

Informe

Retorn *Voluntari* ciutat de Barcelona 2016

BCN



Ajuntament de
Barcelona



CRÈDITS

REDACCIÓ

Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)

COREDACCIÓ

	América, España, Solidaridad y Cooperación (AESCO)
	Asociación Sociocultural y de Cooperación al Desarrollo por Colòmbia e Iberoamérica (ACULCO)
	Fundación CEPAIM i Convivencia y Cohesión Social (CEPAIM)
	Fundación de Cooperación Bolívia-España (ACOBE)
	Movimiento Por La Paz (MPDL)
	Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
	Young Men's Christian Association (YMCA)
<hr/>	
	Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) & Federación de Entidades latinoamericanas de Cataluña (Fedelatina)
	Voluntarios en Asesoría Empresarial (VAE)

EDICIÓ

Àrea de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència

Direcció de Serveis d'Atenció i Acol·lida a Immigrants

Barcelona, agost 2017

Informe Retorn *Voluntari* ciutat de Barcelona 2016

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	4
2. INFORME	5
3. ANÀLISI QUANTITATIVA	5
3.1 Dades aportades per entitats gestores de programes oficials de retorn <i>voluntari</i> (barcelona 2016)	5
3.2 Dades aportades per altres entitats	9
3.3 Servei de Retorn <i>Voluntari</i> del SAIER	10
4. ANÀLISI QUALITATIVA	14
4.1 Aspectes previs a la decisió del retorn	14
4.2 Aspectes que apareixen una cop posat en marxa el procés: <i>requisits, conseqüències, tràmits, etc.</i>	16
4.3 Aspectes transversals al retorn	17
5. CONCLUSIONS I REPTES DE FUTUR	18

1. INTRODUCCIÓ

L'Informe de retorn voluntari Barcelona 2016 és la tercera memòria oficial feta conjuntament entre totes les entitats que gestionen programes oficials a la ciutat del Servei de Retorn Voluntari del SAIER. L'objectiu és mostrar la realitat del retorn a la ciutat, aportant xifres i una perspectiva qualitativa que serveixi per fer una radiografia d'aquest tema en un determinat moment (any 2016).

Les entitats que van gestionar programes oficials de retorn voluntari a la ciutat durant el 2016 van ser set: **ACOB**E (Fundación de Cooperación Bolivia-España), **ACULCO** (Asociación Sociocultural y de Cooperación al Desarrollo por Colombia e Iberoamérica), **AESCO** (América, España, Solidaridad y Cooperación), **CEPAIM** (Fundación CEPAIM, Convivencia y Cohesión Social), **MPDL** (Moviment per la Pau-MPDL-Catalunya), OIM (Organización Internacional de las Migraciones), **IYMCA** (Young Men's Christian Association).

També el 2016 va continuar el Programa de Ventanillas Únicas para el Retorno Voluntari de la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura(OEI), gestionat a Catalunya per la Federación de Entidades Latinoamericanas de Cataluña (**Fedelatina**). Aquest és un programa complementari des programes oficials de retorn voluntari, ja que no gestiona retorns, però sí que els complementa oferint informació i suport a qui retorna tant abans del seu retorn com quan arriba al seu país d'origen.

D'altra banda, **VAE** (Voluntaris en Assessoria Empresarial) també ofereix un servei complementari, donant assessorament i suport a persones que vulguin fer un pla de negoci (que poden ser beneficiàries o no d'un programa oficial de retorn).

Des del SAIER també es treballa en el retorn voluntari des de fa uns anys. **El Servei de Retorn Voluntari del SAIER** va néixer el 2013 per la necessitat de persones que buscaven a la ciutat de Barcelona recursos per tornar al seu país d'origen i es trobaven amb informació incompleta, amb programes que no encaixaven amb el seu perfil o amb altres dificultats. D'altra banda, també es va detectar que els professionals vinculats als processos de retorn necessitaven informació.

Al SAIER s'entén que part de la voluntariat d'aquest procés migratori consisteix a aconseguir que les persones que es plantegin retornar tinguin una informació el més completa possible: possibilitats i alternatives respecte del retorn, informació dels programes oficials de retorn voluntari presents a la ciutat així com altres vies diferents per retornar.

El Servei de Retorn Voluntari SAIER és complementari dels programes oficials, així com de les altres vies que existeixen per retornar. Respecte dels usuaris, ho és perquè els dona informació de tots els programes existents a la ciutat i els ofereix altres serveis vinculats(per exemple, el jurídic, el psicològic o la homologació i convalidació de títols), així com informació d'altres vies alternatives per el retorn. Respecte dels professionals, ho és també per la creació d'una xarxa de suport mutu que s'ha consolidat com un **Grup de Treball**, conformat per totes les entitats gestores de programes oficials, amb el requisit que operin a la ciutat de Barcelona i que tinguin els programes en actiu. L'objectiu d'aquest grup de treball és compartir, debatre, rebre formació, fer contactes i treballar en xarxa. Han fet sis sessions en les quals s'ha anat treballant diferents temes: **s'han dut a terme dues formacions en matèria jurídica, una sobre asil, s'ha creat conjuntament un Protocol de Salut Mental i s'han treballat temes concrets com són els menors, la violència de gènere, el tràfic i la trata d'éssers humans, entre altres.**

A més, aquest 2016 s'ha elaborat el **II Informe sobre Retorn Voluntari en la Ciutat de Barcelona**, redactat conjuntament pel Servei de Retorn Voluntari SAIER i les entitats.

2. INFORME

En aquest tercer informe es pretén, igual que en el del any passat, fer una radiografia del retorn voluntari a la ciutat de Barcelona. Per obtenir-la, s'ha fet una recopilació d'informació tant quantitativa com qualitativa.

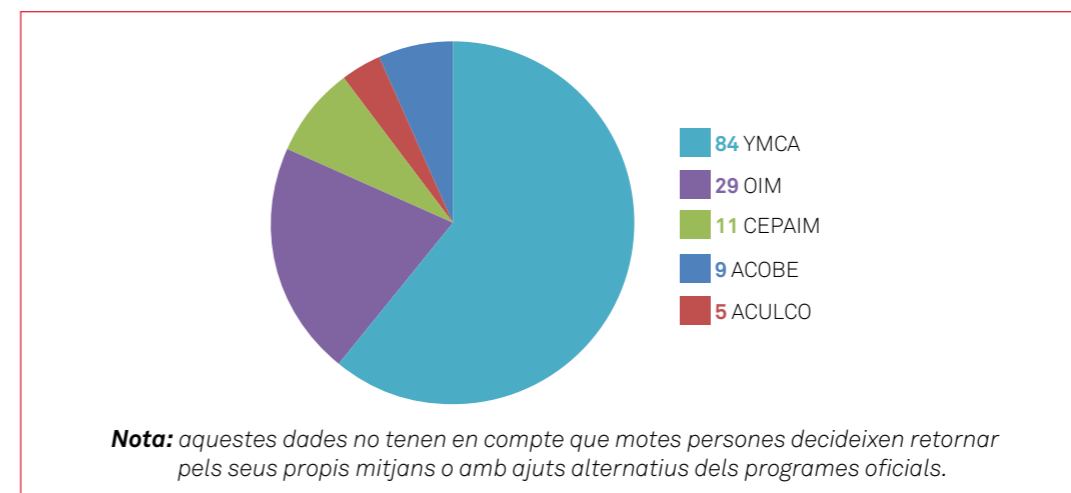
El document s'estructura en tres blocs: en el primer es fa una anàlisi quantitativa amb xifres i dades de les entitats gestores de programes de retorn voluntari oberts durant el 2016 a la ciutat, així com d'altres entitats que ofereixen serveis complementaris (Fedelatina i VAE) i del Servei de Retorn Voluntari SAIER; en el segon bloc fa una anàlisi qualitativa de la situació; i en el tercer es resumeix la informació donada a tall de conclusions, acompanyades d'una breu exposició de reptes futurs.

3. ANÀLISI QUANTITATIVA

3.1 DADES APORTADES PER ENTITATS GESTORES DE PROGRAMES OFICIALS DE RETORN VOLUNTARI (BARCELONA 2016)

3.1.1. Total de persones retornades

Com es pot veure a la gràfica, l'any 2016 un total de **138 persones** van retornar als seus països d'origen desde la ciutat de Barcelona mitjançant programes oficials, gestionats per 5 entitats:



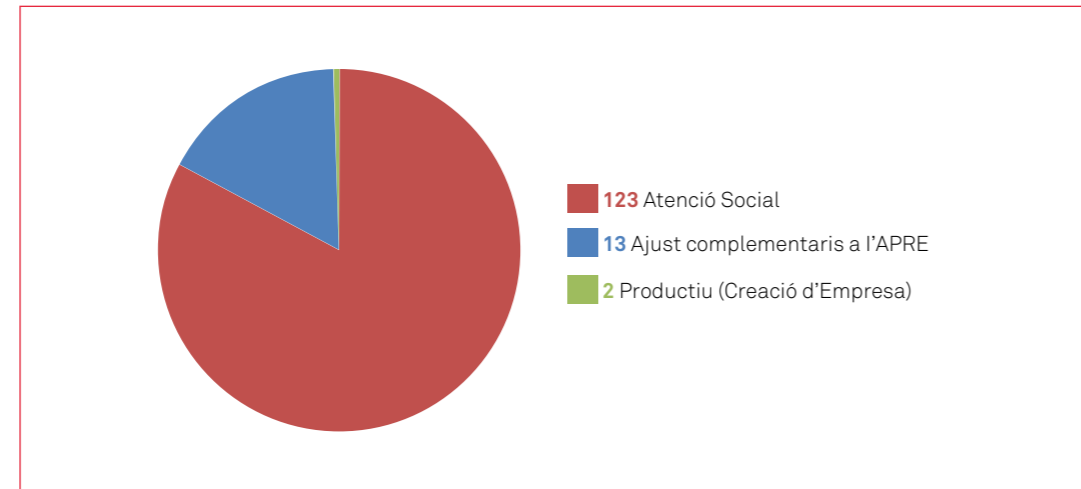
3.1.2. Tipus de programes

Els programes oficials de retorn *voluntari* es regeixen per subvencions de l'Estat espanyol i de la Unió Europea. També hi ha comunitats autònomes que tenen programes de retorn, com Catalunya.

Els programes que es van subvencionar el 2016 es podrien resumir en la següent classificació:

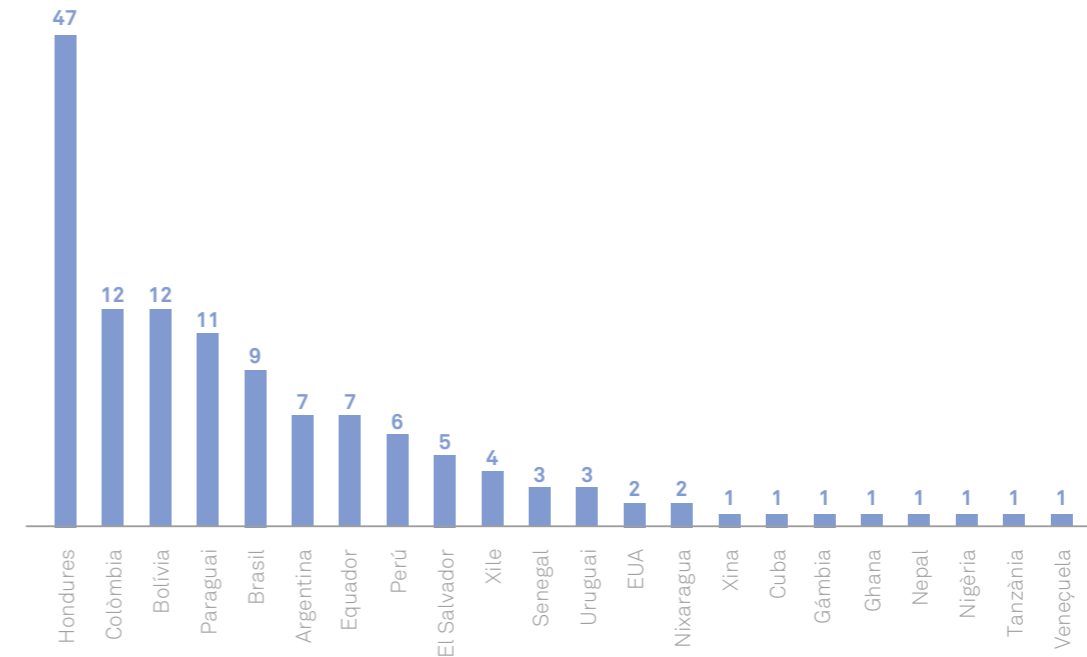
- a) *Programa de Retorn Voluntari d'Atenció Social*. Tant per a persones en situació administrativa regular com irregular.
- b) *Programa de Retorn Voluntari Productiu* (creació d'una empresa). Tant per a persones en situació administrativa regular com irregular, però limitat a uns quants països.
- c) *Ajuts Complementaris a l'Abonament Acumulat i Anticipat de la Prestació Contributiva per Desocupació - APRE*. Bitllets d'avió per a persones en situació administrativa regular que han capitalitzat l'atur.

Del total de 138 persones retornades, a continuació es mostra mitjançant quins programes ho van fer:



3.1.3. Nacionalitats

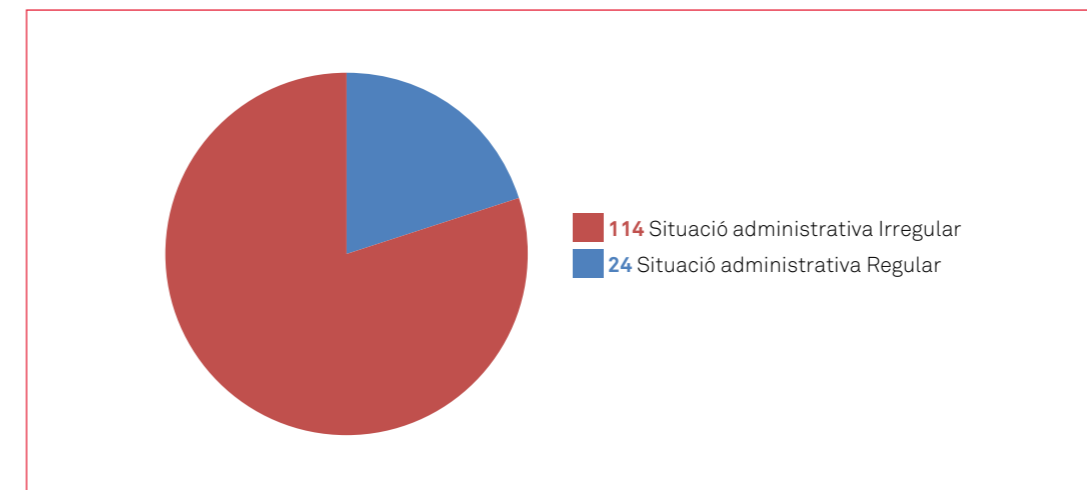
Els programes oficials de retorn *voluntari* tenen com a requisit que les persones beneficiàries siguin originàries d'un país extracomunitari.



El 2016 van retornar persones de 22 països. Com es pot veure, hi ha una majoria de persones d'Amèrica Llatina, destacant Hondures per sobre de la resta.

3.1.4 Situació administrativa

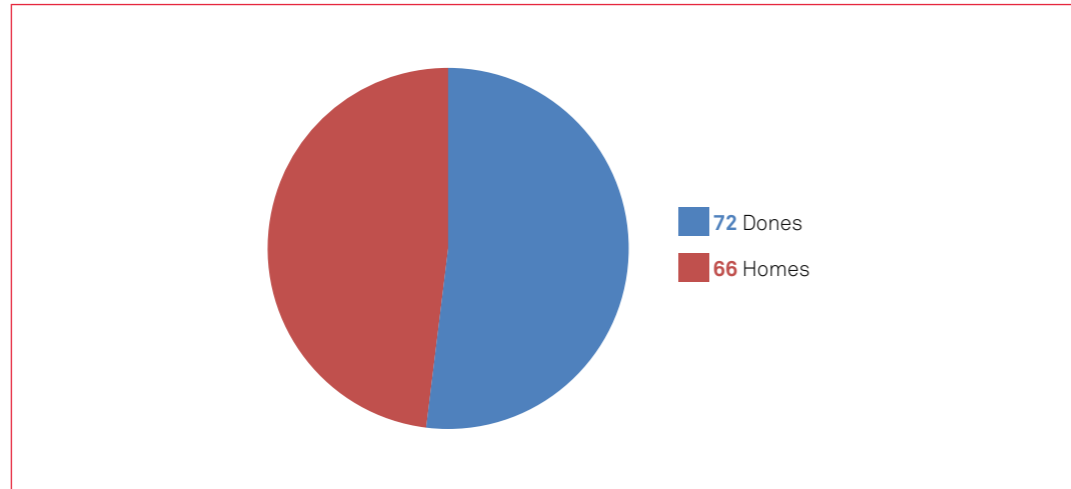
Els programes oficials de retorn *voluntaries* tan dirigits a persones extracomunitàries, tant en situació administrativa regular com irregular:



Cal esmentar que les persones comunitàries queden excloses dels programes, i en molts dels casos estan en situació de vulnerabilitat social.

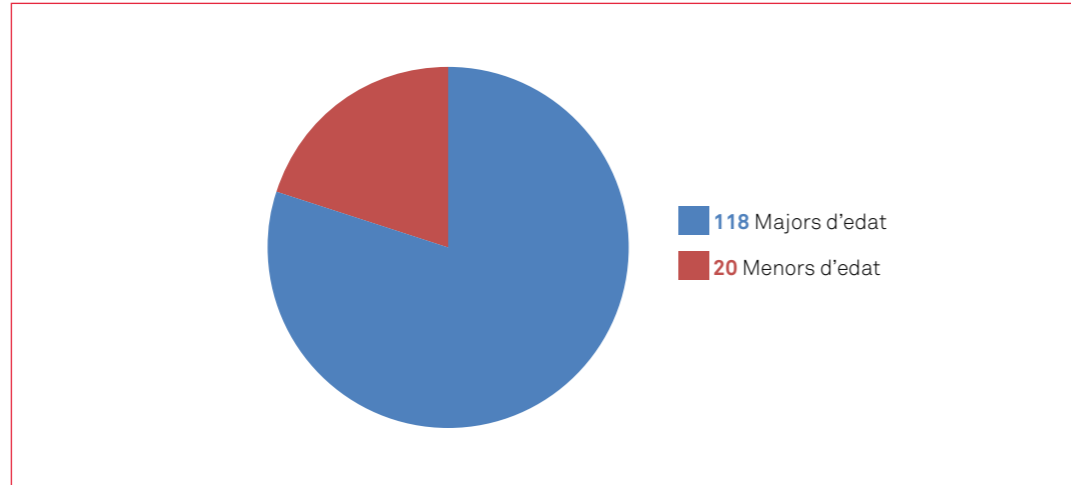
3.1.5. Sexe

Com es pot veure al següent gràfic, hi ha una majoria de dones:



3.1.6. Edat

Quant a les edats, de les 138 persones retornades **118** són majors d'edat i **20** menors.



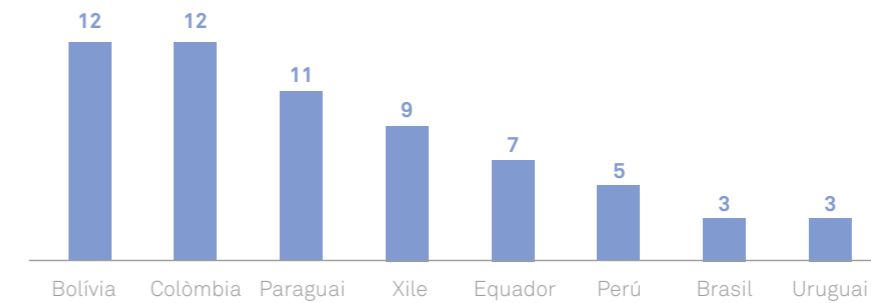
3.2. DADES APORTADES PER ALTRES ENTITATS

A continuació es presenten les dades d'altres entitats que gestionen programes i serveis complementaris dels programes de retorn *voluntari*.

a) **Programa Ventanillas Únicas para el retorno voluntari, de l'Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI)**, gestionat a Catalunya per la Federación de Entidades Latinoamericanas de Cataluña (Fedelatina)

Es tracta d'un programa de suport i acompanyament que es brinda a les persones que retornen, tant aquí com als països d'origen, específicament des de les oficines de l'OEI on funciona el Programa Ventanillas Únicas para el retorno *voluntari*. Treballa amb vuit països: Bolívia, Brasil, Xile, Colòmbia, Equador, Paraguai, Perú i Uruguai.

Durant l'any 2016 Fedelatina va atendre a Barcelona un total de 62 persones:

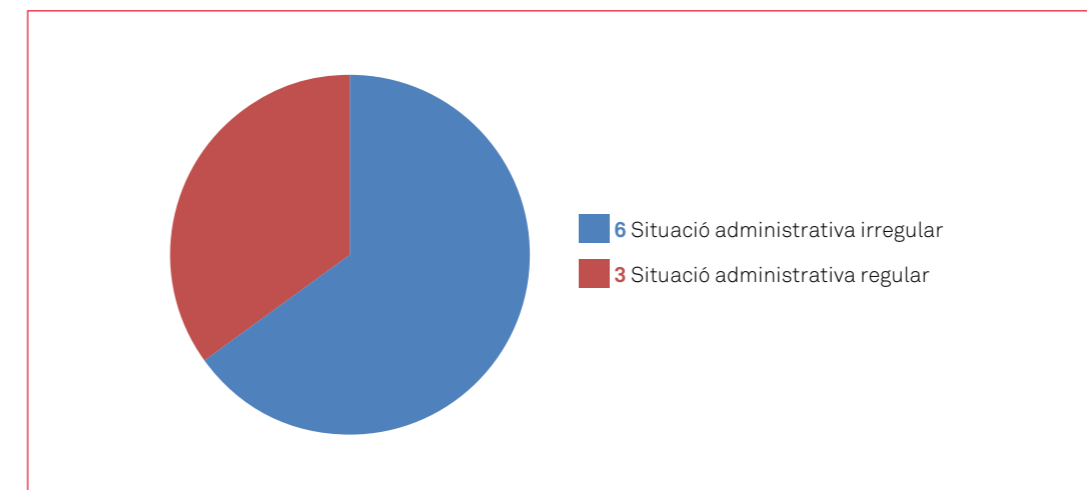


Quant a la situació administrativa, el 66% estaven en situació administrativa irregular i el 34% en situació regular.

b) **Voluntaris en Assessoria Empresarial (VAE)** VAE també ofereix un servei complementari dels programes oficials de retorn *voluntari*, donant suport a l'elaboració d'un pla de negoci, tant per a persones beneficiàries d'un programa oficial de retorn *voluntari* com per a les que retornen pels seus propis mitjans o altres ajuts.

L'any 2016, VAE va atendre 9 casos a Barcelona. Els països de provinença eren: Colòmbia (2), Bolívia (1), Equador (1), Hondures (1), Índia (1), Paraguai (1), Perú (1) i República Dominicana (1).

A continuació es mostra la **situació administrativa** d'aquestes persones:



Quant al **sexe**, 7 persones són homes i 2 dones.

De les 9 persones, 6 van ser **beneficiàries d'un programa de retorn voluntari** oficial, i 3 van efectuar el retorn **pels seus propis mitjans o amb altres ajuts**.

Alguns exemples dels casos són: compra i reforma de venda de pisos (Equador), fàbrica de llecceria (República Dominicana), restaurant (Índia), explotació d'alvocat(Perú), billars (Bolívia), taller informàtica (Colòmbia), gestió d'un col·legi (Hondures), taller de xapa i pintura (Paraguai).

3.3. SERVEI DE RETORN VOLUNTARI DEL SAIER

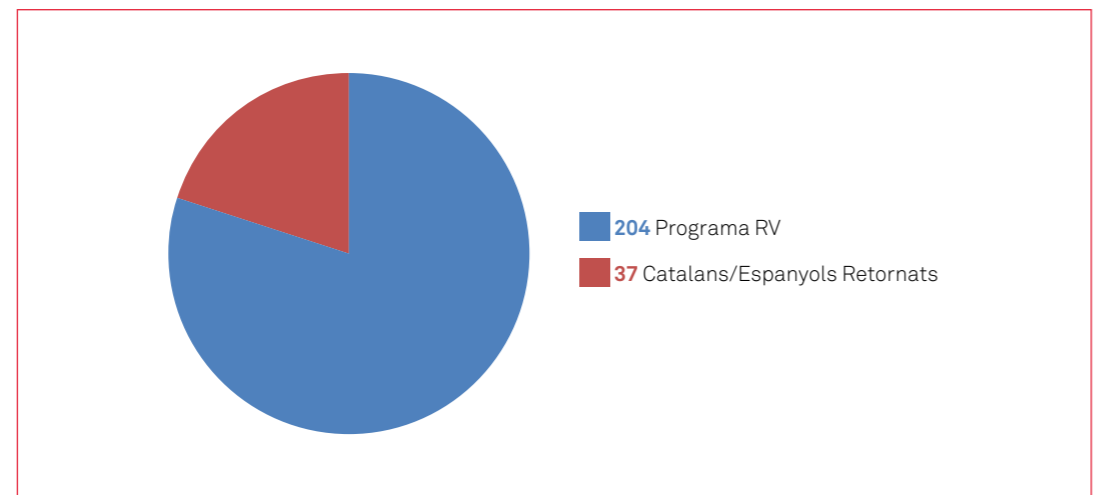
Pel que fa al Servei de Retorn *Voluntari* SAIER, també és presenten a continuació dades sobre les persones ateses. És important recordar que es tracta d'un servei d'informació, orientació i derivació, i que no gestiona cap programa en concret. Una conseqüència d'això és que no es pot saber quantes de les persones que es van atendre finalment van retornar i quantes no, ni si en cas d'haver retornat, amb quins mitjans ho van fer. No obstant això, s'ha considerat interessant oferir dades sobre les persones que es van apropar a aquest servei per obtenir informació.

3.3.1. Total de persones ateses

Durant l'any 2016, el Servei de Retorn del *Voluntari* SAIER va atendre **241 persones** in situ, és a dir, amb entrevistes presencials. Durant l'entrevista es van valorar les circumstàncies i expectatives de cada persona. D'aquestes, 204 van sol·licitar informació sobre com retornar al seu país d'origen i les altres **37** van ser informades sobre els ajuts per a persones espanyoles/catalanes retornades.

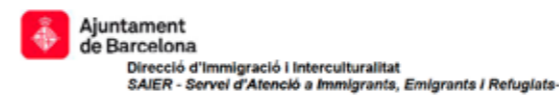
Degut a la important demanda sobre informació de retorn *voluntari* procedent de llocs de fora de la ciutat de Barcelona, també es va prestar atenció telefònica a **107 persones** més (sense entrevista en profunditat). Aquesta xifra correspon tant a usuaris com a professionals d'altres llocs de Catalunya, inclosa la resta de l'Estat espanyol.

Això vol dir que s'han atès un total de **348 persones**, la qual cosa suposa un lleu augment respecte de l'any passat (de 12 casos).



Cal destacar que durant el 2016 s'ha percebut una accentuació de las **situacions de gran vulnerabilitat** de persones que s'han dirigit al servei, ja sigui perquè es troben sense sostre, amb problemes de salut, en processos de desnonament, etc. Això ha fet que s'hagin hagut de programar segones i terceres cites, una diferència respecte a l'any anterior.

A continuació es mostra un exemple del document amb informació dels programes oficials de retorn *voluntari* que es dona als usuaris. Segons la seva situació, se'ls informa de a quins poden tenir accés, amb un full que es va actualitzant constantment gràcies a la participació de les entitats:



PROGRAMES RETORN VOLUNTARI EN ACTIU EN LA CIUTAT DE BARCELONA

TIPUS DE PROGRAMA RETORN VOLUNTARI BARCELONA	ENTITAT	CONTACTE per USUARIS
Possibles ajuts per al bitllet d'avió (complement de l'APRE): NOTA: Per a més informació sobre la capitalització de l'atur (persones regulars que tinguin dret a l'atur) s'haurà d'anar a l'INEM.	YMCA	93 285 34 75 // 93 336 96 81
	CEPAIM	671704151
	RUMIÑAHUI	91 530 15 35
	OIM	91 594 36 70
Programa de Retorn Voluntari d'Atenció Social (Regulars)	YMCA	93 285 34 75 // 93 336 96 81
	MPDL	93 305 7 173
	CEPAIM	671704151
	OIM	91 594 36 70
Programa de Retorn Voluntari d'Atenció Social (Irregulars)	YMCA	93 285 34 75 // 93 336 96 81
	MPDL	93 305 71 73
	CEPAIM	671704151
	ACOBÉ	91 404 95 02
	RUMIÑAHUI	91 530 15 35
OIM	91 594 36 70	
Programa de Retorn Voluntari d'Atenció Social (Irregulars) NOMÉS LLATINOAMÈRICA	ACULCO	91 598 23 14
Programa de Retorn Productiu (Creació Pla d'Empresa): (Regular: Colòmbia); (Irregular: Senegal)	OIM	91 594 36 70

NOTA: La informació d'aquest document està actualitzada a data de 04.06.15. A partir d'aquesta data no podem garantir que la informació estigui al dia. Si la necessita posteriorment li demanaríem que torni al nostre Servei de Retorn Voluntari per oferir-li-la.

NOTA: La información de este documento está actualizada a fecha de 04.06.15. A partir de esta fecha no podemos garantizar que la información esté al día. Si la necesita posteriormente le pediríamos que vuelva a nuestro Servicio de Retorno Voluntario para ofrecérsela.



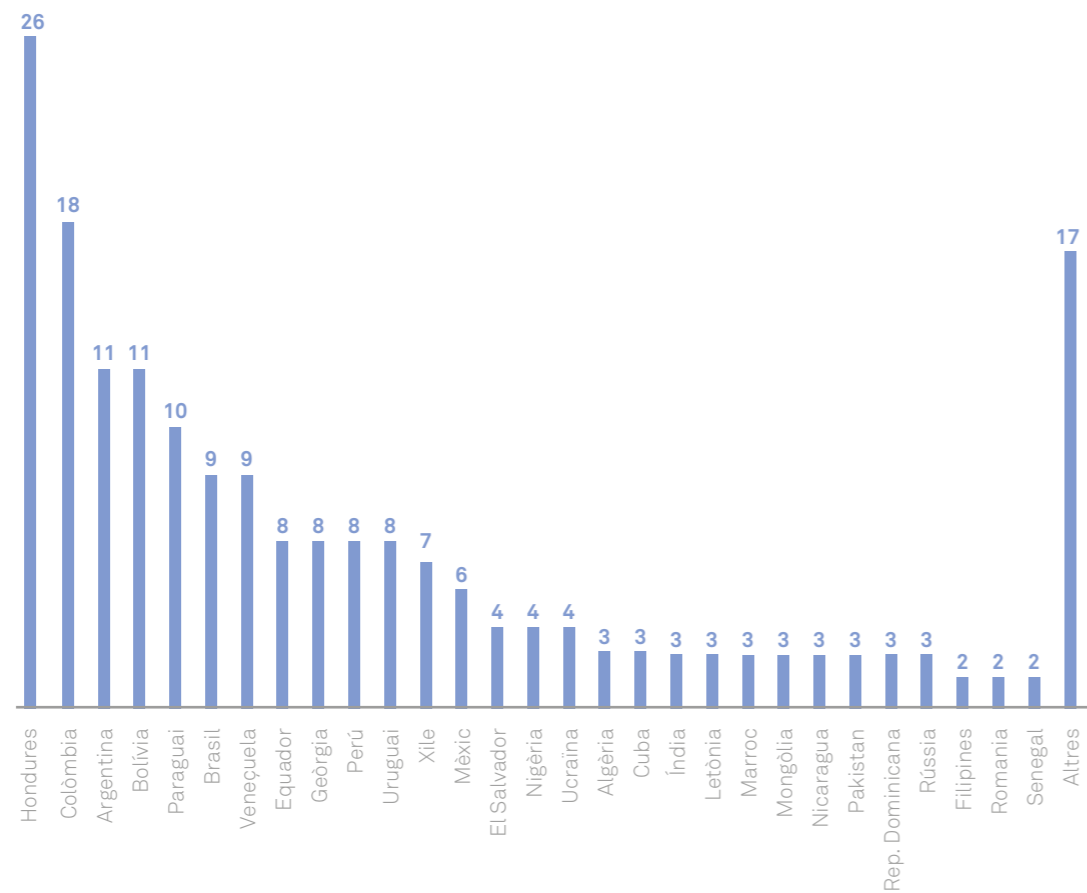
Durant l'any va havent-hi contínuament modificacions d'aquest document, fruit dels canvis que es van produint en les entitats (alguns programes tanquen, altres s'obren, canvia algun país, etc.).

A part de les xifres de les persones ateses, també s'ha donat resposta a nombroses consultes telefòniques de professionals d'altres serveis, com consolats, serveis socials i ONG, entre d'altres, tant de Barcelona com de fora.

A continuació s'ofereixen dades de les persones ateses presencialment en aquest servei, aquelles que han mostrat interès en retornar a país d'origen (204).

3.3.2. Nacionalitats

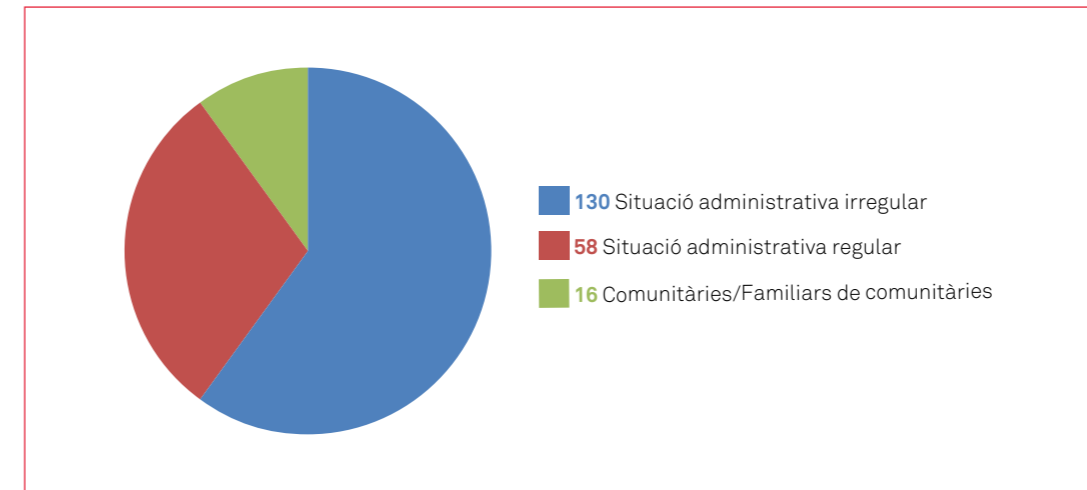
Cal destacar que encara que els programes oficials de retorn *voluntari* estan dirigits a persones extracomunitàries, al Servei de Retorn *Voluntari* SAIER també s'atén persones comunitàries, per no deixar d'atendre a ningú. Per aquestes, es van valorar vies alternatives als programes oficials.



Nota al peu: la categoria "altres" inclou les nacionalitats de Albània, Antigua y barbuda, Armènia, Bielorússia, Camerun, EE.UU., Egipte, Ghana, Guatemala, Guinea Bissau, Guinea Conakry, Iran, Líban, Nepal, Palestina, Sudan y Zimbabwe.

Com es pot veure, la principal demanda la van fer persones de Llatinoamèrica. Han sol·licitat informació persones de 46 països: un 71,57% de persones de Llatinoamèrica; un 9,31% d'Àfrica; un 6,37% de Països de l'Est; un 9,80% d'Àsia; un 2,45% de la UE i un 0,49% dels EUA.

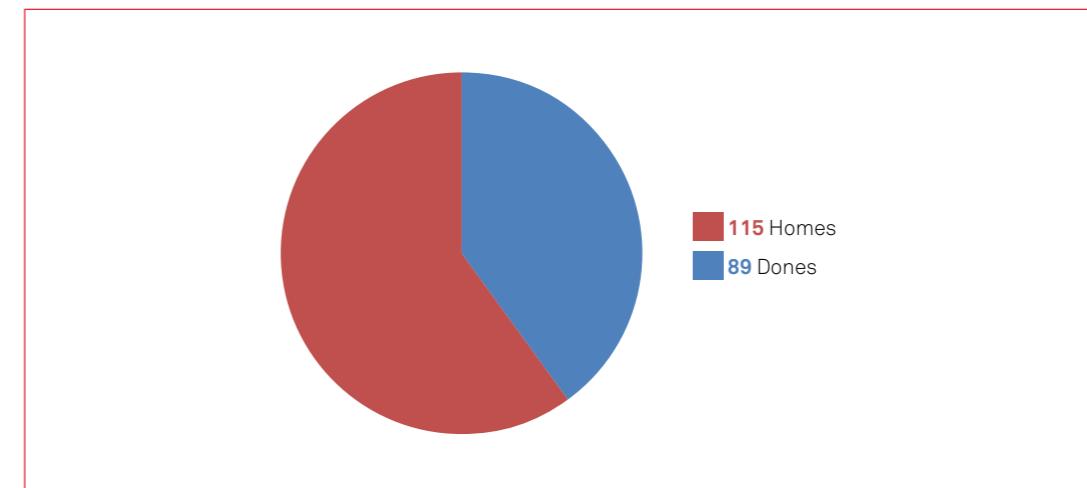
3.3.3. Situació administrativa



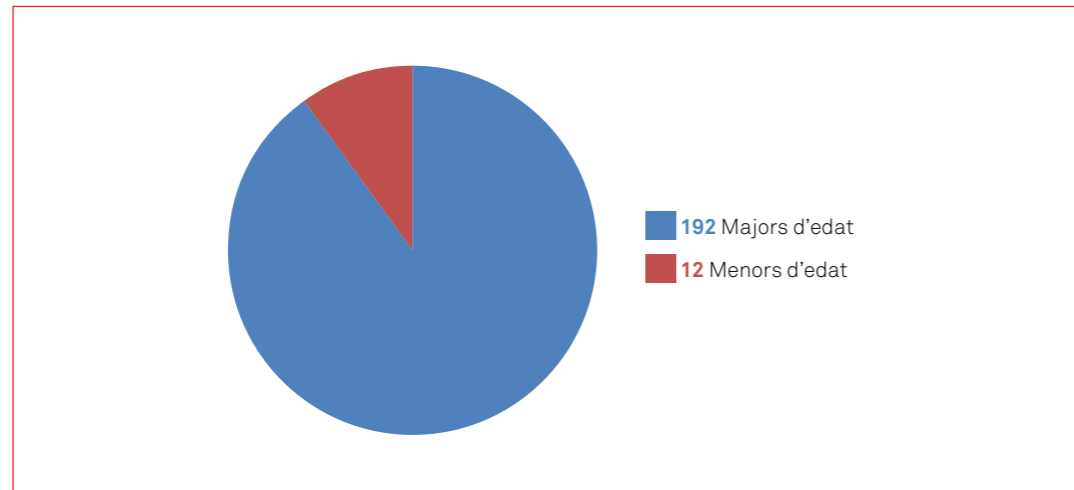
Això suposa un 63,72% de persones en situació administrativa irregular, un 28,48% de persones en situació administrativa regular i un 7,84% de persones comunitàries i familiars de comunitàries.

3.3.4. Sexe

Es constata una majoria d'homes:



3.3.5. Edat



4. ANÀLISI QUALITATIVA

Quant a la part qualitativa, entre les entitats i el Servei de Retorn del *Voluntari* SAIER es van identificar una sèrie de reptes i situacions vinculades al procés de retorn. Es poden classificar en:

1. Aspectes previs a la decisió del retorn.
2. Aspectes que apareixen un cop posat en marxa el procés: requisits, conseqüències, tràmits, etc.
3. Aspectes transversals.

4.1. ASPECTES PREVIS A LA DECISIÓ DEL RETORN

Respecte als usuaris

- Igual que el 2015, durant el 2016 una situació molt recurrent va ser la de persones que van expressar **un gran dubte sobre la decisió de tornar**. Moltes explicaven que el **seu desig no era tornar**, però que experimentaven dificultats per continuar el seu projecte de vida aquí, per falta de recursos, de feina i/o altres suports.
- Es va percebre **una accentuació de les situacions de gran vulnerabilitat**, ja sigui perquè es trobaven amb problemes de salut, en processos de desnonament, sense sostre, etc. En aquest sentit, es va dir que per a alguns usuaris el temps de tramitació del programa es feia massa llarg, degut a la situació de vulnerabilitat en la qual es trobaven.
- Lligat al punt anterior, una part dels usuaris presenten dificultats per accedir a serveis d'atenció social de la ciutat, tals com serveis socials bàsics o serveis per a persones sense llar, i a vegades queden en llista d'espera.
- Al punt anterior s'ha d'afegir que, en els casos en què la persona és visitada per primera vegada pels serveis socials, l'informe normalment no es pot elaborar en una primera visita, sinó que s'ha d'esperar fins que

es conegui millor el cas. Per aquesta raó, de vegades es proposa una segona i una tercera visites, i això prolonga més el temps d'espera.

- En alguns casos accedir a un referent social que elabori un informe de vulnerabilitat per sol·licitar el programa de retorn en el cas de les persones que estan en situació de carrer és més difícil.

Respecte als professionals

- Es va valorar positivament la importància de tenir **un únic punt on obtenir la informació actualitzada sobre els programes** actius a la ciutat, així com la coordinació entre les entitats i els diferents professionals que hi estan vinculats.
- Es va valorar que en situacions molt greus hagués sigut important comptar amb el **Programa Humanitari - Persones en Extrema Vulnerabilitat de la Generalitat de Catalunya**, el qual no va estar operatiu durant el 2016 ni el 2015.
- S'aprecia una major coordinació entre els professionals de retorn, ja no només del personal tècnic, sinó també amb consolats, els serveis socials, el personal dels albergs, Càritas, etc.
- Vinculat al punt anterior, són diversos els professionals que recalquen la dificultat que tenen les persones en situació irregular (que a més estan en situació de vulnerabilitat social) d'accedir a determinats recursos d'atenció social. Una de les carències que es van anar apuntant al llarg de tot l'any 2016 és la falta de recursos per fer front a les necessitats bàsiques de les persones sol·licitants de retorn, com l'allotjament o l'alimentació.
- Algunes entitats van observar dificultats per saber quin recurs social era el referent per a alguns usuaris. Per exemple, en el cas de les persones en situació de carrer o en el cas de les persones en situació administrativa irregular.
- Diverses organitzacions van observar l'increment de sol·licituds de persones interessades en el retorn *voluntari* que feia menys de sis mesos que eren aquí. Això a vegades va portar problemes quant a l'elaboració dels informes per sol·licitar el programa de retorn.
- Alguna de les entitats va valor de forma positiva el fet que, en la nova convocatòria, s'oferís la possibilitat que persones familiars de comunitàries i en situació de vulnerabilitat poguessin acollir-se a un programa de retorn *voluntari*. Així mateix, s'ha de destacar que la tramitació és més complexa, donat que requereix un informe previ.
- Igual que anys anteriors, el 2016 les entitats van observar un nombre considerable de sol·licituds de retorn que finalment van ser cancel·lades pels usuaris, degut a diferents causes com, per exemple, una oportunitat laboral.
- Es va observar un increment de **persones que no poden accedir als programes oficials**, principalment pel fet de ser comunitàries, però en alguns casos també pel de no complir el requisit d'haver residit sis mesos a Espanya. En aquest sentit, es va valorar molt positivament la col·laboració d'algunes entitats, com **Càritas Diocesana**, la qual va contribuir tant amb diners pel transport a país d'origen com per cobrir altres necessitats bàsiques.

4.2. ASPECTES QUE APAREIXEN UN COP POSAT EN MARXA EL PROCÉS: REQUISITS, CONSEQÜÈNCIES, TRÀMITS, I ALTRES

Respecte als usuaris

- Alguns usuaris van manifestar alleujament quan van haver pres la decisió de tornar i deixar darrere una part de la incertesa respecte del seu futur.
- En alguns casos es va observar la recuperació de las xarxes de suport i familiars en els països d'origen, un cop presa la decisió de tornar.
- Com a contrapartida al punt anterior, també es van observar casos en què aflorava la por a l'hora d'enfrontar-se a la tornada. Sentiment de fracàs d'algunes persones i de dol per deixar passar una hipotètica possibilitat de quedar-se.
- Una altra sensació que van percebre algunes entitats en els usuaris va ser la barreja de sentiments quan la família en origen estava en desacord amb la decisió de tornar.
- També es va destacar la falta de informació real rebuda prèviament al viatge cap aquí, la qual cosa havia creat en moltes ocasions expectatives difícils de realitzar.

Respecte als professionals

- Quant a la **situació administrativa**, es va detectar una gran dificultat per gestionar els casos de persones sense documentació vigent. Algunes entitats van observar un increment d'aquests casos.
- Respecte **dels informes per al retorn**, el fet que algunes de les entitats no els elaboressin elles mateixes implicava que normalment els usuaris es trobessin amb més dificultats. En aquests casos les entitats acostumaven a utilitzar els informes redactats pels treballadors socials de l'Ajuntament, i això suposava que de vegades els temps d'espera fossin més llargs. Aquesta demora era deguda, per una banda, a la llista d'espera dels centres de serveis socials i, per una altra, al fet que de vegades aquest informe no es fa en una primera visita, pel que es requereix d'una segona i inclús una tercera. A això se sumava el fet que en alguns casos els serveis socials desconeixien el procés de retorn, bé fos sobre com tramitar els programes oficials, les alternatives o altres aspectes. En alguns casos també es van donar dificultats de coordinació.
- Amb relació a la documentació per viatjar, també es van donar casos de **sol·licitants de refugi o amb l'estatut concedit**, en els qual es va fer necessària la coordinació amb altres serveis.
- Igual que l'any anterior, va continuar la dificultat per treballar de manera fluida i coordinada amb alguns **consolats**, la qual cosa de vegades va dificultar els processos.
- Algunes entitats van observar **la necessitat d'acompanyament a alguns usuaris** en la gestió dels tràmits.
- Algunes organitzacions van valorar molt positivament que es pogués informar les persones sobre **quins tràmits poden fer aquí abans de**

partir, com, per exemple, com preparar la documentació per portar-la al país d'origen. Així mateix van valorar tenir informació actualitzada de la situació dels països.

4.3. ASPECTES TRANSVERSALS AL RETORN

- Algunes entitats van manifestar la dificultat en la comunicació amb usuaris que no coneixien els idiomes d'aquí (o l'anglès o el francès).
- Així mateix, es va posar de manifest la necessitat de cobrir necessitats bàsiques dels usuaris en el temps de la tramitació del programa de retorn, tals com l'allotjament i el menjar, en els casos que sigui necessari.
- Algunes organitzacions van valorar molt positivament el fet de tenir un **equip multidisciplinari**.

Quant a les entitats que tenen seguiment i contacte en l'origen

- Es va posar de relleu la dificultat de contactar amb alguns usuaris via telèfon o correu electrònic.
- Com a punt dèbil, alguna de les entitats va parlar sobre la limitació dels països on no existeix suport per les persones retornades. Es va destacar Veneçuela, Senegal o Perú.
- En contrapartida al punt anterior, es va valorar positivament la creació de la Red Erin que comprèn suport en els països d'origen. Argentina va ser una de les novetats.
- Respecte de l'OEI (Organización de Estados Iberoamericanos) es va valorar positivament la creació d'una entitat cooperadora a Hondures.
- Com a preocupacions dels usuaris quan ja estan al país d'origen, va destacar la inserció en el mercat laboral. En aquest sentit, alguna de les entitats va observar la diferència de dificultat entre aquelles persones que fa menys temps que estan aquí, ja que, en general, estan més connectades amb la realitat del mercat laboral que aquelles altres persones que decideixen tornar després d'un llarg període de temps.
- Es va valorar positivament el suport i la coordinació amb el Programa Ventanillas Únicas de la OEI

5. CONCLUSIONS I REPTES DE FUTUR

- Una de les conclusions més destacades d'aquest 2016 va ser l'augment de les **situacions de vulnerabilitat** de les persones que van mostrar interès en el retorn: situació de carrer, sense feina, amb la salut afectada, etc.
- En general es van observar dificultats per cobrir les necessitats bàsiques (allotjament i alimentació) de les persones que estan en tramitació del programa de retorn i que no les tenen cobertes.
- Un altre aspecte que va caldre destacar va ser la gestió d'alguns casos quant a la **seva situació documental**: sigui perquè no tenien documentació, perquè estava caducada o per altres motius.
- Diverses entitats van parlar de les **limitacions en la quantitat de les nacionalitats** que van ser beneficiàries del **Programa de Retorn Voluntari Productiu**.
- Es va observar l'atenció a persones **comunitàries en situació de vulnerabilitat** que havien quedat fora dels programes oficials de retorn voluntari.
- Respecte de la voluntat de donar una resposta integral a cada persona, es detecta una complicació dels casos.

Quant als reptes a futur

- Igual que al 2015, un dels reptes és millorar la coordinació amb altres agents, tals com els serveis socials o alguns consolats.
- Algunes entitats es plantegen la necessitat d'aconseguir tenir més seguiment als països d'origen: ampliació dels països amb entitat cooperadora local o amb oficines d'entitats internacionals.
- És necessari afavorir que s'actualitzi el full que es lliura a l'INEM/SEPE amb informació de les entitats que gestionen els Ajuts Complementaris a l'APRE, que depèn del Govern espanyol, la qual cosa ja es va plantejar es anys 2014 i 2015.
- També cal ampliar a un major nombre de persones la informació que es dona abans de marxar: la informació jurídica, la preparació de la documentació, el tancament de tràmits aquí, etc.
- I com a repte principal, destaca la voluntat de donar continuïtat al *Grup de Retorn Voluntari del SAIER i les Entitats* i seguir millorant cada dia en l'atenció integral a les persones, objectiu primordial dels nostres serveis.

BCN
Informe
**Retorn voluntari ciutat
de Barcelona 2016**

