



Oficinas Municipales para la integración social de la población inmigrante

Código identificativo	CBP 69/2023
Categoría	Infraestructuras y servicios / Gestión de infraestructuras y servicios
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Dirección General de Inclusión Social bienestarsocial@madrid.es



Oficinas Municipales para la integración social de la población inmigrante

Descripción

Las Oficinas Municipales de Información, Orientación y Acompañamiento para la integración social de población inmigrante son un dispositivo del Ayuntamiento de Madrid de acceso libre y gratuito, en el que un equipo de profesionales, de diferentes disciplinas, se ocupan de dar una atención inmediata a la población atendida, ofreciéndoles toda la información necesaria para establecerse en la ciudad.

Esta buena práctica promueve la gestión de estas oficinas municipales que además de proporcionar información de carácter general, suministran información detallada sobre los trámites administrativos imprescindibles y la forma de llevarlos a cabo (cómo acceder a los servicios de atención primaria, de empadronamiento, a la tarjeta sanitaria, a la escolarización obligatoria de menores, a la reagrupación familiar, el acceso a la vivienda, a la formación y empleo, a la asistencia sanitaria y a otros servicios públicos).

Igualmente, las Oficinas ofrecen acompañamiento en el proceso de búsqueda de empleo a través de talleres grupales y tutorías personalizadas realizadas por personas profesionales en el sector de la intervención social y en inmigración, se trabajan las competencias y mejoran la empleabilidad, se imparte enseñanza del idioma español para que puedan comprender, hablar, conversar, leer y escribir de una manera sencilla e intuitiva, construyéndose espacios de promoción cultural, talleres socioeducativos y fomentándose el asociacionismo.

Por último, las Oficinas presentan una modalidad online, donde la ciudadanía puede realizar preguntas sobre cuestiones en materia de extranjería o relacionadas con el acceso y uso de los servicios públicos.



Oficinas Municipales para la integración social de la población inmigrante

Implantación y desarrollo

Desde el año 1995, el Ayuntamiento de Madrid ha diseñado numerosos recursos tratando de cubrir, en la medida de lo posible, las principales necesidades sociales de la población de origen inmigrante que pasa a hacer de nuestra ciudad su lugar de residencia.

Una de sus principales demandas, especialmente en el caso de las personas recién llegadas a nuestro país y a nuestro municipio, es el acceso a la información de todos los recursos públicos necesarios para un adecuado desenvolvimiento en nuestra ciudad. Por eso, el Ayuntamiento de Madrid, consciente del cambio en la configuración demográfica y social de la ciudad, decide poner en marcha, en el año 2006, mecanismos que faciliten la información a los ciudadanos que la habitan y, en especial, a aquellas personas que se integran de forma reciente en esta metrópoli, dando, al mismo tiempo, una acogida amigable a la nueva población.

En este sentido, las Oficinas Municipales de Información, Orientación y Acogida para la Integración son un instrumento básico, concebido en el I Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural, dirigido a proporcionar información general sobre Madrid y sus servicios, así como instrumentos que permitan promover la integración social.

Las Oficinas son un instrumento que surge de las propuestas vertidas por los participantes en el Primer Congreso Internacional de Políticas Locales de Nuevos Vecinos (2003), donde se manifestó la necesidad de una herramienta que acercara a las personas que llegan a la ciudad de Madrid a los servicios de que ésta dispone, así como de las claves para su funcionamiento. Asimismo, son un dispositivo que responde a las recomendaciones establecidas desde la Dirección General de Justicia, Libertad y Seguridad de la Comisión Europea, ofreciendo un manual de convivencia para facilitar la integración de la población inmigrante en las ciudades.

A lo largo de estos 16 años, las Oficinas han ido adaptando sus servicios a la nueva realidad de la población de origen inmigrante que se asienta en nuestra ciudad, dando respuesta a las necesidades sentidas y que, de momento, no son abordadas desde los servicios públicos orientados a la población en general.



Oficinas Municipales para la integración social de la población inmigrante

Impacto

Las Oficinas Municipales de Información, Orientación y Acompañamiento en sus diferentes áreas de intervención plasman los siguientes resultados de actividad:

En el Servicio de Información y Orientación, se han realizado un total de 225 talleres, con 1.938 asistentes, habiendo implantado modalidades telemáticas. Dentro de la formación a profesionales se han realizado 3 Jornadas Profesionales. En total, se contó con la participación de 285 personas de las cuales el 82 % de los participantes fueron mujeres.

En el Área de empleo y formación, se han realizado 231 talleres, en modalidades telemáticas y presenciales impartidos mensualmente, con la asistencia de 2.007 personas, de las cuales el 67% fueron mujeres. También, y atendiendo a una demanda por parte de las personas y las empresas, se han impartido talleres de apoyo al empleo, realizando 8 cursos online de manipulación de alimentos con una participación de 176 personas; asimismo se han desarrollado talleres online y presenciales sobre empleabilidad y competencias con un total de 183 sesiones con una participación de 1.551 personas, así como 16 talleres de formación en informática digital con una participación de 104 personas.

Se realizaron un total de 92 talleres dentro del grupo empleo joven con un total de 94 horas de formación en cada oficina. Además, seis cursos presenciales de competencias digitales para jóvenes con 80 horas de formación. Finalmente, se han realizado 200h de formación dirigida a los jóvenes, orientadas a las nuevas tecnologías y empleabilidad.

Se han prospectado aproximadamente 56 empresas por cada oficina.

En total en las oficinas se han realizado un total de 307 itinerarios individualizados orientados a la búsqueda de empleo y como resultado se ha contado con un total de 126 inserciones laborales.

Área de formación en lengua española: han participado en las clases un total de 2.932 personas (1.819 mujeres y 1.113 hombres), asistiendo una media de 306 alumnas y alumnos por mes.

Área de acompañamiento: las personas con las que se ha intervenido son aquellas que se encuentran en situación administrativa irregular, seguido de las personas que cuentan con autorización de residencia y trabajo. Se han abierto 390 expedientes (262 a mujeres y 128 a hombres), con un total de 1.460 personas atendidas (969 mujeres y 491 hombres). Se han realizado 2.393 atenciones (1.576 mujeres y 817 hombres).

Área de traducción de textos e interpretación telefónica: el Servicio de Traducción ha realizado un total de 29 traducciones a centros de servicios sociales durante 2021, con un total de 20.352 palabras traducidas. El Servicio de Interpretación telefónica ha realizado un total de 2.034 llamadas, lo que suma una duración total de 32.387,60 minutos.

Las Oficinas, desde su línea estratégica de comunicación diseñada como una herramienta para acercar los servicios, las actividades y todos sus recursos a la ciudadanía, mantiene sus canales de difusión a través de la web, el blog y la newsletter. Según Google Analytics se ha contado con la participación de 50.803 usuarios, de los cuales el sistema contabiliza que 50.283 fueron nuevos en relación con el año 2021. Se han contado con 83 mil visitas y con una duración de 1 min y 59 segundos por sesión.



Oficinas Municipales para la integración social de la población inmigrante

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, ha participado el personal directivo y técnico de la entidad gestora del 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, asilo y refugio.

En el caso del personal de la entidad gestora, se trata de personal técnico con titulaciones en diferentes áreas de las ciencias sociales y humanas y con experiencia en materia de extranjería, asilo y refugio.

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



Oficinas Municipales para la integración social de la población inmigrante

Replicabilidad

La práctica es replicable, tanto dentro de la propia Administración municipal como por otras Administraciones públicas, siempre que se desee proveer un servicio ágil, de acceso libre y flexible que permita resolver las dudas pertinentes a toda persona recién llegada a nuestra ciudad procedente de otros países, al mismo tiempo que se quiera facilitar y favorecer su integración comunitaria, sobre todo en los primeros momentos de llegada a nuestro país/ciudad.

El servicio presenta elementos destacables, de una parte, la respuesta ajustada a cada una de las necesidades y demandas que se realizan y, de otra, una metodología de servicio que se desarrolla en dos niveles: información-asesoramiento y formación-capacitación. Y finalmente, un tipo de liderazgo basado en el trabajo en red y en la potenciación de las capacidades de los diferentes agentes de esta red.

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, asilo y refugio.

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 citada página web municipal.



Oficinas Municipales para la integración social de la población inmigrante

Difusión y documentación

Página web de las Oficinas:

[Inicio - Oficinas Municipales de Información, Orientación y Acompañamiento para la integración social de la población inmigrante \(oficinamunicipalinmigracion.es\)](http://oficinamunicipalinmigracion.es)

Datos abiertos referentes a las Oficinas:

[Inmigrantes. Personas atendidas en el Servicio de Información y Orientación - Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid](#)

Información sobre las Oficinas en diferentes idiomas:

[Información de las oficinas en varios idiomas / Office information in multiple languages - Ayuntamiento de Madrid](#)

Guía de recursos para la integración en la ciudad de Madrid:

[guiaRecursos_GRICM2022vers.final.pdf \(madrid.es\)](#)

Programa de actividades de las Oficinas:

[Programa de actividades de las Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante - Ayuntamiento de Madrid](#)