

CENTROS INTEGRALES DE SERVICIOS ARIWIT

Autor: Ágora

Abstract

The Integral Centres of Services Ariwit provide different services that meet the needs of migrants and foreigners, promoting their integration with a special focus on labour, living together and cultural enrichment.

Abstract italiano

I Centri Integrali di Servizi Ariwit offrono vari servizi diretti a coprire le necessità dei migranti e a favorire la loro integrazione. Speciale attenzione è data alla sfera lavorativa, sempre tenendo presenti diritti e obblighi degli stranieri, con una prospettiva che vede la convivenza come reciproco l'arricchimento culturale.

Resumen

Los Centros Integrales de Servicios ofrecen diferentes servicios destinados a cubrir las necesidades de los migrantes y extranjeros así como favorecer su integración en todos los ámbitos dándose en muchas ocasiones prioridad a la esfera laboral y siempre teniendo en cuenta los derechos y obligaciones de los extranjeros así como una visión de trabajo y convivencia donde el enriquecimiento cultural es mutuo.

Area: Quality of life

Kind-category of project: Social action: work and training

Kind-category of actor: Civil Organisation

Country: Spain

Year: 1993 - present

5 key-words: integration, migrants, labour, diversity, rights.

1. El proyecto

1.1 Descripción del proyecto

El "CIS (Centro Integral de Servicios)" es un programa de intervención social creado principalmente por la Organización Ari Perú. Existen Centros Integrales de Servicios en Madrid, Alcobendas, Valencia y en otras zonas de la geografía española.

Objetivo

Desde Ari Perú y concretamente desde estos centros se pretende dar repuesta a una gran variedad de necesidades relacionadas con la inmigración y generar un espacio integral de servicios, cuya gestión se basa en colaboraciones y convenios con otras entidades, ya sean instituciones públicas, empresas u ONGs. Su principal objetivo es trabajar por la integración de los individuos en la sociedad ya que piensan que la no integración conlleva vulnerabilidad, fragilidad legal y sentimiento de indefensión.

Por otro lado, otra de sus finalidades es lograr ubicar a los y las inmigrantes en la sociedad y el mercado español, atendiendo tanto a las necesidades inmediatas que deben satisfacer como a sus potencialidades en un periodo más a largo plazo.

Actividades

Desde el "CIS" se trabajan numerosos campos. En primer lugar se atiende a la persona que llega al centro mediante el servicio de información básica y acogida para pasar en un segundo momento a lo que denominan "**Gabinete de integración social del inmigrante**". Se trata de un espacio de atención personalizada en el que mediante una aplicación informática en red se toman los datos atendiendo a diferentes criterios en base a los cuales se ofrece información a la persona según su propia situación (el programa informático aporta información por cada una de las categorías registradas: sexo, nacionalidad...). En la hoja de datos se recogen aspectos como la edad, la nacionalidad, el estado civil, el nivel formativo, sexo, situación jurídica... y se le ofrece información de todo tipo, adecuada a su perfil, como localización de embajadas de su país, medidas de apoyo al empleo, conocimiento legal básico del mercado laboral al que pueden optar, etc.

Se tiene presente que la persona que acude a la organización presenta alguna necesidad informativa, de orientación, de búsqueda de empleo, etc.

Ari Perú pone en marcha acciones de respuesta a estas diferentes necesidades **apoyándose en otros actores**; de ese modo no se duplican recursos y la atención es facilitada al individuo. En este sentido encontramos orientación al empleo mediante el

asesoramiento acerca de lugares donde pueden enviar el currículum, perfiles profesionales a los que puede acceder con la calificación que posea...

Este último aspecto es controvertido ya que el acceso al empleo no se ajusta en la mayoría de las ocasiones al perfil profesional del individuo, con frecuencia la calificación, capacidades y experiencias previas superan los perfiles requeridos en los puestos a los que pueden optar en la sociedad de acogida. Sin embargo, ello no impide que se deje de informar de cuál debe ser su aspiración profesional y los pasos a dar para llegar en un futuro a poder desempeñar otras labores profesionales si lo desea.

Se llevan a cabo otras muchas acciones, la mayoría con el apoyo de empresas u otras organizaciones o instituciones. En este sentido por ejemplo se organizan **cursos de actualización profesional, formación, información y empleo** con convenios con empresas en el ámbito de la formación continua sobre el mercado de trabajo, la legislación en materia laboral en España y los cauces de canalización de la demanda y la oferta, etc. La acción es informar de estos cursos que pueden realizar las personas que se acercan a Ari Perú aprovechando la oferta formativa pública o de otras entidades (bien mediante el acceso normalizado bien mediante algún tipo de acuerdo con Ari Perú). En los inicios se realizaron algunos talleres en los propios Centros Integrales pero con el tiempo se realizan todos fuera con una media de 8 a 15 alumnos por curso.

Otro aspecto que se desarrolla en los Centros Integrales son espacios destinados a acciones diversas mediante **convenios con empresas**; un ejemplo característico de esto podría ser el relacionado con las telecomunicaciones donde algunas empresas han establecido en diversos Centros Integrales locutorios gestionados por personal de Ari Perú. A pesar de que sea una empresa la responsable de este servicio, la persona que lo atiende en el centro integral debe pertenecer a Ari Perú, siendo uno de sus **Promotores Sociales del Inmigrante**, que es como ellos denominan a los voluntarios. Esta es prácticamente la única ocasión en que un voluntario pueda devenir en personal contratado. La acción de Ari Perú en este sentido es, además de proporcionar un espacio a la empresa, velar por los servicios y atención de calidad a los inmigrantes ya que imponen una serie de condiciones a las entidades con las que suscriben acuerdos y colaboraciones que así lo garanticen (por ejemplo, en el caso de los locutorios el que la tarificación sea por segundos y no por fracciones superiores de tiempo).

A través de su **departamento jurídico** se ofrece también información y gestión de los expedientes en materia de extranjería, ámbito administrativo y jurisdiccional en materia contencioso administrativo y orientación sobre cualquier otro aspecto legal de interés para los usuarios.

Un aspecto a destacar es la existencia de lo que desde la organización denominan **“Programa en Clave de Ayuda”**, se trata de una especie de red de personas a las que se recurre en situaciones de emergencia o necesidad específica. Se trata de expertos en alguna materia, jubilados, funcionarios, etc., externos a la asociación pero que colaboran de modo puntual en ciertas acciones (traducciones necesarias en un momento puntual, asesoramiento sobre aspectos muy específicos, etc.). Este programa cuenta aproximadamente con unas 200 personas.

Otro órgano similar es el denominado **“Consejo de Consulta”** formado por 33 miembros entre profesionales, profesores universitarios, parlamentarios... tanto nacionales como extranjeros que se constituyó en 1995, asesoran de un modo más teórico a la asociación y participan también en **“clave de ayuda”**.

Resultados

No se pueden ofrecer cifras exactas de resultados, pero desde la Organización exponen que se da cerca de un 70% de casos que finalizan de modo exitoso para el individuo. Este éxito, abarca un amplio espectro de situaciones, desde la inserción laboral, la regularización de la residencia en España, la obtención de una formación de calidad.... Teniendo en cuenta una valoración más cualitativa, el funcionamiento de la organización y de sus diferentes servicios es muy positivo, con mejoras progresivas de atención, nivel de usuarios, etc.

1.2 Temporalización y pasos del proyecto

Los "Centros de Servicios Integrales Ariwit" comenzaron su funcionamiento en el año 1993 y siguen funcionando en la actualidad en diversas zonas de España a la vez que se pretenden crear centros en los países de origen de los inmigrantes como Rumanía.

Esta iniciativa surge en parte por la necesidad de dar respuestas a necesidades de la población inmigrante. En primer lugar los responsables de su creación observaron y analizaron el panorama de atención al inmigrante existente en España a través de organismos públicos y ONGs, tras lo cual comprobaron que en su mayoría realizaban acciones de asesoramiento e información pero que había una necesidad más profunda

de atención e integración. A pesar de ello comienzan su actividad con la idea de que la principal acción es **derivar** los diferentes casos a organismos que ya tienen protocolos establecidos de atención e intervención. Sin embargo, en numerosas ocasiones estas derivaciones no daban el fruto esperado dado que se duplicaban los servicios en vez de tratar de integrarlos sinérgicamente. De este modo, vieron que por ejemplo se hacían varias entrevistas similares al inmigrante (con todo lo que ello conlleva de revivir la experiencia de comunicar su situación, sentimiento de desorientación...), se duplicaban informaciones....

Aún así y para evitar duplicar servicios, recursos y desorientar más al inmigrante, muchas de las acciones se desarrollan de modo conjunto con otras entidades (instituciones públicas, ONGs, etc), de ahí su carácter integral. De todo ello surge también la vinculación con empresas del sector privado.

1.3 Contexto

Todo proceso de migración una vez elegido el país de residencia exige del emigrante un conocimiento de la realidad donde pretende residir. La integración en el país y sociedad de acogida no es un proceso sencillo y se necesitan apoyos que hagan el camino más llevadero.

Las migraciones de los tiempos actuales sin lugar a dudas tienen su principal asidero en la búsqueda de empleo, el desplazamiento de masas trabajadoras es una constante en el actual mundo globalizado, por ello, para Ari Perú asociación es uno de sus ejes principales de trabajo.

El empleo en España para los extranjeros, está caracterizado por la precariedad y la desregulación, motivada por una migración desordenada e ineficaz, apoyada en unos procedimientos inadecuados para garantizar unas condiciones de contraprestación de fuerza de trabajo extranjera con la correspondiente remuneración que se ajuste a la normativa en vigor.

En el **caso específico del ciudadano peruano**, la dificultad radica en conseguir desde el país de origen la mencionada oferta de trabajo, siendo bastante difícil que los empleadores españoles sin previa entrevista al trabajador formulen dicha oferta; en la actualidad en la mayoría de los casos se utiliza la red primaria de contactos (familiares, amigos, conocidos para que canalicen dicha relación inicial laboral) y en un porcentaje de los casos, como se ha podido comprobar se apoya en redes mafiosas que se lucran del interés de los ciudadanos peruanos por emigrar y sin ninguna

contemplación venden ofertas por cantidades espectaculares, inescrupulosos tramitadores se enriquecen consiguiendo ofertas de trabajo ficticias, según se ha podido comprobar y denunciar desde la entidad ante las instancias correspondientes para su sanción ejemplar.

En esta etapa, Ari Perú asociación ha iniciado un proceso de trabajo para fortalecer la migración ordenada para lo cual está interviniendo en la canalización de la oferta y demanda en el mercado laboral español y los trabajadores peruanos, programa que se ha visto “afectado” por las innovaciones que ha introducido en la política de visados la reforma de la **Ley de derechos y libertades de los Extranjeros en España**.

Con el paso del tiempo, Ari Perú se ha ido adaptando a los cambios en los flujos migratorios, y si en un principio se ocupaban primordialmente de los inmigrantes de nacionalidad peruana, su propio nombre es un vocablo Quechua que significa SI-PERU, actualmente atiende a cualquier persona inmigrante que se dirija a ellos, teniendo usuarios de múltiples nacionalidades.

1.4 Beneficiarios

Si bien en sus inicios la asociación se creó para atender las demandas y necesidades de los inmigrantes peruanos, actualmente las puertas de los centros se hallan abiertas a cualquier extranjero independientemente de su nacionalidad y su situación jurídica y administrativa en España, de este modo, la atención de ARI PERU y sus diferentes servicios van dirigidos de manera principal a:

- Trabajadores extranjeros en posesión de una autorización laboral.
- Ciudadanos extranjeros que se encuentran en proceso de tramitación de su correspondiente autorización laboral, que ya se encuentran en territorio nacional.
- Ciudadanos extranjeros en situación irregular.

1.5 Metodología

La metodología es **dinámica y participativa** ya que se les proporciona a los individuos las herramientas necesarias para que puedan en el futuro valerse por ellos mismos, siendo agentes de su propio cambio; en ocasiones la intervención es más “tutorizada” y se les hace un seguimiento más preciso e individualizado.

Es un **trabajo** que se desarrolla **en equipo** dónde los diferentes componentes (profesionales sociales especializados en inmigración, abogados etc) trabajan de manera conjunta e interdisciplinar, abarcando de este modo las diferentes áreas necesarias para poder conseguir el fin de la integración plena de los individuos.

Todo el personal de **ARI PERU** y de los centros integrales está formado por los denominados **Promotores Sociales Del Inmigrante (Psi)**, se trata de personal voluntario que pertenecen a diferentes disciplinas profesionales, expertos en extranjería e inmigración, que orientan a los usuarios y que en mérito a sus habilidades, conocimientos y experiencia laboral les proporcionan información sobre sus derechos como trabajador, los beneficios de su situación laboral para el disfrute y demanda de los mismos, abogados que orientan y acompañan en procesos legales, etc.

Todos los **Promotores Sociales del Inmigrante reciben una formación específica** para poder atender a los usuarios que llegan a la Asociación y son ellos los que atienden al público si se da la situación de un espacio de una empresa privada en el centro (como puede ser una compañía telefónica).

Es importante que se dé una **rotación horaria y de tarea** de estos Promotores Sociales del Inmigrante para evitar que el cansancio o rutina afecte a la atención al inmigrante, esta rotación cobra mayor importancia si tenemos en cuenta que el horario de apertura y atención al público de los **Centros Integrales** es de 10:00 h. de la mañana a 10:00 h. de la noche todos los días de la semana.

1.6 Autores, financiación y colaboraciones

Organización

Ari Perú Asociación es una Organización Civil de Derecho Privado sin fines de lucro que promueve la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos extranjeros en España.

La Asociación tiene como objetivo básico el **apoyo personalizado al inmigrante**, tanto en el área jurídica, social, cultural, sanitaria, o cualquier otra que permita la inserción del mismo dentro de una realidad que le es ajena, posibilitando una eficaz y

gratificante puesta en práctica de sus inquietudes. Ari Perú Asociación también pretende la concienciación social, aproximando a la opinión pública el fenómeno migratorio en España y dotando de información sobre la problemática del colectivo inmigrante en la sociedad receptora.

La asociación, a través de diferentes acciones procura la integración social plena de los ciudadanos extracomunitarios en la sociedad que hoy los acoge. Sus políticas de intervención político-sociales están enfocadas de modo que favorezcan:

- La **defensa del principio de igualdad** que garantice la titularidad y el ejercicio de los derechos cívico-sociales y laborales.
- La **inserción en el mercado de trabajo** fomentando la formación y cualificación íntegra orientada al pleno empleo.
- La **interacción social y cultural** con la sociedad receptora.
- La **aproximación a la cultura española**, potenciando la propia identidad en un marco de enriquecimiento mutuo.
- El **fortalecimiento de los lazos de cooperación** y amistad entre ciudadanos extracomunitarios y la sociedad española

Las dirección del los Centro de Ari-Perú en Madrid es:

Dirección: C/ Canillejas 45

MADRID

ESPAÑA

Teléfono: 0034 917131200

Fax: 0034 913614465

E-MAIL: asociacion@ari-peru.org

Colaboraciones

- ❖ WIT(Wireless Interactive Technology)
- ❖ Red Acoge en relación a la iniciativa “Aquí vivo, aquí voto”

- ❖ Fundación Largo Caballero que colabora con ARI-PERÚ en el proyecto de la Escuela de español.
- ❖ Otras empresas que ocasionalmente colaboran con programas de empleo, formación, etc.

Financiación

La asociación ARI PERU y los Centros Integrales se autogestionan a partir de las **cuotas de socios** y de **ayudas muy puntuales** de iniciativa privada para determinadas actividades concretas (seminarios, etc.). De cualquier modo y como ellos mismos saben apreciar su principal valor y base para su subsistencia la hallan en el **intangible** de los **recursos humanos** con el que cuentan, el carácter voluntario de todo el personal que trabaja en ARI-PERU de manera estable y decidida, este aspecto les hace hablar, en palabras de Rosario Zanabria, su directora, de una verdadera "**militancia en la defensa de los derechos humanos**".

2. Comentarios y Evaluación

2.1 Aspectos positivos

Algunos aspectos que pueden llevarnos a considerar este proyecto como una buena práctica en el ámbito de la Interculturalidad son:

- Los objetivos teóricos e ideológicos que se plasman en hechos reales y concretos que son expuestos de modo público y evidenciable a través de campañas de sensibilización como la de “aquí vivo, aquí voto” que defiende la posibilidad de voto para los inmigrantes, o través de su participación en los foros sociales sobre inmigración.
- Su actuación es fruto de la **identificación de necesidades** relacionadas con el proceso migratorio y que tal y como exponen desde la Asociación hay que tener en cuenta que las necesidades de los inmigrantes son diferenciadas de la de los españoles, ya que el inmigrante mantiene lazos con su lugar de origen y debe a la vez crear nuevos vínculos con la sociedad de acogida.
- Son **iniciativas sistemáticas, eficaces, flexibles**. Su desarrollo se produce de un modo continuo. Es una iniciativa sostenible porque cuenta con la estructura económica, organizativa y técnica que hace posible su

práctica adaptándose a las necesidades de sus usuarios y/o los cambios en el contexto (nueva normativa, cambios en la propia sociedad de acogida...)

□ Las acciones que desarrollan tienen el fin de producir un **impacto directo o indirecto de mejora**, de modo que sirvan para cubrir mejor las necesidades que pueden presentar los usuarios. La transformación de las situaciones y de la realidad social es un eje clave del proyecto.

□ Los Centros Integrales de Servicios están organizados de tal modo que cualquier otra entidad puede, con la documentación disponible, ponerlo en práctica y adaptarlo a su situación. Es importante señalar lo que se denomina como **efecto multiplicador** de la buena práctica, es decir el grado en que sirve para resolver necesidades en diversas situaciones y en distintos territorios, ya que los Centros se encuentran ubicados en diversas ciudades, tipos de servicio...

Desde la propia Asociación, a lo largo de una entrevista con su directora, destacan como aspecto positivo la **calidad humana** de la convivencia que se establece en los centros, ya sea entre los Promotores Sociales del Inmigrante como de éstos con los inmigrantes que llegan a los centros o en los espacios o acciones de convivencia entre los propios inmigrantes. La clave de esta calidad, la halla en la ya mencionada *“**militancia en la defensa de los derechos humanos**”* que hace que las personas que creen en esta defensa se impliquen y luchen por el cambio y trabajen por una integración real e intercultural de las personas inmigrantes en la sociedad.

2.2. Puntos críticos

En cuanto a la valoración de los aspectos críticos es cierto que pueden existir aspectos susceptibles de mejora. La inmigración es un fenómeno creciente y la demanda de los servicios de la organización también aumentan progresivamente con lo que tienen que adecuar los programas y aumentar los recursos tanto humanos como materiales para hacer frente de forma eficaz a la mayor demanda planteada.

Aunque tradicionalmente se ha prestado mucha más atención al estudio sobre la integración social y económica de los inmigrantes, el debate de actualidad sobre la existencia (o deseabilidad de construir) democracias multiculturales, hace necesario

reconsiderar el concepto de integración para incorporar las dimensiones políticas y cívicas de la misma.

De un modo más concreto algunas de las dificultades señaladas desde la Asociación derivan de la propia fragilidad humana ante determinados problemas de difícil solución que hacen en ocasiones muy complicada la intervención con garantía de éxito.

Un aspecto crítico también señalado por su directora, Rosario Zanabria, es el no haber sido capaces desde la Asociación de **sensibilizar a los grupos de poder mediático y político** para ajustar la imagen y la gestión de las necesidades de los inmigrantes a la realidad. El no tener la capacidad de intervención o de influencia real, a pesar de ser miembro de Foros de discusión sobre la inmigración o estar en el Congreso, para lograr que las actuales políticas sociales de inmigración en España tengan mayor coherencia entre lo que proponen y lo que de verdad se lleva a la práctica.

2.3 Conclusiones. Aspectos exportables del proyecto

Temas

 La importancia de la **interculturalidad y el fenómeno migratorio**: Los aspectos a favorecer con el desarrollo de las diferentes actividades son entre otros la interacción social y cultural con la sociedad receptora, produciendo un intercambio cultural real, un enriquecimiento que debe ser una base sólida de convivencia intercultural intentando con ello no caer en el “asimilacionismo”.

 **Derivación /No duplicación de recursos o servicios**: El hecho de que para muchas acciones o servicios se derive o se cuente con otras entidades es positivo en el sentido de que evita doblegar recursos y evita un itinerario interminable del individuo inmigrante para consultar dudas, conseguir asesoramiento, formarse, etc.

 **La información** como herramienta de desarrollo e integración: La información, orientación y asesoramiento son también ejes importantes en el desarrollo del proyecto, es un trabajo que se desarrolla de manera directa y que

se ofrece bien de manera individual bien de manera colectiva. Esto se refleja de modo claro en el “Gabinete de Integración Social del Inmigrante” donde dependiendo de las características del propio individuo se le aporta diferente información (según género, situación legal, nacionalidad, etc.). Se puede recibir información sobre el mercado de trabajo, asesoramiento sobre aspectos jurídicos relacionados con la situación de inmigración, trámites burocráticos necesarios para conseguir regularizar la situación, todo ello a nivel individual o participar en cursos de formación en aspectos sobre inmigración, empleo etc a nivel colectivo.

✚ **Atención personalizada:** La existencia de espacios de atención individualizada donde se trata a cada individuo como único a pesar de reunir características compartidas con otros derivadas del proceso de inmigración, así como una atención humana y cercana hace que el nivel de usuarios aumente al igual que la satisfacción tanto propia de la Asociación como de los que en ella participan o se benefician.

Metodología

✚ **Integración de servicios:** Los **CIS (Centros Integrales de Servicios)** ofrecen diferentes servicios, pero todos ellos dirigidos a conseguir una integración social del individuo en todos sus ámbitos (centrándose como venimos mencionando en primer lugar en el ámbito laboral y en la adquisición de conocimientos básicos sobre la sociedad receptora y sus mecanismos laborales, jurídicos...) y favoreciendo el intercambio cultural. Otra conceptualización paralela y no excluyente de esta integridad es la estrecha vinculación y acción con otras entidades de diversos tipos.

✚ **Atención profesional e interdisciplinar de carácter voluntario:** Asesoramiento y seguimiento de las acciones son llevadas a cabo por personal cualificado y formado en el ámbito concreto en el que desarrolla su labor. El abordaje global hace necesaria una coordinación entre los profesionales trabajando en equipo desde la interdisciplinariedad. El hecho de ser voluntarios implica una forma ideológica y de acción muy particular y la defensa de ciertos valores y modos de trabajo.

🚩 **Objetivo de cambio:** Se trabaja para favorecer el cambio social, cultural, político... para ello se desarrollan acciones que permiten a los inmigrantes adecuarse a su nueva situación, pero a la vez se trabaja desde la información y la experiencia por una concienciación social sobre el fenómeno de la inmigración y sus consecuencias en las sociedades receptoras para propiciar una visión de respeto donde se favorezcan actitudes positivas hacia la diversidad y la convivencia intercultural.

COMENTARIOS

➤ **Fotografías de los Centros Integrales de Servicios ARI-WIT**



LINKS

- Foro de Integración Social de los Inmigrantes en España, es un Órgano colegiado adscrito al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales a través de

la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración:

[http://extranjeros.mtas.es/es/general/Foro Integracion Social index.html](http://extranjeros.mtas.es/es/general/Foro_Integracion_Social_index.html)

- Foro Regional para la Inmigración en la Comunidad de Madrid

http://www.madrid.org/cservicios_sociales/guia_servicios/6_3.htm

- Foro Alternativo para la inmigración en la Comunidad Valenciana

<http://www.barriodelcarmen.net/inmigracion>

- Web que hace referencia con bastante información a la iniciativa

“Papeles para todos”: <http://www.ucm.es/info/uepei/papeles.html>

- Fundación Largo Caballero que colabora con ARI-PERÚ en la Escuela de español: <http://www.ugt.es/fflc/>

- Red Europea de ONGs que trabajan para combatir el racismo en todos los estados miembros de la UE : <http://www.enar-eu.org>

- Página de la Red Acoge que colabora con ARI-PERÚ en diversos temas de inmigración como en la iniciativa” Aquí vivo, aquí voto:

<http://www.redacoge.org/>