



## Servicio Municipal de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería

Código identificativo	CBP 35/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Organización administrativa
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Dirección General de Inclusión Social <a href="mailto:bienestarsocial@madrid.es">bienestarsocial@madrid.es</a>



## Servicio Municipal de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería

### Descripción

La ciudad de Madrid es una ciudad diversa, en la que se dan cita personas de procedencias heterogéneas en cuanto a su lugar de origen, así como en relación con su orientación sexual o identidad de género.

El Ayuntamiento de Madrid, como Administración más próxima al ciudadano y desde los principios de subsidiariedad y valor de lo local, es consciente de que la resolución de un problema debe ser asumido por la instancia más cercana, sin que las otras instancias administrativas puedan sustituir la responsabilidad primera, garantizando así la proximidad física y accesibilidad del servicio al colectivo objeto de intervención.

Este servicio municipal de orientación jurídica en materia de extranjería, y para supuestos de racismo, xenofobia, homofobia y transfobia ofrece asesoramiento jurídico profesional, gratuito, individualizado y de calidad en esta materia. Tiene por objetivo dotar a las personas usuarias de los recursos necesarios para que puedan ejercer sus derechos en condiciones de igualdad con el resto de los ciudadanos; dando cobertura a las necesidades, demandas y consultas jurídicas que puedan presentar las personas atendidas.

Este servicio ofrece también apoyo a los profesionales de la red de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, ante cualquier duda o supuesto en materia de extranjería, racismo, xenofobia, homofobia y transfobia.

El servicio se presta en los 21 distritos de la ciudad de Madrid, a través de la red de Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria, así como en las sedes de las Oficinas Municipales de Información y Orientación de la Población Inmigrante.

Esta buena práctica promueve la proximidad en la prestación de los servicios públicos, al facilitar a las personas usuarias del mismo un asesoramiento jurídico individualizado que les ayuda a resolver las dudas que les surgen en esta materia.



## Servicio Municipal de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería

### Implantación y desarrollo

La complejidad de la normativa y los trámites relacionados con la extranjería desde la entrada en vigor de la Ley 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, así como el proceso de regularización extraordinaria del año 2005 (que abrió la posibilidad de obtención de autorizaciones de residencia a un buen número de inmigrantes en situación irregular a través de las fórmulas del arraigo social y laboral), aumentó la necesidad de contar con información adecuada sobre procesos administrativos en materia de extranjería.

Esta circunstancia, unida a la carencia detectada de asesoramiento especializado a la población inmigrante en las Administraciones públicas, motivó la creación, por parte de la entonces Dirección General de Inmigración y Cooperación al Desarrollo del Ayuntamiento de Madrid, de un programa que permitiera resolver de manera especializada todas las consultas de los ciudadanos en materia de extranjería, así como la prestación de un servicio de asesoramiento en materia de discriminación. Se respondía así al compromiso del Ayuntamiento de Madrid con el Plan de Acción de Lucha contra el Racismo y la Intolerancia, aprobado en abril de 2008 por el Foro Madrid de Diálogo y Convivencia, mediante convenio de Colaboración con el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid. Con ello se daba cumplimiento a uno de los tres objetivos del Plan, facilitar la denuncia y el acceso a la justicia a toda persona víctima de actos racistas y discriminatorios por su origen extranjero o raza, y de este modo garantizar un cumplimiento estricto de la legislación de extranjería. Este aspecto, junto con el trabajo de prevención y la protección de las víctimas son los elementos esenciales para paliar y corregir hechos racistas, xenófobos e intolerantes.

El recurso fue creado y denominado Servicio de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia (SOJEM). En el mes de septiembre de 2008 el servicio comienza a prestarse dando cumplimiento a los objetivos de garantizar el acceso de los inmigrantes a los servicios sociales en igualdad de condiciones con la población autóctona y luchar contra las diversas manifestaciones de la discriminación, racismo, xenofobia y otras formas de intolerancia, tal y como se recogía en el Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural de la entonces, Dirección General de Inmigración y Cooperación al Desarrollo del Ayuntamiento de Madrid.

A partir del año 2022, el servicio pasa a prestarse por un despacho de abogados, que trabaja con un sistema de gestión de la calidad basado en el estándar ISO9001 en el que se incluyen sistemas de evaluación continua de satisfacción de cliente.



## Servicio Municipal de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería

### Impacto

El Servicio tiene un impacto positivo tanto en sus destinatarios finales, la ciudadanía, así como en los profesionales de los servicios sociales cuando precisan conocer la normativa actualizada en materia de extranjería y para supuestos de racismo, xenofobia, homofobia y transfobia, generando así seguridad y certeza jurídica.

La experiencia acumulada a través de los años de prestación del servicio ha permitido actualizar y diversificar las modalidades de atención (presencial y telemática) a las personas usuarias, teniendo un conocimiento sobre el impacto del servicio y sus productos informativos sobre los destinatarios totales.

Se mantiene una estadística histórica desde el año 2018 sobre el número de consultas atendidas por tipología, género y puntos de atención. Como muestra, durante 2022 se atendieron 6.416 consultas en materia de extranjería, 298 relativas a cuestiones penales, civiles y laborales, 16 en relación a supuestos de discriminación y 139 relativas a solicitudes de asistencia jurídica gratuita.



## Servicio Municipal de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería

### Actores

En la implementación de esta buena práctica ha participado el personal directivo y funcionario de la Dirección General de Inclusión Social del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar social. Igualmente, han participado el personal directivo y técnico de la empresa que presta este servicio.

En el caso del personal del Ayuntamiento de Madrid, se trata de funcionarios del subgrupo A2, con formación y/o experiencia en materia de extranjería y delitos del odio.

En el caso del personal de la empresa, se trata de graduados en derecho y con experiencia en materia de extranjería y delitos del odio.

La visión y opinión de la ciudadanía se ha tenido en cuenta en el proceso de elaboración del pliego de prescripciones técnicas del contrato, utilizando para ello las encuestas de satisfacción realizadas desde el propio servicio.



## Servicio Municipal de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería

### Replicabilidad

La práctica es replicable, tanto dentro de la propia Administración municipal como por otras Administraciones públicas, si se desea ofrecer un servicio ágil y próximo al ciudadano que permita resolver dudas jurídicas, tanto en las materias que se abordan desde este servicio, como desde otras posibles materias jurídicas que puedan ser objeto de abordaje.

En cuanto a los medios necesarios para la aplicación de la práctica, la puesta en marcha del servicio y su implementación requieren de personal funcionario del subgrupo A2 con formación en materia de extranjería y delitos del odio.

La sostenibilidad en el tiempo de la práctica exige disponer del personal técnico que se encargue de efectuar el seguimiento del servicio, así como de realizar las correspondientes actualizaciones y corrección de desviaciones.

A ello han de añadirse los sistemas de mantenimiento y publicación de la información en la página web municipal.



## Servicio Municipal de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería

### 10. Difusión y documentación

La información relativa al servicio está permanentemente disponible en la Página Web Municipal:

[Servicio Municipal de Orientación Jurídica en materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia - Gestiones y Trámites \(madrid.es\)](#)

[Servicio Municipal de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia \(SOJEM\) - Ayuntamiento de Madrid](#)