

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE RETORNO Y REINTEGRACIÓN

Manual de orientación para las entidades públicas y privadas que trabajan o están implicados en programas de retorno voluntario de inmigrantes y en el apoyo a su reintegración efectiva.

Financiado por:



Co-financiado por
la Unión Europea



Socios y colaboradores:





Este manual ha sido elaborado en el marco del proyecto LER – Uniendo Esfuerzo para la Reintegración, co-financiado por el Fondo Europeo del Retorno y la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo.

Las opiniones y resultados del presente informe no reflejan necesariamente la opinión de la Unión Europea ni de las entidades socias.

Proyecto LER - Uniendo esfuerzos para la reintegración entre las dos orillas (Linked Efforts for Reintegration between the two shores)

Co- Financiadores: Comisión Europea-Fondo Europeo para Retorno; Generalitat de Catalunya-Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament, ACULCO, ACOBE, RUMIÑAHUI y OIM-

Socios:

En ESPAÑA, Asociación Sociocultural y de Cooperación al Desarrollo por Colombia e Iberoamérica (ACULCO), Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Fundación ACOBE, y Asociación RUMIÑAHUI Hispano Ecuatoriana; OIM-Italia, Asociación Ecuador Solidario de Milán-Italia, OIM-Reino Unido, Movimiento Ecuatoriano MERU-Reino Unido, ACULCO-Reino Unido.

ACULCO en Colombia, Fundación AMIBE-CODEM en Bolivia, Rumiñahui en Ecuador, y OIM.



ÍNDICE:

1. PRESENTACIÓN

2. GRUPO BENEFICIARIO – MIGRANTES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

3. PRINCIPALES DIFICULTADES Y RETOS DE LOS PROGRAMAS DE RETORNO CON REINTEGRACIÓN

- 3.1.- Políticas de integración y de retorno en los distintos países de Europa
- 3.2.- Situación en los países de origen (en Latinoamérica):
realidad y amplitud geográfica
- 3.3.- Requisitos y situaciones administrativas de los distintos programas de retorno efectivo de migrantes
- 3.4.- Retornos fallidos
- 3.5.- Otros retos

4. BUENAS PRÁCTICAS DE LOS PROGRAMAS DE RETORNO CON REINTEGRACIÓN

- 4.1.- Socios y personal
- 4.2.- Perfil de los beneficiarios
- 4.3.- Coordinación entre socios y entre la asistencia pre y post retorno
- 4.4.- Complementariedad con otros proyectos de retorno
- 4.5.- Incidencia política y nuevas relaciones institucionales
- 4.6.- Administración de recursos
- 4.7.- Tipos de asistencia prestada a la población vulnerable
- 4.8.- Fichas-País
- 4.9.- Itinerarios de intervención
- 4.10.- Resultados directos sobre las personas atendidas

5. ANEXOS - FICHAS PAÍS

- 5.1.- Ficha País BOLIVIA
- 5.2.- Ficha País COLOMBIA
- 5.3.- Ficha País ECUADOR

1. PRESENTACIÓN

Esta publicación forma parte del proyecto LER – Uniendo Esfuerzos para la reintegración, co-financiado por la Comisión Europea y la Agencia Catalana de Cooperación, y gestionado por siete entidades en Europa y sus respectivas contrapartes en Bolivia, Colombia y Ecuador.

El objetivo general del proyecto LER es contribuir a la mejora del enfoque europeo de la migración de retorno a través del establecimiento de un sistema de apoyo complementario a los programas de retorno voluntario para inmigrantes en situación de extrema vulnerabilidad, con el fin de fomentar sus posibilidades de reintegración en los países de origen, garantizando en todo el proceso su dignidad y derechos, así como los de sus familiares.

En este sentido, se han unificado procesos y actividades de apoyo al retorno a nivel europeo y en Colombia, Ecuador y Bolivia entre los socios del proyecto, y se han mejorado los sistemas de atención a migrantes en situación de vulnerabilidad social, tanto previo a la partida como una vez en sus países de origen a través de distintas medidas y acciones tanto en Europa como en Latinoamérica, de cara a facilitar su reintegración efectiva.

El proyecto LER complementa los distintos programas de retorno efectivo a Latinoamérica (Bolivia, Colombia y Ecuador) que se llevan a cabo en Europa (España, Italia y Reino Unido), para asegurar que la población en situación de vulnerabilidad es atendida y asistida, garantizando unas condiciones de vida adecuadas previas al retorno, en el retorno y tras el mismo.

Aunque las realidades de los países en Europa y de las medidas de apoyo a migrantes irregulares, así como de los programas de retorno voluntario son distintas en cada país, lo cierto es que la población vulnerable necesita medidas de apoyo adicionales, y una metodología eficiente, una asistencia adecuada y un mejor conocimiento de la realidad de los países en origen facilita y mejora dicha asistencia, beneficiando así a los migrantes.

El presente manual recoge de forma sistemática y resumida las principales dificultades y retos encontrados en la gestión de este proyecto y las medidas tomadas para solucionarlas para que sirvan a otras entidades y países que gestionan programas de retorno. Asimismo, se recogen una serie de buenas prácticas que el equipo implicado en el proyecto y los propios beneficiarios consideran fundamentales para apoyar adecuadamente el proceso de retorno de migrantes en situación de vulnerabilidad y favorecer su reintegración en el país de origen, tanto en el corto plazo, con medidas inmediatas, como en el medio y largo plazo, a través de apoyo en el empleo o autoempleo, susceptibles de ser replicadas.

2. GRUPO BENEFICIARIO – MIGRANTES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

El proyecto LER se dirige a población inmigrante en situación administrativa irregular y de vulnerabilidad.

La vulnerabilidad puede variar dependiendo a la realidad de cada país en Europa, de la posibilidad de acceso a ayudas públicas existentes y de la atención de las distintas ONGs presentes. Sin embargo, para unificar criterios y entender qué se entiende por población vulnerable, el equipo de gestión del proyecto acordó una serie de grupos, que se ha visto ampliada debido a la realidad de las situaciones, quedando (aunque no de forma exclusiva) como sigue:

- embarazadas
- personas de la tercera edad (mayores de 65 años)
- familias monoparentales y/o cabezas de familia con hijos menores a su cargo
- víctimas de trata o tráfico de personas
- personas enfermas física o psicológicamente
- personas con problemas de drogadicción o alcoholismo
- personas con discapacidad
- ex MENA (Menores Extranjeros No Acompañados) sin recursos
- personas en situación de calle
- migrantes sujeto de ayudas sociales
- unidades familiares sin trabajo, ni vivienda, con estándares mínimos y con demostrados pocos recursos económicos
- en algunos países, migrantes que, por su propia condición de irregularidad, sufren discriminación e imposibilidad de integración
- otros casos que puedan surgir, que tendrán que ser aprobados por el equipo.

En todo caso, se entiende que cada situación deber ser analizada de forma individual.

3. PRINCIPALES DIFICULTADES Y RETOS DE LOS PROGRAMAS DE RETORNO CON REINTEGRACIÓN

La heterogeneidad de la realidad de los países, de las entidades socias, de los programas de retorno voluntario y de los propios migrantes genera una serie de dificultades y retos, algunos difíciles de solucionar per se, pero otros, debidamente gestionados pueden contribuir de forma positiva a la reintegración.

Las principales dificultades encontradas pueden servir de ejemplo a otras entidades y agentes que trabajan en retorno voluntario y/o en apoyo a procesos de reintegración y se incluyen en los siguientes puntos.

3.1 Políticas de integración y de retorno en los distintos países de Europa

Aunque la Unión Europea establece unos criterios mínimos de integración de la población migrante en Europa, la realidad es que la población inmigrante en situación irregular se atiende y ve de forma distinta en cada país. En España, limitado el acceso a la sanidad pública desde septiembre 2012, sí tienen acceso a ayudas sociales del Gobierno y son atendidas por las entidades sociales; en otros países los inmigrantes irregulares no tienen dichas ayudas, tal es el caso de Italia y Reino Unido, destacando además este último por una persecución efectiva a las personas en situación irregular por lo que su situación de vulnerabilidad se agrava por el miedo a manifestar su situación.

Estas situaciones hacen que el proyecto LER sea de gran utilidad y necesidad para las personas y familias vulnerables.

3.2 Situación en los países de origen (en Latinoamérica): realidad y amplitud geográfica

La decisión de retornar depende no sólo de la situación de vulnerabilidad en los países de acogida, sino de las posibilidades de apoyo social y familiar y de empleo e integración en los países de origen.

Aunque existen diferencias entre países en las políticas de apoyo a los retornados (a través de discurso político, leyes aprobadas o proyectos de ley), la práctica, a fecha del informe, muestra que como regla general los gobiernos locales no aplican medidas efectivas y prácticas que apoyen de forma directa a los retornantes y sus familiares.

Otra dificultad que encuentran los retornados en sus países es que sus expectativas suelen quedarse en frustración, sobre todo en el caso de los menores, ya que no encuentran habilidades y normas sociales a las que están acostumbrados.

Uno de los resultados más comunes entre la población asistida es la necesidad de llegar al país de retorno con títulos homologados en los diferentes niveles para facilitar la reintegración laboral o académica.

Un reto que se ha presentado es el (des)conocimiento sobre el país y la pérdida de redes sociales y familiares en algunos casos, debido a una larga estancia en Europa, que hace que los retornados tengan que prestar especial atención a la nueva realidad, nuevos precios y nueva situación política, así como a su relación con familiares y amigos.

Las familias monoparentales retornadas tienen aún mayores dificultades, sobre todo, por la dependencia legislativa de la autorización masculina para trámites de propiedad o potestad de decisión con los menores.

De forma adicional, en el caso de Colombia, algunas personas atendidas mostraron desconfianza al volver por la inseguridad que estimaban podían encontrarse.

Por último cabe destacar la dispersión geográfica de los retornos en Bolivia, Colombia y Ecuador. Los lugares de retorno suponen una distancia en muchos casos difícil de afrontar para lograr una adecuada intervención. Además, la dificultad se agrava por las condiciones de los medios de comunicación existentes en algunas zonas.

→ *Se necesita un acompañamiento profesional y personalizado tanto previo al retorno, dando información sobre la realidad del país, trámites y documentación necesaria para los menores de edad y otra información de utilidad, como tras el retorno, para apoyar en la primera etapa de reintegración y asesorar adecuadamente.*

→ *Conviene tener en cuenta gastos de transporte internos para garantizar un adecuado acompañamiento a los retornados.*

3.3 Requisitos y situaciones administrativas de los distintos programas de retorno efectivo de migrantes

El proyecto LER es un proyecto complementario a los distintos programas de retorno efectivo de cada país, gestionados por distintas entidades. Por este motivo, este proyecto debe adaptarse a los requisitos y tiempos de cada uno de ellos.

Las principales dificultades encontradas en este sentido han sido:

- **Cronograma y tiempos:**

Como se ha explicado, cada país gestiona su/s programas de retorno voluntario de forma diferente, y ello implica también unos plazos diferentes. En algunos países los programas se gestionan de forma ininterrumpida, pero en otros hay lapsos de

tiempo en los que no existen programas de retorno, lo que retrasa la ejecución de los programas complementarios.

Por otro lado, si las propias entidades que gestionan el proyecto LER desarrollan programas de retorno resulta sencilla la complementariedad de programas; si no, la necesidad de coordinación entre entidades amplía los plazos de ejecución.

Por último, existen algunos requisitos y procedimientos obligatorios por entidad o país que retrasan también los retornos efectivos.

Además existe el reto de los tiempos de gestión y acción a nivel interno: el tiempo mínimo de intervención en el país de origen en los casos que no conlleven dificultad es un mes, pero es imprescindible trabajar una media de tres meses para la mayoría de ellos si se quiere asegurar una intervención eficaz, y más tiempo aún en los casos de apoyo a proyectos de negocio.

→ *Una buena coordinación entre entidades y programas favorece la maximización de los tiempos.*

→ *Los programas de mayor duración garantizan una mejor asistencia a los usuarios.*

→ *Se debería trabajar en la facilitación de las gestiones administrativas de las entidades y países, para que no frenen los procesos de retorno de grupos vulnerables.*

- **Requisitos administrativos de los programas – justificación y beneficiarios:**

Cabe destacar la dificultad para conseguir la documentación oficial necesaria y acreditativa de los gastos realizados (facturas), tanto en Europa como en Latinoamérica. La situación de irregularidad de los migrantes hace que les resulte muy difícil obtener justificantes oficiales de gastos como la vivienda, ya que muchas veces se encuentran subarrendados o no tienen contratos oficiales. Además, muchos comercios se resisten a realizar facturas, especialmente en los países de origen. Además, la mayoría de los usuarios no disponen de cuenta corriente ni en Europa ni en sus países, lo que dificulta el ingreso de ayudas económicas.

Requisito del Fondo Comunitario de la Comisión Europea en cuanto a beneficiarios del programa es que sean inmigrantes en situación irregular, pero también existen inmigrantes en situación regular con grandes dificultades sociales y económicas que no están siendo atendidos, y familias mixtas, con miembros en situación irregular y regular, sobre todo menores de edad, que no ven cubiertas sus necesidades.

→ *Una asistencia más individualizada de los técnicos de los proyectos facilita la obtención de facturas u otros documentos oficiales, ya que buscan alternativas para gestionar ayudas y pagos, como son el acompañamiento, el pago a otras cuentas y el envío de facturas-tipo entre otros.*

→ *Los hijos menores de edad en situación regular se consideran beneficiarios indirectos de los programas, por lo que al ayudar a los padres se ayuda a los hijos.*

→ *La inclusión de inmigrantes en situación regular aseguraría que toda la población en situación de vulnerabilidad tiene acceso a las ayudas que necesitan.*

3.4 Retornos fallidos

El retorno es un proceso personal y “voluntario” en el que concurren variadas circunstancias que pueden hacer que el retorno no llegue a consumarse, a pesar de haber sido atendido y apoyado en las primeras fases. En algunos casos se ha detectado presión familiar para evitar que regrese el beneficiario potencial por dependencia de las remesas económicas.

→ *Garantizar en todo momento la voluntariedad del retorno, mediante una información adecuada a los usuarios sobre el proceso de retorno y a sus familiares sobre la realidad en Europa, es fundamental para tratar de disminuir los cambios de decisiones al final del proceso.*

3.5 Otros retos

- **Socios y recursos humanos**

La correcta selección de socios es fundamental para asegurar la implementación del proyecto, criterios de calidad, eficacia y eficiencia. La diversidad de socios supone un gran beneficio para el proyecto, pero también un reto en la gestión adecuada, unificación de procesos y actividades.

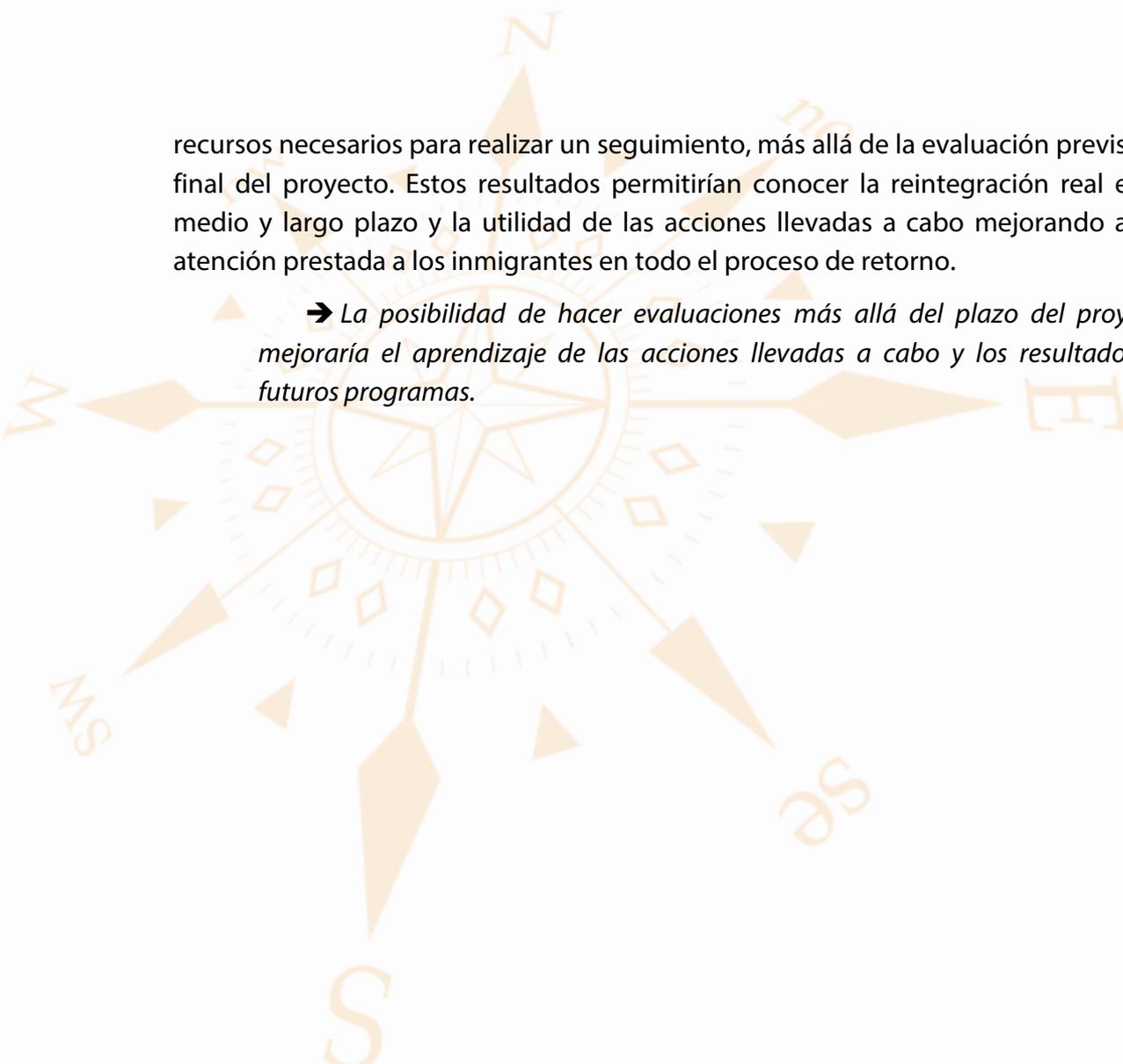
Trabajar con personas en situación de vulnerabilidad implica múltiples cuestiones, por lo que es preciso realizar un acompañamiento profesional no solo a la persona sino al entorno familiar más cercano. Se necesita una intervención interdisciplinar y personalizada y la contratación de personal suficiente y específico con sus correspondientes gastos.

→ *Es fundamental escoger bien a los socios que participan en el proyecto, establecer claramente los requisitos y obligaciones desde el principio, y coordinarse continuamente, para poder afrontar entre todos imprevistos que puedan surgir.*

→ *Conviene hacer una previsión de personal realista y adecuada a las necesidades de los programas de apoyo, que implican tanto personal de proyectos-gestión como expertos para la ejecución.*

- **Desconocimiento del grado de reintegración.**

Para conocer el grado de satisfacción de las personas acogidas al proyecto en el sentido de haber conseguido sus objetivos de reintegración, se necesitarían los



recursos necesarios para realizar un seguimiento, más allá de la evaluación prevista al final del proyecto. Estos resultados permitirían conocer la reintegración real en el medio y largo plazo y la utilidad de las acciones llevadas a cabo mejorando así la atención prestada a los inmigrantes en todo el proceso de retorno.

→ *La posibilidad de hacer evaluaciones más allá del plazo del proyecto mejoraría el aprendizaje de las acciones llevadas a cabo y los resultados de futuros programas.*

4. BUENAS PRÁCTICAS DE LOS PROGRAMAS DE RETORNO CON REINTEGRACIÓN

A lo largo de la implementación del proyecto se han detectado una serie de buenas prácticas que contribuyen a garantizar la reintegración de la población vulnerable beneficiaria, teniendo en cuenta aspectos tanto de la gestión de los programas como de acciones concretas en la atención y asistencia prestada a los retornantes, previas al retorno en Europa, y tras el retorno en sus países de origen.

4.1 Socios y personal

Un equipo de entidades formado por un organismo internacional como la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y asociaciones de inmigrantes en cada uno de los países: Asociación Sociocultural y de Cooperación al Desarrollo por Colombia e Iberoamérica (ACULCO), Fundación ACOBE, Asociación RUMIÑAHUI Hispano Ecuatoriana, Asociación Ecuador Solidario de Milán-Italia, Movimiento Ecuatoriano MERU-Reino Unido y ACULCO-Reino Unido, junto con sus socios en Bolivia, Colombia y Ecuador, con experiencia en el trabajo con población inmigrante y actividades de retorno voluntario y/o atención a inmigrantes es considerado un valor añadido.

Se trata de entidades conocidas y referentes para la población inmigrante, lo que facilita el acceso de la población vulnerable y a las distintas entidades y Consulados que trabajan con ella, y su amplia experiencia garantiza un intercambio de experiencias y conocimientos en la implementación de actividades y la atención a los inmigrantes cumpliendo unos estándares de calidad y derechos humanos.

4.2 Perfil de los beneficiarios

- En el diseño del proyecto: las personas en situación administrativa irregular tienen menos herramientas para afrontar cualquier fase de su proceso migratorio; ya sea en destino o cuando deciden volver al país de origen. Esta circunstancia los hace además más vulnerables en un contexto de crisis económica como la que vive Europa. Acordar entre todos los socios y desde el principio qué se considera vulnerabilidad es fundamental para la correcta ejecución del proyecto, la homogeneización de criterios y actividades, y la ejecución general de las asistencias.
- En la selección de beneficiarios: la existencia de un equipo de profesionales capaces de detectar y valorar la situación personal, social y familiar de los usuarios y el acompañamiento de su diagnóstico con un informe social que determine su grado de vulnerabilidad, se considera de gran utilidad para

realizar una correcta selección de los beneficiarios y para realizar una atención más acorde a sus necesidades.

4.3 Coordinación entre socios y entre la asistencia pre y post retorno

Favorece el trabajo en red el envío de un informe a los socios en origen, que refleje diversas circunstancias para una evaluación de la población retornada en origen como su situación administrativa, tiempo de estancia en el país de destino, lugar de residencia en el país de destino, lugar de retorno en el país de origen, etc., así como sugerencias sobre posibles intervenciones posteriores, contribuyendo a que los trabajadores en origen tengan un correcto conocimiento de la realidad de cada caso y a ligar las ayudas pre-retorno a las asistencias post-llegada.

4.4 Complementariedad con otros proyectos de retorno

Cada país gestiona su/s programas de retorno voluntario, ejecutados a cabo por una o varias entidades. Adicionalmente, en cada país existen o no distintos tipos de ayudas sociales para población inmigrante irregular en situación de vulnerabilidad. Por esto, la complementariedad del trabajo de cada socio con otras entidades de gestión de retorno, gobiernos y asociaciones que atiendan a población inmigrante y/o que faciliten ayudas sociales, es de gran importancia para conseguir una atención e intervención integral con los inmigrantes.

Por ejemplo, las entidades con sede en España gestionan proyectos financiados por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social español, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales español y la Generalitat de Cataluña, de forma que los beneficios de éstos para la población atendida (compra de billetes y aporte económico para su reintegración), han complementado la intervención profesional y apoyo para la compra de insumos en el país de destino y, posteriormente, en el país de origen.

En Inglaterra las actividades se han complementado con la entidad encargada de retornos efectivos, RefugeeAction, creando una red de entidades de apoyo, y en Italia se ha trabajado con Arca de Noe, ICEI, Senami, Sol e Terra, Comune de Milano y Cruz Roja, además de coordinarse con la Red Italiana de Retorno RIRVA.

4.5 Incidencia política y nuevas relaciones institucionales

El establecimiento y mejora de las relaciones con instituciones públicas (Consulados) y privadas (ONGs, asociaciones de inmigrantes, iglesias) contribuye de forma importante a llevar a cabo con éxito la intervención en los países de destino, fortaleciendo así las potencialidades de cada agente en beneficio de una intervención en común para favorecer un retorno positivo.

→ *La Administración Pública española, por ejemplo, fue invitada a participar en la reunión final del proyecto, para comprender mejor la realidad de los retornados.*

De igual modo, los contactos en países de origen son muy importantes para maximizar la asistencia y asegurar la reintegración a largo plazo. En todo caso, es importante que los Gobiernos, centrales y locales, sean conscientes de la realidad de los migrantes que retornan, y de cómo aquellos vulnerables necesitan ayudas adicionales.

→ *Cabe destacar un convenio firmado entre el socio en Ecuador y el Ayuntamiento de Pichincha para poder seguir colaborando en el tiempo, así como las relaciones entre la OIM y el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE) de Colombia para apoyar a los retornados colombianos.*

4.6 Administración de recursos

Respecto a la elegibilidad de los gastos, la optimización de los recursos destinados a ayudas económicas directas para los beneficiarios, ha consistido en que no se han aportado cuantías fijas de ayuda, individualizándose los importes en función de la situación de cada usuario, para apoyar las necesidades más urgentes y las de mayor sostenibilidad para una reintegración positiva, beneficiando así a más usuarios de los previstos.

Y para optimizar el tiempo de los trabajadores, la puesta en común de plantillas con información básica (sin ser excesiva) de los usuarios y de seguimiento ha sido considerada por los socios de gran utilidad y garantiza la coordinación entre los países de origen y de destino.

4.7 Tipos de asistencia prestada a la población vulnerable

Dadas las características de la población vulnerable, una asistencia individualizada previa y post retorno que valore las necesidades específicas es fundamental para favorecer el retorno en condiciones humanas y ordenadas, y la integración de los retornados en sus países de origen.

A continuación se resumen los tipos de asistencia prestados que han demostrado ser necesarios y útiles para garantizar los derechos básicos de los migrantes previo retorno, en el retorno y tras llegar a sus países:

- Información y asesoramiento individualizado: sobre el proceso de retorno, sus implicaciones, la situación en su país (véase apartado siguiente de Fichas-País, y punto 5), los trámites administrativos a seguir y aquellos necesarios para cuando estén en Bolivia, Colombia y Ecuador;

- Asistencia legal: vivienda, documentos de viaje, cuestiones familiares, de deudas y permisos paternos/maternos entre otros;
- Asistencia psicológica: Apoyo psicológico al proceso migratorio, asesoramiento a víctimas de trata/violencia, adaptación de los hijos, situaciones familiares, duelo o el propio impacto del retorno, entre otros;
- Alojamiento: muchas personas sin vivienda por impago, por lo que abonar el alojamiento (cuando se puede justificar) o localizar albergues es fundamental;
- Gastos de suministros como electricidad, gas, agua: el pago de suministros se ha considerado vital para asegurar las condiciones de vida dignas de los migrantes;
- Manutención de beneficiarios e hijos, en los colegios, compras en supermercados, e incluso en restaurantes cuando residen en albergues previo retorno;
- Higiene y productos básicos: en caso de necesidad se deben cubrir gastos de higiene de bebés y de adultos;
- Transporte: ayudas al transporte de media/larga distancia, para la obtención de documentación de viaje, y, si se requiere, para el transporte interno;
- Asistencia y productos médicos: puesto que los migrantes en situación irregular no tienen acceso a sanidad ni a medicación pública y gratuita, la ayuda en estos gastos es una necesidad humanitaria básica que debe cubrirse;
- Trámites consulares previo retorno: la ayuda en la obtención de documentos de viaje es fundamental para asegurar el retorno y evitar problemas en origen;
- Convalidación y homologación de títulos;
- Asistencia laboral: asistencia en la creación de itinerarios laborales;
- Ayuda para el transporte de herramientas de trabajo;
- Formación y capacitación: educación de los hijos, educación no reglada, formación en creación de negocios, o formación específica que les pueda ayudar a conseguir un empleo;
- Ayuda para la puesta en marcha de negocios: Asistencia económica y técnica para la puesta en marcha de pequeños negocios generadores de ingresos y un seguimiento continuo para garantizar el éxito del proyecto.

Estas ayudas no son exclusivas ni obligatorias, y dependerán de cada situación. Una buena práctica es tener un abanico de ayudas que ofrecer a los retornados, y asegurar primero que se cumplen los criterios básicos de habitabilidad e integración

para poder, si procede, apoyar con negocios que favorezcan la reintegración a medio y largo plazo.

4.8 Fichas – País

Tener información actualizada de la realidad de los países de retorno se ha demostrado un instrumento útil para favorecer la reintegración, ya que facilita una idea actualizada previa al retorno de cuestiones básicas relacionadas con los trámites de retorno, documentación, vivienda, educación, trabajo, acceso a crédito, posibilidad de ayudas, etc.

Un resumen de dichas fichas se presenta 5.- Anexos.

4.9 Itinerarios de intervención

- **Itinerario de intervención en el país de destino:**

El proceso de intervención con la población potencialmente beneficiaria, se ha unificado entre los socios y se considera una buena práctica, que ha demostrado favorecer el retorno y la reintegración de los migrantes:

Intervención multidisciplinar: tras la recepción e información general a los posibles beneficiarios/as, se elabora un protocolo de derivación interna o externa dependiendo de los casos para prestar las ayudas consideradas necesarias. Aquellas personas que cumplen con el perfil requerido, tras la información general del proyecto, son derivadas a citas individuales con la persona encargada de valorar su situación de vulnerabilidad y se realizan entonces las atenciones y asistencias necesarias en cada caso, en función de las necesidades detectadas de las descritas previamente (alimentación, alojamiento, gastos médicos, pago de suministros, asistencia legal-psicológica, etc.).

Aquellas personas con perfil diferente al indicado en el proyecto, son derivadas a otros servicios internos de las entidades o bien, con un efectivo trabajo en red, a otras entidades.

La precaución a la hora de informar sobre posibles ayudas en una y otra orilla es fundamental para no crear falsas expectativas y perjudicar la reintegración positiva.

Para ligar la intervención con aquella que se prestará post-retorno, mediante tutorías individuales con las personas beneficiarias, se diseña, además de un diagnóstico de la situación en destino, una previsión del retorno a nivel personal, familiar, social y profesional. Es importante señalar la colaboración permanente con la entidad socia en el país de origen para elaborar *un informe pre-retorno*. En él se incluye la información ofrecida por la persona protagonista y la recabada por la entidad en el país de origen con una visita presencial a su entorno familiar y social, de forma que se completa con una información real y actualizada que ayuda, no solo

al protagonista sino al equipo para diseñar su proceso de retorno. La utilidad de los informes pre retorno se hace evidente para que los socios sobre el terreno tengan una primera fotografía antes de trabajar con los beneficiarios. En algunos casos ha evitado problemas o inconvenientes para el protagonista una vez retornado. Además propicia un acercamiento a las familias antes de su llegada y proporciona confianza en el trabajo de la entidad sobre el terreno.

- **Itinerario de intervención en el país de origen:**

La intervención con la información trabajada de antemano facilita el encuentro entre la persona atendida y los profesionales en el país de origen. Colaborar estrechamente en los diversos aspectos (personal, social, familiar y profesional) supone un gran avance en el proceso de reintegración personal, consiguiendo solucionar los problemas más urgentes y estableciendo bases que garanticen una evolución positiva.

La coordinación permanente en ambas orillas permite una intervención más eficaz y realista. La valoración de la ayuda económica y los ítems necesarios permite superar las primeras dificultades con seguridad y esperanza.

En origen se procede también a valorar las ayudas más convenientes en función de las necesidades detectadas, que consisten fundamentalmente en primera asistencia para alojamiento, manutención, educación de los menores y gastos médicos, estudiando también la posibilidad de apoyar con iniciativas generadoras de ingresos cuando la situación lo permita, para asegurar la reintegración en el medio-largo plazo.

4.10 Resultados directos sobre las personas atendidas

Gracias a la correcta ejecución del programa y cada una de sus acciones y a las buenas prácticas descritas, se ha conseguido disminuir la vulnerabilidad de las personas beneficiarias del presente proyecto en las áreas personal, familiar, social y profesional, favoreciendo la percepción del retorno como una oportunidad y no como un fracaso.

Los beneficios abarcan un amplio abanico de ayudas diferentes, adaptadas a las necesidades reales y particulares de cada caso.

Las personas retornadas valoran como muy positivas las atenciones recibidas y como una ayuda útil para su reintegración, según los testimonios de los propios protagonistas.