



Resolución 2014NI-1422-14 del Ararteko, de 18 de diciembre de 2014, por la que se concluye la actuación realizada concerniente a la visita de inspección del centro residencial para infancia en desprotección Iturriotz-azpi, de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Antecedentes

1. *Marco de actuación: plan de visitas a los programas para adolescentes con problemas de conducta.*

Los programas definidos en el *Decreto 131/2008, de 8 de julio, regulador de los recursos de acogimiento residencial para la infancia y la adolescencia en situación de desprotección social* como especializados, esto es, el programa especializado de atención a adolescentes con problemas de conducta y el programa especializado de apoyo intensivo a adolescentes con graves problemas de conducta son objeto de una especial atención y seguimiento por parte de la institución del Ararteko, ya que algunas de sus características (ubicación alejada de núcleos de población, posibilidad de uso de medidas de contención, tanto inmovilización física como aislamiento, de registros corporales en ciertas circunstancias, etc.), vinculadas a su propia naturaleza de programa especializado pueden hacerlos más "sensibles" al riesgo de vulneración de derechos. Esta condición, y algunos casos en el contexto español de demostrada vulneración de los derechos de los y las adolescentes residentes en centros de características parecidas, mantienen además el foco de atención de numerosas instituciones y organizaciones sobre ellos.

Con la intención de conocer directamente y comprobar la realidad actual de los programas especializados en Euskadi, iniciamos en 2011 un plan de visitas, en el que se enmarca la visita de inspección a Iturriotz-azpi, aunque en este caso confluyen, además, circunstancias particulares que explican el interés por la realización de esta visita precisamente en estos momentos.

2. *Circunstancias particulares de Iturriotz-azpi.*

A finales de mayo de 2010 y en el marco de un seguimiento cercano a la atención que se venía prestando a los menores extranjeros no acompañados que llegaban a nuestro territorio, personal de la institución del Ararteko realizó una visita al centro de Iturriotz-azpi, que en aquellos momentos era gestionado por la entidad Dianova y desarrollaba un programa especializado de atención a adolescentes con graves problemas de conducta, más concretamente, atendía a menores extranjeros no acompañados con problemas de consumos de tóxicos. Los principales elementos de preocupación trasladados a la entidad foral entonces, en los que ahora no nos detendremos, se encuentran recogidos en el informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia de 2010.



En los últimos días de diciembre de 2011 se acercaban a esta institución algunas personas que, habiendo tenido contacto directo con el centro, trasladaban su preocupación por la, a su juicio, situación de absoluto descontrol, que ponía en riesgo la integridad tanto de las personas profesionales como de los menores allí acogidos, además de otros datos que hacían dudar de la realidad educativa del centro. En términos similares se expresaban de nuevo observadores directos de la situación en el centro a finales de mayo de 2012: gran rotación de personal, escasa autoridad de las y los educadores sobre los pocos residentes en aquel momento y, en consecuencia, escaso trabajo educativo, incumplimiento de las normas de convivencia básica, problemas con el vecindario, etc.

En contacto con el Servicio de Infancia Foral en ambos momentos, nos informaban de que eran conocedores de la situación, que las razones había que buscarlas en dificultades graves de la entidad que venía gestionando el recurso y que se había comenzado a abordar el problema. La solución decidida pasaba por la contratación de una nueva empresa gestora, solución que se activó con la convocatoria de concurso público en mayo de 2012 y se materializó en septiembre de 2012, cuando es adjudicada la gestión del centro residencial a CLECE, S.A. Aun manteniendo el interés por conocer de cerca la realidad vivida en el centro, atendiendo a que toda organización necesita de un tiempo para asentarse e ir incorporando los cambios necesarios, esta institución decide posponer la visita prevista unos meses.

A finales del primer semestre de 2013 tenemos noticia de que la empresa gestora, CLECE, S.A., renuncia al contrato, adjudicándose a IRSE BIZKAIA, que comienza a gestionarlo en septiembre de 2013. Por las mismas razones apuntadas, posponemos la visita prevista hasta contar con cierto grado de estabilidad y asentamiento por parte de la nueva empresa, que entendemos puede haberse ya alcanzado en 2014. Así, el 5 de junio personal de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia cursa visita al centro residencial de Iturriotz-azpi, que ofrece actualmente 10 plazas residenciales para chicos y chicas y desarrolla el programa especializado para adolescentes con graves problemas de conducta. A diferencia de 2010, cuando se cursa la anterior visita, el centro no atiende en exclusiva a menores extranjeros no acompañados.

3. *De lo observado y obtenido en la visita.*

El centro residencial Iturriotz-azpi está **ubicado** en un antiguo albergue de montaña propiedad de la Diputación Foral de Gipuzkoa, en una hondonada en zona boscosa y alejado de todo núcleo poblacional. El acceso al centro, que dista unos 10-12 kilómetros del núcleo del municipio de Aia, debe hacerse en vehículo particular. Utilizan, concretamente, 3 vehículos para los desplazamientos y traslados de los chicos y chicas, con la consiguiente dedicación de profesionales a estos desplazamientos.



No hay cobertura para los teléfonos móviles y la conexión de la línea telefónica es vía satélite, pero no queda garantizada en todo momento.

El centro está compuesto de un edificio principal, un edificio anexo y los exteriores.

La distribución del edificio principal es mayoritariamente en planta baja, donde se ubican la cocina, el comedor, la sala de estar, el aula, 3 habitaciones, la sala de educadores, baños y duchas, el almacén y la lavandería. En la *ganbara* se ubican 2 habitaciones, una sala que se utiliza para las visitas y comunicaciones y un amplio espacio sin uso porque el techo es demasiado bajo.

- Baños: correctos. Separados por sexos y todos con pestillo.
- Habitaciones: amplias, personalizadas, con sitio para efectos personales y mesa. En la habitación de las chicas, si bien existen las mesas, no sirven para trabajar en ellas por techos bajos y poca iluminación.
- Cocina: amplia, bien equipada, muy limpia y ordenada. Se cocina en ella (no catering) y se come con vajilla y cubiertos normales, no de plástico.
- Comedor: parte de la gran sala de la planta baja, al lado de la cocina. Problemas de temperatura y aislamiento generales.
- Sala de estar: fría, con mobiliario (sofás) bastante usados. Tienen fotos de sus actividades, tablón con información para los chicos y chicas. Nos informan de que está previsto realizar unas obras que afectarán a esta parte.
- Aula: sencilla, con ordenador y algo de material impreso.

El diseño del edificio, adecuado para su uso original de albergue de montaña, no es fácilmente adaptable al uso requerido actualmente. Techos muy altos en espacios comunes, techos abuhardillados hasta hipotecar el uso en *ganbara*, recubrimiento no aislante, falta de aislamiento del frío y el ruido, cuestión esta última particularmente preocupante en la sala de comunicaciones y visitas, donde no se puede garantizar la intimidad. El estado de limpieza y mantenimiento, en todo caso, es adecuado.

En este edificio, pero con acceso independiente desde el exterior, se encuentra la sala de aislamiento que, según nos informan, no se utiliza. Vacía, acolchada, sin cámaras y con goteras, tiene, en efecto, aspecto de no ser utilizada.

El edificio anexo dispone de una sala grande polivalente, 2 despachos y 1 baño. En los exteriores encontramos una pequeña huerta con invernadero, una caseta de aperos, una pequeña sala con finalidad de gimnasio en construcción y una mini-cancha, con uso compartido de parking. No hay espacios para el ocio/deporte, ni espacios cubiertos fuera de los edificios.



El **programa** que el centro desarrolla, como ya se ha dicho, es un programa especializado para adolescentes con graves problemas de conducta. En la terminología utilizada en la red residencial de Gipuzkoa es un centro de fase I, vinculado principalmente al centro de fase II de Azpilikueta.

Los chicos y chicas, que ya no son exclusivamente extranjeros y varones como lo era en 2010, llegan: de otros pisos de la red de acogimiento residencial, normalmente del programa básico, por las distorsiones que generan en la vida del piso (no tanto en el exterior de él); de sus propias casas, con adolescencias complicadas sin figuras adultas que estén siendo capaces de acompañarlas. Mayoritariamente no cuentan con un diagnóstico clínico, aunque sí presenten daño clínico y en algunos casos se dan problemas de conducta asociados a consumos. En ocasiones llegan también lo que podríamos definir como perfiles no adecuados por tratarse de trastornos psiquiátricos, pero quizás llegan porque no existen otros recursos (en el ámbito sanitario, por ejemplo, de soporte más intensivo en lo comunitario). La mayoría de las personas actualmente residentes están tuteladas y las menos en guarda.

La estancia en Iturriotz-azpi finaliza, en la mayor parte de los casos, cuando alcanzan la mayoría de edad, momento en el que se trasladan a su casa o a pisos de emancipación, o cuando su evolución recomienda el paso a un centro de fase II, que sería lo más recomendable de cara a una adaptación más paulatina a la autonomía. En menos ocasiones pasan directamente al programa básico.

La práctica totalidad de los chicos y chicas han estado matriculados en algún centro educativo en el curso 2013-2014 y está gestionada su escolarización para el curso 2014-2015, a pesar de que tienen grandes dificultades para cumplir con sus obligaciones educativas.

Un problema detectado tiene que ver con la información que reciben los chicos y chicas antes de ser trasladados a Iturriotz-azpi. Según indican, algunos llegan sin saber por qué, ni para qué les llevan al centro. No les han hablado del itinerario, de cuánto tiempo es previsible que estén, etc.

Quizás el dato más destacable de la información recogida en la visita es el alto nivel de absentismo (bajas laborales), desilusión, desmotivación y desgaste profesional con que se encontró la actual entidad gestora en una parte del **equipo educativo**, quizás atribuible a ese largo período de deterioro y precariedad en las condiciones para el desempeño profesional adecuado, unido a la ya de por sí dureza emocional de este trabajo. Se nos informa, también, de conflictos laborales entre la entidad gestora y unos pocos miembros del equipo educativo que tienen enrarecido el ambiente.

Otro dato llamativo es la existencia de un turno *fijo* para educadores de noche, atendiendo, según explican desde dirección, a lo que el decreto 131/2008, regulador de estos centros, dispone.



A juicio de los responsables del centro entrevistados, sería interesante en estos programas especializados, además, la incorporación de algún otro perfil profesional, concretamente psicóloga/o y profesional para la intervención familiar, con dedicación horaria completa o parcial al centro. El primero de ellos para ofrecer pautas y orientación, y realizar alguna intervención cuando sea imprescindible, en torno al daño psicológico que una buena parte de los chicos y chicas presentan. El segundo, para hacer frente al, a su juicio, trabajo excesivamente fraccionado y poco coherente que se realiza con el sistema familiar.

Otro problema con el que dicen encontrarse los responsables del recurso tiene que ver con sus relaciones con los y las profesionales del SAT residencial, a quienes identifican como responsables últimos del caso. Se sienten muy poco escuchados en la orientación del caso, cuando creen tener gran y valiosa información por compartir con el chico/chica muchas horas y momentos del día. Refieren gran rotación en los profesionales, inexperiencia y poco nivel técnico para unas funciones tremendamente importantes para que la intervención sea de calidad y los chicos y chicas puedan evolucionar.

Por último, se apunta la conveniencia de consensuar ciertas pautas de trabajo para la intervención con chicos y chicas en conflicto entre los centros de los programas especializados a fin de generar confianza entre los centros respecto a que todos hacen lo posible y en la misma línea, distribuyendo de manera equilibrada los chicos y chicas con mayor conflicto (más disruptores, más demandantes de atención, etc.)

4. *Información complementaria del Servicio de Infancia foral.*

A partir de la información obtenida y de lo observado en el transcurso de la visita, se solicita documentación complementaria al Servicio de Infancia del Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa sobre: 1) proyecto educativo del centro; 2) plantilla adscrita al centro, especificando: puesto de trabajo, cualificación (en caso de que fuera pertinente, si se encuentra homologado o no) y antigüedad, bien en Iturrioz-azpi, bien en la red de recursos residenciales de protección; 3) situación en cuanto a escolarización de los 10 chicos y chicas residentes en ese momento.

Analizada la información aportada, no encontramos problemas en la ratio global de profesionales del centro, aunque sí alguno en lo concerniente a la cualificación, pendiente de habilitación en algunos casos e inexistente en otros, aún cuando los sindicatos la hayan *validado*. A esta cuestión nos referiremos en el apartado de consideraciones siguiente.

En cuanto a la escolarización, la práctica totalidad de los chicos y chicas ha estado matriculada en algún centro educativo en el curso 2013-2014 y está gestionada su escolarización para el curso 2014-2015, a pesar de que tienen grandes dificultades para cumplir con sus obligaciones educativas.



5. *Reunión con responsables del Servicio de Infancia foral.*

Para el complemento y contraste de lo obtenido se concierta reunión con las personas responsables del Servicio de Infancia, centrándonos en los siguientes puntos:

- Valoración general de la situación actual de Iturriotz-azpi:

La valoración que hace el Servicio de Infancia de la intervención que se está realizando es muy buena. También en Azpilikueta, el centro de fase II “emparejado” con Iturriotz-azpi. Hay buen clima de trabajo, han trabajado mucho la normativa y el reglamento del centro y creen que ya está en “velocidad de crucero”. La valoración de la mayor parte del equipo de trabajadores es también muy buena (nos aportan una carta que han dirigido al Servicio como equipo de educadores) y el grado de conflictividad con vecinos y municipios colindantes ha disminuido hasta el punto de que la Ertzaintza de Zarautz les ha llamado para preguntar si el centro sigue en funcionamiento.

- Ubicación, equipamiento y confort.

Reconocen que está muy lejos y aislado, pero indican que no es previsible un cambio en la ubicación a corto y medio plazo. El edificio es propiedad de la entidad foral y no corren tiempos para asumir el gasto de un nuevo centro de estas características.

En el período de tiempo que media entre nuestra visita y la reunión se han realizado obras ya previstas que han permitido corregir algunas cuestiones que detectábamos: la sala de educadores ha pasado a ubicarse en un nuevo espacio que se le ha cogido a la sala de estar, permitiendo a su vez que la habitación del piso superior (de las chicas) pase a la planta baja. Ya no hay habitaciones arriba y ese gran espacio se utiliza para las visitas, las comunicaciones y otros usos diversos pero más puntuales.

- Perfiles de las personas usuarias

Sin profundizar en las causas y eventuales responsabilidades de terceros, reconocen que, a veces, se encuentran en la tesitura de tener que atender a chicos y chicas con trastornos psicológicos (a veces diagnosticados y otras no). Se parte de lo que los chicos y chicas necesitan, intentando dar con la mejor respuesta posible.

No en exclusiva para Iturriotz-azpi, sino como apoyo a la red residencial en general, informan de una buenísima relación con Salud Mental Extrahospitalaria de Osakidetza.

- Escolarización obligatoria



Existe buena relación y mesa de trabajo permanente (reuniones trimestrales) Inspección Educativa – Acogimiento residencial (SAT) en la que se tratan las dificultades de cada uno de los chicos y chicas individualmente. Hay que tener en cuenta que el perfil de algunos chavales ya no es sólo de fracaso escolar, sino de auténtico “abandono escolar”, teniendo unas carencias académicas de muchos años.

Precisamente porque son conscientes de las mayores dificultades en este ámbito en los programas especializados se contempla una plaza de profesor en la plantilla, que tiene dos cometidos principales: 1) mantener la relación con los centros educativos a donde acuden (o están matriculados, pero no acuden o están expulsados), control de asistencias, deberes, etc. y 2) dar clases en el centro, cuando sea necesario.

- Información aportada a los chicos y chicas sobre el recurso

La información al chico/chica de a dónde va a ser trasladado, por qué y para qué se la proporciona la o el educador-tutor, si procede del programa básico o de otro especializado. Alguna vez, pero creen que esporádicamente, ha fallado o se ha hecho intencionado con el argumento de evitar la fuga. Quizás pueda mejorarse, aunque no han recibido quejas a este respecto hasta el momento.

- Otros perfiles profesionales en el equipo educativo.

Comparten la idea de que sería enriquecedor introducir otros perfiles en el equipo de educadores, permitiendo un abordaje más interdisciplinar. Es, de hecho, una cuestión que han introducido en las reuniones para la modificación del Decreto 131/2008.

- Trabajo con las familias

En el procedimiento vigente en Gipuzkoa, en acogimiento residencial el responsable de caso es el educador-tutor y él es el propietario del Plan de Caso, con todo lo que eso conlleva de solicitar información a unos y otros agentes, proponer y evaluar nuevos objetivos y medidas, además de proponer la activación de otros programas y recursos. Es un cambio instaurado en la red hace relativamente poco (julio de 2012), pero que está costando y no se puede considerar que esté interiorizado en los y las educadoras.

Como apoyo al responsable de caso está el SAT residencial (gestionado por Horbel), en el que la función de los asesores y asesoras no es ser responsables de caso, sino supervisar, asesorar, contrastar... la labor de los responsables de caso-tutores. En esta labor de supervisión, el SAT Casos garantiza un contacto con el o la menor a solas o sin la presencia de educadores/educadoras. Tiene que mantener obligatoriamente 3 reuniones anuales con el chaval/chavala, que se realizan en un primer momento con él/ella a solas y después con su tutor/tutora. De cada una de estas reuniones se levanta acta. Estas actas, más



las MEC (medidas educativas correctoras) y las incidencias graves se envían al Servicio de Infancia.

Nos indican que en el SAT hay mucha estabilidad (en respuesta a exceso de rotación y bisoñez), pero que, lógicamente, hay derechos laborales que se han de atender (bajas, vacaciones, excedencias, permisos...)

Como se decía, la activación de otros programas y recursos (incluido el programa para el trabajo familiar) la hace el responsable de caso, esto es, en residencial, el educador-tutor, a quien corresponde indicar a los profesionales de los otros programas qué objetivos se están tratando de alcanzar y en qué línea hay que avanzar. Para el trabajo con familias, que pueden tener menores con medida de separación en acogimiento residencial o no, la Diputación Foral de Gipuzkoa cuenta con 6 programas, que se activan en función de las necesidades de la familia y el/la menor.

En todo caso, para mirar por el bienestar de todos los miembros de la familia apuestan por un modelo de intervención familiar en coordinación, pero no delegar la intervención familiar en el centro, como propone la entidad gestora de Iturriotz-azpi. No obstante, reconocen que la intervención con la familia y la intervención en el centro no han ido al unísono, lo que dificultaría la reunificación familiar al no trabajarse las mismas cosas ni al mismo ritmo en los 2 "sistemas". Reconocido este déficit, han diseñado una herramienta entre la entidad responsable del programa socio-educativo con familias y un grupo de educadores/educadoras de acogimiento residencial para definir entrevistas familiares de cara a la reunificación familiar. No la tienen terminada.

En el caso de las visitas supervisadas, se podrían hacer donde el responsable de caso estimara más conveniente, incluido el centro residencial.

- Pautas de trabajo con jóvenes en conflicto.

Durante casi 3 años fueron trabajando con los programas especializados para consensuar criterios, procedimientos, protocolos, etc. Lo tienen parado desde hace un tiempo, pero lo retomarán.

6. Estando el informe conclusivo sobre la visita de esta institución prácticamente finalizado, pero aún abierta la actuación de investigación, ciertos medios de comunicación publican una noticia sobre "*posibles negligencias en la atención a los menores tutelados en el centro Iturriotz-azpi*" que, según indica la misma noticia, estarían ya siendo investigadas por la Fiscalía. No obstante, dada la reciente visita y que aún se encuentra abierta nuestra investigación, nos interesamos por los hechos sucedidos (sin entrar a valorar el contenido de los mismos, por encontrarse sometido a valoración de órganos judiciales) y, fundamentalmente, la actuación de la administración foral ante ellos.



En respuesta a nuestra demanda se nos informa de las actuaciones de la entidad foral, que han consistido en: 1) entrevista con la entidad gestora nada más conocerse los hechos; 2) realización de una investigación interna, entrevistando a los chicos presentes en el momento de los hechos denunciados y a los educadores; 3) colaboración con Fiscalía para la puesta a disposición de toda la información, trasladando las conclusiones de la investigación realizada y de cualquier otra información necesaria. Se nos aporta, además, el vídeo objeto de la denuncia y el informe trasladado a la Fiscalía, en el que la entidad foral concluye que se trató de un episodio de mala praxis profesional, pero puntual y en el que el menor no sufrió daño alguno (ni físico, ni psicológico), da por buenas y proporcionales a los hechos las actuaciones y sanciones ya impuestas por la entidad gestora a los responsables de los hechos, y concluye que no es necesaria la adopción de medidas que supongan el cambio de ubicación de los chicos y chicas del centro.

Nos entrevistamos, por último, con responsables de la entidad gestora, que nos informan de las actuaciones realizadas en relación con los hechos y con la aparición de la información en los medios de comunicación. En lo que nos interesa: investigación y sanción a los educadores presentes y comunicación con todas las familias de los y las menores residentes para tranquilizarles e informarles de cómo están sus hijos e hijas, invitándoles a hablar con ellos/ellas y/o a acudir al centro, si lo consideraran necesario.

Consideraciones

1. Ninguna de las circunstancias que mantenían la preocupación de esta institución respecto a la situación de los chicos y chicas de Iturriotz-azpi y la atención recibida han sido detectadas en la visita, percibiéndose, por el contrario, un ambiente positivo y unas relaciones entre el equipo de educadores y los chicos/chicas apropiadas.

Todas las informaciones recibidas parecen confirmar que los problemas se van abordando y empiezan a verse resultados positivos en el centro.

2. Si bien el artículo 6º del *Decreto 131/2008 regulador de los recursos de acogimiento residencial para la infancia y la adolescencia en situación de desprotección* contempla la posible excepcionalidad de los programas intensivos para adolescentes con graves problemas de conducta en cuanto a su ubicación integrada en núcleos poblacionales, la especial lejanía de este centro de cualquier núcleo de población, nos parece excesiva. Quizás en su origen, en el que las personas usuarias tenían como rasgo compartido hacer un consumo de riesgo de ciertas drogas y no estar escolarizadas en la red educativa ordinaria, esta lejanía no fuera una dificultad o, incluso, fuera un elemento buscado para la adecuada intervención educativo-terapéutica, pero no en la actualidad.



Esta ubicación genera dificultades en las comunicaciones, en la posibilidad de participar en la comunidad, incluso en el desplazamiento a los centros educativos donde pudieran estar cursando sus estudios, detrayendo en todos los casos recursos de personal educativo simplemente para "llevar y traer" a los chicos y chicas.

Entendemos que el contexto de limitación presupuestaria de las administraciones no permita en la actualidad planteamientos muy radicales de cambio de ubicación de centros, pero no debería darse por buena la ubicación del recurso, abordándose la reflexión sobre un posible cambio en circunstancias económicas mejores.

3. Si, como explican desde el Servicio de Infancia, la asunción del papel de responsable de caso por parte de los educadores-tutores no está aún integrada y está costando (parece que más de lo previsto), la relevancia de esta función en la atención a los/las menores y sus familias no permite, a nuestro entender, dejar que se vaya instaurando "a su ritmo", por lo que parecería conveniente realizar alguna acción con el objetivo de informar, concienciar y apoyar a los y las educadoras en la asunción y ejecución de su responsabilidad como "responsable de caso".
Habría de garantizarse, en este sentido, que se contemplan tiempos en la jornada laboral, diferenciados de la intervención en vida cotidiana propiamente dicha, para realizar las tareas que conlleva la coordinación del caso (coordinación con otros profesionales, acudir a reuniones, contacto con la familia, etc.)
4. En esta misma línea y aun cuando el Servicio de Infancia diga no haber recibido ninguna queja al respecto, sí parecen darse casos en los que los chicos y chicas no tienen claro a dónde se les traslada, para qué o por qué y, lo que es más importante, con qué objetivos o plan de intervención. Sería esta, pues, una de las tareas a destacar en la propuesta de articulación de medidas de incentivación de la asunción de la responsabilidad de "responsable de caso".
5. Otro destacado de esta función de responsable de caso es la articulación de un adecuado trabajo sinérgico entre lo que se haga con el o la menor en el centro (o cualquier otro servicio/programa) y la familia. Sea cual fuere el programa considerado más conveniente para ese sistema familiar, lo que no puede es realizarse desde ópticas estancas y sin objetivos compartidos por los profesionales intervinientes.
6. Analizada la información aportada por el Servicio de Infancia foral, no encontramos problemas en la ratio general de profesionales del centro, aunque es cierto que los números globales, en general, no informan de cómo se organizan los turnos de trabajo, posibilitando que, en ocasiones, ciertas franjas del día queden mejor o peor atendidas. En el caso de Iturriotz-azpi, en el



momento de nuestra visita, la ratio establecida para este tipo de programas se encontraba adecuadamente cubierta y en el tiempo que hemos mantenido abierta la investigación no hemos obtenido información que nos lleve a pensar lo contrario.

7. Sorprende, como ya decíamos, la existencia de un turno *fijo* para educadores de noche y que esta posibilidad se atribuyera al decreto regulador de los centros residenciales, porque, si bien el artículo 86, en sus puntos 2 y 3 pudiera leerse con esta intencionalidad, lo cierto es que el decreto no se pronuncia en cuanto a la necesaria rotación o no de los turnos, incluso a la conveniencia o no de esta rotación. A nuestro juicio, un sistema de turnos fijos dificultaría sobremanera el desempeño de las funciones que los educadores tienen atribuidas en ese mismo decreto. Por una parte, la presencia en la vida cotidiana de los chicos y chicas y la labor de referencia y acompañamiento se vería muy limitada, en el caso de turnos fijos nocturnos. Por otra, esto podría afectar a la cohesión del propio equipo que debe ser corresponsable de los avances de los chicos y chicas acogidos. Como es sabido, un equipo cohesionado correlaciona con una mejor y más efectiva intervención educativa y un menor número de conflictos.

La realidad conocida por esta institución en un buen número de recursos confirmaría esta opinión, en la medida en que en ninguno de los visitados existen turnos fijos, rotando de muy diversas maneras los y las educadoras en los distintos momentos del día y la semana.

8. Sí se detecta algún incumplimiento de lo dispuesto en el decreto regulador en cuanto a la cualificación de los y las profesionales, pendiente de habilitación en algunos casos e inexistente en otros, aun cuando los sindicatos la hayan *validado*. En todo caso, es ésta una cuestión pendiente de solventar en toda la red de acogimiento residencial de Euskadi, toda vez que la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco emitiera una circular en 2012 permitiendo el desempeño profesional en calidad de educador/educadora a un amplio abanico de titulaciones en respuesta a las dificultades de las diputaciones forales de cumplir, transcurridos 4 años desde la aprobación del decreto regulador, los requisitos de cualificación de sus profesionales. Esta circular, que esta institución consideró desde el inicio absolutamente inapropiada, además de contraria a norma, ha sido ya cuestionada ante su autora, a pesar de lo cual no cuenta a fecha de hoy con respuesta alguna al respecto.
9. Coincidiríamos con los responsables y profesionales de estos programas especializados en que lo que los chicos y chicas de estos programas requieren es más dedicación educativa, razón que justifica, de hecho, la mayor ratio exigida en la norma reguladora. Ahora bien, creemos que por esta razón, los y las profesionales de estos programas deberían ser los más cualificados (por edad, madurez, experiencia, etc.), además de contar con apoyos y acompañamiento a un desempeño profesional de gran desgaste emocional.



Para ello, además de la cualificación a la que ya hemos hecho referencia en el punto anterior, se debería valorar y, en la misma medida, facilitar, la formación continua especializada y el apoyo de otros profesionales en fórmulas de supervisión o similares.

10. Dando un paso más en relación con la mejor competencia del equipo de profesionales para la atención a las necesidades de chicos y chicas, hemos manifestado ya en otros espacios (nuestros informes y recomendaciones, fundamentalmente) nuestra valoración positiva a la incorporación de algún otro perfil profesional como complemento al equipo educativo, especialmente en los programas especializados.
11. En relación con las noticias aparecidas en prensa a finales de noviembre, valoramos que la actuación de la administración en el momento en que tiene conocimiento de los hechos denunciados a la prensa ha sido rápida y diligente, además de haber facilitado a esta institución toda la información disponible.

Por otro lado, venimos observando con preocupación la aparición en medios de comunicación de noticias relacionadas con los recursos residenciales de protección formuladas en clave de desatención a los y las menores, pero con un trasfondo de conflicto laboral importante. Sin obviar que la insatisfacción en el desempeño de la actividad laboral puede incidir en la calidad de ésta, máxime cuando la naturaleza de esta actividad es netamente relacional, creemos necesario hacer una llamada a la responsabilidad, tanto de los educadores y educadoras, como de las administraciones competentes, para preservar a los chicos y chicas de los conflictos derivados del ámbito laboral.

Conclusiones

- Que en la visita no se han percibido ninguna de las circunstancias extremas que mantenían la preocupación de esta institución por el centro Iturriotz-azpi y se aprecia una notable mejora en el funcionamiento del centro.
- Que la ubicación del centro debería ser objeto de reflexión en relación con su adecuación a las actuales necesidades de los chicos y chicas residentes.
- Que la atribución de la competencia de “responsable de caso” a educadores-tutores y educadoras-tutoras debiera ser recordada y apoyada, de manera que se agilizara la asunción de dicha función. Es éste un elemento nuclear de la atención y el trabajo educativo con chicos y chicas que no puede hacerse esperar.
- Que se reflexione sobre la mejor configuración de los turnos de trabajo para la adecuada atención a los chicos y chicas del recurso, sin olvidar que el criterio organizador principal, en línea con el principio rector señalado para los requisitos establecidos en el decreto regulador, ha de ser la atención a sus necesidades.





- Que se garantice la adecuada cualificación y formación de los y las profesionales educativos, facilitando su desempeño, además, con formación permanente y supervisión externa.
- Que se estudie, en el marco de una eventual modificación del decreto regulador de estos recursos, la incorporación de algún perfil profesional más a los equipos educativos.
- Que, con relación a las noticias aparecidas en prensa a finales de noviembre, la actuación de la administración en el momento de la detección de los hechos se ha valorado como adecuada. No obstante, se le pide que permanezca vigilante y preserve en la mayor medida posible a los y las menores acogidos (y a la propia red de acogimiento) de los conflictos laborales de los y las profesionales de los recursos.