



Resolución del Ararteko 2015R-673-15, de 15 de octubre de 2015, por la que se recomienda a la Diputación Foral de Bizkaia que mejore las instalaciones del *Centro de primera acogida de Zornotza* y reconsidere los criterios de acceso a los programas de emancipación de los menores extranjeros no acompañados que alcanzan la mayoría de edad en los recursos de acogimiento residencial para menores en desprotección de Bizkaia.

Antecedentes

1. *Marco de actuación: plan de visitas a los recursos para la atención a niños, niñas y adolescentes en situación de desprotección.*

La atención prioritaria a los sectores de población infantil en situación de especial vulnerabilidad, una de las líneas de trabajo de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko, requiere de un conocimiento cercano de estas realidades que se aborda a través de diferentes instrumentos. Uno de ellos son las visitas de inspección a programas, servicios y recursos. En el ámbito de los servicios sociales para la infancia en desprotección, esta Oficina viene realizando año tras año visitas a diferentes programas de la red vasca de recursos residenciales en un intento de conocer, comprender y comprobar la calidad de la atención prestada a niños, niñas y adolescentes en situación de desprotección y, en definitiva, verificar el ejercicio efectivo de los derechos que les asisten.

El plan de visitas previsto para 2015 se interesa por el programa de acogida de urgencia y, más concretamente, por los centros residenciales que desarrollan este programa con adolescentes. Así, no prevé la visita a pisos de acogida en los que existan plazas reservadas para el acogimiento de urgencia, fórmula prevista en el decreto regulador de estos recursos¹ y articulada en los territorios de Bizkaia y Gipuzkoa, ni la visita al centro de acogida de urgencia para niños y niñas menores de 12 años de Álava. Los centros incluidos en el plan son:

- Bideberria, centro de primera acogida para menores extranjeros no acompañados, en el territorio de Álava.
- Ibaia, centro de acogida de urgencia para adolescentes de 12 a 18 años con referentes familiares, también en el territorio de Álava.
- Zornotza, centro de primera acogida para menores extranjeros no acompañados, en el territorio de Bizkaia.

¹ 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. Artículo 7.4: “El programa de acogida de urgencia se podrá aplicar bien en un recurso de acogimiento residencial específica y exclusivamente destinado a tal fin, bien habilitando plazas específicas de urgencia en el conjunto de la red residencial de cada Territorio Histórico ()”.



- Uba, centro de acogida de urgencia para menores extranjeros no acompañados, en el territorio de Gipuzkoa.

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

El 3 de junio, personal de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia cursa visita, sin previo aviso, al *Centro de primera acogida de Zornotza*. Se visitan las instalaciones, se recopila documentación y se mantiene entrevista con responsables del centro, otros miembros de la plantilla y algunos de los chicos residentes. Esta información es completada y contrastada con responsables del Servicio de Infancia del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia.

El centro dispone de 30 plazas y es gestionado por la Asociación Landalan. Inició su andadura en el año 2005 en otro municipio (Bérriz), pero desde 2006 está en la actual ubicación.

Según los datos correspondientes a la actividad de 2014, continúa la tendencia descendente en los ingresos desde 2007 (209 en 2014 frente a 474 en 2006). Los chicos proceden mayoritariamente de Marruecos (76,6%) y la franja de edad más frecuente es entre 15 y 17 años.

Hasta principios de 2014 los chicos mayores de 17 años que ingresaban con intención de establecerse en territorio vizcaíno eran trasladados al centro del Vivero. En la actualidad, los que no marchan de manera voluntaria del centro, causan baja por mayoría de edad o porque son trasladados al centro Zabaloetxe, en Loiu. Es ésta una realidad que ha puesto a los y las profesionales del centro más en contacto con las dificultades de emancipación a las que se enfrentan estos jóvenes, cuestión citada como una de las principales preocupaciones del equipo.

El **edificio**, un antiguo albergue, es propiedad de la Diputación Foral de Bizkaia. Dispone de un edificio principal -donde se ubican las oficinas, cocina, comedor, habitaciones y aseos- y diversos edificios anexos. En uno de ellos se encuentran los baños y duchas, en otro las aulas y la lavandería, otros se utilizan como almacenes y/o vestuarios. Una gran parte de los espacios no es accesible.

En el momento de la visita están acogidos en el centro 38 chicos, por lo que se ha habilitado una de las salas como habitación. Las habitaciones están amuebladas exclusivamente con literas: las más pequeñas tienen 8 camas y las más grandes, 12. Nos comentan que en los tiempos en que la afluencia de menores era muy alta, llegaron a una ocupación superior a las 60 personas. Hay también un espacio con taquillas, en las que los chicos guardan sus pertenencias de uso más cotidiano. El resto, se guardan en un almacén al efecto.





El despacho del equipo educativo, donde los chicos y chicas no pueden acceder si no es en presencia de las y los profesionales, está organizado de forma similar a otros centros: zona de avisos para los profesionales, visitas familiares, programación de actividades...; taquillas para cada chico; medicación bajo llave e individualizada, botiquín.

Describen algunas dificultades en el mantenimiento de las instalaciones, en especial con los baños en la zona de habitaciones (olores, limpieza...), con las puertas de las habitaciones (han probado diferentes tipos) y con las humedades de la propia estructura del edificio.

La cocina se utiliza para calentar y acondicionar el servicio de catering con el que atienden las **comidas**. Tras haber probado otras opciones, lo valoran positivamente (buena calidad y mayor comodidad). Son sensibles a las demandas de los chicos respecto a los menús. Algunos educadores y educadoras se sientan a comer con los chicos, pero otros prefieren no hacerlo. Se deja a criterio del profesional.

La amplia sala del comedor se utiliza también como sala de estar en los momentos de ocio, sala para la realización de actividades, incluso sala de reuniones cuando el número de profesionales excede la capacidad de otros espacios.

Las duchas, a las que se accede desde el exterior en un edificio anexo, se encuentran limpias, pero con aspecto deteriorado. Las cabinas individuales no tienen puertas y les falta el alicatado en algunas zonas que parecen haber sido objeto de reparación. No cuentan con ningún sistema de calefacción.

De la **limpieza** diaria de los espacios comunes del centro se encarga los propios chicos. El centro está limpio el día de la visita.

Aunque el centro se denomina *Centro de primera acogida*, el servicio foral lo presenta en sus documentos como centro de preparación a la emancipación. Esto tiene relación con la orientación principal con la que trabaja el centro, que es la preparación a la emancipación, aunque dé respuesta a la atención inmediata de todos los menores extranjeros no acompañados que llegan a territorio vizcaíno. Por lo que hemos podido apreciar en su funcionamiento podríamos definirlo como centro de preparación a la emancipación con plazas de acogida de urgencia disponibles, no limitadas en número, sino tantas como sean necesarias. No establece, así, programas diferenciados, más allá de los tiempos necesarios para que los chicos recién llegados descansen y se recuperen físicamente.

Los profesionales entrevistados consideran que es muy importante atender sin mucha dilación las dos grandes expectativas que traen los chicos: regularizar su situación administrativa y trabajar o, al menos, formarse para



poder trabajar en el futuro. Así, al día siguiente del ingreso los chicos comienzan a participar de las actividades programadas en el centro: limpieza, actividades formativas por la mañana (talleres de electricidad, jardinería y albañilería), trabajos en el centro, actividades formativas por la tarde (aula, habilidades sociales, deporte).

Dado que los objetivos del centro, como decíamos, están definidos en función de su naturaleza de programa de preparación a la emancipación, el criterio general establecido por la diputación foral para todos los residentes es el de la escolarización o la matriculación en acciones formativas fuera del centro. Ahora bien, esto es aplicable a aquellos chicos que llegan con la intención de permanencia, pues hay que señalar que un porcentaje importante de los chicos que ingresan en Zornotza, abandonan el centro de manera voluntaria a los pocos días de la llegada (el 59,2% de los que dejaron la red en 2014). Esta marcha voluntaria viene motivada, según fuentes del centro, bien por ser estación de paso hacia otro lugar, bien porque el perfil del centro (*“un perfil que exigía del menor compromiso y esfuerzo personal desde el principio de su estancia y que evolucionaba en la medida en que el menor evolucionaba”*¹ -formación desde el primer día, control de salidas, trabajo en la casa...-) no se adecuaba a las expectativas del menor.

En todo caso, las dificultades para la matriculación en programas formativos desarrollados fuera del centro se han ido incrementando en los últimos tiempos. Es éste uno de los principales problemas actuales referidos por los y las profesionales. La desaparición de los Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI) y la irrupción de la Formación Profesional Básica derivadas de la *Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa*, (en el sistema educativo), así como la imposibilidad *de facto* de acceder a acciones de formación para el empleo (sistema de empleo), están suponiendo grandes obstáculos para la obtención de una formación profesional, sea del nivel de cualificación que sea, debidamente acreditada y, por tanto, válida para la inserción laboral y social. De hecho, de los chicos que en 2014 sí tuvieron proceso formativo (esto es, todos los que no abandonaron el centro por marcha voluntaria, mayoría de edad o traslado), sólo un 37% estuvo matriculado fuera del centro, quedando el resto vinculado a la formación proporcionada en los talleres y acciones formativas propias.

Nos informan de algunas gestiones realizadas desde el Servicio de Infancia para la búsqueda de soluciones a esta situación. Concretamente, el problema se ha planteado en el Consorcio de Educación Compensatoria, órgano en el que están presentes junto a la Delegación de Bizkaia de Educación y a la Dirección de Formación Profesional del mismo departamento. No perciben, sin embargo, receptividad por parte del área de Formación Profesional de Gobierno Vasco, que mantiene una apuesta más orientada a prestigiar la

¹ Proyecto educativo del Centro de primera acogida de MENAS de Zornotza.



formación profesional, apuntando a sectores de actividad y nichos de mercado innovadores y tecnológicamente avanzados, para los que se requieren unas cualificaciones a las que estos chicos difícilmente pueden aspirar dado su nivel de partida.

Respecto a la tramitación de la documentación, de lo observado y del contraste con la opinión de los chicos entrevistados, concluiríamos el protocolo establecido por el servicio foral está funcionando adecuadamente. La asociación Bizgarri, responsable de la gestión, acude al centro a mantener entrevistas informativas con los chicos recién llegados y entrevistas personales con cada uno de ellos para analizar, informar y acompañar su caso.

Han percibido en los últimos meses ralentización en la gestión del pasaporte por parte del Consulado de Marruecos, país de procedencia, como decíamos arriba, de un porcentaje muy alto de los chicos del centro. En principio, esto parece estar ligado a un mayor celo en la comprobación en origen de la autenticidad de todos y cada uno de los documentos requeridos para la obtención del pasaporte, lo que es positivo, pero se está alargando tanto el proceso, que se incrementa el número de chicos que tienen que abandonar el centro (el sistema de protección a la infancia, por tanto) sin haber conseguido documentarse, con lo que conlleva de aumento de su vulnerabilidad.

El **equipo de profesionales** al completo lo conforman 20 personas. Todo el personal está contratado como educador, aunque luego algunos de los profesionales estén más orientados a una u otra tarea (talleres, aulas, formación en el exterior, gestión económica, mantenimiento y almacén). La cualificación exigida para el desempeño de funciones educativas (las realizadas, por ejemplo, por el o la tutora), no obstante, no sigue los criterios establecidos en el decreto regulador de los recursos residenciales. Leemos literalmente en el Proyecto educativo: *“Recomendable poseer el título de Diplomado en educador social, animador socio-cultural, grado superior en integración social o monitor de tiempo libre”*. La titulación de diplomado o graduado en Educación Social se requiere con carácter obligatorio para las funciones de Director General del Programa.

El centro cuenta con cuatro responsables que trabajan en turnos de mañana y tarde (siempre hay dos). Los educadores y educadoras trabajan en parejas educativas, que organizan sus tiempos de presencia al objeto de que los chicos no estén mucho tiempo sin el seguimiento de su tutor o tutora de referencia. En la entrevista con los chicos comprobamos que conocen esa figura y la reconocen como cercana y valiosa. La revisión de la documentación del centro nos muestra, también, planes educativos individuales con seguimientos exhaustivos y pormenorizados.





Todos los turnos son rotatorios, excepto el de una educadora que tiene formación de maestra y se encarga del aula por las tardes. Todos los profesionales participan en las reuniones de equipo. Se percibe un equipo motivado, cohesionado y estable. Al margen de sustituciones puntuales, la última incorporación al equipo se produjo hace 4 ó 5 años.

Cuentan también con un vigilante permanentemente (trabajan a turnos), por exigencia del Ayuntamiento cuando se instalaron en esta ubicación. La pauta instaurada es que no interviene en la vida del centro, salvo que sea requerido por parte de algún educador/educadora. No han tenido problemas en este funcionamiento.

Relatan una situación tranquila en la actualidad, con ausencia de conflictos importantes. Recuerdan una etapa más convulsa en los primeros meses del programa en estas instalaciones (hacia 2006), en la que confluía un número importante de menores, mucha movilidad de estos, educadores y educadoras más inexpertos, equipo sin cohesionar, etc. Tras esos primeros tiempos de adaptación se alcanza una etapa de estabilidad (ya en 2008) en que prácticamente desaparecen las situaciones de grave conflicto, disminuyen mucho los malos hábitos de salud, se instaura la formación desde el minuto 0, se normalizan las relaciones con el entorno y se mejora mucho en el desarrollo de itinerarios educativos más ajustados y centrados en las necesidades de cada menor.

Los instrumentos para el registro de información y, en general, de soporte de la actividad, los han ido mejorando, "depurando", a lo largo del tiempo, pensando siempre en la persona que recibirá esa información y, por tanto, en cómo recoger la información necesaria, suficiente y, por supuesto, pertinente (que no sobre, ni falte nada; que sea comprensible).

La **coordinación** con los recursos comunitarios es buena. No hay dificultades para el empadronamiento y para la escolarización de los chicos es habitual el trabajo con la EPO de Otxarkoaga y Fundación Peñasal, sin problemas reseñables con el departamento de Educación. Respecto al ámbito sanitario, mantienen una buena relación con el centro de atención primaria y el médico que les corresponde atiende muy bien a los chicos. Consideran que facilitó mucho esta relación el convenio firmado entre Osakidetza y el Departamento de Acción Social ya en el mandato anterior. Las relaciones con el entorno más cercano son pacíficas.

El acceso a la red de transporte público es fácil: una parada de autobús se sitúa en la misma puerta del centro y el desplazamiento al núcleo urbano de Zornotza, a Durango o Bilbao (por señalar los núcleos de mayor población) es posible con una buena frecuencia. El centro permanece abierto, aunque los chicos saben que sólo pueden salir los sábados y los domingos. Cuando salen para disfrutar de su **tiempo libre**, lo hacen solos, sin acompañamiento de los profesionales.





Consideraciones.

5. La **valoración general** de la atención socioeducativa prestada a los chicos acogidos en el centro de Zornotza, realizada a partir de la información procedente de: lo observado por el personal de esta institución, el análisis de la documentación solicitada, las entrevistas con el personal del recurso, con residentes y con responsables de la administración, es buena. Se destaca y pone en valor especialmente el programa desarrollado en el centro, el equipo educativo cohesionado, el clima percibido, la limpieza y orden en el centro, la fluidez del trabajo con otros agentes comunitarios y la normalidad que parece presidir las relaciones con el entorno. Desde ese marco general podríamos afirmar que el ejercicio efectivo de los derechos de los adolescentes, tal y como se encuentran formulados en el capítulo 1¹ del Título II del *Decreto 131/2008, de 8 de julio, regulador de los recursos de acogimiento residencial para la infancia y la adolescencia en situación de desprotección* se encuentra mínimamente garantizado.

En todo caso, es posible profundizar en este ejercicio efectivo de derechos avanzando en la mejora de algunas cuestiones y situaciones que se exponen de manera particular en las siguientes consideraciones.

6. Las **instalaciones**, muy limpias y en las que se observan los intentos de mantenerlas cuidadas y agradables al uso, están muy “trotadas” y, en algunos casos, deterioradas: humedades importantes en una de las habitaciones, duchas en el exterior, sin calefacción y en condiciones de mantenimiento poco aceptables, sin puertas en las cabinas que permitan un espacio de intimidad, también cierto grado de hacinamiento en algunas habitaciones, son todas ellas condiciones claramente mejorables.

Las razones económicas derivadas de las limitaciones presupuestarias de estos últimos años, alegadas para no realizar las obras necesarias para la mejora de las instalaciones, no deberían ser esgrimidas de manera permanente e inamovible. Por el contrario, la subsanación de los problemas descritos debería formar parte de un plan de mejoras priorizado que se fuera abordando paulatinamente, con mayor o menor ambición conforme a la disponibilidad de recursos, pero en el que se avanza en todo caso.

7. Compartimos la preocupación manifestada por la progresiva disminución de **alternativas formativas** en las que estos chicos puedan participar. Valoramos, de igual manera, las iniciativas desarrolladas en busca de soluciones, aunque

¹ Derecho a la dignidad (artículo 14); derecho a la privacidad (artículo 15); derecho a la confidencialidad (artículo 16); derecho a la información (artículo 17); derecho a la evaluación de las necesidades y de las aptitudes (artículo 18); derecho a un plan de intervención individualizado (artículo 19); derecho a la promoción y protección de la salud (artículo 20); derecho a la calidad del servicio (artículo 21); derecho a la participación (artículo 22); y derecho al conocimiento y a la defensa de sus derechos (artículo 23).

dados los escasos resultados obtenidos hasta la fecha, es evidente que habrá que continuar explorando alternativas y concitando voluntades para un abordaje más integral del problema.

Mientras tanto, valoramos de sumo interés la formación ofrecida a los chicos en el propio centro, tanto por lo que supone de estructuración del tiempo (y su efecto en la estructuración psicológica de los chicos), como por las competencias profesionales o pre-profesionales que les aporta. Una vía de avance, que no la única, podría ser el diseño de la formación conforme a módulos formativos vinculados a unidades de competencia de determinados certificados de profesionalidad, de manera que una certificación del módulo o módulos realizados pudiera verse reconocida en un eventual proceso de “reconocimiento, evaluación y acreditación de competencias profesionales” al que pudieran acudir en el futuro.

8. El último elemento de las consideraciones tiene que ver con las posibilidades que se ofrecen a estos chicos a partir de su mayoría de edad y el acompañamiento en sus **procesos de emancipación**. En la actualidad y en lo que se refiere a los menores extranjeros sin referentes familiares, el criterio vigente es: 1) que no permanecerán en la red de recursos de acogimiento residencial para infancia en desprotección más allá de los 18 años (posibilidad que ofrece el decreto 131/2008¹), salvo casuísticas muy concretas; 2) que para acceder al programa del Servicio de Inserción Social *Mundutik Mundura* se requiere una estancia previa en los servicios de protección a la infancia de, al menos, un año. Esto significa que todos los chicos que han ingresado en el centro siendo mayores de 17 años, que son un porcentaje importante de los residentes, finalizan su estancia en el centro sin el soporte, la cobertura de necesidades y el acompañamiento, a juicio de esta institución, imprescindibles.

No reiteraremos lo ya expuesto de manera exhaustiva y pormenorizada en la *Recomendación general del Ararteko 5/2013, de 17 de junio. Garantías en la atención a los menores/jóvenes extranjeros no acompañados*, que viene, por otra parte, a recoger lo ya manifestado por esta institución en otros foros y espacios de opinión. Sólo añadir que, si en algún momento pudo explicarse esta restricción al acceso a programas de emancipación por el importante volumen y la continua afluencia de personas (tanto en los servicios de infancia en desprotección, como en los servicios de inserción social), que impedían prestar adecuada atención a todas ellas, las circunstancias han

¹ Artículo 3. Personas destinatarias:

2.- *Excepcionalmente, y previo acuerdo entre la persona atendida y la Diputación foral competente, podrán ser usuarias de los recursos de acogimiento residencial, en el marco de un programa de emancipación, las personas jóvenes mayores de 18 años que, con anterioridad a su mayoría de edad, residieran ya en un recurso de la red de protección. La permanencia de estas personas jóvenes en la red de centros de protección podrá extenderse por un máximo de 18 meses, debiendo cualquier exceso de esta limitación motivarse adecuadamente atendiendo a las necesidades individuales de la persona y al impacto que dicha permanencia pudiera tener, en su caso, para el resto de las personas que residen en el mismo recurso.*



cambiado considerablemente, dando oportunidad a una reconsideración de las decisiones adoptadas en el pasado.

Por todo ello, en conformidad con lo preceptuado en el art. 11 b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, se eleva la siguiente

RECOMENDACIÓN

- Mejorar las instalaciones del centro de primera acogida Zornotza, especialmente las citadas en el punto segundo de las consideraciones y de manera prioritaria las relativas a las duchas.
- Reconsiderar los criterios existentes para el acceso a programas de emancipación, facilitando a la totalidad de los menores extranjeros sin referentes familiares que alcanzan la mayoría de edad en los recursos de acogimiento residencial de infancia de Bizkaia el acceso a procesos de emancipación con el suficiente soporte material y acompañamiento educativo.

