

# DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE RETORNO VOLUNTARIO: CÓMO LLEGAR A MIGRANTES IRREGULARES QUE NO MANTIENEN CONTACTO CON LAS AUTORIDADES

ESPAÑA 2015



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ASUNTOS EXTERIORES  
Y DE COOPERACIÓN

MINISTERIO  
DE JUSTICIA

MINISTERIO  
DEL INTERIOR

MINISTERIO  
DE EMPLEO  
Y SEGURIDAD SOCIAL

La Red Europea de Migración ha sido creada por la Decisión del Consejo 2008/381/CE y está cofinanciada por la Unión Europea.

Su objetivo es satisfacer las necesidades de información de las instituciones de la Unión Europea y de las autoridades e instituciones de los Estados miembros, proporcionando información actualizada, objetiva, fiable y comparable en materia de migración y asilo, con el fin de respaldar el proceso de toma de decisiones de la Unión Europea en estos ámbitos. La Red Europea de Migración también pone dicha información al alcance del público en general.

La Red Europea de Migración, coordinada por la Comisión Europea, está formada por una red de Puntos de Contacto Nacional designados en cada Estado miembro y en Noruega.

En España el PCN está compuesto por expertos procedentes del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Ministerio del Interior, Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, Ministerio de Justicia y de la Fiscalía General del Estado, de cuya coordinación se encarga la Subdirección General de Régimen Jurídico de la Secretaría General de Inmigración y Emigración.

#### Contacto

Subdirección General de Régimen Jurídico

(Coordinadora del Punto de Contacto Nacional de la Red Europea de Migración)

José Abascal, 39. 28071 Madrid

Correo electrónico: [rem@meyss.es](mailto:rem@meyss.es)

Internet: <http://extranjeros.empleo.gob.es/es/redeuropeamigracion>

NIPO: 270-16-028-1

Este documento está disponible en:

Internet: <http://extranjeros.empleo.gob.es/es/redeuropeamigracion>

[http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/index_en.htm)

# Divulgación de información sobre retorno voluntario: cómo llegar a migrantes irregulares que no mantienen contacto con las autoridades

## ESTUDIO MONOGRÁFICO DE LA RED EUROPEA DE MIGRACIÓN 2015

Elaborado por el Punto Nacional de Contacto de la Red Europea de  
Migración en España

La Red Europea de Migración ha sido creada por la Decisión del Consejo 2008/381/CE y está financiada por la Unión Europea.

Su objetivo es satisfacer las necesidades de información de las instituciones de la Unión Europea y de las autoridades e instituciones de los Estados miembros, proporcionando información actualizada, objetiva, fiable y comparable en materia de migración y asilo, con el fin de respaldar el proceso de toma de decisiones de la Unión Europea en estos ámbitos. La Red Europea de Migración también pone dicha información al alcance del público en general.

La Red Europea de Migración, coordinada por la Comisión Europea, está formada por una red de Puntos de Contacto Nacional designados en cada Estado miembro y en Noruega.

En España el PCN está compuesto por expertos procedentes del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Ministerio del Interior, Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, Ministerio de Justicia y de la Fiscalía General del Estado, de cuya coordinación se encarga la Subdirección General de Régimen Jurídico de la Secretaría General de Inmigración y Emigración.

Para más información del Punto Nacional de Contacto en España, visite:

<http://extranjeros.empleo.gob.es/es/redeuropeamigracion/>



## Contenido

Resumen del informe de síntesis: .....	6
Sección 1: Visión general del contexto jurídico y de políticas de la UE [máximo una página] .	6
Sección 2: Visión general de la situación nacional [máximo 2 páginas, excluido el anexo 1] .	8
2.1 Cuantificación de la inmigración irregular y del retorno en el Estado miembro.....	8
2.2 Cuantificación y naturaleza de la presencia de migrantes irregulares que no mantienen contacto con las autoridades .....	10
Sección 3: Legislación y políticas nacionales en materia de divulgación de información sobre retorno (voluntario) [máximo 2 páginas] .....	12
Sección 4: Estrategia nacional general en materia de divulgación de información sobre retorno (voluntario) [máximo 12 páginas] .....	16
4.1 Agentes encargados de la divulgación de información sobre retorno (voluntario)....	16
4.2 Herramientas empleadas para la divulgación de información sobre retorno (voluntario) a migrantes irregulares que no mantienen contacto con las autoridades.....	20
4.3 Campañas y estrategias específicas .....	24
4.4 Accesibilidad de la información.....	24
4.5 Contenido de la información .....	25
4.6 Destino de la información.....	28
Sección 5: Estudios de caso sobre provisión de información a migrantes irregulares con los que las autoridades no mantienen contacto [máximo 4 páginas] .....	28
Sección 6: Eficacia de las distintas estrategias nacionales en materia de divulgación de información sobre retorno (voluntario) [máximo 4 páginas] .....	29
6.1 Indicaciones / datos extraídos de los testimonios de migrantes irregulares y repatriados.....	29
6.2 Otras indicaciones o pruebas de la eficacia.....	30
6.3 Enseñanzas extraídas .....	31

## Resumen del informe de síntesis:

### Informe de síntesis (máximo 3 páginas)

*Resumen del informe de síntesis: este será la base de un Informe de la REM, cuyo grupo destinatario lo constituirán los responsables de la formulación de políticas de la UE y nacionales.*

El presente estudio proporciona información relevante acerca de las distintas situaciones por las que las autoridades no están en contacto con los inmigrantes irregulares, los grupos de población a los que es más difícil acceder, así como los actores encargados de facilitar información sobre los programas de retorno asistido, y el contenido y la forma de presentar la citada información.

Por lo que respecta al apartado estadístico, si bien es cierto que no ha sido posible contar con una estimación del número de inmigrantes irregulares presentes en España, si se aportan cifras sobre el número de retornos forzosos (aquellos realizados en base a una orden judicial) durante el periodo 2011-2014, en el que se observa una reducción de más del 40%, mientras que la tendencia de los retornos voluntarios producidos en los últimos años es inversa, puesto que desde 2012 se ha incrementado el número de retornos voluntarios (aquellos producidos en el ámbito de los programas cofinanciados por el Fondo Europeo de Retorno, sin contar los que se producen dentro del plazo fijado en la resolución de retorno).

Asimismo, del estudio se desprende el claro protagonismo que asumen las ONG´s a la hora de proporcionar información sobre retorno voluntario a los inmigrantes irregulares, ya que se trata de uno de los compromisos asumidos por aquellas al recibir la subvención con la que implementar los programas de retorno cofinanciados por el Fondo Europeo de Retorno. En este punto, la Administración, aun disponiendo de herramientas eficaces para transmitir la información, ha optado, con la ayuda de fondos comunitarios (FAMI y antes SOLID), por conceder financiación a las ONG´s y organismos internacionales para la implementación de programas de retorno.

Salvo casos específicos, como el de los solicitantes de asilo o el de las víctimas de trata, el contenido de la información facilitada a los inmigrantes irregulares sobre retorno voluntario no aparece regulado en la normativa española. Sin embargo, los actores encargados de su difusión han de respetar las instrucciones incluidas en las guías elaboradas por la Administración y que se entregan al comienzo de la ejecución de los programas. En base a ello, la información que se proporciona tiene que ver con las obligaciones jurídicas de los repatriados, la propia existencia de los programas de retorno voluntario, así como las condiciones de admisión en el mismo.

Los actores encargados de la implementación de los programas de retorno voluntario han venido utilizando diversas herramientas (folletos, campaña de carteles, campañas en medios de comunicación, páginas web, etc) para difundir la información sobre dichos programas, si bien es cierto que hasta 2015 no había existido una campaña específica destinada a inmigrantes irregulares que no mantienen contacto con las autoridades. Sin embargo, en este punto merece la pena destacar la campaña de difusión que se ha desarrollado a lo largo de este año en los Centros de Internamiento de Extranjeros (CIEs) sobre los programas de retorno voluntario.

Finalmente, las dificultades encontradas a la hora de proporcionar información en el estudio estrategias de comunicación concretas en este ámbito, así como para evaluar la eficacia de las mismas, hace necesario plantearse la necesidad de incrementar los medios que permitan analizar los resultados obtenidos en las actividades de difusión llevadas a cabo tanto por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, como desde las ONGs encargadas de implementar los programas de retorno voluntario.

## Sección 1: Visión general del contexto jurídico y de políticas de la UE [máximo una página]

*La presente sección del informe de síntesis describirá brevemente el marco jurídico y de políticas de la UE sobre retorno voluntario, incluida la salida voluntaria. Ello incluye un debate sobre las principales disposiciones del acervo de la UE en materia de asilo y la Directiva sobre el retorno (Directiva 2008/115/CE), así como la descripción de la*

*perspectiva de la UE a propósito de la divulgación de información sobre retorno (voluntario), según se define en documentos de políticas, comunicaciones de la UE e investigaciones encargadas por las instituciones de la Unión.*

***Esta sección la desarrollará el proveedor de servicios de la REM y no será necesaria la aportación de los PCN de la REM.***

## Sección 2: Visión general de la situación nacional [máximo 2 páginas, excluido el anexo 1]

### 2.1 CUANTIFICACIÓN DE LA INMIGRACIÓN IRREGULAR Y DEL RETORNO EN EL ESTADO MIEMBRO

#### P1. Si se dispone de ellas, apórtense estimaciones sobre la cantidad de migrantes irregulares presentes en su Estado miembro durante el período 2010-2014.

La finalidad de facilitar tal información consiste en ofrecer una idea de la cantidad de nacionales de terceros países que residen irregularmente en el Estado miembro, con objeto de contextualizar la información sobre las estrategias nacionales en materia de divulgación de información sobre retorno (voluntario).

Si se dispone de ellas, apórtense las estimaciones relativas a cada año, así como una breve nota al pie que describa la población comprendida, el método empleado para elaborar las estimaciones y cualquier reserva a propósito de su grado de exactitud. Cabe señalar, habida cuenta de las diferencias entre los métodos empleados para elaborar las estimaciones, que no será posible sintetizar esta información para ofrecer una «estimación total de la UE» relativa al estudio.

No ha de incluirse aquí información de Eurostat sobre nacionales de terceros países presentes ilegalmente en un Estado miembro, ya que tal información es de acceso público y puede, por lo tanto, analizarse de manera centralizada en el informe de síntesis.

Información no disponible.

#### P2. Apórtense estimaciones y/o datos reales relativos al período 2010-2014 sobre:

a. número de nacionales de terceros países que se hallan irregularmente en el Estado miembro a los que se transporta físicamente fuera de aquel sobre la base de una resolución de retorno<sup>1</sup> (retorno forzoso);

2011	2012	2013	2014
21.231	17.307	14.519	12.289

b. número de nacionales que se hallan irregularmente en un Estado miembro y que regresan voluntariamente a su país dentro del plazo fijado al respecto en la resolución de retorno (salida voluntaria<sup>2</sup>);

Información no disponible.

c. número de nacionales de terceros países que se hallan irregularmente en un Estado miembro y que regresan a su país en el marco de paquetes de retorno voluntario asistido

A continuación, se proporcionan los datos del número de retornos de irregulares (sólo disponibles desde septiembre de 2013) y del número total de retornos (regulares+irregulares) a través del programa de Atención social y el programa de ayudas complementarias al abono acumulado y anticipado de la prestación contributiva por desempleo (APRE) en el periodo comprendido entre 2010 y 2014.

		2010	2011	2012	Enero-septiembre 2013	Septiembre-diciembre 2013	2014	TOTAL
AVR	IRREGULARES(*)	-	-	-	-	543	2.260	2.803

<sup>1</sup> Es decir, una resolución o un acto administrativo o judicial que dictamina o declara que la presencia de un nacional de un tercer país en el Estado miembro es ilegal e impone o indica la obligación de retornar a su país.

<sup>2</sup> La definición de «salida voluntaria» del Reino Unido es más amplia. Véase la nota al pie nº 28 *supra*.



	<b>REGULARES+IRREGULARES</b>	4.389	4.658	2.837	2.722	977	3.151	18.734
--	------------------------------	-------	-------	-------	-------	-----	-------	--------

(\*) AVR: modalidad de retorno voluntario de atención social + familiares en situación irregular de titulares de modalidad de retorno voluntario de ayudas al APRE

Los datos de irregulares se desglosan a continuación según modalidad de programa de retorno:

		2010	2011	2012	Enero-septiembre 2013	Septiembre-diciembre 2013	2014	TOTAL
<b>IRREGULARES</b>	<b>ATENCIÓN SOCIAL</b>	-	-	-	-	516	2.243	2.759
	<b>APRE</b>	-	-	-	-	27	17	44

d. número de nacionales de terceros países que se hallan irregularmente en un Estado miembro y que regresan a su país en el marco de paquetes de retorno voluntario y reintegración (si difieren de los citados en la letra c)).

A continuación, se proporcionan los datos del número de retornos de irregulares (sólo disponibles desde septiembre de 2013) y del número total de retornos (regulares+irregulares) a través del programa de Retorno Voluntario Productivo en el periodo comprendido entre 2010 y 2014.

		2010	2011	2012	Enero-septiembre 2013	Septiembre-diciembre 2013	2014	TOTAL
<b>AVRR</b>	<b>IRREGULARES</b>	-	-	-	-	8	148	156
	<b>REGULARES+IRREGULARES</b>	99	102	100	137	14	241	693

## 2.2 CUANTIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LA PRESENCIA DE MIGRANTES IRREGULARES QUE NO MANTIENEN CONTACTO CON LAS AUTORIDADES

**P3. Según se define en la sección 2 de la sección sobre Antecedentes de la presente plantilla común, este estudio se centra en los migrantes irregulares cuyo paradero o lugar de residencia no está ya o jamás ha estado en conocimiento de las autoridades y que, por lo tanto, no mantienen contacto con estas.**

**Defínase este grupo enumerando en viñetas las principales situaciones en las que las autoridades no mantendrían contacto con los migrantes irregulares, p. ej.**

- ★ migrantes que han facilitado direcciones falsas o que han cambiado de domicilio,
  - ★ personas que han entrado en el Estado miembro irregularmente y que permanecen en este sin el conocimiento de las autoridades,
  - ★ etc.
- 
- Migrantes que nunca se han inscrito en el censo.
  - Migrantes que han cambiado de domicilio y no han actualizado su inscripción en el censo (migrantes irregulares que no renovaron su registro, de modo que dejaron de estar inscritos en el censo).
  - Migrantes irregulares cuya inscripción en el censo fue eliminada por su casero sin ser conscientes de ello.
  - Migrantes regulares cuyos documentos expiraron y, de este modo, se convirtieron en irregulares. Extranjeros que han perdido sus autorizaciones o permisos en caso de incumplimiento de los requisitos de renovación de sus documentos y que se mantienen al margen del sistema.
  - Personas que ya han retornado y vuelven al país para prolongar su estancia más de los tres meses permitidos. Estos migrantes evitan todo contacto con las autoridades debido al temor a la deportación.
  - Personas sin hogar: especialmente, hombres de entre 30 y 50 de edad, sin redes familiares en España y no inscritos en el censo en el momento de la solicitud de retorno. Algunos de los solicitantes padecían problemas de salud mental (adicciones y/o trastornos mentales).
  - Usuarios de servicios sociales (viviendas sociales, albergues públicos, comedores sociales: mujeres y hombres de 30 a 50 años.
  - Personas que viven en hogares de compatriotas (por lo general, duermen durante el día, mientras los residentes titulares de la vivienda trabajan): mujeres y hombres de entre 25 y 40 años sin medios de subsistencia ni cobertura social. Estas personas han permanecido en España menos de un año y no han visto colmadas aún sus expectativas en relación con su proyecto de migración. No están inscritas en el censo.

**P4. Si se dispone de ellas, apórtense estimaciones cuantitativas relativas a los dos grupos de migrantes irregulares tratados en el presente estudio durante el período 2010-2014.**

- a. migrantes irregulares conocidos anteriormente por las autoridades pero cuyo lugar de residencia ha dejado de estar en conocimiento de aquellas (fuga).** Información no disponible.
- b. migrantes irregulares cuyo lugar de residencia en el territorio jamás ha estado en conocimiento de las autoridades (entrada clandestina).** Información no disponible.

**P5. Apórtese una breve descripción de las dificultades a las que se enfrentan en los Estados miembros los agentes encargados de promover el retorno voluntario a la hora de llegar a los dos grupos de migrantes irregulares citados (a saber, los que no mantienen contacto con las autoridades).**

Las ONG que están trabajando en el programa de retorno voluntario asistido atienden a una gran cantidad de migrantes al día, incluidos los que se hallan en situación irregular y que no mantienen contacto con las autoridades. En la mayoría de los casos, no tienen problemas para llegar a este grupo, salvo en dos circunstancias, relacionadas con la movilidad y con el temor. Por una parte, este grupo concreto de migrantes se mueve con frecuencia y, por otra parte, teme participar en actividades desarrolladas en espacios públicos.

De este modo, las ONG han adoptado una estrategia de difusión para llegar a todos los migrantes, independientemente de su estatuto. Así pues, las principales actividades desarrolladas en este sentido son las siguientes:

- Visitas y distribución de información en lugares frecuentados por migrantes (locutorios, organizaciones, iglesias, comedores sociales, viviendas sociales, hospitales, etc.).
- En el sitio web se ofrece información actualizada.
- Visitas y distribución de información en consulados y organizaciones de migrantes.
- Publicidad en diarios gratuitos (p. ej., «20 minutos»), en la que la expresión «irregular» se ha sustituido por «sin papeles» para llegar a más personas.
- Difusión a través de las redes sociales.
- Difusión en lugares frecuentados por migrantes: locutorios, centros culturales latinoamericanos, etc.
- Charlas y distribución de folletos de información a ONG y asociaciones que trabajan con personas sin hogar, así como otras organizaciones sociales privadas (centros de emergencia social: servicios de guardarropa y ducha, comedores sociales, etc.); iglesias; asociaciones de compatriotas, consulados, etc.
- Servicios sociales

**P6. ¿Hay otros grupos específicos de migrantes (irregulares) que los agentes encargados de promover el retorno voluntario tengan dificultades en localizar? En caso afirmativo, describanse aquí.**

Las ONG que están trabajando en programas de retorno voluntario informan de la existencia de varios grupos concretos con los que siempre experimentan problemas en relación con tales programas, todos los cuales se definen por la nacionalidad o por el origen geográfico o cultural:

- Población subsahariana: a pesar de la gran campaña de difusión en los consulados y las organizaciones africanas específicas, es muy difícil llegar a este grupo concreto. Este consta de migrantes que han entrado en España ilegalmente, arriesgando la vida. Este grupo, debido al elevado coste del viaje migratorio y a las connotaciones culturales, no acepta las condiciones de los programas de retorno voluntario asistido. Consideran insuficiente la cuantía de la ayuda económica, ya que en los países de origen se ejerce presión social sobre ellos si retornan sin haber culminado su proyecto migratorio. Por lo general, este grupo no está interesado en programas de retorno voluntario asistido, esté en situación regular o irregular. En cuanto a los migrantes irregulares, se trata en mayor medida de una cuestión cultural, ya que las familias y los vecinos perciben negativamente el retorno si no se ha culminado el proyecto migratorio. Por lo tanto, se trata de un grupo que rechaza este tipo de programas e, incluso, cualquier tipo de información.
- Población china: Pese al aumento de la población china en España, sus integrantes recurren ocasionalmente a los programas de retorno voluntario. La ONG Accem ha difundido información entre las organizaciones chinas de toda España y solicitado una cita con el Consulado de China en Madrid,

que no ha respondido aún. Consideramos que la población china no solicita la participación en programas de retorno voluntario asistido porque no sabe de su existencia.

- Nacionales de países de Asia Oriental (India, Pakistán, China, etc.) Apenas solicitan la participación en programas de retorno voluntario. Los principales motivos de ello son las dificultades lingüísticas y el sentido de fracaso asociado al retorno a sus países de origen a través de un programa de retorno voluntario.
- Mujeres nicaragüenses, sobre todo las que se hallan en situación irregular. Por una parte, dado que en su país tienen grandes responsabilidades familiares (varios hijos, pareja, etc.), no muestran el menor interés en retornar, ya que suelen haber contraído grandes deudas en origen. Por otra parte, en Nicaragua no se ofrece subsidio alguno a los repatriados, ni siquiera algún tipo de protección social, por lo que no les compensa retornar. También es muy difícil hallar recursos que les permitan progresar en su vida laboral.

Por último, la distribución geográfica de España podría suponer asimismo cierta dificultad a la hora de gestionar el retorno de los migrantes: dependiendo de las Comunidades Autónomas donde vivan, habrá más o menos redes informales de apoyo o, de otro modo, distintos niveles de cooperación de los servicios sociales, de manera que la distribución de información sobre programas de retorno voluntario asistido no llega del mismo a unas regiones que a otras.

### Sección 3: Legislación y políticas nacionales en materia de divulgación de información sobre retorno (voluntario) [máximo 2 páginas]

**P7. ¿Ha establecido su Estado miembro disposiciones o normas relativas a la divulgación o la aportación de información sobre retorno (voluntario) en la legislación o el Derecho indicativo (a saber, directrices, documentos de políticas, etc.)? Por ejemplo, pueden haberse establecido obligaciones para ciertas autoridades estatales en cuanto a la aportación de tal información en entrevistas para la concesión de asilo, sobre la adopción de resoluciones de retorno, o bien pueden haberse impuesto obligaciones relativas a la divulgación de información en línea o en lugares públicos, etc. No**

**En caso afirmativo, indíquese el nombre de la legislación o las políticas y descríbase lo que estas dicen a propósito de:**

- a. los agentes competentes o responsables,
- b. el contenido de la información (a saber, si comprende paquetes de retorno voluntario asistido (y reintegración), otras opciones de retorno voluntario u obligaciones jurídicas, incluida información sobre resoluciones de retorno, etc.),
- c. los plazos de aportación de la información (p. ej., al solicitar protección internacional o un visado o únicamente al pasar a hallarse en situación irregular),
- d. cualesquiera disposiciones específicas sobre grupos vulnerables (víctimas de trata, menores no acompañados, personas mayores) y de otros grupos específicos (nacionalidades concretas),
- e. las herramientas de divulgación (en persona [por escrito], en persona [oral], por correo postal, por correo electrónico, mediante llamada telefónica, en espacios públicos, etc.),
- f. los idiomas en los que debe facilitarse la información y cualesquiera criterios de accesibilidad o calidad (presentación visual, estilo que ha de emplearse, etc.),
- g. consideraciones en materia de confidencialidad (a saber, si se mantiene el anonimato del migrante irregular si este consulta un servicio de información).

En el ordenamiento jurídico español no existe ningún tipo de legislación específica en este sentido.

Pero sí se llevan a cabo acciones para la difusión de información sobre Retorno Voluntario en el marco de los programas de AVR y AVRR subvencionados por el MEYSS. Estas convocatorias de subvenciones se aprueban por Resolución de la Dirección General de Migraciones. En todos los casos se incluye la

difusión del contenido de los propios programas. En este sentido, aunque la difusión en sí misma no es obligatoria, entendiéndose que todos los programas la incluyen como actividad, lo que sí han establecido las propias convocatorias de subvenciones, como obligación de las entidades beneficiarias de dichas subvenciones, se encuentra la de dar la adecuada publicidad de la cofinanciación, incorporando los logotipos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social y del Fondo Europeo para el Retorno en un lugar preferencial del material que utilicen para la difusión de la actuación subvencionada (folletos, carteles, hojas informativas, cuñas publicitarias, etc.), así como en cualquier documento relativo a estos proyectos, incluidos los certificados de asistencia o de cualquier otro tipo. En esta línea, cabe mencionar que, entre las obligaciones de las entidades beneficiarias de las subvenciones se incluye la de proporcionar información sobre la financiación a las personas que participen en el programa, de forma que, tanto el personal adscrito al programa como los beneficiarios finales, conozcan la financiación de la Unión Europea para el programa

Por otra parte, entre los servicios y prestaciones que han de incluir preceptivamente todos los programas de AVR y AVRR subvencionados a través de estas convocatorias se encuentra, entre otras, la información, apoyo y orientación psicosocial a las personas interesadas en el Retorno Voluntario, con el fin de que la persona interesada en el retorno voluntario pueda tomar su decisión de manera informada en base a una atención individualizada y a información actualizada. Asimismo, se deberá prestar un servicio de información y orientación sobre los trámites necesarios para la obtención de la documentación necesaria para su viaje de retorno.

Los actores involucrados en esta difusión son:

- Secretaría General de Inmigración y Emigración (Ministerio de Empleo y Seguridad Social). DG de Migraciones: organismo que realiza la convocatoria de subvenciones
- Organizaciones no gubernamentales (ONG) especializadas en la atención a inmigrantes y organismos internacionales especializados en la atención a inmigrantes

El contenido de la información proporcionada se basa en las características de los dos programas de Retorno Voluntario dirigidos a personas en situación administrativa irregular:

1. Programa de retorno voluntario de atención social: Dirigido a inmigrantes extracomunitarios -en situación regular e irregular- que se encuentren en situación de especial vulnerabilidad contrastable a través de los Servicios Sociales de su zona de residencia u ONG especializada.
2. Programa de retorno voluntario productivo: Dirigido a inmigrantes extracomunitarios –en situación regular e irregular- no sujetos a la obligación de retornar que deseen emprender un proyecto empresarial asociado al retorno.

En ambos casos se informa de los requisitos para ser beneficiario de cada uno de los programas y de las prestaciones y servicios que se ofrecen a las personas beneficiarias de ellos, así como toda la información, apoyo y necesaria para que puedan tomar su decisión de manera informada en base a una atención individualizada y a información actualizada.

El programa de retorno voluntario ofrece la posibilidad de retornar a aquellas personas extranjeras (inmigrantes, solicitantes de asilo, refugiados, siempre que hayan desaparecido las circunstancias en virtud de las cuales fueron reconocidos como tales, personas con estatuto de protección subsidiaria), que manifiesten su deseo de volver a su país de origen y que cumplan los requisitos establecidos. La provisión de información se da siempre que las personas interesadas lo soliciten, independientemente estén en situación regular o irregular. Estas personas suelen tener acceso a esta información a través de las entidades, organismos no gubernamentales que trabajan con población inmigrante y que están repartidos por todo el territorio nacional. Dichas entidades realizan intensas campañas de difusión de información sobre los programas de Retorno Voluntario Asistido y Reintegración con el objetivo de llegar al mayor número de inmigrantes posibles residentes en España, sobre todo a aquellos que se encuentran en situación irregular por ser el colectivo más vulnerable.

Se proporciona también información específica en casos concretos:

- Solicitantes de asilo, refugiados, personas con estatuto de *protección de protección subsidiaria*: reciben información sobre programas de retorno a través de las entidades especializadas en asilo y protección internacional, generalmente en el período en el que se tramita su solicitud de asilo
- **Víctimas de trata. En este caso sí que existe legislación específica que establece la obligación de informar sobre la posibilidad de acogerse al retorno voluntario:**
  - artículo 145 del Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. En virtud de este artículo, a las personas inmigrantes identificadas como víctimas de trata de seres humanos por los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado se les concede un periodo de reflexión en el cuál deciden si quieren regresar a su país de origen o permanecer en España.
  - Protocolo Marco de protección de las víctimas de tratas de seres humanos: establece que, entre la información que debe proporcionarse a las víctimas, si se trata de una en el caso de víctima extranjera en situación irregular, deberá ser informada sobre la posibilidad de obtener, a su elección, el retorno asistido a su país de procedencia o una autorización de residencia y trabajo por colaboración con las autoridades policiales y judiciales o en atención a sus circunstancias personales.

En desarrollo de estos preceptos normativos, para aquellas personas inmigrantes víctimas de trata que solicitan acogerse a un programa de retorno, o para aquellas sobre las que la entidad receptora tenga indicios fundamentados de ser posibles víctimas de trata, existe un protocolo de actuación específico para la gestión de los retornos elaborado por la Dirección General de Migraciones. Dicho protocolo debe incluir un informe que especifique medidas de actuación para la reintegración de la víctima así como estrategias de coordinación con instituciones públicas o privadas del país de origen. Estos casos se suelen valorar de urgencia.

Las principales herramientas de difusión utilizadas son:

- Número de teléfono de atención dependiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social que atiende la Unidad de Retorno Voluntario de la Dirección General de Migraciones (+34 902.88.21.20)
- Red 060. Está compuesta por oficinas de atención presencial, un número telefónico de atención administrativa (060) y un portal de Internet ([www.060.es](http://www.060.es))
- En la página web “Portal de Inmigración” de la Secretaría general de Inmigración y Emigración aparece publicada información sobre Retorno Voluntario dirigida a inmigrantes extracomunitarios en general: [http://extranjeros.empleo.gob.es/es/Retorno\\_voluntario/index.html](http://extranjeros.empleo.gob.es/es/Retorno_voluntario/index.html)
- La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) en España difunde información en su página web sobre el programa de Retorno Voluntario de Asistencia Social para irregulares <http://www.spain.iom.int/index.php/proyectos/325-retorno-voluntario-asistido-de-extranjeros-en-situacion-irregular>
- Las organizaciones no gubernamentales especializadas en población inmigrante ofrecen información sobre retorno voluntario a inmigrantes (no distinguen entre inmigrantes en situación regular e irregular) a través de sus páginas web, sus teléfonos de atención directa, las redes sociales en el caso de que las tengan y, en algunos casos, a través de anuncios en prensa escrita.
- Algunos consulados también ofrecen información sobre retorno voluntario en sus páginas web así como un listado de las organizaciones no gubernamentales y las organizaciones internacionales que gestionan programas de retorno

En todos los casos, la protección de los datos de carácter personal de las personas migrantes a las que se proporcione información sobre el AVR o el AVRR está garantizada, en tanto que las ONG u organismos internacionales que gestionan los programas tienen, como entidad perceptora de una subvención de la Dirección General de Migraciones, la obligación de cumplir la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, y el Reglamento de Desarrollo de esta Ley aprobado por el Real Decreto 1720/2007. Entre sus obligaciones, se incluye la necesidad de obtener

de los beneficiarios finales de los distintos programas la preceptiva autorización para la cesión y tratamiento de sus datos de carácter personal y, cuando proceda, la inscripción del fichero en el Registro General de Protección de Datos. La mencionada autorización, debe estar redactada de manera que los datos de carácter personal cedidos puedan ser objeto de tratamiento y comunicación en el marco de los procedimientos establecidos para la gestión del programa de retorno en el que se incluye la solicitud del interesado. En este sentido, el tratamiento de los datos de carácter personal compartidos entre los diversos actores gubernamentales y no gubernamentales que gestionan una solicitud de Retorno Voluntario asistido es estrictamente cuidadoso, utilizando sistemas de encriptación para el envío y tratamiento telemático de los mismos.

**P8. Concretamente, ¿qué información facilita la autoridad nacional al migrante al emitir una resolución de retorno y cómo se la facilita? Sírvase especificar:**

**a. el contenido de la información (p. ej., retorno voluntario asistido, obligaciones),**

Se le informa sobre su derecho a asistencia jurídica, así como a un intérprete cuando se le notifica la resolución. Específicamente, dicha resolución deberá contener información acerca de sus efectos como es, por ejemplo, una posible prohibición de entrada durante un periodo determinado, así como sobre las posibilidades de plantear un recurso a la misma, los plazos para hacerlo, y la autoridad competente para resolverlo.

Por otro lado, si la persona ha sido arrestada o internada en un CIE, se le proporciona información sobre otros derechos de los que disfruta al estar en esa situación: informar sobre su detención o internamiento a otra persona, informar al Consulado, recibir asistencia médica, etc.

**b. las distintas lenguas en que se ofrece la información y si esta está disponible en la lengua materna del solicitante,**

La información se proporciona por escrito y se traduce oralmente por un intérprete, si es necesario.

**c. cómo se presenta visualmente la información, estilo lingüístico empleado, etc.,**

Se utiliza un lenguaje formal. Las explicaciones adicionales o aclaraciones que se requieran pueden ser facilitadas por el funcionario, el abogado o el intérprete.

**d. las herramientas de divulgación (en persona [por escrito], en persona [oral], por correo postal, por correo electrónico, mediante llamada telefónica, etc.),**

La información se divulga siempre en persona y por escrito.

Las ONG que están trabajando en el programa de retorno voluntario ofrecen exactamente la misma información sobre tal programa que la facilitada en los casos de otros migrantes, atendándose, por supuesto, a las necesidades específicas de los solicitantes. Esta información se facilita a través de entrevistas individuales, material informativo y, en ciertos casos, las ONG ayudan a que se anule una orden de expulsión si para ello es preciso abonar una multa.

En ciertos casos, los migrantes mantienen el contacto con la ONG a través de sus programas de asesoramiento jurídico: en el marco de tales programas, solo se facilita información cuando el proceso relativo a la decisión de retorno se prolongará durante un período prolongado o si dicha decisión de retorno va a ser sustituida por la imposición de una multa. Ofrecen cierta información sobre programas de retorno voluntario asistido para migrantes irregulares y distribuyen folletos de otras ONG que trabajan con este grupo de migrantes. Ciertas ONG solo facilitan información si no se trata de asuntos penales.

En otros casos, algunos migrantes irregulares que solicitan información sobre el retorno voluntario declaran, durante las entrevistas, que son objeto de una orden de deportación. A estas personas se les informa de las repercusiones jurídicas de una deportación y, asimismo, sobre el compromiso de no regresar en caso de que vuelvan a sus países de origen. La duración de este compromiso puede ser superior a tres años, dependiendo de la información que conste en la orden de deportación. En ciertos

casos, las ONG se coordinan con la policía y con servicios de abogacía para tramitar el retorno de personas objeto de una orden de deportación y a las que se ha retenido el pasaporte.

Por otra parte, en el año en curso, el Ministerio de Empleo y Seguridad Social ha empezado a aplicar un nuevo método de difusión, centrado directamente en los migrantes objeto de una decisión de retorno que se hallan en un centro de internamiento de extranjeros (CIE). Se cree que la cooperación entre las autoridades policiales y los agentes sociales que participan en los programas de retorno voluntario asistido constituiría el modo óptimo de facilitar a este grupo toda la información sobre las ventajas y los servicios ligados a tales programas.

**P9. ¿Se han modificado en absoluto la legislación y las políticas de resultados de la adopción y la transposición de la Directiva sobre el retorno<sup>3</sup>?**

No

**P10. ¿Están repercutiendo cualesquiera modificaciones de la legislación o las políticas en la divulgación de información sobre retorno (voluntario) prevista para el futuro? En caso afirmativo, describese aquí.**

No

## Sección 4: Estrategia nacional general en materia de divulgación de información sobre retorno (voluntario) [máximo 12 páginas]

### 4.1 AGENTES ENCARGADOS DE LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE RETORNO (VOLUNTARIO)

**P11. ¿Qué autoridades nacionales responsables del retorno de los migrantes irregulares<sup>4</sup> se encargan de la divulgación de información sobre retorno (voluntario), bien en el marco de los procesos descritos en la sección 3 o bien de modos alternativos?**

El Ministerio de Empleo y Seguridad Social, a través de la Secretaría General de Inmigración y Emigración - Dirección General de Migraciones, financia programas de retorno voluntario de extranjeros cofinanciados a través del Fondo Europeo para el Retorno y del nuevo Fondo de Asilo, Migración e Integración. El objeto de estas subvenciones será la realización de programas que faciliten a las personas extranjeras extracomunitarias la posibilidad de retornar voluntariamente desde España a sus países de procedencia para su reintegración, viable y sostenible. La gestión de estos programas está encomendada a organizaciones no gubernamentales y organizaciones internacionales especializadas en la atención de inmigrantes.

Se convocan subvenciones periódicamente que son publicadas en el Boletín Oficial del Estado y en el Portal de Inmigración del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. En este mismo portal, hay un apartado dedicado exclusivamente a Retorno Voluntario que ofrece información sobre los distintos programas de retorno que se subvencionan, los destinatarios, requisitos de las entidades, etc. La información aquí contenida es de acceso público pero está enfocada sobre todo en las entidades que ejecutan o van a ejecutar los programas de retorno, con instrucciones específicas sobre la convocatoria.

No obstante, en el apartado inicial de Retorno Voluntario existe un número de teléfono para ampliar información a las personas extranjeras interesadas (+34 902.88.21.20).

En el año 2015 el MEYSS ha iniciado una nueva línea de difusión de los programas de retorno voluntario directamente enfocado a migrantes que se encuentran en los CIE y que cuentan, por tanto, con una orden de expulsión. Se está reforzando la cooperación en este sentido entre el Ministerio del Interior (responsable

---

<sup>3</sup> Irlanda y el Reino Unido no participan en la Directiva sobre el retorno y, por lo tanto, no están obligados a cumplir sus disposiciones. Noruega aplica la Directiva, ya que está obligada a cumplir las disposiciones del acervo de Schengen.

<sup>4</sup> Véase la sección 2.1 de los Antecedentes de la presente plantilla común para obtener una definición de tales autoridades.



de los retornos forzados) y el Ministerio de Empleo y Seguridad Social (responsable de los programas de retorno voluntario)

Igualmente, durante el año 2015, la Unidad de Retorno de la Secretaría General de Inmigración y Emigración está participando en la campaña de información del proyecto VENTANILLAS ÚNICAS II (OSS II: Sustainable return and reintegration in Latin America) para acoger y acompañar retornos exitosos y sostenibles. Este proyecto es puesto en marcha por la OEI (Organización de Estados Iberoamericanos) y está cofinanciado por el Fondo Europeo para el Retorno. La campaña de información cuenta con material de difusión audiovisual en páginas web y redes sociales, carteles y dípticos, talleres con organismos intermedios, reuniones informativas con usuarios directos e, incluso, difusión directa en barrios con alta presencia de población inmigrante de origen latinoamericano. Estos instrumentos tienen como finalidad informar sobre las posibilidades reales de empleo, ayudas sociales, acceso a la salud, educación, etc. que existen en los países de origen y que se gestionan a través de las OSS en ocho países de América Latina

**P12. ¿Qué otros agentes divulgan información sobre retorno (voluntario), qué función desempeñan tales agentes y qué motivo justifica su participación en la divulgación de información sobre retorno (voluntario)?**

***Cumpliméntese el cuadro 1 situado a continuación.***

Las ONG, asociaciones de inmigrantes y los organismos internacionales subvencionados por el MEYSS. Son quienes principalmente promueven y difunden los programas de retorno voluntario entre el colectivo de inmigrantes, en general, y entre los migrantes en situación irregular, en particular. En sus páginas web ofrecen información sobre los programas que gestionan y, en ellas, también especifican los grupos de inmigrantes a quien van dirigidos sus programas: en situación regular, en situación irregular y, si procede, las nacionalidades con las que generalmente trabajan.

Las herramientas de difusión que suelen utilizar, aparte de las páginas web, son: redes sociales, folletos, carteles, distribución de información a pie de calle, sesiones informativas colectivas, difusión en radio y televisión, etc.

**Cuadro 1. Otros agentes que divulgan información sobre retorno (voluntario), su función y la justificación de su participación**

Agente	S/N	Función que desempeña el agente en la divulgación de información sobre retorno voluntario	Naturaleza/justificación de la participación
ONG / OI especializadas en asesoramiento en materia de retorno y/o en la ejecución de programas de retorno voluntario asistido	Sí		Se trata de ONG que están desarrollando programas de retorno voluntario asistido (y reintegración) con cargo al presupuesto del Gobierno de España.
Otras ONG / organizaciones de la sociedad civil (p. ej., grupos de derechos de los migrantes, organizaciones dirigidas por migrantes u otros grupos de defensa)			
Grupos de la diáspora			
Grupos religiosos			
Grupos dirigidos por migrantes			
Otros grupos de la comunidad	Sí		Las ONG que están desarrollando programas de retorno voluntario asistido (y reintegración) cuentan con una red que integra comunidades religiosas o culturales en determinados lugares, con objeto de difundir los programas de RV.
Bibliotecas			
Servicios sociales / sanitarios / educativos	Sí		Las ONG que están desarrollando programas de retorno voluntario asistido (y reintegración) cuentan con una red que integra comunidades religiosas o culturales en determinados lugares, con objeto de difundir los programas de RV.
Asistentes sociales	Sí		Las ONG que están desarrollando programas de retorno voluntario asistido (y reintegración) cuentan con una red que integra comunidades religiosas o culturales en determinados lugares, con objeto de difundir los programas de RV.

Divulgación de información sobre retorno voluntario: cómo llegar a migrantes irregulares que no mantienen contacto con las autoridades

Asesores jurídicos			
Defensores del pueblo / oficinas de asesoramiento al ciudadano			
(Servicios de asesoramiento de) sindicatos / organizaciones patronales			
Embajadas (de terceros países y de la UE)	Sí		Las ONG que están desarrollando programas de retorno voluntario asistido (y reintegración) cuentan con una red que integra comunidades religiosas o culturales en determinados lugares, con objeto de difundir los programas de RV.
Tenderos / trabajadores en cibercafés, etc.	Sí		Las ONG que están desarrollando programas de retorno voluntario asistido (y reintegración) cuentan con una red que integra comunidades religiosas o culturales en determinados lugares, con objeto de difundir los programas de RV.
Otros agentes (especifíquense)			

Divulgación de información sobre retorno voluntario: cómo llegar a migrantes irregulares que no mantienen contacto con las autoridades

#### 4.2 HERRAMIENTAS EMPLEADAS PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE RETORNO (VOLUNTARIO) A MIGRANTES IRREGULARES QUE NO MANTIENEN CONTACTO CON LAS AUTORIDADES

**P13. Facilítese información sobre las herramientas a través de las que se divulga información sobre retorno (voluntario) en su Estado miembro.**

*Cumplímétese el **cuadro 2** situado a continuación.*

**Cuadro 2. Herramientas empleadas en el Estado miembro para la divulgación de información sobre retorno (voluntario)**

	S/N	Descripción (sea breve, haga uso de viñetas) que indique si se trata de una herramienta presente, pasada o futura	Agente(s) encargados del diseño o de la financiación	Agente(s) encargados de la gestión o de la entrega	Enlace a información adicional
Folletos	Sí	HERRAMIENTA PASADA, PRESENTE Y FUTURA  Folletos de otras ONG, asociaciones que promueven programas de retorno voluntario asistido para migrantes irregulares	Comisión Europea Gobierno de España Comunidades Autónomas ONG	ONG	
Campañas de carteles	Sí	HERRAMIENTA PASADA, PRESENTE Y FUTURA  Campañas de carteles de otras ONG	Comisión Europea Gobierno de España Comunidades Autónomas ONG	ONG	
Campañas en medios de comunicación	Sí	HERRAMIENTA PASADA Y FUTURA  Correos, campañas de carteles, programas, proyectos y actividades	Comisión Europea Gobierno de España Comunidades Autónomas ONG	ONG	
Sitios web	Sí	HERRAMIENTA PASADA, PRESENTE Y FUTURA	Comisión Europea Gobierno de España Comunidades Autónomas ONG	ONG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://extranjeros.empleo.gob.es/es/Retorno_voluntario/index.html">http://extranjeros.empleo.gob.es/es/Retorno_voluntario/index.html</a></li> </ul> Links ONG de RV del MEYSS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.accem.es">www.accem.es</a></li> </ul>

Divulgación de información sobre retorno voluntario: cómo llegar a migrantes irregulares que no mantienen contacto con las autoridades

					<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://www.accem.es/es/monograficos/retorno-voluntario">http://www.accem.es/es/monograficos/retorno-voluntario</a></li><li>• <a href="https://www.ongrescate.org/que-hacemos/atencion-directa-en-espana/retorno-voluntario/">https://www.ongrescate.org/que-hacemos/atencion-directa-en-espana/retorno-voluntario/</a></li><li>• <a href="http://aculco.org/aculco-te-ayuda-a-retornar-a-tu-pais/">http://aculco.org/aculco-te-ayuda-a-retornar-a-tu-pais/</a></li><li>• <a href="http://cepaim.org/que-hacemos-convivencia-social/cooperacion-al-desarrollo-y-codesarrollo/retorno-voluntario">http://cepaim.org/que-hacemos-convivencia-social/cooperacion-al-desarrollo-y-codesarrollo/retorno-voluntario</a></li><li>• <a href="http://www.acobe.org/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=210&amp;Itemid=279">http://www.acobe.org/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=210&amp;Itemid=279</a></li><li>• <a href="http://www.spain.iom.int/">http://www.spain.iom.int/</a></li><li>• <a href="http://www.retornovoluntariolatam.org/asociaci%C3%B3n-ymca-madrid">http://www.retornovoluntariolatam.org/asociaci%C3%B3n-ymca-madrid</a></li><li>• <a href="http://www.ruminahui.org/index.php/que-hacemos-24/2013-11-30-15-55-09/retorno-voluntario">http://www.ruminahui.org/index.php/que-hacemos-24/2013-11-30-15-55-09/retorno-voluntario</a></li><li>• <a href="http://www.ong-aesco.org/retorno/">http://www.ong-aesco.org/retorno/</a></li><li>• <a href="http://www.fundacionsanezequiel.org/noticia.asp?ID=38">http://www.fundacionsanezequiel.org/noticia.asp?ID=38</a></li><li>• <a href="http://www.aicode.org/NOTICIAS/Nuevas%20noticias/Retorno%20voluntario_Servicio%20de%20informacion%20y%20orientacion.pdf">http://www.aicode.org/NOTICIAS/Nuevas%20noticias/Retorno%20voluntario_Servicio%20de%20informacion%20y%20orientacion.pdf</a></li><li>• <a href="http://www.mpdl.org/nuestro-trabajo/espana/migracion/programa-retorno-">http://www.mpdl.org/nuestro-trabajo/espana/migracion/programa-retorno-</a></li></ul>
--	--	--	--	--	---

Divulgación de información sobre retorno voluntario: cómo llegar a migrantes irregulares que no mantienen contacto con las autoridades

					<a href="#">voluntario#sthash.tvNbauF0.dpbs</a>
Páginas específicas en redes sociales (p. ej. página de Facebook dedicada a repatriados o grupos de la diáspora)	Sí	HERRAMIENTA PASADA, PRESENTE Y FUTURA	Comisión Europea Gobierno de España Comunidades Autónomas ONG	ONG	
Foros de debate en línea	Sí	HERRAMIENTA PASADA, PRESENTE Y FUTURA	Comisión Europea Gobierno de España Comunidades Autónomas ONG	ONG	
Líneas de ayuda o de información	Sí	HERRAMIENTA PASADA, PRESENTE Y FUTURA Dos líneas de atención: para teléfonos fijos y móviles	Comisión Europea Gobierno de España Comunidades Autónomas ONG	ONG	
Centros de atención sin cita previa (cita personal)	Sí	HERRAMIENTA PASADA, PRESENTE Y FUTURA	Comisión Europea Gobierno de España Comunidades Autónomas ONG	ONG	
Visitas comunitarias	Sí	HERRAMIENTA PASADA, PRESENTE Y FUTURA Visitas a servicios sociales, iglesias, etc.	Comisión Europea Gobierno de España Comunidades Autónomas ONG	ONG	

Divulgación de información sobre retorno voluntario: cómo llegar a migrantes irregulares que no mantienen contacto con las autoridades

Otras herramientas	Sí	<p>Seminarios sobre retorno</p> <p>Visitas a consulados, organizaciones, agentes sociales, hospitales, etc.</p> <p>Envío de material informativo sobre programas de RVA, requisitos y ventajas.</p> <p>Difusión en lugares frecuentados por migrantes. Distribución de folletos en locutorios, bares o cualquier otra ubicación informal.</p> <p>Redes</p> <p>Difusión en organizaciones locales</p>	<p>Comisión Europea</p> <p>Gobierno de España</p> <p>Comunidades Autónomas</p> <p>ONG</p>	ONG	
--------------------	----	--	---	-----	--

#### 4.3 CAMPAÑAS Y ESTRATEGIAS ESPECÍFICAS

**P14. ¿Se ha incluido alguna de las herramientas enumeradas en la pregunta P13 en una estrategia o campaña específica llevada a cabo en su Estado miembro para mejorar la divulgación de información sobre retorno (voluntario)? En caso afirmativo, indíquese lo siguiente:**

- a. los agentes que participan en la campaña, concretamente si esta la dirige una autoridad estatal o no estatal,
- b. el nombre de la estrategia / campaña,
- c. la fecha en que se puso en marcha y su duración,
- d. la justificación de su puesta marcha,
- e. los objetivos o metas específicos,
- f. cualesquiera grupos destinatarios,
- g. sus componentes (p. ej., sitio web, campaña de carteles y línea de atención),
- h. los agentes competentes,
- i. cualesquiera resultados concretos (en cuanto a usuarios que acceden a la información, cantidad de migrantes irregulares que retornan, etc.).

No, ninguno forma parte de una campaña de difusión como tal del Retorno Voluntario en España (se realizan actuaciones de difusión en el marco de los programas subvencionados de Retorno, como se ha mencionado, pero entre 2010 y 2014 no se ha desarrollado una campaña de difusión específica sobre este tema)

#### 4.4 ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

**P15. Téngase en cuenta la accesibilidad de toda la información sobre retorno (voluntario) divulgada a migrantes irregulares en el Estado miembro. Facilítese información sobre:**

- a. los idiomas en los que se proporciona la información,
- b. presentación visual de la información,
- c. en el caso de de carteles o folletos, la ubicación de la información: dónde se colocan, en nodos de transporte, en bibliotecas, en centros de salud, en zonas que frecuentan migrantes irregulares, p. ej., centros comerciales, supermercados, etc.
- d. en el caso de sitios web o líneas de atención: facilidad de encontrar la URL a través de motores de búsqueda en línea<sup>5</sup> y se remite al sitio web a través de otras herramientas.
- e. en el caso de líneas de atención y centros de atención sin cita previa::
  - i. la ubicación de los servicios (si se trata de un centro de atención sin cita previa),
  - ii. el horario de apertura / el horario de acceso,
  - iii. sensibilización sobre el servicio, incluido dónde se publicita el número de teléfono o la dirección,
  - iv. coste del servicio o de la llamada a la línea de atención (o si es gratuito),

---

<sup>5</sup> Los Estados miembros podrían extraer conclusiones a propósito de esta tercera viñeta recurriendo al método del «cliente anónimo» y buscando la información mediante el uso de distintos términos de búsqueda.



**f. consideraciones en materia de confidencialidad, a saber, si se mantiene el anonimato del migrante irregular si este consulta un servicio de información (especifíquese asimismo si se comunican a los destinatarios de la información las consideraciones en materia de confidencialidad o si se trata exclusivamente de una política interna).**

**g. otros factores que podrían potenciar o reducir la accesibilidad.**

La información sobre retorno voluntario de la página web del MEYSS está únicamente en castellano.

El material de difusión sobre retorno voluntario que elaboran y utilizan las entidades especializadas subvencionadas por el MEYSS está editado en varios idiomas, de los cuales los principales son castellano, inglés, francés, portugués y rumano, aunque en algunas ocasiones se ha editado material en otros idiomas (chino y árabe)

Suele ser un material muy gráfico, visualmente atractivo, accesible y sencillo.

Los carteles, folletos, etc. suelen estar distribuidos en las sedes de las ONG, los servicios sociales de algunos ayuntamientos, en algún caso en centros de salud y en muchos casos lugares públicos de uso frecuente por parte de la población inmigrante (iglesias, locutorios etc.)

Se considera que la información proporcionada a través de páginas web es accesible.

El número de teléfono 060 es gratuito.

El número de teléfono 902 88 21 20 es el número de atención dependiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social que atiende la Unidad de Retorno Voluntario de la Dirección General de Migraciones

En ambos casos no se piden datos personales a quien realiza la consulta telefónica.

#### 4.5 CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN

**P16. ¿Cuál es el contenido de la información ofrecida en los Estados miembros? Concretamente, ¿adónde pueden dirigirse los migrantes irregulares para obtener información sobre los diversos aspectos del retorno voluntario?**

***Cumpliméntese el cuadro 3 situado a continuación.***

**Cuadro 3. Contenido de la información divulgada a migrantes irregulares por los Estados miembros**

	Autoridades nacionales responsables del retorno	Organizaciones que desempeñan una función oficial en la ejecución y/o el fomento de los programas de retorno voluntario asistido (y reintegración)	Grupos de la diáspora, grupos religiosos, grupos dirigidos por migrantes, otros grupos de la comunidad	Asistentes sociales	Asesores jurídicos	Otros (especificuense)
Las obligaciones jurídicas de los repatriados (su estatuto, su obligación de retornar y el modo en que puede garantizarse el cumplimiento de las resoluciones de retorno)		MIR				
Información sobre programas de retorno voluntario asistido (y reintegración) disponibles en el Estado miembro	- Web del MEYSS - Teléfono 060	A través de todas las herramientas descritas en Q13				
Información sobre las condiciones de admisión en los programas de retorno voluntario asistido (y reintegración)	- Web del MEYSS - Teléfono 060	A través de todas las herramientas descritas en Q13				
Adónde debe dirigirse el migrante irregular para obtener más información (señalización)	- Web del MEYSS - Teléfono 060	A través de todas las herramientas descritas en Q13				
Otras opciones de retorno voluntario (p. ej., opciones de retorno voluntario sin asistencia)	- Web del MEYSS - Teléfono 060	A través de todas las herramientas descritas en Q13				
Qué puede esperar el migrante irregular en el aeropuerto al proceder al retorno		A través de todas las herramientas descritas en Q13				
Qué puede esperar el migrante irregular en el país de retorno (p. ej., registro ante las autoridades del tercer país, acceso al mercado de trabajo, vivienda, etc.)		A través de todas las herramientas descritas en Q13				

Divulgación de información sobre retorno voluntario: cómo llegar a migrantes irregulares que no mantienen contacto con las autoridades

Información personalizada <sup>6</sup>		Drop-in clinics, líneas telefónicas de información				
Otra información (especifíquese)						

---

<sup>6</sup> Téngase en cuenta que la personalización suele ofrecerse a través de líneas de atención y centros de atención sin cita previa, aunque también es posible personalizar la información en cierta medida a través de servicios en línea.

#### 4.6 DESTINO DE LA INFORMACIÓN

**P17. Indíquese qué estrategias (si las hubiera) descritas en las preguntas P13 a P16 *supra* se han empleado específicamente para dirigirse a migrantes irregulares que no mantienen contacto con las autoridades. ¿Cuál ha sido la justificación del recurso a la estrategia en cuestión para dirigirse a este grupo concreto?**

No se ha utilizado un enfoque específico para este grupo.

**P18. ¿Se dirige alguna de las estrategias descritas en las preguntas P13 a P16 a otros grupos (p. ej., tipos específicos de migrantes irregulares, grupos vulnerables, solicitantes de asilo cuya solicitud se ha denegado, nacionalidades concretas, etc.)? En caso afirmativo, describese a continuación a través de qué métodos o estrategias se ha tratado de llegar a estos grupos y expóngase la justificación de dirigirse a estos grupos concretos.**

No se ha utilizado para dirigirse específicamente a ningún otro grupo.

#### Sección 5: Estudios de caso sobre provisión de información a migrantes irregulares con los que las autoridades no mantienen contacto [máximo 4 páginas]

**P19. Remitiéndose a las estrategias descritas en la sección 4, describáanse más pormenorizadamente al menos DOS prácticas, proyectos o estrategias empleados en su Estado miembro desde 2010 para divulgar información sobre retorno (voluntario):**

- ★ una práctica / un proyecto / una estrategia que haya resultado ser especialmente eficaz a la hora de llegar a los migrantes irregulares que no mantienen contacto con las autoridades y
- ★ una práctica / un proyecto / una estrategia que no haya resultado ser (muy) eficaz a la hora de llegar a los migrantes irregulares que no mantienen contacto con las autoridades.

**Justifíquese por qué se consideran satisfactorios o menos satisfactorios. Al hacerlo, facilítense indicaciones o datos que sustenten o refuten:**

- a. la eficacia de la práctica o estrategia para incrementar la sensibilización entre los migrantes irregulares que no mantienen contacto con las autoridades a propósito de sus opciones en materia de retorno voluntario y/o para permitir que tales migrantes comprendan enteramente sus opciones, de manera que puedan adoptar una decisión equilibrada y bien informada en lo tocante al retorno voluntario;
- b. dificultades concretas asociadas a la estrategia de divulgación ejecutada por las autoridades nacionales directamente para incrementar la sensibilización de los migrantes irregulares que no están en contacto con las autoridades;
- c. factores que han convertido la estrategia en una herramienta satisfactoria o no muy satisfactoria para divulgar información sobre retorno (voluntario) entre los migrantes irregulares que no mantienen contacto con las autoridades.

No disponemos de información tan detallada ni de fuentes de verificación como las que se solicitan para poder seleccionar una práctica o proyecto concreto para describir en este apartado; de los medios de difusión utilizados por las ONG que el MEYSS subvenciona, la información sobre las actividades de difusión que utilizan en el marco de los programas de Retorno Voluntario subvencionados no es tan completa como para permitir evaluar esta actividad desde el enfoque de la pregunta.

## Sección 6: Eficacia de las distintas estrategias nacionales en materia de divulgación de información sobre retorno (voluntario) [máximo 4 páginas]

### 6.1 INDICACIONES / DATOS EXTRAÍDOS DE LOS TESTIMONIOS DE MIGRANTES IRREGULARES Y REPATRIADOS

**P20. ¿Recaba su Estado miembro alguna información (de seguimiento y/o evaluación) de quienes retornan voluntariamente (en aeropuertos, cuando participan en programas de retorno voluntario asistido, después de haber retornado) sobre la información que han recibido antes de dicho retorno y/o sobre cuán útil les ha parecido esta información (sí/no)? En caso afirmativo, describase:**

- a. **quién recaba estos datos,**
- b. **a través de quién se han recabado o se recaban (participantes en un programa de retorno voluntario asistido, personas que retornan a países concretos),**
- c. **la situación en la que se han recabado o se recaban los datos (al producirse el retorno, al considerar la opción de retornar, en el aeropuerto) y**
- d. **el método empleado (encuesta, entrevistas, etc.), así como**
- e. **la fecha o la frecuencia de la recopilación de datos (una vez al mes, anualmente, en el marco de un proyecto único) y**
- f. **cualquier reserva a propósito de la calidad de los datos<sup>7</sup>.**

No disponemos de esta información (al menos de las personas beneficiarias de los programas de AVR y AVRR no se recoge).

---

<sup>7</sup> Por ejemplo, en el caso de los migrantes que regresan a su país en el marco de programas de retorno voluntario asistido, si se realizan encuestas antes de que hayan finalizado tales programas (p. ej., en los aeropuertos), dicha circunstancia puede influir en las respuestas obtenidas; por ejemplo, los repatriados podrían sentirse presionados para ofrecer una respuesta positiva aunque tengan una percepción negativa de la información que se les ha facilitado.

**P21. De disponerse de la información citada, preséntense los resultados, sobre todo cualquier información sobre:**

- a. la herramienta más común a través de que la que el repatriado accedió a la información (a través de amigos, por Internet, a través de un folleto),
- b. la medida en que se ha comprendido la información (¿se presentó esta en un formato de fácil comprensión?, ¿estaba en su propia lengua?),
- c. la exhaustividad de la información. ¿Tuvo el repatriado que buscar información adicional en otra parte y, en caso afirmativo, por qué?,
- d. la medida en que la información inspiró confianza y si existía algo en aquella que constituyera un obstáculo a la hora de fomentar tal confianza,
- e. los plazos de la provisión de información y si hubiera sido de alguna utilidad el que aquella se hubiera facilitado anteriormente,
- f. si la información influyó en su decisión de retornar o no.

No disponemos de esta información.

## 6.2 OTRAS INDICACIONES O PRUEBAS DE LA EFICACIA

*La finalidad de las preguntas P22 a P24 consiste en que los Estados miembros puedan incluir cualquier información adicional sobre la eficacia de las estrategias descritas en la sección 4 que no se tratan en la sección 5. Esta subsección no debe repetir información ya recogida en la sección 5. Inclúyase aquí únicamente información nueva.*

**P22. ¿Se dispone de indicaciones o pruebas de la eficacia de las diferentes prácticas o estrategias para incrementar la sensibilización entre los migrantes irregulares que no mantienen contacto con las autoridades a propósito de sus opciones en materia de retorno voluntario y/o para permitir que tales migrantes comprendan enteramente sus opciones, de manera que puedan adoptar una decisión equilibrada y bien informada en lo tocante al retorno voluntario?**

Entre las posibles fuentes de datos cabe incluir:

- i. estadísticas sobre herramientas de uso de la información (p. ej., usuarios del número de atención, visitas al sitio web, visitas a la página de Facebook o cantidad de «me gusta», folletos distribuidos, número de folletos descargados o solicitados, etc.),
- ii. evaluaciones / investigación,
- iii. testimonios personales de repatriados o migrantes irregulares que han hecho uso de los servicios (identificados en fuentes secundarias, p. ej., estudios, páginas de redes sociales, sitios web, etc.),
- iv. opiniones o perspectivas de las partes interesadas a propósito de la eficacia de sus recursos: esta información puede recabarse a través de una investigación primaria (entrevistas con las autoridades, con ONG que prestan apoyo a migrantes irregulares que acceden a los servicios, etc.).

No disponemos de esta información.

**P23. Descríbanse asimismo cualesquiera factores que han convertido la estrategia en una herramienta satisfactoria o no muy satisfactoria para divulgar información sobre retorno (voluntario) entre los migrantes irregulares que no mantienen contacto con las autoridades.**

No disponemos de esta información.

**P24. Descríbanse cualesquiera dificultades concretas asociadas a la estrategia de divulgación ejecutada por las autoridades nacionales directamente para incrementar la sensibilización de los migrantes irregulares que no están en contacto con las autoridades.**

No disponemos de esta información.

### 6.3 ENSEÑANZAS EXTRAÍDAS

**P25. ¿Cabe extraer alguna enseñanza (por parte de los Estados miembros que han cumplimentando esta plantilla común) a partir de las conclusiones presentadas anteriormente que pudieran aprovechar otros Estados miembros?**

Como se ha mencionado, no se ha realizado una evaluación sobre la difusión de la información sobre el Retorno Voluntario asistido que permita extraer conclusiones detalladas y/o buenas prácticas. Sin embargo, quizá este aspecto permita, en sí mismo, apuntar la necesidad de analizar con mayor profundidad las actividades de difusión que se están llevando a cabo tanto desde el propio MEYSS como desde las entidades subvencionadas.

## Annex 1 Estadísticas nacionales sobre retorno y número de nacionales de terceros países en situación irregular

Cuadro A.1.a: Estadísticas nacionales sobre el número de nacionales de terceros países que retornan, por año y por tipo de migrante

	Año					fuente	Método empleado para elaborar las estimaciones, así como reservas a propósito de su posible exactitud
	2010 (total)	2011 (total)	2012 (total)	2013 (total)	2014 (total)		
a. Número de nacionales de terceros países a los que se transporta físicamente fuera del Estado miembro sobre la base de una resolución de retorno (retorno forzoso) <sup>8</sup>	n/a	21231	17307	14519	12289		
b. Número de nacionales que regresan voluntariamente a su país dentro del plazo fijado al respecto en la resolución de retorno <sup>9</sup> (salida voluntaria)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a		
c. Número de nacionales de terceros países que se hallan irregularmente en un Estado miembro y que regresan a su país en el marco de paquetes de retorno voluntario asistido	-	-			<b>2260</b>	MEYSS	MEYSS
d. Número de nacionales de terceros países que se hallan irregularmente en un Estado miembro que retornan en el marco de paquetes de retorno voluntario y reintegración (si difieren de los citados en la letra c))	-	-	-	<b>8</b>	<b>148</b>	MEYSS	MEYSS

Cuadro A.1.b: Estadísticas nacionales sobre el número de nacionales de terceros países que no mantienen contacto con las autoridades nacionales, por año y por tipo de migrante

	Año					fuente	Método empleado para elaborar las estimaciones, así como reservas a propósito de su posible exactitud
	2010 (total)	2011 (total)	2012 (total)	2013 (total)	2014 (total)		
a. Número de migrantes irregulares conocidos anteriormente por las autoridades pero cuyo lugar de residencia ha dejado de estar en conocimiento de aquellas (fuga).	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a		
b. Número de migrantes irregulares cuyo lugar de residencia en el territorio jamás ha estado en conocimiento de las autoridades (entrada clandestina)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a		

<sup>8</sup> Es decir, una resolución o un acto administrativo o judicial que dictamina o declara que la presencia de un nacional de un tercer país en el Estado miembro es ilegal e impone o indica la obligación de retornar a su país.

<sup>9</sup> De conformidad con las disposiciones de la Directiva 2008/115/CE (Directiva sobre el retorno), el plazo será de 30 días. Irlanda y el Reino Unido no participan en la Directiva, por lo que no están obligados a cumplir sus disposiciones y, de este modo, pueden aplicar unos plazos de salida voluntaria distintos.



## Annex 2 Descripción de los métodos de recopilación de datos empleados

Cuadro A.2: Métodos de recopilación de datos empleados

Fuentes de información / método		¿Empleado? (S/N)	Enumérense las fuentes: en cuanto a las fuentes secundarias, remítase a la bibliografía; en el caso de las fuentes primarias, enumérese la lista de partes interesadas implicadas	Tipo de información facilitada (remítase a los números de preguntas / secciones si ello resulta útil)
Evaluaciones				
Estudios				
Otros informes				
Legislación				
Documentos de políticas				
«Cliente anónimo»				
Entrevistas a partes interesadas (enumérense las partes interesadas)				
Consulta a las partes interesadas nacionales (enumérense)		Si	Aportaciones de las ONGs encargadas de la ejecución de los programas de retorno voluntario	
Consulta a una red nacional				
Otros (especifíquense)		Si	Guía de instrucciones proporcionada a las ONGs que obtienen financiación para la ejecución de programas de retorno voluntario	



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ASUNTOS EXTERIORES  
Y DE COOPERACIÓN

MINISTERIO  
DE JUSTICIA

MINISTERIO  
DEL INTERIOR

MINISTERIO  
DE EMPLEO  
Y SEGURIDAD SOCIAL