

EL CONFLICTO SOBRE LOS CENTROS DE INTERNAMIENTO DE EXTRANJEROS

LAS RELACIONES PÚBLICAS
COMO HERRAMIENTA PARA
GESTIONAR CONFLICTOS

Tutor: Raúl Calvo Soler

Alumna: Raquel Solana Domingo

DNI: 47976157 C

“Ofrecer oportunidades a aquellas personas menos
afortunadas por su lugar de nacimiento”

Duch, Mercè

AGRADECIMIENTOS

He podido llevar a cabo este trabajo gracias a la colaboración y la ayuda que me han aportado diferentes personas. Quería dar las gracias a todas ellas.

A las que de forma anónima han accedido a responder las preguntas de la encuesta que he utilizado en mi trabajo.

A las que, de forma desinteresada, me han dado la oportunidad de conocerlas y entrevistarlas ayudándome a orientar mi trabajo: a Mercè Duch, miembro y portavoz de Tanquem el CIE; a José Javier Ordoñez Echevarría, abogado, profesor de la Universidad Pompeu Fabra y voluntario para ayudar en temas jurídicos en la Fundació Migra Studium; y a L.S.L, Subinspectora del Cuerpo Nacional de Policía del Centro de Internamiento de Extranjeros de Zona Franca.

También me gustaría dar las gracias a mi familia por la ayuda y apoyo que me han dado durante todo el proyecto.

En especial quería agradecer la ayuda, apoyo y seguimiento de Raúl Calvo, que ha hecho posible que este trabajo fuese bien encaminado.

A todos ellos, muchas gracias.

ÍNDICE

1. Introducción	7
2. Planteamiento del problema de la investigación	8
3. Marco teórico y conceptual	9
3.1 Historia de las relaciones públicas	9
3.1.1 Personalidades a destacar en las relaciones públicas	11
3.1.2 Publicidad, periodismo y marketing	13
3.2 Relaciones públicas como proceso estratégico	14
3.2.1 Investigación y diagnóstico	14
3.2.2 Metas y objetivos	16
3.2.3 Estrategia	17
3.2.4 Evaluación y control	17
3.3 Áreas de especialización	18
3.3.1 Relaciones públicas internas	18
3.3.2 Relaciones públicas con la prensa	19
3.3.3 Relaciones públicas con la comunidad	20
3.3.4 Relaciones institucionales y lobbismo	21
3.3.5 Gestión de conflictos: trata con temas potencialmente conflictivos, riesgos y crisis	24
3.3.6 Relaciones públicas financieras	29
3.3.7 Relaciones públicas internacionales	29
3.3.8 Responsabilidad social corporativa	30
3.4 Opinión pública y persuasión	31
3.5 El público y los medios de comunicación	33
3.6 Técnicas para la comunicación con los medios	35
3.6.1 Nota de prensa	35
3.6.2 Conferencia de prensa	36
3.6.3 Redacción de discursos	38
3.6.4 Entrevista a los medios de comunicación	39
3.7 Las redes sociales en la comunicación	40
3.8 El mapeo de conflictos	42
3.8.1 El conflicto y su teoría	42
3.8.2 El Mapeo cómo técnica de análisis	47
3.8.3 La resolución del conflicto	54

4. Metodología y diseño del modelo de análisis	56
5. Análisis de los resultados	58
5.1 Investigación: el Centro de Internamiento de Extranjeros de Zona Franca	58
5.1.1 Análisis de la tipología del conflicto	60
5.1.2 La referencia a los elementos que lo constituyen	61
5.1.3 DAFO	68
5.2 La resolución del conflicto	72
5.3 Metas y objetivos	73
5.4 Estrategia	74
5.5 Cronograma	75
5.6 Evolución y control	76
6. Conclusiones	77
6.1 Sobre análisis del conflicto	77
6.2 Sobre cómo instaurar la propuesta de resolución	78
7. Bibliografía	79
8. Anexos	81
8.1 Noticias analizadas	81
8.2 Análisis de las encuestas	90
8.3 Entrevistas y conversaciones	96
8.4 Herramientas necesarias para elaborar el position paper	111
9. Producto de aplicación práctica derivado de la recerca	156
9.1 Position paper	156
9.2 Conferencia de prensa	160
9.3 Carteles	170
9.4 Folletos de información general	173
9.5 Página web	174
9.6 Twitter	175
9.7 Taller de jardinería	175

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Poder de los actores en el conflicto	67
Gráfico 2. Poder de las diversas posiciones tomadas por los diputados del Congreso	67
Gráfico 3. ¿Reside en el barrio de Zona Franca?	91
Gráfico 4. ¿Trabaja en el barrio de Zona Franca?	91
Gráfico 5. ¿Sabe que es el Centro de Internamiento de Extranjeros?	91
Gráfico 6. Encuestados que conocían el CIE	91
Gráfico 7. ¿Quiere que continúe este centro abierto?	92
Gráfico 8. ¿Por qué sí o por qué no?	93
Gráfico 9. De los que quieren que continúe el CIE abierto...	93
Gráfico 10. De los que quieren que se cierre el CI...	94
Gráfico 11. De los que residen en Zona Franca y quieren que se cierre el CIE...	94
Gráfico 12. De los que trabajan en Zona Franca y quieren que se cierre el CIE...	95
Gráfico 13. De los que le es indiferente el CIE...	95

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Stakeholders Mapping	111
-------------------------------------	-----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. DAFO	68
Tabla 2. Cronograma	75
Tabla 3. Documento de impacto del nuevo plan de acogida e integración en los diferentes stakeholders	112
Tabla 4. Base de datos	116
Tabla 5. Impactos positivos del cambio del CIE por el plan de acogida e integración	158

1. INTRODUCCIÓN

La situación actual de muchos países lleva a sus ciudadanos a huir en busca de una situación mejor, Europa es un punto de aterrizaje de muchos inmigrantes.

Existen leyes que regulan la entrada y estancia de los extranjeros extracomunitarios en España, permitiéndoles así la estancia durante un periodo de tiempo o proporcionándoles asilo si su situación lo requiere.

Existen casos en los que, pasados los meses de estancia en el territorio, el inmigrante no quiere abandonar el país, por ello son sancionados y expulsados. Al igual que aquellos que entran de forma ilegal.

Para garantizar la expulsión de aquellos que no dan garantías de presentarse el día de la devolución al país de origen se ingresan en el Centro de Internamiento de Extranjeros (CIE). En estos centros conviven personas en situación irregular, pero sin historial delictivo con otras que sí lo tienen, como consecuencia de la sobrepoblación en los CIE. Existen muchas deficiencias en las condiciones de estos centros.

A consecuencia de estas carencias y de otras muchas, han surgido grupos que exigen el cierre de los Centros de Internamiento de Extranjeros y otros que, a pesar de admitir que deben mejorar, defienden que estos centros son necesarios.

A través de la técnica de Mapeo propuesta por Calvo (2014) y de las Relaciones Públicas pretendo analizar el conflicto, centrándome en el centro situado en el barrio de Zona Franca (Barcelona), y proponer una resolución, teniendo en cuenta las peticiones de los sujetos.

Dicho objetivo me plantea dos áreas de trabajo: conocer y aplicar la técnica de mapeo en la controversia del CIE de Zona Franca y aplicar la solución a través de las relaciones públicas.

En primer lugar, realizaré una investigación teórica, basada en libros y otros materiales consultables a fin de establecer una base de conocimiento sobre las dos vertientes en las que se basará la parte práctica.

En segundo lugar, estas competencias se verán relegadas en la controversia a resolver. Completaré el trabajo con entrevistas a sujetos involucrados en el conflicto y encuestas para conocer la posición de los vecinos del barrio de Zona Franca. Además, de solventaré el conflicto a través de las diversas técnicas que se proponen en la primera parte.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Pregunta inicial:

¿Cómo se puede utilizar el Mapeo y las Relaciones Públicas para solucionar un conflicto?

Objetivo principal:

Analizar la controversia surgida sobre los Centros de Internamiento de Extranjeros y proponer una solución que solvete los intereses de las partes.

Objetivos y preguntas:

- Pregunta 1: ¿Cómo pueden las relaciones públicas intervenir en un conflicto?
Objetivo: Conocer cómo intervienen las relaciones públicas en el conflicto sobre los Centros de Internamiento de Extranjeros.
- Pregunta 2: ¿Qué función tiene el mapeo en un conflicto?
Objetivo: Cómo se utiliza la técnica de mapeo para solucionar el conflicto propuesto.
- Pregunta 3: ¿Qué técnicas de investigación deben ser utilizadas para poder proponer una solución?
Objetivo: Identificar qué técnicas deben realizarse para conocer todos los aspectos sobre la controversia.
- Pregunta 4: ¿A qué sujetos debemos dirigirnos?
Objetivo: Identificar los sujetos que intervienen en la controversia, analizar sus intereses y priorizarlos según su posición en el conflicto.
- Pregunta 5: ¿Qué aspectos debemos tener en cuenta a la hora de proponer una solución?
Objetivo: Identificar los intereses y objetivos de los sujetos identificados para proponer una resolución a la controversia sobre los CIE.
- Pregunta 6: ¿Cómo se determinan las técnicas de relaciones públicas que van a ser utilizadas?
Objetivo: Conocer qué características del conflicto o resolución nos llevan a proponer una determinada técnica.

3. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

3.1 Historia de las Relaciones Públicas

Las relaciones públicas, según la Real Academia Española, son una actividad profesional cuyo fin es, mediante gestiones personales o con el empleo de las técnicas de difusión y comunicación, informar sobre personas, empresas, instituciones, etc., tratando de prestigiarlas y de captar voluntades a su favor.

El concepto “relaciones públicas”, tal y como indica Xifra (2014), no surgió hasta finalizar la Segunda Guerra Mundial. Fue entonces cuando empezó a extenderse su ejercicio profesional y a ser conocida por los países europeos.

Algunas de las actividades actuales de relaciones públicas se remontan a la antigua Mesopotamia, como es el caso de las estrategias, tácticas y canales de legitimación del poder llevadas a cabo por los monarcas de la época. Estos aspectos sugieren que elementos estructurales como prestigio, reputación y público ya existían en los procesos de comunicación ideológica en las primeras civilizaciones.

Monarcas, jefes y líderes, entre otros, se planteaban cuáles eran los medios de la época más eficaces para conseguir la confianza, apoyo y fidelidad de aquellos cuyo respaldo era necesario para mantener su posición.

No obstante, según menciona Tapia (2015), “la primera prueba tangible de la existencia de una actividad asimilable a las relaciones públicas podemos encontrarla en un boletín agrícola descubierto en Irak, que data del año 1800 a.C. En él se describe a los granjeros la mejor forma de sembrar, cosechar y regar, constituyendo por tanto una prueba de actividad persuasiva” (p.26).

En la época griega uno de los aspectos que adquirió más valor fue la oratoria, y posteriormente, la retórica, las cuales fueron premiadas con posiciones de liderazgo. Ambos aspectos establecieron cierta relación con la acción de *lobby* de la sociedad contemporánea. Pero no es hasta la época del Imperio romano cuando el arte de convencer al público llega a su plenitud con Napoleón: “hacerlo bien y hacerlo saber”.

Napoleón instauró un verdadero programa de relaciones públicas para dar a conocer las relaciones de su imperio y así convencer a la opinión pública. Llevó a cabo algunas técnicas muy actuales para mantener la confianza de sus soldados: conocer la opinión de las diferentes jerarquías de su ejército, solicitar informes detallados de la moral y necesidades de los soldados, y se personaba en los campamentos para conversar con sus hombres. Además, en ningún

momento olvidó la opinión pública, puesto que informaba de todas las realizaciones de su imperio; todas las actividades que llevaba a cabo tenían el objetivo de conseguir la confianza y el apoyo de este (Xifra, 2014).

Tal y como nos menciona Tapia (2015), la edad media estuvo marcada por el corporativismo, el cual tuvo como forma comunicativa la marca heráldica. Un aspecto que permitió la identificación del origen del producto y la posibilidad de reclamar sobre la mercancía.

En el 1456, Johannes Gutemberg inventa la imprenta. Esto representa un progreso decisivo en el mundo de la comunicación. Nuevos medios y métodos para actuar favorablemente sobre las actitudes y los comportamientos de los individuos o grupos. Además, esta época renacentista aporta la libertad de expresión, lo que permitió que ámbitos como la religión utilizaran la propaganda como forma de propagar la fe (Xifra, 2014 y Tapia, 2015).

Posteriormente, vinieron las teorías socialistas y comunistas que marcaron profundamente a la sociedad futura. Se elaboraron y ejecutaron verdaderos planes de información con el fin de dar a conocer las nuevas ideas y obtener adhesiones. Pero solo se consiguió crear confrontación entre opiniones, lo cual condujo a un plan de relaciones públicas para mejorar la relación entre los hombres y los grupos cuyas ideas se oponían. Este fue el período de gestación de la sociedad industrial.

A finales del siglo XIX la rápida extensión industrial produjo controversia entre los campesinos, obreros y los hombres de negocio. Cada vez era más difícil determinar el lugar de las máquinas y de los individuos. “La clase dirigente empresarial se expandía sin ninguna consideración hacia el interés particular de aquellos que trabajaban a sus órdenes” (Xifra, 2014, p.53). Estos empresarios solo esperaban que el gobierno impusiese las leyes promovidas por estos mismos. Por aquel entonces, la opinión pública no ocupaba ningún lugar en la mente de dichos hombres de negocios.

“En 1879, en Nueva York, un periodista preguntó a William Vanderbilt, director de una importante compañía de ferrocarriles, las razones de la supresión de algunos trenes de la línea entre Nueva York y Chicago. Vanderbilt respondió que estos trenes rápidos costaban demasiado caros y no reportaban ingresos suficientes. El periodista le indicó que los pasajeros apreciaban su comodidad y le preguntó si no sería posible restablecerlos en interés público. A lo que el empresario respondió contundentemente: < ¡Al diablo con el público! Trabajo para mis accionistas.>” (Xifra, 2014, p.53).

Estas declaraciones, entre otras, produjeron los primeros ataques contra el mundo empresarial, produciendo desordenes, violencia y destrucción. A consecuencia de la ausencia de reconocimiento, por parte de los empresarios de estos movimientos obreros, se produjeron numerosas huelgas. Fue gracias a las estrategias de relaciones públicas llevadas a cabo a través de los medios de comunicación que se desveló la corrupción. Tanto la prensa como los hombres de letras se añadieron a esta batalla para hacer público todas las manipulaciones, problemas de salud, el hambre en el mundo de los trabajadores, etc. (Xifra, 2014).

En cualquier caso, es observable, en este apartado, que algunas de las técnicas propuestas en siglos pasados todavía hoy se conservan. Como veremos a continuación, muchas de ellas fueron aportadas por profesionales de otras disciplinas.

3.1.1 Personalidades a destacar en las relaciones públicas

La primera agencia de *publicity* fue creada en Boston el año 1900, bajo el nombre de Publicity Bureau. A partir de entonces fueron surgiendo otras en diversas ciudades. Algunos de los profesionales más destacados en el ámbito de las relaciones públicas pertenecían al periodismo o incluso encontramos personajes, como Henry Ford, que no tenían formación en el ámbito de la comunicación.

Existen cuatro personalidades estadounidenses con gran importancia en la evolución de las relaciones públicas, las cuales aportaron novedosas técnicas de comunicación:

a) Henry Ford

Henry Ford era un empresario industrial creador de los coches Ford. Tuvo un gran éxito gracias a las técnicas empleadas. Fue el primer empresario que habló de posicionamiento y como consecuencia, de *publicity*. Fomentaba la idea de que la credibilidad y cobertura informativa favorecían a la marca.

Apareció varias veces en portada de diversos medios de comunicación por sus acciones: contrató a Barney Oldfield, un ciclista popular, para que condujera un coche Ford a una velocidad récord; redujo el precio del coche para que todas las clases trabajadoras pudiesen adquirirlo; fue el primer empresario en contratar a personas de color...

b) Ivy L.Lee

Ivy Ledbetter Lee era un periodista de Wall Street que en 1903 se inició en el mundo de las relaciones públicas.

Lee aportó a las relaciones públicas honradez y franqueza al venir de una vertiente informativa. Confirmó que ante las críticas se debía presentar el punto de vista de la organización de manera precisa y verdadera. La clave de la comprensión y aceptación de una empresa es informar al público, aspecto que se ha llevado a la práctica en relaciones públicas hasta día de hoy.

Fue contratado por una de las familias más ricas de Estados Unidos, la familia Rockefeller, para solucionar la huelga de sus trabajadores tras la muerte de varios empleados por accidente laboral. Lee creó un comité con trabajadores y directivos de la empresa para mediar todas las cuestiones planteadas por los empleados. También trabajó la imagen de la familia Rockefeller, haciéndola más accesible a los medios de comunicación, lo cual se tradujo en un cambio de opinión sobre la familia ante el público.

La gestión de conflictos es una de las áreas de relaciones públicas que trataremos más adelante en profundidad, proporcionando todos los elementos necesarios para posteriormente llevarlo a la práctica.

c) Edward L. Bernays

Otra de las personalidades es Edward L. Bernays, conocido como el padre de las relaciones públicas modernas y también creador del modelo asimétrico bidireccional, el cual se centraba en la defensa y persuasión científica. Ponía énfasis en la investigación de las ciencias sociales y de la psicología conductista para formular campañas y mensajes que pudieran cambiar la percepción de la gente y fomentar determinados comportamientos.

d) Arthur W. Page

Arthur W. Page aportó aspectos que todavía hoy muchas empresas no acaban de instaurar en su organización: las relaciones públicas deben formar parte de la alta dirección y la imagen de la organización es expresada a través de los trabajadores, tanto actuales como jubilados.

Estos profesionales, entre otros, han fomentado que ya en siglo XX las relaciones públicas fueran un aspecto indispensable en el desarrollo social, político y económico de cualquier país. Además de aportar técnicas muy actuales.

3.1.2 Publicidad, periodismo y marketing

Las relaciones públicas han ido incrementando tanto en estrategias como en técnicas hasta definirse como profesión. A lo largo de los años se han ido marcando las diferencias entre profesiones similares, aunque hay algunos aspectos que todavía se comparten. Estas profesiones son la publicidad, el periodismo y el marketing.

- Diferencias entre relaciones públicas y periodismo:

Tanto un periodista como un relaciones públicas comunican, es decir, recopilan y seleccionan información. El periodista lo hace con el objetivo de ofrecer al público noticias e información. El relaciones públicas lo hace con el fin de defender el punto de vista del cliente a través de la comunicación persuasiva que permite cambiar la actitud y comportamiento del público para avanzar en las metas y objetivos propuestos por la organización.

Otra de las diferencias entre estas dos profesiones son el público y el canal. En las relaciones públicas, el *target* está muy definido puesto que se intenta crear un mensaje personalizado y los canales utilizados no están limitados a medios de comunicación como en el periodismo.

- Diferencias entre relaciones públicas y publicidad:

En el caso de las relaciones públicas y la publicidad una de las diferencias, mencionada también anteriormente, es el canal. La publicidad se limita, mayoritariamente, a medios de comunicación y las relaciones públicas depende de la creatividad del profesional. El público también es otro punto a diferenciar, la publicidad se dirige a público externo exclusivamente mientras que las relaciones públicas también pueden presentarse a públicos internos.

Uno de los métodos de las relaciones públicas es la *publicity*, esta es una información realizada por el profesional de las relaciones públicas que es seleccionada como noticia en un medio de comunicación. Hay una gran confusión entre *publicity* y publicidad puesto que los términos son similares. La gran diferencia es que la *publicity* pertenece a las relaciones públicas y la información que se publica en los medios de comunicación se hace de manera gratuita, mientras que en la publicidad la publicación en medios tiene un coste.

- Diferencias entre relaciones públicas y marketing:

Las relaciones públicas y el marketing comparten las mismas funciones, se ocupan de las relaciones de la organización y de las técnicas a utilizar para la comunicación. Ambas actividades tienen como objetivo garantizar el éxito de la organización y su supervivencia económica.

La diferencia fundamental es que las relaciones públicas se ocupan de crear buenas relaciones entre el público y la organización, mientras que el marketing se encarga de los consumidores y de vender el producto o servicio.

Por lo tanto, observamos que en el ámbito de la comunicación tanto las relaciones públicas, el periodismo, la publicidad y el marketing comparten aspectos y técnicas, todas ellas con el fin último de llegar al público deseado. En los próximos apartados nos centraremos en las relaciones públicas actuales y las diversas áreas que engloba esta disciplina.

3.2 Las Relaciones Públicas como proceso estratégico

Existen tantas definiciones de las relaciones públicas como autores. Todas ellas comparten algunas palabras clave que la definen: deliberada (puesto que es una actividad intencionada), planificada, resultados, interés del público (beneficiar los intereses de la organización y del público), comunicación bidireccional (retroalimentación en el proceso) y función directiva.

Según Wilcox, Cameron, Xifra i Moreno (2006) las relaciones públicas pueden definirse como un proceso, es decir, un conjunto de acciones, cambios o funciones que implican resultados.

Las relaciones públicas como proceso estratégico engloban: una investigación de la situación, un diagnóstico a partir del cual se establecen metas y objetivos que deben cumplirse a partir de un planteamiento estratégico y su ejecución, y para finalizar una evaluación de los objetivos.

Este proceso puede considerarse como un ciclo sin fin, las respuestas obtenidas por el público nos permitirán realizar una valoración del programa y ajustarlo o desarrollar otro proyecto.

3.2.1 Investigación y diagnóstico

La investigación es la primera etapa del proceso estratégico de relaciones públicas. Esta consta de tres aspectos: investigar al cliente, determinar por qué el cliente lleva a cabo este proyecto y definir el público al cual dirigirá el mensaje.

El historial de la empresa es el punto de partida de la investigación. A partir de aquí podremos analizar las oportunidades o problemas que explican el proyecto. Determinaremos si se trata de una acción proactiva, en el caso de que haya surgido por oportunidades, o reactiva, en caso contrario (Xifra, 2014).

La identificación del público estratégico, al cual se dirigirá el mensaje, nos permitirá segmentar a este en categorías en función de sus características. Formando así grupos independientes a los cuales nos podremos dirigir eficazmente con mensajes concretos.

Una vez identificados y segmentados los públicos se deben priorizar. La priorización dependerá del grado de importancia para la organización de ese público objetivo; este grado de importancia depende de la influencia, el prestigio, el poder, la necesidad y el nivel de implicación con el cliente u organización. Posteriormente, se deben definir las necesidades informativas de cada público. Se analizará el nivel informativo del público sobre la organización, la imagen, los comportamientos presentes y pasados y los hábitos mediáticos. Todo ello se utilizará para formular el objetivo de relaciones públicas (Xifra, 2014).

Para llevar a cabo este proceso existen, según Xifra (2014), dos métodos de investigación y debe definirse cuál se utilizará en el proyecto.

El método cualitativo está compuesto por el análisis de los archivos del cliente, documentos publicados, técnicas de comunicación, análisis de la respuesta de los consumidores, grupos organizados, grupos de discusión, internet y también las entrevistas o conversaciones con miembros clave de los públicos objetivos.

El método cuantitativo es aquel que nos permite extraer estadísticas, engloba tres métodos de investigación: encuestas por muestreo, las cuales pueden llevarse a cabo por teléfono, correo, correo electrónico o de manera personal y nos mostrarán el nivel de información del público, su comportamiento, actitud y hábitos mediáticos; los experimentos, y los análisis de contenido. Estos últimos permiten realizar una clasificación del material escrito sobre la organización.

Los resultados de la investigación se trasladan a un DAFO, de esta manera se muestran de manera clara las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en términos comunicativos.

En la parte práctica se verán relegados todos los conceptos definidos, por otra parte, se incluirán aspectos imprescindibles sobre el Mapeo para un buen análisis del conflicto. Más adelante se mostrarán los elementos que completan el apartado de investigación y diagnóstico sobre los Centros de Internamiento de Extranjeros.

3.2.2 Metas y objetivos

Una vez realizada la investigación y diagnóstico debe definirse la meta y los objetivos del proyecto de relaciones públicas.

La meta hace referencia a la última circunstancia como resultado de la ejecución del proyecto. Esta debe centrarse en un solo propósito, claro y conciso. Debe redactarse como si se hubiese conseguido, evitando las explicaciones.

“Los objetivos nos indican qué acciones han de ser tomadas para conseguir la meta del proyecto. Normalmente se requiere más de un objetivo para alcanzar una meta” (Xifra, 2014, p.141). Estos deben ser específicos y claros.

“Los objetivos son la razón de ser de los proyectos de relaciones públicas” (Xifra, 2014, p.141). Distinguimos entre objetivos de impacto y de producción.

Los objetivos de impacto nos dicen qué debemos hacer, con quién y por qué esta acción es necesaria para lograr la meta del proyecto. Distinguimos entre cognitivos, afectivos y conativos. Los cognitivos incluyen exposición, comprensión y retención del mensaje por el público objetivo. Los objetivos afectivos pretenden modificar los sentimientos del público hacia la marca, crear un sentimiento o intensificarlo. Por último, los conativos pretenden modificar el comportamiento del público hacia el cliente u organización (Xifra, 2014).

En los objetivos de impacto existe el fenómeno denominado efecto dominó, es decir, siempre que se ha conseguido un objetivo conativo previamente se ha conseguido uno cognitivo y afectivo. En función del proyecto es conveniente incluir en el informe solo los objetivos conativos, puesto que la mayoría de veces engloba a los anteriores y de este modo se evita la redundancia (Xifra, 2014).

Los objetivos de producción pueden definirse de manera clara y cuantitativa. Pueden medirse a través del recuento de comunicados, locuciones, entrevistas e información distribuida (Xifra, 2014).

Esta etapa, independientemente de la tipología de objetivos, debe definirse con claridad puesto que afectará a la estrategia que se utilizará para la consecución de estos.

3.2.3 Estrategia

La estrategia define lo que hay que realizar para conseguir los objetivos definidos. Cada objetivo debe tener al menos una estrategia, aunque normalmente se requiere de más de una.

La estrategia supone la planificación y ejecución del proyecto que incluye el establecimiento de una línea argumental, los mensajes a comunicar y las técnicas que se llevarán a cabo (Xifra, 2014).

Tanto la línea argumental como los mensajes deberían abarcar de manera global el proyecto. La línea argumental debería ser una frase corta y fácil de recordar, estilo eslogan. Esta debería trasladarse a los mensajes y adaptarse al público.

Las técnicas hacen referencia al proceso a través del cual el profesional de las relaciones públicas enfocará el tema, es decir, el cómo lo hará.

Definiremos algunas de las técnicas más relevantes, según el área de especialización de las relaciones públicas, en apartados posteriores y algunas de las mencionadas se pondrán en práctica. Tras aplicar las técnicas y estrategias definidas estas deben ser evaluadas para conocer si se han alcanzado los objetivos.

3.2.4 Evaluación y control

La evaluación hace referencia al proceso continuo de control del proyecto de relaciones públicas, etapa que se inicia nada más ejecutar las técnicas definidas en el apartado anterior.

La evaluación de los objetivos cognitivos consta de tres partes: la exposición, la comprensión y la retención del mensaje. La exposición del mensaje se determinará en función de la cobertura mediática. La comprensión a través de fórmulas de legibilidad del mensaje y la retención a través de un cuestionario que muestra el nivel de conocimiento del público sobre el mensaje (Xifra, 2014).

En evaluación de los objetivos afectivos se requiere realizar pretest y postest a los públicos, puesto que la medición se realiza a través de escalas que miden la intensidad y dirección de las actitudes (Xifra, 2014).

En el caso de la evaluación de los objetivos conativos existen dos métodos. Realizar un pretest y postest preguntando sobre el comportamiento de los públicos ante la organización o escoger una muestra reducida y observarlos (Xifra, 2014).

Por último, encontramos la evaluación de los objetivos de producción que consisten en analizar la efectividad a través de un recuento de las diversas técnicas de comunicación utilizadas (Xifra, 2014).

Es conveniente realizar periódicamente evaluaciones para ajustar el proyecto en función de los resultados obtenidos.

En conclusión, la consecución de las metas y objetivos definidos se basan en definir correctamente el resto de apartados que forman el proceso estratégico. En el siguiente apartado observaremos que dependiendo del área de especialización se desarrollan unas técnicas u otras y, como consecuencia, se hacen uso de unos métodos de evaluación y control u otros.

3.3 Áreas de especialización

Las relaciones públicas son un recurso muy utilizado por las organizaciones para crear, mantener o alterar relaciones de poder, legitimidad y confianza. Utilizar la comunicación persuasiva es uno de los puntos fuertes de las relaciones públicas.

Existen diversas áreas de especialización en el ámbito de las relaciones públicas: relaciones públicas internas, con la prensa, con la comunidad, institucionales y *lobbismo*, gestión de conflictos potenciales e inteligencia competitiva, riesgos, crisis, financieras, internacionales y responsabilidad social corporativa.

Todas estas áreas se encuentran interrelacionadas, puesto que comparten técnicas o muchas veces trabajan conjuntamente para obtener los objetivos propuestos. En la parte práctica se verá reflejado dicho aspecto.

3.3.1 Relaciones públicas internas

Las relaciones públicas internas o comunicación interna “es aquella que se desarrolla en el interior de una determinada organización” (Barquero, J i Barquero, M., 2005, p. 240).

Tiene como función principal dotar de información y motivación a los empleados de la organización (Xifra, 2014). Según Barquero y Barquero (2005), es esencial que todo el mundo sepa por qué hace su trabajo y por qué lo hace de aquella manera y no de otra. Además, es importante que los empleados perciban la parte que realizan y su participación en el producto final, esto hace que la preocupación e involucración en su tarea sea mayor, puesto que comprenden la responsabilidad que tienen frente el producto final.

Toda comunicación externa empieza o pasa por la comunicación interna. Por tanto, el público interno de la organización actúa como intermediario “porque se sitúa entre su organización y su

entorno” (Barquero y Barquero, 2005, p.243) o líder de opinión puesto que tienen la capacidad de influir en su entorno inmediato.

La transparencia es uno de los puntos a tener en cuenta a la hora de comunicar, tal y como menciona Barquero y Barquero (2005), los trabajadores deben tener la libertad de conocer aquello que les afecta, por ejemplo, los objetivos de la empresa o hacia dónde esta se dirige, ya que le dedican más de una tercera parte de su vida.

En mi opinión, la motivación de los empleados y la transparencia en la comunicación son dos factores importantes para el éxito. Además, considero que la comunicación interna debe ser bidireccional. Tal y como se ha mencionado, los empleados son líderes de opinión o intermediarios entre la organización y el entorno, por lo tanto, estos pueden aportar opiniones o puntos de vista externos que la propia organización no ha tenido en cuenta o no ha percibido.

Para que este tipo de relaciones públicas tengan éxito es primordial que los sectores relacionados como la comunicación externa y los recursos humanos trabajen en concordancia.

3.3.2 Relaciones públicas con la prensa

Las relaciones con la prensa tienen como objetivo informar sobre la organización de forma veraz y transparente. Además, añade Tapia (2015) que debe establecerse una comunicación única y abierta con los periodistas, manteniendo a un mismo interlocutor. Una relación positiva tendrá como consecuencia convertirnos en fuente de información fiable y en un interlocutor válido para ellos.

Por este motivo, “resulta interesante establecer y mantener una relación fluida, informando y dando respuestas permanentemente sin olvidar los intereses corporativos” (Tapia, 2015, p.157).

Las relaciones informativas con los medios incluyen las diversas formas de contacto entre un periodista y la organización. Tapia (2015) realiza una distinción entre las referenciales y las no referenciales. Las primeras engloban los comunicados de prensa, las notas de prensa, las entrevistas, etc., entre otras. Las no referenciales son esporádicas e informales, enunciadas bajo etiquetas, las más comunes son *off de record* y filtración.

Sean del tipo que sean las relaciones con los periodistas debemos tener presente que el valor del tiempo es muy importante para ellos, por lo tanto, evitar extendernos si no es necesario.

Como indica Xifra (2014), una de las funciones primordiales de las relaciones con la prensa es conseguir *publicity*, es decir, que un medio difunda información sobre la organización. Desde mi punto de vista, la buena relación con los periodistas nos permitirá conseguir esta difusión sobre

la empresa. Siempre debe ser veraz y transparente, puesto que un error o una falsedad irrelevante podría destruir todo el proceso tan laborioso y exigente que requiere conseguir la confianza de un periodista.

En resumen, una buena relación con los medios de comunicación nos permitirá ser una fuente de información veraz para ellos, además de aportarnos *publicity*. Más adelante, veremos algunas de las técnicas para la comunicación con los medios de carácter referencial.

3.3.3 Relaciones públicas con la comunidad

Las relaciones con la comunidad tienen una doble dimensión, diferenciamos el concepto comunidad “como el conjunto de individuos agrupados por su situación geográfica” (Xifra, 2014, p. 252) respecto al “conjunto de individuos con un mismo interés” (Xifra, 2014, p. 252).

En este caso, las relaciones con la comunidad consisten en planificar actividades con la comunidad geográfica creando así un entorno beneficioso para ambas partes.

Las técnicas propuestas no son exclusivas puesto que se pueden organizar eventos en otros ámbitos como en el de relaciones con los inversores.

Es fundamental realizar una investigación sobre el rol de la organización y su reputación en la zona geográfica. Xifra (2014) propone una serie de preguntas para la preparación del proyecto con la comunidad: conocer el nivel de credibilidad de la organización, saber si ha habido quejas significativas, cuáles han sido o son las prácticas de relaciones con la comunidad, qué cambios en la comunidad o panorama político están afectando a las relaciones con la localidad, fortalezas y debilidades de la organización en la comunidad y, por último, qué oportunidades existen.

Una vez definida la situación en la que se encuentra la organización es esencial identificar los públicos, incluyendo en una base de datos el nombre, cargo, organización representada, dirección, teléfono y correo electrónico. Existen tres grupos principales: medios de comunicación, líderes y organizaciones (Xifra, 2014).

Seguidamente, deberá definirse el evento o acontecimiento especial que se quiere llevar a cabo, es decir, la actividad que se va a desarrollar con la comunidad para establecer una relación más consolidada, mejorar la existente o crearla.

Definidos estos parámetros podemos distinguir entre diversas categorías de eventos. Los eventos naturales, los cuales se manifiestan de manera espontánea en la vida de una organización, no requieren de ninguna indicación previa por el profesional de las relaciones públicas. Los eventos artificiales directos son aquellos que requieren una indicación previa,

deberá programarse y ejecutarse. Por último, encontramos los eventos artificiales indirectos que se manifiestan espontáneamente y exigen una ideación previa por parte del profesional (Xifra, 2014)

Acabado el evento, es necesario poder medir los resultados. Para ello encontramos diversos métodos: un buzón de sugerencias, encuestas a los miembros participantes, una reunión de evaluación con el personal que ha participado y todo aquel material publicado en relación al evento realizado (Xifra, 2014).

En definitiva, la organización de eventos es una técnica definida para conseguir unos objetivos, por lo tanto, debe realizarse una investigación y, posteriormente, una evaluación de los resultados obtenidos. En la parte práctica observaremos que a raíz de la estrategia definida se lleva a cabo esta técnica para conseguir el objetivo perseguido en última instancia.

3.3.4 Relaciones institucionales y lobbismo

Las relaciones institucionales, según Xifra (2014), “constituyen la gestión de un proceso de comunicación estratégica promovido por una persona jurídica (empresa, ente público, nación, Estado...) para gestionar las relaciones de influencia mutua con los poderes públicos” (p.321).

Las relaciones institucionales se dividen en dos áreas estratégicas, la gestión de conflictos potenciales y el *lobbismo*. Entre todas las áreas de relaciones públicas, las relaciones institucionales ocupan el tercer lugar de importancia (Xifra, 2014). Por este motivo, “cada vez más las organizaciones se preocupan y ocupan de movilizar a la opinión pública para influir en los poderes públicos e imponer así sus intereses económicos” (Xifra, 2014, p.322).

La capacidad de influenciar a los poderes públicos afecta a la calidad de democracia de un país. Son los *lobbistas* los encargados de ejercer presión e influir sobre los legisladores para favorecer los intereses de un grupo en particular. De este modo, dan a conocer los intereses de los públicos privados a los representantes del poder establecido y acercan la política a las necesidades de sus electores (Barquero y Barquero, 2005).

Es fundamental distinguir entre los grupos de interés, los grupos de presión y los lobbistas. Barquero y Barquero (2005), definen los grupos de interés como un conjunto de individuos unidos para reivindicar o tomar posición en asuntos que afectan de manera directa o indirecta a otros actores de la vida social. Estos pueden convertirse en grupos de presión cuando los responsables deciden realizar la acción sobre el apartado gubernamental para hacer triunfar sus aspiraciones y reivindicaciones.

Ambos conceptos tienen unos intereses y unas aspiraciones que defender, pero la principal diferencia para poder hablar de grupos de presión es que actúen políticamente para conseguirlo.

Los *lobbis* son “grupos organizados que se encargan, en cualquier momento, de influir sobre la política de los organismos públicos en su propio interés” (Barquero y Barquero, 2005, p.256). Haciendo referencia al interés del *lobby* como aquel por el cual ha sido contratado.

Esta es la principal diferencia del *lobby* respecto a los grupos de interés o presión. Son estos dos últimos grupos quienes contratan al profesional del *lobbismo* para defender e influenciar a los poderes políticos y alcanzar de este modo sus objetivos.

Así pues, y en mi opinión, son los profesionales de las relaciones institucionales los que acercan los diversos puntos de vista de los electores a los poderes políticos. Además de ejercer de técnicos en los temas a tratar y numerar las razones de la posición defendida.

Si nos centramos en las estrategias de las relaciones institucionales de los grupos de presión, también conocidos como grupos de interés, diferenciaremos dos dependiendo de la tipología del grupo de presión.

Xifra (2014) diferencia tres grupos de interés: los grupos de estatuto interno, de estatuto externo y de estatuto ambiguo. Los primeros tienen como objetivo “acercarse lo más posible a los centros de decisión pública para ejercer así la máxima influencia sobre la orientación de una política” (Xifra, 2014, p. 329).

Los estatutos externos hacen uso de los medios de comunicación para influenciar a la opinión pública y de este modo llegar al objetivo final que son los poderes públicos.

Por último, encontramos a los estatutos ambiguos que hacen uso de las diversas estrategias para avanzar en la defensa de sus intereses.

Como cualquier proyecto comunicativo es esencial respetar la estructura de investigación y diagnóstico, metas y objetivos, estrategia y evaluación y control.

La investigación, tal y como menciona Xifra (2014), nos permitirá elaborar los expedientes, preparar las peticiones, idear la argumentaría, y divulgar informes de investigación que sustenten la causa defendida.

Antes de distinguir entre las diversas estrategias es esencial definir los objetivos de la campaña. Estos pueden definirse respondiendo a las preguntas que Xifra (2014) nos proporciona:

- ¿Qué queremos conseguir?
- ¿Con quién hemos de hablar?
- ¿Cómo lo haremos?
- ¿Cuánto dinero estamos dispuestos a invertir?

Una vez definidos podremos posicionarnos ante la estrategia de los grupos de influencia de estatuto interno o de estatuto externo.

“Los grupos de influencia de estatuto interno se concentran habitualmente en torno a actividades a menudo desconocidas por el público, pues se dirigen a los centros de poder burocrático-político. Así, estos grupos encargan investigaciones y redactan informes de síntesis que presentan su punto de vista. Elaboran listas de personas influyentes y favorables a su causa. Intentan concretar encuentros con altos funcionarios de un ministerio para adelantarles sus objetivos y su interés.” (Xifra, 2014, p. 336).

Las estrategias de los grupos de influencia de estatuto externo son mucho más visibles, hacen uso de conferencias de prensa, demostraciones públicas, campañas de sensibilización, peticiones, sondeos, envío de cartas al director o artículos de opinión a la prensa escrita y campañas de movilización popular para atraer la atención de los medios. Y de este modo, demostrar la popularidad y la legitimidad de sus posturas en el seno de la opinión pública. (Xifra, 2014).

Ambas estrategias tienen el mismo objetivo: añadir su voz en el debate público.

Una de las técnicas que considero más útil, que observaremos en la parte práctica, es el *position paper*, un documento en el que se exponen las razones y argumentos sobre un tema determinado, los impactos positivos sobre los diversos sujetos involucrados y los informes o investigaciones que respaldan la posición defendida. Este informe es enviado a los decisores de la causa (Xifra, 2014).

Considero que en el siglo XXI es esencial la existencia de relaciones institucionales, puesto que dan la oportunidad a la sociedad de defender aquello que les interesa y posicionarse ante una cuestión. Además, contamos con las redes sociales las cuales permiten difundir una opinión de manera masiva y observar la reacción de los internautas. En el caso práctico trataré el *lobbismo* de primer mano realizando la investigación y los documentos necesarios para poder realizar el *postition paper* para la consecución de los objetivos propuestos.

3.3.5 Gestión de conflictos: trata con temas potencialmente conflictos, riesgos y crisis

En la gestión de conflictos el relaciones públicas debe desarrollar una estrategia de comunicación para influir en el curso del conflicto y beneficiar a la organización. Englobamos en este apartado tres áreas de especialización: gestión de conflictos potenciales, comunicación de riesgo, y gestión y comunicación de crisis. Todas ellas se llevan a cabo para modificar o resolver una controversia.

- Gestión de conflictos potenciales:

La gestión de conflictos potenciales, encargada de la formulación de las políticas públicas, forma parte de las relaciones institucionales. Por este motivo, tal y como menciona Xifra (2014), en sus inicios se hablaba de *public issues management* o gestión de conflictos públicos potenciales.

Actualmente, este ámbito “ofrece un modelo de actuación aplicable a cualquier problema de relaciones públicas” (Xifra, 2014, p. 345). Es definido como la “identificación y resolución de diversos asuntos o temas que pueden afectar a la organización” (Wilcox et al., 2006, p.316). Tiene como objetivo desarrollar una estrategia de comunicación para influir sobre el curso del conflicto beneficiando a la organización y a los públicos de esta.

Según Wilcox et al. (2006) el ciclo de un conflicto puede dividirse en cuatro fases de gestión de este:

- Fase proactiva, en la que se intenta impedir que surja un conflicto o que quede fuera de control.
- Fase estratégica, existe un conflicto emergente que requiere una acción de relaciones públicas.
- Fase reactiva, cuando un tema potencialmente conflictivo o conflicto alcanza un nivel crítico de impacto sobre la organización.
- Fase de recuperación, en la que se debe restablecer la imagen y gestionar la reputación.

Xifra (2014) propone un proceso estratégico de gestión del conflicto formado por cinco etapas las cuales pueden variar según el tamaño, los recursos de la organización y la complejidad.

La primera etapa consiste en identificar los temas potencialmente conflictivos y clasificarlos considerando todo aquello que puede afectar a la organización para alcanzar sus objetivos, ya sea de manera positiva o negativa.

Posteriormente, deben jerarquizarse todos aquellos temas identificados según el impacto a corto plazo y la necesidad de una respuesta inmediata, según el interés de la organización en el tema y, por último, aquellos temas a largo plazo o más especulativos que pueden considerarse pero que no requieren una respuesta inmediata. Además, será necesario identificar a los públicos afectados por el tema y evaluar sus posibles actitudes al respecto.

La tercera etapa consiste en posicionarse; para ello se realiza un *briefing* que incluye una definición del tema potencialmente conflictivo, la postura o visión de la organización sobre el mismo y la respuesta, es decir, lo que la organización está haciendo o piensa hacer respecto a la controversia surgida (Xifra, 2014).

En cualquier conflicto es esencial que la organización defina su postura ante cualquier público implicado. Este hecho de definirse es etiquetado como teoría contingente de la gestión de conflictos, la cual dice que la gran parte de la gestión de las relaciones públicas implica anticiparse o gestionar el conflicto (Wilcox et al., 2006).

Una vez definida la postura de la organización debe desarrollarse un plan de acción. “El plan de acción puede ser una campaña de relaciones públicas cuyo objetivo sea educar al público sobre la postura de la organización, o puede constituir un proyecto de empresa que adapte las políticas, prácticas o productos de la organización a las expectativas cambiantes de los públicos” (Xifra, 2014, p. 348).

Los elementos que constituyen un plan de acción son los mismos que cualquier campaña de relaciones públicas: objetivos, estrategia, técnicas y evaluación.

Por último, encontramos la quinta etapa la cual consiste en hacer el seguimiento y volver a valorar el conflicto potencial. De este modo se determinará si sigue siendo relevante para la organización.

En definitiva, la gestión de conflictos consiste en valorar los temas de actualidad que pueden afectar a la organización, posicionarse y crear un plan de acción. Como en todas las áreas definidas la evaluación y control es un punto muy importante que nos mostrará si el tema identificado sigue siendo relevante.

- Comunicación de riesgo:

La comunicación en situaciones de riesgo se define como “cualquier intercambio, verbal o por escrito, que intenta comunicar información relativa a riesgos de salud pública, la seguridad y el medio ambiente” (Wilcox et al., 2006, p.320).

Es la percepción uno de los factores que regulará la importancia del riesgo comunicado. En función de ciertas variables, según Wilcox et al. (2006), la percepción de riesgo será mayor o menor:

- Los riesgos asumidos voluntariamente son mejor aceptados que aquellos en los que el público no tiene ningún control.
- Cuanto más compleja sea la situación, más sensación de riesgo.
- La familiaridad del riesgo aumenta la confianza.
- Hay más percepción de riesgo cuando los mensajes de los expertos son contradictorios.
- La gravedad de las consecuencias afecta al riesgo.

Wilcox et al. (2006) nos menciona una serie de sugerencias para que esta situación no se traduzca en una crisis: empezar cuanto antes el diálogo con el público, investigar e identificar que preocupa al público, establecer áreas de acuerdo y ser honrado e informar a los medios lo antes posible. Las primeras veinticuatro horas son esenciales para convertir una situación en un incidente o en una crisis.

Como observaremos a continuación, estas pautas no son exclusivas en la comunicación de riesgos, sino que pueden extrapolarse tanto a la gestión de conflictos como a la de crisis. Además, dichas técnicas no poseen unos límites claramente establecidos.

- Gestión y comunicación de crisis:

Existen diversas definiciones de crisis, Barquero y Barquero (2005) la definen como “una rotura en el equilibrio actual de la empresa que compromete el logro de las metas que ésta tiene marcadas” (p.273). Wilcox et al. (2006) en cambio se remite a las palabras de *Pacific Telesis* para definir este concepto “como un acontecimiento extraordinario, o una serie de acontecimientos, que afectan de forma adversa a la integridad del producto, a la reputación o la estabilidad financiera de la organización; o a la salud o bienestar de los trabajadores, de la comunidad, o del público en general” (p.325).

Todos ellos relacionan crisis con un hecho repentino, pero según el Instituto de Gestión de Crisis de Indiana tan solo el catorce por ciento de las crisis empresariales son inesperadas, el ochenta

y seis por ciento restante es consciente de los posibles daños mucho antes de que el público conozca los hechos. Un problema se convierte en crisis en función de sus efectos y de la percepción que tenga el público de estos (Barquero y Barquero, 2005 y Tapia, 2015).

La gestión de crisis nos permite gestionar el conflicto o problema que ha surgido de manera espontánea y el cual la comunicación en situaciones de riesgo o la gestión de conflictos no ha podido identificar o disolver.

Las relaciones públicas en esta tipología de hechos tienen la función de influir en la percepción del público sobre la controversia. Es esencial empezar influyendo a los públicos internos de la organización para fomentar la idea de que se está solucionando y de potenciar su responsabilidad. (Barquero y Barquero, 2005 y Tapia, 2015).

Posteriormente, debe emitirse un comunicado informando de la crisis y mencionando que la situación está bajo control. Además, debe justificarse con hechos. El éxito de la comunicación dependerá de la credibilidad de la organización, que la organización asuma la responsabilidad y la confianza (Barquero y Barquero, 2005).

Existe una recopilación de las mejores sugerencias para comunicar en tiempos de crisis (Wilcox et al., 2006):

- Hay que poner al público en primer lugar.
- Hay que asumir la responsabilidad.
- Hay que ser honrado.
- No se puede decir nunca “sin comentarios”.
- Hay que nombrar a un único portavoz.
- Hay que establecer un centro de información.
- Hay que ofrecer información continuamente.
- Hay que estar familiarizado con las necesidades de los medios y con sus plazos de cierre de ediciones.
- Hay que ser accesible.
- Hay que hacer un seguimiento de las noticias y de las solicitudes telefónicas de información.
- Hay que ponerse en contacto con los públicos clave.

Encontramos diversas estrategias de comunicación para reaccionar frente a la crisis en la que se encuentra la organización. Estas las podemos englobar en dos de principales: estrategias acomodaticias, que se centran en la reparación de la imagen, y estrategias defensivas.

Las estrategias de comunicación que puede utilizar una organización son:

- Ataque al acusador: se pone en duda a quien afirma la existencia de la crisis, incluso a veces se amenaza con emprender acciones legales.
- Negación: la comunicación se enfoca a negar la crisis.
- Excusas: la organización menciona que no tiene ningún control sobre los acontecimientos sucedidos, intenta minimizar su responsabilidad.
- Justificación: se realizan declaraciones mencionando que no hay ningún perjuicio o que no hay daños de consideración.
- Paliación: se realizan acciones para calmar a los públicos.
- Acción correctiva: acciones para reparar los daños provocados.
- Disculpas absolutas: la organización asume la responsabilidad y pide perdón.

Después de que los profesionales reconozcan sus fracasos y pidan disculpas se deben dejar atrás los acontecimientos sucedidos y centrarse en la fase de recuperación, en la cual se restablece la imagen y se gestiona la reputación. La credibilidad y la confianza de la organización están en juego.

La reputación, según Wilcox et al. (2006), es el historial de una organización según el público. Esta se crea o se destruye a través del comportamiento diario y de las acciones realizadas por una organización.

Existen tres pilares de la reputación: los resultados económicos, la sensibilidad social y la capacidad de ofrecer resultados valiosos para los públicos estratégicos. Normalmente los profesionales fomentan los dos últimos, suelen ser más relevantes para *target*.

El fundamento de la sensibilidad social se consigue a través del posicionamiento de la organización en temas potencialmente conflictivos. Las auditorías de reputación nos permiten evaluar y hacer seguimiento de la organización, de este modo también podemos comprobar si la posición tomada frente el auge de ciertos temas conflictivos nos beneficia o perjudica.

Otro modo de evaluar a la organización es a través del índice de reputación mediática (Media Reputation Index, MRI) que mide los efectos de la cobertura mediática sobre la reputación corporativa. El análisis de los públicos también nos puede ayudar a determinar cuál es la mejor estrategia para reconstruir la relación entre la organización y los públicos.

La comunicación con el entorno, desde mi punto de vista, es esencial para crear en la opinión pública una imagen positiva de la organización y, de este modo, fomentar la duda ante noticias que exageren ciertas controversias. Esto hará que el lector busque otros lugares con más

información y aclaraciones sobre lo sucedido. De todas formas, es necesario identificar los temas potencialmente conflictivos para la organización para poder evitar más adelante crisis que nos desvalorizarán toda la reputación conseguida hasta entonces.

3.3.6 Relaciones públicas financieras

Las relaciones públicas financieras también son conocidas como relaciones con los inversores, puesto que su función es crear y mantener relaciones con estos, creando un ambiente de confianza y transparencia (Xifra, 2014).

La comunicación de las relaciones públicas financieras va dirigida a todos los públicos que hacen posible que la organización disponga de recursos financieros para su crecimiento y supervivencia (Tapia, 2015). Tapia (2015) hace referencia a los mencionados por Grunig, destacando así a cuatro posibles públicos: los accionistas actuales, los accionistas potenciales, la comunidad financiera (refiriéndonos a asesores de inversiones, banqueros, agentes de bolsa, etc., entre otros) y los medios de comunicación de este sector.

En relación a los objetivos de comunicación de este ámbito nos remontamos a los definidos por Grunig: una buena comunicación, crear una relación continua y sólida con los inversores y fomentar la retención y aceptación de mensajes por parte de la comunidad financiera. Son los especialistas en relaciones públicas los encargados de obtener las metas propuestas a través de los diversos formatos comunicativos (Tapia, 2015).

Para evaluar la comunicación es esencial medir la exposición a medios de comunicación, la retención y aceptación de los mensajes a través de diversas técnicas como la encuesta a analistas, los informes realizados por estos, la relación beneficios/precio de las acciones y las respuestas procedentes de analistas en ámbitos más informales.

3.3.7 Relaciones públicas internacionales

Las relaciones públicas internacionales tienen la finalidad de crear y mantener relaciones con públicos de otros países. Cada mercado es distinto, por lo tanto, cada acción deberá variar en función del momento y lugar.

“La práctica de las relaciones públicas internacionales suele enfocarse desde dos puntos de vista distintos: de un lado, los programas de relaciones públicas desarrollados por clientes nacionales, pero dirigidos a audiencias de otros países; por otro lado, la actividad de relaciones públicas a favor de organizaciones extranjeras dirigidas a la audiencia nacional” (Tapia, 2015, p. 180).

Es preciso estudiar y conocer en profundidad el país antes de acometer cualquier acción. Según Black (1993), los objetivos de los profesionales en relaciones internacionales son favorecer la reputación de la organización, concretamente de los productos o servicios que ofrezca, y reforzar la reputación de los productos suministrados por una determinada empresa.

Es incuestionable que toda organización que actúa en el contexto internacional, como menciona Tapia (2015) y Black (1993), se vea considerada por el resto en base a la percepción del país de origen. Es por ello, que a consecuencia de la globalización los países compitan entre sí y trabajen para crear una adecuada marca país.

3.3.8 Responsabilidad social corporativa

La responsabilidad social corporativa, según Xifra (2014), consiste en actuar como buenos ciudadanos y hacerlo saber al público. Es una parte fundamental que constituye el comportamiento corporativo a través de acciones que están relacionadas con la actividad de la organización (Tapia, 2015).

Existen una serie de beneficios: “se obtiene mayor consideración social de la empresa, aumenta la fidelidad de la clientela, y mejoran los recursos humanos con la atracción de mayor talento y la disminución de la tasa de rotación no deseada en ese ámbito. Adicionalmente, podrá obtenerse un trato más favorable de bancos, proveedores y poderes públicos” (Tapia, 2015, p.108). En definitiva, esta técnica de relaciones públicas mejora la imagen pública de la compañía.

En este ámbito hay varios autores que ponen en duda la finalidad de estas actuaciones, puesto que no queda reflejado si se realizan por beneficios a la organización o si realmente se espera un cambio positivo en los públicos, es decir, realizarlos como deber moral. En mi opinión, ambas finalidades son compatibles puesto que una puede surgir como consecuencia de la otra. Realizando acciones para el bienestar de la sociedad se obtienen algunos de los objetivos mencionados anteriormente y siempre se valorarán de forma positiva en la imagen pública de la organización. Para ello hay que ser consciente de que toda actuación debe transmitirse a los medios de comunicación para que estos informen a la ciudadanía.

Actualmente, disponemos de Internet que nos permite dar a conocer nuestra organización, además de poder incluir las acciones de responsabilidad social corporativa. Tal y como menciona Tapia (2015), varias empresas sitúan la información relacionada con sus programas de RSC en lugares estructuralmente importantes de la página web.

En mi opinión, esta área de especialización se ve relacionada con las relaciones públicas con la comunidad, ya que ambas favorecen a la sociedad.

Como conclusión de las diversas áreas expuestas en este apartado, mencionar que algunas de las técnicas de comunicación son extrapolables a los diversos ámbitos de las relaciones públicas. Para poder definir cuáles son las técnicas más convenientes es necesario realizar el proceso estratégico, que nos llevará a detectar las metas y objetivos del proyecto y, por lo tanto, determinar las acciones más adecuadas.

A continuación, trataremos una de las características más relevantes en las relaciones públicas y la causante de muchos de los proyectos de esta disciplina: la opinión pública.

3.4 Opinión pública y persuasión

La opinión pública es definida como el conjunto de opiniones sobre individuos interesados en un tema concreto. Noelle-Neumann, E. (1993), engloba como opinión pública todas aquellas opiniones sobre temas controvertidos que pueden ser expresadas en público sin ser aislado. Esto implica el elemento de conformidad que la opinión pública puede imponer a los individuos que quieren evitar ser marginados.

La opinión pública la conforman aquellos individuos que tienen un interés propio en el tema. Estas opiniones no son expresadas abiertamente durante mucho tiempo, a no ser que su interés propio este afectado o los acontecimientos respalden el punto de vista. Es muy difícil cambiar la opinión cuando esta afecta al interés propio.

Uno de los aspectos que crea y puede hacer variar la opinión son los acontecimientos. Estos desencadenan la formación de la opinión pública, aunque no se estabiliza esta opinión hasta que no se haya cogido cierta perspectiva.

Los líderes de opinión son personas conocidas que catalizan la opinión pública sobre cuestiones concretas. Estos tienen un conocimiento superior que la media sobre el tema en concreto, están constantemente informados, son los primeros en aplicar nuevas ideas y tienen la capacidad de hacer que la población actúe. El público atento, es decir, todos aquellos que están interesados en el tema, esperan la opinión de los líderes puesto que estos les transmiten una síntesis de la información y una interpretación de esta después de haber realizado una comparación entre diversas fuentes y una evaluación.

Los medios de comunicación social o de masas es un elemento tradicional para llegar a los líderes de opinión y a otros públicos clave. Estos determinan la agenda de debate público, es

decir, definen sobre qué temas tiene que reflexionar la población. Además, poseen la capacidad de generar opiniones y actitudes determinadas en ciertos temas, concretamente en aquellos en los que el público no tiene información para contrastar, puesto que este depende de lo que los medios ofrecen. Otro de los aspectos en los medios de comunicación que influyen en la generación de la opinión es el encuadre del tema, es decir, el titular en que los medios ofrecen el elemento de debate.

La persuasión es un proceso en el que un comunicador intenta cambiar el comportamiento, actitud o creencia de otra persona o grupo a través de un determinado mensaje. Según Willcox et al. (2006), hay ciertos elementos que se deben tener en cuenta en la comunicación persuasiva: el análisis del público, la credibilidad de la fuente, la apelación del interés propio, la claridad del mensaje, el momento y contexto, la participación del público, las sugerencias de la acción, el contenido y estructura de los mensajes y el discurso persuasivo.

El análisis del público nos permite conocer las actitudes, comportamientos y preocupaciones para posteriormente personalizar el mensaje con las necesidades percibidas.

El mensaje es más creíble cuando el público considera que el comunicador tiene experiencia en el tema en controversia, es sincero y tiene carisma. Según Willcox et al. (2006), estos son los tres elementos para considerar que un mensaje tiene credibilidad, además debe ser claro, con una idea fundamental y si el mensaje es apoyado por el entorno será más persuasivo.

Como hemos mencionado anteriormente los públicos se involucran en aquellos temas donde su interés propio se ve afectado. La participación e implicación del público influye en las actitudes y creencias de este. Una manera de fomentar que el público se involucre es a través de las sugerencias de acción.

En relación a los contenidos y estructuras de los mensajes, los expertos hacen uso de instrumentos como la dramatización, las estadísticas, las encuestas y sondeos, los testimonios, la aprobación de los medios de comunicación y las apelaciones a emociones, entre otros.

En el discurso persuasivo se ha descubierto que las técnicas más exitosas son: el Sí-Sí, oferta de una elección estructurada, búsqueda de un compromiso parcial y pedir más/acordar menos.

- Sí-Sí: esta técnica consiste en empezar el discurso con puntos en los que el público este de acuerdo, de este modo se logra que el receptor este de acuerdo con la conclusión que se alcanza tras un razonamiento lógico.
- Oferta de una elección estructurada: hay que ofrecer al público dos posibilidades para que pueda elegir.

- Búsqueda de un compromiso parcial: con esta técnica se intenta que el receptor se comprometa para poder emprender una acción concreta.
- Pedir más/ acordar menos: consiste en someter el programa de relaciones públicas a los directivos y estar preparados para llegar a un acuerdo eliminando ciertos puntos.

Hay que mencionar que todos los discursos son más eficaces con aquellas personas favorables al mensaje o sin opinión aún formada en el tema propuesto que aquellas que se oponen.

En resumen, a la hora de hacer variar las opiniones sobre un tema hay que centrarse en los medios de comunicación para poder llegar a los líderes de opinión y, de este modo, posicionar el tema en la agenda de debate público. Como hemos mencionado, hay que tener en cuenta que público se involucra más en aquellos temas donde se ve afectado el interés propio. En el caso práctico, los medios de comunicación y la opinión pública son esenciales para poder persuadir a los sujetos que tienen el poder de decisión.

En el siguiente apartado contemplaremos que medios de comunicación pueden ser los más adecuados para nuestro proyecto y el público al cual nos dirigimos.

3.5 El público y los medios de comunicación

El público es complejo puesto que es una mezcla de grupos con diversos intereses, rasgos culturales, religiosos, étnicos y económicos. El profesional de las relaciones públicas debe seleccionar al público que le interesa para su campaña, segmentarlo y priorizar a los grupos creados. Resulta más fácil realizar esta selección si los miembros a tener en cuenta se han asociado en torno a un interés común.

Apelar a las emociones a la hora de comunicar sigue siendo un elemento muy utilizado y exitoso, pero hay ciertas características o actitudes del público que han variado a la hora de consumir la información:

- El público está cada vez más orientado hacia lo visual. El enorme impacto de la televisión ha producido que mucha gente obtenga la información a partir de las pantallas. Según Willcox et al. (2006), varios estudios recientes muestran que la televisión local es la fuente más fiable de información en la actualidad, esta ha substituido a los periódicos locales.
- Se genera un apoyo ferviente para temas puntuales. Mucha gente pierde el equilibrio entre lo social y lo político a la hora de implicarse en un tema, esto conlleva a ataques por parte del objeto en contra que el relaciones públicas debe solucionar.

- Se da mucha importancia a los personajes públicos y a los famosos. El efecto fan produce que mucha gente apoye aquella causa que un personaje público o famoso ha expresado su opinión a favor.
- Se ha generado una gran desconfianza hacia las autoridades por parte del público debido a las numerosas promesas que estos han realizado y no han cumplido.
- Las organizaciones multinacionales y las actividades en el extranjero han producido que el público internacional de las relaciones públicas haya crecido.

Estas variaciones que van surgiendo en el público a lo largo de los años producen que las relaciones públicas tengan que reciclarse constantemente y se creen nuevas oportunidades de empleo.

A la hora de seleccionar un medio de comunicación debemos tener claro que ese es el más adecuado según las características del público al que nos dirigimos. Hay ciertas pautas generales que nos pueden ayudar a tomar esta decisión:

- Los medios impresos son los más convenientes a la hora de transmitir mensajes en el que el receptor debe asimilar cada detalle y prestar atención. Actualmente internet, uno de los medios más parecidos a los medios impresos tradicionales, es una de las fuentes que transmite más rápidamente, muy útil en las noticias de última hora. Los periódicos también son rápidos y muy generalizados. Las revistas, en cambio, son más lentas, tienen el público muy segmentado y el mensaje llega mejor a los grupos interesados. Por último, en este grupo encontramos los libros, los cuales pueden generar un gran impacto en el tiempo.
- La televisión es el medio que mayor impacto genera, la fuerza visual transmite la situación de una manera cercana.
- La radio es un medio muy segmentado, por lo tanto, los públicos están bien definidos, aunque el número de espectadores respecto a la televisión es mucho menor.
- Los medios de comunicación online son empleados normalmente de manera complementaria por aquellos públicos que buscan enfoques frescos y nuevas ideas.

Dependiendo del público y del dinero a invertir en medios de comunicación se hará selección de uno u otro. Existe la posibilidad de centrarse en tan solo uno o en completar varios medios.

En la parte práctica centraremos una de las técnicas propuestas exclusivamente a los medios de comunicación, concretamente a los impresos al tratarse de una nueva propuesta que requiere asimilación de cada detalle y atención.

En el siguiente apartado, observaremos que técnicas dirigidas a los medios de comunicación son las más creíbles según los periodistas.

3.6 Técnicas para la comunicación con los medios

En las relaciones públicas los profesionales están en continuo contacto con los medios, es por este motivo que su redacción debe ser excelente al igual que la comunicación interpersonal.

Existen diversas técnicas, las cuales podemos dividir en dos grandes grupos: las técnicas escritas y las técnicas que constituyen la organización de un acto. Según los resultados del informe *Periodistas, empresas e instituciones: claves de una relación necesaria*, los periodistas prefieren y consideran más creíble las técnicas siguientes, en este mismo orden: entrevista personal, rueda de prensa, nota de prensa y conversación telefónica (Xifra, 2014). A continuación, definiremos algunas de las técnicas mencionadas.

3.6.1 Nota de prensa

La nota de prensa es un documento informativo sobre un aspecto concreto enviada a los medios de comunicación para que estos la publiquen.

Según Gary Putka, el redactor jefe de Boston del *Wall Street Journal*, el cincuenta por ciento de la información de un periódico proviene de las notas de prensa, puesto que los periódicos no tienen suficiente dinero ni personal para cubrir todo lo que sucede en una comunidad y la mayor parte estos profesionales están procesando información y no recopilándola (Wilcox et al., 2006).

A la hora de planificar una nota de prensa, según Willcox et al. (2006), hay que responder a varias preguntas:

- ¿Cuál es el mensaje clave? Esto debe ser redactado en una sola frase.
- ¿Cuál es el público al que va dirigido? La respuesta afectará a la tipología del medio al que va ser enviado.
- ¿Cuáles son las ventajas y beneficios?
- ¿Qué objetivo tiene el comunicado?

Para estructurar la nota de prensa hay que tener en cuenta las preguntas: quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo. El formato de dicho comunicado, según Willcox (2006), también debe cumplir con una serie de pautas. Primeramente, debe redactarse en una hoja DIN A-4 y debe identificarse el remitente en la esquina superior izquierda indicando el nombre, dirección, dirección de correo electrónico, número de fax y número de teléfono de contacto. Seguidamente del contacto debe indicarse que se trata de información de difusión inmediata.

El título debe colocarse a tres centímetros de distancia de esta última frase, en negrita y ofreciendo la información clave de la nota. La fecha se colocará después del título y de este modo: Madrid, 24 de julio de 2005. Debe redactarse un párrafo inicial resumiendo la información clave, posteriormente a este párrafo se dejarán dos centímetros antes de iniciar el texto. Este debe redactarse con doble espacio, con letra y tamaño que nos permita una fácil lectura.

Hay que diferenciar entre la información de actualidad, que no puede demorar más allá de las veinticuatro o cuarenta y ocho horas, de la que el factor temporal no es excesivamente trascendente. Es aconsejable, en la mayoría de casos, no superar las cuarenta y ocho horas puesto que cualquier factor externo puede hacer variar nuestros planes, además de tener en cuenta que los periodistas son profesionales de la actualidad y trabajan con una agenda que no va más allá de las cuarenta y ocho horas (Xifra, 2014).

En referencia al modo de envío es aconsejable realizarlo a través del correo electrónico, concretamente el e-mail de la sección, se considera el canal más adecuado y práctico.

Debemos comprobar que se ha recibido y obtener la valoración del periodista. Hay que tener constancia de aquellos periodistas que se sienten molestos a causa de estas llamadas para evitarlas (Xifra, 2014).

Desde mi punto de vista, el profesional de las relaciones públicas debe forjar una buena relación con los periodistas para que la información que este envíe se tenga en cuenta. Para ello es necesario el contacto con estos en ámbitos más personales, por ejemplo, tal y como menciona Xifra (2014), en caso de que tengamos constancia de la muerte de un familiar o allegado del profesional realizaremos una llamada para darle el pésame o un SMS, aunque esta primera sea más cálida.

3.6.2 Conferencia de prensa

Otra de las técnicas utilizadas con los medios de comunicación es la conferencia de prensa, consiste en convocar a los medios para realizar una breve declaración y posteriormente contestar a las preguntas de los periodistas.

Se organiza con antelación y normalmente se dirige a fomentar algún elemento positivo sobre la organización, aunque puede surgir alguna ocasión en la que se lleve a cabo por temas controvertidos. En este caso, el protagonista debe admitir que es una situación difícil, que se está haciendo lo posible para corregirla y amablemente contestar las preguntas de los periodistas (Wilcox et al., 2006).

A diferencia de la conferencia de prensa, la rueda de prensa surge de manera espontánea y debido a un acontecimiento inesperado. Por ejemplo, cuando se hace entrega de un premio.

La convocatoria a una conferencia de prensa, según Xifra (2014), debe enviarse cuarenta y ocho horas antes de que se produzca, por correo electrónico o en el caso de que dicha conferencia sea llamativa y creativa por correo ordinario. Es necesaria la confirmación de los asistentes un día u horas antes de la celebración.

Nuestra conferencia de prensa no será el único acto de actualidad, por este motivo el relaciones públicas debe utilizar la imaginación para llamar la atención y crear interés en el periodista.

La fecha de dicha conferencia debe ser un día que no coincida con un acto de mayor calado informativo anunciado con anterioridad. Además, deben evitarse los lunes, viernes o periodos de festividad escolar. La duración del encuentro no debe ser muy extenso, máximo una hora, preferentemente de mañanas. El lugar debe ser conocido y accesible, es aconsejable un lugar cercano de la oficina de los periodistas (Xifra, 2014).

Debe planificarse todo metódicamente. Los mensajes, intervenciones y entrevistas deben ser coherentes entre sí y exponer claramente el mensaje. Es necesario prever todo el material requerido para una eficaz difusión. Se debe hacer entrega de un dossier de prensa a los periodistas con toda la información necesaria y fotografías. Además de contar con conexión para los medios audiovisuales o digitales (Xifra, 2014).

Existen otros encuentros con la prensa como los desayunos, almuerzos y cócteles. Xifra (2014), nos muestra algunas de las ventajas e inconvenientes de estos.

Los desayunos de prensa presentan muchas ventajas puesto que normalmente se realizan a las diez o diez y media, cuando el periodista aún no ha empezado su jornada laboral. La duración no supera los cuarenta o cuarenta y cinco minutos. Además, estos actos suelen tener un carácter más informal e incita a los periodistas a expresarse y establecer un diálogo.

Los almuerzos de prensa, en cambio, tienen una duración mayor, por lo que puede ser un factor que influya a la hora de tomar la decisión del periodista de asistir. Uno de los puntos fuertes de esta tipología de encuentros es, sin duda, la familiaridad, por este motivo no se debe superar las veinte o veinticinco personas. Es aconsejable el uso de una sola mesa redonda para poder conversar con todos los asistentes.

En relación a los cócteles de prensa, es el encuentro con más inconvenientes. Se trata de una reunión con un número de asistentes muy elevado, la cual no permite intimar. El mayor

obstáculo es el horario, puesto que se realiza por la tarde-noche y supone un gran esfuerzo para el periodista.

Todos ellos nos permiten relacionarnos con los profesionales de la comunicación de una manera más cercana. Una de las técnicas que planificaremos en la parte práctica será la conferencia de prensa, para poder dar a conocer la propuesta de resolución y contestar las dudas o preguntas de los medios convocados.

3.6.3 Redacción de discursos

A la hora de redactar un discurso es esencial tener una descripción del acontecimiento y el público que asistirá. Para definir estos elementos Wilcox et al. (2006) propone una serie de preguntas: quién, qué, dónde, cuándo, cuánta gente, a qué hora del día, objetivo del encuentro, duración del discurso, objetivos del discurso y si habrá otros oradores. Una vez definidos estos aspectos el profesional de relaciones públicas debe analizar al orador en situaciones cotidianas. De este modo, la redacción del discurso se adaptará a la forma de expresión del orador y a sus opiniones.

El objetivo del discurso debe estar claro para que toda la información de este vaya dirigida a la meta propuesta.

Según Xifra (2014), el discurso consta de cuatro partes estructurales: el saludo, la introducción, el desarrollo y la conclusión.

Toda intervención debe iniciarse con saludos dirigidos a las personas asistentes, citando el cargo de dicha persona y con orden protocolario, además de agradecer a los organizadores la invitación. Es conveniente dejar espacio en el listado de personas a citar así podremos añadir algún cargo el mismo día, en el caso de que fuese necesario. Posteriormente, se procede a una breve contextualización del tema a presentar.

En la introducción se muestran los grandes bloques del discurso o las principales ideas. Es en el desarrollo donde se amplían dichos conceptos, limitando un párrafo por cada idea, siempre y cuando no se disperse del tema principal. Los conocimientos expuestos deben desprenderse unos de otros con lógica y claridad.

La conclusión debe resumir los argumentos y presentar una o dos ideas nuevas a modo de reflexión.

Una vez finalizada la redacción del discurso, el redactor debe entrenar al orador, es decir, conjuntamente deben ensayar el discurso. El especialista marcará el tono de voz, el énfasis que

se debe dar a determinadas palabras o frases y las pausas. Además de los gestos y las miradas al público. La repetición a modo de ensayo producirá que el orador memorice ciertas partes, favoreciendo así la credibilidad y confianza de este.

Como observaremos a continuación, tanto en los discursos como en las entrevistas a los medios se requiere de una preparación del orador.

3.6.4 Entrevista a los medios de comunicación

Las entrevistas con los medios de comunicación se llevan a cabo para promocionar a un individuo o una causa. Dependiendo del soporte en el que se realice la entrevista deberán tenerse diversos aspectos en cuenta; entonación, mirada, gestos, etc., entre otros (Wilcoz et al. 2006).

El entrevistado debe conocer las funciones, responsabilidades, posicionamiento en temas relacionados, etc., entre otros, sobre el entrevistador. Durante el encuentro conviene hablar en primera persona y responder a todas las preguntas, aunque algunas de ellas parezcan simplonas. Es conveniente ser breves y concisos, en el caso de no poder responder alguna de las preguntas se debe admitir o consultar la respuesta, si se trata de prensa escrita.

El profesional de las relaciones públicas debe conocer el objetivo del entrevistado y aconsejar a este sobre el estilo del entrevistador, además debe reunir información sobre el tema a tratar para que el cliente la utilice y de este modo aporte datos y opiniones a la entrevista (Wilcoz et al. 2006).

La entrevista en exclusiva es una de las técnicas utilizadas para anunciar cuestiones de gran impacto informativo. “Esta técnica también implica riesgos que nos obligarán a evaluar su oportunidad a la hora de optar por ella. Si decidimos dirigirnos a un único periodista, dejaremos automáticamente de lado al resto, que no se sentirá muy feliz de que la competencia haya obtenido la exclusividad” (Xifra, 2014, p.238). También tenemos que tener en cuenta que se hará difusión en un solo medio, acotando así nuestro público.

Analizadas las diversas técnicas expuestas, identificamos que los periodistas son profesionales de la actualidad y al no poseer tiempo para investigar, la información enviada debe ser clara y estar bien redactada. De este modo, podremos conseguir que sea publicada como la enviamos. Si se trata de un acto para los medios, el lugar en el que se lleve a cabo debe ser próximo al puesto de trabajo de los invitados. Por otro lado, el orador debe haber ensayado su intervención para que la información sea creíble.

En el siguiente apartado hablaremos de las redes sociales, una herramienta actual que nos permite publicar e interactuar con el público de forma inmediata, además de proporcionarnos instrumentos para segmentar a los internautas.

3.7 Las redes sociales en la comunicación

Todos los medios de comunicación nos muestran tendencias humanas, por ejemplo, la curiosidad de saber que sucede en el mundo. En el caso de las redes sociales nos indican que el ser humano es esencialmente social.

Esta capacidad de socialización de las personas se ha multiplicado gracias a las diversas plataformas de internet. En los últimos años hemos observado numerosas evoluciones en este ámbito, hemos pasado de las plataformas 1.0, en las cuales los usuarios eran meros receptores, a las 2.0, en las cuales pueden crear el contenido y además tiene la capacidad de interactuar con los diversos internautas (Campos, 2008).

Es esencial que una organización utilice el microblogging o las redes sociales para crear un perfil de la organización o un grupo y, de este modo, reunir a los públicos interesados en la empresa en una misma plataforma (Xifra, 2014).

La finalidad de las páginas corporativas es establecer una relación a largo plazo con los internautas y crear, según Campos (2008), una comunidad, a través de las redes, de usuarios que interactúan, dialogan y aportan comunicación y conocimiento.

En esta tipología de plataformas los usuarios también tienen la oportunidad de crear grupos de fans de una empresa, institución, marca, etc., o, por el contrario, una plataforma de oposición. El público tiene la libertad de expresar sus opiniones tanto de carácter negativo como positivo.

El *community manager* es el profesional encargado de la reputación en línea de la organización, gestionando el entorno virtual a través de su presencia en redes sociales y comunidades virtuales, además de intervenir en la dinamización de ciertas conversaciones (Xifra, 2014).

Sus principales funciones, según Xifra (2014) son: definir las metas, objetivos y estrategias online, detectar donde se encuentran los usuarios que conversan sobre la marca, participar en las conversaciones iniciadas por los usuarios, responder a las dudas y comentarios, generar contenido sobre temas relacionados con la organización, iniciar nuevas conversaciones, contactar con *bloggers* y usuarios que tratan temas relacionados, establecer relaciones honestas con estos líderes, etc., en definitiva representar a la organización en Internet mostrando sus puntos de vista e interactuando con los diversos usuarios.

Gracias a la interacción de estas enormes comunidades digitales el profesional de las relaciones públicas puede realizar una segmentación de los internautas y dirigir mensajes más personalizados.

Actualmente, a causa de los perfiles en las redes sociales públicos o semi-públicos muchas empresas han creado un manual de uso y estilo de las redes sociales que contienen recomendaciones de uso para sus empleados.

Además, tanto en las relaciones públicas internas como con la prensa se han desarrollado ciberespacios para favorecer la comunicación.

En el caso de la comunicación entre los miembros de una organización encontramos la intranet, además de weblog o blog, wikis, podcasting y redes sociales.

La intranet es una “red informática para el uso interno de la organización, diseñada y desarrollada siguiendo los protocolos de comunicación propios de Internet, pero sin estar conectada a ella necesariamente” (Xifra, 2014, p.190).

Los blogs nos permiten crear entradas periódicas con textos o artículos con el objetivo de reforzar la cultura corporativa, su reputación y ser más inmediato a la hora de informar. Las wikis son un sitio web que permite a los usuarios crear, editar o modificar el contenido de la página favoreciendo así la interactividad y la fácil y rápida edición. Los podcasting, en cambio, no requieren de redacción puesto que se trata de archivos de sonido. Por último, encontramos las redes sociales que favorecen la comunicación entre empleados y directivos expresando opiniones o conocimientos (Xifra, 2014).

Todas estas plataformas nos permiten favorecer la comunicación en una empresa.

En relación a los espacios de comunicación con la prensa encontramos entre los más habituales el correo electrónico, un canal eficaz, confidencial y económico, y la sala de prensa que nos permite publicar toda la información de actualidad dirigida a periodistas y disponer de un sistema de transmisión en directo.

En definitiva, todas las plataformas expuestas, tanto de comunicación externa como interna o las más específicas para periodistas, son desde mi punto de vista canales que nos permiten una comunicación eficaz y confidencial o si se prefiere multidifusión. Además de aportar, en el caso de las redes sociales, bases de datos que nos permiten clasificar a los usuarios y dirigir mensajes específicos a los diversos grupos.

Internet proporciona numerosas ventajas como hemos podido comprobar, pero también tiene inconvenientes. Los usuarios de las diversas plataformas pueden expresar libremente las opiniones o rumores acerca de una organización, influyendo negativamente a la imagen. Por este motivo, algunas empresas han querido crear manuales de uso de las redes sociales dirigidos a los empleados, evitando así que estos mismos creen rumores no reales.

Tras presentar, en los apartados anteriores, las relaciones públicas como proceso estratégico, las diversas áreas de especialización y haber realizado un breve análisis de la situación actual de la persuasión a través de los medios de comunicación, contamos con las herramientas necesarias para poder realizar una campaña de comunicación. Sin embargo, debemos incluir en esta parte teórica todas las competencias necesarias sobre el Mapeo para poder realizar un análisis detallado del conflicto, identificar y entender los objetivos e intereses, tanto percibidos como reales, de los sujetos y proponer una solución en la que las partes confrontadas vean satisfechas sus quejas. De este modo, nos aseguraremos haber realizado un análisis específico de cada uno de los elementos y como consecuencia proporcionaremos la mejor solución y aplicación de esta.

3.8 El mapeo de conflictos

A través del mapeo de conflictos pretendo adquirir todas las instrucciones para analizar la controversia sobre los Centros de Internamiento de Extranjeros, reforzando dicho análisis con métodos de investigación propuestos en el proceso estratégico de las relaciones públicas.

Considero que con la unión de estos dos ámbitos podré realizar un análisis completo y, como consecuencia, proponer una solución que satisfaga a las partes involucradas. Será, finalmente, con la ayuda de la comunicación como se planificará la puesta en marcha de la resolución.

3.8.1 El conflicto y su teoría

El conflicto es una situación donde dos o más personas se encuentran confrontados, puesto que sus intereses son parcialmente o totalmente incompatibles y se necesitan mutuamente para la consecución de sus objetivos (Armas, 2003).

Las controversias ya existían desde las primeras civilizaciones, eran los más sabios de la tribu quienes por su experiencia resolvían las disputas. Actualmente contamos con el sistema jurídico para la resolución de los conflictos. Pero, tal y como menciona Floyer (1993), el número de disputas es tan elevado que dicho sistema se encuentra saturado. Por este motivo surgió la solución alternativa de las disputas, también conocida como ADR (Alternative Dispute Resolution). “La finalidad central de esta propuesta es bastante simple: brindar a la gente un

medio satisfactorio para resolver las disputas en menos tiempo y sin los gastos ni las complicaciones que acarrear los procedimientos legales formales” (Floyer, 1993, p. 17).

La teoría del conflicto, según Entelman (2002), trata los aspectos que mayormente todos los conflictos comparten sean de la tipología que sean. Se pretende construir una visión universalista del género conflicto, partiendo de cinco preguntas básicas que nos proporcionan la información necesaria para empezar el análisis:

- ¿Qué es un conflicto?
- ¿Cómo y por qué surgen los conflictos?
- ¿Cómo y por qué evolucionan los conflictos?
- ¿Qué elementos constituyen un conflicto?
- ¿Qué se puede hacer con un conflicto?

Las tres primeras preguntas son las que encontramos como núcleo central de una teoría del conflicto, ya que sus respuestas aportan la estructura básica para comprender la idea de conflicto que se está proponiendo. Las otras dos preguntas nos ayudarán a definir qué elementos encontramos en este tipo de relación y a reflexionar sobre lo positivo y negativo que puede ser un conflicto relacionándolo con la idoneidad de intervenir. Las diversas teorías del conflicto proporcionarán respuestas distintas para las tres primeras preguntas, condicionando a los elementos que deben ser analizados (Calvo, 2014).

Calvo (2014) identifica tres grupos de teorías sobre los conflictos: la teoría de la propiedad de los individuos, la teoría de la manifestación de las estructuras sociales y la teoría de los procesos de interacción.

El primer grupo, la teoría de la propiedad de los individuos, no requiere del otro para constituirse, puesto que deviene de algo propio del ser humano, es decir, se trata de un conflicto intrapersonal. En el caso de darse una disputa entre dos personas se trataría de una manifestación o expresión del conflicto que cada uno de ellos tiene. Tal y como menciona Calvo (2014), está vinculado a términos como agresividad, frustración o envidia.

El segundo grupo de teorías relacionan el conflicto con la estructura de la sociedad. Los conflictos surgen por la inserción del individuo en un contexto social configurado a partir de unas determinadas estructuras (Calvo, 2014). El conflicto es “una reacción frente a la manera en que se estructuran las sociedades y una lucha por la obtención de los recursos que establecen el lugar que ocupa cada uno en la estructura social” (Calvo, 2014, p.35).

Por último, encontramos las teorías de los procesos de interacción que conciben el conflicto como consecuencia de los procesos de interacción, interdependencia e incompatibilidad. Dichas relaciones pueden darse entre individuos o desarrollarse de manera más sofisticada al nivel de grupos o actores colectivos. En estos casos el conflicto surge por la interacción y el reconocimiento de que los individuos se necesitan entre ellos para poder conseguir sus objetivos (Calvo,2014).

De estos tres grupos de teorías observaremos en la parte práctica esta última, ya que tal y como menciona Calvo (2016), dicho grupo abarca los aspectos de las otras dos teorías expuestas. Muestra el ser humano en el contexto social relacionándose/interactuando con otros individuos e intentando solventar sus incompatibilidades del deseo del “yo” frente al deseo de “los otros”. En estos casos encontramos dos tipologías de relaciones de interdependencia: las relaciones cooperativas o las conflictivas, ambos procesos son aceptados con la misma naturalidad (Calvo, 2014).

En las relaciones cooperativas uno de los actores se desprende de algo que para él tenga menos valor que para su oponente. Se produce un intercambio en el que ambas partes resultan ganadoras, la satisfacción de los objetivos por parte de los actores es compatible entre sí. En estos casos decimos que se trata de un conflicto de objetivo múltiple o de suma variable, es decir, no hay perdedores, ambos ganan. Las relaciones contrarias, en las que hay un ganador y un perdedor, son etiquetadas como de objetivo único o de suma cero, es decir, la satisfacción de los objetivos de ambas partes involucradas no es compatible entre sí (Entelman, 2002, y Calvo, 2014).

En dichas relaciones de incompatibilidad de los objetivos existe un interrogante sobre si el vínculo conflictivo está sujeto a la realidad y a los hechos o a la percepción que tienen los actores de la realidad (Calvo, 2014). Existen tres teorías propuestas por Calvo (2014) que dan respuesta a esta cuestión:

- a) Teoría realista del conflicto. En este caso el conflicto es algo dado por la combinación de diversos hechos, los cuales además de ser reales son percibidos por los actores.
- b) Teoría anti-realista del conflicto. Encontramos agrupados en esta teoría todos aquellos conflictos vinculados a la percepción, en este caso, los hechos no son los causantes del conflicto sino como han sido percibidos por los sujetos.
- c) Teoría mixta del conflicto. Finalmente, encontramos la teoría que abarca los conflictos reales y los percibidos, es decir, aquellos que la percepción capta y son reales y aquellos

que la percepción desfigura de la realidad, ya sea porque existe un conflicto y no lo percibe o por el contrario perciba un conflicto y no sea real.

Realizaré el análisis del conflicto propuesto en la parte práctica desde el punto de vista de la teoría mixta, de este modo se valorará la realidad y las percepciones de los sujetos implicados, dando al lector la capacidad de valorar que percepciones son las más próximas a la realidad y evaluar los comportamientos de los actores según lo percibido por estos.

Dentro de la teoría mixta existe una clasificación propuesta por Morton Deutsch que reflexiona sobre las causas de la mala percepción de los sujetos implicados en el conflicto. Primeramente, Deutsch realiza un análisis distinguiendo en tres grandes grupos de conflictos: “aquellos en los que el conflicto está en la realidad y es percibido por las partes, aquellos en los que el conflicto no está en la realidad, pero es percibido por las partes y aquellos en los que el conflicto está en la realidad, pero no es percibido por las partes” (Calvo, 2014, p.46).

A partir de dicha clasificación podemos nombrar las diversas causas de la mala apreciación, según los criterios de falta o error de percepción (Calvo, 2014).

- a) Situación contingente. Cuando las partes no identifican las alternativas existentes en la realidad para la satisfacción de sus objetivos, a causa de rigidez y estrechez de la percepción de los sujetos.
- b) Objetivos subyacentes. Cuando la percepción del objetivo en disputa es errónea, es decir, las partes no identifican correctamente el motivo de su confrontación y desplazan la atención hacia otro aspecto de la relación.
- c) Partes en conflicto. “Cuando los sujetos identifican erróneamente a los actores que están implicados en la situación de incompatibilidad” (Calvo, 2014, p.47).

Deutsch constituye, a partir de los criterios y tipos identificados, seis tipologías de conflicto (Calvo, 2014).

Conflicto real. Existe una incompatibilidad en la realidad entre los objetivos de las partes implicadas y dicha incompatibilidad es percibida por los sujetos.

Conflicto contingente. La percepción de incompatibilidad es real, aunque existen alternativas compatibles que los sujetos no logran ver.

Conflicto desplazado. Hay incompatibilidad de objetivos, pero los actores conflictúan por un tema distinto, dicho tema se apodera como recurrente. En el caso de que surgiese otro tema a raíz del tema recurrente este último sería etiquetado como tema distorsivo.

Conflicto errado. Existe incompatibilidad de objetivos en la realidad, pero esta no es percibida por las partes. Según Deutsch, hay un conflicto real no percibido por un problema de percepción.

Conflicto latente. No hay percepción de la realidad, es decir, no hay percepción de ningún tipo. Ninguna de las partes sabe lo que va a suceder porque no tienen percepción de la realidad. Esta tipología de conflictos se puede confundir con conflictos futuros, la principal diferencia es que en los conflictos futuros existe información previa y el sujeto puede intuir lo que va a suceder o puede suceder.

Falso conflicto. Cuando las partes perciben erróneamente que se necesitan para conseguir sus objetivos o perciben que sus objetivos son incompatibles cuando no es así. Existe un error en la percepción puesto que en la realidad no existe el conflicto.

A partir de los falsos conflictos las partes pueden generar un conflicto real:

- Fruta prohibida. Cuando un sujeto observa que su percepción es errónea y cambia de objetivo, con lo que produce un conflicto real al variar su objetivo.

- Refuerzo interpretativo de nuestras percepciones erradas. Percepciones erróneas que los sujetos mismos intentan que sean reales, es decir, los sujetos interpretan la realidad de tal forma que se confirmen sus percepciones.

Es crucial que el operador identifique la tipología o tipologías del conflicto en el que debe intervenir, dicha intervención puede realizarse en tres planos distintos: intervenir para prevenir, para gestionar o para solucionar conflictos. En los apartados siguientes analizaremos dichos planos propuestos por Calvo (2014).

En resumen, la teoría del conflicto de Entelman nos proporciona las preguntas necesarias para poder asentar las bases del análisis de la controversia, es decir, identificar que elementos debemos considerar como objeto de investigación. A partir de aquí podremos establecer la tipología de teorías a las que responde dicho enfrentamiento. Una vez definidos los aspectos mencionados, la técnica de mapeo, que veremos a continuación, nos proporciona las pautas para realizar el análisis de los diversos elementos que conforman los conflictos.

3.8.2 El Mapeo como técnica de análisis

El mapeo es una forma de análisis dinámico del conflicto, esta técnica consiste en identificar puntos comunes de todas las situaciones de controversia para poder entenderlo y comprender el punto de vista de las partes. Dicho análisis se entiende que es realizado por una persona que pretende intervenir en él. (Calvo, 2014).

Es esencial realizar en la actividad de mapeo el análisis de la tipología del conflicto y la referencia a los elementos que lo constituyen (Calvo, 2014):

- a) El análisis de la tipología del conflicto. A través de las respuestas a las preguntas propuestas por la teoría del conflicto de Entelman, podremos definir a que tipología de conflictos pertenece este que se va a analizar.
- b) La referencia a los elementos que lo constituyen. Esta fase gira entorno a los puntos extrapolables del esqueleto de un conflicto. Destacamos como componentes de la estructura del proceso de mapeo, los sujetos (¿Quién está en el conflicto?), los intereses y objetivos (¿Qué quieren los sujetos y como pretenden conseguirlo?), el poder (¿Con qué recursos cuentan los sujetos para obtener sus intereses?), la conciencia (¿Quién es reconocido como interlocutor para la resolución?), los marcos de referencia (¿Cuáles son los presupuestos, paradigmas o prejuicios que inconscientemente sostienen los actores?), las emociones (¿Cómo juegan las emociones en el conflicto?), la relación (¿Cómo se estructura la relación con los sujetos?) y las coaliciones (¿Qué coaliciones pueden generarse en el conflicto?) (Calvo, 2014). Aspectos de los cuales destacaremos los tres primeros, puesto que desde mi punto de vista son los principales para poder gestionar el conflicto.

Los sujetos del conflicto:

Existen sujetos con diferentes características, “están los que podrían decirse que son determinantes y aquellos que tienen una presencia anecdótica. Los que representan a otros y los que deciden que hay que hacer. Los que no pueden transformar la dinámica del conflicto, pero tienen algo que decir. Aquellos que son indiferentes en la manera específica que se resolverá el conflicto, pero son los únicos que pueden establecer la solución de este” (Calvo, 2014, p.83-84).

La identificación de todos los involucrados en el conflicto es relevante para la constitución de la mesa de intervención, lugar donde se reúnen a los sujetos trascendentes y determinantes para la resolución. Hay que conocer la relevancia de cada uno y el papel que juegan en dicha

intervención, de este modo, evitaremos realizar una oferta que recoge los intereses del otro sujeto a la persona que no puede tomar la decisión o una pregunta a la persona que no sabe la respuesta (Calvo, 2014).

Al realizar el mapeo se distingue entre actores (1) y terceros (2) dependiendo de la presencia de dos elementos: el interés específico y la capacidad de condicionar el resultado del conflicto.

El interés específico es definido como el motivo para alcanzar ciertos fines y la capacidad de condicionar el resultado implica que actuando de una manera u otra se verá perjudicado el resultado.

1. Los actores

Los actores son los principales implicados en un conflicto. Según Calvo (2014), para convertirse en principales tienen que tener un interés específico en el conflicto y la capacidad de condicionar el resultado de este.

La primera característica implica que los intereses del sujeto están implicados en el conflicto. Normalmente encontramos que dichos actores tienen pluralidad de intereses de los cuales los hay de incompatibles o compatibles con los demás sujetos. Estos últimos suelen quedarse escondidos para el analista, porque se tiende a pensar en el conflicto como un todo o porque si en algún momento se diferenciaron, con la evolución, los incompatibles terminaron colonizando los compatibles (Calvo, 2014).

La segunda característica mencionada, que sirve para identificar a los actores, hace referencia a la capacidad del sujeto para condicionar la manera en que se resolverá el conflicto. Se entiende que el actor actuando de una manera determinado u omitiendo una acción cambiará el resultado (Calvo, 2014).

Según Entelman (2002), podemos distinguir entre actores individuales o colectivos. Los individuales son los protagonistas de conflictos entre dos individuos. Los colectivos son un conjunto de actores individuales con el mismo interés y la capacidad de tomar decisiones de una manera conjunta y coordinada. Están compuestos por dos características principales de monoliticidad y no fragmentación, tal y como indica Calvo (2014), la monoliticidad hace referencia a tener una misma idea y la no fragmentación a mantener los mismos intereses.

En relación al grado de monoliticidad podemos distinguir entre coincidencia total o parcial. También mencionar el grado de proximidad, que es el grado en que un tercero condiciona a un actor.

Dentro de los actores colectivos existe la figura de líder, refiriéndose a la persona que se encarga del liderazgo del grupo, miembro que ejerce la representación del colectivo encargándose de las negociaciones. Podemos etiquetarlo como representante. En el siguiente apartado hacemos una distinción entre las diversas tipologías.

Entelman (2002) hace mención de una tercera clasificación de los actores, los actores múltiples: estos engloban a aquellos conflictos en los que existen varios actores con incompatibilidades cruzadas, dichos actores se acaban agrupando en dos bandos teniendo en cuenta sus coincidencias sobre los temas que más interesan o tienen un mayor valor. Finalmente, encontramos que los integrantes de cada bando están unidos contra el adversario por determinados objetivos.

1.1 El representante

El representante es quien representa al actor de un conflicto, este no es necesario que exista en todos los conflictos. Podemos diferenciar diversas tipologías según sus características o función.

1. No son un sujeto distinto a aquel que representa: el interés específico del representado y el representante es el mismo y este último no tiene la capacidad de condicionar el resultado.
2. Tercero que interviene: el representante puede condicionar el resultado puesto que tiene la capacidad de influenciar al representado.
3. Tercero que participa: tiene un interés específico distinto al representado y no tiene la capacidad de condicionar el resultado.
4. Dos actores: el representante tiene intereses específicos que no coinciden con el del representado y tiene la capacidad de condicionar el resultado del conflicto.

2. Los terceros

Los terceros, según Calvo (2014), son sujetos que incumplen alguna de las características para ser actor, es decir, o no tienen un interés específico o no tienen la capacidad de condicionar el resultado. Dicha clasificación de sujetos no hay que relacionarla con la transcendencia de intervención en el conflicto.

Podemos distinguir, como indica Calvo (2014), entre terceros que participan y terceros que intervienen.

Los terceros que participan tienen un interés específico en el conflicto, pero no poseen la capacidad de condicionar el resultado. Dentro de este grupo podemos diferenciar entre terceros

que participan de resolución y terceros que participan de permanencia. En el caso de los de resolución su interés específico es o tiene relación con la desaparición del conflicto y en los de permanencia el objetivo es que se mantenga vivo el conflicto, puesto que normalmente obtienen beneficios de este.

Los terceros que intervienen tienen la capacidad de condicionar el resultado, pero no tienen un interés específico. Suele ser la persona que interviene para cooperar en la resolución del conflicto, también es conocida como operador.

Dichos terceros pueden integrarse en el conflicto como actores a causa del magnetismo conflictual. Concepto definido por Entelman (2002) como una fuerza de atracción que recae sobre aquellos terceros que se aproximan demasiado al núcleo del conflicto y que acaban siendo integrados en uno de los bandos.

2.1 El operador

El operador es la persona que tiene intención de intervenir en el conflicto para su resolución o disolución.

La disolución es la desaparición o modificación de alguno de los elementos que conformaban ese conflicto e indirectamente de los objetivos, en cambio, la resolución es la consecución de una solución de la incompatibilidad de los objetivos o de la interdependencia sin que se produzca una modificación de los elementos del conflicto (Calvo, 2014).

Todos los analistas no tienen el mismo papel en el conflicto, por este motivo hay ciertos aspectos que dependiendo de la tipología de operador se verán interpretados de distinta forma (Calvo, 2014).

- a) La cantidad y calidad de la información. El rol del analista puede condicionar dicho aspecto puesto que no es equiparable la información que dispone un mediador, el cual trabaja con las dos partes del conflicto, a la que tiene un negociador, que su interés es el del cliente final.
- b) La cantidad de descripciones alternativas. En el caso de no conocer las dos partes por igual, el operador deberá realizar descripciones alternativas sobre la otra parte del conflicto.
- c) Lo que decido que es y lo que supongo que puede ser. Como en los anteriores puntos dependerá del papel del interventor el hecho de suponer decisiones o saber decisiones porque las partes las hayan tomado.

“En cualquier caso lo que no sufrirá modificaciones conforme al rol que cumpla en el conflicto el analista son: los elementos que se consideran y el objetivo al que sirve la técnica de mapeo” (Calvo, 2014, p. 32).

La intervención del operador, según Calvo (2014), puede darse por tres motivos distintos: para prevenir, gestionar o solucionar el conflicto.

- 1) Intervenir para prevenir. Cuando aún no ha sido percibido el conflicto y podemos evitarlo o conducirlo para que este surja de una manera controlada.
- 2) Intervenir para gestionar. Intervenir para conducir ciertos aspectos del conflicto hacia un nivel en el que sea posible solucionarlo.
- 3) Intervenir para solucionar. La finalización de un conflicto es solo posible en dos casos: cuando desaparece la percepción de incompatibilidad de los objetivos y los hechos de la realidad no la sustentan o cuando los actores pueden conseguir sus objetivos de manera independiente y así es como lo perciben.

En la parte práctica se observará que la intervención realizada utiliza la disolución, ya que el elemento que conforma la controversia desaparece o se modifica a consecuencia de los intereses y objetivos de los sujetos. En el siguiente apartado trataremos y distinguiremos las tipologías de intereses y objetivos.

Los intereses y objetivos:

De los componentes expuestos sobre la estructura del proceso de mapeo cabría destacar los intereses y objetivos como elementos claves en un conflicto, ya que definen el motivo de dicha controversia.

El interés es definido como el motor para alcanzar ciertos fines, es equiparable en este contexto al concepto deseo. Dicho interés va sujeto a las creencias que el individuo tiene, las cuales repercuten en el objetivo, es decir, en la acción que se lleva a cabo (Calvo, 2014).

El interés puede ser definido con la pregunta: ¿Qué quieren los sujetos?, y los objetivos con otra interrogación: ¿Cómo pretenden conseguirlo?

Distinguimos entre diversos tipos de objetivos e intereses. Antes de realizar dicha distinción es importante no confundir objetivo con objeto. El objetivo es una acción que se realiza para conseguir el interés, en cambio, el objeto es aquello a lo que se refiere la acción que se lleva a cabo (Calvo, 2014).

Si nos centramos en los objetivos diferenciamos tres tipologías: los objetivos concretos, aquellos divisibles y tangibles; los objetivos simbólicos, aquellos que tienen un valor oculto, son tangibles y conseguirlo representa algo; y los trascendentes, representan principios, es decir, el valor mismo está puesto como objetivo.

Existen diversas clasificaciones en función de los criterios, si nos centramos en los más trascendentes para el mapeo, según Calvo (2014), destacamos el criterio de tangibilidad y el de disparidad.

La tangibilidad hace referencia a todo aquello que se puede tocar o percibir de manera precisa y la disparidad es definida como la diferencia o desigualdad de una cosa respecto a otra.

Si nos centramos en la clasificación propuesta por el primer criterio definido encontramos: objetivo tangible, cuando es referido a un objeto tangible y este puede ser intercambiable para poder hacerlo divisible, y objetivo no tangible, es decir, no distribuíbles.

Los intereses también pueden ser tangibles o intangibles, los primeros son definidos por los objetivos y objetos concretos, y los segundos pueden ser también definidos con aspectos tangibles si se conduce dicho interés intangible hacia objetivos y objetos palpables.

Pongamos el caso en que el padre de una familia muy poderosa fallece y realizan el reparto de la herencia. Todos los hijos desean el coche de su padre, puesto que representa ser el sucesor de la familia. En este caso, es observable un interés intangible (ser sucesor) conducido hacia un objetivo y objeto tangible. Dicho objetivo es simbólico, ya que conseguir el objeto (coche) representa un valor oculto que es ser sucesor.

Del análisis realizado sobre el criterio de tangibilidad podemos mencionar las siguientes tipologías de conflicto:

- a) interés tangible con objetivos tangibles
- b) interés intangible con objetivos tangibles
- c) intereses intangibles con objetivos intangibles

Puede suceder que en el conflicto haya disparidad entre lo expresado y lo buscado, esto puede ocurrir cuando se trata de objetivos instrumentales u objetivos ocultos. En los objetivos instrumentales los actores expresan como objetivos finales lo que en realidad son objetivos intermediarios, es decir, medios para conseguir el objetivo definitivo que es el perseguido en última instancia. En el caso de los objetivos ocultos se expresa un objetivo que en realidad no es pretendido por quien lo expresa.

Si se combinan estos dos criterios encontramos dicha tipología de objetivos (Calvo, 2014):

- 1) Intereses tangibles con objetivos sin disparidad.
- 2) Intereses tangibles con objetivos con disparidad.
- 3) Intereses intangibles con objetivos tangibles (objetivos simbólicos) sin disparidad.
- 4) Intereses intangibles con objetivos tangibles (objetivos simbólicos) con disparidad.
- 5) Intereses intangibles con objetivos intangibles sin disparidad.
- 6) Intereses intangibles con objetivos intangibles con disparidad.

Por lo tanto, los intereses y objetivos expuestos por los sujetos se pueden clasificar según los criterios mencionados: tangibilidad y disparidad, proporcionando una gran variedad de tipologías. A continuación, analizaremos el poder, otras de las cuestiones a tener en cuenta en un conflicto.

El poder:

El poder es otra de las características extrapolables en los conflictos, la cual va muy relacionada con la capacidad de condicionar el resultado (Calvo, 2014).

En un conflicto el poder está repartido entre las partes, es decir, si un actor tiene 0,60 de poder el otro tendrá el 0,40 de poder. No es posible quitarle poder a un actor sin sumárselo a otro, a no ser que ese poder restado se lo apropiase un tercer sujeto del conflicto (Calvo, 2014).

El poder tiene que ver con la percepción que tienen aquellos cuyas conductas se ven condicionadas. La diferencia principal entre poder e influencia, según Calvo (2014), es que el primero muestra sus recursos sin usarlos y ya condiciona al otro, y en cambio, influenciar consiste en utilizar esos recursos. El poder implica influenciar, pero influenciar no implica poder.

Podemos hacer una distinción entre influenciar con y sin poder. Influencia sin poder implica condicionar al otro, pero sin que este haga exactamente lo que le han dicho. Influenciar con poder, es decir, una situación de poder implica que el otro haga exactamente lo que se le indicó y lo haga porque se lo dijeron.

El poder condiciona las alternativas de un sujeto, puesto que las restringe o las amplía, mientras que la influencia no condiciona las alternativas. La influencia lleva a la reordenación de las alternativas planteadas con anterioridad, pero no elimina o añade ninguna.

En definitiva, a la hora de realizar el análisis de los diversos elementos que constituyen el conflicto debemos identificar los sujetos, distinguiendo, principalmente, entre actores y terceros, debemos detallar los objetivos e intereses de las partes definidas y, por último, el

poder de cada una de ellas. Una vez reconocidos estos aspectos podemos proceder a la resolución.

3.8.3 La resolución del conflicto

Existen diversos métodos de resolución de conflictos. Para que un conflicto sea considerado método de resolución tiene que tener una serie de características, según Calvo (2014):

- a) la existencia previa de un conflicto.
- b) la existencia de un proceso.
- c) el objetivo de lograr una resolución del conflicto vía acuerdo o imposición.

Según diversos criterios podemos distinguir entre métodos de resolución dependiendo si hay o no intervención de un tercero en la resolución, diferenciamos entre endógenos o exógenos. En los métodos endógenos no intervienen terceros y en los exógenos sí.

El rol del tercero, método exógeno, consiste en un proceso judicial (proceso por adjudicación) o de facilitación (facilitar la comunicación entre las partes). Entre estos dos procesos existen diversas modalidades del método ADR, solución alternativa de las disputas, como por ejemplo el arbitraje, la conciliación, la mediación, etc. (Floyer, 1993). Todos ellos intentan a través de la comunicación llegar a un acuerdo y romper la suposición de que todos los conflictos son destructivos, es decir, o se gana o se pierde.

La mediación es uno de los métodos exógenos de resolución de conflictos más utilizados, las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. La base de este método es la negociación y la tarea del profesional consiste en introducir características especiales para modificar el enfoque de la confrontación. Ambas partes implicadas ganan u obtienen beneficios puesto que no es una solución impuesta sino creada por las partes, en teoría deberán salir del proceso satisfechas, puesto que sus necesidades e intereses han sido tomados en cuenta y han logrado el mejor resultado posible. (Calvo, 2014 y Floyer, 1993).

Como he mencionado anteriormente existen otros métodos de resolución. El arbitraje es uno de ellos, este consiste en el acuerdo anticipado de las partes enfrentadas de aceptar por anticipado el dictamen del árbitro. Una de las grandes desventajas es que las partes no tienen control sobre el proceso una vez iniciado. Otro método existente es el de coerción, donde el de mayor fuerza, poder económico o autoridad impone su decisión. Desde mi punto de vista, este método es muy utilizado diariamente, sobre todo en ámbitos donde ya existe la figura del subordinado o la persona con más autoridad, el uso de este proceso puede traer consecuencias

negativas como es el caso de la destrucción de la relación con la otra parte y el resentimiento (Floyer, 1993).

Según Armas (2003), la comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos, podríamos definir el proceso de mediación como el consistente en dotar a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el conflicto que se traigan entre manos.

Expuestos todos los conceptos teóricos necesarios para llevar a cabo la técnica de mapeo y las relaciones públicas como gestión de conflictos, en los apartados siguientes nos centraremos en la controversia mencionada sobre el Centro de Internamiento de Extranjeros de Zona Franca.

4. METODOLOGIA

La metodología de análisis de mi trabajo se basa en técnicas tanto cualitativas como cuantitativas, concretamente en el análisis de las noticias publicadas sobre el Centro de Internamiento de Extranjeros, entrevistas o conversaciones con diversos grupos integrantes del conflicto y, como técnica cuantitativa, encuestas en el barrio de Zona Franca.

Según Wilcox et al (2006) el historial de la empresa es el punto de partida de la investigación, al tratarse de un tema de actualidad y que se encuentra en evolución he tenido que asentar la investigación a partir de las noticias recopiladas, los informes publicados, las entrevistas realizadas y las leyes que regulan la entrada y estancia de los extranjeros extracomunitarios en el territorio español.

Tras establecer cronológicamente la historia del CIE de Zona Franca, la recopilación de noticias centrada en el último año 2016-2017 ha situado los hechos más recientes y la situación actual en la que se encuentran las partes involucradas.

Concretamente, el análisis se ha centrado en los medios escritos con más tirada y difusión de Barcelona, según el Anuario Estadístico de la Ciudad de Barcelona 2016, que son: La Vanguardia, El Periódico de Catalunya, ARA y el País ed. Catalunya.

En este último, el País ed. Catalunya, las publicaciones de noticias sobre el CIE de Zona Franca han sido nulas, por lo tanto, lo dejamos al margen del análisis. Añadimos a la investigación el periódico de distribución gratuita con más tirada y difusión: 20 minutos ed. Barcelona.

Las entrevistas o conversaciones realizadas nos han dado respuesta a aquellas cuestiones que en las noticias, informes o leyes no quedaban claras, se debían confirmar o no se mostraban.

He realizado tres entrevistas individuales y con preguntas abiertas a:

- Mercè Duch: Portavoz y miembro de la campaña Tanquem el CIE.
- Dr. José Javier Ordoñez Echevarría: Abogado y profesor de la Universidad Pompeu Fabra. Voluntario en la Fundació Migrastudium para ayudar en temas jurídicos.
- L.S.L: Subinspectora del Cuerpo Nacional de Policía del Centro de Internamiento de Extranjeros.

Cómo técnica cuantitativa, he realizado encuestas por muestreo de forma personal en el barrio de Zona Franca con el objetivo principal de conocer la opinión de los vecinos sobre el Centro de Internamiento de Extranjeros, ubicado en esta localización, y posicionarlos correctamente en el mapeo para evitar que posteriormente surjan controversias por la errónea identificación.

Se han formulado un total de cinco preguntas, de las cuales cuatro son cerradas y una abierta.

1. ¿Reside en el barrio de Zona Franca?
2. ¿Trabaja en el barrio de Zona Franca?
3. ¿Sabe que es el Centro de Internamiento de Extranjeros?
4. ¿Quiere que continúe este centro abierto?
5. ¿Por qué sí o por qué no?

Las dos primeras preguntas nos muestran la relación entre el entrevistado y el barrio, la tercera pregunta nos indica el conocimiento del sujeto sobre el CIE y la cuarta pregunta su posición frente a dicho centro.

La quinta pregunta, es abierta puesto que nos da las razones por las que el sujeto en la pregunta anterior se ha posicionada hacia uno u otro bando. Podemos considerar esta última cuestión como la más importante para englobar al entrevistado en el proceso de mapeo como una tipología de sujeto u otra.

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1 Investigación: el Centro de Internamiento de Extranjeros de Zona Franca

Los Centro de Internamiento de Extranjeros, también conocido como CIE, “son definidos por el legislador como establecimientos públicos de carácter no penitenciario, dependientes del Ministerio de Interior, para la detención y custodia, a disposición de la autoridad judicial, de extranjeros sujetos a un expediente de expulsión del territorio nacional” (Silveira, 2002, p.93).

El instructor es la persona que realiza el expediente sancionador, destacamos dos tipologías de expedientes: los de carácter ordinario y urgente. Ambos cuentan con la sanción y posterior expulsión de la persona inmigrante la diferencia es que en los de urgencia la persona sancionada es trasladada a los Centros de Internamiento de Extranjeros por alguno de los motivos expuestos en la *Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social*. Dichas causas son las siguientes: tienen riesgo de incomparecencia por carecer de domicilio o de documentación identificativa, así como la existencia de condena o sanciones administrativas previas y de otros procesos penales o procedimientos administrativos sancionadores pendientes.

El delegado de gobierno es el encargado de la resolución final del expediente de expulsión del extranjero. Durante la estancia en el centro el inmigrante posee una serie de derechos y deberes especificados en la ley mencionada. Destaco aquellos que desde mi punto de vista tienen mayor relevancia para el caso práctico.

Derechos de los extranjeros internos:

- a. A ser informado de su situación
- b. Respeto a su vida, integridad física y salud
- c. Asistencia médica y sanitaria adecuada, y ser asistido por los servicios de asistencia social del centro
- d. A comunicarse con su abogado reservadamente e incluso fuera del horario general del centro, cuando la urgencia del caso lo justifique.
- e. A ser asistido por intérprete de manera gratuita
- f. A tener en su compañía a sus hijos menores, siempre que el Ministerio Fiscal informe favorablemente tal medida y existan en el centro módulos que garanticen la unidad e intimidad familiar
- g. A entrar en contacto con organizaciones no gubernamentales y organismos nacionales, internacionales y no gubernamentales de protección de inmigrantes.

Deberes de los extranjeros internos:

- a. Permanecer en el centro a disposición del juez
- b. A observar las normas por las que se rige el centro y cumplir las instrucciones generales impartidas por la dirección
- c. Mantener una actividad cívica correcta y de respeto con los funcionarios y empleados del centro, los visitantes y los otros internos
- d. Conservar en buen estado las instalaciones materiales, mobiliario y demás efectos del centro
- e. Someterse a reconocimiento médico a la entrada y salida del centro.

“Los centros de reclusión se han convertido en un instrumento ordinario de la política de extranjería del gobierno español. Sus objetivos son los de permitir y facilitar la detención y la expulsión administrativa de inmigrantes del territorio” (Silveira, 2002, p.93).

El internamiento se mantiene durante el tiempo imprescindible para los fines del expediente, siendo su duración máxima de 60 días y sin que pueda acordarse un nuevo ingreso en el centro.

Como señala el “Informe 2000 presentado por el Defensor del Pueblo, la mayoría de los centros no cumplen las condiciones mínimas para mantener personas reclusas y presentan graves deficiencias de funcionamiento, circunstancias que hacen especialmente aflictiva la privación de libertad de los extranjeros” (Silveira, 2002, p.93). El CIE de Barcelona fue cerrado durante 8 meses, de diciembre de 2015 a julio de 2016, para realizar mejoras según demandaba el Juzgado de Instrucción número 1 de Barcelona, encargado del control y vigilancia del centro. Dicho centro fue abierto en el año 1986 y trasladado a su ubicación actual en el 2006, desde entonces no se habían realizado reformas (La Vanguardia, 6 de julio de 2016).

Numerosas organizaciones se han manifestado en contra de estos centros, por la vulneración de los derechos humanos, las condiciones, las diversas quejas presentadas por los internos y los accidentes producidos en el interior de estos.

Tanquem els CIE es una campaña que nació en 2012, tras la muerte de uno de los internos, Idrissa Diallo, la noche de Reyes. Este hecho fue el punto de inflexión que rompió el silencio mediático. Como él, tres internos más han perdido la vida en el centro en 2010.

Diallo murió, según denuncian las organizaciones defensoras de los derechos humanos y las diversas publicaciones en los medios, a causa de negligencia médica, por denegarle la asistencia en un primer momento y el retraso de la llegada de la ambulancia.

Diversos voluntarios implicados en la defensa de los derechos humanos consideraron que era necesaria la creación de una campaña específica con el objetivo de cerrar estos centros, por este motivo surgió Tanquem el CIE (Duch, entrevista, 6 de marzo de 2017).

En ese momento, se incrementaron las movilizaciones ciudadanas y los actos como la manifestación en enero de 2014 por motivo de la visita de diputados al centro, el rodeo del edificio en octubre del mismo año o la manifestación más grande hasta entonces, en junio de 2015, fruto del trabajo de las diversas asociaciones como SOS Racisme, Migra Studium y Tanquem els CIE, entre otras, bajo el nombre de Tancarem el CIE de Barcelona.

La organización SOS Racisme lucha para conseguir la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas que forman la sociedad (SOS Racisme, s.d) y la Fundación Migra Studium tiene como misión servir, defender y acompañar a personas inmigrantes y a sus familias internas en el CIE (Ordoñez, entrevista, 16 de marzo de 2017). Destacamos estas organizaciones puesto que son las más implicadas en la controversia de los Centros de Internamiento de Extranjeros.

A pesar de la presión en las calles por parte de las diversas asociaciones mencionadas, el Ayuntamiento de Barcelona, el Parlamento de Cataluña, el Gobierno de Cataluña y algunos de los partidos políticos catalanes, el centro continúa abierto.

5.1.1 Análisis de la tipología del conflicto

Para poder llevar a cabo el análisis del conflicto presentado es esencial comprender la idea de conflicto que se está proponiendo, para ello definiremos la estructura básica a partir de la teoría del conflicto propuesta por Entenlman (2002).

Cómo núcleo central encontramos tres preguntas, las cuales serán contestadas teniendo en cuenta que nuestro conflicto surge de los procesos de interacción, interdependencia e incompatibilidad, es decir, de la teoría de los procesos de interacción:

a) ¿Qué es el conflicto?

El conflicto es una situación de confrontación entre diversas personas, las que defienden el Centro de Internamiento de Extranjeros de Zona Franca y las que están en contra de que este centro continúe abierto.

b) ¿Cómo y por qué surge el conflicto?

Dicho conflicto surge por la incompatibilidad de regular la estancia de los extranjeros extracomunitarios y mantener los derechos de libertad.

c) ¿Cómo y por qué evoluciona el conflicto?

Evoluciona porque las diversas partes involucradas realizan movilizaciones ciudadanas y actos expresando su opinión, convirtiendo el tema en actualidad y, como consecuencia, posicionando a la opinión pública.

Para poder definir qué elementos encontramos en este tipo de relación y la idoneidad de intervenir Entelman (2002) define otras dos preguntas:

d) ¿Qué elementos constituyen el conflicto?

Los elementos constituyentes serían: el Centro de Internamiento de Extranjeros de Zona Franca, los sujetos posicionados en contra y los posicionados a favor.

e) ¿Qué se puede hacer en el conflicto?

Intervenir proponiendo una solución que ambas partes no se hayan planteado y se vean satisfechos sus intereses, es decir, convertir dicha controversia en una relación cooperativa.

En las relaciones de incompatibilidad existen hechos sujetos a la realidad o la percepción que tienen los sujetos sobre estos. Nuestro análisis se realizará desde el punto de vista de la teoría mixta del conflicto, ya que abarca aquellos actos percibidos y reales.

Dentro de dicha teoría existen diversas tipologías de conflicto, nuestro caso trataría de una situación contingente, ya que las partes no identifican la alternativa de satisfacción de sus objetivos. En definitiva, se trataría de un conflicto contingente puesto que la incompatibilidad es real, pero existen alternativas compatibles.

5.1.2 La referencia a los elementos que lo constituyen

Analizaremos los diversos puntos clave de la estructura de mapeo, para posteriormente poder proponer una solución al conflicto.

Los sujetos del conflicto:

En el mapeo del conflicto debemos identificar a todas las partes implicadas, sus intereses y objetivos. De este modo podremos comprender el punto de vista y trabajar en la comunicación entre individuos.

Como sujetos identificados encontramos los posicionados en contra y a favor del CIE. Los sujetos posicionados en contra desean el cierre del Centro de Internamiento de Extranjeros, por el contrario, los posicionados a favor consideran que los CIE son eficaces y necesarios.

Los grupos en contra hacen presión a través de las organizaciones y movimientos para situar este tema en los medios de comunicación y, como consecuencia, en la agenda política.

Identificamos como actor principal el Parlamento Español puesto que tiene un interés específico en el conflicto y tiene la capacidad de condicionarlo a través de los diputados del Congreso. Dichos diputados tienen el poder de aprobar, modificar o derogar una ley orgánica siempre y cuando en la votación de la Cámara haya mayoría absoluta.

La mayoría absoluta se entiende como la mitad de los votos más uno, es decir, el Congreso cuenta con 350 diputados, por lo tanto, serían 176 (175+1).

Los diputados del Congreso son representantes o líderes de los partidos políticos, los cuales actúan como actores colectivos puesto que tienen un mismo interés y la capacidad de tomar decisiones de una manera conjunta como partido. Estos son los encargados de llevar a cabo parte del programa electoral propuesto a los ciudadanos.

Podemos identificar claramente al Parlamento Español como actor múltiple, puesto que existen diversos actores de este colectivo con incompatibilidades y se generan dos bandos, teniendo en cuenta sus intereses y el valor del tema a defender, los posicionados a favor o en contra del CIE.

Encontramos diversos grupos parlamentarios en el Congreso: el grupo parlamentario Popular con 134 diputados, el Socialista con 84, el Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea con 67, Ciudadanos con 32, Esquerra Republicana con 9, el grupo parlamentario Vasco (EAJ-PNV) con 5 y, por último, el grupo mixto con 19 formado por CDC (8 diputados), Compromís (4 diputados), EH Bildu (2 diputados), UPN (2 diputados), CC (1 diputado), FAC (1 diputado) y NC (1 diputado).

En relación al conflicto a tratar encontramos que el grado de monoliticidad de los diversos actores colectivo es total, puesto que todos los miembros defienden las ideas propuestas en el programa electoral del partido, por lo tanto, el grado de fragmentación es bajo o nulo. Si nos centramos en el actor múltiple observamos un grado de monoliticidad parcial, puesto que los diputados se dividen en dos bandos: a favor o en contra del Centro de Internamiento de Extranjeros.

Tal y como menciona Valdés y Martínez, “el Partido Popular ha sido el único grupo en el Congreso que ha mantenido que estos centros ofrecen un trato apropiado con los derechos humanos y ha defendido su papel en el desarrollo efectivo de la política para el retorno de los inmigrantes” (26 de diciembre de 2016).

El resto de partidos han planteado modificar el modelo actual, el PSOE incluyó en el programa presentado en las últimas elecciones la modificación del Reglamento sobre el funcionamiento de estos centros. Podemos, entre otros, es uno de los partidos que se manifiesta claramente en contra y exige el cierre inmediato de estos centros y la agilización de los procesos para la concesión de asilo como alternativa (Valdés y Martínez, 26 de diciembre de 2016).

Actualmente, en el Congreso de los Diputados es el PSOE quien, dependiendo donde se ubique en temas de migración, podrá sumar una mayoría para el cierre de los CIE y abrir un debate sobre la ley de extranjería (Palou, 4 de enero de 2017).

El Ministro de Interior es otro de los actores identificados, como titular de este departamento le corresponden las funciones de: iniciativa, planificación, dirección e inspección de todos los servicios del Ministerio, el mando de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y las demás competencias y atribuciones que le confiere el ordenamiento jurídico. Por lo tanto, tiene el interés de aplicar la ley y la capacidad de condicionar el resultado puesto que es de su responsabilidad la gestión de los CIE (Ministro de Interior, 2013).

Existen otros grupos posicionados en contra de los CIE: SOS Racisme, Fundació Migra Studium, Tanquem el CIE, el Ayuntamiento de Barcelona, el Parlamento de Cataluña, el Gobierno de Cataluña y el Defensor del Pueblo, que actúan como terceros en el conflicto porque tienen un interés específico, pero no la capacidad de condicionar.

El Parlamento de Cataluña aprobó un documento para pedir al Gobierno central el cierre de los CIE, puesto que los consideraba una anomalía en el ordenamiento democrático del país (La Vanguardia, 2 de febrero de 2017).

El Defensor del Pueblo “sostiene que la sobrepoblación es el principal problema de los CIE, en los que se mezcla a personas en situación irregular, pero sin historial delictivo con otras que sí lo tienen” (La Vanguardia, 26 de diciembre de 2016). Además, recomendó el cierre definitivo al concluir que estos centros vulneran los derechos fundamentales (La Vanguardia, 2 de febrero de 2017).

El Ayuntamiento de Barcelona, el Parlamento de Cataluña, el Defensor del Pueblo y entidades ciudadanas han pedido el cierre definitivo de estos centros reiteradamente (La Vanguardia, 8 de julio de 2017).

Tras el análisis realizado en el barrio de Zona Franca, sumamos al grupo de terceros posicionados en contra del CIE a un 15% del 51% de los encuestados que conocían el Centro de Internamiento de Extranjeros. Las razones expuestas son: consideran que se debe cerrar el centro por las

condiciones en las que están los internos, porque vulneran los derechos humanos o porque el CIE afecta negativamente a la imagen del barrio. Este último motivo se encuentra respaldado por un 2% del 15% posicionado en contra del CIE.

Encontramos también a terceros posicionados a favor del CIE, como es el caso de algunos funcionarios del Centro de Internamiento de Extranjeros, que a pesar de admitir que hay que realizar mejoras afirman que “es la única herramienta de la policía para garantizar su expulsión” (El Confidencial, 19 de octubre de 2016).

Existen vecinos del barrio de Zona Franca, un 13% del 51% que conocía el CIE, que comparten la posición de los funcionarios, aunque según el análisis realizado las razones de dicho colectivo son distintas: consideran que debe continuar abierto porque es necesario para que los inmigrantes tengan un lugar donde estar. Esta respuesta muestra que existe un porcentaje de la población que no comprende la función de los Centros de Internamiento de Extranjeros, puesto que los han identificado como centros de acogida.

Identificados y clasificados los sujetos que intervienen en la controversia expuesta, debemos determinar los intereses y objetivos de cada uno de los grupos.

Los intereses y objetivos:

Identificadas las partes encontramos que unos defienden los centros por cumplir todas las garantías constitucionales (La Vanguardia, 2 de febrero de 2017) y, por el contrario, otros exigen el cierre por sus deficiencias, además de poner en duda la Ley Orgánica que defiende estos centros por el hecho de centrarse en la detención y expulsión en vez de ocuparse de los procesos de acogida e inclusión de estas personas (Palou, 4 de enero de 2017).

El interés de los grupos posicionados en contra del CIE es defender los derechos de los extranjeros, así como desarrollar programas de acogida e inclusión. Dicho interés es etiquetado como intangible, pero dirigido hacia un objetivo (cerrar el CIE) y objeto tangible (CIE).

Tal y como menciona Duch (6 de marzo de 2017) en la entrevista realizada, el cierre de los CIE solo es una lanza para poder empezar a modificar la política migratoria.

Según el informe realizado por la “Plataforma d’Entitats Cristianes amb els Inmigrants” (2012) y las diversas noticias analizadas, existen diversos puntos sobre el funcionamiento e instalaciones del CIE que generan controversia. Dichos aspectos son etiquetados como objetivos intermedios, ya que nos dirigen hacia el objetivo perseguido en última instancia: el cierre del centro.

- Ausencia de transporte público hasta el centro situado en el polígono industrial de Zona Franca.
- El impacto psicológico que supone el internamiento en el centro.
- El horario de visitas a los internos es de mañana con lo cual limita las posibilidades de acudir al centro a los familiares y voluntarios con obligaciones laborales.
- Las entidades sociales solo pueden visitar a los internos como particulares en el turno de familiares y amigos, para ello deben disponer de los datos de los internos para poder visitarlos.
- No hay servicios de traducción, se depende de la colaboración de los funcionarios para que autoricen a otro interno a actuar de traductor.
- Escasa orientación o información de la situación legal a cada interno. Además, muchos no comprenden la información que se les proporciona sobre el centro por no estar redactada en su lengua, porque no saben leer o porque la situación en la que se encuentran es desconcertante.
- La comunicación con el exterior es limitada puesto que las cabinas telefónicas son de pago y las visitas se realizan en salas divididas por mamparas las cuales impiden el contacto físico con familiares y amigos.
- Carencia de atención social y sanitaria. La enfermería dispone de un solo médico de 8:00 a 15:00 h. y de tres enfermeras hasta las 22:00 h.
- Precariedad en las instalaciones por exceso de frío en invierno y exceso de calor en verano, duchas sin agua caliente y dificultades de acceso a los servicios durante la noche en las celdas colectivas. Además de que todo el establecimiento posee un aspecto de centro penitenciario.

Ordoñez, también añade en la entrevista otros aspectos como “personas que por sus circunstancias personales entendemos que no deberían haber sido nunca internadas por razón de edad, por razón de origen... origen quiere decir que sean de países en conflicto, países a los cuales no se les puede expulsar porque no hay convenio de repatriación, o son de países de los cuales se les podría considerar solicitantes de asilo, o son de países de la Unión Europea”. También menciona el hecho de “expulsar a un interno y no le comunican con suficiente antelación que le van a expulsar, es decir, le avisan en el momento” o personas que tienen enfermedades y necesitan un trato especial en ciertos aspectos, por ejemplo: “hace poco un chico con diabetes, pues no hay una dieta en el CIE para personas diabéticas. Entonces estaba perdiendo peso porque no podía comer” (Ordoñez, entrevista, 16 de marzo de 2017).

En el caso de los actores posicionados a favor, el interés consiste en regular la estancia de los extranjeros extracomunitarios en el territorio español, así como velar por los derechos y libertades que los reconocen. Un interés de las mismas características que el grupo posicionado en contra, intangible y dirigido hacia un objetivo (mantener el CIE abierto) y objeto (CIE) tangible.

Tal y como menciona la Subinspectora del Cuerpo Nacional de Policía del Centro de Internamiento de Extranjeros, el CIE garantiza la materialización de aquellas expulsiones que no se pueden efectuar de forma inmediata. (entrevista, 14 de marzo de 2017).

El Ministro de Interior defiende que los CIE son eficaces y necesarios, pero admite que pueden y deben mejorar (La Vanguardia, 26 de diciembre de 2016).

La Subinspectora L.S.L menciona que existen casos de inmigrantes que llegan a las costas y son ingresados en los CIE por falta de personal o viajes, cuando su devolución se debería hacer en 72 horas. A priori dichos centros solamente ingresan a personas con antecedentes o conflictivas. Además, añade que dicha función es una labor social que debería estar desempeñada por educadores sociales o ONGs, menciona que ellos están entrenados para otro tipo de funciones. (entrevista, 14 de marzo de 2017).

Fuentes policiales también mencionan que los CIE son necesarios para cumplir la normativa europea en materia de inmigración, así como fundamentales para su trabajo puesto que es la única herramienta con la que cuentan para garantizar su expulsión. (El Confidencial, 19 de octubre de 2016).

Según la tipología de objetivos propuesta por Calvo (2014), en ambos casos el objetivo es simbólico, ya que conseguirlo representa algo. Tanto los actores posicionados a favor del cierre del CIE como los posicionados en contra tienen un interés intangible con objetivos tangibles sin disparidad. Este último concepto, abarca que lo expresado es lo que realmente desean los sujetos.

El poder:

El poder es otra de las características encontradas en un conflicto, está relacionada con la capacidad de condicionar el resultado. Si lo dividimos entre los dos actores identificados, Parlamento Español y Ministro de Interior, el primero tendría más poder, puesto que es quien decide el resultado final de la ley sobre extranjería. El ministro es el responsable de dicho centro y podría actuar modificando ciertos aspectos siempre dentro de la legalidad.

Poder de los actores en el conflicto

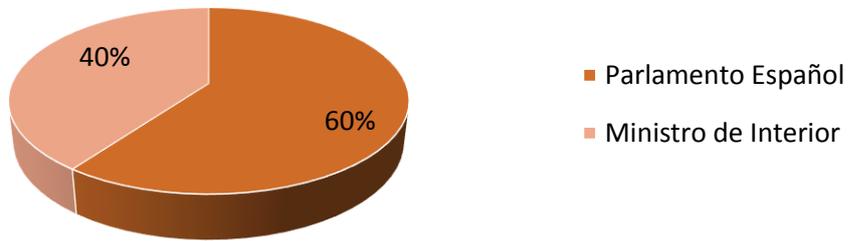


Gráfico 1. Fuente propia.

La autoridad otorgada al Parlamento debería dividirse entre los diversos bandos creados sobre el tema. Encontraríamos los posicionados a favor, los posicionados en contra y el Grupo Parlamentario Socialista que es el único que se mantiene neutro actualmente. Dicho grupo sería el más poderoso porque su posición en el tema sumaría la mayoría absoluta del bando escogido.

Por el momento, el bando a favor de mantener el CIE sería el más poderoso porque cuenta con dos votos más que el posicionado en contra de estos centros.

Poder de las diversas posiciones tomadas por los diputados del Congreso (Suma total del poder del Parlamento 60%)

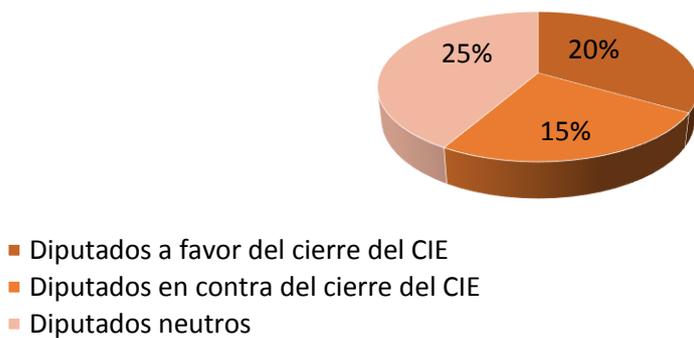


Gráfico 2. Fuente propia.

5.1.3 DAFO

Encontramos expuestas en la siguiente tabla, a modo de resumen, las diversas amenazas y oportunidades sobre los CIE y los derechos y deberes de los inmigrantes, además de las debilidades y fortalezas del CIE de Zona Franca.

<u>AMENAZAS</u>	<u>OPOTUNIDADES</u>
<p>Existe la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social que regula la entrada, estancia, residencia temporal, infracciones y otros derechos de los extranjeros.</p>	<p>Existe la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social que regula la entrada, estancia, residencia temporal, infracciones y otros derechos de los extranjeros.</p>
<p>Informe 2000 presentado por el Defensor del Pueblo en el cual se informa que la mayoría de los centros no cumplen las condiciones mínimas para mantener a personas reclusas y presentan graves deficiencias de funcionamiento.</p>	<p>El grupo parlamentario Popular es el único grupo en el Congreso que ha defendido el papel de los CIE.</p> <p>El grupo Socialista no se ha posicionado ni a favor ni en contra de estos centros.</p>
<p>Numerosas organizaciones se han manifestado en contra de estos centros.</p>	<p>El Ministro de Interior, a quien le corresponden las funciones de iniciativa, planificación y dirección del CIE, defiende que desarrollan una función necesaria.</p>
<p>Todos los grupos parlamentarios, excepto el grupo Popular y Socialista, se han posicionado a favor del cierre del CIE.</p>	
<p>El grupo Socialista no se ha posicionado ni a favor ni en contra de estos centros.</p>	
<p>Quejas acerca de la Ley Orgánica por centrarse en la detención y expulsión en vez de ocuparse de los procesos de acogida e inclusión de las personas.</p>	

<u>DEBILIDADES</u>	<u>FORTALEZAS</u>
<p>Existe una campaña específica para luchar contra el cierre del CIE de Barcelona, Tanquem el CIE.</p>	<p>Durante la estancia en el centro el inmigrante posee una serie de derechos y deberes especificados en la ley.</p>
<p>Existen diversas asociaciones que realizan actos y movilizaciones para luchar contra el CIE, bajo el nombre de Tancarem el CIE.</p>	<p>El internamiento tiene una duración máxima de 60 días.</p>
<p>Se han producido diversas muertes en el centro de inmigrantes internos.</p>	<p>Existen funcionarios que velan porque se cumplan todos los derechos de los internos.</p>
<p>El Ayuntamiento de Barcelona, el Parlamento de Cataluña, el Gobierno de Cataluña, el Defensor del Pueblo y algunos partidos políticos catalanes se han posicionado en contra del centro.</p>	<p>El CIE de Barcelona fue cerrado durante 8 meses para realizar mejoras.</p>
<p>Existe desinformación sobre qué es y qué función realiza el CIE.</p>	<p>Existe desinformación sobre qué es y qué función realiza el CIE.</p>
<p>Los motivos expuestos por los ciudadanos que desean el cierre del centro son las condiciones en las que se encuentran los internos, la vulneración de los derechos y la imagen negativa que da el CIE al barrio.</p>	
<p>Encontramos internas en un mismo centro a personas con antecedentes y conflictivas con otras que no lo son.</p>	

<p>Mayoritariamente todas las noticias expuestas en los periódicos son de carácter negativo.</p> <p>Ausencia de transporte público hasta el centro situado en el polígono industrial de Zona Franca.</p> <p>El impacto psicológico que supone el internamiento en el centro.</p> <p>El horario de visitas a los internos es de mañana, cosa que limita las posibilidades de acudir al centro a los familiares y voluntarios con obligaciones laborales.</p> <p>Las entidades sociales solo pueden visitar a los internos como particulares en el turno de familiares y amigos, para ello deben disponer de los datos de los internos para poder visitarlos.</p> <p>No hay servicios de traducción, se depende de la colaboración de los funcionarios para que autoricen a otro interno a actuar de traductor.</p> <p>Escasa orientación o información de la situación legal a cada interno. Además, muchos no comprenden la información que se les proporciona sobre el centro por no estar redactada en su lengua, porque no saben leer o porque la situación en la que se encuentran es desconcertante.</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>La comunicación con el exterior es limitada puesto que las cabinas telefónicas son de pago y las visitas se realizan en salas divididas por mamparas las cuales impiden el contacto físico con familiares y amigos.</p> <p>Carencia de atención social y sanitaria.</p> <p>Precariedad en las instalaciones Además de que todo el establecimiento posee un aspecto de centro penitenciario.</p> <p>Personas que por sus circunstancias nunca deberían haber sido internadas, por razones de edad o de país de origen, ya sean porque no hay convenio de repatriación, porque son solicitantes de asilo o porque procede de países de la Unión Europea.</p> <p>Quejas presentadas por los funcionarios del centro, informando de que no han sido entrenados para la función que desempeñan.</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Tabla 1. Fuente propia.

5.2 La resolución del conflicto

Después de analizar los puntos débiles del Centros de Internamiento de Extranjeros de Zona Franca, de las opiniones expuestas por los ciudadanos y las diversas entidades entrevistadas participes del conflicto, como mediador, propongo eliminar el CIE y crear dos espacios independientes para los inmigrantes dependiendo de las características de su situación.

Distinguiríamos entre el centro o departamento de devoluciones forzosas y el centro de acogida, integración o deportación voluntaria.

En el Centro de Devoluciones Forzosas (CDF) ingresarían los inmigrantes irregulares que han cometido un delito penal y han sido condenados por sentencia judicial. Dicho internamiento sería ilimitado hasta realizarse la devolución a su país de origen. Estos centros serían custodiados por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Por otro lado, encontraríamos los Centro de Acogida, Integración o Devoluciones Voluntarias (CAIDV) para todos aquellos inmigrantes irregulares que no han cometido ningún delito penal. Dicho centro dispondría de un plan de acogida e integración adaptado a las necesidades del inmigrante y dirigido por ONG, asociaciones y personal cualificado para dicha actividad. Además de devoluciones al país de origen del inmigrante para los que deseen volver voluntariamente.

Para todos aquellos no solicitantes de asilo el plan de acogida e integración se realizaría durante un periodo de un año. Los seis primeros meses se desarrollaría en el centro, adaptando al interno al nuevo contexto cultural, es decir, a la adaptación psicológica, el aprendizaje cultural y la realización de las conductas para la resolución exitosa de las tareas (Moghaddam, Taylor y Wright, 1993), además de la integración en el mundo laboral para proporcionarle cierta autonomía.

Posteriormente, se realizaría un seguimiento, de otros seis meses, para valorar los avances realizados por su cuenta, completando así el plan de acogida e integración.

Durante el periodo que el inmigrante se encuentra desarrollando el plan propuesto y los cuatro años siguientes cualquier delito penal grave que este cometa y sea condenado por un juez lo llevará a ser devuelto a su país de origen, puesto que demostrará que no cumple las medidas propuestas. Pasados estos 4 años, si dicha persona comete algún delito penal, será juzgado con los mismos derechos y deberes que un español, sin tener en cuenta su condición de extranjero.

El periodo de tiempo marcado hace pensar que el objetivo de la integración está plenamente conseguido.

Con esta propuesta quedarían solventadas las quejas expuestas por los diversos grupos involucrados en el conflicto.

Los actores posicionados a favor del CIE verían solucionado el interés de regular la estancia de los extranjeros, ya que a partir de los dos departamentos creados se estudiaría la situación de cada persona y se les proporcionaría un plan adaptado a sus necesidades, además de solventar las quejas expuestas sobre el hecho de ingresar en un mismo centro a personas con antecedentes y conflictivas con otras que no lo son.

Los sujetos con el interés de defender los derechos de los extranjeros, así como desarrollar programas de acogida e inclusión, verían satisfecha su demanda con el nuevo plan de acogida e integración. Asimismo, de los objetivos intermedios de incluir a profesionales formados para dichas funciones.

El hecho de eliminar el Centro de Internamiento de Extranjeros, como método de regulación de la estancia de inmigrantes extracomunitarios en el territorio español, produce que se descarten algunos de los objetivos intermedios expuestos por el colectivo posicionado en contra del CIE y las quejas expuestas por el 2% de los ciudadanos del barrio de Zona Franca sobre la imagen de este centro.

Según Floyer (1993), dicha propuesta se trataría de una solución alternativa de las disputas, puesto que a través de la mediación se llegaría a solventar las incompatibilidades de las dos partes. En los siguientes apartados, se definirá la meta a conseguir a nivel comunicativo y las diversas técnicas, mencionadas en la parte teórica, que lo harán posible.

5.3 Metas y objetivos

Meta:

Instaurado el nuevo plan de acogida e integración.

Objetivos:

Los objetivos para poder conseguir la meta son:

- Conseguir mayoría absoluta en el Congreso.
- Obtener el apoyo del Ministro de Interior.
- Posicionar a las asociaciones a favor de la propuesta.
- Dar a conocer la propuesta.

Dichos objetivos son considerados de impacto concretamente conativos porque pretenden modificar el comportamiento del público hacia las medidas de regulación de estancia de los extranjeros extracomunitarios en nuestro país.

5.4 Estrategia

A la hora de definir las estrategias para los objetivos hay que tener en cuenta la línea argumental para poder trasladar dicha idea a los mensajes propuestos. En este caso la línea argumental definida para todos los mensajes es:

“Nuevo plan de acogida e integración para inmigrantes irregulares”

Cada objetivo expuesto debe tener al menos una estrategia:

La estrategia de involucrar abarcara los objetivos de conseguir mayoría absoluta en el congreso, obtener el apoyo del Ministro de Interior y posicionar a las asociaciones a favor de la propuesta. Como consecuencia dicha estrategia va dirigida a los diputados del Congreso, el Ministro de Interior, Tanquem el CIE, SOS Racisme y Fundació Migrastudium.

El objetivo es que dichos *stakeholders* hagan suyos los objetivos del proyecto. Para ello se llevarán a cabo diversas técnicas:

- a) *Position paper* dirigido a todos los diputados.
- b) Reuniones personales para mostrar las ventajas de esta propuesta y aclarar las dudas de los sujetos. Además de hacer entrega de todo el material informativo desarrollado en la estrategia que observaremos a continuación.

La estrategia de informar y convencer engloba el objetivo de dar a conocer la propuesta, aplicando dicha táctica a la población en general.

- c) Conferencia de prensa para dar a conocer la nueva propuesta.
- d) Carteles anunciando la nueva propuesta.
- e) Folletos de información general para mantener informados a los ciudadanos sobre la nueva propuesta.
- f) Página web para que la gente tenga una plataforma donde pueda informarse y solventar sus dudas.
- g) Redes sociales, concretamente Twitter, para que los ciudadanos puedan preguntar o comentar sobre la propuesta expuesta.

- h) Taller de jardinería para los inmigrantes irregulares y el resto de población con el objetivo de crear un vínculo y un ambiente cálido, evitando así ciudadanos que se posicionen en contra del programa.

5.5 Cronograma

A la hora de situar en el tiempo las técnicas expuestas en el apartado anterior, nos centraremos en el primer mes donde se da a conocer la nueva propuesta.

Mayo de 2018						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
1 ·Página web ·Twitter · Position paper	2 ·Enviar convocatoria de prensa	3 ·Carteles ·Folletos	4 ·Conferencia de prensa	5	6	7
8	9 ·Reuniones personales	10	11 ·Reuniones personales	12	13	14 ·Taller de jardinería
15	16 ·Reuniones personales	17	18 ·Reuniones personales	19	20	21
22	23 ·Reuniones personales	24	25 ·Reuniones personales	26	27	28
29	30 ·Reuniones personales	31				

Tabla 2. Fuente propia.

5.6 Evaluación y control

Una vez aplicadas las estrategias y técnicas definidas deben evaluarse los resultados. En este caso definiré los métodos evaluativos y de control, pero no se llevarán a cabo por falta de aplicación de las partes anteriores.

En el caso del *position paper* y de las reuniones personales se verán reflejados los resultados en las votaciones de la Cámara y en el caso de las asociaciones podremos observar su comportamiento frente a la propuesta expuesta.

En relación a la estrategia de informar y convencer, que engloba al resto de sujeto, encontramos que las técnicas expuestas se pueden evaluar de diversas maneras:

- en este caso de la conferencia de prensa, podremos realizar un recuento de todo lo publicado sobre el nuevo plan de acogida e integración de los inmigrantes irregulares.
- para poder evaluar el material publicitario debe realizarse un posttest sobre la opinión de los ciudadanos de la nueva propuesta y la comprensión de la función de los nuevos departamentos.
- para poder medir los resultados del taller de jardinería pueden encuestarse a los miembros partícipes y recopilar todo el material publicado sobre dicha jornada.
- por último, las visitas y comentarios en twitter y en la página web nos mostrarán la relevancia del tema para los internautas.

El control de todas las técnicas nos llevará a modificar o ajustar aquellas que no proporcionen el resultado esperado.

6. CONCLUSIONES

Analizar y comprender el conflicto es la base para poder proponer una solución adecuada según la demanda de los grupos que forman la controversia. Para ello hay que identificar a todos los sujetos del conflicto y conocer sus intereses y objetivos.

6.1 Sobre el análisis del conflicto

En este proyecto se ve claramente reflejado la importancia del análisis. Tras establecer el contexto de la situación actual sobre los Centros de Internamiento de Extranjeros se pudieron identificar claramente las partes involucradas. Identificando así aquellas que eran decisoras sobre el futuro de estos centros, es decir, a los actores del conflicto, y aquellas que no disponían de poder de decisión, pero apoyaban a uno de los dos bandos confrontados.

El cargo público que ocupaban los diversos grupos identificados como actores nos permitió posicionarlos, a través del análisis de noticias, en el conflicto de manera clara. Estos expresaban su opinión e incluso sugerían modificaciones sobre los CIE.

Algo similar sucede con los terceros identificados: los posicionados en contra se encuentran representados por varias asociaciones, en las que su opinión se refleja en diversos informes, noticias, páginas web, etc.; por el contrario, la opinión de los terceros que se posicionan a favor de los Centro de Internamiento de Extranjeros no es tan visual en los medios de comunicación. Para confirmar las opiniones y, de este modo, evitar posibles errores de identificación de los sujetos se han llevado a cabo entrevistas y encuestas a los vecinos del barrio de Zona Franca.

Dichas encuestas nos proporcionaron información relevante sobre los motivos de las posiciones tomadas en el conflicto. Concretamente se identificó a un 2% del 15% que se posicionada en contra del CIE que tomaba dicha postura porque el centro afecta negativamente a la imagen de barrio. A pesar de considerarse un porcentaje minoritario debe tenerse en cuenta porque pueden surgir más adelante sujetos con la misma idea. También se identificaron que mayoritariamente los encuestados que se posicionaban a favor de CIE no tenían conocimiento de su función o no la comprendían.

Por lo tanto, durante el análisis debe comprenderse el conflicto y los motivos de las posiciones tomadas por los sujetos. De este modo, como hemos podido valorar, se identificarán aspectos a tener en cuenta a la hora de proponer una solución.

Cómo es observable en el proyecto llevado a cabo la técnica de mapeo ha proporcionado una investigación más definida.

6.2 Sobre cómo instaurar la propuesta de solución

Las relaciones públicas han sido un elemento clave para definir con qué técnicas debe instaurarse la solución propuesta. Cada una de ellas ha sido definida teniendo en cuenta la investigación realizada y los sujetos a los cuales van dirigidos.

Existen dos técnicas propuestas muy específicas para el público objetivo al cual se dirigen: el *position paper* y la conferencia de prensa, ambas necesarias para conseguir los objetivos.

La nueva propuesta sobre los Centros de Internamiento de Extranjeros debe ser comunicada a los medios de comunicación para que estos transmitan la noticia a la sociedad, por este motivo es necesaria la conferencia de prensa. Esta técnica nos permite convocar a la prensa y a ponentes específicos que informen de todo lo relevante para el público, además de contestar a las dudas y preguntas de los periodistas.

Por otro lado, el *position paper* es necesario porque nos permite dar a conocer la nueva propuesta a los sujetos decisores, además sin su aprobación dicha solución no se instaurará.

Las otras técnicas definidas, también relevantes, van dirigidas a un público amplio con el objetivo de informar o crear un vínculo entre los inmigrantes irregulares y el resto de población. A excepción de las reuniones personales que se enfocan a los actores y a las asociaciones posicionadas en contra de los Centros de Internamiento de Extranjeros. Estas tienen el objetivo de solventar todas las dudas sobre la propuesta de solución del conflicto.

En este caso, queda reflejado que las diversas técnicas pueden ser extrapolables a cualquier área de las relaciones públicas, lo importante es realizar cada una de ellas teniendo en cuenta el público objetivo al cual va dirigido. Tampoco debe olvidarse evaluar y llevar un control para poder ajustar la técnica según los objetivos definidos.

En definitiva, en el proyecto realizado se observa que tanto las relaciones públicas como la técnica para la exploración de los conflictos utilizan métodos de investigación similares que nos aportan los elementos necesarios para la solución. Gracias a la técnica de mapeo el análisis del conflicto es más profundo y específico, valorando así todos los elementos que conforman la controversia. Las relaciones públicas, además, son las protagonistas en la instauración de la propuesta de resolución, definiendo cada una de las técnicas.

7. BIBLIOGRAFÍA

Libros

Barquero, J., Barquero, M. (2005). *Manual de las Relaciones Públicas, Comunicación y Publicidad*. (1r ed.). Barcelona: Gestión 2000, Planeta DeAgostini Profesional y Formación, SL

Black, S. (1993). *ABC de las Relaciones Públicas: todos los secretos y fundamentos de las Relaciones Públicas con ejemplos reales*. (1r ed.). Londres: Ediciones Gestión 2000

Calvo, R. (2014). *Mapeo de conflictos: técnica para la explotación de los conflictos* (1r ed.). Barcelona: Gedisa, S.A.

Campos, F. (2008). Las redes sociales trastocan los modelos de los medios de comunicación tradicional. *Revista Latina de Comunicación Social*, 63, 287-293. doi: 10.4185

Flores, J. (2009). Nuevos modelos de comunicación, perfiles y tendencias en las redes sociales. *Revista Científica de Educomunicación*, 33, 73-81. doi: 10.391/c33-2009-02-007

Floyer, A. (1993). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones* (1r ed.). Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

Izquierdo, L. (2012). *Comunicación Glocal. El periodismo local abre una ventana al mundo*. (ed.). Valencia: Tirnat Humanidades

Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. BOE 292 § 19949 (2009).

Moghaddam, F., Taylor, D. y Wright, S. (1993). *Social Psychology in cross-cultural perspective*. (e.d.) New York: W.H. Freeman and Co. Pub.

Remo, E. (2002). *Teoría de conflictos: hacia un nuevo paradigma* (1r ed.). Barcelona: Gedisa, S.A.

Tapia, A. (2015). *Fundamentos de las Relaciones Públicas*. (1r ed.). Madrid: Ediciones Prámide (Grupo Anaya, S.A)

Wilcox, D. , Cameron, G. y Xifra, J. (2006). *Relaciones Públicas. Estrategia y tácticas* (8ª ed.). Madrid: Pearson Educación, S.A.

Xifra, J. (2014). *Manual de las Relaciones Públicas e Institucionales* (2n ed.). Madrid: Tecnos (Grupo Anaya, S.A.)

Páginas web

Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Revista Educar*, 32, 125-136.

Recuperado de: <http://bit.ly/2hSUJuB>

Bou, D. (15 de junio de 2016). “Nosaltres vivim l’heterogeneïtat com una riquesa”: Entrevista a Mercè Duch, activista i membre de la campanya Tanquem el CIE, una setmana abans de la mobilització del pròxim dissabte 20 de juny per exigir el tancament del Centre d’Internament per a Estrangers de Barcelona. *Directa*. Recuperado de: <http://bit.ly/2qX79Ey>

Congreso de los Diputados. (s.d.). Diputados por grupos parlamentarios. Recuperado de: <http://bit.ly/2nzva4S>

Congreso de los Diputados. (s.d.). La Constitución Española: Título III. De las Cortes Generales. Recuperado de: <http://bit.ly/1edGM3L>

Europa Press. (2 de febrero de 2017). El subdelegado de Gobierno en Barcelona defiende el CIE y niega que se vulneren derechos. La estancia media en el centro de Zona Franca ha sido de 23 días en 2016. *La Vanguardia*. Recuperado de: <http://bit.ly/2rAL1Cn>

Ministerio del Interior. (2013). Centros de Internamiento de Extranjeros. Recuperado de: <http://bit.ly/2ri6BvW>

Ministerio del Interior. (2013). Derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. Recuperado de: <http://bit.ly/2qcBT7q>

Ministro de Interior. (2013). Ministro Juan Ignacio Zoido Álvarez: Funciones. Recuperado de: <http://bit.ly/2rR2Qut>

Noelle-Neumann, E. (1993). *La espiral del silencio: Opinión pública y los efectos de los medios de comunicación*. Recuperado de: <http://bit.ly/2qkOqk7>

Palou, A. (4 enero 2017). El CIE de Barcelona, més a prop que mai del seu tancament. *Públic*. Recuperado de: <http://bit.ly/2qWMikH>

Plataforma d’entitats cristianes amb els immigrants. (2012). Informe 2012 de l’Equip de Visites al CIE de la Zona Franca (Barcelona). (Informe núm. 1). Recuperado de: <http://bit.ly/2rURPrO>

Real Academia Española (s.d), *Diccionario de la lengua española*, 23.ª ed. Madrid: España, 2014. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=VoYtQP9>

Redacción y agencias. (6 de julio de 2016). El Ayuntamiento de Barcelona amenaza con precintar el CIE si no cuenta con la licencia “adecuada”. El consistorio reconoce que si el Gobierno central consigue que el Centro de Internamiento de Extranjeros se acoja a la legalidad “no quedarán instrumentos legales para clausurarlo”. *La Vanguardia*. Recuperado de: <http://bit.ly/29oGxoy>

Silveira, H. (2002). *Los Centros de Internamiento de Extranjeros y el futuro del Estado de derecho*. Recuperado de: <http://bit.ly/2qWXpMp>

SOS Racisme. (s.d.) Per l'igualtat dels drets. Recuperado de: <http://www.sosracisme.org>

Tanquem el CIE. (Enero 2012). Campaña pel tancament dels centres d'internament per a estrangers. Recuperado de: <http://bit.ly/2rRbcll>

Valdés, A. y Martínez, J. (26 de diciembre de 2016). Crisis en los CIE: casi 100 fugas y varios motines en la recta final del año. *La Vanguardia*. Recuperado de: <http://bit.ly/2qQ4q15>

Zuil, M. (19 de noviembre de 2016). Cómo se acaba en un CIE y otras 6 preguntas para no hacer el ridículo al hablar de Aluche: El funcionamiento y objetivo de los Centros de Internamiento para Extranjeros son poco conocidos a pesar de la polémica que han levantado en los últimos meses. *El Confidencial*. Recuperado de: <http://bit.ly/2rUQjW2>

Imágenes de los productos de aplicación práctica

Carianoff. Recuperado de: <http://imcreator.com/free/people/faces>

Lugi Morante. Recuperado de: <http://imcreator.com/free/people/faces>

Rod Waddington. Recuperado de: <http://imcreator.com/free/people/faces>

Craig Lloutier. Recuperado de: <http://imcreator.com/free/people/faces>

8. ANEXOS

8.1 Noticias analizadas

Recogida de noticias publicadas durante el año pasado, 2016, y el 2017 sobre el Centro de Internamiento de Extranjeros de Zona Franca.

Han sido analizadas las noticias publicadas en los medios escritos con más tirada y difusión en Barcelona, según el Anuario Estadístico de la Ciudad de Barcelona 2016.

Se destacan La Vanguardia, El Periódico de Catalunya, ARA y el País ed. Catalunya. En este último la publicación de noticias sobre el CIE de Zona Franca son nulas, por lo tanto, lo dejamos al margen del análisis.

Añadimos a la investigación el periódico de distribución gratuita con más tirada y difusión: 20 minutos ed. Barcelona.

LA VANGUARDIA

02/02/2017 El subdelegado del Gobierno en Barcelona defiende el CIE y niega que se vulneren derechos

<http://www.lavanguardia.com/vida/20170202/413947797779/el-subdelegado-del-gobierno-en-barcelona-defiende-el-cie-y-niega-que-se-vulneren-derechos.html>

16/01/2017 Podemos preguntar al Gobierno por la muerte de un inmigrante en un CIE en 2012

<http://www.lavanguardia.com/vida/20170116/413419384096/podemos-pregunta-al-gobierno-por-la-muerte-de-un-inmigrante-en-un-cie-en-2012.html>

10/01/2017 Jesuitas convocan una vigilia de oración en el CIE para pedir su cierre

<http://www.lavanguardia.com/vida/20170110/413232537666/jesuitas-convocan-una-vigilia-de-oracion-en-el-cie-para-pedir-su-cierre.html>

09/01/2017 Sanz ve "conveniente" abrir debates sobre funcionamiento de los CIE

<http://www.lavanguardia.com/vida/20170109/413217497828/sanz-ve-conveniente-abrir-debates-sobre-funcionamiento-de-los-cie.html>

05/01/2017 Hallan en un nicho anónimo el cadáver de un interno que murió en el CIE en 2012

<http://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20170105/413127899663/hallan-en-un-nicho-anonimo-el-cadaver-de-un-interno-que-murio-en-cie-en-2012.html>

21/12/2016 Un sistema online registrará y alterará de casos de tortura y maltratos institucionales

<http://www.lavanguardia.com/vida/20161221/412781081955/un-sistema-online-registrara-y-alertara-de-casos-de-torturas-y-maltratos-institucionales.html>

26/12/2016 Crisis en los CIE: casi 100 fugas y varios motines en la recta final del año

<http://www.lavanguardia.com/vida/20161226/412906200627/crisis-en-los-cie-casi-100-fugas-y-varios-motines-en-la-recta-final-del-ano.html>

14/12/2016 Abandonada la huelga de hambre en el CIE de Zona Franca

<http://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20161214/412626560463/huelga-hambre-cie--zona-franca-.html>

28/11/2016 Bruselas evaluará en 2017 las condiciones en los centros de internamiento de inmigrantes en España

<http://www.lavanguardia.com/vida/20161128/412236998756/bruselas-evaluara-en-2017-las-condiciones-en-los-centros-de-internamiento-de-inmigrantes-en-espana.html>

24/11/2016 El CIE de la Zona Franca posa en mans de la Fiscalia de Menors un adolescent que hi ha estat 18 dies tancat

<http://www.lavanguardia.com/local/barcelones-nord/20161124/412146832638/el-cie-de-la-zona-franca-posa-en-mans-de-la-fiscalia-de-menors-un-adolescent-que-hi-ha-estat-18-dies-tancat.html>

15/11/2016 El 65% de los internos del CIE quedó en libertad

<http://www.lavanguardia.com/local/barcelones-nord/20161124/412146832638/el-cie-de-la-zona-franca-posa-en-mans-de-la-fiscalia-de-menors-un-adolescent-que-hi-ha-estat-18-dies-tancat.html>

3/11/2016 Fiscal investiga el intento de fuga y posterior motín en el CIE de Barcelona

<http://www.lavanguardia.com/vida/20161103/411556477347/fiscal-investiga-el-intento-de-fuga-y-posterior-motin-en-el-cie-de-barcelona.html>

2/11/2016 Munté torna a demanar el tancament del CIE de la Zona Franca després del motí

<http://www.lavanguardia.com/vida/20161102/411515201635/munte-torna-a-demanar-el-tancament-del-cie-de-la-zona-franca-despres-del-moti.html>

2/11/2016 El juez de control del CIE de Barcelona y el fiscal visitan el centro tras el intento de fuga

<http://www.lavanguardia.com/vida/20161102/411515333570/el-juez-de-control-del-cie-de-barcelona-y-el-fiscal-visit-an-el-centro-tras-el-intento-de-fuga.html>

1/11/2016 Unos 50 internos se amotinan dos horas en el CIE de la Zona Franca

<http://www.lavanguardia.com/sucesos/20161101/411494743336/motin-cie-zona-franca.html>

24/10/2016 Los internos del CIE de Zona Franca en huelga de hambre abandonan la protesta

<http://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20161024/411267850342/huelga-de-hambre-cie-zona-franca-orden-de-precinto.html>

24/10/2016 ICV pide una comisión de investigación independiente en CIE Zona Franca

<http://www.lavanguardia.com/politica/20161024/411267321654/icv-pide-una-comision-de-investigacion-independiente-en-cie-zona-franca.html>

1/09/2016 A prisión por robo el exinterno del CIE con problemas mentales

<http://www.lavanguardia.com/sucesos/20160901/4139093101/detenido-exinterno-cie-problemas-mentales.html>

16/08/2016 El CIE de Barcelona deja libre a un interno con un trastorno mental tras no poder deportarlo

<http://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20160826/404207464024/cie-barcelona-deja-libre-interno-trastorno-mental-deportacion.html>

24/08/2016 Diecisiete internos se fugan a plena luz del día del CIE de Aluche

<http://www.lavanguardia.com/local/madrid/20160824/404165490322/fuga-17-internos-cie-aluche.html>

21/07/2016 Visita sorpresa al CIE de Barcelona del director de la Policía, Ignacio Cosidó, que alaba el centro

<http://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20160721/403376791889/visita-sorpresa-director-policia-ignacio-cosido-cie-zona-franca.html>

20/07/2016 Revés judicial para la ofensiva municipalista de Barcelona contra el CIE

<http://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20160720/403350871241/juez-deniega-inspeccion-barcelona-cie-zona-franca.html>

19/07/2016 Badalona se une al frente común por el cierre del CIE de Zona Franca

<http://www.lavanguardia.com/local/barcelones-nord/20160719/403327383539/badalona-une-frente-comun-cierre-cie-zona-franca.html>

07/07/2016 El Gobierno reabre el CIE de la Zona Franca pese al veto de Colau

<http://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20160707/403030406839/interior-cie-zona-franca-reabrir-veto-ada-colau.html>

14/07/2016 El CIE de Zona Franca recluye al primer interno tras su polémica reapertura

<http://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20160714/403208396147/cie-zona-franca-primer-interno-tras-reapertura.html>

18/07/2016 Frente común de Barcelona, Govern, Parlament y entidades para exigir el cierre del CIE Zona Franca

<http://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20160718/403301707056/frente-comun-cierre-cie-zona-franca-barcelona.html>

11/07/2016 La Policía impide la entrada de los inspectores del Ayuntamiento al CIE

<http://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20160711/403118587301/policia-impide-entrada-cie-inspectores.html>

8/07/2016 Fernández Díaz defiende la existencia de los CIE en un Estado de Derecho

<http://www.lavanguardia.com/politica/20160708/403058530740/jorge-fernandez-diaz-cie-estado-de-derecho.html>

6/07/2016 El Ayuntamiento de Barcelona amenaza con precintar el CIE si no cuenta con la licencia “adecuada”

<http://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20160706/403014026724/ayuntamiento-barcelona-cierre-cie.html>

7/07/2016 Colau defensa que el tancament del CIE de la Zona Franca suposa “avançar en la defensa dels drets humans”

<http://www.lavanguardia.com/vida/20160707/403029447074/colau-defensa-que-el-tancament-del-cie-de-la-zona-franca-suposa-avancar-en-la-defensa-dels-drets-humans.html>

7/07/2016 El Gobierno reobre el CIE de la Zona Franca pese al veto de Colau

<http://www.lavanguardia.com/vida/20160707/403038145483/el-gobierno-reobre-el-cie-de-la-zona-franca-pese-al-veto-de-colau.html>

12/05/2016 El CIE de la Zona Franca té previst reobrir aquest maig després de mig any tancat per obres

<http://www.lavanguardia.com/local/barcelones-nord/20160512/401746884668/el-cie-de-la-zona-franca-te-previst-reobrir-aquest-maig-despres-de-mig-any-tancat-per-obres.html>

EL PERIODICO BARCELONA

05/01/2017 Hallado, tras 5 años de búsqueda, el cuerpo del guineano que murió en el CIE de la Zona Franca

<http://www.elperiodico.com/es/noticias/barcelona/hallado-tras-cinco-anos-busqueda-cuerpo-del-guineano-que-fallecio-cie-zona-franca-5727786>

10 /02/2017 La receta de una nueva vida

<http://www.elperiodico.com/es/noticias/sociedad/receta-nueva-vida-refugiados-5799492>

15/12/2016 Los 30 internos del CIE abandonan la huelga de hambre iniciada anoche

<http://www.elperiodico.com/es/noticias/barcelona/huelga-hambre-internos-del-cie-zona-franca-5692646>

23/11/2016 La Fiscalía archiva la investigación por el motín en el CIE de la Zona Franca

<http://www.elperiodico.com/es/noticias/barcelona/fiscalia-archiva-investigacion-motin-cie--zona-franca-5647648>

15/11/2016 Solo el 28% de los internos del CIE de Barcelona son expulsados

<http://www.elperiodico.com/es/noticias/sociedad/solo-por-ciento-los-internos-del-centro-internamiento-extranjeros-barcelona-son-expulsados-5630603>

2/11/2016 El Ayuntamiento de Barcelona insiste en que la única solución al CIE es cerrarlo

<http://www.elperiodico.com/es/noticias/barcelona/ayuntamiento-barcelona-insiste-unica-solucion-cie--cerrarlo-5602851>

2/11/2016 Manifestación nocturna de apoyo a los internos amotinados en el CIE de la Zona Franca

<http://www.elperiodico.com/es/noticias/barcelona/manifestacion-nocturna-apoyo-los-internos-amotinados-cie-zona-franca-5602684>

23/10/2016 69 inmigrantes del CIE de Barcelona se declaran en huelga de hambre para pedir su libertad

<http://www.elperiodico.com/es/noticias/sociedad/internos-del-cie-barcelona-declaran-huelga-hambre-5583078>

24/08/2016 El Síndic investiga el ingreso de un hombre en el CIE con problemas mentales

<http://www.elperiodico.com/es/noticias/sociedad/sindic-investiga-ingreso-hombre-cie-con-problemas-mentales-5341819>

20/07/2016 El juez deniega el permiso a Colau para inspeccionar el CIE de Barcelona

<http://www.elperiodico.com/es/noticias/sociedad/juez-deniega-permiso-colau-para-inspeccionar-cie-barcelona-5279399>

11/07/2016 El CIE de la Zona Franca impide la entrada a tres inspectores del ayuntamiento

<http://www.elperiodico.com/es/noticias/barcelona/policia-impide-tres-inspectores-del-ayuntamiento-entrar-cie-zona-franca-5260862>

06/07/2016 Colau ordena el cierre del centro de extranjeros de la Zona Franca

<http://www.elperiodico.com/es/noticias/sociedad/colau-ordena-cierre-del-centro-extranjeros-zona-franca-5252129>

14/06/2016 Marcha contra la reapertura del CIE en Barcelona

<http://www.elperiodico.com/es/noticias/barcelona/marcha-contra-reapertura-del-cie-barcelona-5205699>

09/06/2016 El CIE de la Zona Franca de Barcelona reabrirá entre el 16 y el 20 de junio

<http://www.elperiodico.com/es/noticias/sociedad/cie-apertura-policia-barcelona-inmigrantes-5193882>

ARA

07/04/2016 Encadenats contra la reobertura del CIE a la Zona Franca

http://www.ara.cat/societat/vintena-persones-sencadenen-CIE-perque_0_1554444631.html

20 MINUTOS

11/07/2016 El Ajuntament assegura que la policia del CIE Zona Franca impide el acceso a los inspectores

<http://www.20minutos.es/noticia/2791433/0/ayuntamiento-barcelona-ordena-cese-actividad-cie-zona-franca/>

13/12/2016 Exigen que el Estado explique dónde está el cuerpo del preso muerto en el CIE de Zona Franca

<http://www.20minutos.es/noticia/2910846/0/ong-cie-zona-franca-muerte-interno-2012/>

7/07/2016 Interior prevé reabrir CIE de Zona Franca de Barcelona pese al veto de Colau

<http://www.20minutos.es/noticia/2791882/0/interior-preve-reabrir-cie-pese-colau/>

7/04/2016 Se encadenan 30 personas en el CIE de la Zona Franca Barcelona para impedir su reapertura

<http://www.20minutos.es/noticia/2715617/0/protستا-cie-extranjeros/zona-franca-barcelona/impedir-reapertura/>

14/06/2016 Marxa a Barcelona contra la reobertura del CIE de Zona Franca malgrat el seu ajornament

<http://www.20minutos.es/noticia/2772726/0/manifiestacio-contra/reobertura-centre-internament/estrangers-zona-franca-barcelona/>

2/11/2016 Finaliza el amotinamiento de 70 internos en el CIE Barcelona

<http://www.20minutos.es/noticia/2877345/0/40-internos-cie-barcelona-intento-huida/>

23/10/2016 Termina la huelga de hambre del medio centenar de internos del CIE de Barcelona

<http://www.20minutos.es/noticia/2870134/0/interiores-cie-barcelona-inician-huelga-hambre-pedir-libertad/>

7/07/2016 Colau dice que el cierre del CIE es avanzar en la defensa de los derechos humanos

<http://www.20minutos.es/noticia/2791571/0/ada-colau/cierre-cie-centro-internamiento/extranjeros-barcelona/>

5/01/2017 Localizan en un nicho anónimo el cadáver de un inmigrante fallecido en el CIE de Barcelona

<http://www.20minutos.es/noticia/2927645/0/autores-documental-cadaver-inmigrante-cie/>

EL CONFIDENCIAL

19/10/2016 Cómo se acaba en un CIE y otras 6 preguntas para no hacer el ridículo al hablar de un CIE

http://www.elconfidencial.com/espana/2016-10-19/cie-aluche-funcionamiento-centros-extranjeros_1277283/

1/11/2016 Finaliza el amotinamiento de 70 internos en el CIE de Barcelona

http://www.elconfidencial.com/espana/cataluna/2016-11-01/intento-fuga-motin-cie-barcelona_1283600/

También tenemos en cuenta las noticias publicadas, estos dos últimos años, en la página web de las asociaciones participes en la controversia.

TANQUEM ELS CIES

04/01/2017 El CIE de Barcelona, més a prop que mai del seu tancament

<http://www.publico.es/public/cie-barcelona-mes-prop-mai.html>

13/01/2017 La deportabilidad: institucionalización del racismo y control social

<https://www.diagonalperiodico.net/global/32709-la-deportabilidad-institucionalizacion-del-racismo-y-control-social.html>

FUNDACIÓ MIGRA STUDIUM

03/01/2017 Vetlla de pregària CIE: una violència que deshumanitza

<http://migrastudium.org/php/noticia.php?idioma=Ct&id=514>

16/01/2017 200 persones pregunten perquè cessi la violència dels CIE

<http://migrastudium.org/php/noticia.php?idioma=Ct&id=516>

8.2 Análisis de las encuestas

INFORME SOBRE EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Las encuestas por muestreo llevadas a cabo de manera personal. Se han realizado en el barrio de Zona Franca, lugar donde se ubica desde el 2006 el Centro de Internamiento de Extranjeros, y se han encuestado a un total de cien personas.

La encuesta consta de cinco preguntas de las cuales cuatro son cerradas y una abierta:

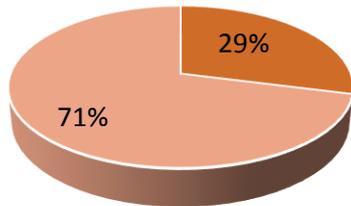
1. ¿Reside en el barrio de Zona Franca?
2. ¿Trabaja en el barrio de Zona Franca?
3. ¿Sabe que es el Centro de Internamiento de Extranjeros?
4. ¿Quiere que continúe este centro abierto?
5. ¿Por qué si o por qué no?

Las dos primeras preguntas nos muestran la relación entre el entrevistado y el barrio, la tercera pregunta nos indica el conocimiento del sujeto sobre el CIE y la cuarta pregunta su posición frente a dicho centro. La quinta pregunta es abierta, puesto que nos da las razones por las que el sujeto en la pregunta anterior se ha posicionado hacia uno u otro bando. Podemos considerar esta última cuestión como la más importante para englobar al entrevistado en el proceso de mapeo como una tipología de sujeto u otra.

Análisis de los resultados:

Tras analizar las respuestas encontramos que el 29% de los encuestados reside en el barrio y el 63% solo trabaja.

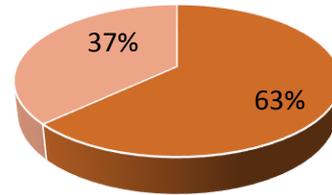
¿Reside en el barrio de Zona Franca?



- Reside en Zona Franca
- No reside en Zona Franca

Gráfico 3. Fuente propia.

¿Trabaja en el barrio de Zona Franca?

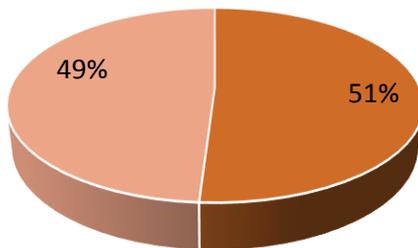


- Trabaja en Zona Franca
- No trabaja en Zona Franca

Gráfico 4. Fuente propia.

Del número total de encuestados observamos que el 51% conocía el Centro de Internamiento de Extranjeros, de este porcentaje: un 12% reside en el barrio, un 25% solo trabaja en él, un 10% ni trabaja ni reside en Zona Franca y un 4% reside y trabaja.

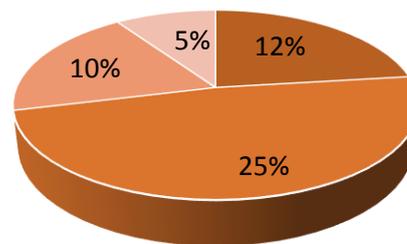
¿Sabe que es el Centro de Internamiento de Extranjeros?



- Conozco el CIE
- No conozco el CIE

Gráfico 5. Fuente propia.

Encuestados que conocían el CIE



- Reside
- Trabaja
- Reside y trabaja
- Ni reside ni trabaja

Gráfico 6. Fuente propia.

Si realizamos una clasificación, de este 51% que conoce el CIE, según su postura respecto si debe cerrar o no el centro, encontramos que: a un 23% le es indiferente si se cierra o continúa abierto, en cambio, un 15% quiere que se cierre y el resto, 13%, desea que siga abierto.

¿Quiere que continúe este centro abierto?

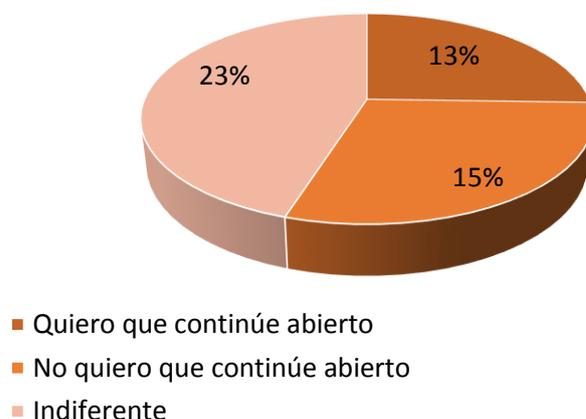


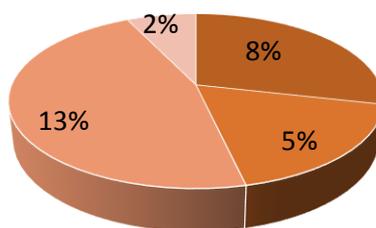
Gráfico 7. Fuente propia.

Los motivos expuestos por los encuestados en contra del CIE son los siguientes: consideran que se debe cerrar el centro por las condiciones en las que están los internos, porque vulneran los derechos humanos o porque el CIE afecta negativamente a la imagen del barrio.

Las dos primeras razones se han querido diferenciar porque a pesar de que la segunda englobe a la primera no sucede lo mismo al revés, es decir, los posicionados en contra del CIE por sus condiciones no muestran su posición por la vulneración de otros derechos, como por ejemplo el de libertad.

En cambio, los posicionados a favor de que continúe el centro creen que es necesario para que los inmigrantes tengan un lugar donde estar. Dicha respuesta muestra que muchos de los encuestados no comprenden la función que realizan estos centros, puesto que son considerados como centros de acogida.

¿Por qué si o por qué no?

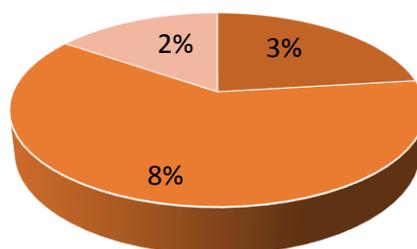


- No, por las condiciones en las que están allí
- No, porque vulnera los derechos humanos
- Si, porque los inmigrantes deben tener algún sitio donde estar, no pueden estar en la calle
- No, porque afecta negativamente a la imagen del barrio

Gráfico 8. Fuente propia.

Del 13% que quiere que continúen el CIE abierto: el 3% reside en el barrio donde se encuentra el centro, el 8% solo trabaja en Zona Franca y el 2% ni trabaja ni reside en esta zona.

De los que quieren que continúe el CIE abierto...

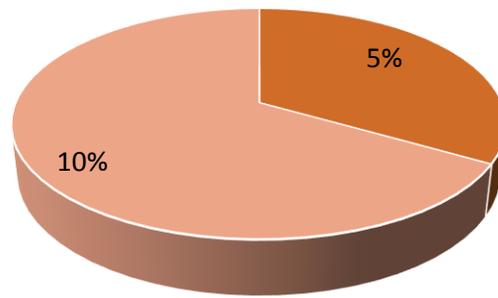


- Reside en Zona Franca
- Trabaja en Zona Franca
- Ni reside ni trabaja en Zona Franca

Gráfico 9. Fuente propia.

Del porcentaje posicionado en contra del CIE (15%): un 10% trabaja en Zona Franca y el 5% restante reside.

De los que quieren que se cierre el CIE...



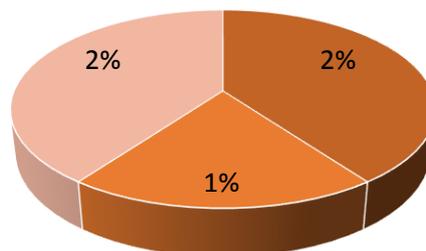
- Reside en el barrio de Zona Franca
- Trabaja en el barrio de Zona Franca

Gráfico 10. Fuente propia

De este 10% que trabaja en la zona: un 4% considera que se deberían cerrar porque vulneran los derechos humanos y el otro 6% considera que las condiciones en las que se encuentran los internos no son las adecuadas.

Por otro lado, los residentes posicionados en contra del CIE (5%): el 2% considera que estos centros afectan negativamente a la imagen del barrio, otro 2% piensa que no son adecuadas las condiciones en las que están ahí y, por último, un 1% desea cerrar el centro porque vulnera los derechos humanos.

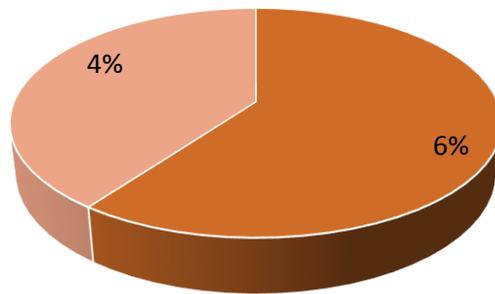
De los que residen en Zona Franca y quieren que se cierre el CIE...



- Por las condiciones en las que están allí
- Porque vulnera los derechos humanos
- Porque afecta negativamente a la imagen del barrio

Gráfico 11. Fuente propia.

De los que trabajan en Zona Franca y quieren que se cierre el CIE...

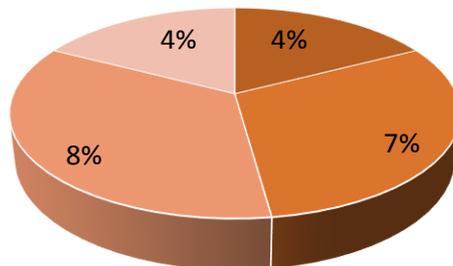


- Por las condiciones en las que están allí
- Porque vulnera los derechos humanos

Gráfico 12. Fuente propia.

De los posicionados como indiferentes en la trayectoria del centro (23%) encontramos que: el 8% ni trabaja ni reside en el barrio de Zona Franca, el 7% trabaja en esta zona, el 4% reside en el barrio y el 4% restante trabaja y reside en Zona Franca.

De los que le es indiferente el CIE...



- Reside en Zona Franca
- Trabaja en Zona Franca
- Ni reside ni trabaja en Zona Franca

Gráfico 13. Fuente propia.

Como conclusión es observable que los ciudadanos no comprenden la función o finalidad que tiene el CIE. Encontramos un porcentaje que no conoce el centro a pesar de estar en el barrio donde reside y del 15% posicionado en contra de los CIE se desprende que, mayoritariamente, el motivo son las condiciones de los internos en el centro. Existe un 2% del total de residentes

posicionados en contra, que es un 5%, que considera el centro como un aspecto negativo de cara a la imagen del barrio.

8.3 Entrevistas y conversaciones

Entrevista Tanquem el CIE

Nom i cognom: Mercè Duch

1. Quina posició ocupa dins de la campanya de Tanquem el CIE?

Sóc membre de Tanquem el CIE i una de les portaveus, una de les moltes portaveus perquè dins de Tanquem el CIE no tenim càrrecs.

2. Segons he llegit Tanquem el CIE sorgeix per l'agrupació de diversos voluntaris de SOS Racisme i Migrastudium?

No... No, no és així, no. Passa sovint que hi ha una mica de confusió entre el que és Tanquem el CIE i el que va ser... i és una altra cosa, una iniciativa que, de tant en tant, fem actes conjunts sota el nom de Tanquem el CIE de Barcelona. Però això, és un altre tema. Jo t'explico... jo parlo com a Tanquem el CIE, d'acord? I Tanquem el CIE va néixer fa 5 anys arran de la mort de l'Idrissa Diallo, que hauràs vist que era un noi de Guinea-Conakry, que va morir per falta d'atenció mèdica estant tancat al CIE. En aquell moment, Tanquem el CIE va néixer... diguem a partir de gent...de gent que ja... de diferents ambients, de diferents procedències, de diferents col·lectius.. Que teníem a nivell personal... molts estàvem implicats en temes de defensa de drets humans i vam pensar que era urgent fer una campanya específica amb l'objectiu de tancar els Centres d'Internament de Estrangers. I això és el que vam crear com a Tanquem el CIE. Una altra cosa, és que a més a més, fa dos o tres anys... sobretot començat a fer una vegada a l'any una moguda, manifestació gran... o quan vam crear o vam fer el judici públic al CIE o quan vam fer algunes iniciatives de cara al Parlament de Catalunya demanat que és possessin més o l'Ajuntament. Hem fet diferents iniciatives en les quals hem treballat a partir d'una mena de plataforma ampla amb SOS Racisme, Migrastudium... però també amb molts altres col·lectius de Barcelona, col·lectius de la xarxa social... col·lectius de tota mena...Amb moltíssima gent: "el espacio del inmigrante", "te quedas o no te quedas"... en fi moltíssima gent.

3. Llavors entenc que l'objectiu de la campanya CIE és per tancar aquest centre i després les altres dues entitats amb les quals treballem o col·laborem tenen un objectiu més enllà que és defensar els drets i llibertats dels immigrants.

El que fan els diferents col·lectius, si clar pots entrevistar-los a ells, si clar SOS Racisme.. Migrastudium que és una fundació amb la qual... pots entrevistar-los a ells, però el que fa és el control de les visites, l'acompanyament a la gent que hi ha dintre. Cada col·lectiu.. hi ha d'altres col·lectius que també defensen el tema per exemple "el espacio del inmigrante" que té una característica molt interessant que està formada per immigrants, no per gent que defensa els immigrants, sinó que són ells mateixos els protagonistes. O el sindicat de manters, també sempre han tingut molt bona relació. Hi hauria molts col·lectius, hi ha molta gent que està en contra del CIE. I la campanya, nosaltres ens diem campanya i no plataforma perquè des del començament vam decidir que fos una campanya... un col·lectiu... format per persones concretes no per, no per partits o per gent... no hi ha una plataforma com en altres col·lectius i això jo crec que ha sigut interessant i ens ha ajudat a mantenir-nos aquests 5 anys i a fer una feina totalment voluntària perquè no tenim cap mena de subvenció ni tot això, som voluntaris i fem tot al marge de les nostres feines però ens ha ajudat com a mantenir-nos en aquesta tasca de tancar el CIE, no de Barcelona sinó tots els CIEs... i ... però també tenir present que tancar el CIE o sigui que els CIE són com una llança de la política migratòria absolutament violenta i antihumanista, que també inclou, per exemple, les deportacions o les batudes de fil ètnic o tantes mostres de violència institucional.

4. Els membres que formeu Tanquem el CIE no són col·lectius són individuals. Hi han voluntaris que pertanyen a altres entitats?

Tots, gairebé tots... Gairebé tots som multi-activistes que estem a diverses coses.

Sabries si algun d'ells resideix en la Zona Franca?

Si resideix a la Zona Franca? Mira, jo mateixa formo part de... encara que jo no visc concretament a la Zona Franca, jo visc a l'Hospitalet, però pràcticament sempre que puc hi vaig i formo part de l'assemblea de la Zona Franca i de l'ateneu l'engrenatge de Zona Franca.

5. En relació, a la campanya o plataforma de Tancarem el CIE, sorgeix a partir del grup de treball format al Parlament de Catalunya, entenc?

Em sembla recordar que sí, que va ser... sí perquè... sí jo diria que sí. Si vols que et digui la veritat ara no recordo si abans d'això vàrem fer alguna manifestació junts. Potser abans d'això va a ver una primera... això ho hauria de mirar, ho hauria de confirmar, no sé què va haver-hi primer si una mobilització que vam fer junts al CIE... tu saps que el CIE està en un lloc molt allunyat de la Zona Franca...

Sí, al polígon de la Zona Franca

Això mateix, a llavors, no es pot fer... no és com els CIEs de Madrid o de València que estan a la ciutat, diguem que és més fàcil organitzar una manifestació cap allà... Al CIE de la Zona Franca cada vegada que hi anem ha de ser tota una preparació, no s'improvisa una manifestació així. A llavors jo recordo que va haver-hi una manifestació gran, que sí, que ja ens vam posar d'acord amb aquests col·lectius sota el nom de Tancarem el CIE. I el que ara en aquest moment no recordo, confirmar que si allò del Parlament va ser abans o després d'aquesta manifestació. T'ho puc confirmar després per correu.

6. Observa algun punt favorable sobre l'existència d'aquests centres?

En absolut. No, absolutament no. De cap manera. Un Centre d'Internament d'Estrangers és bàsicament una presó administrativa, o sigui, formalment no és una presó, no és una presó, és un centre de retenció de persones a l'espera que es gestioni la seva deportació. Però que passa? Formalment, no és una presó, però a la pràctica és pitjor que una presó perquè és té allà a gent tancada, que en la seva immensa majoria, el seu únic delicte amb totes les cometes del món és no tenir papers. No tenir papers no és un delicte penal, és una falta administrativa. És com si a tu et detenen perquè se t'ha caducat el DNI... per tant, per nosaltres el Centre d'Internament d'Estrangers no es poden millorar. Quan el ministre de vegades, quan l'apreten massa acaba dient que farà una comissió per millorar la defensa o per millorar el tracte... o quan afirma que sí que es defensen els drets humans, està dient una gran mentida. Els centres d'internament d'estrangers en si mateix és una vulneració de drets humans començant pel dret a la mobilitat, en moure lliurement.

7. He observat que mitjançant la comunicació que heu realitzat, tant el Parlament de Catalunya com el Govern com l'Ajuntament de BCN s'han posicionat en contra d'aquests centres...

Si i tant, si.. No només l'Ajuntament de Barcelona, també altres ajuntaments petits, periòdicament n'arriben mocions que han fet, declaracions que han fet manifestanse que estan en contra i demanant el tancament. Quin és el problema? Que malauradament els Centres d'Internament d'Estrangers depenen del ministeri d'interior per tant, tot això ho valorem molt perquè ens ajuda sobretot a una cosa molt bàsica dels CIEs que són molt opacs i la gent no ho sap, tot això, valorant molt aquestes declaracions perquè és una manera de fer pressió, però també tenim clar que té una eficàcia malauradament limitada. Perquè el CIE són competència del ministeri d'interior.

8. Heu tingut algú contacte amb el Ministeri d'Interior?

No, amb el Ministeri d'Interior el contacte es ven difícil. Pensa que fins i tot que ni als polítics i els hi deixen entrar. Ni tan sols el Síndic de Greuges, ho ha demanat moltes vegades i no el deixen entrar mai. El contacte o diàleg és impossible, no hi ha cap mena de front obert de diàleg.

9. I entenc que, encara serà més difícil arribar als diputats del congrés per convenceres que facin una votació, una modificació de la llei...

Bé, s'han fet varies, no amb l'actual composició del Congrés però si amb altres moments sí que s'ha fet algú intent de presentar una moció, però clar, ho ha presentat la gent d'Esquerra però el mateix PSOE no ho ha recolzat mai i sempre ha sortit perdent diguem...

10. Sí, ho he llegit. Ara actualment, el PSOE és qui hauria de posicionar-se per veure si es poden fer modificacions o no.

Aquestes coses de la política a mi se m'escapen i no hi entro. Però clar, per exemple, a Barcelona tant a l'Ajuntament com al Parlament els socialistes van estar a favor de tancar el CIE però en el Congrés el PSOE no s'ha posicionat mai. Evidentment si el PSOE és posiciones, sí que podríem decantar la cosa, però de moment no s'ha donat aquesta situació.

Mercè es va posar en contacte amb mi via correu electrònic per aclarir aquest punt tractat a la entrevista:

Et confirmo que les primeres accions sota el nom de Tancarem el CIE de Barcelona es van fer a l'octubre del 2014. Es va fer un acte públic a les Cotxeres de Sants de BCN amb participació de molta gent coneguda i una mobilització al voltant del CIE.

Abans, però, ja havíem coincidit en manifestacions i accions davant del CIE amb els altres col·lectius.

El Grup de treball del Parlament i la Resolució del Parlament de Catalunya demanant el tancament dels CIE va ser al juliol del 2015.

Entrevista Fundació Migra Studium:

Nombre y apellido: José Javier Ordoñez Echevarría

Profesión: Abogado y profesor en la Universidad Pompeu Fabra

Posición en la fundación: voluntario para ayudar en temas jurídicos.

1. ¿Qué función realiza la fundación a la que pertenece?

La Fundación Migra Studium tiene como misión, definido en tres palabras: servir, defender y acompañar a personas inmigrantes y a sus familias. Servir consiste en saber que necesitan, integración laboral, alfabetización, etc., entonces hay proyectos con ese espíritu. Acompañar en temas por ejemplo del CIE, ir a visitar a las personas que están encerradas, acompañarlas durante el periodo de privación de libertad. Y defender, que es un poco donde estoy yo, es denunciar las situaciones y defender jurídicamente, legalmente o públicamente las situaciones de esta gente.

2. ¿Qué casos se defienden? Según la ley las personas que están en el CIE no tiene papeles y tiene gran probabilidad de no presentarse el día de su explosión por este motivo las ingresan en el centro.

Pues porque no es cierto que sea siempre como dicen. Nos encontramos personas en el CIE que están internadas allí y realmente no han cometido delitos previos, personas que tienen relaciones familiares o vínculos de arraigo aquí con personas españolas, personas que tienen enfermedades crónicas, personas que son menores de edad, personas que son solicitantes de asilo, personas que son ciudadanos de la Unión Europea... No es tan claro, de hecho, ese es el problema, existen personas que no deberían estar en el CIE. Es decir, personas que cuando vamos a verlas digo ¿pero tú que haces aquí?

Hace poco atendí a una persona de Lituania, dice yo soy lituano, y digo ¡ah! ¿lituano? Tuve que pensar, Lituania es un país de la Unión Europea, pero se supone que los países de la Unión Europea tienen papeles por definición hay libre circulación. ¿Y que hace aquí? Bueno es ese tema, si hay una persona que tiene una enfermedad que necesita un tratamiento o una operación cirugía programada o que tiene el seguimiento de un post-operatorio, ¿qué hace? ¿Cómo es posible que esté encerrada en el CIE? Claro, el encierro salta por los aires todo ese seguimiento... ¿y la salud de la gente?

Ese tipo de situaciones, o si dice que tiene 16 años, bueno a ver demuéstremelo. Si parece que me lo demuestra más o menos, ¿entonces que haces aquí? No puede ser que un menor de edad este ahí. O es que estoy casado con una española y tengo un hijo nacido en España ¿Qué haces aquí?

En realidad, las personas que tienen antecedentes penales y que están encerradas en el CIE porque tienen una expulsión a raíz de ese delito, puede ser 1 de cada 3, ósea no es la mayoría. Nos encontramos con personas que nunca dirías que tendrían que ser internadas.

3. ¿Existe algún punto de los que defiende la fundación a la que pertenece en el que no esté de acuerdo?

No, aunque tengo mi propia opinión, sobre todo, sobre la manera, énfasis, contundencia o tono, con el cual entiendo que la fundación debería manifestarse en alguno de los asuntos. Básicamente estoy conforme con que la fundación se manifieste y tome una postura, aunque a mí me gustaría que en alguna de esas posturas fuese más contundente, más incisiva, más crítica o menos o fuera crítica desde otra manera. Pero yo siento, yo empecé en el 2012, en febrero de 2012, hace poco menos de cinco años, por mi posición como jurista, como entendido en cierta forma de cuestiones legales, es verdad que yo he insistido mucho en las tomas de posición, que la postura pública de la fundación tome un giro, un sentido más incisivo o más crítico, la fundación no cambia de un día para otro, pero yo noto que hay personas en la fundación que se hacen preguntas como me las hago yo. No estoy completamente de acuerdo, si en el contenido, pero no a veces en la forma. Creo que mi papel es mostrar o intentar convencer de que ese matiz puede cambiar, porque en el fondo no estamos tan lejos.

4. ¿Cuándo surgió su interés por el CIE?

Yo siempre he sido abogado de extranjeros, desde que empecé a ejercer. La verdad que trabajar con personas sin papeles o en prisión, con extranjeros presos son temas que he tocado y no he tenido nunca problema de ir a la cárcel. Y me he interesado por los problemas jurídicos de esta gente. Hace 20 años que soy abogado, eso por un lado.

Entonces hay personas que conocían esta trayectoria mía y formaban parte de la Fundación Migra Studium. Una persona hablo al director, bueno al anterior director, conozco a José Javier Ordoñez que es abogado de extranjeros, que hombre porque no le decís que colabore. Así fue, ellos me buscaron a mí y me dijeron: no tenemos abogado, necesitamos a alguien que de una visión jurídica a este tema del cual nadie sabe nada. Como puedo echar una mano, porque a mí no me cuesta ya lo conozco.

5. ¿Cómo definiría el Centro de Internamiento de Extranjeros?

Mira esta pregunta no te voy a dar la definición legal, si esta pregunta se la haces a mis hijos, yo tengo tres hijos la mayor de 14 años, otro 13 y otro 8, cuando empecé hace 5 años pues tendrían 3, 7 y 9 años. En esa época, oían que su padre estaba yendo al CIE. Me preguntaron ¿A dónde vas papa? Y les explicaba, mira voy a un sitio donde es como una especie de centro, de casa con barrotes donde se puede entrar, pero no se puede salir, te dan de comer allí, es un centro en el cual estas esperando a que te expulsen de España, que te envíen a tu país de origen.

Me acuerdo que una vez, una persona ajena a la familia preguntó a mis hijos, me parece que en el colegio, la maestra lo típico ¿y tu papa o mama a que se dedica? Y creo que el pequeño le dijo: pues mi papa es abogado del CIE. Y la maestra ¿y eso que es? ¿abogado del qué? Y el niño le dice, la cárcel de los inmigrantes o la cárcel para los inmigrantes. Pues pregúntale a mis hijos, es la mejor definición la de un niño, es la más pura.

6. ¿Considera que a nivel comunicativo se muestra también como una cárcel? Es decir, ¿la población percibe este centro como una cárcel?

Cada vez más, los medios han sacado a la luz las deficiencias de funcionamiento del CIE, las condiciones del CIE que son penosas por lo carcelarias y porque mucha gente de los medios de comunicación también han hecho la comparación, comparar los centros penitenciarios con los CIE. En la comparación, salen perdiendo los CIE. Entonces creo que ahí ha habido un cambio también, sin embargo, es verdad que en el discurso oficial, en la definición de la ley dice que son centros no penitenciarios, y ahí se agarra el discurso oficial, precisamente, a poner en manifiesto que no son penitenciarios, por lo tanto, no son represivos, no son privaciones de libertad

penosas, no son situaciones indignas... al decir no penitenciario parece que estás aligerando la carga negativa del centro.

El defensor del pueblo es mecanismo estatal de prevención de la tortura, es una delegación que hace Naciones Unidas. El informe del defensor de pueblo como mecanismo estatal de prevención de la tortura y denuncia estudia los dispositivos y centros de privación de libertad en España y habla de esto, habla del informe de privación de libertad. La privación de libertad es de tres tipos, la diferencia de los tres tipos de privación de libertad en España es solamente por la duración de la privación de libertad. Hay privación de corta duración, de medio plazo o de largo plazo. Las comisarías y centros de detención, por ejemplo, en los aeropuertos que hay como habitaciones de retención y las comisarias, son lugares de privación de libertad de corta duración, hasta máximo 72 horas. Luego están los dispositivos de privación de libertad de larga duración que son los centros penitenciarios. Entre medio están los de duración media y estos son los CIE. Y así lo dice son centros de privación de libertad con un carácter no penitenciario, sin embargo, la realidad es que son centros de privación de libertad de media duración, hasta 60 días, pero son centros de privación de libertad y pueden, y de hecho reproducen las deficiencias y vulneraciones, la problemática que tiene los centros de privación de libertad de media o larga duración. Esto tan solo es un criterio de duración, pero es el criterio que usa el defensor del pueblo, por algo lo hará, también es una manera clara de clasificar y dejar las cosas claras. No me parece mal que haga esta clasificación el defensor del pueblo como hace las Naciones Unidas, Naciones Unidas tiene informes, tiene protocolos de fiscalización y seguimiento de centros de privación de libertad para inmigrantes y también se habla de larga, media o corta duración. Tienen diferentes problemas, diferentes situaciones y perfiles, pero lo común es lo que se convierta en fiscalizarlos.

7. ¿Cuáles son sus principales quejas sobre los CIE?

El aspecto penitenciario, es decir, el aspecto penitenciario es... no es el aspecto penitenciario, quiero decir, ¿qué es eso? Es decir que el internamiento, es decir la medida de privación de libertad, esa decisión por la cual una persona es privada de libertad, que se llama internamiento, el internamiento pasa a ser un castigo, pasa a ser una pena, pasa a ser en sí mismo una retribución a una conducta. No sé si me explico, es decir, puesto que tú no tienes papeles de residencia te voy a castigar, te voy a penar, esto es ilegal e incluso ilegal o paralegal, te voy a castigar con 60 días de privación de libertad. Lo digo porque más de la mitad de las personas internadas no son expulsadas finalmente y cabe la ley, la ley sí que dice que el objetivo, la finalidad del internamiento es expulsar. Y si no se está cumpliendo el objetivo, ¿para qué

entonces el internamiento? Quiero decir, debes internar para expulsar y sin embargo, internas y no expulsas ¿para qué? Como me justificas que estas internando. La única explicación posible para mí, es que estés usando el internamiento como una acción represiva más, como un castigo, como una manera de estigmatizar al extranjero, de criminalizarlo, de hacerle vivir una situación semejante a la de la cárcel para estigmatizarlo a él, así mismo y frente al resto de la sociedad. Eso es para mí lo del carácter penitenciario. Tiene bastante tela eso.

En concreto dentro del centro, y en concreto el de Zona Franca, ¿qué estamos denunciando? Lo que te he dicho antes, personas que por sus circunstancias personales entendemos que no deberían haber sido nunca internadas por razón de edad, por razón de origen... origen quiere decir que sean de países en conflicto, países a los cuales no se les puede expulsar porque no hay convenio de repatriación, o son de países de los cuales se les podría considerar solicitantes de asilo, o son de países de la Unión Europea. Hay ahí una situación que es recurrente, independientemente de caso concreto, aunque seas lituano, me da igual que seas lituano y que quieras que te expulsen. Te puedes ir voluntariamente no hace falta que te internen, además el internamiento es dudoso porque no puedes internar a nadie de la Unión Europea.

En segundo lugar, como segundo tipo de denuncias son las concretas, circunstancias de la vida, por ejemplo, había dentro del CIE, por ejemplo, que me vayan a expulsar, expulsan a un interno y no le comunican con suficiente antelación que le van a expulsar, es decir, le avisan en el momento. Cuando le van a expulsar se lo dicen, cuando ya tiene que meter en una bolsa de plástico, una bolsa de basura sus pertenencias para ir al aeropuerto o trasladarlos a Madrid a barajas al aeropuerto o para trasladarlos a Algeciras para subirlos a un ferri y trasladarlos a Ceuta, Melilla o Marruecos. En ese momento tienen media hora o una hora de margen, eso creemos que es injusto, es inhumano, no tienen tiempo para preparar el viaje, para hacer...ya sé que no tienen equipaje para hacer, pero no pueden avisar en el país de origen, no pueden avisar aquí en España para decir: oye mira me van a expulsar, venir al CIE y traerme ropa o dinero... o al país de origen: que sepáis que llegaré mañana con un avión al aeropuerto. Te expulsan a Colombia y no tienes por qué vivir en Bogotá, a lo mejor tu pueblo está a tres días de Bogotá en camión, entonces tienes que avisar a tu pueblo: oye que llegaré a Bogotá puede venir alguien a buscar? , yo que sé, hay situaciones que son absurdas, es absurdo que no se quiera avisar con una antelación razonable para que si los expulsas expúlsalos, yo no te digo que no expulses, hazlo con un poco de dignidad o que... personas que tienen enfermedades, por ejemplo, hace poco un chico con diabetes, pues no hay una dieta en el CIE para personas diabéticas. Entonces estaba perdiendo peso porque no podía comer, es absurdo, ¿no puede haber algo previsto para alguien que es diabético? Pues no. ¿Cómo qué no? Es que esta privado

de libertad, es que yo no soy el que se tiene que ocupar de la alimentación de esta persona, sino el Estado que es el que está ahora custodiando a esta persona. Quien tenga la custodia se encarga de la integridad, salud y vida de la persona.

Cosas extrañas que te encuentras dices no puede ser, pues si...

8. También he leído que a nivel de idiomas hay bastante problemática puesto que las normas del centro escritas en los idiomas más comunes muchas veces no son comprendidas por los internos, ya que estos no comprenden ninguno de estos.

La falta de intérprete, piensa que hay un contraste lingüístico tan grande, pero tanto como que las personas que llegan en patera.... Porque las personas que llevan años aquí sí que pueden comprender el castellano o el catalán, pero las personas que llegan en patera a Almería, Granada o Murcia que están recién llegadas, que una vez llegan a la playa, ahí son detenidas, se les abren expulsiones o procedimientos de devolución, y mientras se resuelve la devolución están encerrados en los CIE y son repartidos. Esta persona lo único que conoce de España es la playa a la que llegó, la comisaría a la que fue trasladado Motril, por ejemplo, en Granada, y el trayecto en un camión de policía de Motril a Barcelona y el CIE de Barcelona. Claro, no sabe hablar, puede hablar francés, puede hablar su lenguaje... no hay intérpretes, el intérprete le atiende el día de la detención en la comisaría 5 minutos tiene el intérprete para que le explique que le va a pasar, pero a partir de ahí todas las dudas que tengan, la relación con su abogado posteriormente... no va haber intérprete. Un desastre.

Los problemas que tenemos nosotros es encontrar personas, otros internos, que nos hagan de intérpretes o llevarnos personas que conozcan la lengua y nos acompañe en la visita. El problema es que hay policías que no permiten que sean visitadas las personas por dos visitantes, piensan que es peligroso que haya tantos visitantes en una salita viendo a los internos y restringen:

- Y dices no, no, soy yo el que visita, pero es que este señor me va a traducir.

-No, no, solamente puede entrar uno.

Son "absurdidades", estas cosas parecen incomprensibles, yo digo que son kafkianas. Estas son las circunstancias que se van reproduciendo en el CIE, que son la tercera de las causas de denuncia. No tiene sentido que cuando entren en el CIE se les da una bolsita con champú, gel y una toalla, y ya está, y eso es para los dos meses.

Hay otras cosas, por ejemplo, preguntas ¿ustedes a todas las personas que ingresan en el centro les explican que tienen derecho a pedir asilo? Hombre explíquelo, que es un derecho humano que está reconocido por las convenciones internacionales. Luego lo pedirán o no, pero que sepan que tienen el derecho a pedir el asilo, luego ellos sabrán lo que hacen, pero la policía no lo hace. Esto debería explicarse a todo el mundo que llega le explicas las normas del CIE, los horarios y sus derechos, y uno de sus derechos es que pueden pedir asilo.

Hace poco hubo un chico de Camerún que pidió asilo y se lo dieron, le concedieron asilo, le admitieron la petición a examen. Camerún es un país normal, no está en guerra ni hay yihadismo ni cosas así, si es verdad, pero lo que pasa es que, en Camerún, el chico que estaba en el CIE de Barcelona, que pidió el asilo, es homosexual, y en Camerún en el código penal la homosexualidad es delito. Pues él salió de Camerún, huyó de Camerún, llegó al CIE y pidió refugio porque dijo que no quería volver a Camerún, que era homosexual y en Camerún están perseguidos los homosexuales, y pidió asilo por orientación sexual. La oficina de asilo lo admitió a estudio, pero claro, si no lo explicas... Dicen: lo explicamos a los sirios, pero da igual, aunque no sea sirio explícaselo a todo el mundo, porque por esa regla de tres como es camerunés y en Camerún no hay guerras.

Esto que estoy hablando contigo, es como si lo hablase con el director del CIE. Seamos serios, ¿que más les da? ¿No dicen ustedes que lo hacen muy bien? ¿Y que no tienen nada que ocultar? ¿Y que son modélicos? Pues eso, esto también forma parte de la actuación ejemplar y del respeto a los derechos humanos.

9. He leído que os asociáis con otras campañas, como la campaña de Tanquem el CIE, ¿crees que esto comunicativamente os favorece?

Por supuesto que sí, si porque la confluencia... creo que refuerza el mensaje. Aglutina a personas más diversas y esto socialmente es mejor, es más honorado. Nosotros estamos aliados con Tanquem el CIE y SOS Racisme, somos los tres fundamentalmente y luego hay otros, pero los fundamentales somos nosotros tres. Se ha demostrado, empezamos en el 2014, y desde el 2014 hasta ahora yo creo que ninguno de los tres se puede sentir que haya fracasado a nivel estratégico. Se ha visibilizado muchísimo más la campaña de los CIEs, se ha sido más creativo a la hora de comunicar y se ha hecho mejor incidencia política. Yo creo que por ejemplo el grupo de investigación del parlamento de Cataluña o las mociones en los ayuntamientos no hubiesen sido posibles solo con el impulso de Migra Studium o solamente con el impulso de SOS Racisme o solamente con el de Tanquem el CIE. Creo que el hecho de aglutinar a decenas de entidades, incluso políticas, da mucha más credibilidad, da más fuerza al mensaje.

10. Crees que en Cataluña se está trabajando mucho más esto que en otros sitios como por ejemplo Madrid, al menos comunicativamente.

En Madrid están trabajando de otra manera, en Madrid quizá son menos... o sea la acción contra el CIE es menos desde el activismo social o menos desde los movimientos sociales, quizá esta más institucionalizada.

Por ejemplo, en Madrid es cierto que, pueblos unidos u otras ONGs, es una incidencia más formal, por ejemplo, el Defensor de Pueblo. Institucionalmente hay más... es Madrid, es como, que ya de por sí el hecho de ser Madrid y de estar allí enraizadas ciertas instituciones del estado, también de vigilancia, de control, el poder judicial...también ha hecho bastante incidencia, el diálogo de información a jueces, a fiscales... la estrategia comunicativa es más de un perfil técnico y más bajo socialmente. En cambio, en Barcelona el perfil es menos técnico, pero más social, en el sentido de más permeable a la opinión pública. Además, ¿Por qué en Cataluña ha tenido tanto éxito la difusión comunicativa del CIE? Pues porque aquí en Cataluña desde 2013 se ha judicializado, tu sabes y si no lo sabes te lo puedes imaginar, que aquello que se judicializa sale a los medios. Hasta que no hubo una denuncia judicial y un juez que dictó un auto en Barcelona, el Periódico, la Vanguardia, TV3... no hacían caso. Cuando hay un juez, cuando hay una sentencia, cuando hay una cuestión que hay que cumplir entonces se hace eco los medios. La policía tiene que cumplir y empieza a generarse cambio. Para mí es el gran éxito, en este sentido, de los abogados. EL haber conseguido judicializar el CIE porque ha sido la excusa para que sea tratado en los medios. Te aseguro que si no hubiera sido, si simplemente haces informes, y convocas una rueda de prensa para informar sobre el informe de los centros de internamiento vendrán la Directa, el Diario.es, puede ser el Periódico Cataluña... y gracias. Pero si dices que tenemos una sentencia a favor, que el juez condena al CIE a que informe de X, a que haga obras, a que cumpla X... ¿Qué paso con el ayuntamiento de Barcelona? El CIE se cerró por el auto del juez porque decía que se tenían que hacer obras, porque si no, no lo cierran, el Ministerio de Interior lo cerro para hacer las obras. ¿Qué es lo que hizo el ayuntamiento? Lo de las licencias, aquel lio, pues poner un procedimiento judicial por infracción de la ordenanza de licencias, entonces recurren y ahora está en el Tribunal Supremo, está todavía pendiente de sentencia. Pero esto salió porque había jueces de por medio, porque los periodistas les gusta esto, lo siento tal vez es un punto de vista pobre de la profesión periodística, pero los medios ponen el foco cuando el asunto se ha judicializado. Esto también pasa con la violencia de género...

Si no hay sentencias, si no hay condenas, si no es imputado alguien, entonces van ahí enseguida. Entonces yo convoco una rueda de prensa para hablar de esto y viene todo el mundo, te vienen las televisiones y te viene Europa press...

Para mí, es un poco triste, yo creo que no haría falta a nivel comunicativo, pero es verdad que al final, Migra Studium me dice que necesitan un abogado porque tenemos que hacer defensa judicial porque si no nadie va hablar del CIE.

Creemos que tenemos razón, necesitamos a un abogado que vehicule esto legalmente, judicialmente, para ganar el asunto en el sentido de que los jueces nos den la razón y tener a los periodistas. Entonces la estrategia comunicativa de la mano de hacer una incidencia política a través de lo judicial.

Entrevista a un funcionario del Centro de Internamiento de Extranjeros de Barcelona:

Nombre y apellido: L.S.L

Posición que ocupa: Subinspectora del Cuerpo Nacional de Policía del Centro de Internamiento de Extranjeros

1. ¿Qué función realiza en el proceso sobre los CIE?

Actualmente trabajo en la secretaría del CIE. No estoy dentro del recinto con los internos, aunque tengo trato diario con ellos.

2. ¿Cómo definiría el CIE? ¿Cuál es la función principal de un CIE?

Lo definiría como un centro en el cual los extranjeros, si tienen una orden de expulsión y no salen de España de manera voluntaria pues tiene que estar en algún sitio para que se materialice esta expulsión. Es un centro de estancia temporal, por decirlo de alguna manera, porque hay un límite de tiempo para estar ahí. Realmente el único derecho que tienen privado es el de libre circulación, dentro pueden funcionar libremente. Hacen su vida normal, evidentemente con las normas del centro. Como un centro de estancia temporal.

3. ¿Cree que es necesario la existencia de Centro de Internamiento de Extranjeros?

Si... y no. A ver tal y como está dispuesta la ley de extranjería sí que son necesarios, porque como te he comentado antes muchos extranjeros tienen órdenes de expulsión, decretos de expulsión, quizás por las delegaciones y subdelegaciones de gobierno y la única manera de poder materializar esta expulsión es de manera forzosa, ya que ellos voluntariamente no abandonan el país pese que así este decretado. Entonces como no se puede materializar inmediatamente,

es decir, en un día, dos días o tres días... pues han de existir algún tipo de centros para que estas personas puedan estar mientras se resuelve la situación o los viajes para ser deportados a sus países.

Solamente hay una diferenciación con las personas que llegan a las costas, las pateras famosas, en que esta devolución debería materializarse en 72 horas y al no poder hacerse por falta de... muchas veces, viajes o de personal u otro tipo de problemas pues ingresan también en estos centros que a priori intentan tener solamente personas que tengan antecedentes penales y de hecho es lo que se cumple siempre, salvo estos casos que por un tema de tiempo no se pueden devolver a las personas que llegan a las costas de una manera inmediata y no se pueden dejar en otro sitio.

4. ¿Cuáles son los puntos fuertes de la existencia de estos centros?

Garantizar la materialización de esa expulsión que no puede ser inminente y ha de llevar un trámite para asegurar que esta persona no va a “escabullirse” de la sanción que tiene, pues hay que garantizarla de alguna manera y es una de las medidas cautelares. La más penosa que hay entre comillas, hay otras medidas cautelares como la retirada del pasaporte... cuando ingresan en el CIE ya es lo último conforme esta persona no da ninguna garantía de presentarse en el aeropuerto tal día a tal hora.

5. ¿Cómo puntos débiles o negativos cuales destacaría? ¿Mejoraría algún aspecto sobre estos?

Lo que te he comentado de las pateras. Las personas que provienen de estos viajes en patera no tienen nada que ver con las personas que normalmente están ingresadas aquí en estos centros, son personas con antecedentes penales, conflictivas... y bueno de otra manera.

Esta gente que viene en patera, han hecho un viaje muy penoso, debería existir otro tipo de centros para ellos de estancia regidos por ONG, no mezclarlos. Como no hay suficientes centros en este sentido pues muchas veces los mezclan temporalmente y para mí no debería ser así.

6. ¿Existen quejas de los funcionarios que trabajan en el centro? ¿Sobre qué aspectos?

Si, hay constantes quejas en el sentido que dentro de estos centros el trabajo para el policía es penoso también. Nosotros estamos entrenados para organizar otro tipo de funciones. El tipo de valor que se desempeña dentro de un Centro de Internamiento es una labor social, más enfocada a educadores sociales, ONGs... Igual que un centro penitenciario hay funcionarios de prisiones que saben cómo tratar con personas que van a estar un largo periodo de tiempo

privados de libertad, con unas necesidades, con una manera y unas rutinas de funcionar... Es un trabajo muy psicológico también y al funcionario de policía, es una función para la cual no nos han preparado. El policía cuando llega allí, no es lo mismo tratar a una persona que va a estar contigo 24 horas que otra persona que va a estar 50 días allí. No tiene, realmente, nada que ver la labor policial propiamente dicha, que normalmente solemos desempeñar nosotros a nivel de seguridad ciudadana, investigación... Es más que nada ese tipo de queja, este tipo de centros podría estar custodiado exteriormente por nosotros, por Fuerzas y cuerpos de seguridad, pero interiormente desempeñaran la labor ONGs, educadores sociales...

7. La mayoría de noticias sobre los CIEs son negativas. ¿Crees que afecta a los funcionarios esta imagen del centro?

Como institución nos afecta bastante y luego a nivel personal es un poco frustrante porque la gente no tiene ni idea del trabajo que hacemos allí dentro nosotros. Porque trabajamos por y para ellos, por y para los internos, velamos y hacemos que se cumplan absolutamente todos los derechos que tienen. Se lleva todo a raja tabla, absolutamente todo.

Yo cuando leo a veces noticias de abusos, de malos tratos... se me ponen los pelos de punta porque realmente no disponemos de ningún tipo de autoridad dentro. Estos centros están regidos por unos jueces de control, que aquí en Barcelona son dos juzgados de instrucción el 1 y el 30 de Barcelona, a los cuales se ha de comunicar cualquier tipo de incidencia que ocurra o suceda con un interno. Los jueces están constantemente informados absolutamente de todo lo que pasa en el centro, de hecho, a menudo solemos recibir visitas sorpresas tanto del ministerio fiscal como del defensor del pueblo. Sin irme más lejos hace dos semanas el defensor del pueblo estuvo ahí en el CIE, sabe que todo a nivel administrativo y a nivel policial se hace conforme a la ley y se hace muy bien. Yo te hablo desde dentro, porque lo veo cada día. Se trata con respeto a estas personas y muchas veces lo que nos encontramos es que no nos tratan con respeto a nosotros, y es lo que te he comentado antes, como dentro tenemos muy poca autoridad porque es un cumplimiento exagerado y a raja tabla de los derechos de estas personas muchas veces nos vemos ninguneados en faltas de respeto que recibimos a nuestra persona que evidentemente también llevamos al juzgado pero no obtenemos el mismo trato en cuanto a la respuesta de las instituciones porque parece que entra a formar parte de nuestro trabajo cuando yo también merezco que me respeten como persona y como policía. Muchas veces a los que se nos vulneran los derechos es a nosotros.

Leer según que noticias, por no decir todas, es como decir... no tenéis ni idea de cómo se trabaja aquí dentro. Nos sabe mal porque es un trabajo muy poco reconocido tanto desde fuera,

socialmente como dentro de la propia institución, ya que es el sitio donde menos reconocimiento se tiene profesionalmente, con diferencia, dentro de la policía.

Esto es lo que pienso ante las noticias.

8.4 Herramientas necesarias para elaborar el position paper

Stakeholders Mapping

Una vez identificados todos los sujetos involucrados, los objetivos e intereses de cada uno de los bandos y el poder, posicionarlos en el *mapping* nos permite evaluar la implicación y posición de cada uno de los grupos en la controversia, con el fin de poder identificar de forma más visual aquellos impactos positivos y negativos que pueden influir en cada uno de ellos según su ubicación.



Ilustración 1. Fuente propia.

Documento de impacto del nuevo plan de acogida e integración en los diferentes stakeholders.

Stakeholders	Impactos positivos	Impactos negativos
<p>Asociaciones defensoras de los derechos humanos (Tanquem el CIE, SOS Racisme y Fundació Migrastudium)</p>	<p>Programa de acogida e integración para inmigrantes irregulares.</p> <p>No se verá infringido ningún derecho humano.</p> <p>Centro dirigido por ONGs, educadores sociales y profesionales cualificados para dichas tareas.</p> <p>Orientación e información de la situación legal de cada persona.</p> <p>Plan adaptado a las necesidades de cada individuo.</p> <p>Atención social y sanitaria.</p> <p>Servicios de traducción.</p> <p>Libertad de entrada y salida del centro.</p> <p>Mejores instalaciones y estancia del inmigrante.</p> <p>Eliminación de los Centros de Internamiento de Extranjeros.</p> <p>Mejora en las políticas migratorias.</p>	<p>Devolución a su país de origen para aquellos inmigrantes irregulares que han cometido un delito grave.</p> <p>El internamiento del inmigrante irregular, que ha cometido un delito grave y es condenado por un juez, es ilimitado.</p>
<p>Defensor del Pueblo</p>	<p>Comparte los mismos impactos positivos que el grupo anterior.</p>	<p>Control de dos centros o departamentos independientes para</p>

		inmigrantes irregulares, según su situación.
Ayuntamiento de Barcelona, el Parlamento de Cataluña y el Gobierno de Cataluña	<p>Realización de tareas comunitarias durante el periodo de integración laboral.</p> <p>Eliminación de la problemática surgida a raíz de los Centros de Internamiento de Extranjeros.</p> <p>Eliminación de las manifestaciones y actos en contra del CIE.</p> <p>Eliminación de las plataformas en contra del CIE.</p> <p>Eliminación de las quejas relacionadas con los CIE.</p>	<p>Contratación de personal para ambos centros.</p> <p>Coste económico elevado para poder llevar a cabo el plan de acogida e integración.</p>
Funcionarios	<p>Realización de tareas para las cuales han sido formados.</p> <p>Diferenciación entre el inmigrante irregular que ha cometido un delito y es conflicto con el que no lo es.</p> <p>Eliminación de las quejas entre funcionarios e internos.</p>	El internamiento de inmigrantes con expediente de expulsión es ilimitado.
Ciudadanos en contra del CIE	<p>Eliminación del CIE.</p> <p>La imagen del barrio de Zona Franca no se verá afectada por el CIE puesto que se elimina.</p> <p>Creación de un plan de acogida e integración para</p>	

	inmigrantes irregulares, eliminado la vulneración del derecho de libertad. Mejores instalaciones y condiciones en el centro de acogida.	
Ciudadanos a favor del CIE	Plan de acogida e integración para inmigrantes irregulares.	

Tabla 3. Fuente propia.

Key Message

Encontramos diversas preguntas clave según la tipología de *stakeholders*:

- a) ¿Qué aporta el plan de acogida e integración a las asociaciones defensoras de los derechos humanos?

Un programa de acogida e integración para los inmigrantes irregulares.

Orientación e información sobre la situación legal de cada inmigrante.

Una mejora en las políticas migratorias.

La eliminación del Centro de Internamiento de Extranjeros.

- b) ¿Qué aporta el plan de acogida e integración a los funcionarios?

Realizar una función para la que han sido formados.

Distinción entre aquellos inmigrantes que han cometido un delito grave y los que no.

- c) ¿Qué aporta el plan de acogida e integración a los ciudadanos?

Eliminación del Centro de Internamiento de Extranjeros.

Eliminación de los actos y manifestaciones en el CIE.

Eliminación de las quejas sobre los CIE.

Nuevos centros de acogida e integración con mejores instalaciones.

A partir de aquí extraemos como mensaje clave y principal:

“Nuevo plan de acogida e integración para inmigrantes irregulares”

Este *key message* abarca todos los puntos mencionados en las preguntas anteriores. Informa de que existe un programa de acogida e integración, lo que se traduce como la eliminación del Centro de Internamiento de Extranjeros y una mejora para las políticas migratorias.

Base de datos

En la siguiente tabla encontramos la información necesaria de cada uno de los miembros de la Cámara para poder hacerles llegar el *position paper*.

Apellidos, Nombre		Grupo Parlamentario	Correo electrónico	Twitter	Facebook
Ábalos Meco, José Luis	Diputado por Valencia	G.p. Socialista	abalos@congreso.es	https://twitter.com/abalosmeco	https://www.facebook.com/jose.l.meco
Acedo Penco, Pedro	Diputado por Badajoz	G.p. Popular	pedro.acedo@congreso.es	https://twitter.com/pedroacedo	
Agirretxea Urresti, Joseba Andoni	Diputado por Gipuzkoa	G.p. Vasco	agirretxea@congreso.es	https://twitter.com/jagirretxea	https://www.facebook.com/joseba.agirretxea
Aguiar Rodríguez, Ernesto	Diputado por Tenerife	G.p. Popular	ernesto.aguiar@congreso.es		
Aguirre Rodríguez, Ramón	Diputado por Guadalajara	G.p. Popular	ramon.aguirre@congreso.es		
Alba Goveli, Nayua Miriam	Diputada por Gipuzkoa	G.p. Confederado de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	nagua.alba@congreso.es	https://twitter.com/NaguaAlba	https://www.facebook.com/NaguaAlba
Alba Mullor, María Dolores	Diputada por Alicante	G.p. popular	dolores.alba@congreso.es	https://twitter.com/albamullor	
Albaladejo Martínez, Joaquín	Diputado por Alicante	G.p. popular	joaquin.albaladejo@congreso.es	https://twitter.com/joaquintorrevie	
Alberto Pérez, Celia	Diputada por Palmas	G.p. Popular	celia.alberto@congreso.es	https://twitter.com/AlbertoCelia	https://www.facebook.com/Celia-Alberto-164496510399290/

Alconchel Gonzaga, Miriam	Diputada por Cádiz	G.p.Socialista	miriam.alconchel@congreso.es	https://twitter.com/AlconchelMiriam	https://www.facebook.com/miriam.alconchelgonzaga
Alli Martínez, Íñigo Jesús	Diputado por Navarra	G.p.Mixto	inigo.alli@congreso.es	https://twitter.com/inigoalli	https://www.facebook.com/inigo.alli.9
Alonso Cantorné, Felix	Diputado por Tarragona	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	felix.alonso@congreso.es	https://twitter.com/felixaltafulla	
Alonso Clusa, Rosa Ana	Diputada por Cantabria	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	rosana.alonso@congreso.es	https://twitter.com/RosanaAlonso10	https://www.facebook.com/rosana.alonsocclusa
Alonso Díaz-Guerra, José Jaime	Diputado por Toledo	G.p.Popular	jaime.alonso@congreso.es	https://twitter.com/jjalonso10	https://es-es.facebook.com/josejaime.alonsodiazguerra
Alonso Hernández, Raquel	Diputada de Valladolid	G.p.Popular	raquel.alonso@congreso.es	https://twitter.com/raquelalonsoher	
Alós López, Ana Isabel	Diputada por Huesca	G.p. Popular	ana.alos@congreso.es	https://twitter.com/AnaAlós	https://www.facebook.com/ana.aloslopez
Álvarez Álvarez, Ángeles	Diputada por Madrid	G.p.Socialista	angeles.alvarez@congreso.es	https://twitter.com/AAlvarezAlvarez	
Álvarez Palleiro, Félix	Diputado por Cantabria	G.p.Ciudadanos	felix.alvarez@congreso.es	https://twitter.com/felisucos	

Álvarez-Arenas Cisneros, María Carmen	Diputada por Madrid	G.p.Popular		https://twitter.com/CAlvarez_Arenas	
Angulo Romero, María Teresa	Diputada por Badajoz	G.p.Popular	maria.angulo@congreso.es		
Antón Cacho, Javier	Diputado por Soria	G.p.Socialista	javier.anton@congreso.es		
Arévalo Carballo, María Teresa	Diputada por Albacete	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	teresa.arevalo@congreso.es		
Arrojo Agudo, Pedro	Diputado por Zaragoza	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea		https://twitter.com/PericoArrojo	https://es-es.facebook.com/people/Pedro-Arrojo/100010654239553
Ayllón Manso, José Luis	Diputado por Madrid	G.p.Popular		https://twitter.com/jlayllon	https://www.facebook.com/joseluisayllon
Bajo Prieto, María Luz	Diputada por Madrid	G.p. Popular		https://twitter.com/belenbajo	https://www.facebook.com/belen.bajo
Baldoví Roda, Joan	Diputado por Valencia	G.p. Mixto	joan.baldovi@congreso.es	https://twitter.com/joanbaldovi	https://www.facebook.com/joanbaldovi/

Ballester Muñoz, Àngela	Diputada por Valencia	G.p. Confederado de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	angela.ballester@congreso.es	https://twitter.com/_ABallester	https://www.facebook.com/AngelaBallesterM
Báñez García, María Fátima	Diputada por Huelva	G.p. Popular		https://twitter.com/fatimaempleo	
Barandiaran Benito, Íñigo	Diputado por Gipuzkoa	G.p. Vasco	inibaran@congreso.es		https://www.facebook.com/inigo.barandiaran.59
Barrachina Ros, Miguel	Diputado por Castellón	G.p.Popular	mbarrachina@congreso.es	https://twitter.com/barrachinam	https://www.facebook.com/miguel.barrachina.ros
Bareda de los Ríos, Leopoldo	Diputado por Bizkaia	G.p.Popular	leopoldo.bareda@congreso.es	https://twitter.com/lbarredaPP	
Barreda Fontes, José María	Diputado por Ciudad Real	G.p.Socialista	jose.barreda@congreso.es		
Barrios Tejero, José María	Diputado por Zaragoza	G.p.Popular	josemaria.barrios@congreso.es		
Bastidas Bono, Elena María	Diputada por Valencia	G.p.Popular	elena.bastidas@congreso.es	https://twitter.com/elenabastidasb	https://www.facebook.com/elenabastidasoficial
Bataller i Ruiz. Enric	Diputado por Valencia	G.p.Mixto	enric.bataller@congreso.es	https://twitter.com/EBataller	https://www.facebook.com/enricbataller/

Batet Lamaña, Maritxell	Diputada por Barcelona	G.P. Socialista	meritxell.bate@congreso.es	https://twitter.com/AmbBatet	
Beitialarrangaita Lizarralde, Marian	Diputada por Gipuzkoa	G.p.Mixto	beitialarrangaita@congreso.es	https://twitter.com/marianbeitia	
Bel Accensi, Ferran	Diputada por Tarragona	G.p.Mixto	ferran.bel@congreso.es	https://twitter.com/Ferran_Bel	https://www.facebook.com/FerranBelAccensi
Belarra Urteaga, Ione	Diputada de Navarra	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	ione.belarra@congreso.es	https://twitter.com/ionebelarra	https://www.facebook.com/IoneBelarra/
Bellido Acevedo, Pablo	Diputado por Guadalajara	G.P. Socialista	pablo.bellido@congreso.es	https://twitter.com/PabloBellido_Az	https://www.facebook.com/PabloBellidoAcevedo
Bermúdez de Castro Fernández, José Antonio	Diputado por Salamanca	G.p.Popular			
Bernabé Pérez, Francisco Martín	Diputado por Murcia	G.p.Popular	francisco.bernabe@congreso.es	https://twitter.com/bernabepaco	
Bescansa Hernández, Carlonia	Diputada por Madrid	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	carolina.bescansa@congreso.es	https://twitter.com/CBescansa	
Blanco Garrido, M ^a Mar	Diputada por Madrid	G.p. Popular			

Blanquer Alcazar, Patricia	Diputada por Alicante	G.P. Socialista	patricia.blanquer@congreso.es	https://twitter.com/Patri_Blanquer	https://www.facebook.com/patricia.blanqueralcazar
Blasco Marqués, Manuel	Diputado por Teruel	G.p. Popular	manuel.blasco@congreso.es		
Bonilla Domínguez, María Jesús	Diputada por Cuenca	G.p.Popular	mjbonilla@congreso.es	https://twitter.com/Mbonilladomingu	
Borrego Cortés, Isabel María	Diputada por Murcia	G.p.Popular	isabel.borrego@congreso.es		
Bosaho Gori, Rita Gertrudis	Diputada por Alicante	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	rita.bosaho@congreso.es	https://twitter.com/RitaBosaho	https://www.facebook.com/RitaBosaho
Botejara Sanz, Amparo	Diputada de Basajoz	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	 amparo.botejara@congreso.es	https://twitter.com/Amparobotejara	https://www.facebook.com/amparobotejara/
Botella Gómez, Ana María	Diputada por Valencia	G.p.Socialista	ana.botella@congreso.es	https://twitter.com/AnaBotellaPSOE	
Bravo Baena, Juan	Diputada por Ceuta	G.p. Popular	juan.bravo@congreso.es	https://twitter.com/juanBravoBaena	https://www.facebook.com/juan.bravobaena
Bustamante Martín, Miguel Ángel	Diputado por Sevilla	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	miguel.bustamante@congreso.es	https://twitter.com/ma_bustamante84	

Bustinduy Amador, Pablo	Diputado por Madrid	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	pablo.bustinduy@congreso.es	https://twitter.com/pbustinduy	
Cabezas Regaño, Isabel	Diputada por Córdoba	G.p. Popular	isabel.cabezas@congreso.es	https://twitter.com/IsabelCabezasRe	
Calvente Gallego, Javier	Diputado por Jaén	G.p.Popular	javier.calvente@congreso.es		
Camacho Sánchez, José Miguel	Diputado por Toledo	G.P. Socialista	jmiguel.camacho@congreso.es	https://twitter.com/JoseMiguelCama1	https://www.facebook.com/josemiguel.camachosanchez.7
Cámara Villar, Gregorio	Diputado por Granada	G.P. Socialista	gregorio.camara@congreso.es	https://twitter.com/GregorioCmara	
Campo Moreno, Juan Carlos	Diputado por Cádiz	G.P. Socialista	jc.campo@congreso.es		
Camps Devesa, Gerardo	Diputado por Alicante	G.p. Popular	gerardo.camps@congreso.es		
Campuzano i Canadés, Carles	Diputado por Barcelona	G.p. Mixto	carles.campuzano@congreso.es	https://twitter.com/carlescampuzano	https://www.facebook.com/carles.campuzano
Cañamero Valle, Diego	Diputado por Jaén	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea		https://twitter.com/DcaValle	

Cancela Rodríguez, pilar	Diputado por Coruña	G.P. Socialista	pilicancela@congreso.es	https://twitter.com/PiliCancela	https://www.facebook.com/pilar.cancelarodriguez
Candela Serna, Ignasi	Diputado por Alicante	G.p . Mixto	ignasi.candela@congreso.es	https://twitter.com/IgnasiCandela	https://www.facebook.com/ignasietpv
Candón Adán, Alfonso	Diputado por Cádiz	G.p. Popular		https://twitter.com/AlfonsoCandon	
Cano Fuster, José	Diputado por Alicante	G.p. Ciudadanos	jose.cano@congreso.es	https://twitter.com/pepecanonucia	
Cano Leal, Francisco Javier	Diputado por Cádiz	G.p. Ciudadanos	javier.cano@congreso.es	https://twitter.com/javiercanoleal	https://www.facebook.com/franciscojavier.canoleal
Cantera de Castro, Zaida	Diputada por Madrid	G.P. Socialista	zcantera@congreso.es	https://twitter.com/ZaidaCantera	
Cantó García del Moral, Antonio	Diputado por Valencia	G.p. Ciudadanos	tonicanto@congreso.es	https://twitter.com/Tonicanto1	
Capdevila i Esteve, Joan	Diputado por Barcelona	G.p. Esquerra Republicana	joan.capdevila@congreso.es	https://twitter.com/capdevilajoan	https://www.facebook.com/joancapdevila
Capella i Farré, Ester	Diputada por Barcelona	G.p. Esquerra Republicana	ester.capella@congreso.es	https://twitter.com/estercapella	https://www.facebook.com/ester.capella

Carracedo Verde, José David	Diputado por Bizkaia	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	david.carracedo@congreso.es	https://twitter.com/JDCarracedo	
Carreño Fernández, María Ascensión	Diputada por Murcia	G.p. Popular	maria.carreno@congreso.es	https://twitter.com/Carre1Ascension	https://www.facebook.com/ascension.carreno
Carreño Valero, Sara	Diputada por Rioja	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	sara.carreno@congreso.es	https://twitter.com/Saritacv85	https://www.facebook.com/Sara-Carre%C3%B1o-617276195082090/?ref=br_rs
Casado Blanco, Pablo	Diputado por Ávila	G.p. Popular	pablo.casado@pp.es	https://twitter.com/pablocasado_	https://www.facebook.com/pablo.casado.blanco
Cascales Martínez, Loreto	Diputada por Alicante	G.p. Popular	loreto.cascales@congreso.es	https://twitter.com/LoraCascales	
Catalá Polo, Rafael	Diputado por Cuenca	G.p. Popular	rafael.catala@congreso.es	https://twitter.com/RafaCatalaPolo	
Chiquillo Barber, José María	Diputado por Valencia	G.p. Popular	chiquillo.barber@congreso.es	https://twitter.com/ChiquilloBarber	https://www.facebook.com/chiquillobarber
Císcar Casabán, Ciprià	Diputado por Valencia	G.P. Socialista	cipria.ciscar@congreso.es		

Ciuró i Buldó, Lourdes	Diputado por Barcelona	G.p. mixto	lourdes.ciuro@congreso.es	https://twitter.com/lciuro	https://www.facebook.com/lourdes.ciuro
Clavell López, Óscar	Diputado por Castellón	G.p. Popular	oscar.clavell@congreso.es	https://twitter.com/OscarClavell	https://www.facebook.com/oscar.clavell.7
Clemente Giménez, Diego	Diputado por Almería	G.p. Ciudadanos	diego.clemente@congreso.es	https://twitter.com/diego_clemente	https://www.facebook.com/diego.clementegimenez
Cortés Bureta, Pilar	Diputado por Zaragoza	G.p. Popular	pilar.cortes@congreso.es		
Cortés Lastra, Ricardo	Diputado por Cantabria	G.P. Socialista	rcorteslastra@congreso.es	https://twitter.com/RCortesLastra	
Cotelo Balmaseda, Mar	Diputada por Rioja	G.p.Popular		https://twitter.com/mar_cotelo	
Cruz Rodríguez, Manuel	Diputado por Barcelona	G.p Socialista	manuel.cruz@congreso.es		
Cuello Pérez, Carmen Rocío	Diputada por Sevilla	G.P. Socialista	carmen.cuello@congreso.es	https://twitter.com/CarmenRCuello	https://www.facebook.com/carmen.cuelloperoz
De Arriba Sánchez, Bienvenido	Diputado por Salamanca	G.p. Popular	bienvenido.dearriba@congreso.es	https://twitter.com/BienvenidoDeArriba	
De Barrionuevo Gener, Avelino	Diputado por Málaga	G.p. Popular	avelino.barrionuevo@congreso.es	https://twitter.com/avelinopp	

De Cospedal García, María Dolores	Diputada por Toledo	G.p. Popular	mdc@congreso.es	https://twitter.com/mdcospedal	https://www.facebook.com/MDCospedal
De Frutos Madrazo, María del Rocío	Diputada por Ourense	G.P. Socialista		https://twitter.com/Rociodelfrutos	
De la Concha García- Mauriño, María Asunción Jaboba Pía	Diputada por Balears	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea			https://www.facebook.com/mae.delaconcha
De la Encina Ortega, Salvador Antonio	Diputado por Cádiz	G.P. Socialista	salvadordelae ncina@congr eso.es	https://twitter.com/encinasalvador1	
De la Torre Díaz, Francisco	Diputado por Madrid	G.p. Ciudadanos	francisco.dela torre@congr eso.es	https://twitter.com/frdelatorre	
Del Campo Estaún, Sergio	Diputado por Tarragona	G.p. Ciudadanos	sergiodelcam po@congreso .es	https://twitter.com/sdelcampo	https://www.facebook.com/sergio.delcampoestaun
Del Olmo Ibáñez, Juan Manuel	Diputado por Valladolid	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	jmolmo@pod emos.info	https://twitter.com/juanmaipr	
Del Río Sanz, Emilio	Diputado por Rioja	G.p. Popular	emilio.delrio @congreso.es	https://twitter.com/emilio_ delrio	https://www.facebook.com/emiliodelrio.arioja

Delgado Arce, Celso Luis	Diputado por Ourense	G.p. Popular	celso.delgado@congreso.es	https://twitter.com/CelsoDelgadoOU	
Delgado Ramons, Juan Antonio	Diputado por Cádiz	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	juanantonio.delgado@congreso.es	https://twitter.com/JA_DelgadoRamos	https://www.facebook.com/juanantonio.delgadoramos
Díaz Gómez, Guillermo	Diputado por Málaga	G.p. Ciudadanos	guillermo.diaz@congreso.es	https://twitter.com/GuillermoLugosi	
Díaz Pérez, Yolanda	Diputada por Coruña	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	yolanda.diaz@congreso.es	https://twitter.com/YolandaDiaz_	https://www.facebook.com/YolandaD%C3%ADazP%C3%A9rez-1388495761396359/
Díaz Trillo, José Juan	Diputado por Huelva	G.p Socialista	josejuan.diaz@congreso.es		
Domènech Sampere, Francesc Xavier	Diputado por Barcelona	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	xavier.domenech@congreso.es	https://twitter.com/XavierDomenechs	
Dueñas Martínez, María del Carmen	Diputada por Melilla	G.p. Popular	mcarmenduenas@congreso.es	https://twitter.com/mcduenas	https://www.facebook.com/carmen.duenasmartinez
Echániz Salgado, José Ignacio	Diputado por Madrid	G.p. Popular	joseignacio.echaniz@congreso.es		

Elizo Serrano, María Gloria	Diputada por Toledo	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	gloria.elizo@congreso.es	https://twitter.com/gloriaelizo	https://www.facebook.com/gloria.elizoserano
Elorza González, Odón	Diputado por Gipuzkoa	G.P. Socialista	odon.elorza@congreso.es	https://twitter.com/odonelorza2011	https://www.facebook.com/odonelorza
Eritja Ciuró, Francesc Xavier	Diputado por Lleida	G.p. Esquerra Republicana	xavier.eritja@congreso.es	https://twitter.com/xavieritja	https://www.facebook.com/xavier.eritjaciuo
Errejón Galván, Íñigo	Diputado por Madrid	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	ierrejon@congreso.es	https://twitter.com/ierrejon	https://www.facebook.com/ierrejon/
Escudero Berzal, Beatriz Marta	Diputada por Segovia	G.p. Popular	beatriz.escudero@congreso.es	https://twitter.com/BeatrizEscu	https://www.facebook.com/bmescudero
España Reina, Carolina	Diputada por Málaga	G.p. Popular		https://twitter.com/CarolinaEspanaR	
Esteban Bravo, Aitor	Diputado por Bizkaia	G.p. Vasco		https://twitter.com/AITOR_ESTEBAN	https://www.facebook.com/aitor.esteban.3
Expósito Prieto, Marcelo	Diputado por Barcelona	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	marcelo.exposito@congreso.es	https://twitter.com/mrenau	
Faba de la Encarnación, Elena	Diputada por Barcelona	G.p. Ciudadanos	efe@congreso.es	https://twitter.com/Elena_Faba	

Farré Fidalgo, Sònia	Diputada por Barcelona	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	sonia.farre@congreso.es	https://twitter.com/Sonia_Farre	https://www.facebook.com/soniafarre
Fernández Bello, Miguel Anxo Elías	Diputado por Lugo	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	fernan.vello@congreso.es	https://twitter.com/FernanVello	https://www.facebook.com/fernavello
Fernández Castañón, Sofía	Diputada por Asturias	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	sofia.castanon@congreso.es	https://twitter.com/SofCastanon	https://www.facebook.com/sofcastanon
Fernández Díaz, Jesús María	Diputado por Navarra	G.P. Socialista	jesusmaria.fernandez@congreso.es	https://twitter.com/jesusmariafer	https://www.facebook.com/jesusmaria.fernandezdiaz
Fernández Díaz, Jorge	Diputado por Barcelona	G.p. Popular		https://twitter.com/JorgeFdezDiaz	
Fernández García, Eduardo	Diputado por León	G.p. Popular	eduardo.fgarcia@congreso.es	https://twitter.com/Eduardo_Fdez_	
Fernández Gómez, Alexandra	Diputada por Pontevedra	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	alexandra.fernandez@congreso.es	https://twitter.com/aKollontai	
Ferrer Tesoro, Sonia	Diputada por Almería	G.p. Socialista	soniaft@congreso.es	https://twitter.com/soniafertesoro	https://www.facebook.com/sferrertesoro

Flórez Rodríguez, María Aurora	Diputada por León	G.P. Socialista	aurora.florez@congreso.es	https://twitter.com/M_Aurora_Florez	https://www.facebook.com/profile.php?id=100010449694872&fref=ts
Floriano Corrales, Carlos Javier	Diputado por Cáceres	G.p. Popular			
Fole Díaz, Tomás Javier	Diputado por Pontevedra	G.p. Popular	tomas.fole@congreso.es	https://twitter.com/tomasfole	
Franco Carmona, Isabel	Diputada por Huelva	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	isabel.franco@congreso.es	https://twitter.com/IsabelPodemos	https://www.facebook.com/IsabelFrancoCarmona/
Franquis Vera, Sebastián	Diputado por Palmas	G.P. Socialista	sebastian.franquis@congreso.es	https://twitter.com/chanofranquis	https://www.facebook.com/chanofranquis
Galeano García, Óscar	Diputada por Zaragoza	G.P. Socialista	oscargaleano@congreso.es		
Galovart Carrera, María Dolores	Diputada por Pontevedra	G.p.socialista	lola.galovart@congreso.es		
Gamazo Micó, Óscar	Diputada por Valencia	G.p. Popular	oscar.gamazo@congreso.es	https://twitter.com/oscargamazo	
Garaulet Rodríguez, Miguel Ángel	Diputado por Murcia	G.p. Ciudadanos	miguel.garaulet@congreso.es	https://twitter.com/MiguelGaraulet	
García Cañal, José Ramón	Diputado por Asturias	G.p. Popular	ramon.canal@congreso.es		

García Díez, Joaquín María	Diputado por Lugo	G.p.popular	joaquingd@congreso.es	https://twitter.com/Quin1954	
García Egea, Teodoro	Diputado por Murcia	G.p. Popular	teodoro.garcia@congreso.es	https://twitter.com/teogarciaiega	https://www.facebook.com/teodoro.garciaiega
García Hernández, José Ramón	Diputado por Ávila	G.p. Popular		https://twitter.com/JoseRa_Ghdez	https://www.facebook.com/JoseRaGarciaHernandezPP
García Mira, Ricardo Antonio	Diputado por Coruña	G.P. Socialista	ricardo.garcia.mira@congreso.es	https://twitter.com/fargmira	
García Puig, María del Mar	Diputada por Barcelona	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	mar.garciapui@congreso.es	https://twitter.com/margpuig	
García Sempere, Eva	Diputada por Málaga	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	eva.garcia@congreso.es	https://twitter.com/EvaGSempere	
García Tejerina, Isabel	Diputada por Madrid	G.p. Popular			
García-Maragallo y Marfil, José Manuel	Diputado por Alicante	G.p. Popular	jose.margallo@congreso.es		
García-Pelayo Jurado, María José	Diputado por Cádiz	G.p. Popular	mj.garciapelayo@congreso.es		
García-Tizón López, Arturo	Diputado por Toledo	G.p. Popular			

Garzón Espinosa, Alberto	Diputado por Madrid	G.p. Confederado de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	alberto.garzon@congreso.es	https://twitter.com/agarzon	https://www.facebook.com/alberto.g.espinosa
Girauta Vidal, Juan Carlos	Diputado por Barcelona	G.p. Ciudadanos	girauta@congreso.es	https://twitter.com/GirautaOficial	
Gómez Balsera, Marcial	Diputado por Córdoba	G.p. Ciudadanos	marcialgomez@congreso.es	https://twitter.com/MarcialGoBal	
Gómez García, Rodrigo	Diputado por Zaragoza	G.p. Ciudadanos	rodrigo.gomez@congreso.es	https://twitter.com/RodrigoGomGar	https://www.facebook.com/RodrigoGomGar/
Gómez -Reino Varela, Antonio	Diputado por Coruña	G.p. Confederado de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	antongomezreino@congreso.es	https://twitter.com/ton_e_corunha	https://www.facebook.com/anton.gomezreinovarela
González Bayo, Josefa Inmaculada	Diputada por Huelva	G.P. Socialista	pepa.gbayo@congreso.es	https://twitter.com/pepa_bayo	https://www.facebook.com/pepa.gonzalezbayo
González García, Segundo	Diputado por Asturias	G.p. Confederado de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	sgonzalez@congreso.es	https://twitter.com/Segundogg	https://www.facebook.com/segundogonz/
González Guinda, María Carmen	Diputada por León	G.p. Popular	carmen.gonzalez@congreso.es	https://twitter.com/CarmenGGuinda	
González Muñoz, Ángel Luis	Diputado por Málaga	G.p. Popular	angel.gonzalez@congreso.es	https://twitter.com/angeluisgonza	

González Ramos, Manuel Gabriel	Diputado por Albacete	G.P. Socialista	manuel.gonzalez@congreso.es		
González Terol, Antonio	Diputado por Madrid	G.p. Popular	antonio.terol@congreso.es	https://twitter.com/Aglezterol	https://www.facebook.com/antoniogonzalezterol
González Vázquez, Marta	Diputada por Coruña	G.p. Popular		https://twitter.com/martaglezvzqz	
González Veracruz, María	Diputada por Murcia	G.P. Socialista	mariagv@congreso.es	https://twitter.com/mariagv	https://www.facebook.com/mariagonzalezveracruz
Gordo Pérez, Juan Luis	Diputado por Segovia	G.P. Socialista	juanluisgordo@congreso.es	https://twitter.com/juanluisgordo	https://www.facebook.com/juanluisgordo
Guijarro García, Txema	Diputado por Alicante	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	txema.guijarro@congreso.es		
Guillaumes i Ràfols, Feliu-Joan	Diputado por Barcelona	G.p. Mixto	feliujoan.guillaumes@congreso.es	https://twitter.com/FeliuGuillaumes	https://www.facebook.com/fguillaumes
Guinart Moreno, Lidia	Diputada por Barcelona	G.P. Socialista	lidiaguinart@congreso.es	https://twitter.com/lidiaguinart	
Gutiérrez Limones, Antonio	Diputado por Sevilla	G.P. Socialista	aglimones@congreso.es	https://twitter.com/LimonesSAG	

Gutiérrez Vivas, Miguel Ángel	Diputado por Madrid	G.p. Ciudadanos	miguel.gutiérrez@congreso.es	https://twitter.com/MGutiérrezCs	
Heredia Díaz, Miguel Ángel	Diputado por Málaga	G.P. Socialista	-	https://twitter.com/maherediadiaz	
Heredia Martín, Silvia	Diputada por Sevilla	G.p. Popular	silvia.heredia@congreso.es	https://twitter.com/SilviaHeredia	https://www.facebook.com/silvia.heredia.martin
Hernández Bento, María del Carmen	Diputado por Palmas	G.p. Popular	carmenhernandezbento@congreso.es	https://twitter.com/HernandezBento	https://www.facebook.com/hernandezbento
Hernando Fraile, Rafael Anotonio	Diputado por Almería	G.p. Popular	rhernando@congreso.es	https://twitter.com/Rafa_Hernando	https://www.facebook.com/RafaelHernandoPP
Hernando Vera, Antonio	Diputado por Madrid	G.P. Socialista	antonio.hernando@congreso.es	https://twitter.com/AHernandoVera	
Hernanz Costa, Sofía	Diputado por Baleares	G.P. Socialista	sofia.hernanz@congreso.es	https://twitter.com/Hernanzsofia	https://www.facebook.com/sofiahernanz
Herrero Bono, José Alberto	Diputado por Teruel	G.p. Popular	alberto.herrero@congreso.es	https://twitter.com/herreroobono	
Honorato Chulián, María Auxiliadora	Diputada por Sevilla	G.p. Confederación de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	auxiliadora.honorato@congreso.es	https://twitter.com/auxihonorato	

Hoyo Juliá, Belén	Diputado por Valencia	G.p. Popular	hoyobelen@gmail.com	https://twitter.com/BelenHoyo	
Hurtado Zurera, Antonio	Diputado por Córdoba	G.P. Socialista	antonio.hurtado@congreso.es	https://twitter.com/AntonioHurtado	https://www.facebook.com/antonio.hurtadozurera
Igea Arisqueta, Francisco	Diputado por Valladolid	G.p. Ciudadanos	francisco.igea@congreso.es	https://twitter.com/FranciscoIgea	https://www.facebook.com/francisco.igea
Iglesias Turrión, Pablo Manuel	Diputado por Madrid	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	pablo.iglesias@congreso.es	https://twitter.com/Pablo_Iglesias_	https://www.facebook.com/IglesiasTurriónPablo
Jiménez Tortosa, Juan	Diputado por Almería	G.P. Socialista	juan.jimenez@congreso.es	https://twitter.com/juanjimenezt	https://www.facebook.com/juan.jimeneztortosa
Jordà i Roura, Teresa	Diputada por Girona	G.p. Esquerra Republicana	teresa.jorda@congreso.es	https://twitter.com/TeresaJorda	https://www.facebook.com/teresa.jorda.5
Julià Julià, María Sandra	Diputada por Castellón	G.p. Ciudadanos	sandra.julia@congreso.es	https://twitter.com/msandrajulia	
Juancal Rodríguez, Juan Manuel	Diputado por Coruña	G.p. Popular	juan.juncal@congreso.es		
Lamuà Estañol, Marc	Diputado por Girona	G.P. Socialista	marc.lamua@congreso.es	https://twitter.com/MarcLamuà	https://www.facebook.com/marc.estanol

Lara Carbó, María Teresa de	Diputada por Madrid	G.p. Popular		https://twitter.com/Teresa deLara	
Lasarte Iribarren, José Javier	Diputado por Araba	G.p Socialista	javier.lasarte@congreso.es	https://twitter.com/Lasarte Javier	
Lastre Fernández, Adriana	Diputada por Asturias	G.P. Socialista	adriana.lastra@congreso.es	https://twitter.com/Adrilas tra	
Legarda Uriarte, Mikel	Diputado por Araba	G.p. Vasco	m.legarda@congreso.es	https://twitter.com/Mikell egarda	https://www.facebook.com/legardamikel
Llorens Torres, José Ignacio	Diputado por Lleida	G.p. Popular	ji.llorens@congreso.es	https://twitter.com/jilloren storres	
López Álvarez, Patxi	Diputado por Bizkaia	G.P. Socialista	patxi.lopez@congreso.es	https://twitter.com/patxilo pez	https://www.facebook.com/PatxiLopez
López Ares, Susana	Diputada por Asturias	G.p. Popular	susana.lopez@congreso.es	https://twitter.com/susanal opezares	https://www.facebook.com/SLopezAres
López de Uralde Garmendia, Juan Anitnio	Diputado por Araba	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	juantxo.uralde@congreso.es	https://twitter.com/juralde	https://www.facebook.com/juan.lopezde uralde
López Milla, Julián	Diputado por Alicante	G.P. Socialista	julian.lopez@congreso.es	https://twitter.com/JuLMilla	
Lorenzo Torres, Miguel	Diputado por Coruña	G.p. Popular	miguel.lorenz@congreso.es	https://twitter.com/MLorenzo2016	https://www.facebook.com/miguel.lorenzotorres

Lucio Carrasco, María Pilar	Diputado por Cáceres	G.P. Socialista	pilar.lucio@congreso.es	https://twitter.com/lucio_pilar	
Luenta López, César	Diputado por Rioja	G.P. Socialista	cesar.luenta@congreso.es	https://twitter.com/cesarluenta	
Luis Bail, Jorge	Diputado por Huesca	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	jorgeluis@congreso.es	https://twitter.com/JorgeLuisBail	https://www.facebook.com/jorgeluisbail
Luis Rodríguez, Teófilo de	Diputado por Madrid	G.p. Popular			
Madina Muñoz, Eduardo	Diputado por Madrid	G.P. Socialista	eduardo.madina@congreso.es	https://twitter.com/EduMadina	https://www.instagram.com/edumadina/
Madrazo Díaz, Ana María	Diputada por Cantabria	G.p. Popular	anamadrazo@congreso.es	https://twitter.com/anamadrazo61	https://www.facebook.com/anamaria.madrazodiaz
Marcello Santos, Ana	Diputada por León	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	ana.marcello@congreso.es	https://twitter.com/anamarcelloana	https://www.facebook.com/AnaMarcelloSantos/
Marcos Moyano, María Dolores	Diputada por Cáceres	G.p. Popular	loli.marcos@congreso.es	https://twitter.com/LoliMarcos	
Marí Bosó, José Vicente	Diputado por Baleares	G.p. Popular	jv.mari@congreso.es	https://twitter.com/JVMariBoso	
Mariscal Anaya. Guillermo	Diputado por Palmas	G.p. Popular	guillermomarisca@congreso.es	https://twitter.com/gmariscalanaya	

Maroto Aranzábal, Javier	Diputado por Araba	G.p. Popular	@javier.maroto@congreso.es	https://twitter.com/javierMaroto	https://www.facebook.com/JavierMarotoPP/
Martín González, Lucía	Diputado por Barcelona	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	@lucia.martin@congreso.es	https://twitter.com/Lucia_M	
Martín González, María Guadalupe	Diputada por Toledo	G.P. Socialista	@guadalupe@congreso.es	https://twitter.com/Guadalupe1960	https://www.facebook.com/Guadalupe1960
Martín Llaguno, Marta	Diputada por Alicante	G.p. Ciudadanos	@marta.martin@congreso.es	https://twitter.com/martamartirio	
Martín - Toledano Suárez, José Alberto	Diputado por Ciudad Real	G.p. popular		https://twitter.com/martintoledano	
Martínez González, José Luis	Diputado por Murcia	G.p. Ciudadanos	@joseluis.martinez@congreso.es	https://twitter.com/JoselM_Aguilas	
Martínez Oblanca, Isidro Manuel	Diputado por Asturias	G.p. Mixto	@oblanca@congreso.es	https://twitter.com/imoblancanca	https://www.facebook.com/isidro.martinezoblanca
Martínez Rodríguez, María Rosa	Diputada por Bizkaia	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	@rosa.martinez@congreso.es	https://twitter.com/rosa_mr	https://www.facebook.com/RosaMartinezEquo
Martínez Saiz, Teófila	Diputada por Cádiz	G.p. Popular	@teofila.martin@congreso.es	https://twitter.com/teofila_es	https://www.facebook.com/teofilamartinez

Martínez Seijo, María Luz	Diputada por Palencia	G.P. Socialista	luz.martinez@congreso.es	https://twitter.com/luzseijo	https://www.facebook.com/maria.martinezseijo
Martínez Vázquez, Francisco	Diputado por Madrid	G.p. Popular			
Martínez-Maíllo Toribio, Fernando	Diputado por Zamora	G.p. Popular	fernando.maillo@congreso.es	https://twitter.com/martinezmaillo	
Matarí Sáez, Juan José	Diputado por Almería	G.p. Popular	jmatari@congreso.es		
Mateu Istúriz, Jaime Miguel	Diputado por Burgos	G.p. Popular			
matos Mascareño, Pablo	Diputado por Tenerife	G.p. Popular	pmatatos@congreso.es		
Matute García de Kalón, Oskar	Diputado por Bizkaia	G.p. mixto	oskar.matute@congreso.es	https://twitter.com/oskarmatute	
Maura Barandiarán, Fernando	Diputado por Madrid	G.p. Ciudadanos	fernando.maura@congreso.es	https://twitter.com/FMaurab	
Maura Zorita, Eduardo Javier	Diputado por Bizkaia	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea		https://twitter.com/edumaura	
Mayoral Perales, Rafael	Diputado por Madrid	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea		https://twitter.com/MayoralRafa	

Meijón Couselo, Guillermo Antonio	Diputado por Pontevedra	G.P. Socialista	guillermo.meijon@congreso.es	https://twitter.com/guillermomeijon	https://www.facebook.com/guillermomeijon?sk=wall
Mena Arca, Joan	Diputado por Barcelona	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	joan.mena@congreso.es	https://twitter.com/joanmena	https://www.facebook.com/joanmena
Méndez de Vifo Montojo, Íñigo	Diputado por Palencia	G.p. Popular	i.mendezdevigo@congreso.es	https://twitter.com/IMendezdeVigo	
Merchán Mesón, Carlota	Diputada por Madrid	G.p. Socialista	carlota.merchan@congreso.es	https://twitter.com/carlotamerchn	https://www.facebook.com/carlota.merchan
Merino López, Rafael	Diputado por Córdoba	G.p. Popular	rafael.merino@congreso.es		
Millán Salmerón, María Virginia	Diputado por Sevilla	G.p. Ciudadanos	virginia.salmeron@congreso.es	https://twitter.com/VirginiaSalmeCs	https://www.facebook.com/virginia.m.salmeron.cs
Miquel i Valentí, Sergi	Diputado por Girona	G.p. mixto	sergi.miquel@congreso.es	https://twitter.com/sergimiquel	
Molinero Hoyos, Francisco	Diputado por Albacete	G.p. Popular	francisco.molinero@congreso.es	https://twitter.com/Francisco41334448	
Moneo Díaz, María Sandra	Diputada por Burgos	G.p. Popular			

Monereo Pérez, Manuel	Diputado por Córdoba	G.p. Confederado de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	manolo.monereo@congreso.es	https://twitter.com/ManoloMonereo	
Montero Gil, Irene María	Diputado por Madrid	G.p. Confederado de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	irenemontero@congreso.es	https://twitter.com/Irene_Montero_	https://www.facebook.com/irene.montero.5070
Montero Soler, Alberto	Diputado por Málaga	G.p. Confederado de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	alberto.montero@congreso.es	https://twitter.com/amonterosoler	
Montoro Romero, Cristóbal Ricardo	Diputado por Madrid	G.p. Popular	cristobal.montoro@congreso.es		
Montserrat Montserrat, Dolors	Diputada por Barcelona	G.p. Popular	montserrat@congreso.es	https://twitter.com/DolorsMM	https://www.facebook.com/dolors.montserratmontserrat
Moragas Sánchez, Jorge	Diputado por Barcelona	G.p. Popular	jmoragas@congreso.es		
Moraleja Gómez, Tristana María	Diputada por Coruña	G.p. Popular	tristana.moraleja@congreso.es	https://twitter.com/TristanaMg	
Moreno Bustos, Ramón	Diputado por Zaragoza	G.p. Popular	ramon.moreno@congreso.es		
Moreno Palanques, Rubén	Diputado por Valencia	G.p. Popular			
Moro Almaraz, María Jesús	Diputada por Salamanca	G.p. Popular		https://twitter.com/MoroMjesus	

Mavellán Lombilla, Diego	Diputado por Cantabria	G.p. Popular	diego.movellan@congreso.es	https://twitter.com/DiegoMovellan	
Moya Matas, Jaime	Diputado proo Lleida	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea		https://twitter.com/jaume_moyam	https://www.facebook.com/jaume.moya.7
Muñoz González, Pedro José	Diputado por Ávila	G.P. Socialista	pedromg@congreso.es		
Nadal Belda, Álvaro María	Diputado por Madrid	G.p. Popular		https://twitter.com/MinistroNadal	
Navarro Cruz, María del Carmen	Diputado por Almería	G.p. Popular	cnavarro@congreso.es		
Navarro Fernández-Rodríguez, Fernando	Diputado por Baleares	G.p. Ciudadanos	fnavarro@congreso.es	https://twitter.com/CsFernavarrro	
Navarro Garzón, Micaela	Diputada por Jaén	G.P. Socialista		https://twitter.com/micaela_navarro	
Navarro Lacoba, Carmen	Diputada por Albacete	G.p. Popular	carmen.navarro@congreso.es	https://twitter.com/CnLacoba	https://www.facebook.com/carmen.navarrolacoba
Nogueras i Camero, Míriam	Diputada por Barcelona	G.p. Mixto	nogueras@congreso.es	https://twitter.com/miriamnoguerasM	
Olano Vela, Jaime Eduardo de	Diputado por Lugo	G.p. Popular	jaimedelano@congreso.es	https://twitter.com/jaimedelano	https://www.facebook.com/jaimedelano

Olòriz Serra, Joan	Diputado por Girona	G.p. Esquerra Republicana	joan.oloriz@congreso.es		https://www.facebook.com/joan.oloriz
Oramas González- Moro, Ana María	Diputado por Tenerife	G.p. Mixto		https://twitter.com/anioramamas	
Palacín Guarné, Gonzalo	Diputado por Huesca	G.P. Socialista	gonzalo.palacin@congreso.es	https://twitter.com/gpalacinguarne	https://www.facebook.com/GonzaloPalacin
Palmer Tous, Teresa	Diputada por Balears	G.p. Popular	teresa.palmer@congreso.es	https://twitter.com/TeresaPalTous	
Paniagua Nuñez, Miguel Ángel	Diputado por Palencia	G.p. Popular	miguela.paniagua@congreso.es	https://twitter.com/mapaniagua	https://www.facebook.com/miguelangel.paniagua.794
Pascual Peña, Sergio	Diputado por Sevilla	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	spascual@congreso.es	https://twitter.com/pascualsergio	https://www.facebook.com/sergio.pascual.p
Pastor Julián, Ana María	Diputada por Pontevedra	G.p. Popular		https://twitter.com/anapastorjulian	
Pastor Muñoz, Rosana	Diputada por Valencia	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	rosana.pastor@congreso.es		
peña Camarero, Esther	Diputada por Burgos	G.P. Socialista	esther.pena@congreso.es	https://twitter.com/estherpcamarero	https://www.facebook.com/estherburgos2013

Perea i Conillas, María Mercè	Diputada por Barcelona	G.P. Socialista	mperea@congreso.es	https://twitter.com/merceperea	https://www.facebook.com/merceperea2
Pérez Aras, Juan Vicente	Diputado por Valencia	G.p. Popular	juanvicente.perez@congreso.es	https://twitter.com/juanviperezaras	https://www.facebook.com/juanvicente.perezaras
Pérez Domínguez, María Soledad	Diputado por Badajoz	G.p Socialista	marisol.perez@congreso.es	https://twitter.com/marisolazuaga	
Pérez Herráiz, Margarita	Diputada por Lugo	G.P. Socialista	margarita.perez@congreso.es		
Pérez López, Santiago	Diputado por Granda	G.p. Popular		https://twitter.com/santia2015	
Píriz Maya, Víctor Valentín	Diputado por Badajoz	G.p. Popular	victor.piriz@congreso.es	https://twitter.com/vicpiriz1975	
Pita Cárdenas, María del Carmen	Diputada por Plasas	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	meri.pita@congreso.es	https://twitter.com/meripita44	https://es-la.facebook.com/people/Meri-Pita/100009144936907
Pons Sampietro, Pere Joan	Diputado por Baleares	G.P. Socialista	perejoan.pons@congreso.es	https://twitter.com/perejoanpons	
Posada Moreno, Jesús	Diputado por Soria	G.p. Popular	jesus.posada@congreso.es		
Postigo Quintana, Jesús	Diputado por Segovia	G.p. Popular	jesus.postigo@congreso.es		

Postius Terrado, Antonio	Diputado por Lleida	G.p. Mixto	antoni.postius@congreso.es	https://twitter.com/antoni-postius	https://www.facebook.com/antoni.postius
Pradas Torres, Antonio	Diputado por Sevilla	G.p Socialista	antonio.pradas@congreso.es	https://twitter.com/PradasTorres	https://www.facebook.com/antonio.pradasstorres
Prendes Prendes, José Ignacio	Diputado por Asturias	G.p. Ciudadanos	ignacio.prendes@congreso.es	https://twitter.com/nachoprendes	https://www.facebook.com/ignacio.prendes.9
Quevedo Iturbe, Pedro	Diputado por Palmas	G.p. Mixto	pedro.quevedo@congreso.es	https://twitter.com/PedroQuevedoit	https://www.facebook.com/pedro.quevedoiturbe
Quintanilla Barba, María del Carmen	Diputada por Ciudad Real	G.p Popular	carmen.quintanilla@congreso.es	https://twitter.com/QuintanillaCarm	https://www.facebook.com/carmen.q.barba
Rajoy Brey, Mariano	Diputado por Madrid	G.p. Popular		https://twitter.com/marianorajoy	https://www.facebook.com/Mariano-Rajoy-Brey-54212446406/?ref=s
Rallo Lombarte, Artemi	Diputado por Castellón	G.P. Socialista	artemi.rallo@congreso.es	https://twitter.com/RalloArtemi	https://es-es.facebook.com/people/Artemi-Rallo/100010712202757

Ramírez Ffreire, Saúl	Diputado por Plamas	G.p. Ciudadanos	saul.ramirez@congreso.es	https://twitter.com/saulCiudadanos	https://www.facebook.com/saulciudadanos/
Ramón Utrabo, Elvira	Diputada por Granada	G.P. Socialista	elvira.ramon@congreso.es	https://twitter.com/ElviraRamon	https://www.facebook.com/elvira.ramonutrabo
Ramon Esteban, César Joaquín	Diputado por Cáceres	G.P. Socialista	cesar.ramos@congreso.es	https://twitter.com/CesarJRamos	https://www.facebook.com/cesarramosesteban
Raya Rodríguez, María Tamara	Diputada por Tenerife	G.P. Socialista	tamara.raya@congreso.es	https://twitter.com/tamaraayar	https://www.facebook.com/tamara.raya.1
Reyes Rivera, Patricia	Diputada por Madrid	G.p. Ciudadanos	patricia.reyes@congreso.es	https://twitter.com/PatriciaReyesCs	https://www.facebook.com/pato.reyesrivera
Reynés calvache, Águeda	Diputda por Baleares	G.p. Popular	aguada.reynes@congreso.es	https://twitter.com/areynes2	https://www.facebook.com/aguada.reynes
Rivera Andrés, Irene	Diputada por Málaga	G.p. Ciudadanos	irene.rivera@congreso.es	https://twitter.com/_Irene_Rivera	https://www.facebook.com/Irene-Rivera-1622832151323858
Rivera de la Cruz, Marta María	Diputda por Madrid	G.p. Ciudadanos	marta.rivera@congreso.es	https://twitter.com/CiudadanaMartaR	

Rivera Díaz, Albert	Diputado por Madrid	G.p. Ciudadanos		https://twitter.com/Albert_Rivera	
Robles Fernández, Margarita	Diputada por Madrid	G.P. Socialista			
Roca Mas, Jordi	Diputado por Tarragona	G.p. Popular	jordi.roca@congreso.es	https://twitter.com/jordiroca	
Rodríguez García, Isabel	Diputada por Ciudad Real	G.P. Socialista	isabel.rodriguez@congreso.es	https://twitter.com/isabelríguez	https://www.facebook.com/isabelrodriguezgarcia?sk=wall
Rodríguez Hernández, Juana Amalia	Diputada por Sevilla	G.P. Socialista			
Rodríguez Hernández, Melisa	Diputada por Tenerife	G.p. Ciudadanos	https://twitter.com/mrhciudadanos	https://www.facebook.com/mrhciudadanos	
Rodríguez Martínez, Ángela	Diputada por Pontevedra	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	angela.rodriguez@congreso.es	https://twitter.com/Pam_Angela	https://www.facebook.com/pam.pololos
Rodríguez Ramos, María Soraya	Diputada por Valladolid	G.P. Socialista	soraya.rodriguez@congreso.es	https://twitter.com/sorayapsoe	https://www.facebook.com/soraya.rodriguezramos.7
Rodríguez Rodríguez, Alberto	Diputado por Tenerife	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	alberto.rodriguez@congreso.es	https://twitter.com/Alber_Canarias	https://www.facebook.com/AlbertoRodriguezCanarias/

Rojas García, Carlos	Diputado por Granada	G.p. Popular	carlos.rojas@congreso.es	https://twitter.com/CarlosRojas_PPA	https://www.facebook.com/Carlos-Rojas-Garc%C3%ADa-166753193370543
Rojo Noguera, Pilar	Diputada por Pontevedra	G.p. Popular	presidentaexteriores@congreso.es	https://twitter.com/RojoNoguera	
Roldán Monés, Antonio	Diputado por Barcelona	G.p. Ciudadanos	antonio.rolدان@congreso.es	https://twitter.com/tonirolدانm	
Romero Hernández, Carmelo	Diputado por Huelva	G.p. Popular	carmelo.romero@congreso.es	https://twitter.com/cromeroh	
Romero Rodríguez, María Eugenia	Diputada por Sevilla	G.p. Popular		https://twitter.com/mariueugene	
Romero Sánchez, Rosa María	Diputada por Ciudad	G.p. Popular	rosa.romero@congreso.es	https://twitter.com/rosaromerocr	https://www.facebook.com/rosaromerocr
Rominguera Salazar, María del Mar	Diputada por Zamora	G.P. Socialista	mar.rominguera@congreso.es	https://twitter.com/rominguera	https://www.facebook.com/mar.rominguera
Ruano García, Javier	Dipurado por Murcia	G.p. Popular	javier.ruano@congreso.es	https://twitter.com/ruanojavier	
Rufián Romero. Gabriel	Diputado por Barcelona	G.p. Esquerra Republicana	gabriel.rufian@congreso.es	https://twitter.com/gabrielrufian	https://www.facebook.com/gabriel.rufianromero

Ruiz i Carbonell, Joan	Diputado por Tarragona	G.P. Socialista	jruiz@congreso.es	https://twitter.com/jruizcarbonell	
Sáenz de Santamaría Antón, María Soraya	Diputada por Madrid	G.p. Popular		https://twitter.com/Sorayapp	https://www.facebook.com/sorayasaenzdesantamaria
Sagastizabal Unzatabarren etxea, Idoia	Diputada por Bizkaia	G.p. Vasco	idoia.sagastizabal@congreso.es		
Sahuquillo García, Luis Carlos	Diputado por Cuenca	G.P. Socialista	lcsahuquillo@congreso.es	https://twitter.com/lcsahuquillo	
Salud Areste, María Isabel	Diputada por Gipuzkoa	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	isabel.salud@congreso.es	https://twitter.com/Saludisabel	
Salvador Armendáriz, Carlos Casimiro	Diputado pro Navarra	G.p. Mixto		https://twitter.com/ccsalvador	
Salvador García, Luis Miguel	Diputado por Granada	G.p. Ciudadanos	luissalvador@congreso.es	https://twitter.com/LuisSalvador	
Salvador i Ducha, Jordi	Diputado por Tarragona	G.p. Esquerra Republicana	jsalvador@congreso.es	https://twitter.com/jsalvadoruch	https://www.facebook.com/jordisalvador Duch
Sánchez Amor, José Ignacio	Diputado por Badajoz	G.P. Socialista	nachosamor@congreso.es	https://twitter.com/NachoSAMor	

Sánchez Melero, Tania	Diputada por Madrid	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	tania.sanchez@congreso.es	https://twitter.com/Ainhat	
Sánchez Serna, Javier	Diputado por Murcia	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	j.sanchezserna@congreso.es	https://twitter.com/J_Sanchez_Serna	
Sánchez-Camacho Pérez, Alicica	Diputada por Barcelona	G.p. Popular	secretariaprimera@congreso.es	https://twitter.com/AliciaSCamacho	
Santa Ana Fernández, María de la Concepción de	Diputada por Granada	G.p. Popular		https://twitter.com/de_santa_ana	
Santos Itoiz, Eduardo	Diputado por Navarra	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	esantositoiz@congreso.es	https://twitter.com/esantositoiz	
Saura García, Pedro	Diputado por Murcia	G.P. Socialista	pedro.saura@congreso.es	https://twitter.com/pedrosaurag	https://www.facebook.com/pedro.sauragarcia
Serrada Pariente, David	Diputado por Salamanca	G.P. Socialista	david.serrada@congreso.es	https://twitter.com/dvserrada	https://www.facebook.com/david.serrada
Serrano Jiménez, María Jesús	Diputado por Córdoba	G.P. Socialista	mjesus.serrano@congreso.es	https://twitter.com/Mjesus_serranoj	https://www.facebook.com/mj.serranojimenez

Sibina Camps, Marta	Diputada por Girona	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	marta.sibina@congreso.es	https://twitter.com/Marta_Sibina	
Sicilia Alférez, Felipe Jesús	Diputado por Jaén	G.P. Socialista	felipe.sicilia@congreso.es	https://twitter.com/felipe_sicilia	
Simancas Simancas, Rafael	Diputado por Madrid	G.P. Socialista		https://twitter.com/SimancasRafael	
Sixto Iglesias, Ricardo	Diputado por Valencia	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	ricardo.sixto@congreso.es	https://twitter.com/rsixtoiglesias	
Sorlí Fresquet, Marta	Diputada por Castellón	G.p. Mixto	marta.sorli@congreso.es	https://twitter.com/casanyeta	https://www.facebook.com/Marta-Sorl%C3%AD-14807429227465
Suárez Lamata, Eloy	Diputado por Zaragoza	G.p. Popular		https://twitter.com/eloy Suarezl	
Sumelzo Jordán, Susana	Diputada por Zaragoza	G.p. Socialista	susana.sumelzo@congreso.es	https://twitter.com/SSumelzo	https://www.facebook.com/susana.sumelzjordán
Surra Spadea, Ana María	Diputada por Barcelona	G.p. Esquerra Republicana	ana.surra@congreso.es	https://twitter.com/anasurra	https://www.facebook.com/ana.surra.5?ref=br_rs

Tardà i Coma, Joan	Diputado por Barcelona	G.p. Esquerra Republicana	jtarda@congreso.es	https://twitter.com/JoanTardà	https://www.facebook.com/joan.tardacoma/?ref=br_rs
Tarno Blanco, Ricardo	Diputado pro Sevilla	G.p. Popular	rtarno@congreso.es	https://twitter.com/RicardoTarno	
Ten Oliver, Vicente	Diputado por Valencia	G.p. Ciudadanos	vicente.ten@congreso.es	https://twitter.com/VicenteTen	https://www.facebook.com/vicente.ten
Terrón Berbel, Ana Belén	Diputada por Granada	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	ana.terron@congreso.es	https://twitter.com/AnaTerron_	https://www.facebook.com/AnaTerronB/
Torres Mora, José Andrés	Diputado por Málaga	G.P. Socialista	jandres@congreso.es	https://twitter.com/jatorresmora	https://www.facebook.com/joseandres.torresmora
Torres Tejada, María	Diputada por Jaén	G.p. Popular	mtorres@congreso.es	https://twitter.com/MariaTorresTej	
Tremiño Gómez, Ignacio	Diputado por Valladolid	G.p. Popular	itremino@congreso.es	https://twitter.com/ntremiño	https://es-es.facebook.com/itremino
Trevín Lombán, Antonio Ramón María	Diputado pro Asturias	G.P. Socialista	antonio.trevin@congreso.es	https://twitter.com/antoniotrevin	https://es-es.facebook.com/people/Antonio-Trevin-Lomban/100010691914577

Tundidor Moreni, Victoria Begoña	Diputada por Málaga	G.p Socialista	victoria.tundidor@congreso.es	https://twitter.com/emeterina	
Urquizu Sancho, Ignacio	Diputado por Teruel	G.P. Socialista	iurquizu@congreso.es	https://twitter.com/iurquizu	
Valido Pérez, Carmen	Diputada por Plasas	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	carmen.valido@congreso.es	https://twitter.com/carmen_valido	
Valmaña Ochaíta, Silvia	Diputada por Guadalajara	G.p Popular	silvia.valmana@congreso.es	https://twitter.com/svalmana	
Vázquez Blanco, Ana Belén	Diputada por Ourense	G.p. Popular	ana.vazquez@congreso.es	https://twitter.com/anadebande	https://www.facebook.com/anabelen.vazquezblanco.1
Vendrell Gardeñes, Josep	Diputado por Barcelona	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	josep.vendrell@congreso.es	https://twitter.com/vendrellj	https://es-la.facebook.com/people/Josep-Vendrell/100010575585657
Vera Pró, Juan Carlos	Diputado por Madrid	G.p. Popular			
Vera Ruíz-Herrera, Noelia	Diputada por Cádiz	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	noelia.vera@congreso.es	https://twitter.com/VeraNoelia	https://www.facebook.com/veranoelia
Vidal Sáez, Aina	Diputada por Barcelona	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	aina.vidal@congreso.es	https://twitter.com/ainavs	

Viejo Viñas, Raimundo	Diputado por Barcelona	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	raimundo.viejo@congreso.es	https://twitter.com/_mundus	https://www.facebook.com/raimundo.viejo.v
Vila Gómez, Miguel	Diputado pro Burgos	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	miguel.vila@congreso.es	https://twitter.com/mikelev	
Villalobos Talero, Celia	Diputada por Málaga	G.p. Popular			
Villegas Pérez, José Manuel	Diputado por Barcelona	G.p. Ciudadanos	josemanuel.villegas@congreso.es	https://twitter.com/CiudadanoVille	
Viso Diéguez, Miguel Ángel	Diputado por Ourense	G.p. Popular	miguel.viso@congreso.es	https://twitter.com/Miguel_Viso	https://www.facebook.com/miguelangel.visodieguez
Xuclà i Costa, Jordi	Diputado por Girona	G.p. Mixto	jordi.xucla@congreso.es	https://twitter.com/jordixucla	
Yllanes Suárez, Juan Pedro	Diputado por Baleares	G.p. Confederal de Unidos Podemos- En Comú Podem- En Marea	juanpedro.yllanes@congreso.es	https://twitter.com/jpyllanes	
Zaragoza Alonso, José	Diputado por Barcelona	G.P. Socialista	izaragoza@congreso.es		https://www.facebook.com/JoseZaragozaAlonso
Zoido Álvarez, Juan Ignacio	Diputado pro Sevilla	G.p. Popular MINISTRO DE INTERIOR		https://twitter.com/zoidoalcalde	

Zurita Expósito, Ana María	Diputada por Tenerife	G.p. Popular	ana.zurita@congreso.es	https://twitter.com/AnaZurita7	https://www.facebook.com/ana.zuritaexpósito
----------------------------------	--------------------------	--------------	--------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabla 4. Fuente propia.

9. PRODUCTO DE APLICACIÓN PRÁCTICA DERIVADO DE LA RECERCA

9.1 Position paper

Nuevo plan de acogida e integración para inmigrantes irregulares

Los Centros de Internamiento de Extranjeros, también conocidos como CIE, se encuentran en controversia por vulnerar los derechos humanos, por sus condiciones, por las diversas quejas presentadas por los internos y por los accidentes producidos en su interior.

Existen dos posiciones en el conflicto: los posicionados en contra del CIE y los posicionados a favor.

Los posicionados en contra del CIE exigen el cierre por sus deficiencias, además de poner en duda la Ley Orgánica que defiende estos centros por el hecho de centrarse en la detención y expulsión en vez de ocuparse de los procesos de acogida e inclusión de estas personas.

Además, existe un 2% de los vecinos del barrio de Zona Franca que se posicionan en contra de estos centros por el hecho de crear una imagen negativa de la zona.

En cambio, los posicionados a favor defienden el centro por cumplir todas las garantías constitucionales. Afirman que dichos centros regulan la estancia de los extranjeros y garantizan las expulsiones.

Tras el proceso de mediación llevado a cabo se propone: eliminar el CIE y crear un plan de acogida e integración para inmigrantes irregulares.

Dicho programa constará de dos centros o departamentos independientes:

- Centro de Devoluciones Forzosas
- Centro de Acogida, Integración y Devoluciones Voluntarias

En el Centro de Devoluciones Forzosas (CDF) ingresarán los inmigrantes irregulares que hayan cometido un delito grave y así lo ratifique un juez. Dicho internamiento será ilimitado hasta realizarse la devolución a su país de origen. Estos centros serán custodiados por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Por otro lado, encontramos los Centro de Acogida, Integración o Devoluciones Voluntarias (CAIDV) para todos aquellos inmigrantes irregulares que no hayan cometido ningún delito penal grave. Dicho centro dispondrá de un plan de acogida e integración adaptado a las necesidades del inmigrante y dirigido por ONG's, asociaciones y personal cualificado para dicha actividad.

Además de ofrecer devoluciones al país de origen del inmigrante para los que deseen volver voluntariamente.

Para todos aquellos no solicitantes de asilo el plan de acogida e integración se realizará durante un periodo de un año. Los seis primeros meses se desarrollará en el centro, adaptando al interno al nuevo contexto cultural, es decir, a la adaptación psicológica, el aprendizaje cultural y la realización de las conductas para la resolución exitosa de las tareas. Además, de la integración en el mundo laboral para proporcionarle cierta autonomía.

Posteriormente, se realizará un seguimiento de otros seis meses, para valorar los avances realizados por su cuenta, completando así el plan de acogida e integración.

Durante el periodo que el inmigrante se encuentra desarrollando el plan propuesto y los cuatro años siguientes cualquier delito penal grave que este cometa y sea considerado culpable por un juez lo llevará a ser devuelto a su país de origen, puesto que demostrará que no cumple las medidas propuestas. Pasados estos 4 años, si dicha persona comete algún delito penal, será juzgado con los mismos derechos y deberes que un español, sin tener en cuenta su condición de extranjero.

El periodo de tiempo marcado hace pensar que el objetivo de la integración está plenamente conseguido.

Con esta propuesta quedarán solventadas las quejas expuestas por los diversos grupos involucrados en el conflicto.

Los actores posicionados a favor del CIE verán solucionado el interés de regular la estancia de los extranjeros, ya que a partir de los dos departamentos creados se estudiará la situación de cada persona y se le dirigirá a uno de los dos centros, y las quejas expuestas sobre el hecho de ingresar en un mismo centro a personas con antecedentes y conflictivas con otras que no lo son.

Los sujetos con el interés de defender los derechos de los extranjeros, así como desarrollar programas de acogida e inclusión, verán satisfecha su demanda con el nuevo plan de acogida e integración. Asimismo, de los objetivos intermedios de incluir a profesionales formados para dichas funciones.

El hecho de eliminar el Centro de Internamiento de Extranjeros, como método de regulación de la estancia de inmigrantes extracomunitarios en el territorio español, produce que se descartasen algunas de las quejas expuestas por el colectivo posicionado en contra del CIE y las expuestas por el 2% de los ciudadanos del barrio de Zona Franca sobre la imagen de este centro.

Impactos positivos del cambio del CIE por el plan de acogida e integración:

Stakeholders /Partes involucradas	Impactos positivos
Asociaciones defensoras de los derechos humanos (Tanquem el CIE, SOS Racisme y Fundació Migrastudium)	<p>Programa de acogida e integración para inmigrantes irregulares.</p> <p>No se verá infringido ningún derecho humano.</p> <p>Centro dirigido por ONGs, educadores sociales y profesionales cualificados para dichas tareas.</p> <p>Orientación e información de la situación legal de cada persona.</p> <p>Plan adaptado a las necesidades de cada individuo.</p> <p>Atención social y sanitaria.</p> <p>Servicios de traducción.</p> <p>Libertad de entrada y salida del centro.</p> <p>Mejores instalaciones y estancia del inmigrante.</p> <p>Eliminación de los Centros de Internamiento de Extranjeros.</p> <p>Mejora en las políticas migratorias.</p>
Defensor del Pueblo	Comparte los mismos impactos positivos que el grupo anterior.
Ayuntamiento de Barcelona, el Parlamento de Cataluña y el Gobierno de Cataluña	<p>Realización de tareas comunitarias durante el periodo de integración laboral.</p> <p>Eliminación de la problemática surgida a raíz de los Centros de Internamiento de Extranjeros.</p> <p>Eliminación de las manifestaciones y actos en contra del CIE.</p> <p>Eliminación de las plataformas en contra del CIE.</p> <p>Eliminación de las quejas relacionadas con los CIE.</p>
Funcionarios	<p>Realización de tareas para las cuales han sido formados.</p> <p>Diferenciación entre el inmigrante irregular que ha cometido un delito y es conflicto con el que no lo es.</p> <p>Eliminación de las quejas entre funcionarios e internos.</p>
Ciudadanos en contra del CIE	Eliminación del CIE.

	<p>La imagen del barrio de Zona Franca no se verá afectada por el CIE puesto que se elimina.</p> <p>Creación de un plan de acogida e integración para inmigrantes irregulares, eliminando la vulneración del derecho de libertad.</p> <p>Mejores instalaciones y condiciones en el centro de acogida.</p>
Ciudadanos a favor del CIE	Plan de acogida e integración para inmigrantes irregulares.

Tabla 5. Fuente propia

Informes que respaldan la causa defendida:

- Informe 2000 por el Defensor del Pueblo
- Informe 2012 de l'Equip de Visites al CIE de la Zona Franca (Barcelona) - Plataforma d'entitats cristianes amb els immigrants.
- Situación actual de los Centros de Internamiento de Extranjeros en España y su adecuación al marco legal vigente – Fundación San Juan del Castillo

9.2 Conferencia de prensa



CONVOCATORIA DE PRENSA

Nuevo plan de acogida e integración para los inmigrantes irregulares en España.

Martes, 2 de mayo de 2018- Con motivo del proceso de mediación llevado a cabo por la controversia surgida a raíz de los Centros de Internamiento de Extranjeros se ha propuesto crear un plan de acogida e integración para los inmigrantes irregulares.

El ministro de Interior, Juan Ignacio Zoido Álvarez, anunciará en la convocatoria de prensa, que tendrá lugar el próximo jueves 4 de mayo, todos los detalles del nuevo programa de acogida.

DATOS DE LOCALIZACIÓN

Día: Jueves, 4 de mayo de 2018

Hora: 10:00h

Lugar: Ayuntamiento de Barcelona

Plaza Sant Jaume, 1.

Barcelona, España.

Rogamos confirmación de asistencia con el fin de proporcionarles la mejor comodidad e información.

CONTACTO:

José Javier Martínez López

Comunicación@ministerio.gob

Teléfono: 93 768 66 40

Nuevo plan de acogida e integración para inmigrantes irregulares

Jueves 4 de mayo de 2018



Programa Conferencia de Prensa

10:00 - 10:30 am - Recepción de los medios. Entrega de carpetas informativas.

10:30 am- Conferencia de prensa.

10:30 - 10:35 am- Palabras de Bienvenida.

10:35 – 10:50 am- Exposición de los nuevos centros: Centro de Devoluciones Forzosas y Centro de Acogida, Integración y Devoluciones Voluntarias.

José Ignacio Zoido Álvarez

10:50 - 11:05 am- Exposición del nuevo plan de acogida e integración.

Ada Colau

11:05- 11:30 am- Rueda de preguntas.

Localización: Ayuntamiento de Barcelona

Plaza Sant Jaume, 1. - Barcelona, España.

**Centro de Acogida, Integración y
Devoluciones Voluntarias**

Centro de Devoluciones Forzosas

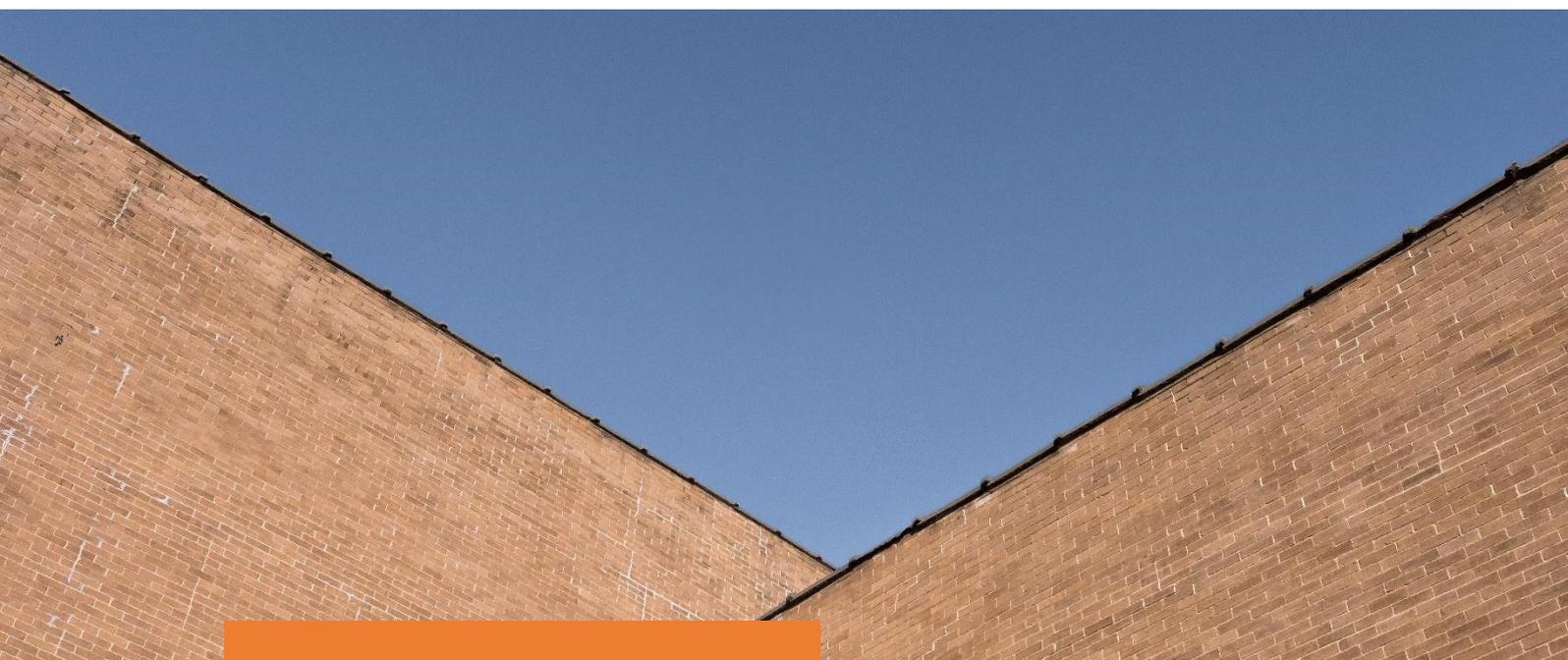
DOSSIER DE PRENSA



Tras el proceso de mediación llevado a cabo por la controversia surgida a raíz de los Centros de Internamiento de Extranjeros se ha propuesto eliminar el CIE y crear un plan de acogida e integración para los inmigrantes irregulares.

Dicho programa constará de dos centros o departamentos independientes:

- *Centro de Devoluciones Forzosas*
- *Centro de Acogida, Integración y Devoluciones Voluntarias*



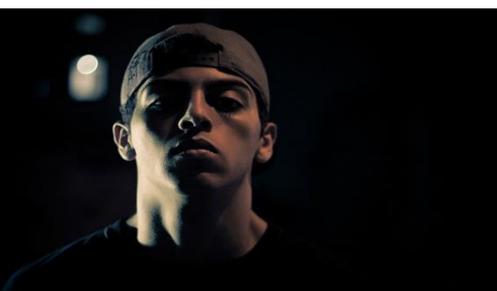
El **Centro de Devoluciones Forzosas (CDF)** acogerá a los inmigrantes irregulares que han cometido un delito penal y han sido condenados por un juez. Dicho internamiento será ilimitado hasta realizarse la devolución a su país de origen.

Estos centros serán custodiados por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.



El Centro de Acogida, Integración o Devoluciones Voluntarias (CAIDV) se hará cargo de todos aquellos inmigrantes irregulares que no han cometido ningún delito penal.

Dicho centro dispondrá de un plan de acogida e integración adaptado a las necesidades del inmigrante y dirigido por ONGs, asociaciones y personal cualificado para dicha actividad. Además de devoluciones al país de origen del inmigrante para los que deseen volver voluntariamente.



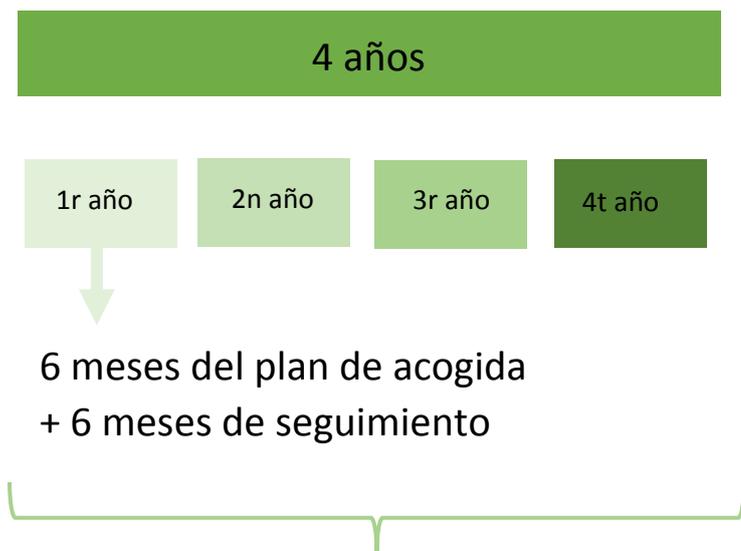
PLAN DE ACOGIDA E INTEGRACIÓN

Para todos aquellos no solicitantes de asilo este plan de acogida e integración se realizará durante un periodo de un año. Los seis primeros meses se desarrollará en el centro, adaptando al interno al nuevo contexto cultural, es decir, a la adaptación psicológica, el aprendizaje cultural y la realización de las conductas para la resolución exitosa de las tareas, además de la integración en el mundo laboral para proporcionarle cierta autonomía.

Posteriormente, se realizará un seguimiento, de otros seis meses, para valorar los avances realizados por su cuenta, completando así el plan de acogida e integración.



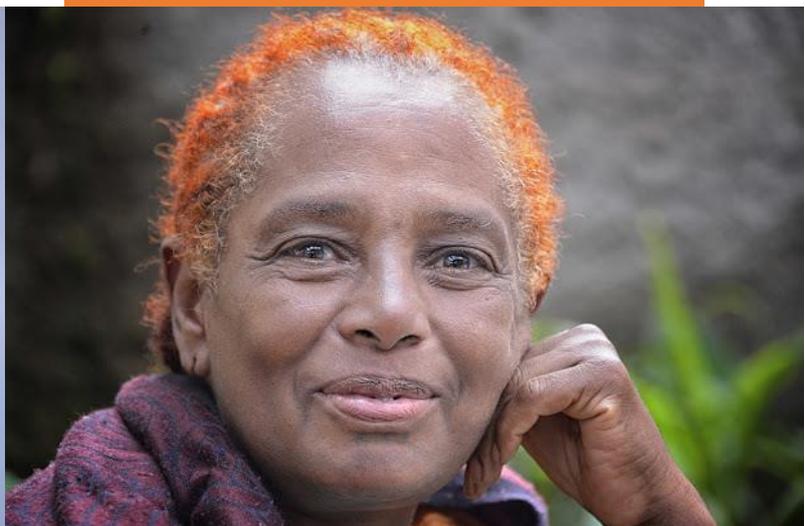
PLAN DE ACOGIDA E INTEGRACIÓN

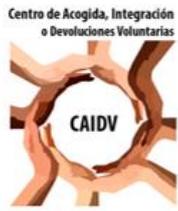


Devuelto al país de origen si comete un delito penal y es condenado por un juez.

Durante el periodo que el inmigrante se encuentra desarrollando el plan propuesto y los cuatro años siguientes cualquier delito penal grave que este cometa y sea condenado por un juez lo llevará a ser deportado a su país de origen, puesto que demostrará que no cumple las medidas propuestas. Pasados estos 4 años, si dicha persona comete algún delito penal, será juzgado con los mismos derechos y deberes que un español, sin tener en cuenta su condición de extranjero.

El periodo de tiempo marcado hace pensar que el objetivo de la integración está plenamente conseguido.





Imágenes de: Carianoff, Lugi Morante, Rod Waddington y Carig Cloutier

Centro de Devoluciones Forzosas (CDV)

**Centro de Acogida, Integración y
Devoluciones Voluntarias (CAIDV)**

9.3 Carteles



**NUEVO PLAN DE ACOGIDA
E INTEGRACIÓN.**

*@ProyectoAcogida
p.acogida@gmail.com
proyectoacogidab.wordpress.com*

Photo by: Lugi Morante



**NUEVO PLAN DE ACOGIDA
E INTEGRACIÓN.**

*@ProyectoAcogida
p.acogida@gmail.com
proyectoacogidab.wordpress.com*

Photo by: Lugi Morante



**NUEVO PLAN DE ACOGIDA
E INTEGRACIÓN.**

*@ProyectoAcogida
p.acogida@gmail.com
proyectoacogidab.wordpress.com*

Photo by: Lugi Morante



**NUEVO PLAN DE ACOGIDA
E INTEGRACIÓN.**

*@ProyectoAcogida
p.acogida@gmail.com
proyectoacogidab.wordpress.com*

Photo by: Carianoff



**NUEVO PLAN DE ACOGIDA
E INTEGRACIÓN.**

*@ProyectoAcogida
p.acogida@gmail.com
proyectoacogidab.wordpress.com*

Photo by: CariagCloutier

9.4 Folleto de información general: Tríptico.



NUEVO PLAN DE ACOGIDA E INTEGRACIÓN PARA INMIGRANTES IRREGULARES

*"ofrecer oportunidades a aquellas personas
menos afortunadas por
su lugar de nacimiento" - Mercè Duch*

¡Contacta con nosotros!



@ProyectoAcogida
p.acogida@gmail.com
proyectoacogidab.wordpress.com

¿Porqué un plan de acogida e Integración para inmigrantes irregulares?

Tras el proceso de mediación llevado a cabo por la controversia surgida a raíz de los Centros de Internamiento de Extranjeros se ha propuesto crear un plan de acogida e integración para los inmigrantes irregulares. Dicho programa consta de dos centros independientes:

🏠 El Centro de Acogida, Integración o Devoluciones Voluntarias (CAIDV) dispondrá de un programa de acogida e integración adaptado a las necesidades del inmigrante y dirigido por ONG, asociaciones y personal cualificado para dicha actividad.

🏠 El Centro de Devoluciones Forzosas (CDF) acogerá a los inmigrantes irregulares que han cometido un delito penal y han sido condenados por un juez. Dicho internamiento será ilimitado hasta realizarse la devolución a su país de origen. Estos centros serán custodiados por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

¿En que consiste el nuevo plan?

Para todos aquellos no solicitantes de asilo este plan de acogida e integración se realizará durante un periodo de un año. Los seis primeros meses se desarrollará en el centro, adaptando al interno al nuevo contexto cultural, es decir, a la adaptación psicológica, el aprendizaje cultural y la realización de las conductas para la resolución exitosa de las tareas, además de la integración en el mundo laboral para proporcionarles cierta autonomía.

Posteriormente, se realizará un seguimiento, de otros seis meses, para valorar los avances realizados por su cuenta, completando así el plan de acogida e integración.

PERIODO DE TIEMPO DEL PROGRAMA DE ACOGIDA E INTEGRACIÓN



Photo by: craigcloutier

Durante el periodo en que el inmigrante se encuentra desarrollando el plan propuesto y los cuatro años siguientes, cualquier delito penal grave que este cometa y sea condenado por un juez lo llevará a ser deportado a su país de origen, puesto que demostrará que no cumple las medidas propuestas. Pasados estos 4 años, si dicha persona comete algún delito penal será juzgado con los mismos derechos y deberes que un español, sin tener en cuenta su condición de extranjero.

El periodo de tiempo marcado hace pensar que el objetivo de la integración está plenamente conseguido.



9.5 Página web

<https://proyectoacogidab.wordpress.com/>

#PROYECTOACOGIDA

🔍 ☰ MENÚ

Tras el proceso de mediación llevado a cabo por la controversia surgida a raíz de los Centros de Internamiento de Extranjeros se ha propuesto crear un plan de acogida e integración para los inmigrantes irregulares.

Dicho programa constará de dos centros independientes:

- *Centro de Devoluciones Forzosas*
- *Centro de Acogida, Integración y Devoluciones Voluntarias*



DOS NUEVOS CENTROS

El plan de acogida e integración para inmigrantes irregulares consta de dos centros independientes: Centro de Devoluciones Forzosas y Centro de Acogida, Integración o Devoluciones Voluntarias.

[LEER MÁS](#)



ACERCA DEL PLAN DE ACOGIDA E INTEGRACIÓN

Plan de acogida e integración para los inmigrantes irregulares en España. Desarrollado en el Centro de Acogida, Integración o Devoluciones Voluntarias.

[LEER MÁS](#)

DOSSIER DE PRENSA

Dirigido a los medios de comunicación.

[LEER MÁS](#)

9.6 Twitter

The image shows a screenshot of a Twitter profile page for 'ProyectoAcogida'. At the top, there are navigation icons for Inicio, Momentos, Notificaciones, and Mensajes, along with a search bar and a 'Twitter' button. The profile picture is a group of people standing together, with the hashtag #ProyectoAcogida overlaid. Below the profile picture, it shows 'SIGUIENDO 70', 'SEGUIDORES 1', and 'MOMENTOS 0'. The bio section includes the name 'ProyectoAcogida', the handle '@ProyectoAcogida', the location 'Barcelona, Spain', the website 'proyectoacogidab.wordpress.com', and the date 'Se unió en marzo de 2017'. The main content area features a tweet that says 'Envía tu primer Tweet' and 'Tu primer Tweet está listo. El hashtag #miprimerTweet ayudará a otros a encontrarte y conversar contigo.' Below this is a tweet from 'ProyectoAcogida @ProyectoAcogida' that says 'Acabo de configurar mi Twitter. #miprimerTweet'. To the right, there is a section titled 'A quién seguir' with a list of accounts to follow, including 'Revista ACCION Cine @A...', 'Congreso @Congreso...', and 'Ada Colau @AdaColau'.

9.7 Taller de jardinería

The image is a poster for a gardening workshop. At the top, the title 'TALLER DE JARDINERÍA POR LA INTEGRACIÓN' is written in bold, black, uppercase letters. Below the title is a photograph of a woman with dark hair and a bindi, looking slightly to the side. In the foreground of the photo are several large, orange dahlia flowers. Below the photo, the text reads: 'Lugar: Jardín de los Derechos Humanos', 'Día: Domingo, 14 de mayo de 2018', and 'Hora: 10:30'. In the bottom right corner, the contact information is listed: '@ProyectoAcogida', 'p.acogida@gmail.com', and 'proyectoacogida.wordpress.com'. A small credit line 'Photo by: Lugi Morante' is visible in the bottom left corner of the photo area.

TALLER DE JARDINERÍA POR LA INTEGRACIÓN



Photo by: Rod Waddington

*Lugar: Jardín de los Derechos Humanos
Día: Domingo, 14 de mayo de 2018
Hora: 10:30*

*@ProyectoAcogida
p.acogida@gmail.com
proyectoacogida.wordpress.com*

TALLER DE JARDINERÍA POR LA INTEGRACIÓN



Photo by: Rod Waddington

*Lugar: Jardín de los Derechos Humanos
Día: Domingo, 14 de mayo de 2018
Hora: 10:30*

*@ProyectoAcogida
p.acogida@gmail.com
proyectoacogida.wordpress.com*