

Informe

# Retorno *Voluntario* ciudad de Barcelona 2016

BCN



Ajuntament de  
Barcelona










# CRÉDITOS


## REDACCIÓN

Servicio de Atención a Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados (SAIER)

## CORREDACCIÓN

|   |  |
|---|--|
|    | América, España, Solidaridad y Cooperación (AESCO)   |
|    | Asociación Sociocultural y de Cooperación al Desarrollo por Colombia e Iberoamérica (ACULCO) |
|    | Fundación CEPAIM i Convivencia y Cohesión Social (CEPAIM)                                    |
|    | Fundación de Cooperación Bolivia-España (ACOBE)  |
|   | Movimiento Por La Paz (MPDL)   |
|  | Organización Internacional para las Migraciones (OIM)  |
|  | Young Men's Christian Association (YMCA)   |

---

|   |  |
|---|--|
|  | 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) |
|---|---|

## EDICIÓN

Área de Derechos de Ciudadanía, Participación y Transparencia

Dirección de Servicios de Atención y Acogida a Inmigrantes

Barcelona, agost 2017

# Informe Retorno *Voluntario* ciudad de Barcelona 2016

## CONTENIDO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2. INFORME</b>  | <b>5</b>  |
| <b>3. ANÁLISIS CUANTITATIVO</b>  | <b>5</b>  |
| 3.1 Datos aportados por entidades gestoras de programas oficiales de<br><i>retorno voluntario (barcelona 2016)</i> | 5         |
| 3.2 Datos aprobados por otras entidades  | 9         |
| 3.3 Servicio de retorno <i>Voluntario</i> del SAIER  | 10        |
| <b>4. ANÁLISIS CUALITATIVO</b>   | <b>14</b> |
| 4.1 Aspectos previos a la decisión del retorno   | 14        |
| 4.2 Aspectos que aparecen una vez puesto en marcha el proceso:<br><i>requisitos, consecuencias, trámites, etc.</i> | 16        |
| 4.3 Aspectos transversales al retorno  | 17        |
| <b>5. CONCLUSIONES Y RETOS DE FUTURO</b>   | <b>18</b> |

# 1. INTRODUCCIÓN

El Informe de Retorno Voluntario Barcelona 2016 es la tercera memoria hecha conjuntamente entre todas las entidades que gestionan programas oficiales en la ciudad y el Servicio de Retorno Voluntario SAIER. El objetivo es mostrar la realidad del retorno en la ciudad, aportando cifras y una perspectiva cualitativa que sirva para hacer una radiografía de este tema en un determinado momento (año 2016).

Las entidades que gestionaron programas oficiales de retorno voluntario en la ciudad durante el 2016 fueron siete: **ACOBE** (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), e **YMCA** (Young Men's Christian Association).

También el 2016 continuó el Programa de Ventanillas Únicas para el Retorno Voluntario de la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), gestionado en Cataluña por la Federación de Entidades Latinoamericanas de Cataluña (Fedelatina). Éste es un programa complementario a los programas oficiales de retorno voluntario, ya que no gestiona retornos, pero sí los complementa ofreciendo información y apoyo tanto antes de volver como al llegar al país de origen.

Por otro lado, **VAE** (Voluntaris en Assessoria Empresarial) también ofrece un servicio complementario, dando asesoramiento y apoyo a personas que quieran hacer un plan de negocio (que pueden ser beneficiarias o no de un programa oficial de retorno).

Desde el SAIER también se trabaja este tema desde hace unos años. El Servicio de Retorno Voluntario SAIER nació el 2013 por la necesidad de personas que buscaban en la ciudad de Barcelona recursos para volver a su país de origen y se encontraban con información incompleta, con programas que no encajaban con su perfil o con otras dificultades. Por otro lado, también se detectó la necesidad de información por parte de los profesionales vinculados a los procesos de retorno.

En el SAIER se entiende que parte de la voluntariedad de este proceso migratorio consiste en que las personas tengan una información lo más completa posible: posibilidades y alternativas al retorno, la información de los programas oficiales de retorno voluntario presentes en la ciudad así como otras vías diferentes para retornar.

El Servicio de Retorno Voluntario SAIER es complementario a los programas oficiales, así como a las otras vías que existen para retornar. En lo referente a los usuarios, ya que se da información de todos los programas existentes en la ciudad y les ofrece otros servicios vinculados (por ejemplo, el jurídico, el psicológico o la homologación y convalidación de títulos), así como información de otras vías alternativas para el retorno. Con respecto a los profesionales, por la creación de una red de apoyo mutuo que se ha consolidado como un grupo de trabajo: en noviembre de 2013 nació el Grupo de Trabajo, conformado por todas las entidades gestoras de programas oficiales, con el requisito de que operaran en la ciudad de Barcelona y que tuvieran los programas en activo. El objetivo de este grupo de trabajo es compartir, debatir, recibir formación, hacer contactos y trabajar en red. Se han llevado a cabo un total de 6 sesiones en las cuales se ha ido trabajando diferentes temáticas: **se han realizado dos formaciones en materia jurídica, una sobre asilo, se ha creado conjuntamente un Protocolo de Salud Mental y se han trabajado temáticas concretas como son menores, violencia de género, el tráfico y trata de personas, entre otras.**

Además, este 2016 se ha realizado el **II Informe sobre Retorno Voluntario en la ciudad de Barcelona**, realizado conjuntamente por el Servicio de Retorno Voluntario SAIER y las entidades.

## 2. INFORME

En este tercer informe se pretende, igual que en el del año pasado, hacer una radiografía del retorno voluntario en la ciudad de Barcelona. Para ello, se ha hecho una recopilación de información tanto cuantitativa como cualitativa.

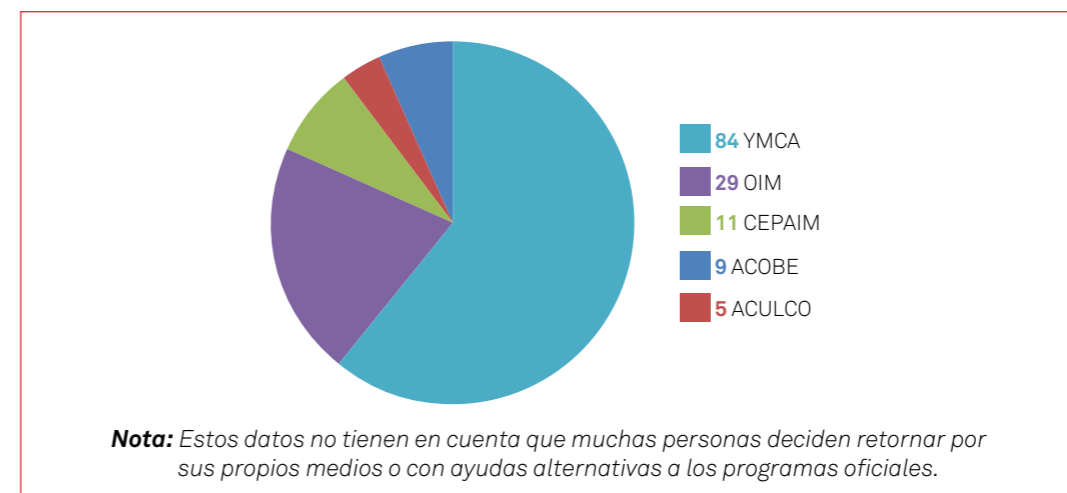
El documento se estructura en tres bloques: en un primero se hace un análisis cuantitativo con cifras y datos de las entidades gestoras de programas de retorno voluntario abiertos durante el 2016 en la ciudad, así como de otras entidades que ofrecen servicios complementarios (Fedelatina y VAE) y del Servicio de Retorno Voluntario SAIER; en un segundo bloque se hace un análisis cualitativo de la situación; y en un tercer bloque se resume la información a modo de conclusiones acompañadas de una serie de retos futuros.

## 3. ANÁLISIS CUANTITATIVO

### 3.1 DATOS APORTADOS POR ENTIDADES GESTORAS DE PROGRAMAS OFICIALES DE RETORNO VOLUNTARIO (BARCELONA 2016)

#### 3.1.1. Total de personas retornadas

Como se puede ver en la gráfica, el año 2016 un total de **138 personas** retornaron a sus países de origen desde la ciudad de Barcelona mediante programas oficiales, gestionados por 5 entidades:



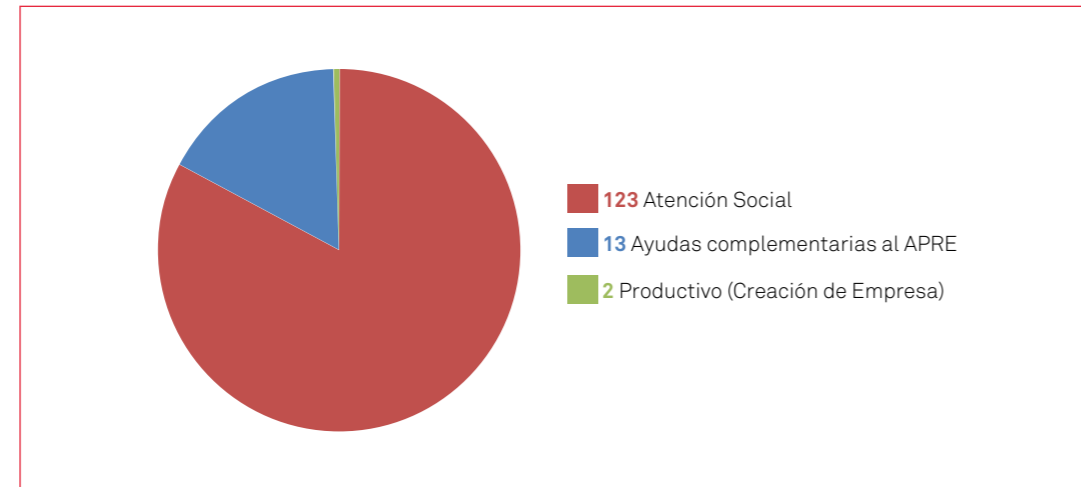
### 3.1.2. Tipos de programas

Los programas oficiales de retorno *voluntario* se rigen por subvenciones del Estado español y de la Unión Europea. También hay comunidades autónomas que tienen programas de retorno, como Cataluña.

Los programas que se subvencionaron el 2016 se podrían resumir en la siguiente clasificación:

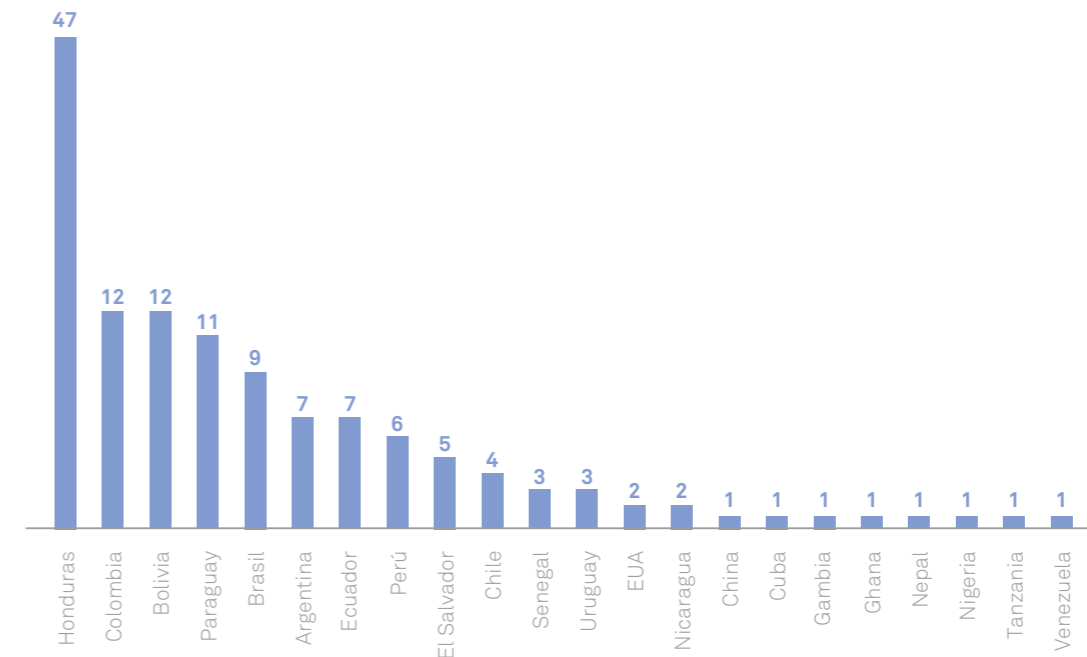
- a) *Programa de Retorno Voluntario de Atención Social*. Tanto para personas en situación administrativa regular como irregular.
- b) *Programa de Retorno Voluntario Productivo* (creación de una empresa). Tanto para personas en situación administrativa regular como irregular, pero limitado a unos cuantos países.
- c) *Ayudas Complementarias al Abono Acumulado y Anticipado de la Prestación Contributiva por Desempleo - APRE*. Billetes de avión para personas que han capitalizado el paro, en situación administrativa regular.

Del total de 138 personas retornadas, se muestra a continuación a través de qué programas lo hicieron:



### 3.1.3. Nacionalidades

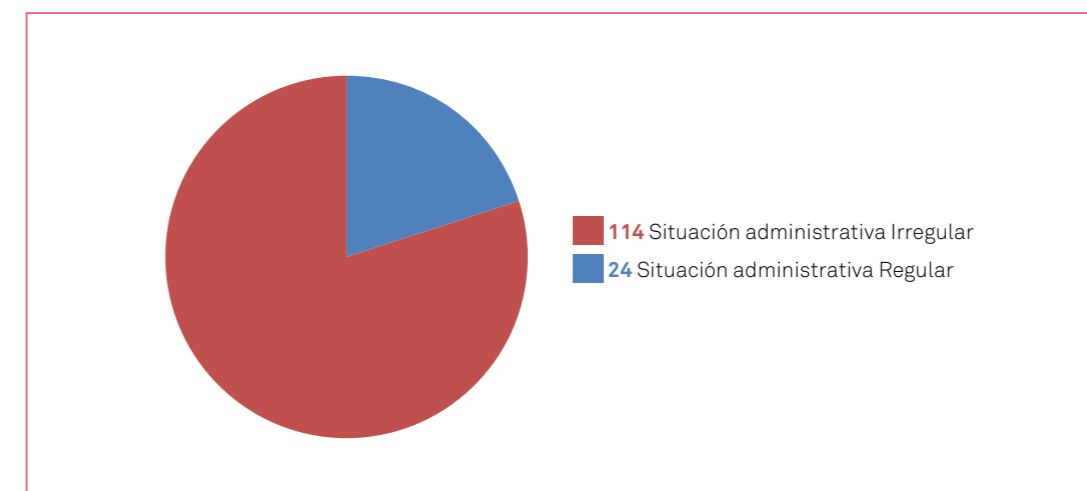
Los programas oficiales de retorno *voluntario* tienen como requisito que las personas beneficiarias sean originarias de un país extracomunitario.



En 2016 retornaron personas de 22 países. Como se puede ver, hay una mayoría de personas de América Latina, destacando Honduras por encima del resto.

### 3.1.4 Situación administrativa

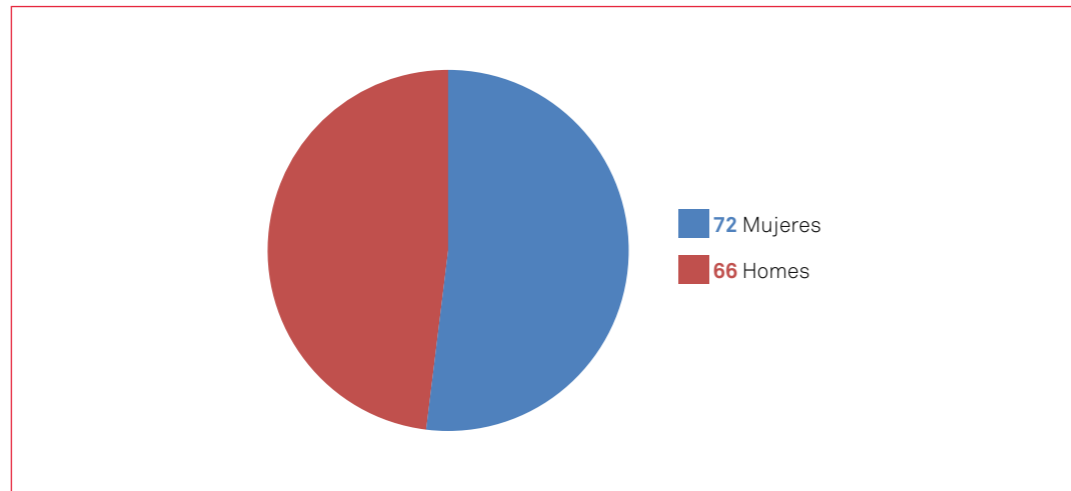
Los programas oficiales de retorno *voluntario* están dirigidos a personas extracomunitarias, tanto en situación administrativa regular como irregular:



Cabe mencionar que las personas comunitarias quedan excluidas de los programas, y en ocasiones están en situación de vulnerabilidad social.

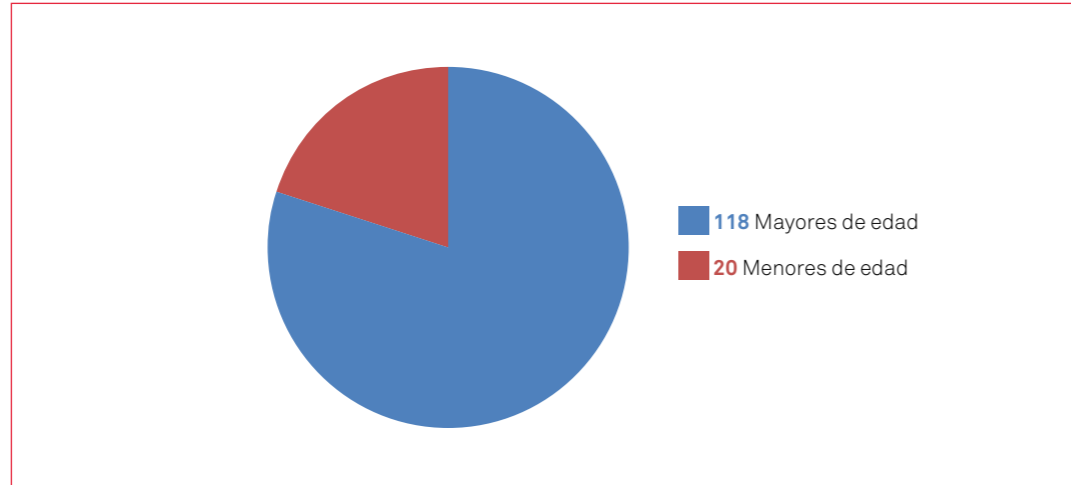
### 3.1.5. Sexo

Como se puede ver en el siguiente gráfico, hay una mayoría de mujeres:



### 3.1.6. Edad

En cuanto a las edades, de las 138 personas retornadas **118** son mayores y **20** menores de edad.



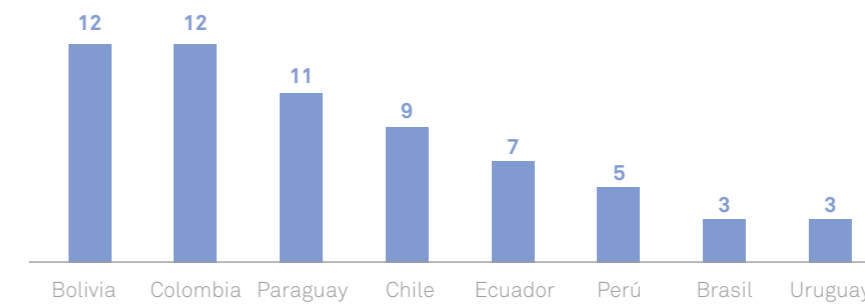
## 3.2. DATOS APORTADOS POR OTRAS ENTIDADES

A continuación se muestran los datos de otras entidades que gestionan programas y servicios complementarios a los programas de retorno *voluntario*.

a) Programa Ventanillas Únicas para el retorno *voluntario*, de la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), gestionado en Cataluña por la Federación de Entidades Latinoamericanas de Cataluña (Fedelatina)

Se trata de un programa de apoyo y acompañamiento que se brinda a las personas que retornan, tanto aquí como en los países de origen, específicamente desde las oficinas de la OEI donde funciona el Programa Ventanillas Únicas para el retorno *voluntario*. Trabaja con ocho países: Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú y Uruguay.

Durante el año 2016 Fedelatina atendió en Barcelona un total de 62 personas:

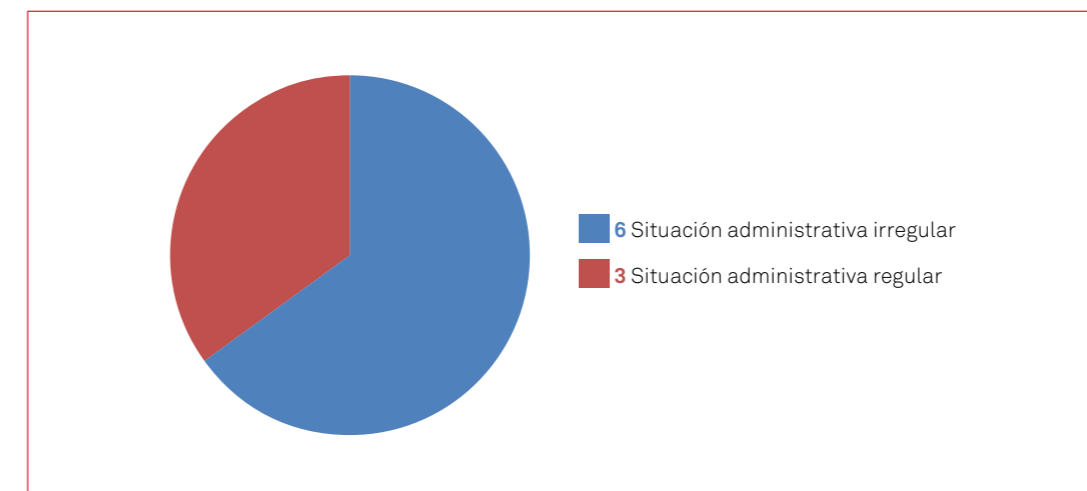


En cuanto a la **situación administrativa**, el 66% estaban en situación administrativa irregular y 34% en situación regular.

b) Voluntaris en Assessoria Empresarial (VAE) VAE también ofrece un servicio complementario a los programas oficiales de retorno *voluntario*, apoyando en la elaboración de un plan de negocio, tanto a personas beneficiarias de un programa oficial de retorno *voluntario* como a las que retornan con sus propios medios u otras ayudas.

El año 2016, VAE atendió 9 casos en Barcelona. Las nacionalidades de estos 9 casos eran: Colombia (2), Bolivia (1), Ecuador (1), Honduras (1), India (1), Paraguay (1), Perú (1), República Dominicana (1).

A continuación se muestra la **situación administrativa** de estas personas:



En cuanto al **sexo**, 7 personas son hombres y 2 mujeres.

De los 9 proyectos, 6 fueron **beneficiarios de un programa de retorno voluntario** oficial, y 3 efectuaron el retorno **por sus propios medios o con otras ayudas**.

Algunos ejemplos de los casos que se han trabajado son: compra y reforma de venta de pisos (Ecuador), fábrica de lencería (República Dominicana), restaurante (India), explotación de aguacates (Perú), billares (Bolivia), taller informática (Colombia), gestión de un colegio (Honduras), taller de chapa y pintura (Paraguay).

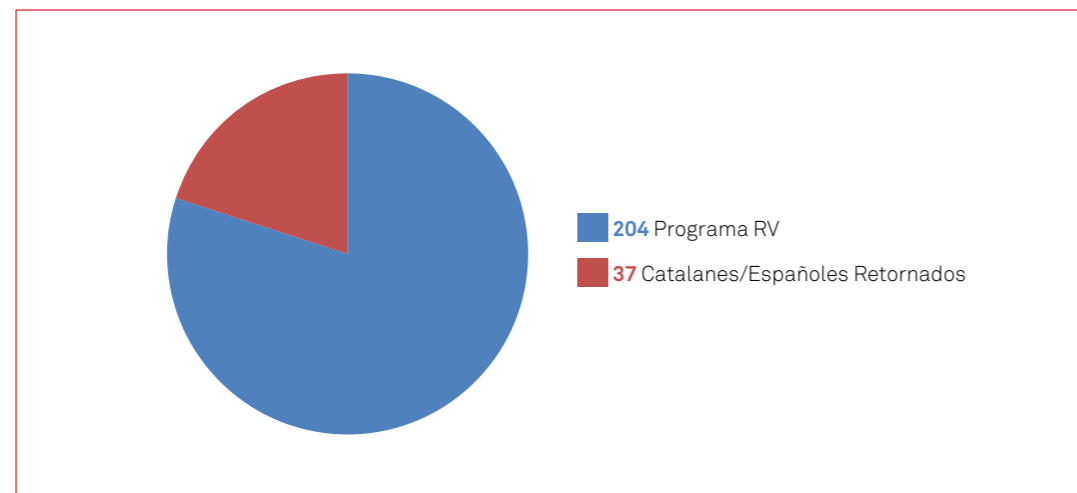
### 3.3. SERVICIO DE RETORNO VOLUNTARIO DEL SAIER

El Servicio de Retorno *Voluntario* SAIER también presenta a continuación datos sobre las personas atendidas. Es importante recordar que se trata de un servicio de información, orientación y derivación, no gestiona ningún programa en concreto. Una consecuencia de esto es que no se puede saber cuántas de las personas que se atendieron finalmente retornaron y cuántas no, y en caso de haber retornado por qué medios lo hicieron. Sin embargo, se ha considerado interesante ofrecer datos sobre las personas que se acercaron a este servicio para obtener información.

#### 3.3.1. Total de personas atendidas

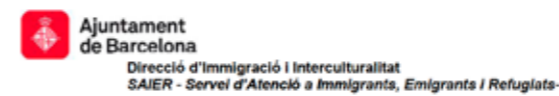
Durante el año 2016, el Servicio de Retorno *Voluntario* SAIER atendió **241 personas** in situ, es decir, con entrevistas presenciales. Durante la entrevista se valoraron las circunstancias y expectativas de cada persona. De éstas, 204 solicitaron información sobre cómo regresar a país de origen y las otras **37** fueron informadas sobre las ayudas para personas españolas/catalanas retornadas.

Debido a la importante demanda sobre información de retorno *voluntario* procedente de lugares de fuera de la ciudad de Barcelona, también se hizo atención telefónica a **107 personas** más (sin entrevista en profundidad). Esta cifra corresponde tanto a usuarios como a profesionales de otros lugares de Cataluña, incluso del resto del estado español.



Cabe destacar que durante el 2016 se ha percibido una acentuación de las **situaciones de gran vulnerabilidad** de personas que se han dirigido al servicio, ya sea porque se encuentran en situación de calle, con problemas de salud, en procesos de desahucio, etc. Esto ha hecho que se hayan tenido que programar segundas y terceras citas, una diferencia en relación al año anterior.

A continuación se muestra un ejemplo del documento con información de los programas oficiales de retorno *voluntario* que se da a los usuarios. Según su situación, se les informa de a cuáles pueden tener acceso, con una hoja que se va actualizando constantemente gracias a la información facilitada por las entidades:



#### PROGRAMES RETORN VOLUNTARI EN ACTIU EN LA CIUTAT DE BARCELONA

| TIPUS DE PROGRAMA<br>RETORN VOLUNTARI BARCELONA  | ENTITAT      | CONTACTE per<br>USUARIS      |
|--|--------------|------------------------------|
| Possibles ajuts per al bitllet d'avió (complement de l'APRE):<br>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                    |
|  | ACOBE        | 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):<br>(Regular: Colòmbia);<br>(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.

Ciudadanía,  
Participación y  
Trasparencia

Informe  
Retorno Voluntario  
ciudad de  
Barcelona 2016



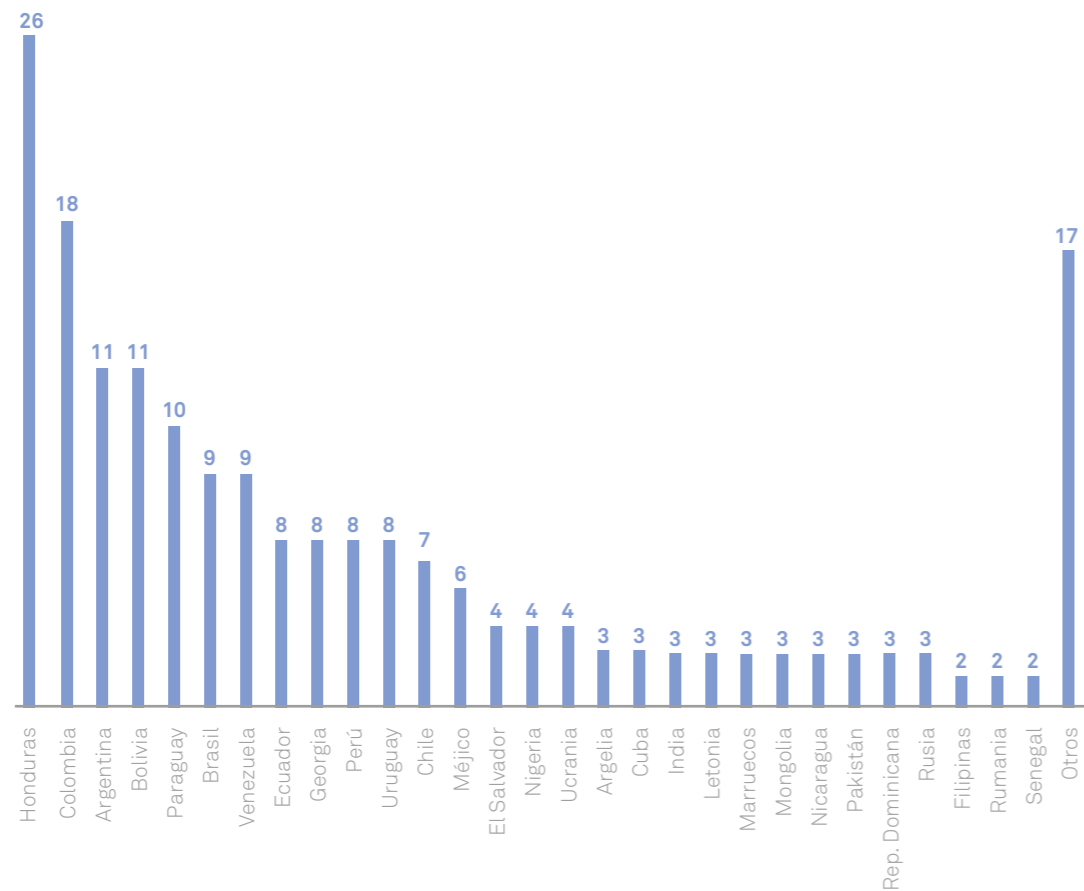
Durante el año va habiendo continuamente modificaciones de este documento, fruto de los cambios que se van produciendo en las entidades (algunos programas cierran, otros abren, cambia algún país, etc.).

Aparte de las cifras de las personas atendidas, también se dio respuesta a numerosas consultas telefónicas de profesionales de otros servicios, como consulados, servicios sociales y ONG, entre otros, tanto de Barcelona como de fuera.

**A continuación se ofrecen datos de las personas atendidas presencialmente en este servicio, aquellas que han mostrado interés en retornar a país de origen (204).**

### 3.3.2. Nacionalidades

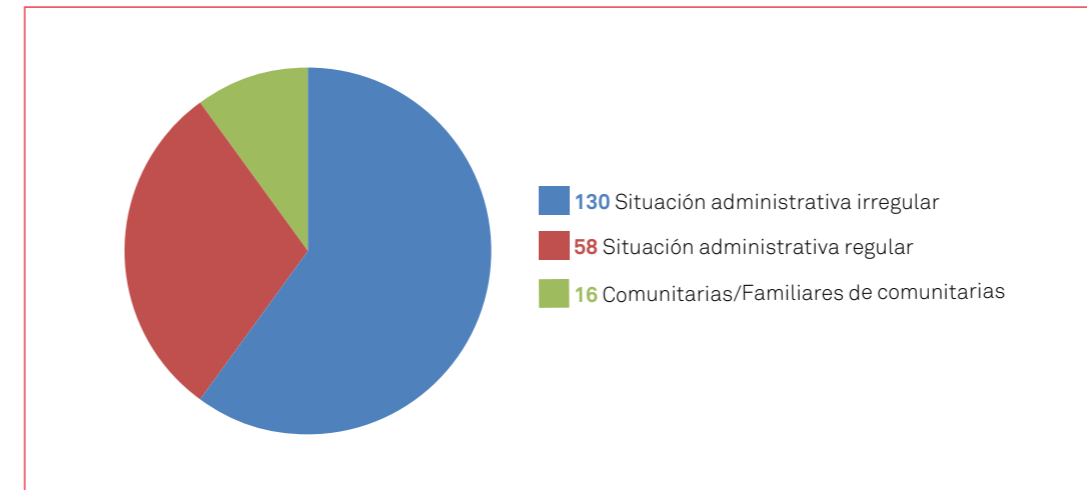
Cabe destacar que aunque los programas oficiales de retorno *voluntario* están dirigidos a personas extracomunitarias, en el Servicio de Retorno *Voluntario* SAIER también se atiende a personas comunitarias, para no dejar de atender a nadie. Para ellas, se valoraron vías alternativas a los programas oficiales.



Nota al pie: la categoría "otros" incluye las nacionalidades de Albania, Antigua y barbuda, Armenia, Bielorrusia, Camerún, EE.UU., Egipto, Ghana, Guatemala, Guinea Bissau, Guinea Conakry, Irán, Líbano, Nepal, Palestina, Sudán y Zimbabue.

Como se puede ver, la principal demanda la hicieron personas de Latinoamérica. Han solicitado información personas de 46 países: un 71,57% de personas de Latinoamérica; 9,31% de África; 6,37% de Países del Este; 9,80% de Asia; 2,45% de la UE y un 0,49% de EUA.

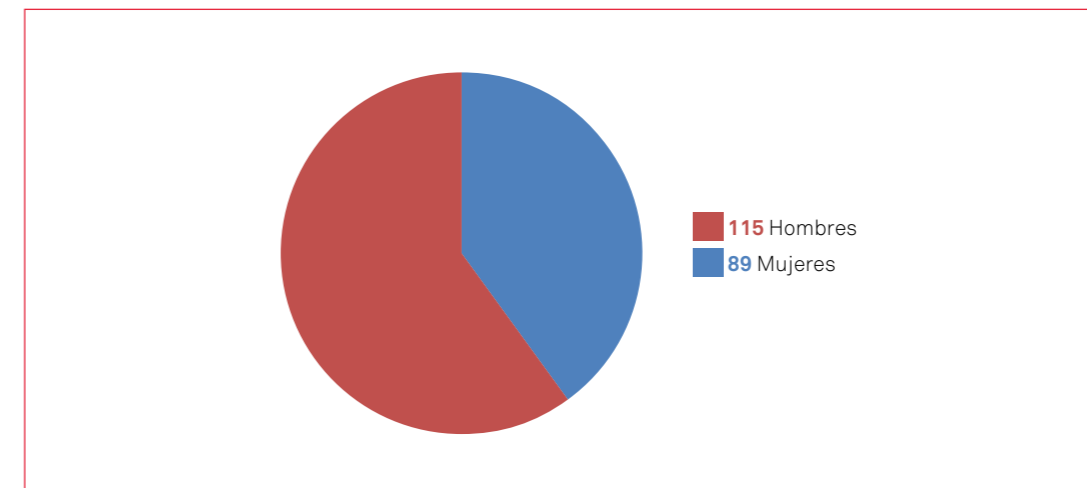
### 3.3.3. Situación administrativa



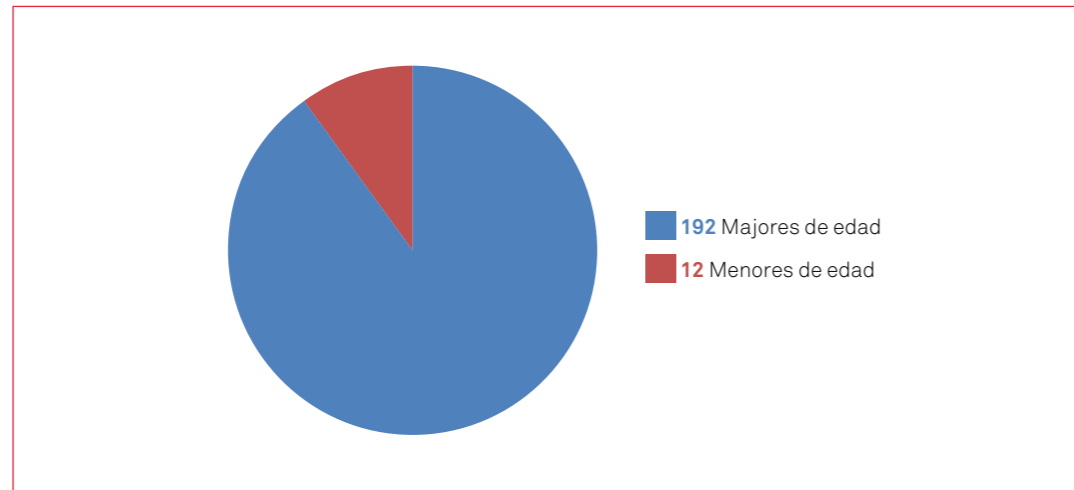
Esto supone un 63,72% de personas en situación administrativa irregular, un 28,48% de personas en situación administrativa regular y un 7,84% de personas comunitarias i familiares de comunitarias.

### 3.3.4. Sexo

Se constata una mayoría de hombres:



### 3.3.5. Edad



## 4. ANÁLISIS CUALITATIVO

En cuanto a la parte cualitativa, entre las entidades y el Servicio de Retorno Voluntario SAIER se identificaron una serie de retos y situaciones vinculadas al proceso de retorno. Se pueden clasificar en:

1. Aspectos previos a la decisión del retorno.
2. Aspectos que aparecen una vez puesto en marcha el proceso: requisitos, consecuencias, trámites, etc.
3. Aspectos transversales.

### 4.1. ASPECTOS PREVIOS A LA DECISIÓN DEL RETORNO

#### Respecto a los usuarios

- Igual que el 2015, durante el 2016 una situación muy recurrente fue la de personas que expresaron una **gran duda sobre la decisión de volver**. Muchas explicaban que **su deseo no era volver**, pero que experimentaban dificultades para continuar su proyecto de vida aquí, por falta de recursos, de trabajo o/y otros soportes.
- Se percibió **una acentuación de las situaciones de gran vulnerabilidad**, ya sea porque las personas se encuentran con problemas de salud, en procesos de desahucio, en situación de calle, etc. En este sentido, se comenta que para algunos usuarios el tiempo de tramitación del programa se hace demasiado largo, debida a la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran.
- Vinculado a lo anterior, una parte de los usuarios presentan dificultades para acceder a los servicios de atención social de la ciudad, tales como Servicios Sociales básicos o servicios para personas sin hogar, y en ocasiones quedan en lista de espera.
- Para los usuarios que solicitan un programa de retorno voluntario gestionado por una entidad que no realiza los informes sociales, normalmente los trámites son más complejos, ya que deben pedir cita

con los Servicios Sociales (u otras organizaciones) y la espera puede ser de más de un mes. En las situaciones de vulnerabilidad acentuada este tiempo de espera, junto con el posterior de la tramitación del programa, es percibida como excesiva y difícil de sobrellevar para los usuarios.

- Al punto anterior hay que añadir que, en los casos que la persona es visitada por primera vez por los Servicios Sociales, el informe normalmente no se puede elaborar en una primera visita sino que hay que esperar hasta que conozca mejor el caso. Por lo que a veces se propone una segunda y tercera visita, y esto prolonga más el tiempo de espera.
- En algunos casos acceder a un referente social que elabore un informe de vulnerabilidad para solicitar el programa de retorno en el caso de las personas que están en situación de calle es más difícil.

#### Respecto a los profesionales

- Se valoró positivamente la importancia de tener un **único punto donde obtener la información actualizada sobre los programas** activos en la ciudad, así como la coordinación entre las entidades y los diferentes profesionales que están vinculados.
- Se valoró que en situaciones muy graves hubiera sido importante contar con el **Programa Humanitario - Personas en Extrema Vulnerabilidad de la Generalitat de Cataluña**, el cual no estuvo operativo durante el 2016 ni el 2015.
- Se aprecia una mayor coordinación entre los profesionales de retorno, ya no sólo el personal técnico, sino también con consulados, Servicios Sociales, personal de los albergues, Cáritas, etc.
- Vinculado al punto anterior, son varios los profesionales que recalcan la dificultad que tienen las personas en situación irregular (que además están en situación de vulnerabilidad social) de acceder a determinados recursos de atención social. Una de las carencias que se viene apuntando todo este 2016 es la falta de recursos para hacer frente a las necesidades básicas de las personas solicitantes de retorno, como alojamiento o alimentación.
- Algunas entidades han observado dificultades para saber qué recurso social era el referente para algunos usuarios, por ejemplo, en el caso de las personas en situación de calle o en el caso de las personas en situación administrativa irregular.
- Varias organizaciones observan el incremento de solicitudes de personas interesadas en retorno voluntario que llevan menos de seis meses aquí. Esto en ocasiones ha conllevado problemas en cuanto a la elaboración de los informes para solicitar el programa de retorno.
- Alguna de las entidades valora de forma positiva el hecho de que en la nueva convocatoria se haya ofrecido la posibilidad de que personas familiares de comunitarias y en situación de vulnerabilidad puedan acogerse a un programa de retorno voluntario. Asimismo, hay que destacar que la tramitación es más compleja, dado que requiere un informe previo.
- Igual que años anteriores, este 2016 las entidades han observado un número considerable de solicitudes de retorno que finalmente son



canceladas por parte de los usuarios, debido a diferentes causas como, por ejemplo, una oportunidad laboral.

- Se observó un incremento de **personas que no pueden acceder a los programas oficiales**, principalmente por ser comunitarias, pero en algunos casos también por no cumplir el requisito de haber residido seis meses en España. En este sentido, se valoró muy positivamente la colaboración de algunas entidades, como **Cáritas Diocesana**, la cual contribuyó tanto con dinero para el transporte a país de origen como para cubrir otras necesidades básicas.

#### 4.2. ASPECOS QUE APARECEN UNA VEZ PUESTO EN MARCHA EL PROCESO: REQUISITOS, CONSECUENCIAS, TRÁMITES, Y OTROS

##### Respecto a los usuarios

- Algunos usuarios manifiestan alivio cuando toman la decisión de volver y dejan atrás una parte de la incertidumbre con respecto a su futuro.
- Se observa en algunos casos la recuperación de las redes de apoyo y familiares en los países de origen, una vez tomada la decisión de volver.
- Como contrapartida al punto anterior, también se observan casos en que aflora el miedo a la hora de enfrentarse a la vuelta. Sentimiento de fracaso de algunas personas y de duelo por dejar pasar una hipotética posibilidad de quedarse.
- Otra sensación que han percibido algunas entidades por parte de los usuarios es la mezcla de sentimientos cuando la familia en origen está en desacuerdo con la decisión de volver.

##### Respecto a los profesionales

- En cuanto a la **situación administrativa**, se detectó gran dificultad para gestionar los casos de personas sin documentación vigente. Algunas entidades observan un incremento de estos casos.
- Respecto a los **informes para el retorno**, el hecho de que algunas de las entidades no los elaboren ellas mismas implica que normalmente los usuarios se encuentren con más dificultades. En estos casos las entidades acostumbran a utilizar los informes realizados por los trabajadores sociales del Ayuntamiento y esto supone que a veces los tiempos de espera sean más largos. Esto se debe, por un lado, a las listas de espera de los Centros de Servicios Sociales y, por otro, al hecho de que a veces este informe no se hace en una primera visita, por lo que se requiere de una segunda e incluso tercera. A esto se suma el hecho de que en algunos casos existe desconocimiento respecto al proceso de retorno por parte de los Servicios Sociales, bien sea sobre cómo tramitar los programas oficiales, las alternativas u otros aspectos. En algunos casos también se dan dificultades de coordinación.
- En relación a la documentación para viajar, también se dieron casos de **solicitantes de refugio o con el estatuto concedido**, en los que se hizo necesaria la coordinación con otros servicios.

- Igual que el año anterior, continúa la dificultad para trabajar de manera fluida y coordinada con algunos **consulados**, lo que en ocasiones dificultó los procesos.
- Algunas entidades observaron la **necesidad acompañamiento a algunos usuarios** en la gestión de los trámites.
- Algunas organizaciones valoraron muy positivamente que se pueda informar a las personas sobre **qué trámites pueden hacer aquí antes de partir**, como, por ejemplo, cómo preparar la documentación para llevarla al país de origen; asimismo valoraron tener información actualizada de la situación de los países.

#### 4.3. ASPECTOS TRANSVERSALES AL RETORNO

- Algunas entidades manifestaron la dificultad en la comunicación con usuarios que no conocían los idiomas de aquí (o el inglés y francés).
- Asimismo, se pone de manifiesto la necesidad de cubrir necesidades básicas de los usuarios en el tiempo de la tramitación del programa de retorno, tales como alojamiento y comida, en los casos que sea necesario.
- Algunas organizaciones valoraron muy positivamente el hecho de tener un **equipo multidisciplinar**.

##### En cuanto a las entidades que tienen seguimiento y contacto en origen:

- Se puso de relieve la dificultad de contactar con algunos usuarios vía teléfono o correo electrónico.
- Como punto débil, alguna de las entidades comenta sobre la limitación de los países donde no existe apoyo para las personas retornadas. Se destacan Venezuela, Senegal o Perú.
- En contrapartida al punto anterior, se valora positivamente la creación de la Red Erin que comprende apoyo en países de origen. Argentina es una de las novedades.
- Respecto a la OEI (Organización de Estados Iberoamericanos) se valora positivamente la creación de una contraparte en Honduras.
- Como preocupaciones de los usuarios cuando ya están en el país de origen, destacó la inserción en el mercado laboral. En este sentido, alguna de las entidades observa la diferencia de dificultad entre aquellas personas que llevan menos tiempo aquí, ya que, por lo general, están más conectadas con la realidad del mercado laboral que aquellas otras personas que deciden volver tras un largo periodo de tiempo.
- Se valoró positivamente el apoyo y la coordinación con el Programa Ventanillas Únicas de la OEI.

## 5. CONCLUSIONES Y RETOS DE FUTURO

- Una de las conclusiones más destacadas este 2016 fue el aumento de las **situaciones de vulnerabilidad** de las personas que mostraron interés en el retorno: situación de calle, sin trabajo, salud, etc.
- A nivel general se observan dificultades para cubrir las necesidades básicas (alojamiento y alimentación) de las personas que están en tramitación del programa de retorno y no las tienen cubiertas.
- Otro aspecto a destacar fue la gestión de algunos casos en cuanto a su **situación documental**: sea porque no tenían documentación, porque estaba caducada o por otros motivos.
- Varias entidades comentaron sobre las **limitaciones en la cantidad de las nacionalidades** que fueron beneficiarias del **Programa de Retorno Voluntario Productivo**.
- Se observó la atención a personas **comunitarias** en situación de **vulnerabilidad** que quedaron fuera de los programas oficiales de retorno *voluntario*.
- Respecto a la voluntad de dar una respuesta integral a cada persona, se detecta una mayor complejidad de los casos.

### En cuanto a los retos a futuro

- Igual que en 2015, un reto es mejorar la coordinación con otros agentes, tales como Servicios Sociales o algunos consulados.
- Algunas entidades se plantean la necesidad de conseguir más seguimiento en los países de origen: ampliación de los países con contraparte local u oficinas de entidades internacionales.
- Favorecer que se actualice la hoja que se da en el INEM/SEPE con información de las entidades que gestionan las Ayudas Complementarias al APRE, que depende del Gobierno español, lo cual ya se planteó en el 2014 y 2015.
- Ampliar a un mayor número de personas la información que se da antes de partir: a nivel jurídico, la preparación de la documentación, cierre de trámites aquí, etc.
- Y como reto principal, destaca la voluntad de dar continuidad al *Grupo de Retorno Voluntario SAIER & Entidades* y seguir mejorando cada día en la atención integral a las personas, objetivo primordial de nuestros servicios.

# BCN

Informe  
**Retorno voluntario ciudad  
de Barcelona 2016**

