

ACTUACIÓ PREVISTA EN EL PLA DE LA IGS (2018-2019)

Àrea del pla:

VI. ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS OPERATIUS
11. ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA

Número y denominación de la actuación en el plan:

11.1. ANÀLISI ORGANITZATIVA DEL CENTRE DE RECEPCIÓ DE MENORS DE BUÑOL

Objectiu de l'actuació:

Realització d'una anàlisi organitzativa del centre de Recepció de Menors de Buñol (d'ara en avant CRM_Buñol) dirigit a realitzar una avaluació de la seua organització i funcionament, a fi de formular les propostes de millora corresponents, després de la petició efectuada per la sotssecretaria de la conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

Naturalesa de l'actuació:

Avaluació i informe.
Per a abordar aquesta anàlisi organitzativa, es va constituir un equip de treball multidisciplinari, dirigit per la Inspecció General de Serveis, en el que han participat les tres inspeccions sectorials: Inspecció de Serveis Socials, Inspecció Educativa i Inspecció Sanitària.

Data de remissió de l'informe:

12 de juliol de 2018.

Resultats de l'actuació:

Donada la complexitat i extensió de l'avaluació realitzada, este resum destaca com a resultat, aquelles conclusions i recomanacions que tenen un caràcter general, limitant-se a assenyalar els àmbits i l'abast d'altres recomanacions i propostes de millora, més específiques (les obtingudes com a fruit de la més completa anàlisi organitzativa realitzada i que en l'informe final s'incorporen com un annex al mateix), el detall de les quals, per la seua extensió, obviem reproduir en aquesta fitxa.

Conclusions de caràcter general:

- La creixent **immigració** de menors comporta d'alguna manera un desequilibri en les obligacions derivades de l'actual distribució competencial entre l'Estat i les CC.AA en la matèria. De conformitat amb el que preveu l'article 2 bis.1 De la Llei *Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social: **Correspon al Govern**, de conformitat amb el que preveu l'article 149.1.2.^a de la Constitució, la definició, planificació, regulació i desenvolupament de la política d'immigració, sense perjudi de les competències que puguen ser assumides per les comunitats autònomes i per les entitats locals.*
- No obstant això, l'assistència **immediata** de qualsevol menor en situació de desprotecció està atribuïda a **les administracions autonòmiques**, de manera que una bona part de la població migrant (els menors) han de ser atesos des de l'àmbit autonòmic amb els mateixos recursos que es disposava per a atendre, en exclusiva, els supòsits de desprotecció que es generaven en el nostre entorn social local. En aquests moments, entorn del 80 per cent dels residents en el centre



de recepció de menors de València són estrangers.

El paràgraf 3 de l'esmentat article 2.bis.1, de la Llei *Orgànica 4/2000 estableix* que L'Estat *garantirà el principi de solidaritat, consagrat en la Constitució, atenent a les especials circumstàncies d'aquells territoris en què els fluxos migratoris tinguen una especial incidència*. Encara que es desconeix, per excedir l'objecte d'aquesta actuació, quines mesures s'estan aplicant per a fer efectiu l'esmentat principi de solidaritat (article 138.1 de la Constitució), en relació amb els costos derivats de l'atenció al flux creixent de menors migrants en autonomies com la nostra, a la vista de la situació, és molt possible que les esmentades mesures no estiguen resultant suficients.

- Pot afirmar-se que la recepció dels menors en situació de desprotecció a la província de València arrossega des de fa anys una problemàtica **d'insuficiència i inadequació de mitjans** que podria qualificar-se d'estructural, accentuada per l'increment de l'arribada de menors estrangers no acompanyats (MENAS) i per la falta o insuficiència de recursos especialitzats de derivació. Així com unes limitacions, també estructurals, en la gestió del personal que dificulta l'adequació de les plantilles a les necessitats reals.
- En l'anterior centre de recepció de menors per a adolescents (menors de 13 a 18 anys) de la província de València (centre de Montolivet, ubicat a València ciutat), era freqüent que els menors romangueren en el mateix per un període superior als 45 dies que estipula la normativa vigent per a l'allotjament en "règim de recepció". Eixe centre va ser descartat pels problemes d'habitabilitat que presentava i per alguns problemes de seguretat dels menors detectats en l'entorn del centre. La intervenció, al seu dia, de diversos òrgans de control amb competències en la matèria (Fiscalia, Inspecció Provincial de Treball i Seguretat Social, i Sindic de Greuges) van portar a adoptar la decisió de desallotjament del mateix el passat estiu i el seu trasllat a Buñol.

L'esmentada decisió va ser acompanyada de l'adopció de mesures, tant d'habilitació de places residencials d'acollida vinculades específicament al centre, com de suport a la gestió i al nou equip del CRM Buñol, així com de recondicionament de l'immoble i de les seues dotacions.

- No obstant això i a pesar de l'esforç desenvolupat per la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives a través de la seua direcció general d'Infància i Adolescència, el resultat de l'obertura del CRM Buñol no ha sigut satisfactori. **El centre no aconsegueix un funcionament normalitzat i**, segons l'opinió d'aquesta inspecció, és molt difícil que ho aconsegueisca amb els condicionants actuals: mala ubicació, constant i creixent sobreocupació, personal insuficient i, en alguns casos, inadequat, i absència de definició de dinàmiques bàsiques per a un funcionament ordenat del centre. La confluència dels dèficits que s'han constatat fa que es potencie el resultat negatiu derivat dels mateixos.
- Resulta obvi que **la demanda actual de recepció**, en el cas dels menors de 13 a 18 anys, **no pot ser atesa per un únic centre** que dona cobertura a tota la província de València i **que, a més a més, no compta amb suficients recursos socials de derivació**. La necessitat de respondre amb urgència a una demanda que és i es preveu a futur creixent no pot satisfer-se des d'un centre que té una capacitat física limitada i no que no sembla tindre la millor ubicació. Això no impedeix que, ajustant el nombre de menors ingressats a les capacitats reals del centre, no pugui i haja de millorar-se la seua gestió.
- **Les rigideses que es produïxen en la nostra administració**, en especial en l'àmbit de la gestió de personal (amb competències repartides en nivells orgànics i departamentals diferents) i en la



gestió econòmica, suposen **un clar obstacle per a garantir l'adaptabilitat dels recursos a les necessitats reals d'atenció de menors en situació de desprotecció**, en cada moment.

- Finalment, la desprotecció del menor és una realitat complexa que, posada de manifest de forma diversa i amb distints nivells de gravetat, exigeix respostes des de distints àmbits professionals, en especial els educatius, socials i sanitaris. Per això, resulta fonamental destacar que correspon **a tota la nostra administració atendre i donar una resposta coordinada i efectiva d'atenció integral al menor** en situació de risc o desemparament i no, únicament, al departament que té directament atribuïdes les competències per a aplicar mesures de protecció.
- **La interacció entre els tres àmbits** (de serveis socials, educació i sanitat) **no sempre està degudament normalitzada i protocol·litzada**. És cert que s'ha progressat però, segons el parer d'aquesta inspecció, ha de seguir avançant-se perquè qüestions bàsiques d'assistència mèdica i escolarització no queden en mans de la capacitat i voluntarietat personal dels actors intervinents en el cas concret. De la mateixa manera, s'ha apreciat la necessitat que s'escometin solucions conjuntes per a atendre necessitats especials.

Recomanacions generals:

- **La solució al problema de la sobreocupació** actual del CRM_Buñol requereix de mesures que garantisquen poder disposar d'un nombre més gran de places “de recepció” amb els recursos adequats i, sobretot, agilitzar els processos de derivació cap a altres recursos més estables (residencials o familiars, actualment insuficients) de tal forma que el centre de recepció complisca amb la seua missió essencial que no és una altra que la d'acollir de forma immediata al menor, en el moment en què es produïx la necessitat, i procedir a l'estudi i avaluació de la seua situació per a proposar la mesura més idònia en cada cas, evitant que l'estada es perllongue més enllà dels 45 dies previstos per la normativa.
- Addicionalment i en **atenció a les necessitats especials d'alguns menors** en situació de desprotecció (amb problemes conductuals associats a patologies de diversa índole) hauria d'avançar-se en la consideració que cal donar una resposta d'atenció **integral**, en especial a este grup de menors. Això implicaria una més estreta col·laboració entre aquells departaments amb competències sectorials (sanitat, educació i serveis socials), tots amb una clara responsabilitat d'atenció al menor que no poden ni han d'eludir. Disposar de centres o programes sociosanitaris, amb recursos d'ambdós tipus, permetria atendre una demanda per a la que hui se no té resposta adequada.
- Donar una resposta àgil i immediata als problemes derivats de les **rigideses que presenta la nostra administració**, en matèria de gestió de recursos humans i materials, exigeix l'adopció de models de gestió col·laborativa que permetin adaptar-se a unes necessitats que són enormement canviants. És per això que **un model mixt** com el què té Alacant per a la recepció de menors adolescents, amb dos centres propietat de la Generalitat, un de gestió pública i un altre de gestió indirecta, podria donar suport al Centre de Recepció de Menors de la província de València, en l'actualitat ubicat a Buñol, i aportar eixa necessària flexibilitat que resulta imprescindible, en el moment actual, per a atendre les previsions d'un futur immediat que apunten a un increment de la immigració de menors.
- En paral·lel, podria valorar-se la conveniència d'impulsar **un sistema d'informació agregada**, en temps real, **de disponibilitat de places** (familiars o residencials) a nivell provincial i autonòmic que contribuísca a esgotar al màxim les possibilitats de derivació de casos.



- Finalment, ha de precisar-se que la recomanació de satisfer eixa necessitat de comptar amb un nombre més gran de centres i places, per a donar una adequada resposta a una demanda actual i futura que no para de créixer, no ha d'interpretar-se, en cap cas, en el sentit de no compartir el **model** actualment proposat per la conselleria competent, **que prioritza de forma clara una política d'acolliment familiar enfront del residencial**.

Per això i sens dubte, s'ha de continuar apostant per la implantació de programes no residencials, facilitar el reagrupament familiar quan això siga possible, desenvolupar programes d'acolliment familiar, en les seues distintes modalitats, i avançar cap a una major especialització i individualització en les intervencions que es presten des dels centres de protecció a la infància i adolescència. Però, sembla ineludible, que han d'adoptar-se mesures transitòries que passarien per habilitar un nombre més gran de places residencials mentres s'articulen tots els mecanismes necessaris per a implantar el nou model.

Conclusions i recomanacions específiques:

A més de l'anàlisi general de la situació de la “recepció de menors” a la província de València, pel seu mateix objecte, l'informe de l'actuació arreplega una sèrie de conclusions i propostes de millora concretes que han sigut elaborades seguint el model EFQM d'Excel·lència, la finalitat de les quals és millorar l'organització i el funcionament del CRM de Buñol. Eixes propostes comprenen els següents àmbits i van referides a:

- Organització, direcció i planificació del centre:
Efectivitat del lideratge, millora de la coordinació amb òrgans superiors, implantació de sistemes de planificació i gestió.
- Gestió de recursos humans:
Agilització de la cobertura de vacants, millora de la formació de tot personal, implantació de processos selectius que prioritzen l'interés superior del menor garantint una adequat nivell formatiu, en especial del personal amb funcions educatives; així com l'adopció de mesures que garantisquen, en tot moment, el compliment de les ràtios.
- Gestió de recursos físics, materials i d'informació:
Ocupació de l'immoble adequada a les seues possibilitats reals, millores en el manteniment i ambientació del centre, valoració de les limitacions derivades de la ubicació del centre i millora en els actuals sistemes d'informació.
- Relacions d'aliança i col·laboració:
Implantació del protocol que ha de normalitzar la coordinació amb els serveis sanitaris i desenvolupament de mesures que sistematitzen i milloren la relació amb la Fiscalia de Menors.
- Activitats exercides (processos) i resultats obtinguts:
Implantació d'un manual d'ingrés i derivació, normalització de la pràctica dels exàmens de salut, millora de l'atenció psicològica individual i grupal, elaboració del “Programa d'intervenció individualitzada” i adopció de mesures que garantisquen una intervenció educativa adequada amb els menors durant la seua estada. Així mateix, han de definir-se els indicadors necessaris per a mesurar els resultats de la gestió del centre.