



## Ficha de conocimiento

# Reconocer y valorar la diversidad para superar la discriminación: las experiencias de Austria y Portugal

## Costa Rica V Action



## Antecedentes

Costa Rica ha sido elogiada internacionalmente por sus políticas públicas de reconocimiento e inclusión de la diversidad con respecto a la migración a través de la formulación e implementación de su Plan Nacional de Integración (PNI) 2018-2022. Sobre la base de esta experiencia y allanando el camino para abordar nuevos desafíos, Costa Rica está desarrollando el **Plan Nacional de Integración (PNI) para 2023-2027**, bajo la Acción de Costa Rica V de MIEUX+.

Para apoyar el desarrollo del PNI, MIEUX+ organizó una serie de talleres para presentar, a **los actores que trabajan en el ámbito migratorio de Costa Rica, prácticas de Estados miembros europeos y otros actores sobre la integración de los migrantes. Durante estos talleres también se compartieron experiencias sobre el trabajo por la cohesión social y el reconocimiento de la riqueza y la diversidad de la población migrante.** Utilizando un enfoque participativo entre pares, los talleres estimularon un proceso grupal de intercambio de conocimientos y de reflexión sobre posibles propuestas para responder a los desafíos y capitalizar las oportunidades relacionadas con



la migración. A partir de este intercambio, la Dirección de Integración y Desarrollo Humano (DIDH) de la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) de Costa Rica, ha incluido nuevas ideas de propuestas e indicadores en el Plan Nacional de Integración (PNI) para 2023-2027.

Esta ficha de conocimiento recoge los principales debates mantenidos durante el taller organizado en agosto de 2022 sobre **cómo reconocer la diversidad como medio para superar la discriminación**.



## Lecciones aprendidas

**Costa Rica** es uno de los principales países de destino de los migrantes en América Latina. En las últimas décadas, ha experimentado la llegada de migrantes y refugiados de Colombia, Cuba, El Salvador, Nicaragua y Venezuela. Costa Rica también acoge a migrantes laborales estacionales y circulares, a inversores y jubilados y, a migrantes en tránsito hacia Estados Unidos.

**La diversidad en Costa Rica es una oportunidad.** Promover las contribuciones de los migrantes al país puede mejorar la cohesión social.

Los migrantes deben comprender los riesgos potenciales y cómo obtener asistencia. **Las partes interesadas deben adaptar sus métodos** y canales de **comunicación teniendo en cuenta las** barreras lingüísticas, culturales o tecnológicas.

**La lucha contra el racismo y la xenofobia** requiere una respuesta de toda la sociedad.

**El acceso a los derechos es fundamental** y se está abordando en el nuevo PNI.

Dadas las posibles dimensiones y actitudes políticas polarizadas sobre la integración, la **claridad en las definiciones clave** es esencial para alinear los valores con la acción dentro del PNI.



## Actores

Las prácticas destacadas en esta ficha de conocimiento presentan **perspectivas tanto académicas como prácticas de:**

### Austria

Universidad del Danubio de Krems

### Portugal

Alto Comisionado para las Migraciones de Portugal



## Buenas prácticas

### Conocimiento de la diversidad en la sociedad basado en datos

Al igual que en el caso de la ciudad de Viena con el **Índice de Integración 2020**, en el que se encuestó a 104 organizaciones, empresas, ONG y partidos políticos vieneses y se evaluó su capacidad de integración, el **PNI de Costa Rica para 2023-2027 pretende estudiar el nivel de diversidad y adaptar los sistemas de información existentes para la evaluación de indicadores cuantitativos y cualitativos**. Esta adaptación de indicadores, como los incluidos en el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado ([SINIRUBE](#)), permitirá estudiar la evolución del reconocimiento de la diversidad social y cultural de Costa Rica (tal y como se recoge en el Plan de Acción 2015-2018 "Por una sociedad libre de racismo, discriminación y xenofobia").

### El enfoque de todo gobierno es clave y los gobiernos locales desempeñan un papel central

La integración requiere una adaptación mutua entre los residentes ya establecidos y **los migrantes. Los gobiernos de gobiernos de las ciudades son actores clave en el apoyo a la integración de los inmigrantes.**

Los gobiernos locales tienen que innovar constantemente para adaptarse a las necesidades de los nuevos grupos de población y aprovechar así la diversidad de su población.

Costa Rica entiende la **importancia del «enfoque de todo gobierno» en la integración de los migrantes** y la necesidad de la colaboración entre los diferentes niveles de gobierno para el éxito de los programas de integración. Por ello, uno de los objetivos del PNI es la implementación de programas y proyectos con la participación de los gobiernos locales en el proceso de integración. Esto, junto con la inclusión de la participación ciudadana como tema transversal, se incluye en el PNI 2023- 2027.

### Aprendizaje intercultural para contrarrestar la discriminación

Promover la diversidad en diversos ámbitos de la vida social fomenta la tolerancia a través de la comunicación intercultural y, a su vez, el aprendizaje intercultural. El aprendizaje intercultural **es un elemento importante para superar la discriminación**. En el caso de Costa Rica, se llevaron a cabo campañas de sensibilización sobre la xenofobia y la discriminación de los migrantes, refugiados y solicitantes de asilo (Objetivo 4 del PNA 2018-2022). El futuro PNI 2023-2027 profundizará en estas cuestiones.

### El éxito de las políticas de integración requiere de la coordinación intergubernamental y la colaboración interinstitucional

La experiencia de los **Centros Nacionales de Apoyo a la Integración de los Inmigrantes (CNAIM) de Portugal**, demuestra que cuando las instituciones colaboran estrechamente, la respuesta tiene más posibilidades de ser integrada y ser coherente, y refuerza el apoyo prestado a los inmigrantes.

De acuerdo con un enfoque inclusivo y de múltiples partes interesadas, la sesión de intercambio de conocimiento contó con la participación de diversos actores locales e internacionales, entre los que se encontraban 7 organizaciones de la sociedad civil (OSC), 13 instituciones públicas (el Instituto de la Mujer, diversos municipios, la Comisión de la Infancia, así como el Instituto Nacional de Estadística de los Órganos Judiciales) y organizaciones internacionales (OIM y ACNUR).

Organizado en el marco de MIEUX+, este intercambio puso de manifiesto la importancia de la descentralización y de la inclusión de diferentes actores

a la hora de elaborar soluciones para la inclusión de la integración y la cohesión social en la política y la práctica.

Asimismo, como muestra el CNAIM, las alianzas interinstitucionales son fundamentales. Costa Rica ya ha incluido este tipo de alianzas en su primer PNI y, como reiteró la gran variedad de actores incluidos en estos talleres de intercambio, lo tendrá en cuenta para la planificación futura.

## Es esencial adaptar y ajustar las respuestas al perfil de los inmigrantes y a sus necesidades

De acuerdo con el eje “cultura y sociedad” del Plan de Acción de la Política Migratoria de Costa Rica, la sensibilización es esencial para el futuro PNI.

Como en el caso de Portugal, los flujos migratorios cambian y evolucionan. Por ello, en los **Centros Nacionales de Apoyo a la Integración de los Inmigrantes (CNAIM) de Portugal**, así como en otras respuestas del **Alto Comisionado para las Migraciones (ACM)**, se ha realizado un esfuerzo constante para adecuar los servicios a estos determinantes.

Por ejemplo, **identificar a los mediadores interculturales en función de los perfiles de migrantes que más utilizan los servicios; adaptar** las formas o los horarios del **servicio en función de la demanda; diseñar materiales informativos en función de las necesidades y en las lenguas que más representan las comunidades de migrantes** o definir estrategias (en los Planes Nacionales) en función de las limitaciones identificadas.



## Recursos adicionales

- [Antidiscriminación, Diversidad e Inclusión, Consejo de Europa](#)
- [Integración de la diversidad cultural y de la diversidad de las expresiones culturales en los planes de estudio y en la investigación, UNESCO](#)



## Más información

- [Steven Vertovec \(2007\): La superdiversidad y sus implicaciones, Ethnic and Racial Studies, 30:6, 1024-1054](#)
- [Maurice Crul \(2016\): Superdiversidad frente a asimilación: cómo la diversidad compleja en las ciudades de mayoría minoritaria desafía los supuestos de la asimilación, Journal of Ethnic and Migration Studies, 42:1, 54-68, DOI: 10.1080/1369183X.2015.1061425](#)



# Reconocer la diversidad: los casos de Austria y Portugal



## Desafíos identificados

La diversidad ha existido desde que existen diferencias entre las personas. La diversidad se describe en cuatro niveles: a nivel de la personalidad (por ejemplo, introvertido - extrovertido), el nivel interno, que es inherente al individuo (por ejemplo, el género, la edad), el nivel externo, como resultado de la crianza y las circunstancias sociales (ingresos, educación, religión) y el cuarto nivel refleja las diferencias organizativas (por ejemplo, la antigüedad, la experiencia).



## Buenas prácticas

### 1. Índice de integración de Viena, Austria

Un estudio relevante fue realizado en 2020 por "las nuevas organizaciones austriacas", un grupo de organizaciones de inmigrantes en Austria. Se analizaron 104 organizaciones y departamentos en función del grado de diversidad e integración en sus respectivas estructuras, en lo que respecta a la proporción de inmigrantes en los puestos directivos, el grado de multilingüismo, los proyectos de integración local existentes, pero también las medidas internas y externas para promover una cultura organizativa que evite la discriminación. Los resultados del estudio han servido para mejor formular políticas de integración futuras.

### 2. Eurocities: Caja de herramientas para la integración de las ciudades

Dado que las ciudades europeas son cada vez más diversas con la llegada de nuevos inmigrantes, es fundamental comprender los cambios en el tejido social y cómo esta diversidad contribuye a su crecimiento de diversas maneras.

En 2010, la red Eurocities elaboró un conjunto de herramientas para apoyar a las ciudades en la promoción de la diversidad como instrumento para luchar contra la discriminación y fomentar la cohesión.

El proyecto pretendía ofrecer recomendaciones en cuatro áreas para ser aplicadas en cualquier ciudad de Europa, independientemente de su contexto específico. Tras una evaluación, se identificaron los retos comunes y las posibles recomendaciones y se propusieron buenas prácticas para que las autoridades locales las tuvieran en cuenta a la hora de planificar o adaptar sus futuras políticas y servicios.

### 3. Centros Nacionales de Apoyo a la Integración de los Inmigrantes (CNAIM), Portugal

Creados en 2004, los **Centros Nacionales de Apoyo a la Integración de los Inmigrantes (CNAIM)** reúnen diferentes servicios, instituciones y oficinas de apoyo a los inmigrantes actuando **como ventanilla única**.

El **servicio lo llevan a cabo mediadores interculturales**, ellos mismos a menudo inmigrantes, lo que permite establecer un puente cultural, lingüístico y afectivo con los usuarios.

El CNAIM representa una **experiencia de gobernanza integrada e intersectorial** en la respuesta humanizada y especializada a las diferentes necesidades de los migrantes y en la facilitación del proceso de integración en sus diferentes dimensiones, reconocida a nivel nacional e internacional.

**Más de cinco millones de personas han accedido a los centros.**

En el caso de los **Centros Nacionales de Apoyo a la Integración de los Inmigrantes (CNAIM) de Portugal**, el servicio es cercano, humano, con el propósito de no dejar a nadie atrás. Por otra parte, se intenta ponerse en el lugar del otro, para identificar la solución adecuada. Para su actuación, consideran esencial seguir los principios de la mediación intercultural.

**El trabajo dirigido a los migrantes es transversal**, por lo que el Alto Comisionado para las Migraciones (ACM) siempre ha tratado de **establecer relaciones de colaboración con diversas entidades** que cubren estas dimensiones, ya sean establecidas en la CNAIM, o más allá.

### 4. Servicio de Traducción Telefónica (STT), Portugal

El **Servicio de Traducción Telefónica (STT)** pretende **superar la barrera del idioma**, una de las grandes dificultades señaladas por los inmigrantes en su relación con los servicios públicos en Portugal.

El **formato es una llamada telefónica entre el director de la institución de servicios, un intérprete y el migrante**. El servicio es gratuito, el cliente sólo paga la llamada local.

**Este servicio incluye a 107 intérpretes, con 69 lenguas y dialectos disponibles.**

Financiado por la  
Unión Europea



Implementado por  
ICMPD

