



**Resolución 1/2018/RGO del Ararteko, de 15 de mayo de 2018, por la que se recomienda a la Diputación Foral de Bizkaia que realice las actuaciones necesarias para la acogida adecuada de las y los menores extranjeros sin referentes familiares que llegan a Bizkaia.**

### Antecedentes

Como ya es sabido, el Ararteko viene realizando año tras año visitas a diferentes programas de la red vasca de recursos residenciales de infancia en desprotección 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. Ante algunas noticias aparecidas en los medios de comunicación sobre incidentes en el centro de Zornotza protagonizados por algunos de los chicos residentes en los primeros meses de 2017, esta institución decidió cursar una visita de inspección al *Centro de primera acogida de Zornotza*.

El centro de primera acogida de Zornotza está definido en origen para 30 plazas y constituye un espacio para el desarrollo del programa de acogida de urgencia contemplado en el *Decreto 131/2008, de 8 de julio, regulador de los recursos residenciales para la infancia y la adolescencia en situación de desprotección social*. Es un centro de responsabilidad pública, de competencia de la Diputación Foral de Bizkaia y viene gestionado mediante convenio por la entidad Landalan.

Conviene recordar que el Ararteko también visitó en 2015 este recurso, finalizando aquel expediente de actuación con la Resolución 2015R-673-15, de 15 de octubre de 2015, en la que se recogían algunas preocupaciones compartidas con los responsables del Servicio de Infancia foral y se recomendaban ciertas mejoras en las instalaciones y los procesos de emancipación.

Una vez acordada la intervención del Ararteko, la llegada de menores extranjeros al territorio vizcaíno se fue incrementando de manera acelerada, tensionando hasta el extremo la red de recursos residenciales para la infancia en desprotección. Estos hechos ampliaron el objeto inicial de la intervención. Consecuentemente, aunque la presente resolución describe con detalle la realidad observada a lo largo de 2017 y primeros meses de 2018 en el único centro definido en Bizkaia como de primera acogida de los menores extranjeros no acompañados, incorpora también algunas reflexiones y recomendaciones más generales sobre la atención a estos adolescentes.

Para la resolución de este expediente se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Visita al centro el 27 de marzo de 2017 y entrevista con su responsable.
- Reunión con el Servicio de Infancia del Departamento.



- Nueva visita al centro el 28 de junio de 2017 (ampliada al centro de Izurza, abierto en el período entre las dos visitas)
- Petición de información al Departamento (3 de mayo de 2017), solicitándole el informe de la última inspección realizada por el Servicio de Inspección al *Centro de primera acogida Zornotza* y la fórmula utilizada para la comprobación del cumplimiento de la ratio de profesionales conforme a lo dispuesto en el decreto regulador de los centros residenciales para infancia en desprotección.
- Petición de información al Departamento (25 de septiembre de 2017) para la actualización de los datos de ocupación de los servicios residenciales que atienden a menores extranjeros sin referentes familiares en Bizkaia, desglosados por recurso.
- Tercera visita al centro el 28 de noviembre de 2017.
- Reunión con la Diputada de Acción Social. Tuvo lugar en fecha, previamente concertada, de 13 de diciembre, siendo así que por la tarde del día anterior el centro de Zornotza hubo de ser desalojado debido a los desperfectos derivados de un incendio en sus instalaciones.
- Reunión del Ararteko con la Diputada de Acción Social y su equipo directivo.
- Cuarta visita al centro el 14 de marzo de 2018, finalizadas las obras para su reparación y una vez reanudado el servicio.

En la **visita cursada el 27 de marzo** la ocupación del centro era de 53 personas. El responsable del centro informaba de que, ante el aumento de la llegada de chicos en 2016 y primeros meses de 2017, en la renovación del convenio para la gestión del recurso ya se había ampliado el número de plazas a 40.

En cuanto al perfil de los chicos atendidos, el director relataba que, además del programa de primera acogida a los menores extranjeros sin referentes familiares recién llegados a la red, en el centro se mantienen hasta la mayoría de edad los chicos que llegan con más de 17 años y que, por tanto, ya desde un inicio se sabe que no podrán acceder al programa foral de apoyo a la emancipación Mundutik Mundura. Con ellos se trabajan los objetivos contemplados en los programas de preparación a la emancipación del decreto regulador, con especial énfasis en la preparación a la vida autónoma. Por último, este centro recibe también "retornos" del centro de preparación a la emancipación Zabalotxe: chicos que, por su comportamiento disruptivo y actitud de confrontación, con incumplimiento reiterado de las normas, etc. vuelven al centro de Zornotza para iniciar de nuevo su itinerario en la red. En la fecha de esta visita en el centro hay 5 retornados, 14 mayores de 17 años y el resto, entre 14 y 16 años.

En lo tocante a la formación, las personas responsables del centro estimaban que la preocupante situación de 2015 había mejorado y señalaban que, en aquellos momentos, se estaban dando alternativas en Educación Compensatoria, Formación Profesional Básica y participación en cursos de formación organizados por Lanbide. Además de este conjunto de posibilidades de escolarización-cualificación fuera del centro, informaba el responsable, tenían intención de retomar en breve su proyecto



de talleres en el centro con la puesta en marcha de un taller de mantenimiento y otro de jardinería. Por las tardes todos los chicos ya estaban participando en 3 grupos de actividad simultáneos, entre los que cobraba especial importancia el aprendizaje del idioma. En ese tiempo se realizaban también las tutorías. Obligatoriamente 1 semanal (5 o 6 chicos por cada educador)

Se celebraban Asambleas diarias en las que los chicos participaban bien, con propuestas que en algunos casos ya se habían materializado.

El equipo de profesionales, ya veterano, estaba estabilizado. A pesar del número real de chicos en el centro y de la ampliación del convenio, la plantilla se mantenía con el mismo número de profesionales, que se distribuían:

- Mañanas: 2 profesores de taller + 5 educadores/as
- Tardes: 9 educadores/as
- Fines de semana: 3 educadores/as

Las instalaciones se encontraban en situación de precariedad. En conjunto, bastante descuidado, destacándose la existencia de humedades, que había hecho necesario el cierre de una de las habitaciones, y el estado del aula de estudio. A este respecto el responsable informaba del inicio de las obras de reparación del tejado justamente para la siguiente semana a la visita, tras lo cual se procedería a pintar y acondicionar mejor los espacios. Por otro lado, el centro carecía de un lugar para estar: una sala, un espacio donde conversar, jugar, estar relajado... Los chicos pululaban por las instalaciones en sus tiempos libres.

La finalidad de la **reunión con el Servicio de Infancia** (Jefa del Servicio y responsable del área de recursos residenciales) era la de contrastar y completar la información obtenida durante la visita, expuesta en los párrafos anteriores, tal y como el Ararteko procede habitualmente. Las personas del servicio foral expusieron las dificultades de gestión de unos recursos estancos con una entrada incontrolada de personas. Detectaban ya en aquel momento (abril de 2017) un cambio brusco de la tendencia descendente de llegadas que se había ido produciendo hasta 2015 y que había permitido el cierre o el cambio de uso de recursos que en los años anteriores de máxima afluencia de menores extranjeros sin referentes familiares se habían abierto con fines de acogida. Ante el incremento acentuado de nuevas llegadas y a pesar de las dificultades propias de la administración para articular respuestas ágiles, destacaban que en el último año y medio se hubiera conseguido poner en marcha 58 nuevas plazas en estancia permanente y unidades semiautónomas para intentar dar respuesta a las necesidades de los menores extranjeros sin referentes familiares. Eran conscientes de que, no obstante, los recursos no estaban alcanzando a cubrir las necesidades, por lo que estaban en permanente búsqueda de nuevas ubicaciones. En este punto trasladaban las dificultades para conseguir espacios (casas, locales...) donde abrir nuevos recursos. Las dimensiones requeridas, la ubicación, las reacciones



vecinales, etc. hacen complicado abrir nuevos recursos, especialmente para adolescentes extranjeros.

En lo tocante a la ratio de profesionales y las condiciones materiales y funcionales del centro informaban de que el centro Zornotza cuenta con el certificado positivo del Servicio de Inspección y Control del Departamento, responsable de la comprobación del cumplimiento de las condiciones establecidas para los recursos residenciales en su decreto regulador. En todo caso, ya habían instado a la entidad a realizar reformas y mejora de las instalaciones. Confirmaban el arreglo del tejado directamente por la institución foral, pero se había exigido que pintaran, arreglaran y dignificaran en general las instalaciones. Creían que la puesta en marcha de los dos talleres proyectados contribuiría en buena medida a conseguirlo.

El **Servicio de Inspección y Control** remitió el **informe de inspección** relativo al Centro de primera acogida de Zornotza. El informe, que considera apto al centro en cuanto al cumplimiento de las condiciones materiales y de personal establecidas por el decreto regulador, daba cuenta de la situación observada en la visita realizada al centro por personal del Servicio el 5 de diciembre de 2016, y de la subsanación de las deficiencias detectadas en ella. Conviene precisar que en la fecha de la visita al centro por parte del Servicio de Inspección y Control, aquel presentaba una ocupación de 35 personas y la referencia de capacidad utilizada por el Servicio es el Registro Foral de Servicios Sociales, que otorga al centro una capacidad de 40 plazas. La ratio declarada adecuada en el informe lo era también en relación con las 35 personas atendidas.

La **nueva visita realizada por el Ararteko el 28 de junio de 2017** permitió constatar que, a pesar de que se había abierto un nuevo centro en Izurtza y trasladado una docena de chicos a él, la ocupación del centro de Zornotza era aún mayor que en marzo, alcanzando el número de 56 personas. Las condiciones de las instalaciones se veían claramente mejoradas (finalizada la obra del tejado, se había habilitado de nuevo ese espacio como dormitorio, desahogando el resto de habitaciones, el centro estaba pintado y limpio, no se percibía olor a humedad...) y el ambiente del centro era tranquilo. A pesar de que el número de chicos superaba con creces la capacidad del centro y de que era época de vacaciones escolares, todos los chicos estaban participando en alguna de las actividades del centro: 1) jardinería, realizando tareas de mantenimiento de los jardines y elementos vegetales de la finca; 2) albañilería, aprendiendo tareas básicas de la profesión y pequeñas reparaciones; 3) castellano, en el aula. Una cuarta actividad de electricidad-fontanería estaba lista para iniciarse, incorporando un grupo de 2-3 chicos con un monitor para ir haciendo tareas de mantenimiento y adquiriendo en el transcurso de las mismas conocimientos y facilitando así la adquisición de competencias profesionales de estas áreas.

La **información remitida por el Departamento** en respuesta a la solicitud del Ararteko (con fecha de entrada de 23 de noviembre) aportó datos sobre menores extranjeros atendidos en los recursos asistenciales de la red foral durante los

primeros 9 meses de 2017. El número de chicos distintos (aunque hayan realizado varias entradas) atendidos en el centro de primera acogida en este período había ascendido a 490. Se relacionaban también los 7 nuevos recursos (156 plazas) habilitados desde el mes de febrero para responder a las necesidades de preparación a la emancipación de estos chicos.

En la **tercera visita**, el 28 de noviembre, el Ararteko comprobó el importante deterioro de las condiciones del centro, tanto materiales como de funcionamiento, y del clima de convivencia. Según los datos aportados por el responsable del centro, en aquellos momentos había 104 chicos en el centro, con una tendencia de llegadas incesantemente creciente a lo largo de los meses.

	Nº de ingresos totales en el mes	Media de chicos/ presencias en el centro	Nº de chicos en el momento de máxima ocupación producido en el mes
Enero	41	52	60
Febrero	33	48	53
Marzo	34	49	56
Abril	34	44	55
Mayo	57	43	48
Junio	40	49	53
Julio	68	58	70
Agosto	99	85	99
Septiembre	84	80	96
Octubre	121	77	86
Noviembre	100	88	111
TOTAL	<b>711</b>		

La llegada estaba siendo tan intensa que, a pesar de la derivación a recursos de preparación a la emancipación (incluso de emancipación) tras una mínima valoración de las competencias y necesidades del adolescente, la ocupación se mantenía en todo momento muy por encima de las plazas del centro y de las posibilidades de atención con garantías de los chicos. Todo ello en el contexto de sobreocupación de todos los centros de la red vizcaína para menores extranjeros no acompañados, incluso de los abiertos en los últimos meses, a los que se hará referencia en párrafos posteriores.

Observaban un aumento de chicos que, por su relato y su apariencia, parecían proceder de familias de un nivel socioeconómico algo más alto que el de los menores llegados en fechas anteriores. No obstante, el principal problema en el centro lo estaba ocasionando el cada vez mayor número de chicos con un perfil altamente disruptor y conflictivo. Hay que recordar que estos son los chicos que



no eran derivados a otros centros (o que son “devueltos”), por lo que se habían ido acumulando y formando un grupo numeroso y poderoso en Zornotza. Los educadores relataban conductas claramente retardadoras, incluso con los propios educadores y educadoras, y actitudes amenazadoras e intimidatorias con otros chicos del centro.

El grado de hacinamiento en las habitaciones era importante, con múltiples literas dispuestas en ellas que harían difícil una evacuación del edificio en una situación de emergencia. Todas las taquillas habían sido destrozadas, acumulándose sus pertenencias en bolsas de plástico en la sala de educadores. El deterioro del centro, en general, era considerable.

La atención a las necesidades básicas de un número de personas tan superior a la capacidad del centro había obligado a duplicar todos los procesos de comidas, duchas, etc., haciendo necesario reducir los tiempos destinados a actividades formativas y educativas. La dedicación de los y las educadoras al control de la entrada en el comedor, el desarrollo de las comidas, las duchas, la provisión de ropa desde la sala de educadores y demás actividades de vida cotidiana estaba limitando de manera importante cualquier ejercicio de trabajo educativo con los menores. Por otro lado, la falta de ocupación en amplios períodos del día y la imposible supervisión constante de todos los espacios del centro estaba facilitando las conductas disruptivas, intimidatorias y amenazantes, materializadas en un número importante de incidentes.

El equipo de educadores y educadoras se sentía aún con capacidad de actuación, pero muy cansado y sin expectativas de mejora a corto plazo. Señalaban el gran riesgo que suponía para la seguridad de todas las personas del centro la convivencia de un número tan grande de personas en aquel espacio.

La preocupación del Ararteko a la vista de lo relatado anteriormente fue, consecuentemente, máxima, en razón no sólo de los elementos relacionados con las escasas posibilidades de atención en parámetros de desarrollo integral de los chicos residentes, sino, también, en razón de los riesgos existentes para la integridad de las personas del centro, tanto usuarias como profesionales, (incendios, agresiones, abusos, etc.).

La visita tuvo como consecuencia la concertación de un encuentro con los responsables del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia. Como ya se ha avanzado al inicio, estando ya predeterminada la reunión para el día 13 de diciembre, la tarde anterior se declaró un fuego en el centro de Zornotza que dejó bastante dañadas las instalaciones y obligó a la reubicación de todos los chicos en aquel momento allí residentes en otros recursos de la red.

En la **reunión con la diputada de Acción Social** y parte de su equipo directivo la responsable foral destacó algunos de los elementos del análisis que su equipo técnico ya había trasladado en la reunión de abril, actualizando la información en



cuanto a número de chicos atendidos y recursos habilitados para su atención a lo largo de 2017. Así, a las 58 nuevas plazas ya arriba citadas había que sumar otras 112 en 5 nuevos recursos residenciales, además de la ampliación de módulos en otros, con el resultado de haber triplicado el número de plazas para menores extranjeros sin referentes familiares en los dos últimos años. En relación con la apertura de nuevos centros señalaban dificultades derivadas de los requisitos dispuestos en el decreto regulador de centros, por una parte, y de la falta de disponibilidad de nuevos locales por la negativa de las personas propietarias a destinarlos a este uso, por otra. El presupuesto, lógicamente, también se había triplicado (aprox. 12 millones de euros) en este período de tiempo. En ese momento la situación era, en su opinión, de total excepcionalidad.

Estaba en proceso de elaboración un informe interno que ofreciera un diagnóstico de lo que estaba sucediendo y permitiera, tanto la planificación de actuaciones como la solicitud de colaboración. Tenían información que apuntaba a que los chicos tienen definido el destino de Bilbao ya desde el origen de su desplazamiento y que éste responde en un gran porcentaje de casos a proyectos migratorios familiares. Barajaban también algunas sospechas, que habían pedido que la Ertzaintza investigara, sobre la presencia de mafias o grupos organizados que facilitan la ruta desde Marruecos a Bizkaia. En todo caso, consideraban que el fenómeno de la llegada de estos menores trasciende la actuación de la diputación y requiere de un abordaje supraterritorial. Por esta razón, habían trasladado la situación en Bizkaia al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, concretamente en la Comisión Interautonómica de Infancia. No se había recibido ninguna propuesta de solución, ni muestra alguna de solidaridad por parte del resto de Comunidades Autónomas que, salvo Catalunya (a donde también se dirigen los chavales), Murcia y Andalucía, mantienen un número muy bajo de menores extranjeros en sus centros. Tras el incidente de Zornotza había quedado concertada ya una reunión con el Secretario de Estado de Asuntos Sociales e Igualdad.

Por último, el Departamento informó con detalle sobre el incendio del centro acaecido la tarde anterior y las gestiones realizadas para la reubicación de todos los chicos.

Esta información, complementada con detalles de las gestiones más recientes, fue también compartida en la reunión mantenida entre el Ararteko, la Diputada foral de Acción Social y sus respectivos equipos.

En la **cuarta visita al centro**, a mediados del mes de marzo de 2018, el Ararteko ha constatado el arreglo de los desperfectos ocasionados en las instalaciones por el incendio, proceso que se había aprovechado para la puesta a punto de todo el centro, con manifiestas mejoras en habitaciones, comedor, aulas, zona exterior, etc.

Los 68 menores acogidos en ese momento se encontraban todos activos a la hora de la visita, bien en sus centros educativos en el exterior (los menos) o en los 3 grupos de formación en marcha en el propio centro. El ambiente general reflejaba una vuelta a la actividad deseable en un centro de esta tipología, con el control en manos del equipo de educadores y educadoras, con capacidad de desempeñar su tarea educativa en unas condiciones adecuadas. Se pudo detectar asimismo un optimismo recobrado entre los profesionales del Centro con los que el Ararteko y su equipo tuvieron oportunidad de debatir.

### Consideraciones.

1. La Convención sobre los Derechos del Niño dispone que todo niño, niña o adolescente, independientemente de su origen, raza o condición, es sujeto de derechos y, por tanto, tiene derecho a su desarrollo integral, a la educación, al mayor grado de salud, a la protección... En línea y en desarrollo de este tratado internacional suscrito por el Estado español se han aprobado todas las leyes de protección a la infancia vigentes en la actualidad (tanto estatales, como autonómicas), a cuya observancia todas las administraciones quedan obligadas en el marco de sus competencias.

En este contexto, lo primero que cabe señalar es que la Diputación Foral de Bizkaia está acogiendo y dando atención inmediata a todos los chicos que llegan a su territorio, tutelándolos en cuanto queda establecida (por la documentación que portan o por decreto de fiscalía) su minoría de edad, conforme a lo establecido en el ordenamiento jurídico.

La formulación básica del derecho a la protección de los niños, niñas y adolescentes privados de su medio familiar de origen contenida en la Convención sobre los Derechos del Niño se concretó en 2010 en las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños de Naciones Unidas, que ofrecen una adecuada orientación sobre las medidas para prevenir la separación y, en su caso, para garantizar una atención de calidad en los cuidados alternativos. En los casos excepcionales en los que se haya recurrido a la institucionalización, señalan las Directrices en su artículo 5, la reinserción social debe prepararse lo más pronto posible en el entorno de acogida y, en cualquier caso, mucho antes de que el niño lo abandone. En cuanto a los límites del acogimiento residencial, las Directrices instituyen que el acogimiento residencial se deberá limitar a los casos en los que ese entorno fuera específicamente apropiado, necesario y constructivo para el niño, niña y adolescente. Es decir, que el lugar en el que se desenvuelve el o la menor debe proporcionarle un entorno protector y beneficioso para su desarrollo.

*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, en coherencia con todas estas recomendaciones y en desarrollo de las*





obligaciones de la administración vasca, configura servicios, recursos, centros, lo más parecidos posible a un hogar donde vivir y desarrollarse en plenitud; espacios de seguridad donde habitar y crecer con dignidad. Por ende, opta por recursos pequeños, con una ratio profesional/niño adecuada, en los que el establecimiento de vínculos de confianza y referenciales permita el soporte vital y acompañamiento educativo que cualquier familia puede ofrecer. Para todos los niños, niñas y adolescentes, sin distinción de origen, raza ni ninguna otra condición.

Tampoco escapan a esta naturaleza de espacios educativos los centros de acogida de urgencia que, aunque sea durante períodos más cortos, deben ofrecer las mismas condiciones de seguridad y dignidad y posibilitar el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes.

La capacidad máxima del centro de primera acogida de Zornotza recogida en el convenio inicial para su gestión entre la empresa Landalan y el Departamento de Acción Social foral era de 30 plazas y en base a este número de menores acogidos se dispusieron los recursos humanos necesarios. En 2016, ante el incremento en el número de chicos que llegaban al territorio de Bizkaia, el Departamento Foral amplió el convenio a 40 plazas, incluso se definió el precio/plaza en los supuestos en que se superara esta cantidad, pero la plantilla y el equipo de educadores ha permanecido inalterable en número de profesionales. A pesar de no ser conforme a la norma, 40 plazas es también la referencia de capacidad que este recurso tiene en el Registro Foral de Servicios Sociales y en base a la que se realizó el informe del Servicio de Inspección que a fecha de hoy autoriza la actividad del centro.

En todo caso, la realidad observada en las 4 visitas realizadas fue de una sobreocupación continuada en el tiempo muy superior incluso a estas 40 plazas: 53 el 27 de marzo, 56 el 28 de junio, 104 el 28 de noviembre y 68 el 14 de marzo de 2018, lo que supone incrementos de hasta un 250% de ocupación sobre las plazas previstas en los momentos punta.

La intensa llegada de estos chicos procedentes mayoritariamente del continente africano y especialmente del Magreb afecta, no obstante, a todos los recursos para menores extranjeros no acompañados de la red residencial vizcaína, de la que el centro de Zornotza no es sino la puerta de entrada. A pesar de la apertura de nuevos centros, tanto éstos como los ya existentes se encuentran por encima de los límites, en porcentajes distintos, para los que están diseñados. La situación se agrava más incluso al tener que reubicar a los chicos de Zornotza tras el incendio del 12 de diciembre.

El Ararteko es consciente de la dificultad que entraña la gestión de unos recursos estancos frente a una demanda incontrolable, así como de los esfuerzos que el Departamento foral viene realizando para abrir nuevos recursos que den respuesta a los chicos que continúan llegando a Bizkaia. Pero

resulta evidente que no está siendo suficiente y los derechos de estas personas menores deben en todo caso quedar garantizados. Si bien es cierto que la disposición adicional primera del Decreto 131/2008 antes mencionado permite a los órganos forales la habilitación de *"recursos residenciales diferentes de los regulados en el artículo 6 (...), al objeto de prestar la atención inmediata que requieran las personas menores de edad en situación de desprotección cuando sus necesidades se encuadren en nuevas realidades o en fenómenos sociales emergentes o se observe un crecimiento masivo y no previsible de la demanda, y no sea posible, por sus dimensiones, darle respuesta en el marco de la red de recursos existente"*, su punto segundo destaca el carácter excepcional, temporal y transitorio de estos recursos, en garantía del cual limita el período máximo de su funcionamiento a 1 año, prorrogable por otros 6 meses, período en el cual se deben ir arbitrando medidas estables y definitivas, ajustadas a las previsiones del decreto regulador.

Constatado el incremento de llegadas durante el período al que hace referencia esta recomendación, el período de excepcionalidad podría estar ya agotándose, lo que haría imprescindible la dotación de más plazas para la primera acogida y, de forma derivada, para el desarrollo de los programas de preparación a la emancipación y de emancipación. En el caso del centro de Zornotza esto supondría además, a juicio de esta institución, recuperar su capacidad de 30 personas o, como máximo, de 40 personas.

2. Ciertamente, hasta el momento en que el centro de Zornotza tuvo que ser cerrado como consecuencia del incendio todos los chicos dormían en camas, eran alimentados, disponían de ropa y participaban en las actividades educativas que aún se sostenían. Meses antes, incluso, el Ararteko valoraba de manera muy positiva el programa de talleres/actividades desarrollado en el propio centro para todos aquellos que no accedían a procesos formativos en el exterior, el equipo educativo cohesionado, la fluidez del trabajo con otros agentes comunitarios y la normalidad que parecía presidir las relaciones con el entorno.

El proceso vivido a lo largo de 2017 en el centro, con un incremento muy acelerado del número de chicos, la decreciente posibilidad de trabajo educativo y el consiguiente aumento del riesgo de incidentes y altercados, podría servir de aprendizaje para el futuro y recordar la importancia que revisten las actuaciones preventivas.

3. El equipo profesional de los centros, los educadores y educadoras, son la herramienta imprescindible para la intervención. Ellos y ellas tienen en sus manos recuperar para la vida a niños, niñas y adolescentes que han sido dañados, en algunos casos muy profundamente, por experiencias vitales de maltrato y negligencia. De su buen hacer profesional dependerá que el dolor persistente, los efectos de la violencia y de la privación (a veces material,



pero casi siempre afectiva) se vean mitigados o no. Su presencia, su implicación, su cercanía son condiciones *sine qua non* para la actividad educativa.

La realidad que el Ararteko ha conocido es la de profesionales con experiencia e implicación, pero cansados, trabajando en situaciones de tensión mantenida en el tiempo que minan el estado personal necesario para acompañar educativa y terapéuticamente a los y las menores. De ahí la importancia de las condiciones laborales en las que se desarrolla este trabajo y que comprende, más allá de lugares de trabajo idóneos, retribuciones dignas y ratios adecuadas, disponer de espacios de supervisión y contraste para el aprendizaje, el trabajo en equipo y el mantenimiento del estado de salud psíquica preciso para la tarea encomendada.

4. Una última consideración tiene relación con los procesos migratorios, en los que se enmarca el movimiento de estos menores. La naturaleza de este fenómeno trasciende con mucho la perspectiva local y requiere de una mirada más amplia, que revela la existencia de un fenómeno global, complejo y en el que se encuentran implicadas muchas instancias. Esta naturaleza global no puede ser en modo alguno argumento para la dejación de las responsabilidades de atención a aquellas personas menores concretas que llegan a nuestro territorio, pero sí hace necesario actuar sobre la base de una reflexión más amplia, en la que la administración foral debería tomar parte.

Ateniéndonos a los límites competenciales de esta institución, el Ararteko no propondrá actuaciones que rebasen el ámbito autonómico (aun consciente de que habría que hacerlas también). El Ararteko considera, sin embargo, que Euskadi se define, como sociedad, a través de la respuesta que sea capaz de ofrecer a situaciones como la que aquí se está analizando. Es sabido que las diferentes instituciones vascas orientan sus actividades en clave solidaria, esforzándose en responder, con espíritu acogedor a las necesidades de las personas migrantes. Dicho esto, el Ararteko estima necesario que se aborden las respuestas a las necesidades de las personas menores de edad extranjeras sin referentes familiares desde una perspectiva vasca global, mediante una reflexión compartida por todas las instituciones implicadas. A juicio de esta institución, solo una respuesta coordinada y solidaria entre los territorios permitirá hacer frente con éxito a situaciones de "desbordamiento de recursos" como la existente actualmente. En este contexto, sería conveniente acordar un protocolo común de acogida, en el sentido exigido por el Decreto 131/2008, que supere las limitaciones que se derivan del protocolo marco estatal y que permita tratar adecuadamente otras cuestiones que con toda seguridad surgirán a través de la reflexión compartida que preconiza el Ararteko.



## Conclusiones

Por todo esto, el Ararteko procede dar por finalizada su intervención, **recomendando** a la Diputación Foral de Bizkaia que:

- Garantice la atención a las personas extranjeras menores de edad sin referentes familiares que llegan a Bizkaia en condiciones de dignidad. Esto supone:
  - Ampliar gradualmente el número de plazas residenciales en cantidad suficiente al número de menores,
  - Poner en práctica los programas que mejor respondan a las necesidades de cada uno de ellos,
  - Respetar las condiciones que la normativa reguladora establece.
- Recupere la naturaleza de centro de primera acogida del centro de Zornotza y, en consecuencia, también la limitación de plazas a un máximo de 40.
- Articule medidas para el cuidado de la salud y las condiciones de trabajo de los y las profesionales de los centros, especialmente en lo tocante a los efectos del estrés sostenido en el tiempo.
- Participe activamente en las eventuales iniciativas que para el análisis y la respuesta compartida a la realidad de las personas menores de edad sin referentes familiares se pudieran articular por parte de las instituciones vascas.