

# MEMORIA TÉCNICA

# OFICINA DE ATENCIÓN A PERSONAS MIGRANTES

**PANGEA ALICANTE**  
**2023**

## ÍNDICE

<b>1.- Introducción.</b>	<b>3</b>
<b>2.- Servicio de valoración y emisión de informes de arraigo y habitabilidad vivienda.</b>	<b>5</b>
2.1. Organización de la atención.	5
2.2. Contenido del servicio.	5
2.3. Principales indicadores del servicio de emisión de informes de arraigo social.	6
2.4. Tendencias observadas en materia de arraigo social.	9
2.5. Principales indicadores del servicio de emisión de informes de vivienda.	10
<b>3.- Servicio de acogida, información, mediación y orientación.</b>	<b>14</b>
3.1. Equipo de mediación intercultural Pangea.	15
3.2. Principales indicadores del servicio de mediación.	16
3.2.1. Datos socio demográficos.	16
3.2.2. Tipología de atenciones sociales.	19
3.2.3. Resultados sobre coordinaciones con recursos y profesionales.	20
3.2.4. Resultados sobre actividades grupales y comunitarias.	24
<b>4.- Servicio de asesoramiento jurídico.</b>	<b>27</b>
4.1. Gestión del servicio.	27
4.2. Contenido del asesoramiento.	28
4.3. Principales indicadores del servicio jurídico.	28
<b>5.- Valoración y conclusiones.</b>	<b>31</b>
<b>6.- Anexo fotográfico de actividades.</b>	<b>33</b>

## 1.- Introducción.

Las Oficinas Pangea del Ayuntamiento de Alicante, dependen orgánicamente de la Concejalía de Derechos Públicos.

La gestión de los diferentes servicios que integran el catálogo de prestaciones de las Oficinas Pangea en Alicante, responden a un modelo mixto, de forma que los informes de arraigo y habitabilidad de vivienda son valorados y emitidos por personal empleado público, es decir, por funcionarias, tanto de carrera como interinas, mientras que los servicios de acogida, información, mediación y orientación, así como los de asesoramiento jurídico, son prestados mediante la fórmula de la contratación del sector público.

Por consiguiente, la Oficina de atención a las personas migradas PANGEA Alicante, está compuesta por tres servicios:

- Servicio de valoración y emisión de informes de vivienda y arraigo: elaboración de informes sociales de vivienda adecuada, para la tramitación de algunos procesos de integración y determinados permisos de residencia en España y elaboración de entrevistas e informes sociales, para el apoyo a la tramitación de la residencia por arraigo social. Desarrollado por técnicos municipales. A lo largo de 2023 se han atendido a un total de **2.504 personas**, se han elaborado **1.174 informes de arraigo social y 639 de habitabilidad de vivienda**, y se han realizado **9.451 atenciones individuales**.

- Servicio de acogida, información, mediación y orientación a la población migrada: desarrollado por el Equipo profesional de Mediación Intercultural, a través de la Asociación por la Interculturalidad en Alicante Babelia, mediante contrato del sector público. Durante 2023, un total de **3.125 personas** han sido atendidas con un total de **6.485 atenciones sociales presenciales por 10.400 atenciones telemáticas**, además de **525 mediaciones lingüísticas**.

- Servicio de asesoramiento jurídico: información y asesoramiento a la población migrada acerca de las diferentes formas de regularización en España, y otras garantías jurídicas, desarrollado por tres abogados, mediante contrato del sector público. Durante el período de enero a diciembre de 2023 han sido atendidas un total de **853 personas** con su correspondiente entrevista individual, lo que supone el mismo número de atenciones individualizadas.

La intersección de los tres programas que componen la Oficina de atención a las personas migradas, Pangea Alicante, hace posible una respuesta integral e integrada que permite incrementar año tras año el alcance de personas atendidas tanto a nivel presencial como telemática, así como respecto a la valoración y emisión de informes de arraigo y habitabilidad, coordinaciones, mediaciones lingüísticas y realización de actividades comunitarias, contribuyendo a la mejora en la calidad de los procesos de acogida e inclusión social y regularización de las personas que llegan a nuestro municipio. **Un total de 6.482 personas han recibido alguno o varios de nuestros servicios, de 78 nacionalidades diferentes, con una actividad total de 16.789 actuaciones profesionales presenciales individuales.**

Los equipos de trabajo se ubican en equipamientos municipales, contribuyendo a mejorar la coordinación del servicio y la atención de la persona migrante, ya que en un solo servicio puede

tener cubiertas sus necesidades de información, acogida y tramitación del procedimiento que requiera.

La ubicación de las Oficinas en la ciudad de Alicante son las que siguen, sin que exista criterio de residencia alguno respecto al acceso a una u otra. La persona puede elegir libremente la oficina en la que quiere ser atendida:

### **Oficina Pangea Norte.**

Plaza Argel, núm. 5, 2ª planta.

Teléfono 965127347

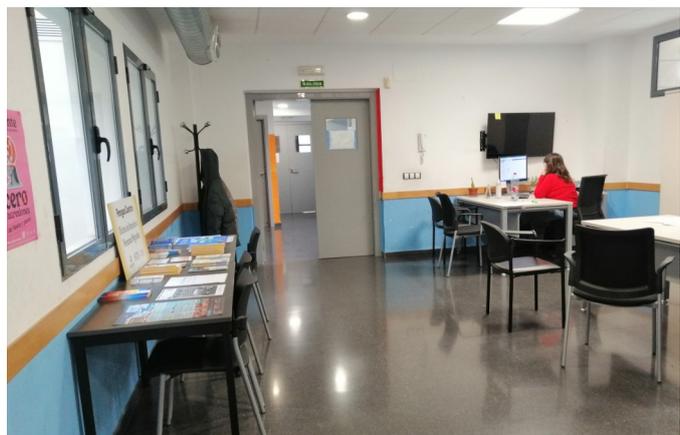
[oficinapangea.alicante@alicante.es](mailto:oficinapangea.alicante@alicante.es)



### **Oficina Pangea Centro**

Plaza del Carmen, 9, 1ª planta (Centro Comunitario).

Teléfono. 965203264



## **2.- Servicio de valoración y emisión de informes de arraigo y habitabilidad vivienda.**

### **2.1. Organización del servicio.**

Para la elaboración de los informes de arraigo social las personas interesadas deben solicitar una cita previa telefónica, para una entrevista con la técnico designada y en la que tendrán que presentar la documentación preceptiva. En numerosas ocasiones, es necesario, que previamente tengan una entrevista con las mediadoras para informarles de los requisitos y documentos necesarios para la entrevista.

Para los informes de vivienda adecuada, se realizan únicamente en la Oficina Pangea Norte, se decidió concentrar esta atención en una de las Oficinas para que fuera el referente para las personas migradas, cuando requieren dicha solicitud, si bien, desde ambas Oficinas se proporciona información sobre los requisitos y procedimiento.

Las personas tienen que presentar la documentación preceptiva por el Registro General del Ayuntamiento, y una vez recibida la solicitud en la Oficina, se inicia el procedimiento para la realización de la visita por parte de la policía local.

### **2.2. Contenido del servicio.**

#### **- Área de Atención y Acogida.**

Desde esta área se contemplan todas las atenciones de aquellas personas que han requerido información u orientación en cuestiones relacionadas en su proceso de acogida e integración social, así como el acompañamiento en todas aquellas actuaciones necesarias para movilizar y superar los obstáculos de integración. Cabe destacar en esta área las siguientes atenciones:

- Entrevistas individualizadas.
- Información área jurídica/trámites administrativos.
- Información sobre la homologación de títulos.
- Derivación a mediadoras interculturales del servicio para información más concreta, y sobre todo, aquellas personas que tienen dificultades con el idioma.
- Otra información de carácter general relacionada con el trámite que estén o vayan a realizar.

#### **- Área de Garantías Jurídicas:**

- Elaboración informe de arraigo social.
- Elaboración informe de reagrupación familiar.
- Información órdenes de expulsión.
- Gestiones de empadronamiento.
- Información/gestiones alternativas de regularización.
- Información actualizada sobre antecedentes penales.

### **2.3. Principales indicadores del servicio: Informes de arraigo social.**

#### **- Demandas de informe de arraigo social recibidas.**

Personas que demandan informe arraigo social	<b>1.776</b>
--	--------------

#### **- Países de procedencia de las personas atendidas.**

<b>País</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total</b>
Albania	0	1	1
Angola	1	0	1
Argelia	120	86	206
Argentina	37	40	77
Armenia	7	1	8
Azerbaijan	0	2	2
Bangladesh	2	0	2
Bielorrusia	4	9	13
Bolivia	3	1	4
Brasil	8	14	22
Camerún	1	0	1
Chile	4	5	9
China	4	6	10
Colombia	343	376	719
Costa de Marfil	2	0	2
Cuba	16	31	47
Ecuador	5	3	8
EE.UU.	3	4	7
Egipto	2	0	2
El Salvador	7	6	13
Filipinas	1	6	7
Gambia	1	0	1
Georgia	8	16	24
Ghana	2	0	2

Guatemala	1	3	4
Guinea	2	0	2
Guinea Ecuatorial	13	16	29
Honduras	10	42	52
India	4	0	4
Indonesia	0	2	2
Italia	0	1	1
Jordania	2	0	2
Kazajistán	0	2	2
Libano	1	2	3
Macedonia	0	2	2
Mali	1	0	1
Marruecos	44	40	84
México	0	3	3
Moldavia	3	1	4
Nicaragua	2	2	4
Nigeria	4	1	5
Pakistán	19	3	22
Paraguay	27	35	62
Perú	12	30	42
República Dominicana	0	1	1
Rusia	48	70	118
Senegal	30	1	31
Túnez	2	0	2
Ucrania	0	1	1
Uruguay	14	20	34
Uzbekistán	0	1	1
Venezuela	27	39	66
Vietnam	5	1	6
<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>926</b>	<b>1.776</b>

Las personas atendidas proceden de **55 nacionalidades diferentes**, y las más numerosas como en años anteriores son:

- ✓ Colombia: 719
- ✓ Argelia: 206
- ✓ Rusia: 118
- ✓ Marruecos: 84
- ✓ Argentina: 77
- ✓ Venezuela: 66
- ✓ Paraguay: 62
- ✓ Honduras: 52
- ✓ Cuba: 47.

**- Personas que demandan informe de arraigo social, según edad y sexo:**

<b>Edad</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total</b>
Menos de 18 años	4	6	10
De 18 a 24 años	75	49	124
De 25 a 34 años	294	292	586
De 35 a 44 años	275	291	566
De 45 a 54 años	140	196	336
De 55 a 65 años	49	67	116
Más de 65 años	13	24	37
No especificado	0	1	1
<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>926</b>	<b>1.776</b>

**- Informes de arraigo social emitidos.**

<b>Informes de arraigo social emitidos</b>			
	Favorables		993
	Desfavorables		1
	Con exención de contrato de trabajo		180
	<b>Total emitidos</b>		<b>1.174</b>
<b>Distribución por sexo</b>			
	Hombre	Mujer	Total
Informes emitidos	467	526	<b>1.174</b>
Informes emitidos con exención contrato trabajo	71	109	180

## - Clasificación de las intervenciones por tipología de prestación.

Número de atenciones de Información y Acogida	<b>2.945</b>
Número de atenciones de Garantías Jurídicas	<b>4.093</b>

### **2.4. Tendencias observadas en materia de arraigo social.**

En la práctica, nos encontramos con que los requisitos administrativos exigidos por la normativa para obtener las autorizaciones de residencia y trabajo o residencia temporal por arraigo social, son difíciles de conseguir en el contexto actual. Entre los requisitos imprescindibles para solicitarla, destaca:

- Exigencia de 3 años en situación irregular en España.
- Contrato de trabajo indefinido, que sus retribuciones se ajusten a la cuantía del SMI.
- Personas que solicitan el informe de arraigo social por segunda y tercera vez, debido a la dificultad misma del procedimiento.
- Dificultad para la presentación de documentos en la Oficina de Extranjería: no existe disponibilidad de citas presenciales y para tramitar telemáticamente es necesario disponer de un certificado digital para lo que se precisa de un permiso de residencia en vigor. Finalmente, tienen que recurrir a un abogado o gestor privado para la tramitación, y no todos pueden acceder.
- Retraso importante en las resoluciones de Extranjería, hasta 8 meses para recibir una resolución por arraigo social, lo que puede acarrear en ocasiones la pérdida del contrato de trabajo, ya que el empleador no puede esperar tanto a una persona para contratarla.
- Empadronamiento: dificultad para empadronarse por no disponer de un contrato de alquiler a su nombre o por estar residiendo en una vivienda compartida. Durante el 2023, se ha hecho evidente las consecuencias del COVID en este sentido, personas que llegaron en el 2020 a España y que no pudieron empadronarse por la dificultad para conseguir una cita. De momento, no supone un impedimento para realizar su solicitud de arraigo social en la Oficina de Extranjería, siempre que en su pasaporte disponga de sello de entrada en España y no conste ninguna salida. Durante el periodo de los 3 últimos años, en el que tienen que acreditar su empadronamiento en España, se dan periodos de baja que superan los 120 días, por desconocimiento entre la población migrante, que cada 2 años deben renovar su padrón.

Si no pueden acreditar su permanencia en España durante ese periodo de baja mediante documentación emitida preferentemente por Administraciones Públicas (no se tienen en cuenta envíos de dinero a su país de origen, documentos privados como un contrato de alquiler, una cuenta bancaria, etc.); el periodo de los 3 años exigido empieza a contar de nuevo desde la última fecha de alta en el padrón.

- Personas a las que se les ha retirado el pasaporte original por encontrarse en situación irregular en España y que la Policía Nacional, ni siquiera les facilita una copia compulsada del mismo, lo que puede dificultar la obtención de informe de arraigo, por no disponer de ninguna documentación que acredite su identidad.

- Un aspecto importante a tener en cuenta en la entrevista de arraigo social es conocimiento del español a nivel básico como mínimo (que entienda lo que se le pregunta y pueda responder), puesto que si no se desenvuelven a nivel básico su proceso de regularización se alarga.

## **2.5. Principales indicadores del servicio: Emisión de informes de habitabilidad de vivienda.**

- **Demandas de informe de habitabilidad de vivienda recibidas.**

Personas que demandan informe habitabilidad de vivienda	<b>728</b>
---	------------

- **Países de procedencia de las personas atendidas.**

Nacionalidad	Hombre	Mujer	Total
Afganistán	2	0	2
Apátrida	1	0	1
Argelia	117	56	173
Argentina	4	6	10
Armenia	5	6	11
Azerbaiyán	1	4	5
Bangladesh	10	0	10
Bielorrusia	5	4	9
Brasil	1	3	4
Canadá	1	0	1
Chile	2	0	2
China	17	12	29
Colombia	34	73	107
Costa de Marfil	1	0	1
Cuba	5	8	13
Ecuador	7	1	8

Egipto	3	0	3
España	5	5	10
Filipinas	3	6	9
Francia	1	0	1
Gambia	1	0	1
Georgia	4	10	14
Ghana	3	0	3
Guatemala	0	1	1
Guinea Ecuatorial	5	3	8
Guinea Bissau	1	0	1
Holanda	0	1	1
Honduras	1	11	12
India	8	2	10
Kazajistán	2	0	2
Libano	4	0	4
Libia	1	0	1
Macedonia	0	1	1
Marruecos	77	18	95
México	1	0	1
Nepal	1	1	2
Nicaragua	0	1	1
Nigeria	1	0	1
Países Bajos	1	0	1
Pakistán	27	7	34
Paraguay	0	4	4
Perú	3	2	5
República Dominicana	2	3	5
Rusia	23	31	54
San Salvador	1	0	1
Senegal	11	1	12
Serbia	3	1	4
Siria	4	0	4

Ucrania	9	3	12
Uruguay	5	0	5
Venezuela	9	10	19
<b>Total</b>	<b>433</b>	<b>295</b>	<b>728</b>

Las personas atendidas proceden de 56 nacionalidades diferentes, y las más numerosas como en años anteriores son:

- ✓ Argelia: 173
- ✓ Colombia: 107
- ✓ Marruecos: 95
- ✓ Rusia: 54

Son los hombres los que solicitan con mayor frecuencia los informes de vivienda, al igual que en otros años, hombres (433) y mujeres (295). Pudiendo considerar a éste el reagrupante principal una vez que dispone de permiso de residencia.

**- Personas que demandan informe de habitabilidad de vivienda, según edad y sexo.**

<b>Edad</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total</b>
Menos de 18 años	0	0	0
De 18 a 24 años	8	10	18
De 25 a 34 años	74	68	142
De 35 a 44 años	157	131	288
De 45 a 54 años	133	66	199
De 55 a 65 años	52	18	70
Más de 65 años	9	2	11
<b>Total</b>	<b>433</b>	<b>295</b>	<b>728</b>

**- Resolución de las demandas de informe de habitabilidad de vivienda.**

Informes favorables	620
Informes desfavorables	19
Expedientes duplicados	25
Incumplimiento de requisitos	33
Desistimiento/renuncia	23
Error en la solicitud	8

**- Distribución por sexo, de los informes favorables.**

	Hombre	Mujer	Total
Informes favorables	<b>370</b>	<b>250</b>	<b>620</b>

**- Clasificación de las intervenciones por tipología de prestación.**

Número de atenciones de Información y Acogida	<b>769</b>
Número de atenciones de Garantías Jurídicas	<b>1.644</b>

La categorización de las distintas casuísticas de denegación, o no emisión del informe, las sintetizamos en las siguientes:

*Causas de incumplimiento de requisitos:*

- Falta de documentación: no aportar la documentación preceptiva en tiempo y forma.
- No estar la persona empadronada en la vivienda para la que solicita la inspección o estar empadronada en otro municipio.
- Residir en otro municipio.
- Encontrarse fuera de España o de Alicante en el momento de realizar la inspección de la vivienda.
- No disponer de permiso de residencia en el momento de la solicitud.

*Causas informes desfavorables:*

- Imposibilidad de contactar con la persona solicitante en el momento de realizar la inspección.
- Vivienda no reúne las condiciones necesarias de habitabilidad.
- El domicilio reseñado en la solicitud no se corresponde con el de la persona solicitante.

*Error en la solicitud:*

Por error de entrada en el Registro General, nos suelen llegar solicitudes de informes de vulnerabilidad que corresponde a bienestar social, arraigo social o arraigo familiar. En éste último caso, no se precisa de informe de vivienda.

*Desistimiento y renuncia:*

En el momento en que se va a realizar la inspección de vivienda o tras realizar una llamada para informar de la documentación que falta incorporar a la solicitud, la persona solicitante o su representante legal, manifiestan que ya no precisan el informe o que han realizado éste por medio de notario.

En la tramitación de informes de vivienda no se observa ninguna dificultad, salvo las inherentes a las persona solicitante, en las que no se puede finalizar el trámite puesto que no reúne los requisitos o no aporta la documentación preceptiva.

Se puede afirmar que no existe retraso en la emisión de informes puesto que los retrasos que teníamos debido a la descarga de solicitudes por el Registro General al Departamento de Inmigración se encuentran actualmente al día.

Existe un contacto directo con la policía local (urbanismo), encargada de realizar las inspecciones a las viviendas y emitir los correspondientes informes.

### **3.- Servicio de acogida información, mediación y orientación.**

#### **3.1. Equipo de mediación intercultural Pangea.**

El Equipo de Mediación Intercultural de la Oficina Pangea, realiza las actividades de acogida, información, mediación, asesoramiento y orientación de las personas migradas que residen en la ciudad de Alicante. Este servicio está contratado con la Asociación por la Interculturalidad en Alicante BABELIA.

El Equipo de Mediación Intercultural de la Oficina Pangea, ha contado durante este ejercicio con seis puestos de trabajo integrados por profesionales del ámbito de la mediación intercultural, la educación y el trabajo social, de las cuales, una desarrolla funciones de coordinación. Las mediadoras interculturales de PANGEA están inscritas, y por tanto acreditados, en el Registro de Mediadores Interculturales de la Generalitat Valenciana.

#### **3.2. Principales indicadores del servicio de mediación.**

Los resultados que se se muestran a continuación, han sido recogidos por el equipo Pangea, mediante herramientas documentales como la entrevista, la ficha social y otros registros de excell, y han sido volcados mensualmente en una Base de Datos específica para el registro y sistematización de los datos.

##### **3.2.1. Datos Socio demográficos.**

###### **- Número de personas atendidas.**

<b><i>Personas atendidas, por sexo y total</i></b>		
<b>Mujer</b>	<b>Hombre</b>	<b>Total</b>
<b>1.979</b>	<b>1.146</b>	<b>3.125</b>

<b>Personas atendidas, casos nuevos y de seguimiento</b>	
Casos nuevos	<b>2.279</b>
Casos en seguimiento de años anteriores	<b>846</b>
<b>Total</b>	<b>3.125</b>

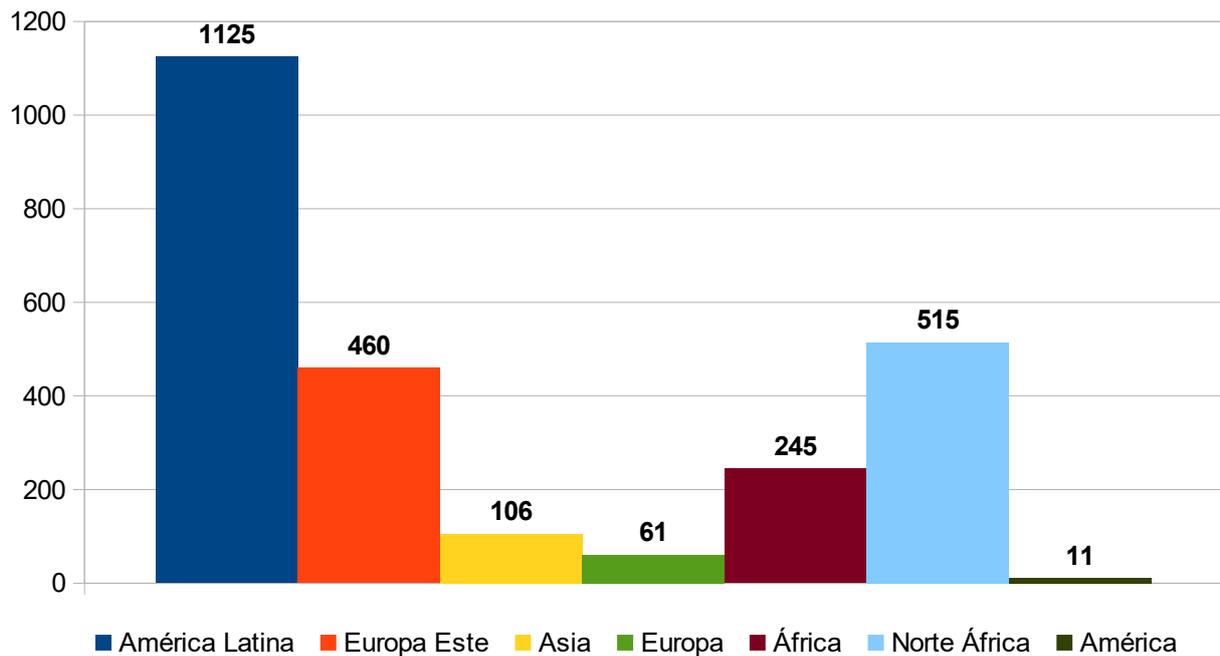
Como se puede observar en las tablas precedentes, desde el Servicio de Mediación de la Oficina Pangea se han atendido 3.125 personas entre casos nuevos de primera acogida y casos de seguimiento que se acumulan de años anteriores, de los cuales 1.146 son hombres y 1.979 mujeres.

Además es importante reseñar que tras la atención a estas personas de manera individual se han beneficiado otras 1.500 personas, registradas por el equipo, como personas beneficiarias indirectas:

<b>Personas beneficiarias indirectas</b>	
Cónyuge/Pareja de Hecho	490
Hijo/a	358
Yerno/ Nuera	21
Padre/Madre	218
Hermano/a	106
Amigo/a	153
Otros parientes	154
<b>Total</b>	<b>1.500</b>

#### **- Personas atendidas por procedencia:**

En cuanto al lugar de procedencia de las personas atendidas podemos observar que las personas de América Latina, mayoritariamente Colombia, Argentina, Cuba, Ecuador y Perú, son las más numerosos, **1.598 personas**, suponen el 51% del total, seguido de los nacionales de países del Norte de África, Argelia y Marruecos, **608 personas** que suponen el 19% de las personas usuarias atendidas. También es importante reseñar el número de personas procedentes de Europa del Este, Ucrania y Rusia sobre todo, que suponen un total de **565 personas**, un 18% de total de atendidos. Del África Subsahariana, Nigeria, Senegal, Guinea Ecuatorial y Mali se han contabilizado **164 personas**, lo que supone un 5% del total. Sorprende en este ejercicio, las personas atendidas procedentes de Asia, sobre todo de Pakistán, **75 personas**, 2% del total, lo que es un dato a destacar porque este perfil de población no estaba siendo tan numeroso en años anteriores, seguido de las personas procedentes de Europa, **72 personas** (2%) y de América, **43 personas atendidas** (1%).



**- Personas atendidas por franjas de edad:**

Menores de 18	7
De 18 a 35 años	1.107
De 35 a 55 años:	1.467
Mayores de 55 años	544
<b>Total</b>	<b>3.125</b>

Tal y como se recoge en el siguiente gráfico de edades, cabe destacar que 1.467 personas (47%) del total atendidas, se encuentran en la franja de edad de entre los 35 y los 55 años, seguido por los mayores de 18 a 35 años con 1.107 personas, (35%).

De la franja de edad de entre los mayores de 55 se han atendido a 544 personas lo que supone el 17%, mientras que el 1% restante, 7 personas, pertenecen a los menores de 18 años.

**- Personas atendidas, según situación administrativa:**

Personas en situación administrativa irregular	1.510
Personas en situación administrativa regular	721
Visado	331
Residencia por estudios	79
Asilo o Protección Internacional	388
Residencia en trámite	96
<b>Total</b>	<b>3.125</b>

De las 3.125 personas atendidas desde el Servicio de Mediación Intercultural el 48%, 1.510, se encuentran en situación administrativa irregular; el 23%, con un total de 721 personas están en situación regular porque han adquirido el permiso de residencia y/o trabajo; 388 personas están en situación de asilo o protección Internacional, lo que supone el 12% del total; 331 suponen el total de usuarios que tienen visado de estancia, el 10% del total; 96 personas están en trámite y 76 tienen visado de estudios en vigor.

**- Personas atendidas, según situación laboral:**

Analizando los datos obtenidos, según la situación laboral de las personas, encontramos que la mayoría, 1.999, se encuentran en situación de desempleo, representando el 64% del total de atendidos, solo 329 personas manifiestan tener un empleo regular, y 416 desempeñan trabajos en economía sumergida. El resto estudiantes, 185 personas y pensionistas, 196, se mantienen gracias a su pensión o la ayuda directa de familiares y amigos o recursos sociales.

Ocupado	329
Economía sumergida	416
Desempleado	1.999
Estudiante	185
Pensionista	196
<b>Total</b>	<b>3.125</b>

#### - Personas atendidas, según el nivel de estudios:

En cuanto al nivel de estudios, 1.730 personas, (55%), manifiestan tener estudios secundarios; 798 personas, (25%) tiene estudios Superiores relacionados con la Universidad o Formaciones Profesionales; 445 tienen estudios primarios y 52 saben leer y escribir, frente al 3%, 100 personas, que exponen encontrarse en situación de analfabetismo.

Analfabeto	100
Lee y escribe	52
Educación Primaria	445
Educación Secundaria	1.730
Educación Universitaria o superior	798
<b>Total</b>	<b>3.125</b>

#### - Personas atendidas, según tipología de vivienda:

Respecto al tipo de vivienda, 1.376 personas (44%), viven en régimen compartido con otros familiares o conocidos/amigos, lo que supone un dato que ha aumentado significativamente durante este año 2023. El 40%, 1.269 personas, declaran vivir en régimen de alquiler, que incluye pisos completos o habitaciones individuales.

Sólo 241 personas manifiestan vivir en una vivienda en propiedad, y 111 viven en situación de exclusión residencial, y como dato interesante por el elevado número de personas destacan las 143 personas que viven en pisos de acogida o viviendas sociales gestionadas por entidades locales y/o recursos municipales o gestionados por la Comunidad Autónoma.

Vivienda en propiedad	241
Vivienda alquilada	1.269
Acogida en recursos	96
Pisos compartidos	1.376
Viviendas ocupadas	1
Albergue/situación de calle	142
<b>Total</b>	<b>3125</b>

### **3.2.2. Tipología de atenciones sociales.**

A continuación, se muestran las atenciones realizadas por el Equipo de Mediación Intercultural de la Oficina Pangea:

Las 3.125 personas atendidas, en las dos ubicaciones de las Oficinas Pangea Alicante, han recibido un total de **6.485 atenciones presenciales** diferentes por parte del equipo de Mediación Intercultural de la Oficina PANGEA, lo que supone 317 atenciones más que en el año 2022, y que se desglosan en los ítems de:

- Información y Acogida: Entrevistas individualizadas, Informaciones de carácter general sobre salud, localización de lugares de referencia, derivación a recursos de protección social, ayudas con los trámites cotidianos, etc.
- Garantías Jurídicas: solicitudes de tramitación del retorno voluntario, contacto y gestiones con Consulados, cursos arraigo por formación, requisitos acceso al Informe de Arraigo social...
- Salud: coordinación con Unidades de Trabajo social, solicitudes al INSS de cobertura sanitaria, inclusión de beneficiarios, derivación a recursos para acceso a medicación sin tarjeta sanitaria...
- Educación: Escolarización de menores, citas, informes sociales, derechos y obligaciones, derivación a cursos de español, escuelas de adultos, derivación a recursos educativos en asociaciones y Ongs, información sobre homologación de títulos, etc.
- Empleo y Formación: derivación a recursos de empleo, app Labora, primeras inscripciones, servicios públicos de empleo y formación, derivación píldoras Informativas, etc.
- Vivienda: Gestión de citas con entidades del REAPSHA, coordinación con recursos residenciales, información sobre alquileres y requisito, etc.
- Familia e Infancia y Sensibilización: Derivación recursos especializados en menores, grupos y talleres para madres, material escolar, etc.
- Otros ámbitos: derivaciones a recursos que apoyan la cobertura de necesidades básicas.

Cada una de estas atenciones atiende a una tipología diferente que engloba una intervención individual en referencia a un tema concreto o a varios problemas detectados que requieren diferentes tipos de atención.

El aumento anual de estas atenciones se debe a la llegada de población migrada a la ciudad de Alicante, este año ha sido importante el aumento de personas procedentes de Colombia, y otros países de Latino América por la escalada de violencia estructural que viven estos territorios.

Además han seguido llegando refugiados del conflicto armado en Ucrania, y mucha población del Norte de África y África Subsahariana que acceden a España en patera o a través de mafias, sin documentación de ningún tipo, lo que ha hecho que haya aumentado el número de demandas acerca de la cobertura de necesidades básicas y de garantías jurídicas relacionadas con el apoyo a trámite de pasaportes o cédulas de inscripción.

Incluidos en estos ítems, tienen cabida las entrevistas de acogida inicial, dónde se explica la particularidad del servicio Pangea, cómo se organiza y sus competencias.

Como hemos reseñado en la introducción de la presente Memoria, como dato a destacar, es importante explicar la gran cantidad de **atenciones telemáticas** que ha resuelto el Equipo de Mediación, durante este ejercicio 2023, con un total de **10.400**, lo que ha supuesto 200 más que el año pasado. Esto es debido a que se ha instalado esta modalidad, desde la Pandemia de 2020, y las personas pueden recibir información por E-mail, Whatsapp o teléfono, de forma más rápida y sencilla, gestión de citas, envío de documentación, traslado de información sobre cursos, talleres y diferentes formaciones, consultas que no necesitan una cita presencial porque son dudas concretas sobre un trámite en seguimiento. Cada miembro del Equipo tiene un móvil de trabajo, proporcionado por la Asociación, dónde recibe las demandas de usuarios y profesionales, además de un E-mail general del Equipo y uno personal de la Asociación Babelia. Cada mes, se registran en la Base de Datos las atenciones telemáticas individuales de las mediadoras y la coordinadora y se suman para trasladarlas en el informe mensual al Departamento de Inmigración.

#### **- Atenciones por tipo de demanda.**

<b>Tipo de demanda</b>	<b>TOTAL</b>
Información y Acogida	3.125
Garantías Jurídicas	1.553
Salud	325
Educación y Cultura	839
Empleo y Formación	262
Vivienda	102
Familia/ Infancia y Juventud	112
Derivación necesidades básicas y otros	167
<b>Total</b>	<b>6.485</b>

#### **3.2.3. Resultados sobre coordinaciones con recursos y profesionales.**

Los datos que se presentan a continuación, se han recogido en base a los objetivos fundamentales del proyecto presentado para trabajar la información, el asesoramiento, y la mediación del Equipo de Mediación Intercultural de la Oficina Pangea:

- Facilitar asesoría en inmigración e interculturalidad a profesionales y asociaciones de inmigrantes.

- Mejorar los procesos de acogida y de integración de las personas migradas.
- Potenciar la implicación de los diferentes agentes, técnicos municipales en las actuaciones de convivencia.

En este apartado se ha analizado el trabajo, del tejido asociativo de la ciudad de Alicante, que incluye la colaboración y coordinación con servicios públicos y privados, de atención a la población migrada y en situación de exclusión social, servicios sociales municipales de atención primaria y especializada, asociaciones de inmigrantes y pro inmigrantes, asociaciones de vecinos, ONG, Concejalías, servicios sanitarios de atención primaria, unidades de trabajo social hospitalario y diferentes recursos de empleo, vivienda, formación, igualdad, diversidad e inclusión que trabajan por la integración de la población migrada. El equipo de mediación Intercultural ha coordinado esfuerzos para la implementación de estos objetivos, facilitando al máximo el contacto con los profesionales y usuarios, realizando actividades, reuniones, charlas y talleres y participando en aquellas actividades organizadas por las distintas entidades.

El objetivo final, de todas estas actividades es mejorar los procesos de integración de las personas extranjeras.

Todas estas coordinaciones se han ejecutado mediante las siguientes acciones de mediación:

- (a) Acompañamiento y mediaciones lingüísticas y culturales a usuarios/as y profesionales.
- (b) Reuniones de coordinación con entidades y asociaciones.
- (c) Actividades de asesoramiento, atención, coordinación y derivación.
- (d) Asesoramiento a los técnicos municipales en clave cultural y/o jurídica.
- (e) Apoyo en los trámites de acceso a los servicios de gestiones de citas, prestaciones sociales.

#### - Acciones de coordinación.

En total se han realizado **1.748 acciones de coordinación** con los recursos sociales y comunitarios de la red comunitaria, incluyendo tanto al tejido asociativo como a los servicios públicos de la ciudad. Estas atenciones se han recogido y dividido en dos niveles de coordinación, basándonos en la tipología de entidad con la que se ha establecido la coordinación:

Nivel de coordinación 1: Administración pública, Concejalías, Institutos, Sanidad.	<b>950</b>
Nivel de coordinación 2: Entidades de tercer sector, ONG, entidades sociales.	<b>798</b>

#### - Mediaciones lingüísticas.

Respecto al número de mediaciones lingüísticas realizadas durante este **año 2023, (525)** cabe destacar que se han registrado 114 más que el año pasado (411), debido al mayor flujo de

población procedente de países de Europa del Este, con idiomas como el ruso y ucraniano, Norte de África, dialectos marroquíes y argelino y árabe antiguo y África Subsahariana, con las mediaciones en inglés y francés. La incorporación en 2023 de dos personas mediadoras lingüísticas más, una de Lenguas Eslavas y otra Integradora social con Inglés y francés, ha facilitado la posibilidad de atención en estos idiomas, abarcando más recursos para apoyar en el tema de la barrera idiomática.

**- Mediaciones lingüísticas, según idioma:**

Ruso	256
Árabe	210
Ucraniano	25
Francés	15
Inglés	19
<b>Total</b>	<b>525</b>

**- Mediaciones lingüísticas, según recurso que demanda.**

Respecto a los servicios que han demandado las mediaciones lingüísticas, se han obtenido los siguientes datos:

<b>Recurso que solicita la mediación</b>	<b>Número de mediaciones realizadas</b>
Equipo social de zona n.º 1	12
Equipo social de zona n.º 2	12
Equipo social de zona n.º 3	38
Equipo social de zona n.º 4	88
Equipo social de zona n.º 5	0
Equipo social de zona n.º 7	42
Equipo social de zona n.º 9 CAI	9
Entidades sociales inmigración	228
Organismos sanitarios	30
Recursos de educación	26
Apoyo a servicio jurídico	40
<b>Total</b>	<b>525</b>

**- Reuniones de coordinación con otros recursos comunitarios.**

Durante este ejercicio 2023, la coordinación del Equipo Pangea, ha organizado **reuniones** con diferentes entidades y organismos para la correcta coordinación y derivación de casos de las personas atendidas:

Recurso/entidad	Fecha	Acción y contenido
Servicio ATLAS de Cepaim Alicante.	11/01/23	Reunión en Oficina Pangea Norte con equipo ATLAS Alicante para establecer protocolos de coordinación.
Solidaridad Internacional.	17/01/23	Reunión para presentar a Pangea nuevo proyecto de atención psicológica a mujeres migrantes.
ESZ N.º 1 con Programa Pangea	31/01/23	Reunión de coordinación entre Oficina Pangea y técnicos del ESZ Nº1 para coordinar servicios.
Departamento de Inmigración.	28-03-2023	Reunión coordinación para exposición del proyecto de GVA de Plazas residenciales.
IES GRAN VÍA.	03-05-2023	Reunión del equipo Pangea con la profesora responsable de prácticas del módulo de Integración social.
C-14 Unamuno.	28-07-2023	Reunión con los técnicos del C-14, para organizar charla jornada sobre Salud Mental, juventud e inmigración en octubre.
Brigada de Información Policía Nacional.	05-09-2023	Coordinación de ambos recursos, presentación de programas.
Concejalía de Derechos Públicos	06-09-2023	Organización del Servicio, nueva ubicación Pangea Zona Centro.
CEAR.	22-09-2023	Presentación programa TERRETA DE COLORS, atención al colectivo LGTBIQA+
Equipo EDATI Guardia Civil.	18-10-2023	Reunión del equipo Pangea de Zona Norte con el equipo EDATI de la Guardia Civil, presentación de un nuevo compañero, coordinación de los recursos.
Fundación Amigó: coordinadora Oficina Mentora Plus de Zona Norte.	21/12/23	Reunión para conocer servicio y procedimientos de coordinación entre ambos.

### **3.2.4. Resultados sobre actividades grupales y comunitarias.**

En este ítem se recogen las actividades y acciones grupales y comunitarias organizadas y en las que ha participado el Equipo de Mediación Intercultural de la Oficina Pangea, estos datos son una parte muy importante del trabajo del equipo, ya que implica la coordinación con los recursos y la implicación de la población migrada en talleres, charlas y actividades de convivencia Intercultural.

Durante este año 2023, se han organizado **21 talleres** a los que han asistido **343 personas**, de los cuales 74 eran hombres y 343 mujeres

<b>Tipo de actividad</b>	<b>Fecha</b>	<b>Población</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>
Taller Homologación y Convalidación títulos extranjeros EL TOSSALET	27/01/23	población general migrante	2	14	16
Charla informativa IES FIGUERAS PACHECO alumnos de TIS sobre Servicio Pangea. Mediación Intercultural	07/02/23	juventud	2	24	26
Charla Cursos para acceso al Arraigo por formación	24/02/2023	población general migrante	4	8	12
Taller Homologación y Convalidación títulos extranjeros EL TOSSALET	24/03/2023	población general migrante	6	15	21
Charla sobre Cursos de formación para acceso al Arraigo por formación	31/03/2023	población general migrante	5	11	16
Charla sobre Cursos de formación para acceso al Arraigo por formación.	14/04/2023	población general migrante	5	10	15
Taller Homologación y Convalidación títulos extranjeros CEIP GLORIA FUERTES. NO CARTEL	25/04/2023	juventud		22	22
Charla informativa 5ª Escuela de Vida saludable Zona Norte: Habilidades de Comunicación y Cultura de la Paz.	28/04/2023	población general migrante	4	12	16
Taller Homologación y Convalidación títulos extranjeros CEIP ISLA TABARCA.	02/05/2023	juventud		17	17
Charla Informativa para acceder al Cursos para Arraigo por formación.	12/05/2023	población general migrante	4	10	14
Charla Informativa para acceder al Cursos para Arraigo por formación.	09/06/2023	población general migrante	9	23	32
Charla sobre RVI Mediación Lingüística grupal en ESZ N.º 4 población Ucraniana	09/06/2024	población general migrante	10	10	20

Charla Informativa para acceder al Cursos para Arraigo por formación.	14/07/2023	otros	3	12	15
Charla sobre RVI Mediación Lingüística grupal en ESZ N.º 4 población Ucraniana	11/07/23	población general migrante	2	10	12
Charla-Cursos para Arraigo por formación para Hispanohablantes	26/07/23	población general migrante	2	4	6
Charla Cursos para Arraigo por formación en árabe	27/07/23	población general migrante	4	5	9
Charla Informativa para acceder al Cursos para Arraigo por formación	06/10/23	población general migrante	4	7	11
Charla sobre Juventud, procesos migratorios y salud mental.	18/10/23	población general	3	11	14
Charla informativa como acceder a cursos para solicitar arraigo por Formación.	31/10/2023	población general migrante	1	4	5
Charla IES FIGUERAS PACHECO (alumnos TASOC)	23/11/2023	juventud	4	10	14
Charla IES GRAN VÍA .	12/12/2023	juventud	4	26	30
<b>Total</b>			<b>78</b>	<b>265</b>	<b>343</b>

IMPULSALICANTE

**PÍLDORA INFORMATIVA**



**COMO HOMOLOGAR Y CONVALIDAR TUS ESTUDIOS EXTRANJEROS EN ESPAÑA. DÓNDE Y CUÁNDO**

**VIERNES 27 DE ENERO  
10:00H A 11:30H**

Impartida por: Ana Enlinda Morales Técnica Oficina de PANGEA

INSCRIPCIONES: Llamando al teléfono 965 93 03 38

Centro de empleo y formación "El Tossalet"  
C/ Abad Fernández Helguera, 23



**PÍLDORA INFORMATIVA**

**COMO HOMOLOGAR Y CONVALIDAR TUS ESTUDIOS EXTRANJEROS EN ESPAÑA. DÓNDE Y CUÁNDO**



**viernes 24 de marzo  
10:00H a 11:30H**

Impartida por: Lourdes Martínez y Anastasiia Semenikhina  
Técnicas Oficina de PANGEA

INSCRIPCIONES: A partir del 20 de marzo  
Llamando al teléfono 965 93 03 38

Centro de empleo y formación "El Tossalet"  
C/ Abad Fernández Helguera, 23



CHARLA INFORMATIVA sobre

## "CURSOS PARA ACCEDER AL ARRAIGO POR FORMACIÓN"

Viernes 31 de marzo de 2023  
De 09:30 a 11:00  
Centro Integrado de Plaza Argel 5, 2ª planta

INSCRIPCIONES EN:

[oficinapangea@asociacionbabelia.org](mailto:oficinapangea@asociacionbabelia.org)  
(indica nombre completo, teléfono y nacionalidad)







CHARLA INFORMATIVA sobre:

## "CURSOS PARA ACCEDER AL ARRAIGO POR FORMACIÓN"

Viernes 12 de mayo de 2023  
09:30  
Centro Integrado de Plaza Argel 5, 2ª planta

INSCRIPCIONES EN:

[oficinapangea@asociacionbabelia.org](mailto:oficinapangea@asociacionbabelia.org)  
(indica nombre completo, teléfono y nacionalidad)







VIERNES 9 DE JUNIO DE 2023  
A las 9:30

CHARLA INFORMATIVA SOBRE

## CURSOS PARA ACCEDER AL ARRAIGO POR FORMACIÓN

Inscripciones en:

[oficinapangea@asociacionbabelia.org](mailto:oficinapangea@asociacionbabelia.org)  
(indique nombre completo, teléfono y nacionalidad)

En CERCA - Aula 2  
(Centro Educativo de Recursos de Consumo Alicante)  
Mercado Central  
C/Calderón de la Barca 3







JORNADA INFORMATIVA

## "JUVENTUD, PROCESOS MIGRATORIOS Y SALUD MENTAL"

LUGAR: Centro I4 Unamuno. Concejalía Juventud C/ Unamuno I

DÍA: 18 de octubre de 2023, de 9:30 a 11:30

PRESENTA:  
MARTA CÁMARA. Responsable C-I4 Unamuno

INTERVIENEN:  
PERE GOMIS. Dinamizador Concejalía Juventud  
"El síndrome de Ulises"  
ROSARIO HERNÁNDEZ. Psicóloga Concejalía Juventud  
"Manifestaciones psicológicas en adolescentes y población migrante"  
VANESA GÓMEZ. Coordinadora Equipo de Mediación Intercultural Oficina Pangea. Concejalía de Derechos Públicos. Inmigración  
"Consecuencias psicosociales del proceso migratorio. Experiencias prácticas. Recursos comunitarios"

Aforo: 25 personas

Inscripciones:







A continuación exponemos la información sobre las **acciones comunitarias** en las que ha participado el equipo de Mediación Intercultural de la Oficina Pangea:

TEMÁTICA DE LA ACCIÓN	FECHA	POBLACIÓN
Reunión en Concejalía de Inmigración con entidades de atención a la población migrada sobre el proyecto de estudio-diagnóstico de situación para la ciudad.	18/01/23	Población general migrante
Reunión alumnas 2º TIS IES GRAN VÍA.	17/01/23	Otros
Asistencia a Jornada Mujer y Exclusión social, recursos y prevención de la VG.	08/06/23	Población general migrante
Jornada FISAT "DAR REFUGIO AL EMPLEO".	19-06-2023	Empresa/ empleador-a
Charla sobre Delitos de Odio Equipo Redo Guardia Civil.	29-06-2023	Otros
Asistencia a Jornada del Día Europeo en Memoria de las Víctimas de los delitos de odio.	19-07-2023	Población general
Participación en charla "DIÁSPORA COLOMBIANA Y GOBERNANZA MIGRATORIA" Asociación Món Jove.	28-09-2023	Población general migrante
Asistencia Jornada ATLAS: Charla Reforma del Sistema Europeo de Asilo.	15/12/23	Ayuntamiento

#### **4.- Servicio de asesoramiento jurídico.**

##### **4.1. Gestión del servicio.**

El servicio de asesoramiento jurídico se presta mediante la fórmula de contratación pública, siendo atendido por Moisés Cabeza Requena y su equipo de abogados (3 profesionales en total), que alternan la atención en las dos oficinas del municipio.

La distribución horaria es la siguiente:

##### **Oficina PANGEA Norte (7 horas semanales).**

- LUNES: de 12:00 h. a 14:15 h. (2:15 horas).
- MARTES: de 12:15 h. a 17:00 h. (4:45 horas)

##### **Oficina PANGEA Centro (7:15 horas semanales).**

- MIÉRCOLES: de 8:30 h. a 11:00 h. (2:30 horas)
- JUEVES: de 12:15 h. a 17:00 h. (4:45 horas)

Tiempo medio aproximado de cada consulta: Citas cada 30 minutos, con un rango medio de duración de cada entrevista de 30-40 minutos..

#### **4.2. Contenido del asesoramiento.**

Se presta asesoramiento jurídico presencial en relación con derecho de Extranjería y Protección Internacional, Diversidad funcional, situaciones de discriminación, delitos de odio, y otros, así como en materias de derecho socio laboral, derecho civil, administrativo y derecho penal.

También se atienden citas telefónicas de distintos centros sociales que requieren asesoramiento principalmente en materia de extranjería, así como se presta apoyo de asesoramiento jurídico al equipo del Servicio de Mediación de las Oficinas Pangea.

Las demandas más habituales en este servicio han estado relacionadas con extranjería y nacionalidad, en total **818 entrevistas** versaron sobre estas materias:

- ✓ Información para el acceso a la regularización por el procedimiento de circunstancias excepcionales (arraigo, circunstancias humanitarias..).
- ✓ Informaciones relativas al procedimiento de asilo y refugio.
- ✓ Asesoramiento para la obtención de la nacionalidad española.
- ✓ Instrucción sobre trámites relativos al marco legislativo sobre la situación administrativa de las personas extranjeras que residen en España.

#### **4.3. Principales indicadores del asesoramiento jurídico.**

Los datos que se detallan a continuación, son los obtenidos tras las atenciones presenciales anuales, desde enero a diciembre de 2023.

En la siguiente tabla se exponen las personas atendidas presencialmente, distribuidas por sexo durante 2023:

<b>Consultas asesorías jurídicas</b>					
<b>Mujer</b>		<b>Hombre</b>		<b>Total</b>	
<b>527</b>	61,78%	<b>326</b>	38,22%	<b>853</b>	100%

- **Número de consultas programadas y personas atendidas:**

<b>Citas programadas</b>	<b>Acuden a la cita</b>	
<b>1.291</b>	<b>853</b>	66,07%

**- Número de personas atendidas, según oficina:**

Atendidos en Oficina Pangea Norte	<b>442</b>	51,82%
Atendidos en Oficina Pangea Centro	<b>411</b>	48,18%

**- Distribución según situación administrativa en España.**

Personas atendidas con permiso de residencia	<b>587</b>	57,10%
Personas atendidas en situación administrativa irregular	<b>366</b>	42,90%

**- Distribución de consultas, según materia de asesoramiento prestado:**

Asesoramiento en materia de extranjería y nacionalidad	<b>818</b>	95,90%
Asesoramiento en otras materias (Civil, Penal, etc.)	<b>35</b>	4,10%

**- Distribución por nacionalidad de procedencia:**

<b>América Latina</b>	<b>539</b>
Colombia	277
Venezuela	84
Argentina	52
Uruguay	8
Cuba	28
Perú	31
El Salvador	3
Honduras	7
Ecuador	15
Paraguay	7
México	5
Chile	9
Brasil	4

Costa Rica	2
Nicaragua	1
República Dominicana	1
Bolivia	5
<b>América del Norte</b>	<b>3</b>
EEUU	3
<b>África</b>	<b>165</b>
Argelia	95
Marruecos	31
Guinea Ecuatorial	10
Sáhara	2
Senegal	12
Mali	2
Nigeria	6
Costa de Marfil	1
Egipto	2
Ghana	1
Gambia	1
Mauritania	1
Libia	1
<b>Europa del Este</b>	<b>50</b>
Rusia	22
Georgia	6
Ucrania	8
Bulgaria	1
Bielorrusia	5
Azerbaiyán	1
Moldavia	1
Montenegro	2
Serbia	3
Macedonia	1
<b>Asia</b>	<b>22</b>
Siria	6
Armenia	4
Kazajistán	2
Jordania	1
Irak	1

Pakistán	1
India	3
Líbano	1
Palestina	1
Filipinas	1
Japón	1
<b>Unión Europea y Reino Unido</b>	<b>74</b>
España	44
Italia	14
Rumanía	6
Portugal	3
Francia	3
Bélgica	1
Suecia	1
Alemania	1
República Checa	1
Reino Unido	2

## 5. Valoración y conclusiones.

Las Oficinas Pangea del municipio de Alicante, ofrecen un conjunto de prestaciones básicas para la población migrante de la ciudad, así como para mejorar la convivencia en la diversidad. Los servicios agrupan prestaciones de valoración y emisión de informes, información, mediación y orientación social y cultural, así como asesoramiento jurídico, constituyendo un recurso referente en la ciudad.

La acogida realizada por las profesionales de las Oficinas Pangea, se implementa a través de herramientas propias de la mediación intercultural y el trabajo social, como la entrevista, la escucha activa, o el análisis del sistema personal y familiar en reuniones de equipo interdisciplinar, todo ello para desarrollar una gestión de calidad y calidez en la atención a las personas migradas y poder informar y derivar al recurso oportuno, según la demanda recogida.

Avanzamos en la línea de articular un servicio, que pese a la pluralidad de actores y formas de prestación, trata de ser integrado e integral, mediante la planificación, seguimiento, coordinación y organización de las actividades, mediaciones lingüísticas solicitadas, unificando criterios para realizar una evaluación continua de objetivos a cumplir. Los datos analizados y expuestos en esta Memoria, son el reflejo de la eficacia y el aumento de las atenciones y acciones realizadas en pro de las personas migradas.

Mención especial merece la labor de visibilidad de las oficinas entre los diferentes servicios tanto públicos como privados no lucrativos, especializados en la materia y en particular el trabajo coordinado con los equipos sociales de zona de atención primaria básica, el programa de acción

comunitaria transversal de Acción Social, el servicio de coordinación de proyectos y en particular, con el equipo del Plan de la Zona Norte. A nivel interno, se realizan las reuniones pertinentes para mejorar el trabajo diario.

Las entidades sociales también encuentran en las Oficinas Pangea un recurso central que acoge y difunde las muchas actividades y proyectos de las mismas, lo que ha permitido evaluar la importancia de la coordinación para el correcto desarrollo de los objetivos de carácter comunitario.

Todos los datos recogidos en esta memoria son el resultado del esfuerzo realizado para la consecución de los objetivos y actividades propuestas para la ejecución del Programa de atención a las Personas Migradas, Pangea, por el equipo que bajo una fórmula mixta de prestación y apoyado desde la Concejalía, mejora cada año.

El equipo de las Oficinas Pangea, ha acompañado a la población en los diferentes procesos de acogida, mediación, información y asesoramiento, contribuyendo al acceso efectivo de servicios públicos de carácter social, sanitario y/o educativo mediante la elaboración de informes sociales o bien, a través de la derivación a entidades para la cobertura de necesidades básicas.

Se han realizado muchos más acompañamientos, traducciones e interpretaciones de los casos, ante asociaciones y centros sociales, que en años anteriores, para garantizar la efectividad del acceso a los diferentes recursos.

Cabe destacar que el equipo de las Oficinas de Atención a las personas Migradas PANGEA han atendido a un total de **6.482 personas realizando 16.789 actuaciones profesionales presenciales individuales.**

Los avances tecnológicos ponen a nuestra disposición nuevas formas de relación entre la administración y la ciudadanía, basadas en la tecnología de la información, con nuevos canales de comunicación, que, si bien, en período de pandemia fue una cuestión incipiente, los datos actuales evidencian que han venido para quedarse, consolidándose en nuestros servicios una vez superada la fase de pandemia, alcanzando en 2023 un total de **10.400 atenciones** realizadas por estos medios.

Y por último es importante reseñar la enorme importancia que tiene el dominio de los diferentes idiomas hablados por el equipo, pues es una de las premisas detectadas más necesarias a la hora de iniciar un proceso de inclusión social, este dato, se traduce en las **525 mediaciones lingüísticas** efectuadas por las mediadoras a lo largo de este 2023.

El resumen de todos estos datos refleja la consolidación de la **Oficina de Atención a las personas migradas Pangea**, como recurso de referencia en la atención a la población migrada de ciudad de Alicante y el compromiso del Excmo. Ayuntamiento de Alicante en su mantenimiento y proyección de futuro.

## 6.- Anexo fotográfico de actividades.

### Reuniones de coordinación interna.



### Actividades de coordinación con otros recursos.



## Actividades de participación comunitaria.



*Charla REDO Guardia Civil: Delitos de Odio*



*Conferencia acceso al Empleo Cruz Roja Alicante*



*Participación Charla Diáspora Colombiana*

**Actividades grupales.**

**Charlas Informativas sobre Cursos para acceder al Arraigo por Formación.**



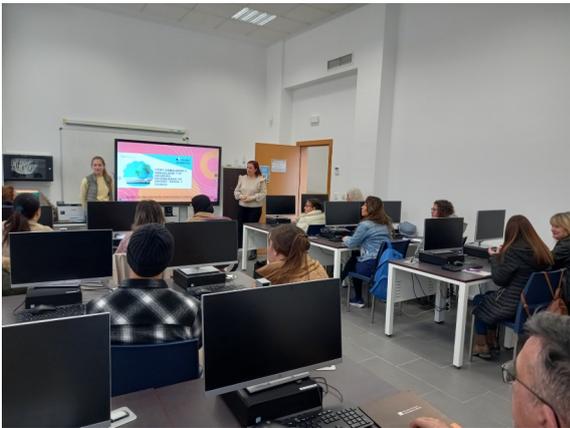
Charlas Informativas sobre Cursos para acceder al Arraigo por Formación dirigida a Profesionales.



Charlas Informativas sobre Cursos para acceder al Arraigo por Formación dirigida a población Árabe e Hispanohablantes.



Talleres Homologación y convalidación de Títulos en España: Píldoras informativas colaboración con el Centro de Empleo el Tossalet



Participación 5ª Escuela de Vida Saludable en Zona Norte



Participación Charlas sobre el trámite de Renta Valenciana de Inclusión en Centros de Servicios Sociales: en Ruso / Ucrainiano.



Participación Jornada “Juventud, procesos Migratorios y Salud Mental” organizado por el C-14 Concejalía de Juventud de Zona Norte.

**JORNADA INFORMATIVA**

**“JUVENTUD, PROCESOS MIGRATORIOS Y SALUD MENTAL”**

**LUGAR** Centro H Unamuno, Concejalía Juventud C/ Unamuno 1

**DÍA** 18 de octubre de 2023, de 9:30 a 11:30

**PRESENTA:**  
MARTA CÁMARA, Responsable C-H Unamuno

**INTERVIENEN:**  
PERE GOMIS, Dinamizador, Concejalía Juventud “El síndrome de Ulises”  
ROSARIO HERNÁNDEZ, Psicóloga, Concejalía Juventud “Manifestaciones psicológicas en adolescentes y población migrante”  
VANESA GÓMEZ, Coordinadora Equipo de Mediación Intercultural Oficina Pangea, Concejalía de Derechos Públicos, Inmigración “Consecuencias psicosociales del proceso migratorio. Experiencias prácticas. Recursos comunitarios”

Aforo: 25 personas

Inscripciones



Participación Charlas Informativas IES Alicante sobre Servicio Pangea-C-14.

