



# MIICT SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA MIGRACIÓN BASADOS EN LAS TIC (ICT ENABLED PUBLIC SERVICES FOR MIGRATION)

Acción para la Innovación  
Convenio nº 822380  
Programa: H2020

[www.MIICT.eu](http://www.MIICT.eu)  
[@MIICT\\_EU](https://twitter.com/MIICT_EU)

## RESUMEN DEL PROYECTO

## 1 PRESENTACIÓN

Diversas investigaciones y estudios han establecido que los problemas de integración, discriminación, empleo (y desempleo), apoyo a la discapacidad y educación son de especial frecuencia entre los migrantes de diferentes características demográficas, incluyendo diferentes grupos de edad, géneros, niveles de educación y estatus migratorio. Factores como la autonomía, la percepción, la cultura y la historia, así como las limitaciones institucionales, configuran la dinámica y las experiencias de los migrantes y resaltan la complejidad del proceso migratorio. También se dice que esta complejidad indica la diversidad en el proceso de migración e integración como resultado de la combinación casi infinita de factores que pueden afectar las experiencias de los migrantes; influenciado por las relaciones entre los factores económicos, sociales, políticos y culturales que existen en un momento dado.

Utilizando un enfoque de co-diseño, MIICT diseñará, desarrollará e implementará soluciones a medida que aborden; a) la gestión de la integración de los migrantes, b) la personalización de los servicios para satisfacer las necesidades de los migrantes, y c) la necesidad de una inclusión sostenida y mejorada de los migrantes. Esta solución de software inclusivo y basada en la evidencia apunta a mejorar el acceso al mercado laboral, uniendo a los individuos con puestos de trabajo y oportunidades de desarrollo basadas en sus contextos específicos.

El proyecto MIICT (Servicios Públicos para la Migración Basados en las TIC) ha sido concebido con el objetivo de diseñar, desarrollar y desplegar herramientas que aborden el desafío de la integración de los migrantes. Al servicio de este objetivo, el proyecto se compromete a co-crear servicios mejorados habilitados para las TIC con migrantes, refugiados, servicios del sector público, ONGs y otros grupos de interés.

Al involucrar a los usuarios de la investigación en el centro de nuestro enfoque, abordamos la necesidad de mejorar y personalizar las interfaces utilizadas para acceder a los servicios públicos clave para que puedan abordar mejor los requisitos de los migrantes y los refugiados. Para lograr esto, el proyecto MIICT ha emprendido el desarrollo de un sistema para capturar los contextos socioculturales, económicos y legales específicos de los migrantes, información que puede ser compartida con las autoridades públicas.

## 2 OBJETIVOS

El proyecto MIICT abordará los siguientes objetivos específicos:

- Objetivo 1: Co-diseñar las TIC para ayudar en la integración de las poblaciones de refugiados y migrantes a través de la provisión de acceso personalizado a servicios públicos clave.
- Objetivo 2: Desarrollar un marco de integración adaptativo "plug-and-play" para la incorporación de nuevas TIC en la infraestructura de servicio público existente.
- Objetivo 3: probar la gestión de la integración de los migrantes al proporcionar una herramienta de soporte de decisiones que coincida con el trabajo y las habilidades.

- Objetivo 4: profundizar la comprensión social de los factores que afectan a la capacidad de las poblaciones de refugiados y migrantes para acceder a servicios públicos clave.
- Objetivo 5: Introducir una metodología consolidada abierta, repetible y probada para el co-diseño de las TIC para la transformación de los servicios del sector público.
- Objetivo 6: Integrar, demostrar y probar rigurosamente una serie de TIC diseñadas conjuntamente que agilizan el acceso a los servicios públicos y facilitan la integración de las comunidades de refugiados.

### 3 METODOLOGÍA DEL PROYECTO

El proyecto se desarrollará en tres grandes fases; INSPIRACIÓN, IDEACIÓN Y IMPLEMENTACIÓN, dentro del concepto más amplio de un enfoque de diseño centrado en el ser humano que apunta a poner a los actores implicados del proyecto en el centro del proceso de diseño y desarrollo, desatando la creatividad de los expertos multidisciplinares del consorcio para ofrecer soluciones tangibles, aplicadas e innovadoras. El proyecto MIICT se implementará en tres ubicaciones piloto principales durante el proyecto; Chipre, España e Italia, utilizando diferentes servicios públicos como casos de uso en cada país.

#### 3.1 INSPIRACIÓN

La fase de INSPIRACIÓN está diseñada para comprender las necesidades de la comunidad, lo cual implica la obtención de información sobre los desafíos que enfrentan diferentes grupos de un modo independiente. Se utilizará una variedad de métodos cualitativos, incluidos cuestionarios, grupos focales y entrevistas.

#### 3.2 IDEACIÓN

La fase de IDEACIÓN llevará a cabo una serie de sesiones de co-diseño y co-creación en cada una de las tres ubicaciones piloto (CHIPRE, ITALIA y ESPAÑA) para diseñar y crear soluciones con los actores interesados del proyecto. Se utilizarán diferentes enfoques, como el mapeo cognitivo y de contextos y el guión gráfico, y se desarrollarán prototipos basados en papel.

#### 3.3 IMPLEMENTACIÓN

En la fase de IMPLEMENTACIÓN, los prototipos basados en papel desarrollados se convertirán en prototipos en vivo completamente funcionales, listos para la prueba y para el desarrollo sostenido de los pilotos.

El proceso de desarrollo se ejecutará de forma iterativa a lo largo de estas fases para garantizar que la mejora se integre en función de los comentarios de los participantes.

A través de esta metodología, el MIICT aspira a involucrar a autoridades públicas, organizaciones clave de la sociedad civil, proveedores de servicios públicos, grupos de interés y migrantes, refugiados y solicitantes de asilo en el diseño de nuevos sistemas que permitan una integración más inclusiva de los migrantes en las estructuras sociales y económicas de los países de acogida.

## 4 RESULTADOS DEL PROYECTO

El proyecto MIICT obtendrá tres resultados principales:

### 4.1 SERVICIOS TIC

Un conjunto de servicios habilitados para las TIC que mejorarán el acceso de las poblaciones de refugiados y migrantes a los servicios públicos clave, incluidos la atención médica, el bienestar y el empleo.

### 4.2 MARCO DE INTEGRACIÓN

Un marco que facilitará la integración perfecta de servicios heterogéneos dentro de las infraestructuras existentes de servicios públicos que proporcionan API para el "plug in and play" de los nuevos módulos de TIC, proporcionando así y apoyando la viabilidad a largo plazo de las soluciones ofrecidas por el proyecto MIICT.

### 4.3 PLATAFORMA DIGITAL BILINGÜE

Una plataforma bilingüe basada en la web que consiste en una base de datos y un sistema de análisis inteligente que captura los contextos socioculturales, económicos y legales específicos de los migrantes que se comparte con las autoridades públicas. La plataforma permitirá la gestión efectiva de la integración de los migrantes en el mercado laboral de la UE al proporcionar medios para comprender mejor los contextos individuales, permitiendo a las personas buscar oportunidades para el desarrollo de habilidades y el empleo y permitiendo a las autoridades públicas hacer coincidir automáticamente su acceso a servicios como educación, servicios sociales, empleo y asistencia sanitaria en los países de acogida.

## 5 IMPACTO DEL PROYECTO

El impacto general que se espera del proyecto MIICT es:

- Mejorar de la identificación e inclusión de los migrantes.
- Facilitar los esfuerzos de las administraciones públicas a nivel de la UE, nacional y local para gestionar la integración de los migrantes.
- Facilitar la comunicación con los migrantes y su acceso a servicios como la enseñanza comunitaria de idiomas, educación, capacitación, empleo, asistencia social y sistemas de salud dentro de las comunidades de acogida.