

# NOS ENTENDEMOS

**Informe de buenas prácticas en  
la atención a personas migrantes**





# NOS ENTENDEMOS

---

*Informe de buenas prácticas en la atención a personas migrantes*

Elaborado por la Fundación **ecca** social

**Financiado por**



**Financiado por  
la Unión Europea**

**Editado por:**

**© Fundación ECCA Social**

**C/ Doctor Chil, N°15, C.P. 35001, Las Palmas de Gran Canaria (Las Palmas)**

**Teléfono: 928.28.91.68**

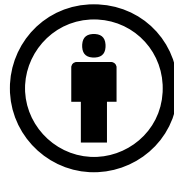
**Página web: [www.eccasocial.org](http://www.eccasocial.org)**

**e-mail: [direccion@eccasocial.org](mailto:direccion@eccasocial.org)**

**Octubre de 2024**

**El informe ha sido realizado mediante la financiación de la Subdirección General de Gestión y Fondos Europeos del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones del Gobierno de España y el Fondo Social Europeo +.**

**Este trabajo se encuentra bajo licencia Creative Commons. Se permite la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio, mediante autorización previa y citando siempre la fuente.**



*Cada persona migrante es  
un puente entre culturas,  
conectando historias,  
sueños y aprendizajes.*

---

Este informe se realizó de forma colaborativa por el equipo de Fundación ECCA Social entre Andalucía, Canarias, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia y Región de Murcia, y supervisado por la Coordinación de Programas Nacionales.

<b>0. Presentación</b>	7
<b>1. Introducción</b>	9
<b>2. Descripción de la metodología empleada</b>	12
2.1. Aspectos preliminares	13
2.2. Análisis de la migración por zonas geográficas del ámbito de actuación	15
2.3. Mapa de las localidades de actuación donde se han realizado el informe	18
2.4. Técnicas de trabajo	19
<b>3. Criterios para la selección de las buenas prácticas y experiencias</b>	22
3.1. Definición de criterios	23
<b>4. Características generales de las experiencias seleccionadas</b>	24
4.1. Características de los perfiles entrevistados	27
4.2. Características de las experiencias seleccionadas	28
<b>5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas</b>	29
5.1. Ámbito educativo	30
5.2. Ámbito laboral	40
5.3. Ámbito sanitario	51
5.4. Ámbito social	60
<b>6. Conclusiones y recomendaciones</b>	70

## Aprender a ver

La migración no es sólo un movimiento geográfico o físico; sino un proceso subjetivo que involucra una transformación radical de la identidad del individuo en situación de movilidad. Cuando una persona se ve forzada o decide trasladarse a otro país, deja atrás un entramado simbólico que constituía su mundo, su identidad, y su lugar en la sociedad. Al llegar a una nueva tierra, se enfrenta no solo a un cambio de entorno, sino a la necesidad de ser reconocido por un otro que representa la sociedad de acogida.

Desde disciplinas como la antropología, sociología e incluso desde la psicología, se define (con distintos matices), que, durante los procesos de acogida e integración, las personas experimentan una mezcla de contradicciones y en cierta medida, esto depende del reconocimiento del otro. En este sentido, la migración implica un choque con la alteridad en su forma más pura: el migrante se enfrenta a un otro que, al mismo tiempo, tiene el poder de acogerlo o excluirlo, de reconocer su humanidad o negarla. El **buen trato** y la **conexión emocional** con los miembros de la sociedad de acogida son elementos propuestos en el presente material titulado *Nos entendemos, Informe de buenas prácticas en la atención a personas migrantes*, estos son, por tanto, elementos clave que permiten a las personas migradas, inscribirse en el nuevo orden simbólico sin ser despojados de su singularidad.

Cuando el trato es frío, distante o deshumanizante, las personas se quedan atrapadas en una posición de **exilio interno**; aunque hayan cruzado físicamente la frontera hacia otro país, su subjetividad sigue suspendida entre dos mundos: el que han dejado atrás y el que no les da un lugar. Este exilio interno genera una fractura en la identidad, que puede llevar a una sensación de alienación profunda y a la imposibilidad de inscribirse plenamente en la nueva sociedad. Aquí, la mirada del otro, en su dimensión simbólica, juega el papel principal. No se trata simplemente de ver al migrante, sino de reconocerlo, con una historia, un pasado, un presente y un futuro, con deseos y necesidades que deben ser escuchados y valorados.

El buen trato y la conexión emocional no son meros gestos de buena voluntad, sino actos simbólicos que permiten la **subjetivación** del migrante en la nueva sociedad. Cuando se mira al prójimo con respeto y se le reconoce, se le abre la puerta para que inscriba su historia en el nuevo contexto social. Este proceso es clave, ya que, sin el reconocimiento del otro, el sujeto queda invisibilizado, condenado a vivir en los márgenes del nuevo espacio simbólico. La falta de esta mirada integradora perpetúa la exclusión y refuerza las dinámicas de vulnerabilidad que muchas veces acompañan el fenómeno migratorio.

# Presentación

Este trabajo nos invita a reflexionar sobre el **papel que juegan las instituciones, las ONG's y los individuos en el proceso de acogida**. La responsabilidad de la mirada no recae solo en los individuos, sino también en las estructuras sociales que deben crear espacios simbólicos y reales, donde el migrantes y refugiados puedan ser acogidos y reconocidos. **Los sistemas educativos, sanitarios, laborales y sociales tienen la capacidad de generar espacios donde las personas migrantes puedan inscribirse simbólicamente**, siempre y cuando se les trate con respeto, empatía y dignidad. Estos pequeños actos de reconocimiento —el saludo amable, la escucha activa, el apoyo emocional— son los que nos permiten a las personas sentirnos vistas y reconocidas, lo que, a su vez, facilita la integración en el nuevo entorno.

Por último, el buen trato y la conexión emocional tienen un impacto decisivo en el proceso de **subjectivación** de las personas migradas. Al ofrecer un trato humano y una acogida emocional, no solo se facilita su integración en la nueva sociedad, sino que se contribuye a la construcción de una **sociedad más justa y equitativa**. Una sociedad que no ve al migrante como un extraño, sino como un igual que merece respeto y reconocimiento. La forma en que tratamos al otro, especialmente al migrante, refleja no solo el tipo de sociedad que queremos construir, sino también la calidad de nuestra propia humanidad. Aprendamos pues a ver, también, de la mano de este informe. Feliz lectura.

**CECILIA ESTRADA VILLASEÑOR**  
**DIRECTORA DE LA CÁTEDRA DE REFUGIADOS Y**  
**MIGRANTES FORZOSOS**  
**UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS**



**INFORME**

**1**

# **Introducción**

Nos entendemos  
Informe de buenas prácticas en la  
atención a personas migrantes



# 1. Introducción

## **Nos entendemos**

pretende detectar y compartir las buenas prácticas para el buen trato a las personas migrantes por parte de los profesionales de los ámbitos sanitario, educativo, laboral y social; del sector público, privado y no lucrativo.

El informe se enmarca dentro de la Misión de la Fundación ECCA Social, centrada en la construcción de sociedades más justas, equitativas, igualitarias, interculturales, diversas y sostenibles; siendo posible llevarlo a cabo mediante la financiación de la Subdirección General de Gestión y Fondos Europeos del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones del Gobierno de España y el Fondo Social Europeo +.

**Nos entendemos** pretende detectar y compartir las buenas prácticas en la atención a las personas migrantes por parte de los profesionales de los ámbitos sanitario, educativo, laboral y social que forman parte de los sectores público, privado y no lucrativo. De esta manera, establecer pautas, medidas y propuestas para garantizar un trato igualitario e inclusivo.

A lo largo de la historia, el imaginario social se basaba en la idea de que las personas vivían dentro de las fronteras de un país o Estado, asimilando el estilo de vida predominante (idioma, cultura, hábitos) y reproduciéndose en la vida cotidiana (familia, amigos, trabajo...). Esto ha generado un sentimiento de asimilacionismo, donde las personas experimentan un desarraigo cultural para poder ser aceptadas en la sociedad.

Esto provoca que muchas personas que llegan al país no logren adaptarse al nuevo entorno social, donde ya no posee sus propias raíces y referencias culturales e incluso llegan a ser rechazadas. En este punto es donde se genera una barrera de acceso en las dinámicas sociales, provocando situaciones de vulnerabilidad social, exclusión y pobreza.

La diferenciación entre personas acaba siendo una variable que genera la propagación de atribuciones sociales y estereotipos. Esto refuerza las divisiones y los prejuicios dentro de una misma sociedad.

El flujo migratorio ha incrementado significativamente en los últimos años. Esta situación provoca que el diálogo intercultural sea mucho mayor, generando una riqueza de diversidad social y cultural para la sociedad actual. Esto trae consigo un nuevo orden para reconocer aquellos sistemas de valores diferentes e igualarlos al de la mayoría, promoviendo la coexistencia de diversas culturas en el mismo entorno.

En definitiva, se debe luchar por una visión de interculturalidad que promueva el respeto y la aceptación del conjunto, fomentando la convivencia de las diferentes visiones y estilos de vida.



# 1. Introducción

La oportunidad que se percibe en la sociedad española, debido a su menor experiencia temporal en la recepción de migraciones, es lo que ha impulsado a la Fundación ECCA Social para la realización del informe. Al compartirlas un gran número de personas, profesionales, entidades, empresas y administraciones, se pretende suscitar un debate interno y promover los cambios necesarios para que todas las personas sean tratadas de manera igualitaria y no sean discriminadas por cualquier circunstancia.

Reconocer la existencia de las actitudes discriminatorias y realizar una intervención adecuada invita a la reflexión sobre cómo actúa la sociedad en su conjunto. Toda persona, a nivel individual, tiene la capacidad de tomar acción para lograr una convivencia intercultural en beneficio de todas y todos. Pero esto requiere de una concienciación colectiva para que, desde todos los sectores se impliquen y tomen un rol activo con el fin de lograr la igualdad de trato y de oportunidades.

Por esta razón, se opta por generar una sensibilización basada en hacer consciente lo inconsciente, comunicarse entre iguales, lograr soluciones y compartirlas en una comunicación crítica. De esta forma, realizar una autorreflexión: ¿Actuamos igual ante todas las personas? ¿El trato es igualitario para todas ellas? ¿Conocemos cuáles son las fortalezas y debilidades de la sociedad en la que vivimos? ¿Con qué recursos contamos? ¿Cómo es percibido? ¿Cómo se puede mejorar?.

Ante estas reflexiones nace el informe. Con el fin de ofrecer una serie de acciones que se pueden llevar a cabo para mejorar la atención a las personas migrantes que se encuentran en situación de vulnerabilidad. La estructura del informe se compone de cinco partes. En la primera de ellas se describe **la metodología** empleada para la recogida de información de las diferentes experiencias junto con **las fases del proyecto**.

En la segunda se encuentran **los criterios** que se han tomado para la selección de las buenas prácticas. En la tercera parte se proporciona un perfil general de las **características comunes** de las experiencias seleccionadas, y a continuación, se abordará de manera específica **la sistematización de cada una de las prácticas** seleccionadas junto a una serie de fichas que sirven de **ejemplos prácticos** de cómo se han llevado a cabo.

Finalmente, se incluye una serie de **conclusiones** y **recomendaciones** a tener en cuenta para seguir ahondando en el objetivo de difusión de buenas prácticas para mejorar el trato y atención de las personas migrantes.

INFORME

2

# Descripción de la **metodología** empleada

Nos entendemos  
Informe de buenas prácticas en la  
atención a personas migrantes



## 2. Descripción de la metodología empleada

### 2.1. Aspectos preliminares

En línea con la finalidad y objetivos del informe, la propuesta metodológica que se ha empleado recoge una combinación de diferentes perspectivas clásicas de investigación social.

Para la elaboración del presente informe se han realizado entrevistas a profesionales del sector público, privado y del tercer sector; y divididos en el ámbito laboral, sanitario, educativo y social. Siendo por el número de entrevistados, experiencia e innovación y de los diferentes perfiles, una muestra de diferentes sectores de la sociedad.

El objeto de estudio, anteriormente descrito y delimitado, se caracteriza por su naturaleza multidimensional y compleja, de ahí que requiera una combinación de instrumentos necesarios para captar las herramientas existentes. Éstas son utilizadas para identificar, analizar, monitorizar y evaluar las buenas prácticas llevadas a cabo en materia de discriminación e igualdad de trato en el ámbito de las migraciones.

Ha sido elaborado por un equipo de profesionales de la Fundación ECCA Social, con amplia experiencia y formación en la materia, que han realizado un guion de entrevista y analizado los resultados de buenas prácticas recabadas en el presente informe.

Para la metodología, se ha empleado un planteamiento ecléctico e integrador a partir del método de la triangulación, entendido no sólo como la aplicación de distintas metodologías, si no también como una técnica que permite obtener resultados novedosos que se sustentan y enriquecen mediante los diferentes métodos empleados.

Existen diferentes modalidades para la triangulación, aunque para este informe se recurren a cuatro tipologías.



## 2. Descripción de la metodología empleada

### Tipologías de triangulación

- **La triangulación de datos.** Es el planteamiento más habitual en la práctica de la investigación social. Consiste en la utilización de diferentes fuentes de información, en forma y fondo, sobre un mismo objeto de conocimiento con el propósito de establecer un contraste que ayuda a verificar los resultados del muestreo. En **Nos Entendemos** se ha recurrido, en las diferentes fases, a varias formas de abordaje: fuentes de información, métodos de aportación de datos y sistematización de la información entre distintos perfiles.
- **La triangulación de perfiles investigadores.** Correspondiente con un axioma interiorizado por la Fundación ECCA Social, refiere a la configuración de equipos interdisciplinarios procedentes de distintas áreas de conocimiento y especializados en distintas metodologías, quienes observan el mismo objeto de estudio desde diferentes puntos de vista, en función de la disciplina a la que pertenezcan.
- **La triangulación metodológica.** Consiste en la combinación de métodos de investigación en la medición de una misma unidad de análisis con el fin de paliar las limitaciones de cada método, contrarrestándolas con las potencialidades de otros buscando eliminar los posibles puntos ciegos de cada metodología.
- **La triangulación geográfica,** desplegando una investigación en seis Comunidades Autónomas del territorio nacional, es clave para ofrecer una idea común más allá de las individualidades territoriales y es una idea fuerza en la entidad que promueve. Se ha tenido en cuenta evitar la prevalencia del entorno urbano, especificando indicaciones a fin de abarcar desde la ciudad, los límites provinciales, añadiendo experiencias rurales, suburbanas... correspondientes a una gama de entornos geográficos los más dispar posible. Es una metodología que sirve para garantizar la profundidad y diversidad de la investigación.



## 2. Descripción de la metodología empleada

### 2.2. Análisis de la migración en las zonas geográficas del ámbito de actuación

El territorio nacional posee diferentes casuísticas en sus modelos y flujos migratorios. Cada una son muy diferentes, y las situaciones discriminatorias varían, ya sea por el contexto social, político o económico. Conocer cómo es la estructura social y la situación migratoria permite entender cómo debe abordarse una buena intervención con las personas migrantes de cada territorio.

Por tanto, se presenta un breve contexto de los diferentes territorios donde se ha llevado a cabo el informe.

**Andalucía.** Cuenta actualmente con un total de 1.049.501 personas migrantes. La comunidad ha experimentado un ligero incremento ya que supone más de 52.000 personas respecto al año anterior, lo que representa un aumento del 5,23%. Se estima que más del 25% de la población en algunas provincias andaluzas es de origen migrante, mostrando los cambios estructurales que la población andaluza posee. La actualidad migratoria de la comunidad andaluza está marcada por el aumento del flujo de migrantes de origen africano, principalmente. Se ha convertido en un punto clave de llegada debido a la cercanía con el continente africano y está mostrando las necesidades de adaptación del sistema para lograr la inserción sociolaboral de la población andaluza en su conjunto.



**Canarias.** Representante de la Ruta Atlántica, el itinerario migratorio más peligroso del mundo donde las personas migrantes recorren hasta 1.600 km de distancia vía marítima en embarcaciones frágiles e inestables procedentes de África Occidental. En el año 2023 se contabilizaron 39.910 personas que llegaron a Europa utilizando esta vía y 6.618 que no llegaron, muriendo en el intento. Cuenta con una población extranjera de 391.786 personas, un incremento del 3,46% respecto al año 2023, casi un 10% respecto al año 2022 y 13,71% en relación al 2021.

**Comunidad de Madrid.** La situación de la migración en la Comunidad de Madrid refleja un continuo crecimiento en los últimos años. La población extranjera en la región alcanzó un total de 1.139.218 personas, lo que representa aproximadamente el 16% de la población total de la comunidad. La mayoría de los migrantes provienen de Colombia, Venezuela y Marruecos como principales países de origen. La población migrante en la Comunidad de Madrid es predominantemente joven, con un 82,60% de los migrantes en el rango de edad entre 16 y 64 años, lo que destaca su contribución al rejuvenecimiento de la sociedad y ser población en edad de trabajar. Este crecimiento migratorio sigue siendo fundamental para la economía y el dinamismo demográfico de la comunidad.





## 2. Descripción de la metodología empleada

### 2.2. Análisis de la migración en las zonas geográficas del ámbito de actuación

Para lograr cubrir estas cuatro áreas geográficas se ha desplegado un equipo de profesionales de Fundación ECCA Social expertos en materia de migraciones. Este equipo ha contactado con diferentes entidades y personas clave para recabar la máxima información en relación a las buenas prácticas ya existentes que evitan la discriminación en el trato a las personas migrantes. En el afán de identificar, analizar, monitorizar y evaluar su implementación se quiere ofrecer un resultado completo y diverso que pueda orientar y servir de guía a otras entidades y profesionales.

**Comunidad Valenciana.** Alberga una población inmigrante diversa, con un total de 982.418 personas, representando aproximadamente el 18% del total de la población de la comunidad. Los grupos más numerosos incluyen a la población de Latinoamérica (30%), destacando Colombia y Venezuela como principales países emisores. Desde Europa, principalmente se detectan la mayor parte de llegadas de Rumanía (25%) y, desde el continente africano, Marruecos (20%) que constituye una parte significativa, así como otras nacionalidades de dicho continente (5%). Otros grupos incluyen a asiáticos (10%), con una creciente comunidad de China. A pesar de los desafíos en acceso a servicios y empleo, se han implementado políticas para fomentar la integración y la cohesión social, promoviendo la diversidad cultural como un valor enriquecedor para la comunidad.



**Extremadura.** La situación migratoria en Extremadura se caracteriza por la llegada de personas de diversos orígenes, principalmente de países de América Latina, África y Europa del Este. La región cuenta con un total de 54.679 personas migrantes, un incremento del 3,59% respecto al 2023, del 7,35% en comparación a 2022 y 10% en relación al 2021. Las políticas de integración han promovido la inclusión social y laboral, aunque persisten retos en el acceso a servicios públicos y formación para las personas migrantes que se dedican, en su mayoría, al sector agrícola. La migración ha contribuido a la diversidad cultural y al enriquecimiento socioeconómico de la comunidad autónoma.





## 2. Descripción de la metodología empleada

### 2.2. Análisis de la migración en las zonas geográficas del ámbito de actuación

**Galicia.** Residen 140.742 personas con nacionalidad extranjera (un 5,20% del total de la población gallega). El aumento de la comunidad inmigrante es significativo, sobre todo si se compara con el número de personas extranjeras que residían en 2019 (100.113) o en 2014 (88.781), es decir, un incremento del 63% en un margen de 10 años. Cabe destacar Venezuela y Colombia como los dos principales países de origen, con 14.096 y 8.592 personas presentes en el territorio gallego. Se trata, en términos generales, de población en edad activa (más del 30% tiene entre 20 y 50 años) y mayoritariamente femenina (el 52% son mujeres). Territorio considerado como de baja intensidad tanto por el número de personas migrantes que recibe como por el tipo de personas, muy asimiladas a la población autóctona dado que provienen de países donde hubo una gran presencia gallega debido a los fenómenos migratorios del siglo XIX y XX, pudiendo comunicarse en la misma lengua y coincidiendo en la misma religión.



**Región de Murcia.** La Región de Murcia cuenta actualmente con una población de 255.438 personas migrantes, un incremento del 3% respecto al año 2023 y del 5,74% en relación al año 2022. Tradicionalmente, es una de las comunidades que ha acogido personas migrantes, especialmente de Marruecos. En los últimos años la Región ha experimentado un aumento de migrantes sobre todo de Rumanía que buscan oportunidades laborales en la región, y Venezuela motivado por la crisis política, social y económica del país. La situación de los migrantes en la Región de Murcia sigue siendo un tema de gran relevancia y a pesar de los esfuerzos por parte de las autoridades y organizaciones sociales para facilitar su integración. Persisten desafíos significativos, como el acceso limitado a servicios de salud, educación, formación y empleo. La discriminación y la falta de recursos también son preocupaciones constantes. Sin embargo, se están implementando programas de apoyo y sensibilización que buscan mejorar la calidad de vida de los migrantes y fomentar una convivencia más inclusiva en la sociedad murciana.



## 2.3 Mapa de las localidades de actuación donde se han realizado el informe





## 2.4. Técnicas de trabajo

Se han desarrollado una serie de procedimientos y herramientas metodológicas que fueron aplicadas en distintos momentos del proceso, a nivel cualitativo y cuantitativo, de cara a obtener unos resultados con el mayor espectro de información posible y con una mayor capacidad explicativa de los datos obtenidos.

FASE	NECESIDADES	INSTRUMENTOS / HERRAMIENTAS	RESULTADOS
<p><b>Fase I, entre enero y abril 2024</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis de los movimientos migratorios en España.</li> <li>2. Selección de las ciudades claves donde implementar la fase de entrevistas.</li> <li>3. Selección de los perfiles investigadores.</li> <li>4. Compromiso con las políticas de materia de igualdad de género instauradas en la Fundación ECCA Social.</li> <li>5. Implicación con las políticas anti-edadismo.</li> <li>6. Concreción de los sectores diana de los profesionales que brindan atención a personas migrantes a los que se solicitará su participación.</li> <li>7. Decisión de los ámbitos diana de profesionales que brindan atención a personas migrantes a los que se invitará a participar.</li> <li>8. Disposición cuantitativa del alcance del informe.</li> <li>9. Delimitación del perfil a entrevistar (profesional o entidad).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zonificación territorial española, teniendo en cuenta las Comunidades Autónomas que han participado en la elaboración del informe y la situación migratoria actual de emergencia en las Islas Canarias.</li> <li>2. Gráfico migratorio teniendo en cuenta la diversidad de trayectorias y experiencias migratorias en España, así como la pluralidad y complejidad de los distintos modelos de gestión de las migraciones.</li> <li>3. Relación de profesionales y sus perfiles, vinculados laboralmente a Fundación ECCA Social.</li> <li>4. Plan de Igualdad de oportunidades entre Mujeres y Hombres de la Fundación ECCA Social (Loc: EC48WM87).</li> <li>5. Análisis sociodemográfico de los profesionales que trabajan para las administraciones públicas en julio 2022.</li> <li>6. IV Informe sobre los Servicios Sociales en España y la profesión del Trabajo Social elaborado por el Consejo General del Trabajo Social en 2022.</li> <li>7. Estudio y análisis de los ámbitos laborales con mayor capacidad de influencia en la población general a fin de maximizar el alcance del informe.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnóstico de siete Comunidades Autónomas: Andalucía, Canarias, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia y Región de Murcia.</li> <li>2. Elección de ocho localidades con, al menos, una representación por cada CC.AA: A Coruña, Alicante, Ourense, Cáceres, Madrid, Murcia, Santa Cruz de Tenerife, Sevilla.</li> <li>3. Asignación de profesionales de la Fundación ECCA Social en cada localidad de actuación, así como el equipo técnico de la coordinación de Programas Nacionales.</li> <li>4. Selección de los sectores diana: las personas profesionales de cualquier Administración Pública, las empresas con ánimo de lucro y de las empresas y/o entidades sin ánimo de lucro.</li> <li>5. Delimitación de los ámbitos laborales y perfiles a entrevistar en el sanitario, el laboral, el educativo y el social.</li> <li>6. Realización de 91 entrevistas.</li> <li>7. Entrevista a profesionales representativos del ámbito de la migración.</li> </ol>



## 2.4. Técnicas de trabajo

FASE	NECESIDADES	INSTRUMENTOS / HERRAMIENTAS	RESULTADOS
<p>Fase II, abril 2024</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generación de una exposición teórica de las bases que sustentan la discriminación en el trato a las personas migrantes. que sirva para establecer el objeto de investigación a fin de ser facilitada al profesional unas semanas previas a la fecha de la entrevista.</li> <li>2. Uniformización del modelo de invitación y el modelo de recogida de datos profesionales y personales.</li> <li>3. Protocolización y secuenciación del contenido de la entrevista.</li> <li>4. Creación de una metodología propia para la entrevista.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generación de un documento facilitador nombrado como <b>“Sesgos y teoría de la discriminación”</b> que pone de manifiesto las desigualdades dentro de los sistemas sociales organizados jerárquicamente.</li> <li>2. Elaboración de un único modelo de recogida de datos personales y profesionales para enviar a las personas invitadas a ser entrevistadas.</li> <li>3. Establecimiento de una pauta básica de entrevista que contiene los nueve hitos básicos a recoger de la buena práctica. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Ámbito geográfico.</li> <li>◦ Existencia de matriz de registro de datos.</li> <li>◦ Beneficio para las personas migrantes.</li> <li>◦ Innovación.</li> <li>◦ Sostenibilidad.</li> <li>◦ Replicabilidad en otras entidades..</li> <li>◦ Desafíos y abordaje de los desafíos.</li> </ul> </li> <li>4. Protocolización del sistema entrevista siguiendo los ítems. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Encuentros presenciales entre dos personas.</li> <li>◦ Sistema de preguntas abiertas.</li> <li>◦ Establecimiento del modo conversacional entre profesionales.</li> <li>◦ Desplazamiento del equipo investigador.</li> <li>◦ Grabación del audio de la conversación.</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantía de calidad al facilitar por escrito el objeto de estudio y brindársela a las personas entrevistadas con antelación suficiente para recabar datos entre su entorno profesional, evitando interpretaciones erróneas acerca del objeto de estudio del informe.</li> <li>2. Confirmación de la uniformidad de la información ofrecida a las personas entrevistadas sea cual sea el territorio en el que se encuentre.</li> <li>3. Facilidad para proteger la seguridad de los datos estadísticos de las personas entrevistadas y unificarlas en una única matriz.</li> <li>4. Compromiso de calidad, seguridad y adaptación en el tratamiento de los datos confidenciales.</li> <li>5. Seguridad de la recogida de los hitos preponderantes en la buena práctica, necesarios para la generación del informe.</li> <li>6. Sistematización del buen trato y adaptación al contexto y perfil de las personas destinatarias de las entrevistas del informe.</li> </ol>



## 2.4. Técnicas de trabajo

FASE	NECESIDADES	INSTRUMENTOS / HERRAMIENTAS	RESULTADOS
<p>Fase III, mayo y junio 2024</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se invita a participar en el informe como personas entrevistadas a las profesionales más destacadas de la demarcación territorial al cargo de cada persona investigadora.</li> <li>2. Una vez aceptada la entrevista, se envía el documento "<b>Sesgos y teoría de la discriminación</b>", a fin de establecer las bases teóricas comunes sobre las que versará la conversación.</li> <li>3. Se comparte con la persona profesional a entrevistar el cuestionario abierto de preguntas a fin de facilitar la reflexión previa.</li> <li>4. Se establece encuentro presencial, al menos, con una semana de margen temporal que beneficie la recogida de datos en su entorno.</li> <li>5. Realización de entrevista en formato presencial.</li> <li>6. Volcado de datos en matriz.</li> <li>7. Establecimiento de resumen y resultados.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación de modelo unitario de invitación a participar en el informe como profesional entrevistado y difusión del mismo.</li> <li>2. Documento "<b>Sesgos y teoría de la discriminación</b>".</li> <li>3. Modelo de entrevista, con once preguntas a modo de guía.</li> <li>4. Agenda de entrevistas.</li> <li>5. Desplazamiento del equipo a los lugares de entrevista previamente acordados, preferentemente lugar de trabajo de la persona entrevistada.</li> <li>6. Generación de matriz de datos en formato tabla de datos dinámica, unificada para todo el equipo.</li> <li>7. Reuniones semanales virtuales del equipo investigador recogidas en acta.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respuesta positiva del número de profesionales fijado como objetivo.</li> <li>2. Se recibe muy buena acogida de este modelo de delimitación del marco teórico.</li> <li>3. Respuesta muy positiva de la metodología del período reflexivo.</li> <li>4. Recepción muy positiva del modelo facilitador de desplazamiento al entorno laboral de la persona entrevistada.</li> <li>5. Visualización simplificada de resultados.</li> <li>6. Reflexión, filtrado y selección de las experiencias para sintetización en el documento final.</li> <li>7. Mejora del conocimiento del entorno y de las buenas prácticas llevadas a cabo en los territorios.</li> </ol>

INFORME

3

## Criterios para la **selección** de las **buenas prácticas** y **experiencias**

Nos entendemos  
Informe de buenas prácticas en la  
atención a personas migrantes



## 3. Criterios para la selección de las buenas prácticas y experiencias

### 3.1. Definición de criterios

Resulta necesario construir una definición consensuada de lo que se entiende por buena práctica en el informe para trasladar a los distintos perfiles profesionales entrevistados una visión uniforme y homologada. Este protocolo previo, garantista de calidad, redundará en la posterior recogida de buenas prácticas mediante los parámetros establecidos.

Siguiendo la metodología del equipo de la Fundación ECCA Social, se establece un trabajo previo de lectura e investigación individual seguido de una puesta en común donde se concluye un texto consolidado que establece que:

Para poder ser reconocida como buena práctica en el ámbito de este informe debe presenciarse una actuación, metodología, herramienta o instrumento desarrollado en España y que haya mostrado su capacidad para producir transformaciones con resultados positivos en la sociedad conformada por la población que acoge y por la población acogida, en el ámbito del buen trato y la lucha contra la discriminación de las personas migrantes. Para la sistematización de las buenas prácticas se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

- La trayectoria temporal de la buena práctica.
- La extensión geográfica de la buena práctica.
- La existencia de una matriz de recogida de datos de la buena práctica.
- Los beneficios comprobados, para la población migrante y la población que acoge, que produce la implementación de la buena práctica.
- El carácter innovador de la buena práctica.
- La sostenibilidad, entendida como *“satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades propias”*, ONU 1987.
- La replicabilidad, entendida como la capacidad de la duplicación de la buena práctica en otros entornos, profesionales o geográficos.
- La escalabilidad o capacidad de adaptación y respuesta de la buena práctica con respecto al rendimiento de la misma a medida que aumenta de forma significativa el número de usuarios de la acción realizada.
- La universalidad, la capacidad que tiene la buena práctica de implementarse en cualquier territorio, en cualquier momento y con cualquier persona o grupo de personas.

INFORME

4

## Características generales de las experiencias seleccionadas

Nos entendemos  
Informe de buenas prácticas en la  
atención a personas migrantes





## 4. Características generales de las buenas prácticas y experiencias seleccionadas

*“La igualdad es una necesidad vital del alma humana. La misma cantidad de respeto y de atención se debe a todo ser humano, porque el respeto no tiene grados.”*

**Simone Weil**

*“Y sólo una persona que haya sido discriminada sabe lo que eso representa y lo profundamente que hiere.”*

**Haruki Murakami**

Con la metodología empleada, explicada en el apartado 2 del informe, se han compartido entre el 6 de mayo y el 12 de agosto 2024 un total de 145 invitaciones para participar en el proyecto. Dichas invitaciones han sido ponderadas siguiendo los objetivos e indicadores meta, estableciendo un equilibrio numérico entre territorios, ámbitos y sectores. De ello, se realizaron un total de 91 entrevistas: 69 mujeres y 22 hombres.

Analizando las entrevistas geográficamente, se distinguen 12 en A Coruña, 10 en Alicante, 12 en Cáceres, 7 en Madrid, 13 en Murcia, 15 a su vez en Ourense, 12 en Santa Cruz de Tenerife y 10 en Sevilla, lo que supone una respuesta muy similar y compensada en todos los territorios.

En relación al eje sectorial, aparece una respuesta muy igualada entre el sector público (41) y el no lucrativo (40), y por otro lado, una respuesta del sector privado lucrativo de 10 entrevistas realizadas.

En cuanto a los ámbitos estudiados se hayan unas cifras de 21 entrevistas en el educativo, 19 en el laboral, 17 en el sanitario y 34 en el social. Por tanto, se ha podido contar con una muestra amplia de cada uno de los sectores que permite obtener conclusiones de las buenas prácticas, las cuales se producen de manera simultánea en diferentes territorios, a pesar de contar con una situación migratoria diferente.

Para la sistematización de los datos recogidos en la entrevista se ha realizado un análisis cualitativo mediante el estudio del discurso de cada persona entrevistada. Para ello, se ha tenido en cuenta el rol que representa según la institución y ámbito que representa. A partir de esto, se fueron identificando las buenas prácticas que poseen una gran relevancia y, las cuales, se han ido mencionando en cada una de las entrevistas. Gracias a los diversos testimonios, se han ido configurando para la propia definición de la buena práctica, así como diferentes formas de abordarlo.

Para poder tener una identificación más clara de las buenas prácticas extraídas, se han incluido una serie de fichas ejemplificadoras de cómo se están llevando a cabo en la intervención, según lo relatado en las entrevistas. Son casos prácticos en los que se trabajan las buenas prácticas que permiten alcanzar la igualdad de trato y la lucha contra la discriminación que muestran el buen trabajo de muchos de las y los profesionales de todos los sectores.



## 4. Características generales de las buenas prácticas y experiencias seleccionadas

Se expone cómo la buena práctica es llevada a cabo en dicha actividad o proyecto, junto a los beneficios para las personas atendidas, dos apartados dedicados a la explicación pormenorizada de la misma. Se considera muy valiosa la información recogida en los apartados **Desafíos encontrados** y **Abordaje de desafíos** para las futuras implementaciones de las buenas prácticas y es por ello que se le ha dado un espacio propio. De esta forma, se entienden que también pueden encontrarse ciertas debilidades que deben tenerse en cuenta y que han de ser tratadas para que no influyan negativamente en los casos que se decidan realizar acciones semejantes.

Al final de la ficha se diseña una concisa información referida a la existencia o no de innovación, replicabilidad, escalabilidad y la universalidad, según se explica en el apartado 3; con un doble marcador en letra y color.

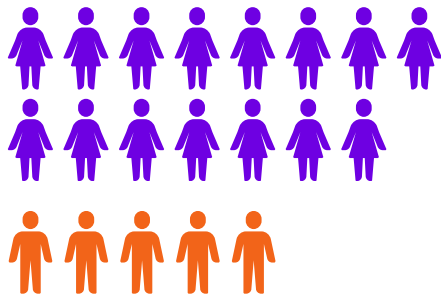
Al comenzar la fase de sistematización y análisis de las entrevistas, se hicieron patentes los hallazgos más notables que se han recogido en el informe. El grupo de las 91 personas profesionales entrevistadas han permitido identificar un total de 26 buenas prácticas para todos los sectores: 6 en el educativo, 9 en el laboral, 5 para el sanitario y 6 en el social. La implicación de tantas personas con diferentes conocimientos, competencias y marcos de actuación en la implementación de las buenas prácticas permite tener una visión de las acciones que fomentan la erradicación de la discriminación y el desarrollo del buen trato a las personas migrantes..

En esta línea, se tiene en cuenta la transversalidad de los enfoques basados en los Derechos Humanos y el de Género con el fin de dar garantía de la igualdad de trato para todas las personas migrantes. Por ello, se ha revisado y garantizado que las acciones no sean discriminatorias entre sí a través de la visión inclusiva de la intervención, entendiendo la sociedad como conjunto donde nadie debe quedar atrás (*Leaving No One Behind*). Esto supone el Principio Dos de los Valores Universales de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), representando el compromiso de todos los Estados miembros de la ONU con el fin de reducir las desigualdades y vulnerabilidades de las personas.



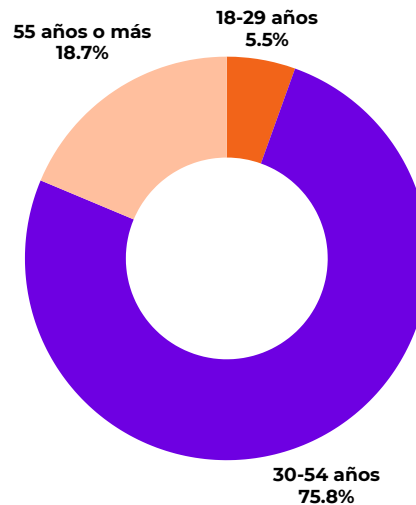
## 4.1. Características de los perfiles entrevistados

### Género



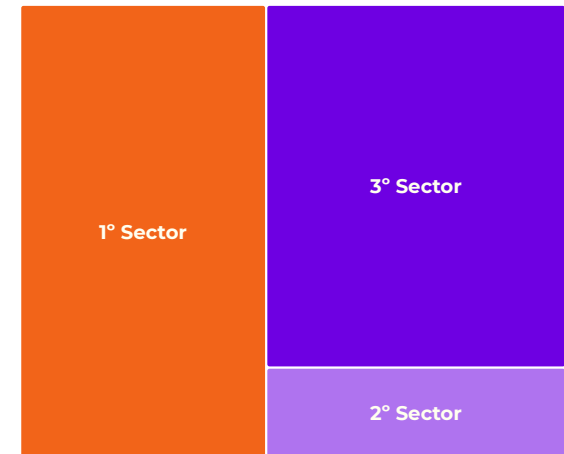
Más del **75%** de las personas entrevistadas son **mujeres**, mostrando la alta presencia femenina en los diferentes sectores analizados.

### Edad



La mayoría de las personas entrevistadas tienen entre **30 y 54 años (75,80%)**, mientras, aquellas que tienen **55 años o más** representan el **18,70%**. Por último, las que comprenden entre **18 y 29 años** son el **5,50%** de la muestra entrevistada.

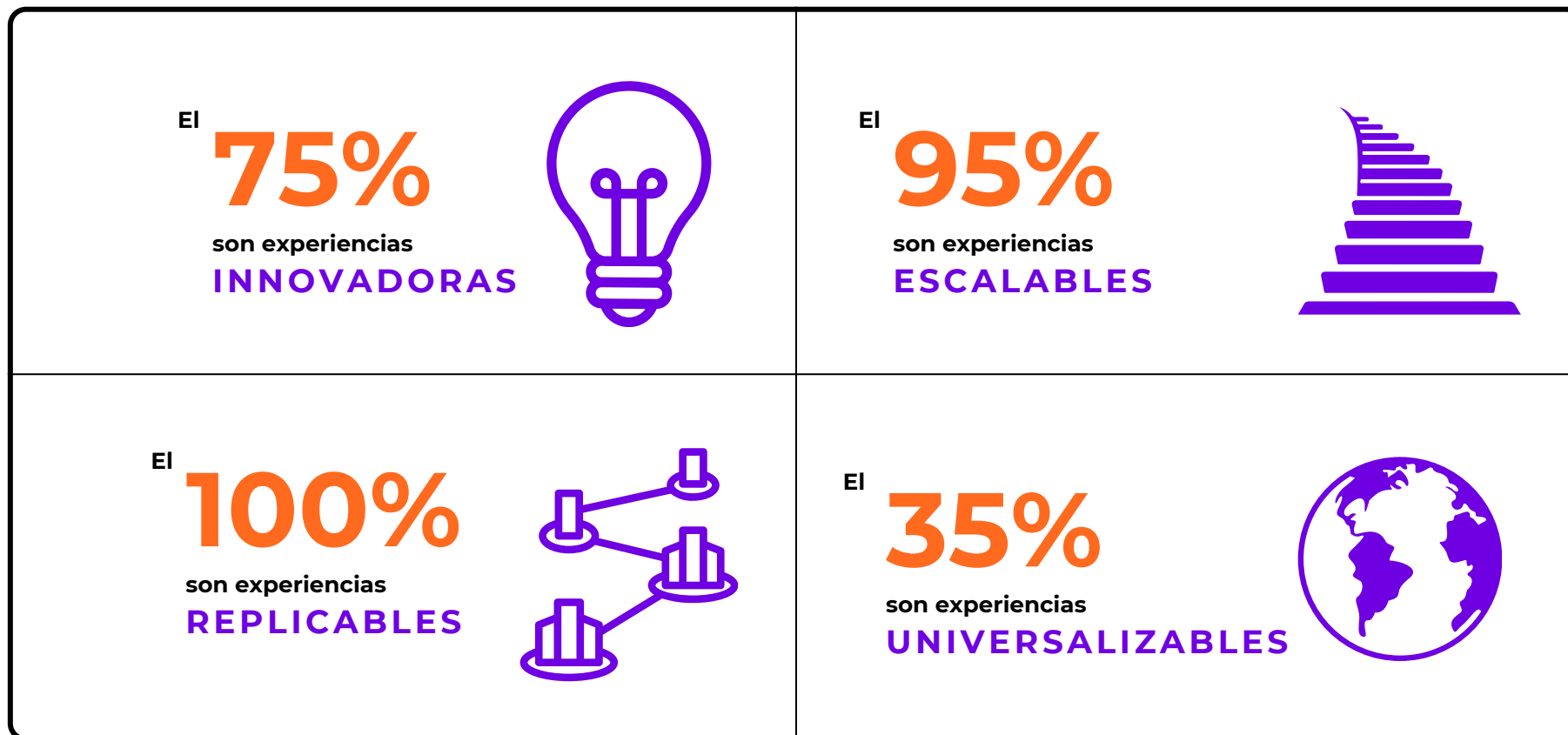
### Sector



La mayor parte de las personas entrevistadas son del **1º Sector**, correspondiente al personal de la Administración Pública, representando el **45,04%** de la muestra. Seguidamente, se encuentra el **3º Sector**, referido a las organizaciones sin ánimo de lucro con el **43,96%**. Por último, se encuentra el **2º Sector**, representado por entidades privadas y actividades empresariales con el **11,00%**.



## 4.2. Características de las experiencias desarrolladas



INFORME

5

# Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

Nos entendemos  
Informe de buenas prácticas en la  
atención a personas migrantes



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 5.1 Ámbito educativo



#### 1. Medidas de integración y socialización en el aula que fomenten la interacción entre estudiantes y genere un sentimiento de pertenencia en la sociedad de acogida.

Llevar a cabo acciones de este tipo permite crear un ambiente de cohesión y respeto entre el alumnado en el que conviven e interaccionan entre sí. Para ello, se realizan propuestas enmarcadas dentro del Plan de Acción Tutorial que fomente la convivencia y el compañerismo en el aula a través de la supervisión y acompañamiento del profesorado. Se utilizan técnicas y talleres de aprendizaje en grupos con alta presencia de alumnado de origen migrante, agrupándolos en equipos mixtos para llevar a cabo una labor inicial de acogida y presentación. Posteriormente, comparten experiencias, conocimientos, estilos de vida, además de realizar un acompañamiento en el proceso integrador en la comunidad de acogida durante el curso.

Mostrar las diferentes culturas, acciones y festividades que se llevan a cabo fomenta la integración. Se enriquece el espacio educativo si se explican las diferentes tradiciones que realizan cada una de las culturas y religiones que están presentes en el aula, así como la celebración de las mismas por parte de todo el grupo. A través de estos espacios de convivencia se muestran con normalidad la diversidad cultural que existe en el país.

Esto se debe acompañar con actividades de sensibilización y lucha frente los discursos de odio hacia el colectivo migrante. El reconocimiento de las personas migrantes debe pasar por el diagnóstico de sus propios procesos. La elaboración de historias de vida personal y familiar pone en conocimiento las realidades existentes y pone en consideración cómo está siendo la acogida en la comunidad y, más concretamente, en el aula por parte de los compañeros y compañeras. Relacionar los procesos migratorios con la historia nacional: ¿Qué relación y semejanzas existen entre los procesos migratorios actuales y los pasados? ¿Cómo ha sido la evolución de la migración interna y externa en España? ¿Y en las localidades donde se encuentran? La relación pasado-presente y la concienciación de que los procesos migratorios es una situación que ha existido y que se ha dado por diferentes circunstancias.

En definitiva, es importante contar con el compromiso y acción del personal docente, pero también del alumnado, creando un clima de aprendizaje cooperativo y servicio para incrementar el compromiso para la integración y socialización.



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

**2. Implementación de metodologías participativas y creación espacios de escucha activa, involucrando a todo el alumnado, y de especial consideración a personas migrantes en el diseño e implementación de actividades, para la inclusión y el respeto a la diversidad.**

Los nuevos modelos educativos pretenden dar un mayor protagonismo al alumnado presente en las aulas y es importante tener en cuenta la historia, cultura y situación de cada una de estas personas como aspectos que promueven el respeto, reflexión y el diálogo. Que sean conscientes de la realidad y tomen conciencia del entorno en el que conviven, siendo el aula un espacio de expresión en el que se manifiesten y puedan relatar sus vivencias, así como participar en las acciones que lleven a cabo y en la toma de decisiones del grupo. De esta manera, contribuir en el crecimiento personal y social de los contextos multiculturales que se encuentran en el territorio nacional.

### 5.1 Ámbito educativo



Es importante incorporar en las formas de trabajo la participación social que de voz a las personas e involucrar al alumnado para compartir sus experiencias, enriqueciendo al grupo y aumentando su conocimiento sobre otras culturas y realidades, trabajando así la lucha en valores, reflexión crítica y compromiso con el entorno. Además, hay que garantizar la presencia y voz del conjunto de todas las comunidades que se encuentren en el aula y representatividad de género de manera igualitaria.

Realizar dinámicas donde se comparten situaciones vividas a lo largo de cada trayectoria es un elemento muy positivo que se ha destacado durante las entrevistas y que evidencia la construcción del relato de vida de las personas, tanto de nacionales como de origen de terceros países. Al compartir estas situaciones evidencian los conflictos que muchos de ellos viven en relación con el racismo y la xenofobia, que son desconocidos e invisibles por el resto de sus compañeras y compañeros. Por tanto, es crucial la existencia de espacios donde estas vivencias sean escuchadas y se fomente la reflexión colectiva sobre el trato que se da a compañeras y compañeros que proceden de otros países.

Establecer un rol protagonista al alumnado es un aspecto crucial. Otorgar un papel de actuación donde ellas y ellos intervengan en la misma sensibilización y detección de situaciones donde se produce algún tipo de discriminación es una herramienta útil para poder prevenir y actuar a tiempo. De esta manera, y junto a un sistema de formación, acompañamiento y seguimiento, actuarán como mediadoras y mediadores en el mismo aula con una mayor concienciación, estableciendo mecanismos que permitan erradicar dicha problemática de una manera que se pueda prolongar en el tiempo a través de un sistema de Aprendizaje-Servicio (ApS).



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 3. Adaptación de las diferencias culturales, integrando y valorando las diversas tradiciones, lenguas y perspectivas en el entorno educativo.

Muchas personas migrantes se encuentran con múltiples barreras culturales e idiomáticas que dificultan ese proceso integrador en el grupo. Por ello, es importante trabajar para ir realizando una adaptación paulatina a la casuística de cada persona. Algunas de estas adaptaciones son:

#### 5.1 Ámbito educativo



- **Idioma:** muchas de las personas que llegan al país desconocen el idioma nativo y esto puede producir un aislamiento de jóvenes. Por ello, se identifican una serie de medidas para afrontarlo.

En un primer momento de llegada en el que hay un conocimiento muy limitado del castellano, se recomienda poder entregar materiales informativos o didácticos en el idioma de origen del alumno o alumna. En edades avanzadas, este aspecto se amplía a materiales que permitan orientar en la elaboración o tramitación de documentación administrativa que tengan que realizar. En esta misma línea, priorizar el aprendizaje del idioma respecto a otras materias, ofreciendo una alta carga de horas lectivas en el apoyo lingüístico.

Desde el centro se debe garantizar que el número de horas de las Aulas Temporales de Adaptación Lingüística (ATAL) sea adecuado para el alumno o alumna y contar con profesorado itinerante (sobre todo en los casos que cuya lengua materna sea de especial dificultad o hablen variantes de la misma). Estas mismas personas, además, tendrán un rol importante como mediadoras/es en la traducción y acompañamiento de las personas migrantes.

- **Alimentación:** durante la celebración de eventos o en el menú del comedor, garantizar la variedad de alimentos, teniendo en cuenta que una parte del alumnado no puede ingerir algunos productos por motivos culturales y/o religiosos. Adaptar los encuentros que impliquen comida significa presentar diferentes propuestas que sean de la misma calidad y elaboración que el resto. Por tanto, no es una sustitución de productos o la separación de comidas por grupos, sino la búsqueda de una alimentación variada y adaptada para que todos y todas puedan consumir lo mismo.
- **Festividades:** ofrecer flexibilidad a algunos alumnos y alumnas que faltan a clase en períodos de celebraciones, tales como el Ramadán, como síntoma de respeto y multiculturalidad.
- **Periodos de llegada:** el curso escolar tiene una temporalidad diferente según el país. Muchas personas llegan una vez finalizan el curso en el país de origen, pero coincide con el curso ya iniciado. Esto implica que no puedan incorporarse a las aulas porque los periodos de matriculación ya están cerrados. Por tanto, se intenta ofrecer medidas o alternativas para que esos niños, niñas y jóvenes puedan comenzar su periodo de adaptación y aprendizaje e intentar flexibilizar, en la medida de lo posible, las fechas de matriculación.





## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 4. Trabajo en red y búsqueda de asociaciones comunitarias y/o locales para crear alianzas colaborativas y aprovechar recursos compartidos.

La colaboración con otras instituciones permite complementar las labores que se realizan en el aula, así como llevar a cabo acciones conjuntas que retroalimenten y permitan una mejor atención a las personas migrantes. Esto permite ampliar la mirada e ir más allá del centro educativo. Es importante entender que el ámbito educativo abarca muchos espacios, y en el espacio comunitario y local es importante tener incidencia.

#### 5.1 Ámbito educativo



Por ello, hay que ofrecer espacios y colaboraciones de manera conjunta desde los que crear sinergias, ya sea con fundaciones o asociaciones locales; pero también con otros centros educativos de la zona de incidencia, creando un tejido asociativo que pueda conducir a realizar acciones colaborativas.

### 5. Formación en recursos digitales, que busca reducir la brecha digital y garantizar el acceso equitativo a la tecnología.

Garantizar el acceso a las herramientas digitales es un derecho fundamental que debe cumplirse en el normal funcionamiento de las aulas. Aun así, se puede encontrar diferencias dos líneas que relacionan entre sí:

- La primera de ellas corresponde al **conocimiento**. Gran parte de las personas nacionales de terceros países no han podido manejarse con ningún dispositivo electrónico (smartphone, tablet, PC...). Por tanto, es positivo incentivar formaciones en recursos digitales para las personas que se encuentran con mayor dificultad para poder integrarse en la sociedad digital actual y enfrentarse a las herramientas que se utilizan día a día.
- La segunda corresponde a la **disponibilidad**. Parte del alumnado no dispone de este tipo de dispositivos en casa y su acceso es limitado. Por tanto, proporcionar el préstamo de estos recursos o habilitar aulas desde la que puedan utilizarlos permite contribuir a la reducción de las diferencias.

La desigualdad en el conocimiento y disponibilidad es una manera de discriminación que acrecienta las diferencias entre el alumnado. De esta manera, se incentiva que todas las personas participantes utilicen plataformas digitales y dispositivos móviles en la medida que sigan conectados y fomentar una participación activa dentro del aula de manera igualitaria.



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 5.1 Ámbito educativo



#### 6. Participación de los familiares en diferentes acciones.

El entorno educativo supone un capital cultural grande que genera un aporte muy positivo. Poder darles voz a las personas y que se involucren en la participación de actividades del centro o en la comunidad permite que sean conscientes que forman parte de la misma y que así sean percibidos por el entorno.

De manera paralela, es importante brindar soporte es aspectos donde se pueden sentir con mayor vulnerabilidad: gestión administrativa, idioma, oportunidades laborales... y en muchas ocasiones se desconocen los servicios que pone a su disposición el sistema para que se puedan incorporar al mercado laboral y a la sociedad en general.

Además, es vital que se garantice el acceso a las mujeres y permitir una conciliación horaria. Algunas de ellas se dedican al cuidado del hogar e incluso deben compatibilizarlo con un empleo. Por tanto, esta mirada es importante de mantener para que su participación en estas actividades se garantice.



### 5.1.1 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Educativo

UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE COMPOSTELA (A CORUÑA)		ÁMBITO: EDUCATIVO		SECTOR: PRIMER SECTOR			
<b>FONDOS DE CONOCIMIENTO. SITUANDO EL APRENDIZAJE EN LA FAMILIA Y LA COMUNIDAD</b>							
<p><b>Explicación de la Buena Práctica</b></p> <p>Las familias y el entorno comunitario disponen de un capital educativo especialmente valioso que se debe aprovechar desde los centros educativos. Por tanto, la acción <i>Fondos de conocimiento</i>, que sitúa el aprendizaje de la familia y la comunidad como un foco principal, trata de dar voz y protagonismo a familias pertenecientes a grupos en riesgo de exclusión por su origen, etnia, condición social, etc.</p> <p>Esta práctica forma parte de un programa que consta de dos fases interconectadas. En primer lugar, se lleva a cabo una primera fase de sesiones formativas con las familias, abordando temas como la cultura, la educación emocional, el funcionamiento del sistema educativo, las pautas de crianza, métodos de estudio, etc a través de dinámicas interactivas. La segunda fase se realiza en los centros educativos del alumnado participante a través de actividades sobre las familias y la cultura del alumnado, haciendo especial hincapié en la historia familiar. Finalmente se realiza un relato autobiográfico en colaboración con la madre o abuela alrededor de un tema cerrado.</p>							
<p><b>Beneficios para las personas atendidas</b></p> <p>Es una puesta en valor de la cultura como una vía de desarrollo, de conocimiento y de vinculación con otras áreas. Esto permite generar un sentimiento de apreciación sobre cómo lo propio o aquello que les es común configura una vía de conocimiento.</p> <p>Facilita que, una vez la familia se implique en este tipo de acciones, extrapole esa actitud al resto de acciones que se realicen en el marco comunitario. Por tanto, se produce una vinculación de familia-comunidad-escuela, poniendo en valor el sistema educativo como elemento integrador.</p>							
<p><b>Desafíos encontrados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La participación de las familias, sobre todo en la fase inicial, puede ser compleja.</li> </ul>			<p><b>Abordaje de los desafíos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Requiere un esfuerzo por parte del personal docente de contactar con las familias y mostrar la importancia y beneficio de participar en este tipo de acciones.</li> </ul>				
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No



### 5.1.2 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Educativo

UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE COMPOSTELA (A CORUÑA)		ÁMBITO: EDUCATIVO		SECTOR: PRIMER SECTOR			
<b>PROGRAMA ECO-FA-SE</b>							
<b>Explicación de la Buena Práctica</b>							
<p>El programa ECO-FA-SE desarrolló en institutos de secundaria de Galicia para mejorar la participación de las familias migrantes en los centros y mejorar, a su vez, el rendimiento de alumnado migrante. El programa incluye un módulo de aprendizaje cooperativo con alumnado migrante y otro módulo de aprendizaje-servicio. Al mismo tiempo, se ofrece formación y actividades para las familias en el centro. Cada instituto identifica las aulas que cuentan con mayor diversidad cultural y realizan una valoración de las diferencias en el rendimiento escolar según la procedencia. A partir de esto, se establecen 3 módulos de trabajo. El primer módulo consiste en la formación de las familias para mejorar el rendimiento escolar. El segundo módulo se lleva a cabo la formación del alumnado y, en paralelo, se imparten las diferentes materias por parte del profesorado, para trabajar el Aprendizaje Cooperativo y reforzar las habilidades. De esta forma se fomentan actitudes que fomentan el trabajo en equipo dentro del aula. Finalmente, se realiza el tercer y último bloque, donde se desarrolla un proyecto de Aprendizaje-Servicio para el que se busca una necesidad social y el alumnado toma la responsabilidad y acción para la búsqueda de una solución.</p>							
<b>Beneficios para las personas atendidas</b>							
<p>Se fomenta el trabajo en equipo dentro del aula trabajando por un fin común, pasando a formar parte de la forma habitual de trabajar de los centros. Además, se produce la inclusión del alumnado, mejorando su rendimiento, así como a las familias en la comunidad educativa, siendo éste último grupo quien adquiere un mayor valor y potencial de actuación.</p>							
<b>Desafíos encontrados</b>				<b>Abordaje de los desafíos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ApS es un sistema que requiere una gran implicación por parte de las personas participantes durante toda la temporalidad que abarca el proyecto.</li> <li>• No todo el profesorado cuenta con capacitación en este tipo de intervenciones.</li> <li>• Es una actividad centrada sobre todo para grupos de alumnado que estén en una edad que les permita poder llevar a cabo este tipo de actividades.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar en el aula este tipo de actividades.</li> <li>• Por parte del centro educativo, ofrecer formación en el ApS para poder desarrollar este tipo de acciones con la mayor garantía de éxito y buen desempeño.</li> </ul>			
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No



### 5.1.3 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Educativo

<b>CENTRO DE EDUCACIÓN DE PERSONAS ADULTAS DE PLASENCIA (CÁCERES)</b>		<b>ÁMBITO: EDUCATIVO</b>		<b>SECTOR: PRIMER SECTOR</b>			
<b>BIBLIOTECAS HUMANAS</b>							
<b>Explicación de la Buena Práctica</b>							
<p>Se habilita un espacio en un horario concreto donde las personas participantes acuden para tener conversaciones significativas y compartir conocimientos y aprendizajes de las diferentes culturas, perspectivas y experiencias. Las personas entablan un diálogo y conocen a otras personas y su situación personal a través de las historias personales. Por tanto, se crean grupos mixtos y variados, permitiendo visualizar los sesgos existentes y poder abordarlos para deshacerse de estereotipos y prejuicios. De ahí el concepto de Bibliotecas Humanas, donde se hace una narración de historias y se comparten entre todos en un clima de comodidad y seguridad.</p>							
<b>Beneficios para las personas atendidas</b>							
<p>Permite tener un espacio de expresión y liberación donde poder expresarse libremente, dar difusión a su historia y conocer a otras personas que tienen sus situaciones vitales, generando una cohesión de grupo y entendimiento general entre los diferentes grupos de la sociedad. Por tanto, permite fomentar la cohesión e interacción social.</p>							
<b>Desafíos encontrados</b>				<b>Abordaje de los desafíos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Muchas personas se sienten coartadas para poder narrar sus propias historias.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un seguimiento individualizado de las personas participantes.</li> <li>Colaborar con otros centros educativos para ir implementando las mismas prácticas.</li> </ul>			
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No



### 5.1.4 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Educativo

ASOCIACIÓN DIVERSIDADES ACOLLE (OURENSE)		ÁMBITO: EDUCATIVO		SECTOR: TERCER SECTOR			
<b>TALLER GRUPAL DE RELATOS DE EXPERIENCIAS</b>							
<b>Explicación de la Buena Práctica</b>							
<p>A través de una dinámica grupal en el aula en el que el alumnado relata una experiencia negativa que haya vivido o sufrido en algún momento de su vida y quiera compartir. En los relatos se observan como muchos de estas vivencias que han sufrido las personas racializadas han sido víctimas de situaciones de racismo y xenofobia en diferentes aspectos y etapas de su vida, siendo acosadas o discriminadas. De esta forma, se da visibilidad a esta problemática y muestra un problema muy frecuente en la actualidad. Posteriormente, se realiza un debate para llevar a la reflexión a todos las personas participantes y ver qué aspectos en común tienen muchos de estos relatos.</p>							
<b>Beneficios para las personas atendidas</b>							
<p>Este tipo de actividades ayuda a las personas participantes a compartir sus vivencias y a expresarse. De esta forma, obtienen un <i>feedback</i> por parte de sus compañeros y compañeras nacionales, así como un apoyo y comprensión por su parte, generando espacios de convivencia desde los que compartir la situación y sentimiento individual.</p>							
<b>Desafíos encontrados</b>			<b>Abordaje de los desafíos</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estas experiencias pueden llegar a ser muy traumáticas para algunas de las personas participantes. Hay que tener en cuenta que cada persona integra las experiencias negativas de diferente manera y es importante saber cómo abordarlo. Hay que ser conscientes de que no se puede herir la sensibilidad de las personas.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Por parte del personal docente hay que llevar a cabo un seguimiento previo y continuado sobre este tipo de experiencias. Quizá es positivo escribirlas previamente de manera anónima y, posteriormente, compartirlas con el grupo.</li> </ul>				
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No



### 5.1.5 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Educativo

ESCUELA OFICIAL DE IDIOMAS (CÁCERES)		ÁMBITO: EDUCATIVO		SECTOR: PRIMER SECTOR			
<b>CELEBRACIÓN DEL DÍA DEL CENTRO</b>							
<p><b>Explicación de la Buena Práctica</b></p> <p>Se realiza una actividad en el centro educativo donde participan todos los familiares del alumnado. En ese día, se crea un espacio de diversidad cultural y de ayuda a la convivencia a través de un intercambio de experiencias y conocimientos culturales. Por ejemplo, uno de los aspectos a destacar del día del Centro es que las personas llevan comida de sus países de origen, fomentando la diversidad culinaria y exponiendo el contenido cultural de dichas comidas. Además, se creó un grupo de español, especialmente dirigido a madres con cargas familiares que facilitara la comunicación en la celebración del día del Centro.</p>							
<p><b>Beneficios para las personas atendidas</b></p> <p>Facilita la integración de las personas migrantes, reduciendo el aislamiento y creando un sentimiento de pertenencia a través de mayor sensibilización y respeto, así como la valoración de la diversidad cultural. Fomenta la creación de espacios para conocer otras culturas e intercambiar conocimientos y experiencias a través de la dinamización de un equipo multidisciplinar que habla varios idiomas.</p>							
<p><b>Desafíos encontrados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Algunas personas llegan fuera del periodo escolar y hacen que su acceso a este tipo de actividades sea tardío.</li> </ul>			<p><b>Abordaje de los desafíos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitar la matrícula en diferentes periodos del año para que puedan acceder, poco a poco, al sistema educativo.</li> </ul>				
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 5.2 Ámbito laboral



Las dinámicas que se producen en el ámbito laboral precisan de un enfoque que tenga en cuenta la situación de las personas migrantes. Esto abarca desde la búsqueda del empleo y su incorporación en el mercado laboral hasta los procesos relacionales y sociales que se dan en el lugar de trabajo. La identificación de buenas prácticas se centran en medidas para profesionales laborales de manera transversal, y por otro lado, acciones que pueden llevar a cabo los empleadores y empleadoras de empresas, así como orientadores y orientadoras laborales.

#### Transversales

##### 1. Desarrollo de la autonomía y apoyo emocional mediante apoyo psicológico y emocional que refuerce su confianza.

La búsqueda de entornos más respetuosos que promuevan una inclusión efectiva y la erradicación de la discriminación debe incluir medidas de desarrollo de la autonomía y apoyo emocional a personas migrantes. Para ello, se realizan actividades que fomenten la creación de grupos de referencia y redes de apoyo en formaciones o actividades grupales que permitan compartir aprendizajes y conocimientos que muchas personas traen consigo del país de origen y poner otras en común con personas del país de acogida.

Intentar buscar acciones de cooperación entre personas y fomentar la autonomía, dejando ver la capacidad que muchas de estas acciones, permite tener un desarrollo personal y laboral. Estas acciones generan ambientes de apoyo emocional que ayudan a generar comprensión y empatía.

El caso de las mujeres requiere una especial atención, pues muchas de ellas suelen dedicarse a los mismos oficios y pueden verse en una situación de vulnerabilidad y exclusión. Hay que fomentar la creación de espacios y acciones que les permitan un desarrollo de confianza y habilidades propias que fomenten su independencia.





## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 5.2 Ámbito laboral



#### 2. Ofrecer servicios de interpretación y traducción para facilitar la comunicación efectiva y garantizar la comprensión mutua.

Estos servicios permiten que se de una comunicación fluida y efectiva entre las personas, empleadoras/es y/o orientadoras/es. Es una medida que precisan las personas que desconocen el idioma, poseen barreras de comunicación y se sienten desprotegidas ante estas dificultades.

Es importante contar con facilitadores lingüísticos que se encuentren de manera presencial y puedan traducir y asesorar a las personas migrantes. De esta forma, reducir las diferencias y dificultades entre el emisor y receptor, sintiendo una mayor comprensión y comodidad al contar con una persona que les entienda en su idioma.

#### Personal empleador

#### 3. Capacitación grupal y actualizada a los equipos de trabajo y plantilla en general.

Llevar a cabo acciones de capacitación en materia de convivencia e inclusión, diversidad cultural, mitos y prejuicios, evaluación de sesgos y discriminación... De esta manera se pone en conocimiento una problemática social que se puede presenciar en los lugares de trabajo y desde los que también es importante tener incidencia. Poner en conocimiento de los y las trabajadoras de la empresa ayuda a dar visibilidad a estas circunstancias de discriminación y los mecanismos que existen para hacerle frente.

En estas formaciones es importante contar con formadoras, formadores y/o entidades (empresas de formación, asociaciones y fundaciones...) especializadas en la materia de migraciones que sepa dar foco aquellos aspectos que, a priori, son invisibles y las personas no son conocedoras de su existencia y que pueden derivar en discriminación por cuestión de raza o sexo. Además, serán capaces de identificar otras necesidades que puedan precisar las personas migrantes de la plantilla en materia legislativa, administrativa, etc.



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 5.2 Ámbito laboral



#### 4. Sensibilización en los espacios de trabajo a través de dar voz a personas migrantes.

En línea con la práctica anterior, es importante que vaya acompañada por acciones de sensibilización. Tras realizar sesiones de capacitación donde aprenden terminología e identificación teórica de situaciones, se pasaría a una segunda fase de sensibilización donde se produzcan intercambios de experiencias y relatos personales que fomenten la diversidad, a través de un aprendizaje inclusivo y no discriminatorio.

Para ello, se ofrecen espacios de diversidad y, por grupos o parejas, poder relatar las situaciones y trayectorias de vida personales que muchas personas han afrontado. Esto fomenta la integración y la comprensión de las dificultades que muchas personas pueden afrontar y poder erradicar los comportamientos discriminatorios en los lugares de trabajo.

Acciones de convivencia con periodicidad fomentan las relaciones interpersonales del personal empleado, la unidad de equipo y la integración de personas, evitando la segmentación de grupos. Es relevante aprovechar estos momentos para que muchas de las personas migrantes tengan un lugar de expresión cultural y de diversidad. Compartir comida, celebración de festividades culturales y religiosas...

Por último, es importante llevar a cabo una reflexión interna sobre actuaciones concretas para mejorar el trato e inclusión de las personas migrantes con las que se comparte el tiempo y espacio de trabajo.



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 5.2 Ámbito laboral



#### 5. Elaboración de políticas y protocolos de acogida e inclusión conocidos por toda la plantilla.

En cada entidad es importante contar con una política o protocolo de actuación para la acogida e inclusión en el lugar de trabajo, desde los que tienen que intervenir toda la estructura que compone el organigrama de la institución. Debe constar como un elemento que sea parte integral de la misión y valores que vaya enfocado a todas las personas de manera igualitaria. De esta forma, contar con un mecanismo de intervención que tenga un enfoque prioritario en la atención de personas migrantes y, sobre todo, de mujeres que puedan encontrarse en situación de mayor vulnerabilidad.

Este contexto se amplía a los procesos de selección de personas en donde se debe estipular de manera concreta que no se puede diferenciar a las personas por motivos de género, edad y nacionalidad, generando la igualdad de oportunidades. En algunos casos se demandan currículums “ciegos” donde se estipula el nivel formativo, competencial y de experiencia a los diferentes candidatos y candidatas.

El equipo encargado de la elaboración de estas políticas deben contar con una persona experta en género para que este enfoque esté presente de manera transversal en todos los puntos que se tratan.

La elaboración de estas políticas, por otro lado, exige una continua revisión y adaptación de evaluación continua sobre su efectividad y ajuste a la realidad. Por tanto, es una acción viva y continua que debe ir adaptándose a las necesidades de la realidad.



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 5.2 Ámbito laboral



#### 6. Adaptación de periodos vacacionales que permitan la conciliación junto a los periodos de otros países.

En algunos países, los periodos vacacionales se disfrutan en meses diferentes a los que se dan en territorio español y/o europeo. Eso puede generar dificultades para que muchas de las personas puedan viajar a sus países de origen y poder pasar tiempo con la familia. Las personas que se encuentran en esta situación deciden utilizar los periodos vacacionales para poder realizar estos viajes porque suponen un coste económico elevado y las distancias a recorrer son muy largas.

Una buena medida es permitir la conciliación del uso y disfrute de las vacaciones con períodos que coincidan con su país de origen. En la medida de lo posible, la flexibilidad del uso de estos días permite que muchas personas mantengan el contacto y arraigo con su lugar de origen y sientan una igualdad de trato a la hora de poder reencontrarse con sus seres queridos, facilitando que puedan coincidir en dichos periodos.

#### Personal de orientación laboral

#### 7. Servicios de orientación y actuaciones de ayuda al migrante junto al contacto con empresas.

Dicho servicio incluye la realización de una intervención holística basada en actuaciones de acogida, diagnóstico inicial, seguimiento e intermediación. Durante la fase de acogida se realiza un diagnóstico de empleabilidad, se identifica el perfil de la persona y se buscan las acciones que contribuyen en su mejora para la inserción laboral. Para la fase de seguimiento e intermediación, se tiene en cuenta la situación administrativa y se informa de los diferentes servicios disponibles con los que se cuenta y la forma de acceso al mercado laboral. Mientras, se ofrecen servicios de formación y se realiza un contacto con empresas que precisen de contratación.



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 5.2 Ámbito laboral



#### 8. Ofrecer cursos y formaciones sobre la gestión con la Administración.

Junto a los servicios ofertados en el punto anterior, se debe acompañar con formaciones en trámites y herramientas digitales. Muchas personas que se encuentran en el país se enfrentan a un sistema burocrático que posee unos mecanismos propios en la gestión de documentación (sistema Cl@ve, firma digital, Chave365...) que dificulta el acceso a servicios. Esto genera una discriminación en el acceso a estos servicios porque muchas personas migrantes no tienen el conocimiento y capacidad para manejarse con herramientas digitales, incrementando la brecha digital de la sociedad. Además, algunas personas no han podido tener una interacción con ordenadores y dispositivos móviles, lo que implica que algunas personas carecen de seguridad en el manejo de los mismos.

Por tanto, realizar un diagnóstico de las necesidades que se precisan en este aspecto ayudará en la organización de módulos de capacitación digital, mejorando así la empleabilidad, la adquisición de conocimientos del mercado laboral, las herramientas de búsqueda de empleo y, en definitiva, la adaptación e integración sociolaboral.

#### 9. Disponer de espacios físicos de encuentro que fomenten la socialización.

Para las personas que asisten a estas formaciones, es positivo ofrecer espacios físicos de encuentro e interacción que, incluso, vayan más allá de la intervención de la persona orientadora (pausas del café, salidas o actividades externas...).

Por ello, se realizan talleres que den voz a los participantes, expliquen su situación personal, intercambien experiencias y conozcan recursos de la ciudad o municipio. Realizar este tipo de actividades permite que se generen vínculos entre las personas y se genere un sentimiento de pertenencia. Además, en el caso de las mujeres les permite tener un espacio seguro donde expresarse con libertad.



### 5.2.1 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Laboral

<b>PERSONA AUTÓNOMA - TRABAJO DE FORMACIÓN Y CONSULTORÍA (SANTA CRUZ DE TENERIFE)</b>		<b>ÁMBITO: LABORAL</b>		<b>SECTOR: SEGUNDO SECTOR</b>			
<b>CAPACITACIÓN EN DIVERSIDAD, INCLUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN CULTURAL DE TODOS LOS EQUIPOS DE TRABAJO</b>							
<p><b>Explicación de la Buena Práctica</b></p> <p>Se realiza una intervención que consta de dos fases. La primera de ellas consiste en la formación en contenidos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de diversidad, inclusión y convivencia intercultural.</li> <li>• Importancia de la diversidad en el ámbito social y laboral.</li> <li>• Vínculo entre diversidad e innovación.</li> <li>• Mitos y prejuicios en torno a la diversidad.</li> <li>• Herramientas para promover la inclusión y la igualdad de oportunidades.</li> <li>• Estrategias para fomentar la empatía y la interacción positiva entre personas de diferentes orígenes.</li> <li>• Casos de éxito en empresas u organizaciones que promueven la diversidad y la inclusión.</li> <li>• Evaluación de sesgos y discriminación inconsciente y cómo abordarlos.</li> </ul> <p>Una vez han finalizado la capacitación, se lleva a cabo la segunda fase que consiste en acciones sensibilizadoras mediante actividades y dinámicas en las cuales se lleva a cabo un intercambio de experiencias y se invitan a personas expertas en el campo de la diversidad e inclusión que den consejos prácticos a las personas participantes y que permita aplicarse en el entorno laboral.</p>							
<p><b>Beneficios para las personas atendidas</b></p> <p>Este tipo de acción permite sensibilizar a los equipos de trabajo sobre las diferentes culturas, costumbres y realidades de las personas migrantes, lo que les permite mejorar sus necesidades y situaciones. Se fomenta la empatía hacia este colectivo y mejora las relaciones sociales en el entorno. De esta forma, se mejora la comunicación efectiva entre personas migrantes y personas trabajadoras, evitando conflictos innecesarios y reduciendo los prejuicios y estereotipos. Además, se permite conocer nuevas realidades y conocer casos de éxito donde demostrar que se puede combatir contra este tipo de acciones y, con el trabajo de todas y todos, se puede erradicar cualquier tipo de discriminación.</p>							
<p><b>Desafíos encontrados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es difícil alcanzar un compromiso general por toda la plantilla de la necesidad de este tipo de acciones.</li> <li>• La disponibilidad de tiempo en los centros de trabajo que permita realizar acciones de este tipo que requiera tanta inversión de tiempo.</li> </ul>				<p><b>Abordaje de los desafíos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar mucha importancia a la sensibilización y valorar en qué medida puede acompañarse con el proceso formativo.</li> <li>• Negociar espacios horarios con la plantilla y el equipo directivo para poder realizar las formaciones y actividades, mostrando la capacidad que tiene para mejorar el clima laboral la mejora del trato.</li> </ul>			
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No



### 5.2.2 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Laboral

<b>ASOCIACIÓN AMBIT (ALICANTE)</b>				<b>ÁMBITO: LABORAL</b>		<b>SECTOR: TERCER SECTOR</b>	
<b>HOSTAL TURÍSTICO GESTIONADO POR PERSONAS MIGRANTES</b>							
<b>Explicación de la Buena Práctica</b>							
<p>Acción de emprendimiento a través de la habilitación de un espacio. Se reconstruyó un Mesón y un huerto para reconvertirse en un hostel turístico que genera empleo. A partir de esta regeneración del espacio se abre el servicio hotelero contratando a personas migrantes que residen en viviendas tuteladas de la zona. Muchas de estas personas han sufrido y sufren estigmatizaciones por la sociedad y se les ha ofrecido una oportunidad laboral. Estas personas se encargan de la gestión y adquieren responsabilidades con el acompañamiento de la entidad.</p>							
<b>Beneficios para las personas atendidas</b>							
<p>El trabajo educativo y de erradicación de prejuicios es remarcable, ya que muchas de las personas contratadas han sido víctimas del rechazo laboral y social, dificultando su integración en la sociedad. De esta forma, se permite demostrar la valía y autonomía de las personas a través de la puesta en marcha de un emprendimiento económico que genera ingresos y empleo. Esto se produce en un entorno que se encuentra en riesgo de despoblación, dinamizando la vida social y económica y rejuveneciendo el entorno.</p>							
<b>Desafíos encontrados</b>				<b>Abordaje de los desafíos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear un emprendimiento económico en un entorno nuevo puede llegar a ser hostil ante la idea de acoger personas de diversidad social y cultural y generar empleo que sea específicamente para este grupo.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilización de la comunidad generando acciones culturales que crean puntos de encuentro y generan convivencia entre las personas y permite romper prejuicios.</li> </ul>			
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No



### 5.2.3 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Laboral

OFICINA DE EMPLEO DE SEVILLA-AMATE (SEVILLA)				ÁMBITO: LABORAL		SECTOR: PRIMER SECTOR	
<b>SOLICITUD DE PERSONAS CANDIDATAS A PUESTOS LABORALES SEGÚN LOS NIVELES COMPETENCIALES</b>							
<b>Explicación de la Buena Práctica</b>							
<p>Las personas técnicas de empleo tienen contacto con diferentes empresas como intermediarias en la contratación de personal. Por tanto, se encargan de compartir currículums con empleadoras y empleadores de diferentes empresas o entidades que cubran las necesidades de las vacantes de empleo. Pero para ello, se recurren a “<i>currículums ciegos</i>” en los cuáles se omite el nombre, nacionalidad, edad y género, indicando exclusivamente el nivel competencial y experiencia, cumpliendo siempre con los requisitos establecidos..</p>							
<b>Beneficios para las personas atendidas</b>							
<p>Es un ejercicio donde se permite ofrecer una igualdad de oportunidad, erradicando aquellos aspectos que pueden ser de sesgos. Igualmente, esto debe demostrar a las personas empleadoras que esos prejuicios se siguen dando en la actualidad, por tanto es una concienciación general para todas las partes.</p>							
<b>Desafíos encontrados</b>				<b>Abordaje de los desafíos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es una medida que, únicamente, elimina aquellos aspectos que son diferenciadores para que no haya sesgos, pero no trabaja de manera directa que, a pesar de ser conocedoras y conocedores de la situación, sean conscientes de que todas las personas son igual de válidas para acceder a un empleo.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Es una medida que debe ir acompañada de un ejercicio de sensibilización sobre la importancia de integrar a las personas migrantes y de ofrecer la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo.</li> </ul>			
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No





5.2.4 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Laboral 

OFICINA DE EMPLEO DE MADRID (MADRID)		ÁMBITO: LABORAL		SECTOR: PRIMER SECTOR			
<b>INTERVENCIÓN DESDE UN ENFOQUE INTEGRAL</b>							
<p><b>Explicación de la Buena Práctica</b></p> <p>En el servicio de orientación se ofrece una intervención desde la escucha activa y técnicas de <i>coaching</i> a través de un enfoque integral y personalizado que permite ayudar a las personas atendidas mediante dos acciones: la primera de ellas consiste en ofrecer un espacio seguro donde poder expresarse libremente y entender las inquietudes y dificultades que cada persona tiene con el fin de saber cómo intervenir y orientar. La segunda parte consiste en aplicar técnicas de <i>coaching</i> que promuevan la autoconfianza y la toma de decisiones. Es un sistema de orientación para el empleo que pretende que las personas puedan acceder a un empleo, así como la intención de que se puedan mantener en él a lo largo del tiempo.</p> <p>Esto permite identificar barreras internas y externas que sufren las personas migrantes y trabajar en soluciones personalizadas, estableciendo un sistema de inserción sociolaboral más sostenible y eficiente.</p>							
<p><b>Beneficios para las personas atendidas</b></p> <p>Es un ejercicio donde se permite ofrecer una igualdad de oportunidades, erradicando aquellos aspectos que pueden ser de sesgos. Igualmente, esto debe demostrar a las personas empleadoras que esos prejuicios se siguen dando en la actualidad, por tanto es una concienciación general para todas las partes.</p>							
<p><b>Desafíos encontrados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Barreras idiomáticas.</li> <li>• El sistema burocrático demanda una alta cantidad de documentación y muchas personas desconocen qué tipos de documentos se necesitan y cómo conseguirlos.</li> <li>• Desconocimiento de recursos que se ponen a disposición de la población.</li> </ul>			<p><b>Abordaje de los desafíos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación a las personas de cuales son las alternativas según su perfil migratorio (rasgo culturales y profesionales).</li> <li>• Facilitar vía correo personal los catálogos que no están en el portal y dar un asesoramiento concreto a sus necesidades e inquietudes.</li> <li>• Orientación a las personas solicitantes de protección Internacional de todos los recursos a los que pueden acceder, aun sin tener permiso de trabajo activado.</li> </ul>				
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No



### 5.2.5 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Laboral

<b>OFICINA MUNICIPAL DE MIGRACIÓN-SERVICIOS SOCIALES DEL AYTO. DE PLASENCIA (CÁCERES)</b>				<b>ÁMBITO: LABORAL</b>		<b>SECTOR: PRIMER SECTOR</b>	
<b>ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y EMPLEO</b>							
<b>Explicación de la Buena Práctica</b>							
<p>Desde la Oficina Municipal de Migración se trabaja desde una triple visión con las personas migrantes: por un lado se lleva una intervención efectiva y personalizada para la resolución de necesidades urgentes que se identifiquen de manera prioritaria. A través de esta identificación, se aborda la problemática desde la Oficina para orientar y ofrecer soluciones o se realiza una derivación hacia otras entidades (públicas o del Tercer Sector) que puedan ofrecer una resolución más ajustada para su situación. Por último, se realiza una formación continua sobre la tramitación y gestión burocrática con la Administración Pública, así como programas de formación en colaboración con otras entidades. De esta manera, se ajusta a la situación más actual, ofreciendo orientación sobre las actualizaciones en la ley de extranjería u ofreciendo formaciones de empleo ajustado a las demandas de la zona.</p>							
<b>Beneficios para las personas atendidas</b>							
<p>Se sitúa a la persona en el centro de su proceso y ayuda a superar sus carencias y fomentar su potencialidad, adaptando la intervención y el itinerario a cada caso concreto. Este tipo de actividades permite ofrecer un servicio más eficiente y adaptado a la realidad, abordando las necesidades primarias y más urgentes, así como trazar una proyección para garantizar la estadia en el país y acceder a un empleo de calidad en el que poder estabilizarse en el tiempo. Además, la coordinación entre servicios optimiza los recursos y ofrece una atención concreta y especializada según las propias necesidades de las personas.</p>							
<b>Desafíos encontrados</b>				<b>Abordaje de los desafíos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es difícil alcanzar un compromiso general por toda la plantilla de la necesidad de este tipo de acciones.</li> <li>• La disponibilidad de tiempo en los centros de trabajo que permita realizar acciones de este tipo que requiera tanta inversión de tiempo.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación continua de las prioridades y los recursos disponibles</li> <li>• La actualización continua va a permitir adaptar las intervenciones a las diversas y cambiantes necesidades de los perfiles migrantes.</li> </ul>			
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 5.3 Ámbito sanitario



#### 1. Formación y sensibilización a profesionales sanitarios desde un enfoque transcultural y la creación de equipos específicos.

La estructura de la población española ha cambiado en los últimos años y la diversidad es cada vez mayor. Esto puede generar barreras culturales y de comunicación y es necesario entenderlas e intervenir desde el sistema sanitario para brindar un servicio de calidad a los pacientes.

Los discursos de odio y la existencia de sesgos y prejuicios está intrínseco en las relaciones humanas y afecta en la atención sanitaria, provocando actitudes discriminatorias. Por tanto, es necesario proporcionar formaciones y acciones sensibilizadoras a todo el personal sanitario a través de profesionales expertos en atención migratoria. De esta manera, poder avanzar en competencias culturales que permita desmentir creencias y mitos y sepan identificar códigos, comportamientos y manifestaciones que no sean reconocidas en un primer momento y a los que están habituados.

Para ello, se precisa tener un conocimiento sobre las costumbres y tradiciones de las diferentes culturas (tener en cuenta qué alimentos no pueden consumir, horarios de rezo o comida, celebración de tradiciones...) y tomar medidas para adaptarse a estas circunstancias.

En estas acciones es importante conocer los fenómenos que muchas personas sufren durante los desplazamientos que realizan y las circunstancias concretas que pueden derivar en enfermedades o signos de extrema violencia. Son situaciones que no son recurrentes en España y, en zonas de llegada de población migrante, se dan con mayor asiduidad.

La creación de equipos específicos que están sensibilizados y formados en las situaciones que estas personas presentan con mayor recurrencia permitirá una mejor atención en el trato, siendo especialistas para estos casos y a los que recurrir. Esto, además, es muy necesario en los lugares donde hay llegadas masivas porque se requiere de una rapidez en la respuesta de emergencia y conocer cuáles serán sus necesidades posteriores.



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 5.3 Ámbito sanitario



#### 2. Adaptación del lenguaje a través de intérpretes y mediadoras/es culturales y generación de documentos accesibles en varios idiomas.

Como se ha ido observando, una de las mayores barreras que se encuentran en la comunicación y las diferencias idiomáticas entre el emisor y receptor, dificultando la atención y servicio prestado y produciendo una atención de menor calidad que derive en la exclusión y discriminación en el acceso a los servicios públicos, en este caso, sanitarios.

En primera instancia, algunos centros hacen uso de intercomunicadores o teletraducción simultánea, sobre todo en la atención en emergencias. En otros casos se ofrece un servicio de traductores y traductoras para consultas o situaciones de ingreso, brindando una mejor cobertura y mejorando la confianza entre el personal sanitario y las personas migrantes. Poder trabajar con intérpretes y mediadoras/es permite dar un paso más allá en el trato.

El idioma, como parte de la cultura de las personas, supone unos valores y creencias que configuran un modo de vida. Poder ofrecer este servicio sirve como forma de intermediar con las personas y sientan una persona de referencia que les entiende y empatizan con su situación y a la que poder relatar ciertos aspectos. Por tanto, son figuras con las que es muy importante contar para poder acceder a mayor información. Igualmente, hay que ser conscientes que muchas personas migrantes han podido sufrir cualquier situación de la que el servicio médico debiera conocer, pero por cuestiones culturales y/o religiosas deciden no relatar con estos mediadores por miedo a ser juzgadas.

Es difícil poder actuar en estos momentos, así que se recomienda evitar profundizar en aspectos que puedan herir a la persona y mediar hasta dónde preguntar de la historia migratoria, recogiendo la información que sea estrictamente necesaria. Muchas mujeres se sienten más coartadas a expresar su situación y puede ser exponencial si el traductor o mediador es hombre y comparten cultura. Conocer el contexto cultural es vital para que la atención sea lo más justa posible para la persona atendida.



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 5.3 Ámbito sanitario



#### 3. Desarrollo de protocolos de actuación que establezcan procedimientos claros y estandarizados para la atención de personas migrantes.

La implementación de esta serie de medidas es fundamental en la mejora de la eficiencia y calidad de los servicios sanitarios. De esta manera, se establecen una serie de procedimientos que permiten dar una respuesta estructurada y adaptada a las necesidades, facilitando la intervención del personal sanitario en el momento de tener que actuar.

En muchos centros se encuentran con incertidumbre sobre cómo proceder en el momento de la llegada de una persona que carece de tarjeta sanitaria. Ante esta situación, el equipo directivo tiene la capacidad de reunirse y, a través de la revisión de la legislación y procedimientos vigentes, establecer indicaciones para saber dar una respuesta adecuada. Esto supone el establecimiento de una serie de procesos comunes en el centro y saber dar un trato justo y adecuado desde la seguridad y respaldo del centro.

#### 4. Desarrollo de material informativo y educativo para acercar los servicios a la población migrante.

La divulgación de información de recursos sanitarios y que sea de utilidad permite llegar a la población que no tiene interiorizada las conductas de prevención y promoción de la salud. El Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud cuenta con múltiples grupos de trabajo y documentación divulgativa, pero desde los propios centros se puede elaborar material para difundir entre la población migrante. Esto requiere un trabajo de investigación sobre aquellos aspectos que precisan de ser difundidos entre la población.

Por tanto, se pueden distinguir dos tipos de mensajes de los que se precisa realizar una divulgación y concienciación para la población migrante:

- **Bulos:** muchas personas sienten estigmatización y reciben mensajes contradictorios o falsos que limitan su acceso al servicio público sanitario. Se identifican casos donde las personas creen que acudir a un servicio de urgencias les supone un coste económico y por el que tienen que pagar. Esto es una situación muy grave porque pone en riesgo su salud y se sientan reacios a acudir a los centros hospitalarios. Por tanto, difundir información que desmienta los bulos permite erradicar estas conductas e informar a la población del libre acceso a estos servicios.



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 5.3 Ámbito sanitario



- **Informativos:** muchos aspectos sanitarios son coyunturales en la población nacional y se sobreentiende que no hace falta una concienciación o proporcionar información que sea de necesidad. Por ejemplo, saber cómo actuar en espacios naturales y se encuentren en situación de peligro, la importancia de la hidratación o protección solar en la temporada de verano, la vacunación infantil, higiene femenina... son aspectos que son fundamentales que toda la población presente en el país esté concienciada sobre la importancia que tiene su cumplimiento. Tener material informativo y sensibilizar en esta medida es una acción necesaria que se lleve desde el ámbito sanitario.

La presentación de estos materiales deben adecuarse al idioma y expresión para que sean de fácil comprensión por todos ellos, utilizando recursos visuales.

#### 5. Trabajo en red con otros centros y entidades y creación de grupos de trabajo.

La colaboración con otros centros sanitarios, entidades y servicios sociales, ayuntamientos... permite desarrollar acciones conjuntas y llevar a cabo actividades que fomenten las buenas prácticas mencionadas anteriormente. De esta forma, crear sinergias para ajustar los servicios prestados a las necesidades específicas de la población migrante e intercambiar información para tener un contexto actualizado de las mismas. Además, la derivación de un servicio a otro será muchísimo más sencillo para que puedan acudir de manera más directa, homogeneizando los procesos de actuación dentro de la misma localidad y estableciendo mecanismos de comunicación ágil. Por tanto, este tipo de medidas permiten promover una respuesta integral y eficaz de las personas en el sistema de salud.

Además, esto incentiva a la creación de grupos de trabajo entre los diferentes sectores junto a las instituciones políticas. De esta forma, establecer vías de atención y propiciar estos intercambios, así como fomentar el trabajo o desarrollo de ese trabajo en red de manera colectiva ofreciendo servicios específicos a la población migrante. Organizar este tipo de grupos de trabajo a nivel micro en pequeñas localidades o barrios tiene un impacto muy positivo y eficaz.



### 5.3.1 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Sanitario

SERGAS - HOSPITAL UNIVERSITARIO - CHUAC (A CORUÑA)		ÁMBITO: SANITARIO		SECTOR: PRIMER SECTOR			
<b>ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN CULTURAL</b>							
<b>Explicación de la Buena Práctica</b>							
<p>Se realizaron actividades de sensibilización cultural debido a la alta presencia de personas migrantes y la demanda del personal para saber cómo actuar. Por tanto, este servicio se utilizó para comprender los procesos, la propia cultura y las situaciones o experiencias que han sufrido durante la llegada a España por parte de las personas migrantes como son la ablación del clítoris o las circuncisiones. La acción tiene dos vertientes: por un lado, sensibilización y contextualización cultural al personal sanitario, especialmente de cirugía. Por otro lado, decisión ética y moral sobre el proceder, teniendo en cuenta que, de no hacerlo, es probable que las familias lo hagan de manera clandestina y se acabe poniendo en riesgo la salud y la vida de las personas. Esto se acompaña de charlas informativas y sensibilización impartidas por especialistas en mediación intercultural de ONGs y entidades sociales.</p>							
<b>Beneficios para las personas atendidas</b>							
<p>El personal médico está especialmente sensibilizado por comprender las realidades que hay tras las demandas. Por tanto, se produce un acercamiento del personal sanitario al contexto cultural de las personas. De esta forma, se puede extraer toda la información de la situación de la persona y ayuda en la toma de las decisiones más adecuadas por parte de los profesionales.</p>							
<b>Desafíos encontrados</b>				<b>Abordaje de los desafíos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dilemas éticos sobre cómo proceder en algunos casos, donde puede haber discrepancia entre la ética en el ámbito sanitario y las imposiciones culturales.</li> <li>Desinformación, mitificación e influencia de las fake news en el personal sanitario.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajar de manera muy cercana al Comité de Ética y consultar a otros centros que se encuentren en situaciones similares.</li> </ul>			
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No



### 5.3.2 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Sanitario

POLÍGONO SUR CENTRO DE SALUD (SEVILLA)		ÁMBITO: SANITARIO		SECTOR: PRIMER SECTOR			
<b>TELETRADUCCIÓN SIMULTÁNEA</b>							
<b>Explicación de la Buena Práctica</b>							
<p>Servicio de teletraducción simultánea en tiempo real en 46 idiomas para los servicios sanitarios. Además, 11 idiomas están disponibles 24 horas, 365 días al año, y los 35 idiomas restantes tienen disponibilidad los días laborables de 08:00 a 18:00 horas. Es un sistema diseñado para facilitar la comunicación entre el personal sanitario y las personas atendidas en el centro sanitario.</p>							
<b>Beneficios para las personas atendidas</b>							
<p>Eliminación de barreras idiomáticas entre pacientes y profesionales sanitarios. De esta forma, se garantiza un servicio sanitario accesible para todas las personas, reduciendo las barreras de comunicación y aumentando la calidad y seguridad de la atención ofrecida, sobre todo en casos de situaciones de urgencia o atención crítica.</p>							
<b>Desafíos encontrados</b>				<b>Abordaje de los desafíos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Muchos de los profesionales desconocen la existencia de este tipo de herramientas.</li> <li>La falta de disponibilidad total de todos los idiomas puede producir que algunas personas, en situación de urgencia, no puedan hacer uso de este servicio.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Incentivar el uso de este tipo de plataformas y sensibilizar de la importancia del uso de la misma.</li> </ul>			
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No





### 5.3.3 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Sanitario

SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL - ÁREA SANITARIA DE OURENSE, VERÍN Y VALDEORRAS (OURENSE)		ÁMBITO: SANITARIO		SECTOR: PRIMER SECTOR			
PROTOCOLO MARTA: PROYECTO DE INTERVENCIÓN EN SALUD CON MUJERES EXTRANJERAS EN SITUACIÓN DE TRÁNSITO Y SIN DERECHO A ASISTENCIA SANITARIA							
<p><b>Explicación de la Buena Práctica</b></p> <p>Se implantó dentro del Centro de Orientación Familiar de Ourense este programa de atención a mujeres migrantes en situación de desventaja social y con barreras de acceso al sistema sanitario. Su objetivo es mejorar la salud sexual y reproductiva de las mujeres en el eje estratégico de humanización estructural y asistencial. Este grupo de mujeres presenta una alta vulnerabilidad al malestar físico y psicosocial y, al mismo tiempo, muchas barreras de acceso al sistema sanitario. Por tanto, se ubica en el eje estratégico de humanización y asistencia estructural:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad, justicia, universalidad, equidad y calidad en la atención de salud de las personas migrantes fuera del sistema.</li> </ul> <p>Se incrementa el objetivo general de mejorar la salud sexual y reproductiva de mujeres extranjeras sin derecho a la asistencia sanitaria en situación de especial vulnerabilidad con prácticas sexuales que supongan un riesgo para la salud.</p>							
<p><b>Beneficios para las personas atendidas</b></p> <p>Se ofrece una atención ginecológica con perspectiva de género, además de poder contar con una médica y enfermera de la atención primaria asignada que realiza un seguimiento de pruebas analíticas, vacunación preventiva y apoyo psicosocial. Esto ayuda a reducir los casos de embarazos no deseados o dar una especial atención a aquellos que se den, así como prevenir enfermedades de transmisión sexual.</p>							
<p><b>Desafíos encontrados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la asistencia sanitaria universal de pleno derecho es el propio desafío</li> </ul>				<p><b>Abordaje de los desafíos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenredando redes y trabajando en red con otras entidades y organizaciones comunitarias de ayuda a mujeres migrantes, además de buscando complicidades institucionales.</li> </ul>			
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No



### 5.3.4 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Sanitario

CENTRO DE SALUD (MURCIA)		ÁMBITO: SANITARIO		SECTOR: PRIMER SECTOR			
<b>ATENCIÓN EN INTERRUPCIONES VOLUNTARIAS DE EMBARAZO Y DETECCIÓN DE INDICADORES DE TRATA</b>							
<b>Explicación de la Buena Práctica</b>							
<p>A través de la resolución de la Ley Orgánica 1/2023, de 28 de febrero, por la que se modificó la Ley Orgánica 2/2010, de 3 de marzo, de salud sexual y reproductiva y de la interrupción voluntaria del embarazo se realizó un nuevo protocolo de actuación de interrupción voluntaria del embarazo. Por tanto, al intervenir con mujeres migrantes que quieren llevar a cabo una interrupción voluntaria del embarazo, se realiza un análisis de la situación socioeconómica de la persona y derivan a la Trabajadora Social por, principalmente, dos motivos: la falta de recursos económicos para mantener al bebé que muestre una situación de vulnerabilidad de las mujeres y, por otro lado, pueden darse indicadores de trata. Por tanto, es un método de actuación que pretende conocer si los motivos por los que decide interrumpir el embarazo viene dado por la situación económica o por una situación de extrema violencia y explotación sexual.</p>							
<b>Beneficios para las personas atendidas</b>							
<p>Ahonda en profundidad sobre los problemas que sufren muchas mujeres migrantes que se encuentran en una situación de vulnerabilidad y que se incrementa en un momento de embarazo. Por tanto, es poder ofrecer una garantía médica, realizar una interrupción voluntaria del embarazo en condiciones de seguridad y sin presión o prejuicios; y por otro lado poder ofrecer un soporte para que puedan salir de la situación en la que se encuentren en ese momento en casos de falta de recursos y/o de trata.</p>							
<b>Desafíos encontrados</b>				<b>Abordaje de los desafíos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Muchas mujeres pueden sentirse presionadas o juzgadas. Esto puede producir que algunas de ellas desconfíen o tengan miedo de las consecuencias que puedan existir.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesorarse por profesionales que sepan intervenir en estas situaciones, así como un acompañamiento con la Trabajadora Social para dar garantías de seguridad y protección.</li> </ul>			
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No



### 5.3.5 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Sanitario

SERVICIO CANARIO DE SALUD - CENTRO DE ATENCIÓN VIRTUAL A PERSONAS MIGRANTES (SANTA CRUZ DE TENERIFE)				ÁMBITO: SANITARIO		SECTOR: PRIMER SECTOR	
<b>HOJAS DE CONSULTA Y PROTOCOLOS ESPECÍFICOS</b>							
<b>Explicación de la Buena Práctica</b>							
<p>Se llevó a cabo la elaboración de una de hoja de consulta específica y protocolos para atender a personas migrantes. En estas hojas se realizan una serie de preguntas específicas donde se hacen preguntas específicas sobre su proceso de llegada en relación a la ruta migratoria, así como preguntas contextuales y culturales relacionados con la etnia, religión... De esta forma se realiza una consulta individualizada para conocer circunstancias personales y poder elaborar un diagnóstico sobre el estado de salud de la persona en la que se encuentran síntomas o enfermedades que no es de costumbre encontrarse en España. Por ejemplo, muchas personas que llegan por la ruta marítima llegan con enfermedades de “pie de trincheras”, mientras que personas que llegan por vía aérea pueden presentar enfermedad de changas, entre otras.</p>							
<b>Beneficios para las personas atendidas</b>							
<p>El personal sanitario es capaz de identificar y detectar problemas de salud más rápido. Es una metodología donde la persona realiza una revisión de sus experiencias sin que se sienta juzgada, respetando límites culturales o contextuales con los que no se sientan cómodas de expresar y atender enfermedades que no son comunes en el país y pueda darse una atención informada.</p>							
<b>Desafíos encontrados</b>				<b>Abordaje de los desafíos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Muchas personas no recuerdan todo el proceso vivido o incluso pueden tener un recuerdo que no se ajuste a la realidad y el diagnóstico se vea afectado.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Intentar establecer una vía de comunicación clara y respetuosa con la persona para que se sienta abierta y no se vea juzgada.</li> <li>En el caso de las mujeres, poder ofrecer una atención por parte de una sanitaria que pueda ofrecer un vínculo.</li> <li>Valorar, en algunos casos, el uso de personas mediadoras y/o interpretes.</li> </ul>			
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 1. Creación de grupos de orientación y escucha para generar espacios seguros donde las personas puedan compartir sus experiencias, expresar preocupaciones y recibir apoyo emocional.

#### 5.4 **Ámbito social**



Las demandas, preocupaciones y necesidades que tiene la población migrante suelen ser comunes debido a la falta de oportunidades y las discriminaciones sociales que sufren en el día a día. La creación de estos espacios permite ofrecer un lugar seguro en el que poder expresar inquietudes e identificar y entender las barreras que tienen que enfrentar, pero también los intereses, gustos y aficiones. Son grupos en los que se tratan temas como la vivienda, el empleo, el acceso a servicios como la sanidad.

Para el buen desempeño de dichos grupos, se comienza con una fase de acogida y presentación a través de la dinamización de grupo, poniendo en contexto la situación nacional y estableciendo un marco sobre aquellos aspectos que la entidad precisa de recoger información.

Durante el desarrollo de esta actividad se pueden identificar aquellos temas que precisan abordarse con mayor importancia y poder orientar con exactitud, pudiendo establecer lazos de comunicación basado en la empatía, comprensión y escucha activa por parte del personal del ámbito social.

Es importante respetar que existan ciertas diferencias, pues es un ejercicio de negociación desde el que se trata de evitar el choque y diferencias culturales, y centrar la búsqueda en el refuerzo de los puntos de unión. De esta forma, se acaban generando vínculos entre ellos y con el personal de la entidad, entendiendo el grupo como un espacio seguro. Estos espacios tienen gran impacto en grupos de mujeres para promover su voz fomentando la capacidad de liderazgo.

Por tanto, a través de varias sesiones se va forzando una unidad de grupo de los que se extrapola al resto de la comunidad para que puedan acudir también, impulsando a que muchos y muchas participantes se acaben convirtiendo en figuras de referencia.



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 5.4 **Ámbito social**



#### 2. Generar autonomía personal y ayuda en la gestión con la Administración Pública.

El personal técnico guía y acompaña en el proceso de integración de las personas migrantes. Para ello, debe tener en cuenta la situación personal y colectiva de las personas que atiende, dotando de herramientas que dicten los pasos que tienen que dar para la resolución de problemas y proporcionar herramientas que permita a la persona afrontarlos de manera autónoma.

Se debe trabajar para generar un clima de confianza y superar las barreras técnica-usuaria a través de la comunicación, reforzando el vínculo entre ambas partes, ofreciendo e informando de todos los recursos con los que cuenta la entidad.

Por tanto, es un ejercicio de escucha para saber intervenir de manera adecuada y mejorar las capacidades de las personas para reforzar su independencia. En definitiva, es un ejercicio de diálogo para proporcionar las herramientas necesarias que les permita saber actuar y tomar decisiones de manera individual.

En esta línea, una de las mayores problemáticas detectadas es la falta de conocimiento en la gestión de trámites con la Administración Pública (homologación de títulos, presentación de expedientes de extranjería según la motivación, asesoramiento en temas de extranjería y regulación, certificado digital...). Actuar, formar y dotar de herramientas en este aspecto permite que las personas migrantes no se sientan invisibles ante la administración y puedan actuar de manera autónoma y se sientan parte de la sociedad de acogida.



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 3. Realizar acciones de sensibilización a sectores concretos de la sociedad para informar sobre la importancia de la inclusión y la diversidad.

Existen muchos sectores del mercado laboral donde no hay un conocimiento sobre las conductas discriminatorias. Este tipo de acciones buscan generar conciencia sobre la importancia de la diversidad a través de prácticas laborales y sociales más justas y equitativas, promoviendo la inclusión de personas migrantes en entornos como empresas, instituciones educativas y el entorno jurídico.

#### 5.4 **Ámbito social**



En esta intervención, por un lado, hay que elaborar material de sensibilización adaptado a esos sectores concretos, utilizando un mensaje y vocabulario que se centre e impacte directamente en el conjunto, difundiéndose en los espacios donde confluyen, o en redes sociales, entre otros. Por otro lado, acompañamiento a empresas o entidades para que integren estos valores en el seno de la institución y se conciencien de la importancia de actuar en base a los mismos; por ello se debe acompañar para llevar a cabo formaciones y acompañamiento en acciones que fomenten la concienciación en el personal o alumnado. Y por último, a las personas migrantes que se encuentran en estos entornos para que tengan en cuenta su papel a la hora de defender sus derechos y la importancia de dar voz a sus testimonios en los casos donde hayan sentido algún tipo de discriminación.

La realización de este tipo de acciones precisa de dos aspectos clave:

- Un proceso de acompañamiento por parte de los técnicos y técnicas sociales durante todo el proceso para orientar, pero dando constancia de quien tiene el poder de decisión y actuación según el sector donde se esté llevando a cabo.
- Una sistematicidad en el tiempo, realizándose talleres o acciones sensibilizadoras de manera frecuente y constante.



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 4. Intervenir desde una perspectiva sistémica e interseccional considerando a la persona dentro de su contexto familiar, comunitario y social, reconociendo la interconexión entre estos factores.

Este enfoque implica trabajar la intervención desde una visión conjunta con todos los integrantes de la familia, con el fin de alcanzar una participación activa en las actividades y en el proceso de integración en la comunidad y, de esta manera, fomentar la generación de redes de apoyo.

#### 5.4 **Ámbito social**



El objetivo es centrar la intervención en las potencialidades que tiene la cohesión de grupo y la unidad familiar, así como su vinculación con la sociedad en el país de acogida y la importancia de vivir en comunidad. De esta forma, se incentiva a una incorporación real en la sociedad, favoreciendo su participación en las decisiones de la comunidad.

Por tanto, implica la incorporación de la unidad familiar, por ejemplo, en actividades de cultura y ocio, o celebración de festividades como un modo de generar redes sociales de apoyo y mostrar cómo su participación en la comunidad es favorecedor. Generar este tipo de acciones que impliquen varios focos permite que la vinculación y el sentimiento de pertenencia aumenta al recibir un acompañamiento adecuado en su incorporación en la comunidad.

Por tanto, se requiere de una intervención holística en las que se aborde sus necesidades en múltiples dimensiones: social, emocional, económica y legal, pero también desde procesos transformadores y de participación que se orienten al enfoque de género e infancia en la intervención de las personas migrantes. Es decir, se posee un enfoque real de los contextos de las personas y teniendo en cuenta cuáles son los sesgos y los estereotipos a la hora de intervenir o de acompañar.

Mediante la combinación de una asistencia directa, apoyo emocional, capacitación y sensibilización comunitaria, se crea un entorno inclusivo y solidario que beneficia tanto a las personas migrantes como a la comunidad en general para favorecer la convivencia social.



## 5. Sistematización de las buenas prácticas y las experiencias seleccionadas

### 5. Integración de personas migrantes en voluntariado y/o personal dentro de la entidad para fomentar la inclusión y el intercambio intercultural.

Otorgar roles activos a las personas migrantes dentro de las entidades sociales permite encontrar focos de personas de referencia para la comunidad. De esta forma, identificar cuáles son las problemáticas que pueden afectarles y que, por situación contextual, pueden ser difíciles de detectar por falta de información. Además, poder tener referencias personales de mujeres que estén en esta posición incrementa las opciones de acercamiento a este grupo para poder intervenir de manera adecuada.

Se fomenta, de esta manera, la ruptura con los estereotipos y prejuicios, extinguiendo las barreras entre las personas migrantes y la sociedad de acogida, estableciendo una comunidad cohesionada y solidaria.

Muchas de las personas que lo acompañan en la trayectoria de la entidad se encuentran en un proceso de integración. Poder contar con dichas personas para que continúen y apoyen en ese trabajo con otras personas migrantes favorece la integración por ambas partes, dando un rol activo y teniendo una visión más comprensiva y empática.

#### 5.4 Ámbito social



### 6. Realización de encuentros para compartir experiencias entre diferentes instituciones.

El desarrollo de estas acciones permite que los profesionales tengan la oportunidad de intercambiar conocimientos y experiencias dentro de un entorno colaborativo. Esto permite crear sinergias entre entidades, realizar ajustes a sus propios contextos y retroalimentar las metodologías de intervención.

La realización de encuentros o mesas territoriales abordan temas de discriminación racial y/o étnica y se proponen formas de actuación individual y conjunta para tratarlo. En definitiva, estos encuentros permiten fortalecer el impacto de las intervenciones, identificar retos y promover un enfoque coordinado.

Trabajar a un nivel micro en el ámbito local o comunitario permite que las intervenciones tengan un carácter catalizador para establecer estrategias directas sobre la población con la que cada población tiene una relación directa.





### 5.4.1 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Social



ASOCIACIÓN BABELIA - SERVICIO PANGEA (ALICANTE)				ÁMBITO: SOCIAL		SECTOR: TERCER SECTOR	
<b>JÓVENES MEDIADORES INTERCULTURALES</b>							
<b>Explicación de la Buena Práctica</b>							
<p>Formación de jóvenes mediadores interculturales que contribuyan a la convivencia intercultural pacífica y respetuosa entre los colectivos de las diferentes culturas dentro de los barrios de Alicante, en el marco del proyecto <b>EMPATHY</b>.</p> <p>Se seleccionaron a diez jóvenes entre 16 y 30 años residentes durante los cinco años anteriores en Alicante para participar en el diseño del programa de capacitación. Bajo el lema «unidos en la diversidad». El proyecto tuvo como objetivo prevenir la difusión del racismo, xenofobia y la intolerancia, a la vez que crear un discurso sobre el fenómeno de la migración y los vínculos con la sociedad de acogida.</p> <p>La formación fue impartida en inglés y castellano a los diferentes participantes e incluyó intercambios entre jóvenes de diferentes países (Rumania, Bélgica, Italia, Países Bajos, entre otros).</p>							
<b>Beneficios para las personas atendidas</b>							
Permite fomentar el asociacionismo y el voluntariado entre jóvenes en vistas a desarrollar acciones de mediación intercultural en sus respectivas comunidades. Además, contar con jóvenes capacitados y con liderazgo en sus comunidades para impulsar acciones contra los delitos de odio, racismo y xenofobia.							
<b>Desafíos encontrados</b>				<b>Abordaje de los desafíos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>La implicación de los jóvenes en proyectos comunitarios de mediación intercultural en comunidades puede llegar a ser baja.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Llevar a cabo la formación e intercambio de experiencias entre jóvenes de diversos países y culturas para potenciar la mediación intercultural en los barrios.</li> </ul>			
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No



### 5.4.2 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Social



FUNDACIÓN SENARA (MADRID)		ÁMBITO: SOCIAL		SECTOR: TERCER SECTOR			
<b>PROYECTO JUNT@S SOMOS MÁS</b>							
<b>Explicación de la Buena Práctica</b>							
<p>El proyecto consiste en una participación por parte de la comunidad, alumnado y la familia en actividades enfocadas en prevención del racismo y la xenofobia. Mediante acciones de sensibilización sobre discursos de odio contra la población migrante se promueve la convivencia intercultural dentro de un entorno socioeducativo. Se realizan exposiciones con <i>tótems</i> para mostrar la interculturalidad de la sociedad e, incluso, se les invita a que lleven a cabo sus propias acciones y campañas de sensibilización que extrapolan al ámbito familiar. Acompañan a cada joven en su proceso de concienciación a través de la narración de cuentos y realización de retos. Esto implica directamente a los familiares, dando un enfoque integral a la intervención.</p>							
<b>Beneficios para las personas atendidas</b>							
<p>Permite desarrollar una sensibilización con las personas migrantes y desarrollar un pensamiento crítico y activo, desde el cual las personas participantes puedan dar respuesta a sus inquietudes, informarse y compartir sus opiniones. Además, de una manera didáctica y lúdica, las personas adquieren conocimientos y son sensibilizadas a través de acciones grupales y en familia.</p>							
<b>Desafíos encontrados</b>				<b>Abordaje de los desafíos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barreras idiomáticas que producen que la comunicación se vea más limitada en ciertos momentos.</li> <li>• La implicación de la familia, en algunos casos, es difícil de conseguir y su participación no llega a darse de manera completa.</li> <li>• Es un proyecto adquiere mayor potencialidad si se lleva de manera conjunta dentro de una red de instituciones educativas.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar a cabo actividades en los horarios donde las familias tengan disponibilidad.</li> <li>• Realizar presentaciones en ferias para difusión de las acciones.</li> <li>• Realizar alianzas con otras entidades.</li> </ul>			
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No



### 5.4.3 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Social



CÁRITAS DIÓCESIS DE CARTAGENA (MURCIA)		ÁMBITO: SOCIAL		SECTOR: TERCER SECTOR			
<b>GRUPO TÉCNICO MIXTO DE MOVILIDAD HUMANA</b>							
<b>Explicación de la Buena Práctica</b>							
<p>Creación del grupo de mixto de movilidad humana, compuesto de diferentes grupos de trabajo con la participación de personal técnico de las diferentes diócesis de Cáritas a niveles regionales y provinciales donde se identifican aquellas situaciones que están sufriendo las personas migrantes y se trabaja las acciones que se pueden llevar a cabo para mitigarlas. Uno de los grupos trabaja en la elaboración de un documento que recoja el modelo de intervención y acompañamiento para personal contratado y voluntariado y que cuenta con una serie de pautas y orientaciones para personas que llegan al centro solicitando servicios de asesoramiento y atención, principalmente de empleo y vivienda.</p>							
<b>Beneficios para las personas atendidas</b>							
<p>Es una acción que permite disponer de recursos de calidad para brindar una mejor atención por parte del personal de las entidades y personas voluntarias. Esto incrementa la calidad de las intervenciones que erradica el carácter asistencialista y ofrecer acciones que potencien a la persona, facilitando el acceso a recursos mediante un acompañamiento individualizado. Desde la entidad se cuentan con diferentes áreas especializadas para ofrecer a las personas el acompañamiento y seguimiento más ajustado a sus propias necesidades.</p>							
<b>Desafíos encontrados</b>			<b>Abordaje de los desafíos</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades en la solicitud de gestiones con la Administración Pública en cuanto a ayudas económicas, empadronamientos, asignación de trabajadora social, etc...</li> <li>• Las limitaciones legislativas en materia de extranjería.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intentar incorporar personal de la Administración Pública en los grupos de trabajo para conocer la situación de los centros administrativos y poder facilitar entre todas las partes el acceso a las personas migrantes. Desde la entidad se trabaja en mesas con el Ayuntamiento y, concretamente, desde el programa de vivienda se está en colaboración con la Administración.</li> <li>• Abogar por una legislación que facilite el acceso al empleo y pueda tener recursos de manera autónoma que facilite el proceso de integración.</li> </ul>				
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No



### 5.4.4 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Social



MUJERES EN ZONA DE CONFLICTO - MZC (CÁCERES)		ÁMBITO: SOCIAL		SECTOR: TERCER SECTOR			
<b>SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA: DETECCIÓN DE SITUACIONES DE XENOFOBIA</b>							
<b>Explicación de la Buena Práctica</b>							
<p>El <b>Sistema de Alerta Temprana</b> en Aldea de Moret, de Cáceres trabaja con población en riesgo de exclusión social para la detección de Situaciones de Xenofobia como herramienta para prevenir y combatir los delitos de odio. Se cuenta con un sistema de denuncias para el que poder mostrar e informar cuando se produce una situación de racismo, xenofobia y cualquier tipo de delito de odio así como materiales didácticos que permitan adquirir habilidades de identificación de estas situaciones, monitorizarlas e intervenir ante el riesgo o amenaza. En la intervención, se realizaron acciones de sensibilización y formación contra los delitos de odio y denuncia, sobre todo adolescentes y jóvenes. Paralelamente, se realizó una actividad con mujeres migrantes de empoderamiento, también para que conocieran qué son los delitos de odio por racismo y xenofobia, cómo denunciarlos y cómo actuar entre ellas junto con el apoyo de las entidades sociales.</p>							
<b>Beneficios para las personas atendidas</b>							
<p>Acciones de sensibilización, empoderamiento y de denuncia social permite trabajar a nivel de prevención y reducir los casos de discriminación y discursos de odio. Además, proporciona un papel principal a la sociedad en su conjunto, ya que posee un rol activo desde el que tiene que actuar y ser consciente de cómo estos comportamientos son nocivos y deben erradicarse.</p>							
<b>Desafíos encontrados</b>				<b>Abordaje de los desafíos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poder transmitir e integrar a las personas participantes la importancia de tratar estos temas.</li> <li>• Existe la dificultad de poder trabajar con algunas personas que no tienen un sentimiento de pertenencia en la sociedad de acogida y sienten rechazo por la misma.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de asociaciones por parte de las mujeres migrantes.</li> <li>• Realizar evaluaciones para saber qué quieren o qué demandan y cuáles son sus inquietudes, sobre todo en el caso de las mujeres.</li> <li>• Evitar acciones asistencialistas y proporcionar un soporte que haga a las personas protagonistas de sus propias acciones.</li> </ul>			
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No



### 5.4.5 Ejemplo buenas prácticas - Ámbito Social



ASOCIACIÓN CLAVER (SEVILLA)		ÁMBITO: SOCIAL		SECTOR: TERCER SECTOR			
<b>ASESORÍA PARA HOMOLOGACIÓN DE ESTUDIOS EN EL EXTRANJERO</b>							
<b>Explicación de la Buena Práctica</b>							
<p>El asesoramiento para la homologación de estudios en el extranjero permite facilitar que las mujeres migradas puedan incorporarse a actividades normalizadas, así como proseguir los estudios dentro de la educación formal. Se lleva a cabo dentro de la intervención integral que se le da a un grupo de mujeres de larga presencia y continua en la entidad.</p> <p>En el asesoramiento se facilitan los recursos necesarios para iniciar el trámite de la homologación, y se hace un seguimiento para ver la evolución de los resultados. Sólo en el caso de mujeres con limitaciones que le impidan poder realizar el trámite por sus propios medios, el equipo técnico de la entidad asume los pasos a seguir para el desarrollo del trámite, realizando tareas de apoyo y seguimiento a la mujer atendida.</p>							
<b>Beneficios para las personas atendidas</b>							
<p>Permite la incorporación al mercado laboral a través de la validación de la formación y cualificación del país de origen, ampliando los empleos a los que poder acceder. Esto genera que, muchas de estas personas que han podido cursar formación, puedan incorporarse a un mercado laboral donde se demanda una formación específica, y permita tener mayor seguridad y unas condiciones de mayor seguridad.</p>							
<b>Desafíos encontrados</b>			<b>Abordaje de los desafíos</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultad de tener un diálogo y resolución de problemas con la Administración Pública.</li> <li>• Prejuicios con los títulos de formación de otros países.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una búsqueda de personas de contactos que faciliten la vía comunicativa con la Administración.</li> <li>• Sensibilización sobre la validez de los títulos independientemente del lugar o país en el que se haya recibido la formación.</li> </ul>				
<b>Práctica Innovadora</b>		<b>Práctica Replicable</b>		<b>Práctica Escalable</b>		<b>Práctica Universalizable</b>	
Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No

INFORME

6

## Conclusiones y recomendaciones

Nos entendemos  
Informe de buenas prácticas en la  
atención a personas migrantes



## 6. Conclusiones y recomendaciones

Se detectan características comunes en todas las buenas prácticas encontradas, independientemente del ámbito y sector, debido a que han sido diseñadas para cubrir necesidades comunes.

La propuesta es poder darle forma y un análisis general para mostrar las conclusiones que se han extraído en la realización del presente informe y las recomendaciones que el personal de la entidad propone.

1

### CONCLUSIÓN

- La discriminación y la falta de igualdad de trato es un aspecto del que muy pocas personas profesionales son conscientes, y por tanto, no está integrado en la planificación de las acciones de manera estructural.
- Al mismo tiempo, las buenas prácticas generadas han sido ideadas e implementadas, en su mayoría, por las personas profesionales **a nivel individual**.
- Muchas de las decisiones y acciones que se llevan a cabo son realizadas por las personas nacionales que **no pueden tener una visión completa de las necesidades**.

### RECOMENDACIÓN

- Escuchar, alentar, ser receptivas y receptivos. **Ponerse en el lugar de las personas migrantes** que poseen una situación compleja al estar lejos de su lugar de origen, en un nuevo entorno y enfrentándose a una nueva realidad.
- El **empoderamiento** a las personas atendidas, haciéndoles comprender no solo sus derechos, sino cómo pueden ejercerlos y ayudándoles a identificar y a actuar cuándo ha habido situaciones en las que han sido tratados de manera discriminatoria.

2

### CONCLUSIÓN

- La detección de la discriminación es un fenómeno creciente, escalando en la misma progresión que lo hace la migración.
- **Estas situaciones vienen producidas por la generación de bulos y discursos de odio hacia el colectivo migrante**. Esto provoca que, en la sociedad, se integren estas ideas de manera intrínseca sin poder generar debate y produce que **muchas personas migrantes se vean discriminadas** en las actividades diarias.

### RECOMENDACIÓN

- Actualmente, se está viviendo un momento bisagra en la historia de las migraciones mundiales. Esto debe **fomentar la toma de conciencia y la implementación de buenas prácticas** para convivir en una sociedad igualitaria e integradora.
- Debe integrarse en la cultura e imaginario social **los valores de respeto y erradicar discursos de odio que fomenten prejuicios y sesgos**. El camino consiste en proporcionar a todas las personas la igualdad de trato y oportunidades como un derecho fundamental básico que no excluya por razones de raza, religión, género, ideología...



## 6. Conclusiones y recomendaciones

3

### CONCLUSIÓN

- Se observan numerosas elaboraciones de manuales, guías e informes, así como la creación de asociaciones, de Comités de Ética en diversos ámbitos o Planes Coordinadores de servicios sociales. Son **iniciativas que tratan de aportar su grano de arena por mejorar la atención que se presta al colectivo migrante**, la búsqueda de igualdad de oportunidades.
- Todas tienen el mismo fin último: **mejorar la calidad de la atención, superar barreras y compartir experiencias** para la creación de conocimiento común.

### RECOMENDACIÓN

- La unificación de esfuerzos y la homogeneización de procedimientos, la claridad en los datos e inputs de estudio permite esclarecer el modus operandi para el personal de las entidades, **facilitando el trabajo e integrándose en los nuevos modelos de trabajo**. De esta forma, establecer procesos generales en todos los sectores.
- Debe ir acompañado de un proceso en el cambio del lenguaje. Muchas palabras han cambiado su significado y poseen un carácter despectivo. Debe utilizarse un **lenguaje común que sea integrador y no excluyente**.

4

### CONCLUSIÓN

- El **trabajo en red** ha sido una buena práctica que se ha identificado de manera común para todos los sectores. **Aunar fuerzas y aportar en la igualdad y eliminación de sesgos** permite contribuir a una mejora integral en las diferentes casuísticas de las personas migrantes.
- Cada entidad aporta, desde su visión, **experiencia** y conocimiento para crear una intervención conjunta y especializada para alcanzar el mismo fin.

### RECOMENDACIÓN

- Desde los cuatro sectores identificados se han mostrado acciones positivas que contribuyen al buen trato de las personas migrantes. Por tanto, hay que **fomentar la idea de crear red en dos aspectos**:
  - **Contactar** con entidades de **diferentes sectores**, con especial atención al sector público, del ámbito local para establecer procedimientos comunes de intervención.
  - **Contactar** con entidades del **mismo ámbito**, cercano o no, para conocer cómo es su intervención con personas migrantes y realizar acciones o mejoras a través de la retroalimentación de propuestas.





## 6. Conclusiones y recomendaciones

5

### CONCLUSIÓN

- Muchas de las buenas prácticas que se han propuesto tienen un carácter integrador desde una visión de los diferentes perfiles entrevistados.
- Deben valorarse como unas propuestas que deben ser **ajustadas a la situación y contexto de la zona en la que se quiera implementar**. Las casuísticas estudiadas tienen aspectos similares, pero se ha identificado que las realidades son muy diferentes y, con ello, las formas de abordarlas.

### RECOMENDACIÓN

- Realizar un **análisis de las necesidades de las personas migrantes y un conocimiento de la situación migratoria** del entorno a un nivel micro. Conocer cómo es la realidad de las personas con las que se va a trabajar.
- Llevar a cabo un ajuste de las acciones en base a esos análisis realizados.
- Tener en cuenta que **la realidad es cambiante** y, con ello, las acciones pueden precisar de modificaciones para alcanzar los objetivos. Para ello, se deben realizar **evaluaciones** internas o externas que permitan conocer cómo se ha trabajado, qué se ha hecho bien y cómo puede mejorarse de cara al futuro.

6

### CONCLUSIÓN

- Las acciones pueden entenderse como acciones puntuales que responden a necesidades inmediatas, pero hay que tener muy presente que **se está abordando una problemática estructural de la sociedad** para generar un impacto positivo.
- De ahí la importancia de poner un enfoque a establecer medidas en el largo plazo.

### RECOMENDACIÓN

- **Sistematizar las prácticas y fomentar la integración mediante los planes estratégicos** para que se mantengan anualmente. De esta forma, garantizar la sostenibilidad de las acciones.
- Establecer actividades y proyectos que se repitan con asiduidad y se planifiquen en el **largo plazo**, estableciéndose una hoja de ruta y unos objetivos.



## 6. Conclusiones y recomendaciones

7

### CONCLUSIÓN

- Poder involucrar a todas las personas es un aspecto más que complicado. **Requiere de tiempo y compromiso** para llevar a cabo un **cambio en la sociedad**, o incluso en su **propio cambio**.
- En la actualidad, se vive un clima de apatía y descreimiento para llevar a cabo estos cambios en la sociedad. Por tanto, es un esfuerzo doble para aquellas personas que quieren trabajar para alcanzar el cambio.

### RECOMENDACIÓN

- Tener y fomentar una **actitud optimista**. Ser conscientes de que habrá que derribar muchos estigmas y generar confrontación.
- Incentivar estas actitudes en la gente que se siente comprometida y **retroalimentarse** entre sí. De esta forma, se favorece las **acciones para el cambio** y surgen las actitudes de una **ciudadanía crítica y reflexiva**.

8

### CONCLUSIÓN

- La inclusión del **enfoque de Género y de Derechos Humanos** es fundamental para garantizar la atención equitativa e inclusiva. Permite visibilizar y abordar las desigualdades de las que son víctimas las personas migrantes que les lleva a una situación de vulnerabilidad.
- De esta forma, se promueve la dignidad de todas las personas en **condiciones de respeto e igualdad**.

### RECOMENDACIÓN

- La **capacitación** de personas en dichas materias, así como contar con asesorías de personas especializadas permite asegurar la aplicación transversal de dichos enfoques en las intervenciones.
- Promover entornos **inclusivos y equitativos** que permita dar seguridad a las personas y poder expresarse con total libertad sin ser juzgadas.





**Financiado por  
la Unión Europea**

**eccasocial**

**Acompañamos personas,  
construimos futuro.**

**[eccasocial.org](http://eccasocial.org)**