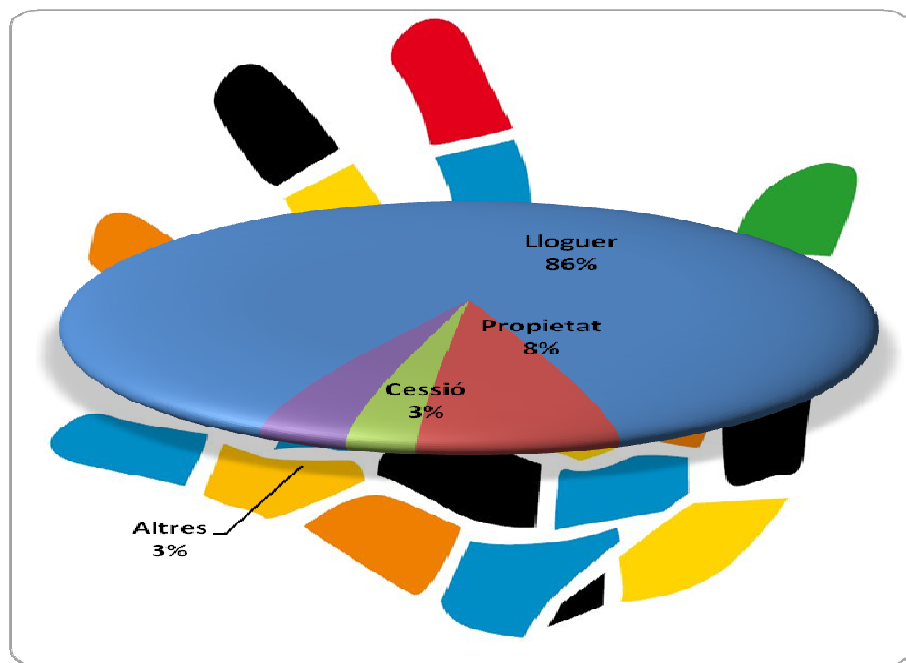


que connecten amb les xarxes socials que ells mateixos estableixen, el seu grau de participació en els diferents nivells de la vida social catalana, les dificultats i barreres a que s'enfronten en el desenvolupament d'aquesta vida social i que afecten a la seva integració i en definitiva al seu grau de satisfacció a Catalunya i les seves expectatives de futur.

Es recullen aquí dades i conclusions d'estudis precedents tot i que la part principal la representen l'anàlisi de la informació extreta de les nostres bases de dades a partir de l'ampli treball de camp realitzat.

5.1.. SITUACIÓ D'HABITATGE, dades bàsiques

VIVENDA	Valors absoluts	Percentatge
Lloguer	14.698	79,22%
Propietat	1.343	7,24%
Cessió	471	2,54%
Altres	612	3,30%



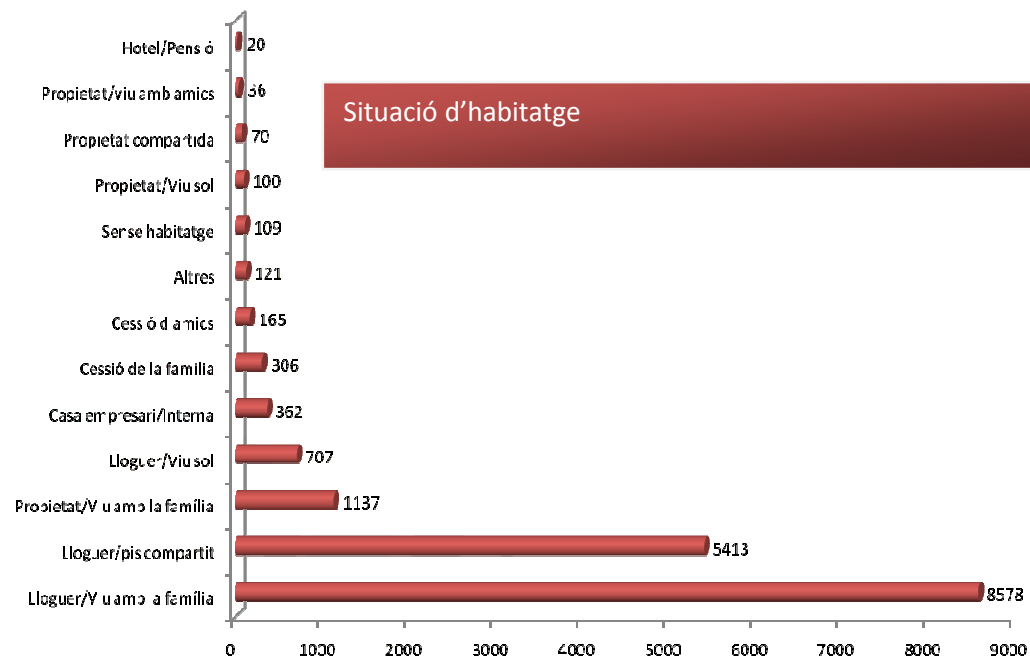
Trobem que el lloguer d'habitatge és la opció majoritària entre les persones immigrades usuàries dels nostres serveis.

En el context de crisi econòmica els preus i l'encariment de l'habitatge de compra provoca que la opció del lloguer sigui la més viable pel col·lectiu immigrant, tot i que també presenta uns preus elevats en relació a les mitjanes salarials.

Per la població en general i en particular per a la població immigrada, l'accés a l'habitatge digne és un dels principals problemes, doncs el percentatge dels ingressos que es destina a pagar l'habitatge, ja sigui de compra o de lloguer, acostuma a estar molt per sobre del 30% que es suposa que s'hauria de dedicar.

5.1.1. Situació d'habitatge, detall

VIVENDA	Valors absoluts	Percentatge
Lloguer/viu amb la família	8.578	50,09%
Lloguer/pis compartit	5.413	31,61%
Propietat/viu amb la família	1.137	6,64%
Lloguer/viu sol	707	4,13%
Casa empresari/Interna	362	2,11%
Cessió de la família	306	1,79%
Cessió d'amics	165	0,96%
Altres	121	0,71%
Sense habitatge	109	0,64%
Propietat/Viu sol	100	0,58%
Propietat compartida	70	0,41%
Propietat/viu amb amics	36	0,21%
Hotel/Pensió	20	0,12%

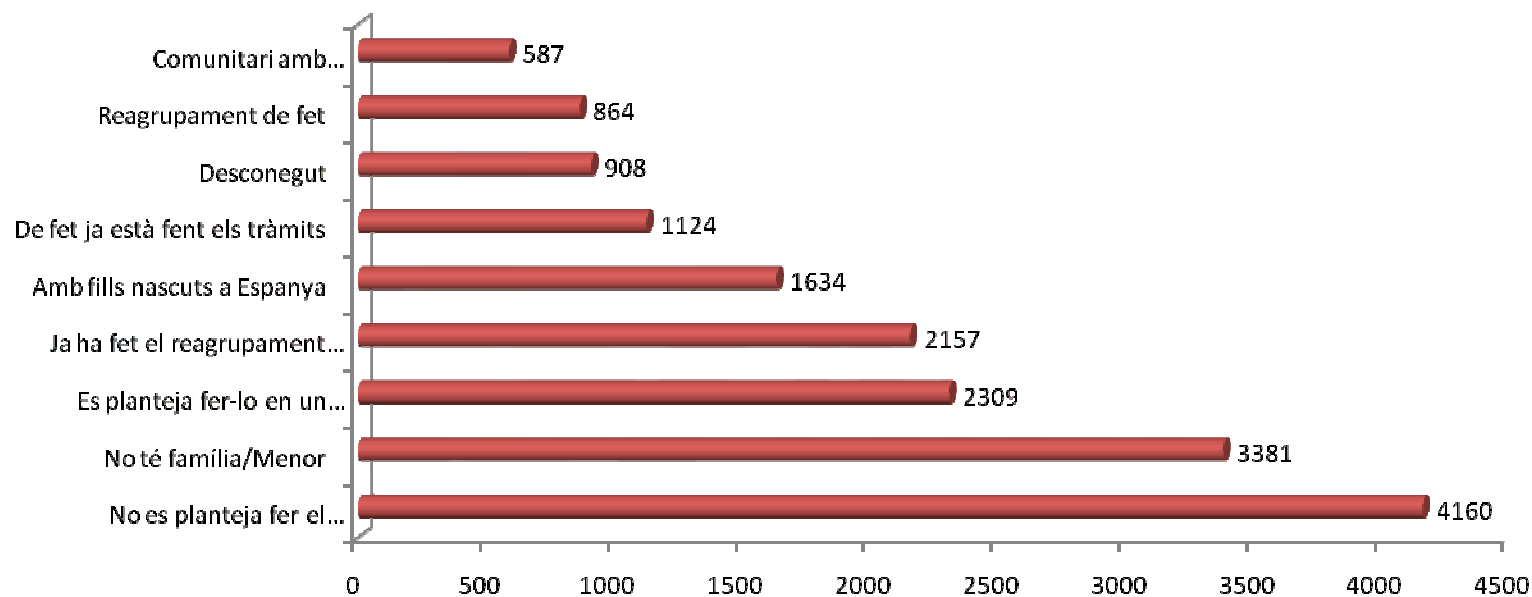


Com s'observa a la taula i gràfic, dins del lloguer trobem dos modalitats destacades: els que viuen amb la família i, el lloguer compartit amb altres persones, que inclou les persones que paguen una habitació de lloguer al titular del contracte. Davant els preus excessius de l'habitatge, moltes persones trien la opció d'aquesta modalitat de lloguer compartit. Fins i tot, trobem casos puntuals de propietats compartides.

També és significatiu que el 2,11% de les persones ateses visquin a casa de l'empresari, és a dir, dins del règim "intern". Es tracta de persones que treballen en el sector del servei domèstic, de la cura de les persones, en cases de pagès, etc.

5.2.. REAGRUPAMENT FAMILIAR

REAGRUPAMENT FAMILIAR	Valors absoluts	Percentatge
No es planteja fer el reagrupament familiar	4.160	24,29%
No té família/menor	3.381	19,74%
Es planteja fer-lo en un futur pròxim	2.309	13,48%
Ja ha fet el reagrupament familiar	2.157	12,60%
Amb fills nascuts a Espanya	1.634	9,54%
De fet ja està fent els tràmits	1.124	6,56%
Desconegut	908	5,30%
Reagrupament de fet	864	5,05%
Comunitari amb familiars/nacionalitat espanyola	587	3,43%



6. ANÀLISI DEL SERVEI

Durant l'any 2011, els serveis de les oficines de la Xarxa d'AMIC arreu de Catalunya, hem atès **17.124 persones** que han fet **32.322 visites**, **37.402 consultes** i **48.477 serveis**. Aquestes dades varien respecte l'any 2010 i 2009, sobretot pel què fa al nombre de visites i consultes generades per cada usuari, que augmenten de manera important.



El balanç general de l'atenció feta durant l'any 2011 es caracteritza per:

- Hem patit una lleugera davallada del nombre d'usuaris atesos a la Xarxa d'oficines d'AMIC (un 8% menys respecte l'any 2010). Aquest és un clar reflex, per una banda, de la disminució de persones nouvingudes a Catalunya durant aquest any. Una davallada de noves entrades que sobretot s'ha produït pel què fa a les persones que fins el moment havien arribat amb autorització de treball inicial, però també a causa de la disminució de procediments de reagrupament familiar, situació que ha tingut impacte entre el nombre de persones ateses a les oficines.
- Cal apuntar que aquesta davallada d'usuaris (i que s'esdevé des de l'any 2009) ha estat resultat de la retallada que han patit alguns serveis per la falta d'ingressos; així, algunes administracions ha reduït les hores de servei contractades, fet que ha comportat la consegüent davallada dels usuaris atesos en els territoris.
- Augment considerable del nombre de visites i de la seva durada. Si bé el nombre d'usuaris atesos durant aquest any 2011 ha disminuït respecte l'any passat, el nombre de visites no s'ha reduït. Així, cada vegada més usuaris recorren als serveis d'AMIC en diverses ocasions durant tot l'any i utilitzen diferents serveis oferts per l'associació que en els darrers anys

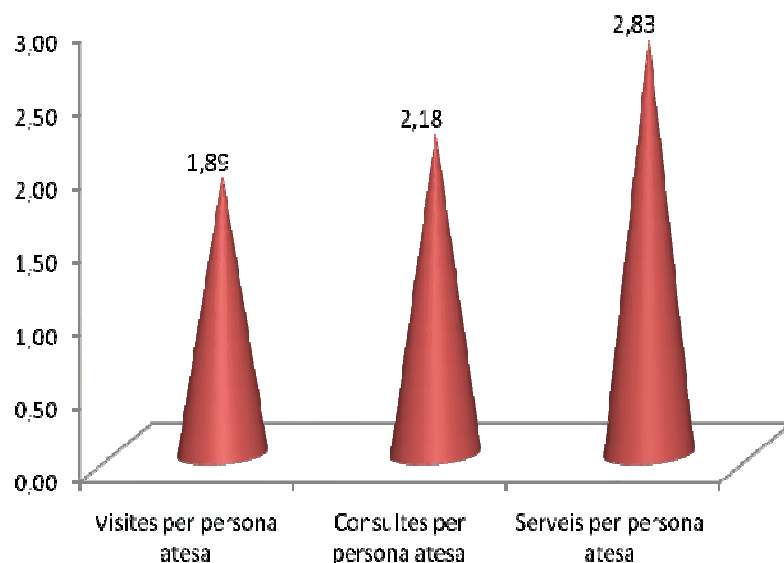
ha anat ampliant el seus projectes per donar resposta a noves necessitats de la població. Com ja hem mencionat en un altre apartat d'aquesta memòria, hem obert serveis vinculats a reforçar la millora de la inserció laboral, formativa, d'homologacions de títols, etc., serveis que d'altra banda requereixen una durada superior de les visites per oferir un servei de qualitat.

- Davant l'aprovació del Reglament de la LO 4/2000 sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i de la seva integració social reformada per la LO2/2009, i davant les noves competències en estrangeria que va assumir la Generalitat de Catalunya, des del mes de juliol de l'any 2011 vam oferir a la població immigrada un servei d'informació i orientació sobre els procediments per sol·licitar els nous informes d'estrangeria per acreditar la integració social o l'adequació de l'habitatge. Entre els nostres usuaris i usuàries, tècnics de l'administració i d'altres persones que treballen en el món de la immigració vam trobar un augment d'aquest tipus de consulta. Així, des d'AMIC vam donar suport a la campanya comunicativa i informativa impulsada per la Generalitat de Catalunya, així com d'altres serveis oferts per entitats socials.

6.1. RESUM DEL SERVEI

RESUM	Valors absoluts
Nombre d'usuaris i usuàries	17.124
Nombre de visites	32.322
Consultes	37.402
Serveis	48.447

Visites per persona atesa	1,89
Consultes per persona atesa	2,18
Serveis per persona atesa	2,83



Tant la mitjana de visites com de serveis s'han incrementat l'any 2011 respecte l'anterior. Les persones usuàries han fet més d'una visita als nostres punts d'atenció i per tant, tenen una necessitat de seguiment dels casos.

De mitjana, consulten dos temes, i això molt sovint té a veure amb les possibilitats diverses que té una persona en relació a la seva situació documental. Per posar un exemple, un usuari que arriba a l'AMIC en una mateixa visita ens pot consultar informació per renovar la seva autorització i, a més, informació per a reagrupar la seva família. O informació per l'adquisició de la nacionalitat espanyola. També consultes extra-documentals com ara: assessorament per a la millora o la continuïtat de la formació, la inserció laboral, homologació d'estudis, orientació sobre l'habitatge, canvis en el règim especial del servei de la llar, consultes sobre el procediment per a la sol·licitud dels informes d'estrangeria per acreditar: l'adequació de l'habitatge, l'arrelament social i la integració social.

I, com resulta evident, les consultes realitzades durant cada visita generen a la vegada, determinats serveis i altres tasques de gestió i tramitació per donar resposta a l'usuari. Més endavant presentem la tipologia dels serveis donats pels assessors i assessores d'AMIC.

Cal destacar el volum de consultes que rebem a través del correu electrònic i per telèfon, tant de la població immigrada com de tècnics de l'administració, treballadors socials i altres professionals que treballen amb la immigració. En la major part dels casos donem resposta de forma immediata, i per tant aquestes consultes no se solen incorporar en els fitxers d'usuaris atesos per AMIC.

6.2.. CONSULTES DE LES VISITES

CONSULTES	Valors absoluts	Percentatge
ARCE arrelament	7.092	18,96%
Renovacions	5.326	14,24%
Reagrupament familiar	2.999	8,02%
Nacionalitat	2.268	6,06%
Modificació	2.198	5,88%
Familiars comunitaris	1.948	5,21%
Permanent	1.311	3,51%
Consulta jurídic-civil (matrimonis, adopcions ...)	1.217	3,25%
Autorització de residència de menors a Espanya	1.149	3,07%
Altres	981	2,62%
Homologació universitària	952	2,55%
Consulta laboral	867	2,32%
Homologació no universitària	818	2,19%
Elaboració de curriculum	782	2,09%
Recerca de feina recursos (on trobar feina)	717	1,92%
Formació ocupacional	683	1,83%
Campanyes agrícoles	561	1,50%
Visat turista (invitació)	539	1,44%
ARCE altres	534	1,43%
Prestacions econòmiques/Ajuts socials	481	1,29%
Consulta penal (antecedents penals,...)	440	1,18%
Recerca de feina, eines (com trobar feina)	408	1,09%
ARCE arrelament laboral	360	0,96%
Comunitaris	345	0,92%
Autorització residència i treball C/A	309	0,83%
Mercat de treball	250	0,67%
Formació reglada no universitària	240	0,64%
Habitatge	211	0,56%
Autorització de retorn	204	0,55%
Formació no reglada	150	0,40%
Formació instrumental (formació complementària)	146	0,39%

CONSULTES	Valors absoluts	Percentatge
Estudiants	139	0,37%
Retorn voluntari	128	0,34%
Formació contínua	109	0,29%
Expulsions	105	0,28%
Carnet de conduir	82	0,22%
Convalidació universitària	77	0,21%
Informació sindical	77	0,21%
Formació reglada universitària	73	0,20%
Autorització de treball per a residents i estudiants	48	0,13%
Autorització residència i treball C/P	34	0,09%
Primeres lliçons (grupal)	22	0,06%
Convalidació no universitària	19	0,05%

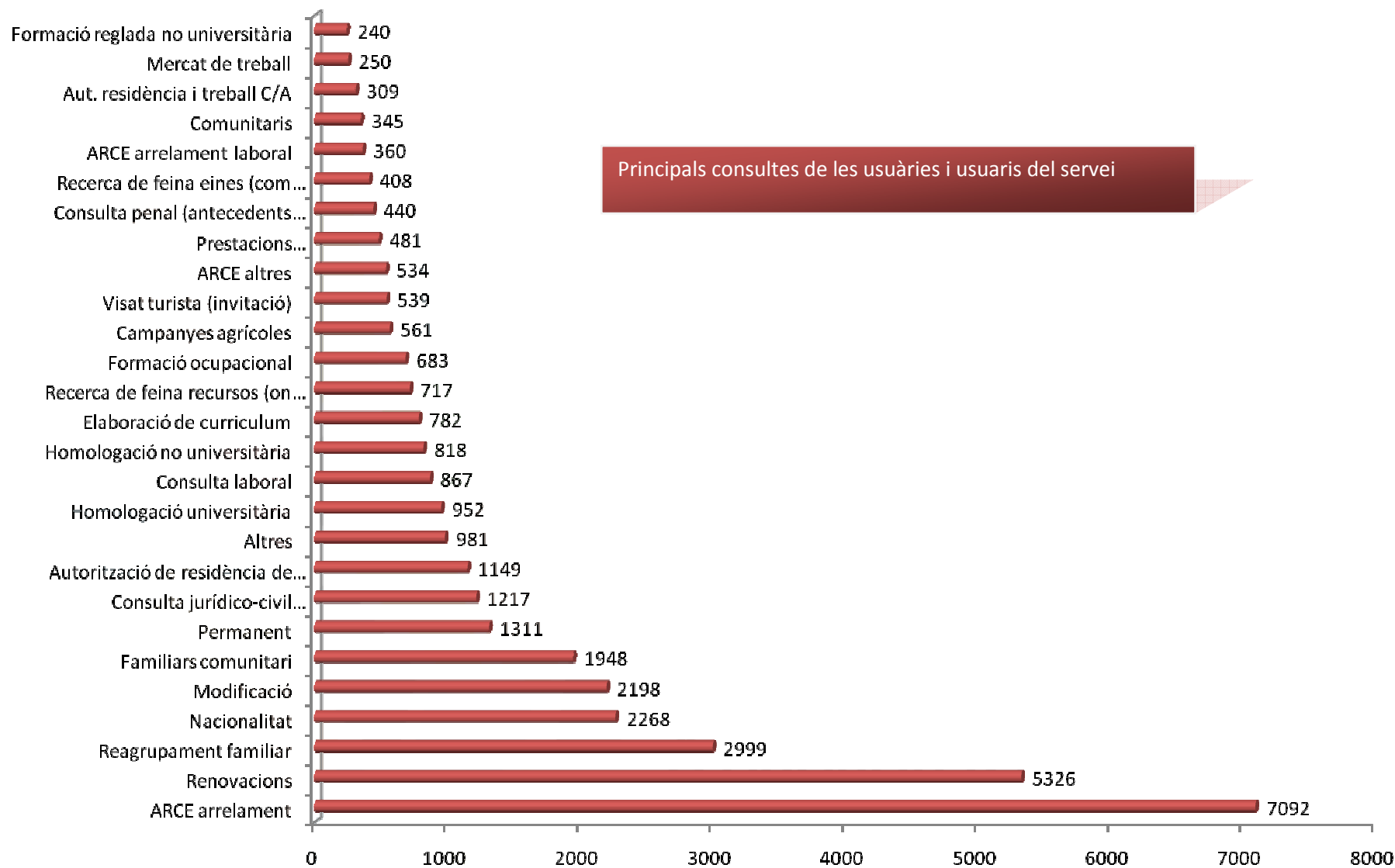
Es pot veure que a la nostra xarxa d'oficines d'AMIC les consultes que es produeixen són múltiples i diverses. Com es pot observar a la taula, entre les principals consultes de les persones ateses destaquen l'arrelament i les renovacions.

En comparació amb les dades presentades l'any 2010 on l'arrelament era la segona consulta més nombrosa, aquest any aquest tipus de consulta es posiciona en primer lloc. L'arrelament, a més de ser la via mitjançant la qual les persones sense autorització de residència que de facto ja viuen a l'estat espanyol poden aconseguir la regularització documental amb el compliment de determinats requisits (2 anys de residència demostrada, contracte de treball, entre altres) ara, l'arrelament és també una de les consultes entre usuaris i usuàries que fa temps residien legalment al nostre país, que tenien una autorització de residència i treball però que per motius de la crisi econòmica i les taxes elevades d'atur no van poder mantenir o renovar la seva autorització en no reunir els requisits exigits per la Llei. Estem parlant de persones que per primera vegada o novament tornen a l'anomenada "irregularitat sobrevinguda".

Després d'aquestes consultes més destacades, trobem el reagrupament familiar, amb el 8,02% (un punt menys respecte el 2010) és una consulta important encara que la crisi econòmica ha produït una lleugera davallada d'aquesta demanda. Com és lògic en un context de crisi econòmica i elevades taxes d'atur, a menors recursos econòmics de la població immigrada, menor capacitat per a reagrupar a la seva família.

En quart lloc, tenim consultes que afecten només persones que compleixen determinats requisits per l'adquisició de la nacionalitat espanyola, la modificació de règim documental, tramitacions de familiars comunitaris i la consecució de residència permanent.

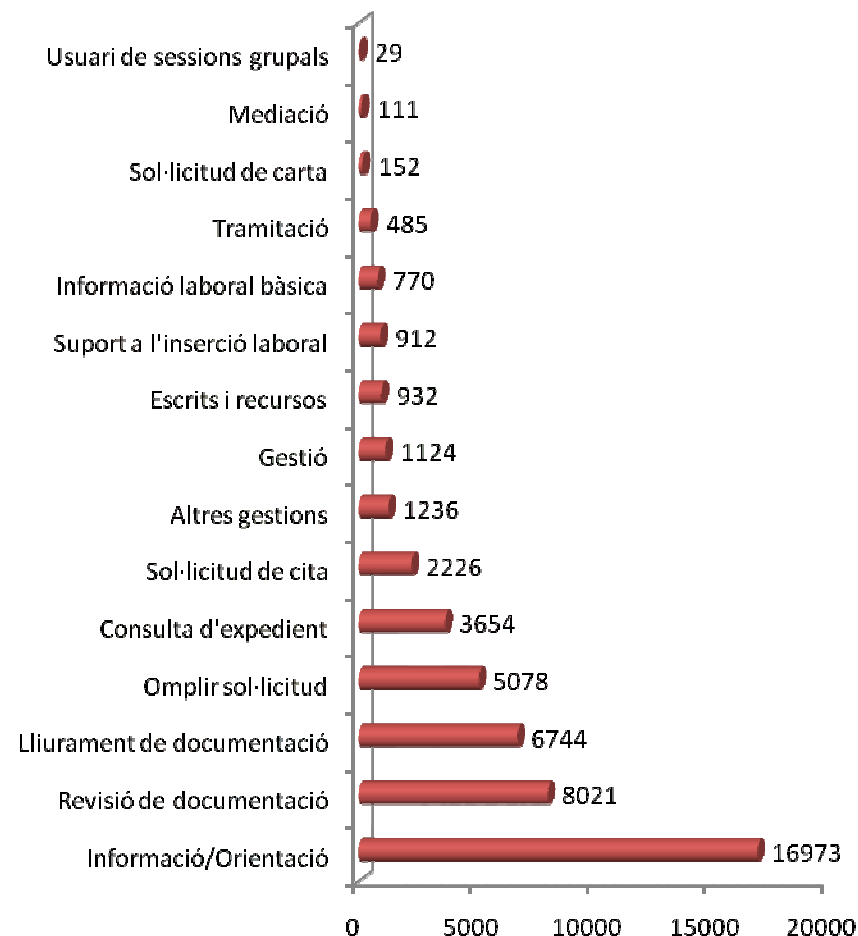
Hem donat resposta a consultes per a la tramitació del registre de parelles de fet i matrimonis, tramitació de certificats, homologació d'estudis, formació ocupacional, etc. Es manté la tendència iniciada l'any 2008, de consultes relacionades amb temes laborals, suport a l'elaboració de currículums, orientació sobre els canals i recerca de feina i altres similars. Aquestes consultes són fruit de la demanda creixent d'ajut de la població immigrada per a la inserció laboral i millora de la formació en aquest context difícil que vivim. Tot i que vam donar resposta amb dispositius específics, estem convençuts que cal continuar reforçant aquesta tasca i que cal continuar esmerçant-hi esforços.



6.3.. SERVEIS DE LES VISITES

SERVEIS	Valors absoluts	Percentatge
Informació/orientació	16.973	35,03%
Revisió de documentació	8.021	16,56%
Lliurament de documentació	6.744	13,92%
Emplenar sol·licitud	5.078	10,48%
Consulta d'expedient	3.654	7,54%
Sol·licitud de cita	2.226	4,59%
Altres gestions	1.236	2,55%
Gestió	1.124	2,32%
Escrits i recursos	932	1,92%
Suport a la inserció laboral	912	1,88%
Informació laboral bàsica	770	1,59%
Tramitació	485	1,00%
Sol·licitud de carta	152	0,31%
Mediació	111	0,23%
Usuari de sessions grupals	29	0,06%

Com ja hem dit, cada consulta feta per l'usuari o usuària genera a la vegada determinades prestacions de serveis. Així, la informació i orientació de qualitat és el principal servei que donem; a més, determinades consultes requereixen serveis o tasques de gestió i tramitació entre les quals destaquen la revisió i/o lliurement de la documentació (16,56% dels serveis), emplenar sol·licituds oficials, consultar expedients presentats, sol·licitar cites davant organismes tramitadors públics i fins i tot l'elaboració d'escrits i recursos en aquells casos que ho requereixen.



6.4.. VIES D'ARRIBADA

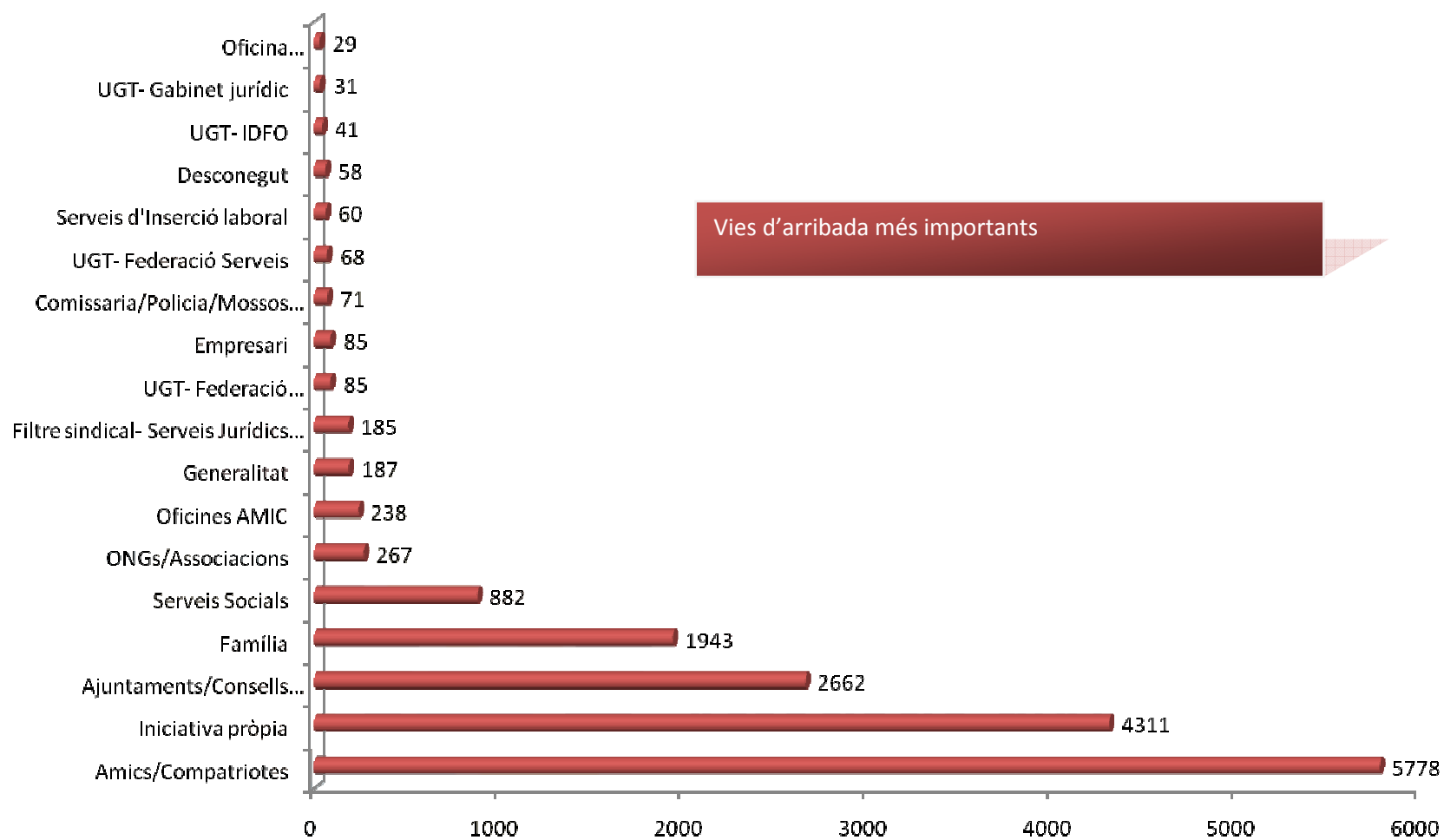
ACCÉS AL SERVEI	Valors absoluts	Percentatge
Amics/compatriotes	5.778	33,74%
Iniciativa pròpia	4.311	25,18%
Ajuntaments/Consells comarcals	2.662	15,55%
Família	1.943	11,35%
Serveis Socials	882	5,15%
ONG/associacions	267	1,56%
Oficines AMIC	238	1,39%
Generalitat	187	1,09%
Filtre sindical-Serveis jurídics UGT	185	1,08%
UGT- Federació Comerç, Hostaleria, Turisme i Joc	85	0,50%
Empresari	85	0,50%
Comissaria/Polícia/Mossos d'Esquadra	71	0,41%
UGT- Federació Serveis	68	0,40%
Serveis d'Inserció laboral	60	0,35%
Desconegut	58	0,34%
UGT- IDFO	41	0,24%
UGT- Gabinet jurídic	31	0,18%
Oficina Estrangeria/Subdelegació Govern	29	0,17%
UGT- Avalot	27	0,16%
UGT- Federació Metall, Construcció i Afins	24	0,14%
UGT- Federació Agroalimentaria	22	0,13%
UGT- Federació Indústries Afins	20	0,12%
UGT- Federació Transports, Comunicacions i Mar	14	0,08%
UGT- Federació Serveis Públics	12	0,07%
UGT- Formació sindical	9	0,05%
UGT- CTAC Federació Treballadors Autònoms	9	0,05%
UGT- Federació Ensenyament	3	0,02%
UGT- Pensionistes, Jubilats i Prejubilats	3	0,02%

Un any més, destaquem el posicionament del nostre servei entre el col·lectiu al qual s'adreça. Som una entitat referent en l'àmbit de la immigració.

La recomanació que fan els amics, els familiars, els compatriotes, és un indicador del valor que donen als nostres serveis i, també, un reconeixement dels resultats i de la qualitat dels mateixos.

El 20% de la població atesa va arribar per la via de les institucions del món local i els serveis socials que deriven adequadament a qui requereix assessorament. Sens dubte, la col·laboració donada per aquests actors ha estat clau per avançar en l'acollida i integració del col·lectiu immigrant.

La resta de les vies d'arribada als serveis d'AMIC són més puntuals.



6.5. DERIVACIONS

DERIVACIONS FETES	Valors absoluts	Percentatge
Ajuntaments/Consells comarcals	2.451	18,26%
Oficina Estrangeria/Subdelegació Govern	1.899	14,15%
OTG/SOC/Departament de Treball	1.350	10,06%
Consolat/ambaixada	1.167	8,69%
Registres oficials	937	6,98%
Registre civil	793	5,91%
Centres de formació	725	5,40%
Policia/Mossos d'Esquadra	586	4,37%
Subdelegació del Govern/ Oficina Única Estrangeria	451	3,36%
Serveis jurídics d'AMIC	413	3,08%
Serveis AMIC-SAIER	401	2,99%
Serveis Socials	342	2,55%
Seguretat Social	318	2,37%
ONG/Associacions	281	2,09%
Serveis jurídics externs	199	1,48%
ETT/empreses de selecció	183	1,36%
Organitzacions agràries	178	1,33%
Ministeri d'Educació	126	0,94%
CPNL (Consorci Normalització Lingüística)	106	0,79%
UGT- Gabinet jurídic	93	0,69%
CAP/Serveis sanitaris	68	0,51%
Oficina campanya fruita	63	0,47%
Serveis d'inserció laboral	60	0,45%
UGT- IDFO	60	0,45%
Serveis d'habitatge	47	0,35%
Filtre sindical/Serveis jurídics UGT	35	0,26%
UGT- CTAC Federació Treballadors Autònoms	25	0,19%
UGT- Federació Comerç, Hostaleria, Turisme i Joc	17	0,13%
UGT- Federació Serveis	16	0,12%
UGT- Federació Metall, Construcció i Afins	15	0,11%
Centres d'acollida/Albergs	10	0,07%

De manera destacada fem derivacions als ens locals (ajuntaments i municipis) així com a instàncies públiques per a determinats tràmits d'estrangeria, com ara: l'arrelament o el reagrupament familiar, els informes d'acreditació de l'habitatge, entre d'altres. Però també derivem a qualsevol servei municipal interessat o adient per a la persona atesa.

En segon lloc, trobem tot un conjunt d'organismes oficials directament relacionats amb l'estrangeria, on la persona atesa ha de presentar la documentació pertinent, o bé, demanar documents oficials necessaris per a l'expedient. Derivem a registres oficials, Registre Civil, Policia, Subdelegació de Govern, serveis socials o el SOC.

El 3% de les derivacions s'han fet als serveis jurídics d'AMIC, en aquells casos que requereixen un major aprofundiment i seguiment.

