



# Condiciones laborales del personal en la atención a personas migrantes

---

**CCOO**

servicios a la ciudadanía



# Condiciones laborales del personal en la atención a personas migrantes

---



**servicios a la ciudadanía**

## **Edita**

### **Federación de Servicios a la Ciudadanía de CC00**

C/ Fernández de la Hoz, 21 · 1ª planta. 28010 Madrid

Teléfono: 91 757 22 99. Fax: 91 548 16 13

[www.fsc.ccoo.es](http://www.fsc.ccoo.es)

Febrero de 2019

Depósito Legal: M-8663-2019

## Índice

Introducción _____	7
1ª PARTE. Objetivos y metodología _____	11
2ª PARTE. Contexto _____	16
3ª PARTE. Factores condicionantes _____	29
A. Falta de personal _____	34
B. Necesidad de más y mejores materiales _____	39
C. Externalización de servicios _____	42
D. Coordinación interinstitucional y entre las diferentes entidades y organizaciones competentes _____	44
E. Cuestiones administrativas y legales _____	45
4ª PARTE. Análisis de las condiciones laborales en los servicios de acogida ____	50
A. Estabilidad en el empleo y tipo de contratación _____	50
B. Salarios _____	53
C. Jornadas de trabajo _____	56
D. Habilidades profesionales y formación _____	58
E. Salud laboral _____	66
F. Satisfacción laboral _____	74
CONCLUSIONES _____	81
PROPUESTAS DE ACTUACIÓN _____	91
BUENAS PRÁCTICAS _____	96
BIBLIOGRAFÍA _____	98
ANEXO 1. Descripción de los servicios de acogida _____	101
ANEXO 2. Políticas migratorias en las CCAA con más población inmigrante _	105



# INTRODUCCIÓN

En los últimos años, las Administraciones Públicas de Europa se han visto confrontadas a una situación difícil cuando se trata de hablar sobre los desafíos relacionados con el movimiento de personas de fuera de la Unión Europea.

Tradicionalmente, la situación geográfica de los países mediterráneos ha creado un flujo de personas que salen de sus países poniendo su vida en riesgo. Al mismo tiempo, determinados países, España es un buen ejemplo, tratan de blindar físicamente sus fronteras llegando incluso a construir un muro, el llamado “muro de la vergüenza” en Melilla, para impedir la llegada de personas de países africanos a Europa, lo que ha motivado denuncias por parte de muchas ONGs y la repulsa del Comisionado Europeo de Derechos de la Unión calificando este hecho como un ataque a los derechos humanos.

A este flujo de personas que intentan alcanzar una vida mejor se ha unido la mayor oleada de movimientos migratorios desde la II Guerra Mundial a raíz de los últimos conflictos bélicos de Oriente Medio, situación agravada cuando Turquía decidió abrir sus fronteras y una cantidad masiva de refugiadas y refugiados sirios huyendo del horror de la guerra y que son vistos por las instituciones europeas como una “crisis” que se intenta frenar con acuerdos vergonzosos como el firmado con Turquía y Libia.

Con todo ello, asistimos a diario a la tragedia de naufragios como los ocurridos en las costas de Lampedusa y datos tan escalofriantes como el de más de 14.000 personas fallecidas en el Mediterráneo desde 2014, situación de la que no se han librado las niñas y niños, algunos de ellos sin acompañamiento de personas adultas.

La Comisión Europea estableció en 2015 una cuota para cada uno de los países miembros en el plan para reubicar a 160.000 personas demandantes de asilo y refugio (aunque luego la meta se redujo a 98.255) en dos años (2015-2017). En este reparto, a España le correspondió recibir a 17.337 personas. En septiembre de 2017, cuando finalizó el plazo establecido por el Consejo Europeo para el cumplimiento de los objetivos adquiridos, la UE solo había repartido el 18.7% de los/as refugiados/as a que se había comprometido, lo que evidencia el fracaso de los sistemas de “puntos calientes” de reubicación y reasentamiento. En algunos países han establecido medidas temporales para hacer frente a algunas peticiones de asilo que deben tenerse en cuenta. Necesitamos una respuesta europea coordinada y equilibrada, eficaz y conjunta. El colectivo de personas refugiadas está llamado a incrementarse.

Las medidas de austeridad, dictadas por las Instituciones Europeas, han provocado muchos recortes en las Administraciones que deberían desempeñar un papel relevante en la atención a las personas refugiadas e inmigrantes, recortes tanto presupuestarios como en las condiciones de trabajo de las empleadas y empleados públicos, recortes que sufren igualmente las diferentes ONGs que desempeñan un importante papel en este tema. Por otro lado, se está dando la externalización/privatización de algunos servicios esenciales para garantizar los derechos de las personas migrantes y refugiadas y la calidad de esos servicios.

Este estudio tiene por objeto conocer la situación actual de los servicios de acogida a personas migrantes en este contexto de difícil equilibrio donde a los recortes de las Administraciones Públicas se une una mayor necesidad de acogida. Un relato contado por las personas que trabajan en estos servicios y que conocen de cerca la realidad que se vive en ellos, las carencias que presentan y, también, las necesidades y problemáticas de las personas a las que atienden. Es también un retrato del resultado de la falta de una política común que da la espalda a las personas que buscan un futuro mejor o huyen de conflictos.

La investigación se enmarca dentro de las acciones previstas en **el proyecto sobre inmigración que FSC-CCOO realiza conjuntamente con la FP-CGIL dentro del foro de la EPSU (Federación Europea de Sindicatos de Servicios Públicos)**. Este proyecto engloba además de esta investigación, la realización de dos seminarios, uno que se llevó a cabo en Melilla en el mes de junio de 2018 y otro en Palermo en septiembre del mismo año.

De estos encuentros nació la **Red de Trabajadores y Trabajadoras que atienden a personas migrantes (UECARE)**. Un espacio de colaboración entre los países del sur del Mediterráneo para favorecer el intercambio de realidades, identificación de buenas prácticas, y la elaboración de propuestas de acción, para dar a conocer a las instituciones europeas el punto de vista y el trabajo de las organizaciones sindicales en esta cuestión tan relevante.

Este informe se estructura en cuatro partes:

- En la primera se explican los **objetivos**, la **metodología** aplicada y el ámbito de estudio que abarca esta investigación.
- La segunda parte titulada “**contexto**” sirve precisamente para ubicar la investigación en el contexto de referencia general. Este apartado recoge información cuantitativa sobre la población inmigrante en nuestro país, la evolución de las solicitudes de asilo y las llegadas a las costas españolas de

extranjeros/as. Así mismo, reserva un punto dedicado a “los/as menores y jóvenes no acompañados”, uno de los colectivos más vulnerables entre las personas migrantes.

- La tercera parte lleva por título “**factores condicionantes**”, y en ella se hace un repaso de aquellos elementos que influyen, y en algunos casos definen, la calidad de los servicios de acogida y las condiciones laborales de quienes trabajan en ellos. Estos factores son: la política migratoria; la carencia de personal y recursos materiales suficientes para hacer frente a las necesidades de los servicios; la creciente externalización de la gestión de servicios que históricamente han sido competencia del sector público; la coordinación institucional y entre los diferentes recursos existentes; y, por último, cuestiones administrativas y de carácter legislativo que aquejan fundamentalmente a las personas migrantes, a su situación legal e integración social, aunque también afectan a los/as trabajadores/as, como es el caso del personal policial en las fronteras de Ceuta y Melilla.
- La cuarta parte se centra en analizar las condiciones laborales del personal siguiendo los siguientes bloques o dimensiones: estabilidad en el empleo y tipo de contratación; condiciones salariales; jornadas de trabajo; habilidades profesionales y formación; salud laboral; y satisfacción en el trabajo.

**El informe cierra con un apartado de conclusiones, propuestas de actuación y buenas prácticas.** El punto de conclusiones es, en realidad, una especie de informe breve de la investigación. Las propuestas de actuación y buenas prácticas se han extraído de lo contado por los/as trabajadores/as y personas expertas a lo largo del trabajo de campo, y de documentos de referencia. Esperamos estas ideas de mejora sean tenidas en cuenta por las administraciones públicas y que transformen la realidad que se vive hoy en los servicios de acogida.

No quisiéramos concluir esta introducción sin expresar nuestro agradecimiento a quienes han contribuido a hacer posible el presente estudio: a los trabajadores y trabajadoras que desinteresadamente han participado en el cuestionario, las entrevistas y grupos de discusión.

También queremos dar las gracias a la Confederación de CCOO, la Federación de Sanidad, el Sector del Mar, los Sectores de la Administración General del Estado, Autonómica y Local, así como a las Uniones Territoriales. Sin su colaboración y ayuda no hubiera sido posible organizar y llevar a cabo todo el trabajo de campo de esta investigación. Así como al Gabinete Técnico de FSC-CCOO por la elaboración de este estudio.

Y para finalizar, aun no siendo el centro de estudio esta cuestión, queremos hacer un reconocimiento expreso a los Capitanes y Patronos de buques mercantes y pesca que, durante el ejercicio de sus responsabilidades, han rescatado a migrantes en peligro en el mar, cumpliendo así con las obligaciones establecidas en los Tratados Internacionales<sup>1</sup>.

El deber de prestar auxilio en la mar constituye una larga tradición marítima que se encuentra consagrada por el Derecho Internacional. Según por el cual, toda persona que se encuentre en peligro en la mar ha de ser rescatada y trasladada a un puerto seguro.

Algunos Estados miembro de la UE han impedido el rescate y desembarque de estas personas en sus puertos, además de criminalizar a los Capitanes y Patronos de esos buques por cumplir con su deber.

Desde CCOO nos solidarizamos con estos Capitanes y Patronos, y denunciarnos a estos Estados desde lo más profundo de nuestra indignación, por su dejación en el cumplimiento de la salvaguarda de la vida humana en la mar.

---

<sup>1</sup> Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en el Mar (Convenio SOLAS; 1974); Convenio Internacional sobre búsqueda y Salvamento Marítimo (Convenio SAR; 1979); y la Convención de las Naciones Unidas sobre el Derecho en el Mar (CONVEMAR; 1982)

## 1ª PARTE. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

La presente investigación persigue como **objetivo principal** conocer la situación de los servicios que atienden a las personas extranjeras desde la mirada de quienes trabajan en ellos. Se centra fundamentalmente en analizar las condiciones laborales del personal, pero también aborda cuestiones como la adecuación de los recursos a las necesidades de los servicios, y el grado de coordinación entre los diversos servicios y entidades, entre otras.

La **finalidad última** ha sido identificar claves y propuestas de intervención para mejorar la calidad de estos servicios y, de este modo, garantizar que las personas migrantes reciban la atención debida y que sus derechos se vean protegidos.

Los **objetivos específicos** han sido:

- Identificar los factores que condicionan la situación y calidad de los servicios de acogida así como las condiciones laborales del personal que trabaja en ellos.
- Poner de manifiesto las deficiencias de personal y medios en los servicios de acogida y su repercusión en la calidad que se está ofreciendo a las personas migrantes y refugiadas.
- Analizar las condiciones laborales de los/as trabajadores/as que intervienen en la atención de las personas migrantes y refugiadas, estabilidad en el empleo, acceso a la formación específica, seguridad y salud laboral, satisfacción laboral y conciliación de la vida laboral y personal.
- Visualizar situaciones graves que se producen con colectivos especialmente vulnerables como son los menores inmigrantes no acompañados. Profundizar en la situación de los centros de acogida de menores y de las condiciones de trabajo de las personas empleadas en ellos.

El **ámbito de estudio** se circunscribe a los servicios de **primera acogida** de personas inmigrantes, si bien algunos de estos servicios llevan a cabo acciones de integración social, como son los casos de los centros de menores y Centros de Acogida de Refugiados (a partir de aquí CAR) Una heterogeneidad de recursos que engloban actuaciones de rescate en mar, atención social y sanitaria, provisión de alojamiento, oficinas de extranjería, control de fronteras, etc.

En la siguiente figura se muestran los servicios y recursos que se han estudiado y su dependencia institucional. Como puede observarse, se añade a la lista de servicios públicos las organizaciones sociales más importantes que desarrollan proyectos financiados por las administraciones públicas.

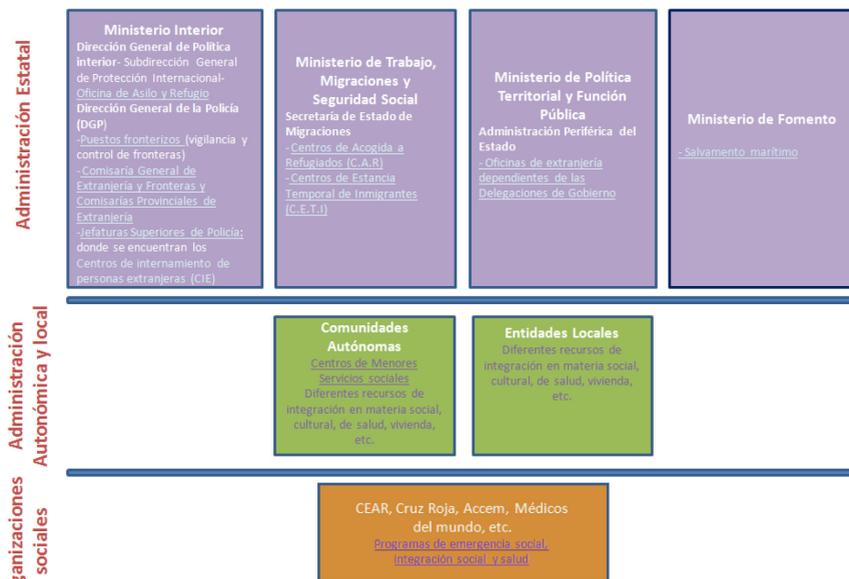


Figura 1

(En Anexo 1.- Se hace una descripción de cada uno de los servicios que aquí aparecen).

Dirigir la política relativa a nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho a asilo corresponde al **Gobierno de la Nación** tal como dispone el artículo 149.12ª de la Constitución Española de 1978.

Las competencias relacionadas con la inmigración y asilo se coordinan principalmente desde tres departamentos ministeriales que es el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (el Ministerio de Empleo y Seguridad Social durante el último Gobierno del Partido Popular); Ministerio de Interior; y el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación.

En la figura se nombran dos ministerios más: el Ministerio de Fomento al que se adscribe Salvamento Marítimo; y el Ministerio de Política Territorial y

Función Pública (el antiguo Ministerio de la Presidencia y las Administraciones Territoriales) donde se encuentran las Oficinas de Extranjería que dependen de las Delegaciones de Gobierno. Por el contrario, no aparecen el Ministerio Asuntos Exteriores y Cooperación que se dedica a la política exterior y la relación con terceros países para la ordenación y regulación de los flujos migratorios, pero que no tiene adscritos servicios de primera acogida.

Las **Comunidad Autónomas y Entidades Locales** tienen numerosas competencias de tipo sectorial que inciden especialmente en la integración social de los/as inmigrantes y de las personas con estatuto de protección internacional. Pueden citarse: la educación, salud, servicios sociales, vivienda, políticas activas de empleo, cultura, entre otras.

De toda la variedad de recursos que las **Administraciones Autonómicas** ponen a disposición de las personas inmigrantes se destacan los centros de menores, donde son tutelados “los/as menores no acompañados/as”, y los servicios sociales que atienden a una amplia población migrante. Se suman a ellos una heterogeneidad de recursos para la integración social y cultural.

Las **entidades locales** han jugado un papel destacado en la acogida de personas migrantes especialmente han respondido de forma elogiada ante las situaciones de emergencia social con la llegada masiva de personas migrantes. Existen una gran variedad de recursos especialmente en integración social y cultural, aunque también los hay en primera acogida

Por último, **las organizaciones sociales** que ofrecen servicios de emergencia, acogida e integración social.

La ubicación territorial del trabajo de campo se localiza en lugares principales de entrada de personas extranjeras, y en concreto en: Madrid, Murcia, Valencia, Andalucía, Canarias y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

En cuanto a la **metodología y las técnicas de investigación** utilizadas, se ha optado por elegir un enfoque mixto que combina técnicas cuantitativas (encuesta) y cualitativas (entrevistas semiestructurada y grupos de discusión) para lograr una fotografía amplia y detallada de la realidad.

Como vía de apoyo metodológico se ha hecho un **análisis de fuentes secundarias** como son estudios estadísticos publicados sobre el tema, investigaciones empíricas cualitativas y otras exploraciones teóricas para ubicar la situación objeto

de estudio en su contexto de referencia general. Parte de este análisis ha servido para basar y elaborar el diseño de campo de la investigación (estableciendo la diversidad y características del universo a estudiar) así como para definir un marco de referencia en la interpretación de los discursos.

Dentro de las técnicas cuantitativas se ha realizado una **encuesta** dirigida a trabajadores/as de los centros de acogida centrada en conocer sus condiciones laborales (estabilidad en el empleo; formación; seguridad y salud en el trabajo; satisfacción laboral; igualdad de oportunidades y conciliación de la vida laboral y personal).

El diseño del cuestionario se ha basado en la “Encuesta Europea sobre condiciones de trabajo”, elaborada por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound). Así pues, parte de las preguntas se han extraído de este cuestionario de referencia.

Las técnicas cualitativas elegidas han sido **entrevistas semiestructuradas y las reuniones de grupo o grupos de discusión**, con las que hemos querido profundizar en las causas de lo obtenido en las encuestas y conseguir un grado mayor de caracterización y descripción. Así mismo, estas herramientas han permitido acercarnos a la realidad de los servicios, las dificultades que existen, sus necesidades, las características y necesidades de las personas a las que atienden, las relaciones con la Administración y el grado de coordinación con otros recursos y servicios, así como la recogida de propuestas para la mejora de los mismos.

Las entrevistas se han mantenido con **responsables de los servicios, personas de referencia del sindicato en los respectivos servicios, y personal experto en la materia**.

En las **reuniones de grupo o grupos de discusión** se abordaron los mismos temas que en las entrevistas, aunque dirigidos trabajadores y trabajadoras. Han participado una media de 8 a 10 trabajadores/as cubriendo la máxima heterogeneidad, tanto de sexo como de tipología de servicio (servicios públicos pertenecientes a los diferentes niveles de la Administración y organizaciones sociales).

Por tanto, para ofrecer una visión lo más completa posible de la realidad se ha contrastado la información obtenida de tres colectivos distintos:

- Trabajadores/as empleados/as en los servicios que atienden a personas extranjeras.

- Responsables de los servicios.
- Delegados/as sindicales.
- Referentes o representantes de organizaciones sociales.
- Personal experto.

### FICHA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

<b>ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS</b>	Se han realizado 15 entrevistas semiestructuradas a: <ul style="list-style-type: none"><li>- Personal experto en inmigración</li><li>- Responsables o referentes dentro de los servicios a estudiar (al menos una por tipo de servicio)</li><li>- Representantes de organizaciones sociales que gestionan servicios para inmigrantes (CEAR; Cruz Roja; ACCEM; Médicos del Mundo; Murcia Acoge; y Andalucía Acoge).</li></ul>
<b>CUESTIONARIOS</b>	Muestra: 370 cuestionarios a: <ul style="list-style-type: none"><li>- A trabajadores/as de los servicios.</li></ul>
<b>GRUPOS DE DISCUSIÓN // "FOCUS GROUP"</b>	Se han realizado 6 grupos de discusión en: <ul style="list-style-type: none"><li>- Madrid; Almería; Murcia; Valencia; Algeciras; Canarias y Melilla.</li></ul>

En conjunto han participado en este estudio **423 personas** (231 mujeres; 192 hombres)

El trabajo de campo se ha llevado a cabo **desde diciembre de 2017 a julio de 2018**.

## 2ª PARTE. CONTEXTO

España cuenta con un total de **4.719.418 personas extranjeras**, de las cuales alrededor de la mitad (49.8%) son mujeres. Las nacionalidades mayoritarias son la marroquí y la rumana que suponen, respectivamente, el 16.3% y 14% de la población extranjera.

Por territorios, las comunidades autónomas con más población extranjera son: Catalunya (1.079.712), Madrid (825.001) y Comunitat Valenciana (661.063). En términos relativos, es decir la representación de la población extranjera sobre la población total, Illes Balears (17.1%) es la CCAA con mayor peso relativo de población extranjera, si bien el 27% de esta población foránea está formada por personas procedentes de Alemania, Reino Unido e Italia. Por encima de la media española (10.1%), se encuentran Catalunya (14.2%), Comunitat de Valenciana (13.3%), Comunidad de Madrid (12.5%), Región de Murcia (13.7%), y la Ciudad Autónoma de Melilla (15.6%). Andalucía cuenta con un peso relativo de población extranjera del 7.4%, si bien en Almería y Málaga alcanzan el 19.7% y 14.5%.

**Tabla 1. Población extranjera según CCAA** [Datos provisionales a 1 de enero de 2018]

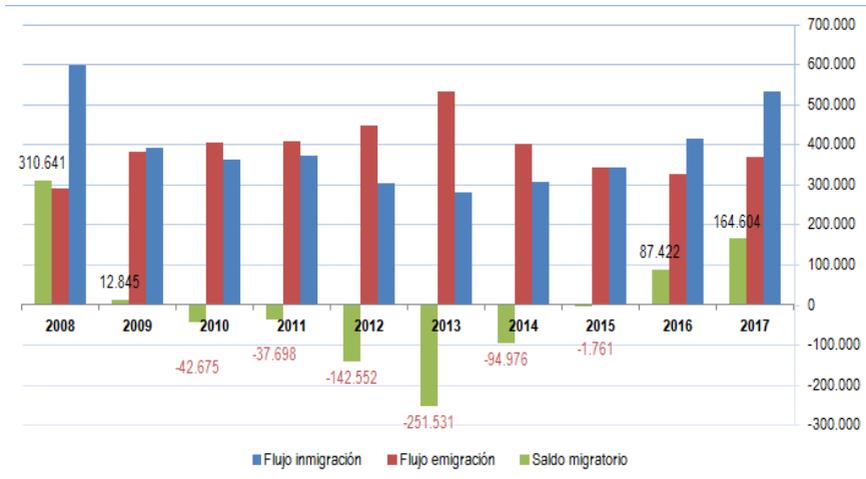
	Total Extranjeros	Población total	% sobre la población
<b>TOTAL ESPAÑA</b>	<b>4.719.418</b>	<b>46.698.569</b>	<b>10,1%</b>
<b>ANDALUCÍA</b>	<b>618.791</b>	<b>8.379.248</b>	<b>7,4%</b>
ARAGÓN	136.155	1.307.984	10,4%
ASTURIAS, PRINCIPADO DE	40.027	1.028.135	3,9%
<b>BALEARS, ILLES</b>	<b>192.412</b>	<b>1.128.139</b>	<b>17,1%</b>
<b>CANARIAS</b>	<b>259.791</b>	<b>2.126.779</b>	<b>12,2%</b>
CANTABRIA	30.573	580.067	5,3%
CASTILLA Y LEÓN	122.869	2.407.650	5,1%
CASTILLA - LA MANCHA	163.070	2.025.510	8,1%
<b>CATALUÑA</b>	<b>1.079.712</b>	<b>7.596.131</b>	<b>14,2%</b>
<b>COMUNITAT VALENCIANA</b>	<b>661.063</b>	<b>4.959.243</b>	<b>13,3%</b>
EXTREMADURA	31.400	1.072.059	2,9%
GALICIA	92.062	2.700.970	3,4%
<b>MADRID, COMUNIDAD DE</b>	<b>825.001</b>	<b>6.576.009</b>	<b>12,5%</b>
<b>MURCIA, REGIÓN DE</b>	<b>202.034</b>	<b>1.477.946</b>	<b>13,7%</b>
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE	58.581	647.219	9,1%
PAÍS VASCO	151.128	2.198.657	6,9%
RIOJA, LA	35.430	315.371	11,2%
Ceuta	5.842	85.144	6,9%
<b>Melilla</b>	<b>13.477</b>	<b>86.308</b>	<b>15,6%</b>

Fuente.- INE. Padrón continuo

En cuanto al **saldo migratorio** es decir “el balance que existe entre la migración y la emigración”, España registra desde hace dos años un saldo positivo después de llevar desde 2010 con cifras negativas.

Según se observa en el gráfico siguiente, el flujo de inmigración cae drásticamente a partir del año 2009, se mantiene estable hasta el 2012 cuando de nuevo baja. Una de las razones de esta nueva caída son los programas asistenciales para el retorno voluntario que comienzan en 2012 (BOE 6 de julio, de 2012). A partir de 2014 la inmigración empieza a crecer progresivamente hasta que, en 2016, las entradas de personas extranjeras superan a las salidas y el saldo migratorio se convierte en positivo.

**Gráfico 2. Flujo de de inmigración y emigración; y saldo migratorio**



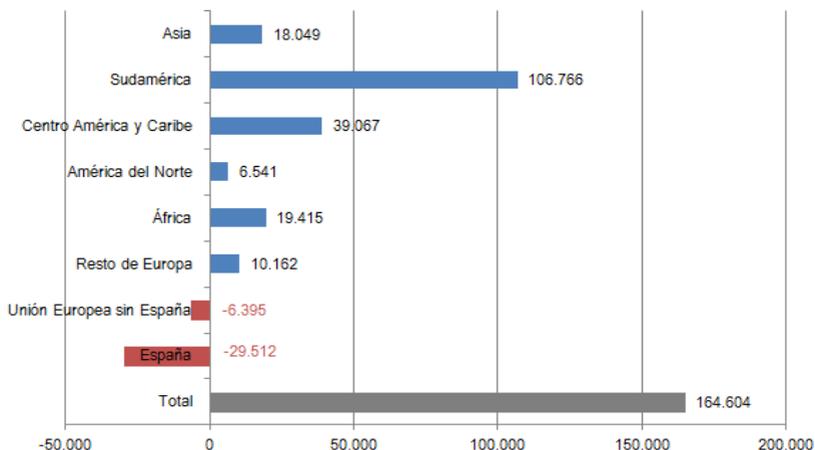
Fuente.- INE

La inmigración que llegó a lo largo de 2017 procede fundamentalmente de Suramérica, con un saldo positivo de 106.766 personas. De estas personas, el 42.7% proceden de Venezuela, y el 23.6% de Colombia. A larga distancia, le sigue la población procedente de Centroamérica, con un saldo de 39.067 personas.

La población migrante venida del continente africano obtiene un saldo positivo de tan solo 19.415 personas. El 81.2% de estas personas proceden de Marruecos.

El saldo negativo corresponde a españoles/as y las personas nacidas en países de la UE.

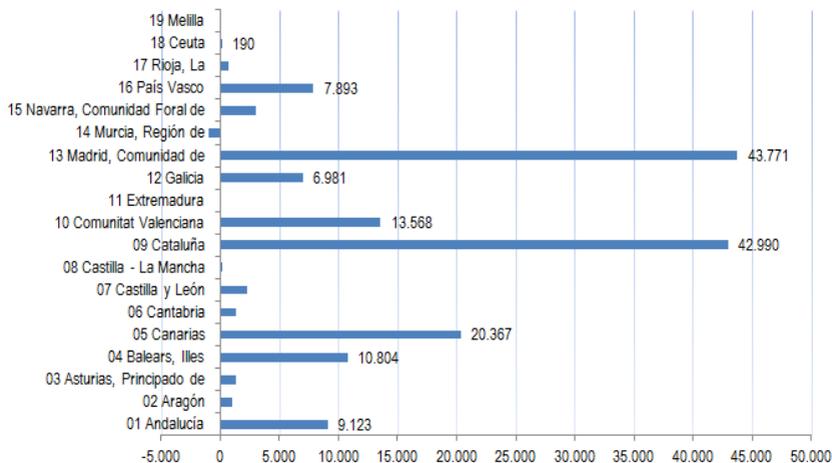
**Gráfico 3. Saldo migratorio con el extranjero por país de origen. Año 2017**



Fuente.- INE

Las Comunidades Autónomas que han registrado un saldo migratorio positivo más elevado durante 2017, son: Comunidad de Madrid (43.771), Catalunya (42.990), Canarias (20.367), Comunitat Valenciana (13.563). Andalucía tiene un saldo positivo de 9.123 personas, Illes Balears le supera con un saldo de 10.804 personas.

**Gráfico 3. Saldo migratorio con el extranjero por Comunidades Autónoma**



Fuente.- INE

En la siguiente tabla se muestra la procedencia de la población migrante mayoritaria que se ha incorporado en el último año en las CCAA con mayor saldo migratorio.

**Tabla 2**

<b>Madrid</b> (Saldo migratorio: 43.771)	76.60% Sudamérica 25.50% Centro América y Caribe 3 % África
<b>Cataluña</b> (Saldo migratorio: 43.771)	52.20% de Sudamérica (Colombia y Venezuela) 22,50% Centro América y Caribe 8,40% África
<b>Canarias</b> (Saldo migratorio: 20.367)	40% de la UE 41.40% Sudamérica (Fundamentalmente de Venezuela) 8,40% África
<b>Comunitat Valenciana</b> (Saldo migratorio:13.568)	21.50% África 20.50% Centro América y Caribe 76.60% Sudamérica (Colombia y Venezuela) 19% Asia
<b>Illes Balears</b> (Saldo migratorio: 10.804)	34.40% De la UE 43.60% Sudamérica (Fundamentalmente de Colombia y Venezuela)
<b>Andalucía</b> (Saldo migratorio:9.123)	75.70% Sudamérica (Colombia y Venezuela) 45.20% África (Fundamentalmente Marruecos) 11.80% Resto de la UE
<b>Euskadi</b> (Saldo migratorio:7.893)	52% Centro América y Caribe (Nicaragua y Honduras) 37.10% (Colombia y Venezuela)

## Solicitantes de asilo

España registró un total de **36.605 solicitudes de asilo durante el año 2017**, lo que supone un incremento del 132% respecto del año pasado, y un 150% si se compara con la situación en 2015 cuando estalló la crisis de los/as refugiados/as. Esta cifra, que supone el 5.1% de las solicitudes presentadas en el territorio comunitario, coloca a España en el quinto país con más peticiones de asilo, después de Alemania (222.560; 31.2%), Italia (128.850; 18.1%), Francia (99.330; 13.9%) y Grecia (58.650; 8,2%). Asimismo, adelanta a países con un fuerte compromiso con la protección de las personas refugiadas como Suecia que recibió 26.325.

De las 36.605 solicitudes presentadas este año, el 57.19% fueron hombres (20.935) y el 42.8% mujeres (15.670).

Venezuela fue el segundo año consecutivo el país con más número de solicitudes (10.350 solicitudes), lo que supone un incremento notable del 161 % respecto a 2016 (3.960 solicitudes en 2016)

Siria ocupó el segundo lugar con 4.225 solicitudes, lo que supone el 42% más que en 2016. El tercer país lo ocupó Colombia con 2.460, un dato similar al 2001, cuando el conflicto atravesaba uno de sus momentos más duros, y muy superior al de 2016 (615) (CEAR, 2018)

**Tabla 3. Solicitudes de asilo presentadas por primera vez (datos agregados anuales)**

Fuente.- Eurostat

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>EU (28 countries)</b>	<b>225150</b>	<b>263835</b>	<b>259630</b>	<b>309040</b>	<b>335290</b>	<b>431095</b>	<b>626960</b>	<b>1322845</b>	<b>1260910</b>	<b>712235</b>
<b>Euro area (19 coun.)</b>										
Belgium	15.165	21.615	26.080	31.910	28.075	21.030	22.710	44.660	18.280	18.340
Bulgaria	745	855	1.025	890	1.385	7.145	11.080	20.390	19.420	3.695
Czech Republic	1.645	1.235	775	750	740	695	1.145	1.515	1.475	1.445
Denmark	2.350	3.720	5.065	3.945	6.045	7.170	14.680	20.935	6.180	3.220
Germany	26.845	32.910	48.475	53.235	77.485	126.705	202.645	476.510	745.155	222.960
Estonia	15	40	35	65	75	95	155	230	175	190
Ireland	3.855	2.680	1.935	1.290	955	945	1.450	3.275	2.245	2.930
Greece	19.885	15.925	10.275	9.310	9.575	8.225	9.430	13.205	51.110	58.650
Spain	4.515	3.005	2.740	3.420	2.665	4.485	5.615	14.780	15.755	36.605
France	41.840	47.620	52.725	57.330	61.440	66.265	64.310	76.165	84.270	99.330
Croatia						1.080	450	210	2.225	975
Italy	30.140	17.640	10.000	40.315	17.335	26.620	64.625	83.540	122.960	128.850
Cyprus	3.920	3.200	2.875	1.770	1.635	1.255	1.745	2.265	2.940	4.600
Latvia	55	60	65	340	205	195	375	330	350	365
Lithuania	520	450	495	525	645	400	440	315	430	545
Luxembourg	455	480	780	2.150	2.050	1.070	1.150	2.505	2.160	2.430
Hungary	3.175	4.685	2.095	1.690	2.155	18.895	42.775	177.135	29.430	3.990
Malta	2.605	2.385	405	1.890	2.080	2.250	1.350	1.845	1.930	1.840
Netherlands	15.250	16.135	11.045	14.590	13.095 (p)	13.060	24.495	44.970	20.945	18.210
Austria	12.715	15.780	11.045	14.420	17.415	17.500	28.035	88.160	42.255	24.715
Poland	8.515	10.590	6.540	6.885	10.750	15.240	8.020	12.190	12.305	5.045
Portugal	160	140	155	275	295	500	440	895	1.460	1.750
Romania	1.175	960	885	1.720	2.510	1.495	1.545	1.260	1.880	4.815
Slovenia	255	190	240	355	295	270	395	275	1.310	1.475
Slovakia	895	805	540	490	730	440	360	330	145	160
Finland	3.670	4.910	3.085	3.210	3.095	3.210	3.620	32.345	5.605	4.990
Sweden	24.785	24.175	31.850	29.650	43.855	54.270	81.190	162.450	28.790	26.325
United Kingdom		31.665	24.335	26.915	28.800	30.585	32.785	40.160	39.735	34.780
Iceland	70	35	40	75	115	125	170	370	1.125	1.085
Liechtenstein	20	280	105	75	70	55	65	150	80	150
Norway	14.385	17.125	10.015	8.990	9.675	11.930	11.415	31.110	3.485	3.520
Switzerland	16.520	15.900	15.425	23.615	28.400	21.305	23.555	39.445	27.140	18.015
Montenegro										
Former Yugoslav Re										
Albania										
Serbia										
Turkey										

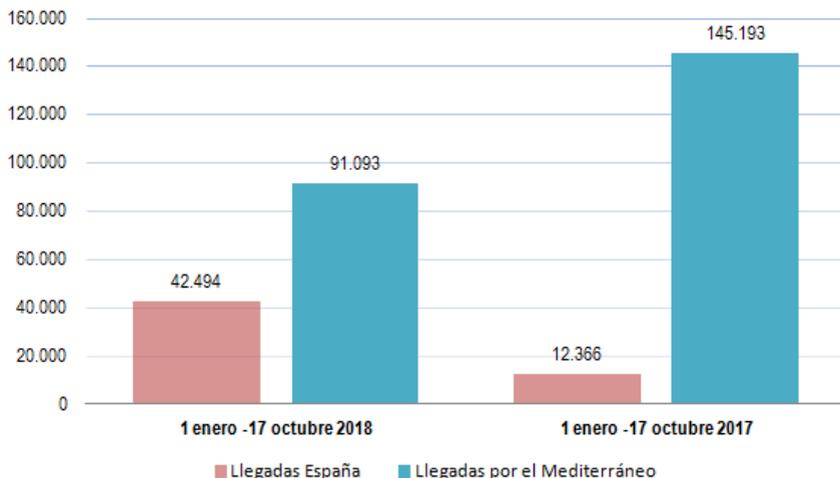
:-not available d=definition differs (see metadata) p=provisional

En septiembre de 2017, finalizó el plazo establecido por el Consejo Europeo para el cumplimiento de los compromisos adquiridos en cuanto a las cuotas de personas reasentadas (procedentes de Líbano y Turquía) y reubicadas (desde Grecia e Italia). Finalmente, España apenas recibió el 15.4% de la cuota a que se había comprometido, 2.668 personas acogidas frente a las 17.337 asignadas. (CEAR, 2018).

## Llegadas por mar

De enero a octubre de 2018, un total de 42.494 personas llegaron a las costas españolas. Con respecto al año anterior, supone un aumento de llegadas del 243.6%.

**Gráfico 4. Llegadas por mar**



Fuente.- OIM

Las llegadas de migrantes a costas españolas suponen el 46.6%, de las registradas en todo el Mediterráneo (91.093 personas). El año pasado, las personas que entraron por mar a España supusieron tan solo el 8.5% de las llegadas a través de la costa del Mediterráneo (145.193). Italia ha pasado de registrar 110.221 entradas el año pasado, a 21.766 este año, lo que supone un descenso del 80.3% que ha repercutido en España. Una de las razones de este cambio de tendencia está en el convenio suscrito entre Italia y Libia en febrero de 2017, y las medidas antimigratorias adoptadas por el gobierno italiano.

**Tabla 4. Llegadas y muertes en el Mediterráneo**

PAÍS	1 enero-17 octubre 2018		1 enero a 17 octubre 2017	
	Llegadas	Muertes	Llegadas	Muertes
Italia	21.766	1.267	110.221	2.642
Malta	989		N/A	
Grecia	25.319	152	22.105	46
Chipre	525		501	
España	42.494	433	12.366	145
<b>Total Mediterráneo</b>	<b>91.093</b>	<b>1.852</b>	<b>145.193</b>	<b>2.833</b>

Fuente.- OIM

Otros de los motivos que explican el ascenso de las llegadas por mar según recoge el último informe 2018 de CEAR, son: por un lado, el aumento de la inestabilidad política en los países de origen y tránsito (Costa de Marfil, Guinea Conarkry, Gambia, Argelia y Marruecos) y el desmantelamiento de campamentos de refugiados en Marruecos o Argelia; por otra parte, las revueltas del Rif que provocaron la huida de activistas hacia España, y la desviación de efectivos policiales a sofocar las revuelta, así como la sentencia del Tribunal de Justicia de la UE de diciembre de 2016 desfavorable a los intereses agrícolas de Marruecos que llevó a amenazar con una relajación en los controles migratorios. (CEAR, 2018)

El acceso por mar no deja de constituir un alto riesgo para la vida de las personas. Desde el año 2014 han muerto por la ruta de Italia 14.000 personas.

En España, en el periodo de enero a octubre de 2018, murieron 433 personas -288 más que el año pasado-. Suponen el 23.4% de las muertes que se han producido en todo el Mediterráneo. Italia es el país donde se han registrado el mayor número de personas fallecidas en el mar (1.267 personas).

## Menores no acompañados/as

Uno de los colectivos más vulnerables entre las personas migrantes son los “menores no acompañados/as”. Son los/as más expuestos/as a sufrir abusos durante el viaje, caer en manos mafiosas, y terminar abocados/as a situaciones de exclusión y pobreza.

Al mismo tiempo, el sistema no protege convenientemente a estos niños/niñas y jóvenes. Primero porque no existen suficientes y adecuados recursos de tutela e integración social y, en segundo término, porque la legislación existente no salvaguarda sus derechos como menores. Existen vacíos jurídicos y contradicciones entre la legislación sobre la inmigración y la que se refiere a la protección de los/as menores, mucho más protectora, pero que con demasiada frecuencia, se resuelve en detrimento de esta última, lo que genera daños directos y terribles para los/as menores. (TROLLER SIMONE, 2010)

Según señala Save the Children en su informe “Los más solos”, “el sistema niega la infancia con una legislación que permite que los/as menores migrantes sean rechazados cuando llegan a los puestos fronterizos, sin conocer su situación particular y su vulnerabilidad. Normas que permiten declarar adultos a los niños y niñas que logran entrar al territorio desafiando todas las adversidades, sin ni siquiera hablar con ellos y ellas. Que les niegan la posibilidad de opinar y dudan de su documentación precisamente solo en los casos que avalan su necesidad de protección. Leyes que permiten dejarles en limbos jurídicos hasta el momento en el que se encuentran en situación de irregularidad administrativa y de desamparo”. (SAVE THE CHILDREN, 2018)

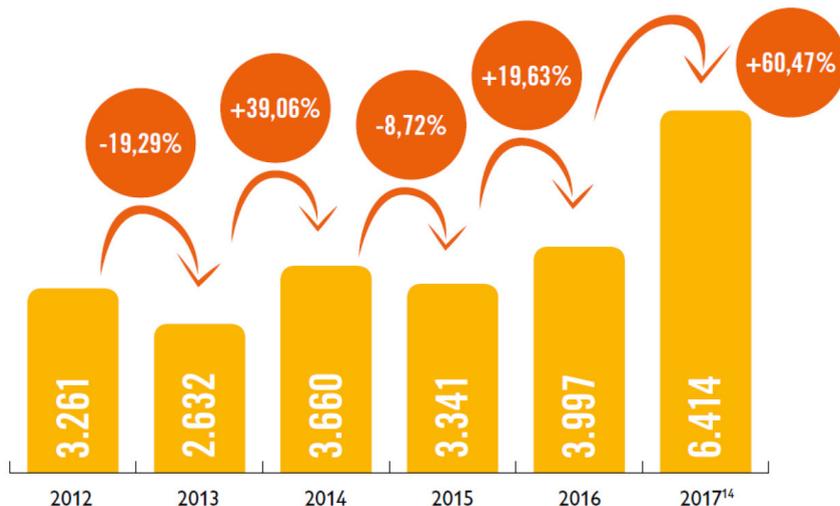
Los datos ofrecidos en este punto se han extraído del informe elaborado por Save the Children, y mencionado líneas arriba.

En 2017, se estima que el 14% de las personas migrantes llegadas por mar o tierra eran menores de edad, aunque se desconoce la cifra de los/as que no lo hicieron sin acompañamiento de una persona adulta.

Según los datos facilitados por el Gobierno, a 31 de diciembre **de 2017 había 6.414 niños y niñas bajo tutela (el 23% fueron niñas)** de servicios de protección de menores de las Comunidades Autónomas en España, lo que representa un incremento del más del 60% respecto a 2016.

Gráfico 5.-

**Evolución del número de menores migrantes tutelados 2012-2017**



**Fuente:** Datos facilitados por el Gobierno ante el Congreso (actualizados a 31 de diciembre de 2017)

Elaborado por Save the Children

Hay que tener en cuenta que las cifras oficiales publicadas por Fiscalía y el Ministerio de Interior no recogen la totalidad de las personas que han llegado solas a España siendo menores de edad. Estos datos incluyen solamente a aquellas cuya minoría de edad ha sido reconocida o establecida por la Administración, y por tanto han entrado en contacto con las autoridades públicas.

Asimismo, estas cifras no incluyen a los niños y niñas que se fugan de los centros y dejan de vivir bajo la tutela pública. En 2016, abandonaron voluntariamente los servicios de protección un total de 825 menores (55 niñas y 770 niños), de los/as que se ignora su paradero actual. De ellos/as, 331 estaban en Andalucía, 230 Euskadi y 66 en Ceuta.

Muchos/as de estos/as niños/as y jóvenes acaban durmiendo en las calles viviendo en condiciones de enorme pobreza y exclusión, y expuestos/as a sufrir abusos y maltrato. Sobre esto último, existe evidencia documentada de que tras el abandono de los centros de protección por parte de los niños y niñas y adolescentes se esconden redes de trata de seres humanos.

Esta realidad causa una gran preocupación entre el sector dedicado a los derechos de la infancia y, por supuesto, entre el personal de centros de menores que han denunciado repetidamente la falta de atención de las administraciones públicas ante esta terrible situación.

Los dos colectivos más numerosos –y con diferencia- siempre han sido los niños y niñas de nacionalidades marroquí y argelina. Es en 2014 cuando se produce la llegada de numerosos menores de Siria y Nigeria, cuya presencia ha aumentado progresivamente.

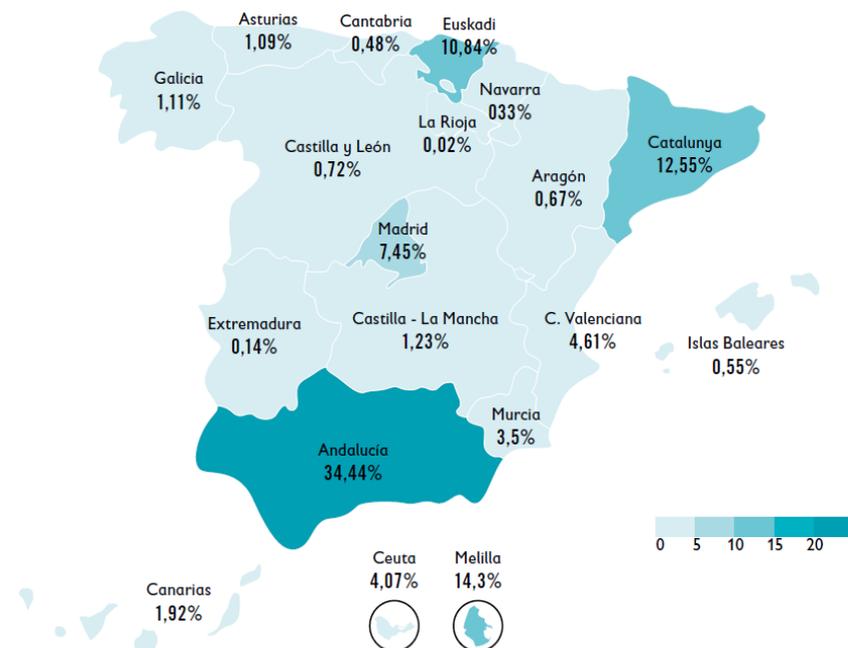
En 2017, los niños y niñas marroquí representaban el 64.84%, mientras que los/as argelinos/as representaban el 9.63%. Otras nacionalidades son la de Guinea (4.02%), Costa de Marfil (3.24%), Camerún (0.98%) y Nigeria (0.59%)

La mayoría de los niños y niñas y adolescentes tutelados se encuentran en Andalucía (2.209; 34.44%); Melilla (914; 14.3%); Catalunya (805; 12.55%); Euskadi (695; 10.84%); Madrid (478; 7.45%); C. Valenciana (296; 4.61%).

Como tendremos ocasión de ver en páginas posteriores, Andalucía padece un importante problema de sobreocupación en los centros de menores. La mayor concentración de menores en esta región por su posición geográfica, combinado con la limitación de las plazas, hace que se produzcan situaciones graves de hacinamiento.

**Figura 2.**

**Situación 2017 tutela menores migrantes no acompañados**



Fuente.- Ministerio de Interior. Elaborado por Save the Children.

**Tabla 5.- Evolución del número de menores migrantes tutelados por Comunidades Autónomas**

	2014	2015	2016	2017	% 2014-2017	% Último año
Andalucía	1.388	973	1.072	2.209	59,1%	106,1%
Melilla	624	759	999	917	47,0%	-8,2%
Catalunya	381	375	387	805	111,3%	108,0%
Euskadi	306	321	404	695	127,1%	72,0%
C. Madrid	325	305	293	478	47,1%	63,1%
C. Valenciana	108	105	169	296	174,1%	75,1%

Fuente.- Ministerio de Interior. Elaboración propia.

El número de menores tutelados en las Comunidades Autónomas con más presencia de niños/as y jóvenes acogidos, ha aumentando significativamente en los últimos tres años. Andalucía (106%) y Catalunya (108%) registran una importante subida en el último año.

Está claro que una de las grandes deficiencias que existe en nuestro país, aunque también en otros países europeos es la falta de mecanismos de registro y seguimiento eficaces que permitan ofrecer una radiografía completa del número de menores no acompañados en nuestro país desglosada según su nacionalidad de origen, tramo de edad, modalidad de entrada al territorio, autorización de residencia concedida, solicitud de asilo y medidas de protección de las que son objeto.

Esta información sobre el fenómeno de la inmigración de menores debería ser la primera de las acciones para diseñar una estrategia global y coordinada entre todos los servicios de infancia de las Comunidades Autónomas y Administraciones del Estado sobre la situación de los/as menores y jóvenes no acompañados/as.

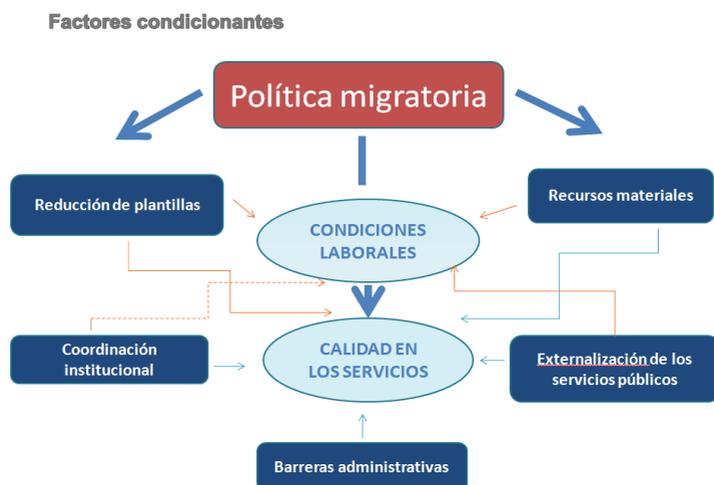
## 3ª PARTE. FACTORES CONDICIONANTES

A lo largo del trabajo de campo se han identificado una serie de factores que condicionan la situación y calidad de los servicios de acogida así como las condiciones laborales del personal que trabaja en ellos.

Esta serie de factores son:

- la política migratoria;
- la carencia de personal y recursos materiales suficientes para hacer frente a las necesidades de los servicios;
- la creciente externalización de la gestión de servicios que históricamente han sido competencia del sector público;
- la coordinación institucional y entre los diferentes recursos existentes;
- y, por último, cuestiones administrativas y de carácter legislativo que aquejan fundamentalmente a las personas migrantes, a su situación legal e integración social, aunque afectan también a los/as trabajadores/as. Un ejemplo de esto último es la situación del personal policial en las fronteras de Ceuta y Melilla, que se enfrenta a una inseguridad jurídica debido a la falta de un protocolo sobre detección de extranjeros que cruzan irregularmente la frontera.

Figura 3.



De todos estos factores el más determinante es la política migratoria, ya que influye y condiciona el resto de factores al marcar cuáles van a ser las prioridades y la inversión en recursos.

En los últimos años en Europa, la palabra clave para identificar la política migratoria es el control de fronteras y, no tanto, la cooperación con los terceros países o la integración social de las personas migrantes.

En 2017 se destinaron 789 millones de euros a las “Agencias descentralizadas” relacionadas con la Seguridad o la Ciudadanía, como EUROPOL Y FRONTEX, lo que supone un aumento del 65.6% con respecto a 2014. Solo en Frontex el presupuesto aumentó entre 2014 y 2018 un 188.5% (pasando de 98 millones a 283 millones).

**Tabla 6. Presupuesto de la UE para la migración**

Código presupuesto	UE	2014	2015	2016	2017
3.0.1	Asylum, Migration and Integration Fund	186	413	1.006	631
3.0.2	Internal Security Fund	214	366	480	433
3.0.12	Instrument for Emergency Support within the Union			139	217
	Actions financed under the prerogatives of the Commission and specific competences conferred to the Commission				
3.0.SPEC		170	90	89	96
3.0.DAG	Decentralised agencies	476	561	696	789
	<i>FRONTEX*</i>	98	143	233	283
3.0.OTH	Other actions and programmes	1	0	0	0
	<b>Subtotal</b>	<b>1.145</b>	<b>1.573</b>	<b>2.643</b>	<b>2.448</b>
<b>Cooperación**</b>	Other actions and programmes (Global Europe except 4.0.1)	<b>5.891</b>	<b>6.358</b>	<b>8.341</b>	<b>8.197</b>

FUENTE.- Presupuesto de la UE. Elaboración propia.

Los gastos en cooperación también aumentan, aunque solo en un 39%. Así mismo, es importante resaltar que en la partida de cooperación no solo se incluyen ayudas e inversiones en terceros países sino, que también, hay otras áreas relacionadas con la Seguridad o la Ciudadanía, así como políticas de asilo y migración.

Si se presta atención al siguiente cuadro en el que se desglosa la partida de Cooperación para los años 2014-2020, se observa que el 42% (15.433 millones) del presupuesto en cooperación va destinado a ayudar a “países de vecindad europea” (European Neighbourhood Instrument. ENI) Esta ayuda incluye el control de fronteras externas de la UE, que ésta entrega a los países de la vecindad para que, indirectamente, actúen como barrera a los flujos migratorios que vienen a Europa.

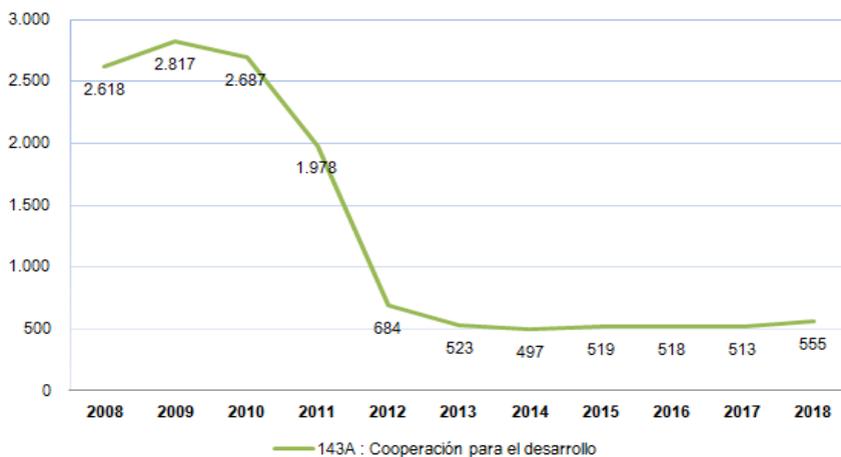
**Tabla 7. Desglose programa de cooperación (2014-2020)**

Programa	**Desglose Cooperación (2014-2010)	Descripción	2014-2020
Development Cooperation Instrument	Ayuda al desarrollo y cooperación con terceros países		19.662
EU Aid Volunteers	Formación de cooperantes		148
European Instrument for Democracy and Human Rights	Ayuda a terceros países para reformas relacionadas con DDHH		1.333
European Neighbourhood Instrument	Ayuda a países de la vecindad europea		15.433
Humanitarian Aid	Ayuda humanitaria a terceros países		148
			<b>36.723</b>

FUENTE.- Presupuesto de la UE. Elaboración propia.

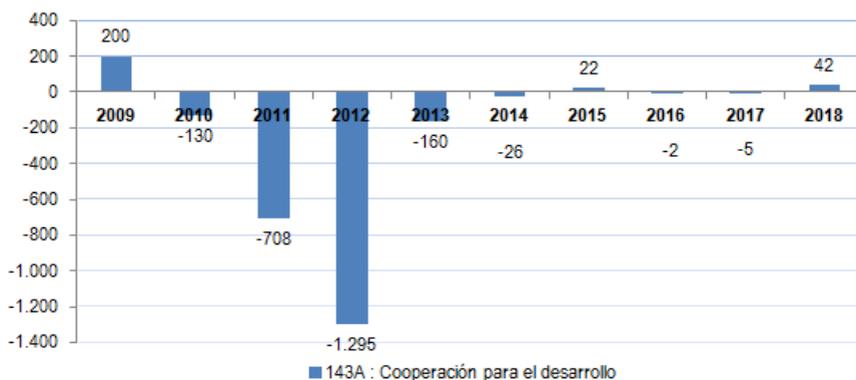
En **España el gasto en cooperación al desarrollo disminuyó un 74%** entre el periodo 2008 y 2012. Durante 2011, cuando se generalizan los recortes presupuestarios en las administraciones públicas, el gasto disminuye nada menos que en 1.295 millones de euros (65,4%). A partir de este momento los recortes en cooperación continuaron, con excepción de los años 2015 y 2018. Este año, el presupuesto ha aumentando en 42 millones con respecto a 2017 (+8.2%) Aun así a día de hoy, la inversión en cooperación está un 79% por debajo de la que fue en 2008.

**Gráfico 6. Evolución del presupuesto en cooperación para el desarrollo en España (2008-2018)**



FUENTE.- Presupuestos generales del Estado. Elaboración propia.

**Gráfico 7. Presupuesto en cooperación para el desarrollo en España (2008-2018).  
Variaciones interanuales**



FUENTE.- Presupuestos generales del Estado. Elaboración propia.

Otra variable presupuestaria interesante en este análisis es el gasto en programas de integración social para población migrante que invierten las CCAA. En los últimos años, la inversión en este tipo de programas ha caído drásticamente. Como ejemplo tenemos el caso de la Comunidad de Madrid que pasó de un presupuesto de 79 millones de euros en 2004 a 5 millones (4.881.000 euros) en 2017, lo que supone un descenso del 93,7%.

En el epígrafe 132A Seguridad Ciudadana se incluyen, junto con el grueso de actividades de seguridad ciudadana, las siguientes otras: control de flujos migratorios; regulación y control de la identidad de los ciudadanos/as y residencia de extranjeros/as; y los CIE´s.

Como aparecen agrupados todos estos gastos en este epígrafe, se desconoce el coste exacto dedicado a seguridad y control de flujos migratorios. Si bien esto es cierto, conviene no pasar por alto el progresivo aumento en esta partida desde 2013. En 2018, el gasto en Seguridad Ciudadana ha crecido en 464 millones con respecto a 2017 (+9%).

**Gráfico 8. Evolución del presupuesto en seguridad ciudadana en España. (2008-2018)**



FUENTE.- Presupuestos generales del Estado. Elaboración propia.

La caída en los gastos en cooperación ha sido tan abrupta que invita a pensar que detrás se esconde un cambio de tendencia ideológica respecto a cómo abordar la cuestión migratoria. Más que una estrategia global y coordinada que permita gestionar los flujos migratorios desde las causas que motivan la emigración, se pone el acento en frenar la llegada de más personas extranjeras incrementando los gastos en seguridad, y externalizando el control de fronteras a terceros países, muchos de ellos de dudoso respeto a los derechos humanos.

Las consecuencias de este modo de actuar son terriblemente dramáticas, como las muertes en mar, el abuso de las mafias o la trata de seres humanos.

Por otro lado, se hace obvio que esta concepción de entender y abordar el fenómeno migratorio repercute en la inversión en servicios de acogida (en su cantidad y calidad) y en políticas de integración social para las personas que llegan a nuestros países. Asimismo, afecta al esfuerzo en la coordinación interinstitucional para abordar la cuestión de la inmigración, a la elección de la modalidad de gestión (pública o privada) de los recursos y, por supuesto, a la calidad de las condiciones laborales de las personas que atienden a las personas migrantes.

Veamos uno por uno todos estos factores.

## A. Falta de personal

Sin duda el factor que más se ha mencionado a lo largo del trabajo de campo es la **necesidad de más personal** para responder a las necesidades de los servicios. En los últimos años, el número de personas atendidas por los servicios se ha incrementado de forma significativa, sin que las plantillas de personal se hayan reforzado, cuando no se han visto reducidas debido a los recortes en el gasto público ejercidos por el Gobierno durante la crisis económica.

Esta situación provoca graves problemas como la saturación de los servicios, las deficiencias en la atención, y una enorme presión física y psicológica en los/as trabajadores/as que afecta a su salud y calidad de vida. Una situación que se da en general en todos los servicios, aunque es mucho más grave y acuciante en determinados lugares como las puestos fronterizos de Ceuta y Melilla, oficinas de extranjería, la OAR, centros de menores y salvamento marítimo.

En la frontera de Melilla diariamente una media de 14.000 personas hace cola en los puestos fronterizos, mientras que apenas una docena de policías atienden el tránsito de personas y vehículos. Sindicatos policiales han manifestado que los puestos fronterizos terrestres deberían estar dotados de al menos 150 funcionarios/as destinados/as exclusivamente a este fin y debidamente formados/as. (La Vanguardia\_14.03.2018)

El incremento de solicitudes de protección internacional supuso en varios momentos del año pasado, la sobreocupación de las dependencias de la **Terminal 1 del aeropuerto de Madrid-Barajas** destinadas a tal efecto, con una capacidad de ochenta personas. El Defensor del pueblo visitó las instalaciones y constató que la capacidad de estas dependencias y el personal con el que cuenta no era el adecuado para el número de personas que albergan. (CEAR, 2018)

En la **OAR** el personal es escaso para afrontar el volumen de trabajo acumulado y creciente, pese a que en 2016 se contrataron 96 nuevos funcionarios y funcionarias interinos con Fondos Europeos (sus contratos cesan en diciembre de 2018)<sup>2</sup>

Esta realidad causó dificultades de acceso al Sistema de Acogida de Integración (en adelante SAI) de personas con necesidades materiales de acogida tanto en territorio español como las que esperaban ser trasladadas aquí, especialmente en

---

<sup>2</sup> Se aprueba Oferta de Empleo Público extraordinario para 2018, con 231 plazas para protección internacional. Los procesos de incorporación de personal nos e producirán, al menos, hasta mediados de 2020

Grecia, a través de los programas de reubicación y reasentamiento. Un total de 250 solicitudes (14.2% del total) fueron admitidas a trámite por silencio administrativo. (CEAR, 2018).

Asimismo, el informe elaborado por el Consejo de Europa, señala que la toma de decisiones sobre las solicitudes de asilo suele ser más larga de los seis meses que establece la ley. Además, este informe recoge que había 40.000 solicitudes de asilo pendientes y con retraso de seis meses en el momento de su redacción. (BOCEK T. Consejo Europeo, 2018).

El defensor del pueblo se ha pronunciado sobre esta misma circunstancia: subraya que estos retrasos dejan a las personas solicitantes de asilo en una situación precaria; y que la Administración debe tomar cartas en el asunto.

En las **oficinas de extranjería** el déficit de personal genera una enorme saturación. Los expedientes se van acumulando y en algunas oficinas -como las de Aluche y Tetuán-, las personas se ven obligadas a hacer cola desde la madrugada anterior porque no existe un sistema de cita previa, como sí se da para los trámites del DNI o el pasaporte.

- *La ley da un plazo de 5 días para contestar al ciudadano. Ahora mismo está completamente desbordado, no te sé decir exactamente la cifra, pero igual tienen un retraso entre 3.000 y 5.000 expedientes. Estamos sacando la documentación en torno a los 10/12 días. Están incumpliendo claramente la Ley de Extranjería (...)*
- *La atención al público está muy descuidada. Hay una falta brutal de trabajadores en relación a la atención que demandan los ciudadanos a diario. Como te decía él, hay tiendas de campaña enfrente.*
- *Tiendas de campaña, la gente desde las 4 de la mañana en unas condiciones lamentables (...) (Trabajadores Oficina de Extranjería).*

Los **centros de menores** habitualmente están en situación de sobreocupación. En algunos centros de Andalucía se ha llegado a sobrepasar el 1.000% de su capacidad, como ha ocurrido este verano<sup>3</sup>. Asimismo, en el centro de acogida de Hortaleza de Madrid, su capacidad máxima fue superada en un 160%.

---

<sup>3</sup> Ocupación en los centros públicos de Campo de Gibraltar a mediados de julio de 2018:

Centro de La Línea - 240 menores. Capacidad máxima y Personal para atender a 24.

Centro de Algeciras - 50 Menores. Capacidad máxima y Personal para atender a 16.

Estas cifras supone que en el caso del "Centro de la Línea" la capacidad máxima se haya superado en un 900%, y en el "Centro de Algeciras en más del 200%.

*(...) La Administración no ha sabido dar una respuesta a la llegada masiva de chavales menores o de infancia emigrante. Nuestro centro está desbordado. Con una capacidad máxima de 35 plazas, está rondando una media de 60 chavales que están durmiendo en el suelo. Llevamos así 6 meses. **(Trabajador de Centro Menores).***

*(..) tenemos 16 plazas, pero nunca tenemos 16 menores. Este verano ya ha sido tremendo, hemos tenido a 40 y 50 menores en un centro con solo 16 plazas. Han estado de manera terrible en el suelo, en colchones. Y es así como hemos atendido a los menores durante todo el verano, y se prevé que este verano va a ser todavía peor. **(Trabajadora de Centro Menores).***

El ratio de atención “educador/a por menor” (cinco menores por educador), se ha sobrepasado en muchos momentos en la mayoría de los centros de Andalucía y Madrid.

Tampoco está previsto personal de apoyo para atender situaciones tales como cuando un/a educadora debe acompañar a un/a menor a los servicios de salud o para realizar cualquier otro tipo de gestión. Una circunstancia que suele ocurrir con cierta frecuencia.

*Y por ejemplo si un compañero se tiene que marchar porque ha habido una reyerta, yo me tengo que quedar sola con ocho menores, en pleno conflicto. Entonces esa falta de recursos, que supone la atención externalizada es un caos, un desastre en salud laboral y social. **(Trabajadora centro de menores).***

En **salvamento marítimo**, las estadísticas correspondientes al año 2017 reflejan un aumento del 141% en el rescate a pateras, y del 445% en el número de migrantes salvados si lo comparamos con 2015. [SASEMAR, 2017]

Pese este significativo incremento en el número de acciones de rescate, el tamaño de las tripulaciones, así como la cifra de embarcaciones que atienden la zona del estrecho de Gibraltar y mar de Alborán permanecieron invariables. Esta situación cambió en julio de 2018, tras una intensa campaña de denuncia por parte de CCOO en medios de comunicación, que hizo que el nuevo Gobierno adoptase un plan de refuerzo de personal y recursos en la zona del Estrecho. Lamentablemente, parte de estos refuerzos van a terminar el 31 de diciembre de 2018.

Las tripulaciones de unidades marítimas que llevan a cabo estas tareas se ven afectados por: largas jornadas de búsqueda en mar; agotamiento físico y psíquico;

frecuentes llamadas para salir a rescatar pateras o realizar otro servicio de salvamento. Todos estos componentes que dificultan el debido descanso, terminan generando un alto índice de fatiga y stress.

Así, tal como relatan tripulantes que han participado en el estudio, una o con suerte dos personas suben en cada intervención a una media de 55 personas, y a veces muchas más. Además, la gran mayoría no saben nadar ni defenderse en el agua y tienen dificultades de movilidad por el hacinamiento en el barco. En cuanto a 2018, la cifra siguió creciendo, el número de migrantes aumentó un 160% respecto a 2017, superando, los 50.000.

*(...) Y también difiere de la zona, por ejemplo en Málaga se recogen pateras con 55/60 personas. A lo mejor si han tenido mala suerte, pueden tirarse 24/26 horas en la patera. Y cuando los rescatas no se pueden mover, están entumecidos. Cuando les dices: “venga levanta, que te cogemos”. A veces no pueden ni levantarse.*

*Y esa ha sido una de nuestras luchas que nos aumentasen las tripulaciones. Las embarcaciones de actuación rápida tipo Salvamar van con tres tripulantes, patrón, mecánico y marinero. Cuando llegas a un rescate de éstos, el patrón no puede abandonar los mandos porque se puede atravesar la embarcación, siempre hay vientos siempre tienes que separar para que no golpee. Luego está el mecánico y el marinero, uno de los cuales tiene que estar sujetando la embarcación porque no la puedes hacer firme a nuestro barco porque si hay un poco de mar empieza a pegar golpes secos, entonces pueden caer al agua, (...) queda sólo uno, para coger a 55 personas y meterlas ahí. En julio conseguimos que nos pusieran un tripulante más, no todas las embarcaciones que se dedican a rescate de inmigrantes tienen 4, nosotros somos privilegiados. Por ejemplo en Caletas solo tienen 3, bueno, la mitad de las que están tienen 3. Es una burrada tener solo 3 tripulantes, es una burrada (...)  
**(Trabajador de salvamento marítimo).***

En los Centros de Coordinación de Salvamento la situación no es mejor. La falta de personal obliga a realizar horas extras a la plantilla existente, muchas de las cuales no pueden ser compensadas con tiempo de descanso precisamente por la ausencia de personal que pueda cubrir las.

Por último, señalar la **falta de determinados perfiles profesionales** que son fundamentales en la intervención con población migrante, como son: los/as **traductores/as y los/as intermediadores culturales.**

La figura del intermediador/a cultural es como “el profesor de las relaciones interculturales que sirve para construir puentes entre culturas”, según palabras de uno de los participantes. Estos/as profesionales son además esenciales para abordar cuestiones tales como las desigualdades de género.

Uno de los lugares donde más se acusa la falta de este perfil son los centros de menores, donde o bien esta figura no existe, o se ha reducido el número de plazas u horas de intervención.

Los/as **traductores e intérpretes** son fundamentales tanto en la atención al público como en la intervención social. Sin embargo, no existe en las oficinas de extranjería -donde se realizan gestiones de cierta complejidad-; en los centros de menores - donde el personal se ve impotente cuando no comprende a un/a menor que le ocurre algo-; y en los centros de salud y en los servicios sociales. Lo habitual en estos casos es recurrir a traductores/a informales, como otros/as internos/as o parientes con conocimientos de español, pero esto no asegura una atención adecuada y profesional.

*(...) vuelvo al tema del DNI. Cada uno tiene sus problemas, pero los problemas que surgen en el DNI, a parte que los puedes tratar en tu idioma, son problemas quizás de naturaleza un poco menos compleja que los trámites de extranjería. Además, imagínate lo que es hacerlo en un país que no es el tuyo, y que encima la personas que te atiende en la Administración no habla tu idioma. Tú imagínate, comunicarte con señas para gestionar muchas cosas a la vez para establecerte en un país. Y la persona que te atiende detrás del mostrador, no es capaz de darte una respuesta a lo que tú demandas. (...) (**Trabajador oficina extranjería**).*

*A nosotros los chiquillos nos vienen de la patera al centro. Es automático, le ponen la manta, le llevan al médico, le hacen un reconocimiento por encima y los traen. Ese chiquillo, que ya te digo, pueden ser niños, no sabemos si tiene una alergia, no sabemos si tiene una enfermedad, no sabemos si es diabético, no sabemos si tiene un hermano en la patera. Porque hay veces que te llega un chiquillo y resulta que venía con su primo, con su hermano, pero como resulta que no sabe explicarte que hay un familiar que está en otro centro... Tú ves que el niño llora que se desespera pero no entiendes nada. (**Trabajadora de centro de menores**).*

*(...) muchas veces son los hijos que tienen que traducir a los padres. Un niño o menor no tendría por qué hacerlo. Primero no lo va a hacer exacto, a veces son cosas delicadas que no debería escuchar un menor. Un mediador cultural, mediadores culturales en los sistemas de atención públicos son dos figuras muy solicitadas (**Trabajador centro de salud**).*

El informe del Consejo de Europa señala, además, que según informaron abogados y ONG, durante las entrevistas en comisaría de policía y locales de puertos de llegada, la interpretación se había proporcionado únicamente en inglés y francés y que, en algunos casos, ésta fue de muy mala calidad.

Detrás del déficit de personal están los recortes económicos que aplica la Administración, o la mayor o menor voluntad política para invertir en materias de carácter social. Sin embargo, se encuentra también la **ineficiencia en la gestión de personal por parte de la Administración**.

Algunos ejemplos de esto último son los errores (intencionados o no) en la previsión de las necesidades de personal, la lentitud en la creación de nuevas plazas de personal o, la incapacidad para proveer de personal de manera rápida para atender situaciones excepcionales y puntuales de necesidad o emergencia social.

En este sentido, se propone: proveer a los servicios del número de personal adecuado a sus necesidades mediante la convocatoria y consolidación de nuevas plazas; establecer y cumplir ratios de personal/ usuario/a; y la creación de bolsas de trabajo con personal que pueda cubrir de forma ágil y rápida las necesidades puntuales de personal.

## B. Necesidad de más y mejores recursos materiales

Los recortes económicos y la voluntad política también repercuten en la provisión de suficientes recursos para atender las necesidades en la acogida. La escasez de recursos también afecta directamente a la calidad de la atención y a las condiciones de trabajo de los/as profesionales/as.

Como adelantábamos en el punto anterior, la **falta de suficientes plazas de acogida** en centros de menores y en los CETI<sup>4</sup> deriva en situaciones de sobreocupación y hacinamiento. Lo cual, a su vez, genera una gran carga de stress tanto entre las personas que están alojadas como entre los/as profesionales.

La sobreocupación en los centros de menores es algo habitual. Se ven obligados a compartir habitaciones muy pequeñas y a dormir en el suelo. En el centro de menores de Hortaleza nos comentaban que se veían obligados a establecer turnos para las duchas y las horas de comida.

4 En el CETI de Melilla volvió a sobre pasar sus posibilidades de ocupación y llegó a alcanzar las 1.415 personas en diciembre, aunque la ocupación media fue de 984 personas para una capacidad de tan solo 480 plazas. En el CETI de Ceuta seguía presentando una situación de sobreocupación con unas 700 personas para una capacidad de 512 plazas. (CEAR, 2018).

*(...) los vestuarios de las trabajadoras se utilizan como sala de reuniones, y como sitio de ocio de los niños. E incluso, de dormitorio porque cuando vienen avalanchas se ponen los colchones en el suelo. Se han llegado a juntar hasta 13 colchones en el suelo. (Trabajadora centro de menores).*

Otra de las consecuencias de la falta de plazas en los centros de menores es que, a menudo, niños/as de corta edad se ven obligados a convivir con jóvenes cercanos a la mayoría de edad (o incluso mayores de edad).

Los/as trabajadores/as de centros de menores han puesto de manifiesto la **desatención por parte de la Administración** hacia colectivos de especial vulnerabilidad, como son los/as jóvenes/menores con problemas de drogodependencia (un problema creciente en los últimos años), y los/as jóvenes que cumplen la mayoría de edad.

No existen apenas plazas en centros especializados donde menores/jóvenes con dependencias a sustancias tóxicas puedan rehabilitarse. Asimismo, las administraciones dejan de prestar apoyo y seguimiento a los/as jóvenes una vez éstos/as cumplen la mayoría de edad, salvo algunas buenas prácticas que se dan en algunas CCAA (como en Euskadi) Los/as trabajadores/as subrayaron la gravedad de esta desatención dada la vulnerabilidad de estos/as jóvenes que se ven solos/as sin adultos/as de referencia a una edad muy temprana.

Ante esta situación, los/as trabajadores/as tratan de apoyar a los/as jóvenes derivándolas hacia iniciativas privadas que les ofrecen alojamiento y formación.

*(...) observamos cómo en los últimos años, llegan chavales muy deteriorados físicamente por el consumo de drogas. La Comunidad de Madrid no está dando respuesta a esto y, claro, las consecuencias las sufren los trabajadores. (Trabajador centro de Menores).*

*(...) los trabajadores del centro procuramos buscarles un techo y no dejarle en la calle. Pero, esto lo hacemos los trabajadores del centro, no la Administración que no se hace responsable en absoluto del niño que cumple los 18 años. (Trabajadora centro de Menores).*

Otra realidad que desvela la escasa implicación de las Administraciones respecto a la situación de los/as jóvenes y menores, es la presencia significativa de jóvenes durmiendo en las calles. Las autoridades de Melilla cifran en alrededor de 100 niños/as fuera del sistema de tutela. Muchos de estos/as jóvenes y menores pueden estar durmiendo a la intemperie durante meses, con la única ayuda de alimentos e higiene proporcionada por algunas ONG ´s. Este fenómeno también se da en otras ciudades del Estado, aunque no en la misma dimensión que en Melilla.

**La situación de las infraestructuras en algunos de los centros de acogida** también fue otra de las cuestiones que aparecieron a la largo del trabajo de campo. En concreto se hace mención a la situación en los CETI´s, CIE´s y centros de menores.

El Consejo Europeo en su informe señala que los CETI´s además de estar sobreocupados, las familias no son alojadas por separado.

Respecto a los CIE´s, la falta de espacio suficiente hace que se junten en las mismas dependencias a migrantes en situación irregular, con extranjeros que tienen antecedentes penales cuyas sentencias fueron conmutadas por órdenes de expulsión. Asimismo, los/as solicitantes de asilo se encuentran en las mismas instalaciones que aquellos que no lo eran. [BOCEK T. Consejo Europeo, 2018].

En el informe del Consejo Europeo también se señala que en general los CIE´s presentan un ambiente carcelario. Las ventanas son pequeñas y con barrotes y no permiten el acceso de suficiente luz natural. También se han recogido quejas por frío en las habitaciones y en las zonas comunes en algunos CIE´s. [BOCEK T. Consejo Europeo, 2018].

No existen apenas **servicios de tránsito** para atender situaciones de emergencia con las infraestructuras básicas suficientes como baños y duchas.

Asimismo, en los momentos de máxima afluencia de llegada de migrantes, faltan recursos básicos como ropa o mantas.

*(...) me pregunto por qué no hay un centro de tránsito habilitado para esas personas, que muchas veces se tiran dos días durmiendo en el rellano. En las últimas oleadas de pateras, se pusieron colchonetas y mantas tiradas en el suelo del rellano de la jefatura. Allí se tuvieron que pasar dos noches. **(Personal policial)**.*

*(...) cuando había muchas llegadas, a parte de ellos se les dejó en libertad, pero con ropa mojada. Al final nosotros, policías e intérpretes, buscamos ropa y conseguimos que al menos no saliesen con la ropa mojada. **(Traductor en Comisaría de Policía)**.*

Por último, se señaló que **faltan medios de información adecuados** a ciudadanos/as extranjeros/as. Los folletos y sitios web con los trámites en relación a su situación jurídica no están traducidos a todos los idiomas.

*(...) ahora el segundo colectivo más numerosos son los ucranianos y no tenemos folleto informativo. Por ejemplo, se podría en ruso porque toda*

*la ex Unión Soviética habla el ruso. Pues no tenemos folleto en ruso, solo en francés, árabe, inglés y español. Entonces, ¿Por qué estos colectivos tienen que estar desinformados, ninguneados? No lo entiendo. (...)*  
**(Traductora intérprete).**

*(...) lo mismo, ocurre con la página del Ministerio. La gente llega de otro país, y pone en Google: "cita previa extranjería", y resulta que está todo en español, no en otro idioma.* **(Trabajador Extranjería).**

Las administraciones son acusadas de no hacer una planificación adecuada de los recursos necesarios, y de tratar el aumento de la llegada de inmigrantes como si fuese un acontecimiento coyuntural, cuando en realidad tiene dimensiones estructurales que debería ser abordado desde una perspectiva a mediano y largo plazo. Asimismo, se pide reforzar la coordinación interinstitucional para hacer un mejor aprovechamiento de los recursos existente mediante la elaboración de protocolos de derivación y cooperación entre entidades.

### C. Coordinación interinstitucional y entre las diferentes entidades y organizaciones competentes

Se ha detectado la necesidad de mayor y mejor coordinación en dos niveles: uno institucional entre las diferentes administraciones competentes del ámbito estatal, autonómico y local; y el otro, en el espacio más cercano a la intervención directa con las personas inmigrantes.

El primero de los niveles de coordinación es fundamental para el diseño de políticas con visión global y estratégica, y la elaboración de protocolos de colaboración. El segundo ámbito de coordinación tiene que ver con el trabajo más "pegado al terreno", y con la necesidad de solventar los problemas que van surgiendo en el día a día. Para ello se necesita la creación de espacios a nivel local, o regional, con presencia institucional, aunque también, y fundamentalmente, con los/as profesionales que conocen de cerca la realidad que acontece.

La escasa coordinación se manifiesta, por ejemplo, en el **desconocimiento de la totalidad del mapa de recursos para la migración** que existen en un territorio concreto por parte de las diferentes entidades y servicios. Lo cual repercute en un insuficiente aprovechamiento de los recursos, y carencias en los procesos de derivación entre servicios.

- *Perdón y una correcta información. Están totalmente perdidos sobre las gestiones burocráticas. Estoy en la delegación del Gobierno para que me soluciones esto, no pare que me mandes del "tin al tan". Ya no solo*

*profesionales, sino que los profesionales estén bien formados. (Trabajador centro de menores).*

A veces, el déficit de coordinación se da dentro de una misma institución. En extranjería ocurre que se están pidiendo documentación diferente para un mismo proceso dependiendo de la oficina a la que se acuda.

*es una falta de coordinación y de organización entre unas dependencias y otras. Están exigiendo cosas distintas dependiendo a donde te acerques. Por ejemplo, nosotros exigimos lo que la Ley dice: solamente tienes que especificar el motivo para solicitar el NIE, lo especificas por escrito y con eso es suficiente. En otras dependencias, están pidiendo además documentación, con lo cual se produce un efecto llamada hacia las dependencias donde no se exige documentación.*

*Y todo esto es descoordinación entre los mandos de un sitio y de otro. Eso se tiene que hablar y se tiene que coordinar, y poner efectivamente lo que digan las reglas. No hay un criterio único. (Trabajador de Extranjería).*

En los lugares donde coincide la actuación simultánea de varias entidades y organizaciones, como son las llegadas a puerto, surgen dudas o discrepancias sobre quién debe actuar en cada momento, y sobre cuáles son las competencias de cada uno. En general prima la improvisación y tampoco existe un protocolo de actuación unificado, sino que en cada punto de entrada se aplican procedimientos de actuación distintos.<sup>5</sup>

*“... te falta que esté allí el apoyo de la policía, que esté el apoyo de la Guardia Civil, hay veces que te falta la Cruz Roja, (...) El problema es que no hay un protocolo cuando llegas a puerto. (Trabajador de Salvamento Marítimo).*

Para mejorar las deficiencias de coordinación se propone que exista en el nivel institucional **fórmulas de diálogo social** para abordar la cuestión migratoria desde los ámbitos estatal, autonómico y local, con participación de la administración y agentes sociales (sindicatos, empresas y organizaciones sociales).

---

<sup>5</sup> Respecto a la actuación en puerto, el pasado agosto se publicó la Orden PCI/842/2018, de 3 de agosto, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 3 de agosto de 2018, por el que se dispone la creación de la Autoridad de Coordinación de las actuaciones para hacer frente a la inmigración irregular en la zona del Estrecho de Gibraltar, mar de Alborán y aguas adyacentes y se establecen normas para su actuación.

En el plano más cercano a la intervención con migrantes se propone la **creación de espacios comunes de encuentro** entre instituciones y profesionales de los diferentes servicios para garantizar la coordinación entre administraciones y entidades. Unos espacios para poner en común los diferentes recursos existentes a nivel territorial y detectar problemas y dificultades. Un diagnóstico colectivo de inicio que sirva para diseñar **protocolos de actuación y derivación**.

#### D. Externalización de servicios

La externalización de la gestión de servicios y recursos de acogida hacia empresas y organizaciones de carácter social es uno de los elementos, que a juicio de los/as participantes, afecta de una forma clara y determinante en la calidad de estos servicios y en las condiciones laborales de su personal.

Muchas veces, en los concursos administrativos para la gestión de servicios de acogida se priman las cuestiones económicas por encima de la calidad técnica de las propuestas de licitación. Esto hace que en ocasiones ganen ofertas temerariamente a la baja.

Incluso y según se contó en los grupos de discusión, existen casos de empresas que han tenido que abandonar la gestión de los servicios porque económicamente no les era rentable.

*...hace un año hubo un concurso para gestionar tres pisos para menores extranjeros. (...) Todo (los recursos materiales, personal, etc.) lo que estaba marcando el pliego era insuficiente. Estaba claro que eso no iba a funcionar con esos medios. Bueno, se presentan dos entidades, y al final gana la xxxnombre FUNDACIÓN.*

*Yo pronostiqué que iban a durar tres meses. Bueno, un piso duró dos y el otro fueron 3 meses. Se presentaron en la Dirección General y dijeron: "no podemos más, los pisos para vosotros". (**Trabajador de centro de menores**).*

Muchas de las empresas ganadoras de concursos son empresas "multiservicio" que se dedican a actividades tan dispares como el mantenimiento de vehículos, la seguridad, la limpieza de edificios o el cuidado y atención a colectivos vulnerables. Suelen ser empresas grandes que incluyen a otras más pequeñas, que se valen de su estructura empresarial para amortiguar las pérdidas de una empresa con las ganancias de otra. Esto les permite presentar ofertas económicamente más ventajosas. Asimismo, la heterogeneidad de los servicios que ofrecen permite que unas empresas del mismo grupo facturen a otras, lo que hace que crezca más su rentabilidad.

Son empresas diseñadas para obtener la máxima rentabilidad y minimizar gastos, lo que casi siempre va en detrimento de la calidad y profesionalización de los servicios.

Como se decía al comienzo de este punto, la externalización tiene sus efectos sobre la calidad de los servicios pero también, y de forma determinante, en las condiciones laborales del personal por lo que se volverá a tratar este tema en la parte sobre “análisis de las condiciones laborales”.

## E. Cuestiones administrativas y legales

En este punto se abordan los aspectos de carácter legal y administrativo que afectan fundamentalmente a las personas migrantes y a su situación legal en España, y cómo esta circunstancia condiciona el acceso a determinados servicios y recursos destinados a su integración social. Asimismo, se recogen algunas controversias legales que ponen en cuestión el respecto de España a los acuerdos internacionales sobre derechos humanos, como el derecho de asilo o el derecho de los niños y protección de menores.

Se presta atención a las actuaciones en la valla y cómo la inexistencia de un protocolo sobre la detección de extranjeros/as que cruzan irregularmente las fronteras de Ceuta y Melilla, tiene consecuencias en la vulneración del derecho de asilo, al mismo tiempo, que expone al personal policial de frontera ante una situación jurídica complicada e incierta.

Comenzaremos con esto último, con las **actuaciones en las fronteras de Ceuta y Melilla**.

El informe del Consejo Europeo cuenta que cuando los/as extranjeros/as intentan cruzar la valla, dadas las circunstancias en la que esto se produce (se encuentran nerviosos, intentan escapar de las autoridades, etc.), no es posible comunicarse con ellos. Aunque, la policía tampoco intenta entablar un diálogo con estos/as inmigrantes. Queda así borrada toda posibilidad de que estas personas puedan expresar su deseo de solicitar asilo.

Después de recibir la atención de la Cruz Roja son devueltos/as a Marruecos a través de unas puertas especiales, las cuales están a lo largo de las vallas fronterizas y que son distintas al cruce de los puntos de frontera. En estos casos, los/as extranjeros/as no tienen acceso a intérpretes, abogados/as o a oficinas de asilo ubicadas en el punto del cruce fronterizo. Finalmente, son devueltos a Marruecos sin ninguna identificación o registro de que hayan estado allí.

Esta actuación se denomina comúnmente como “devoluciones en caliente”.

Respeto a esto, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos dictaminó que la devolución inmediata a Marruecos de personas extranjeras que intentan cruzar irregularmente la frontera es como una expulsión colectiva y que esto viola el artículo 4 del Protocolo nº 4, así como el artículo 13 de la Convención Europea de Derechos Humanos.

A día de hoy, la Guardia Civil no cuenta con un protocolo sobre la detección de personas extranjeras que cruzan irregularmente las fronteras de Ceuta y Melilla. Un protocolo que detalle las instrucciones para identificar a las personas que necesiten protección internacional y tomar medidas con respecto a su acceso a un procedimiento de asilo justo y eficiente.

Organismos internacionales, incluido el Comisionado de los Derechos Humanos, el Comité Europeo para la prevención de la tortura y de las penas o tratos inhumano o degradantes (CPT), y la Agencia de la ONU para los refugiados (UNHCR), han pedido durante años la elaboración de instrucciones que garanticen el respeto del derecho de asilo. El último informe del Consejo Europeo impela a España para que se ponga a trabajar en este asunto. (BOCEK T. Consejo Europeo, 2018)

En el grupo de discusión celebrado en Melilla, el personal policial de frontera habló de este asunto y mostró preocupación por la inseguridad jurídica en que se encuentran ante la falta de un protocolo que indique cuál debe ser la actuación que deben adoptar ante los saltos a la valla. Contaron sobre denuncias penales a las que se enfrentaron algunos compañeros y del stress emocional que este asunto les provoca.

*(...) tú tienes tus derechos para defenderte, pero entre tus derechos tengo familia, tengo dos hijos, y el que está imputado por un delito que le puede llevar siete años de prisión, resulta eres tú, (...) (Personal policial).*

Otro de los temas que se incluyen en este apartado está relacionado **con la situación jurídica de los menores y jóvenes no acompañados, y sobre el protocolo que se sigue para la identificación** y traslado de los/as menores al sistema de protección de menores.

Tanto el informe del Consejo Europeo, como el documento Save the Children, señalan diversas irregularidades y malas prácticas con respecto al protocolo de menores. Entre ellas están que, por ejemplo, que se ponga en cuestión la documentación que los/as menores portan y que prueba su minoría de edad. A

pesar de esta certificación se les somete a las pruebas de evaluación de la edad, en ocasiones sin la presencia de un/a abogada. (SAVE THE CHILDREN, 2018)

En las entrevistas y grupos mantenidos/as se habló sobre las pruebas para evaluar la mayoría de edad. Éstas fueron calificadas como poco precisas, ya que dan resultados erróneos con frecuencia, y que llegan con cierta demora. La consecuencia de todo esto es que ocurra que jóvenes que superan la mayoría de edad convivan con niños/as de corta edad.

*He tenido chavales que cuando se han ido me han dicho las edades verdaderas: 24, 25 años. Y las pruebas decía que tenía 16 y 17 años. Eso es otra historia, ¿por qué en las pruebas salen todos de 17? Esa prueba no tiene sentido ninguno.*

*Las normas se las puedes obligar en cierta manera.-¿Cuándo vas a comer?, porque son las 2;- y ahora nos acostamos;- - ahora a la escuela-.*

*Y son tíos que tienen 25 años, que te contestan: pues no me levanto.  
**(Trabajadora de centro de menores).***

La falta de cooperación internacional en la identificación de los/as menores y la localización de familias, es otro de los temas que se mencionó en el trabajo de campo. También el informe del Consejo Europeo da cuenta de ello.

Según explicaba una trabajadora de Valencia algunos consulados exigen que la documentación sea solicitada por la familia del menor y, lo que a veces esto es imposible ya que hay dificultades para localizar a las familias o, incluso, hay familias que se niegan a reconocer al menor.

Y por último en relación a las cuestiones administrativas que afectan a menores y jóvenes, se hizo mención a la lentitud en la tramitación de los permisos de residencia y a las consecuencias diversas que esta demora suponen dependiendo de la CCAA donde el/la joven se encuentra. En el mejor de los casos, los/as jóvenes se ven obligados a permanecer durante más tiempo en los centros de menores (esto pasa en algunas Comunidades Autónomas como Valencia), o bien, que queden en la calle expuestos a sufrir un proceso de expulsión o que puedan ser detenidos (como por ejemplo ocurre en Andalucía). Este es uno de los ejemplos que pone de manifiesto las diferencias que existen entre Comunidades Autónomas en cuanto a la protección y recursos que ofrecen las administraciones autonómicas a los/as menores y jóvenes no acompañados/as. (BOCEK T. Consejo Europeo, 2018).

Otra de las cuestiones surgidas tiene que ver con **medidas de integración social, como el acceso a la sanidad, o al empleo y la formación.**

Respecto a la primera de ella, el Real Decreto – Ley 16/2012, de 20 de abril limitó el acceso a la sanidad pública solo a casos de urgencia a las personas inmigrantes en situación irregular. Varias Comunidades Autónomas buscaron soluciones a esta situación para ofrecer una cobertura sanitaria a estas personas, (soluciones que posteriormente fueron recurridas ante el Tribunal Constitucional a petición del Gobierno del PP), que planteó una situación desigual en cuanto al derecho a la sanidad de las personas migrante entre las CCAA.

El nuevo Gobierno a finales de junio de 2018 anunció la elaboración de un Real Decreto para modificar la reforma sanitaria del año 2012, y extender el derecho a todas las personas migrantes, estén o no en situación regular, cuanto justifiquen estar empadronados/as en España un mínimo de 90 días, o acrediten situación de vulnerabilidad a través de servicios sociales.

El primer paso para conseguir la regularización es la tenencia de un empleo (con contrato de trabajo) Sin embargo, el acceso al empleo es muy difícil de lograr precisamente por la situación jurídica del inmigrante. Es lo que se suele describir como “la pescadilla que se muerde la cola”, un círculo difícil del romper si no se pone voluntad política para solucionarlo.

Tampoco existen muchos recursos para facilitar su incorporación laboral, como cursos de formación ocupacional u orientación para el empleo.

*(... ) a otros les piden formación y experiencia. Nosotros intentamos ayudarles pero a cursos de formación a veces no puedes. Así vamos en un círculo en el que tenemos un vacío, en el que no podemos solucionar la situación.*

*(...) En el tema de inmigración, en general, nos estamos encontrando con casos así. Les exigen para darse de alta en autónomos, tienen que tener una formación y experiencia demostrada. Claro, muchos de ellos no lo traen de su país, o no la tienen por lo que sea. Intentamos darles ese recurso de formación, y no nos los aceptan. **(Trabajadora de ONG).***

En algunos entes locales se han llevado a cabo iniciativas en este sentido. Por ejemplo, en Málaga, donde aproximadamente el 10% de la población migrantes está en situación irregular, el Ayuntamiento acude con frecuencia a las empresas para incentivar la celebración de contratos para estas personas. (BOCEK T. Consejo Europeo, 2018)

Por último, **señalar la situación de los/as demandantes de asilo** que permanecen en los CETI´s de Ceuta y Melilla durante meses, hasta que queda disponible un servicio de acogida para ellos en la Península. A pesar de que Ceuta y Melilla son territorios pertenecientes a la zona Schengen, los solicitantes de asilo no pueden moverse libremente y tienen que esperar la autorización de la Policía Nacional.

Esta privación de libertad de movimiento de los/as solicitantes de asilo hacia la Península vulnera el artículo 2 del protocolo 4 de la Convención Europea de Derechos Humanos.

En nuestra entrevista con el director del CETI de Ceuta se nos informó de que a pesar de que se intenta que el tiempo de permanencia sea el más corto posible, la media de estancia suele estar alrededor de dos meses. Durante la entrevista no mencionó que los solicitantes de asilo tuvieran preferencia sobre el resto de inmigrantes a la hora de ser trasladados a la Península. Señaló la existencia de varios criterios para establecer el orden de traslado, pero ninguno de ellos es el ser solicitante de asilo.

*- Ese es el criterio general: el primero que entra, el primero que va a salir. Después hay cuestiones muy puntuales: vulnerabilidad extrema. En estos casos, ya no se atiende a los plazos, sino al grado de vulnerabilidad.*

*- ¿Cuál es la situación de vulnerabilidad extrema?*

*- Puede haber muchos, tenemos identificados hasta tres casos posibles de vulnerabilidad. Empezando por ser un menor, que lógicamente es una situación extraordinariamente vulnerable. Pero luego están familias monoparentales, víctimas de tratos de seres humanos, colectivos LGTB, personas con enfermedades crónicas, con enfermedades psicológicas o psiquiátricas que requieren de intervención, etc. En fin, hay hasta trece posibles casos que tenemos identificados como casos de especial vulnerabilidad (...)*

## 4ª PARTE. ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES LABORALES EN LOS SERVICIOS DE ACOGIDA

El análisis de las condiciones de trabajo aborda las materias básicas en materia laboral, -como es el tipo de contratación y la estabilidad del empleo; la jornada y el salario-; así como la formación, la salud laboral y la satisfacción profesional.

Como se decía en el apartado anterior, y como tendremos oportunidad de comprobar en el análisis de las materias que a continuación vamos a ver, la externalización de aquellos servicios que históricamente han sido competencia del sector público hacia la economía privada, es uno de los principales factores influyentes en las condiciones laborales que se dan en los servicios estudiados. Es además un elemento que marca una clara línea divisoria, una dualización entre los/as trabajadoras contratadas directamente por la administración pública, y aquellas otras que trabajan para las empresas privadas que gestionan servicios públicos.

A través de los concursos de contratación pública con “ofertas a la baja”, las administraciones públicas han contribuido a la precarización de las condiciones laborales en los servicios públicos, y con ello han alimentado la dualización entre los/as trabajadoras.

Se espera que la nueva Ley de Contratación del Sector Público que entró en vigor el pasado 9 de marzo de 2018 (Ley 9/2017, de 8 de noviembre, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014), pueda ayudar a que mejore esta situación ya que tendrá en cuenta aspectos sociales -como garantizar el empleo, el respeto a los salarios pactados en convenios colectivos, o el medioambiente-.

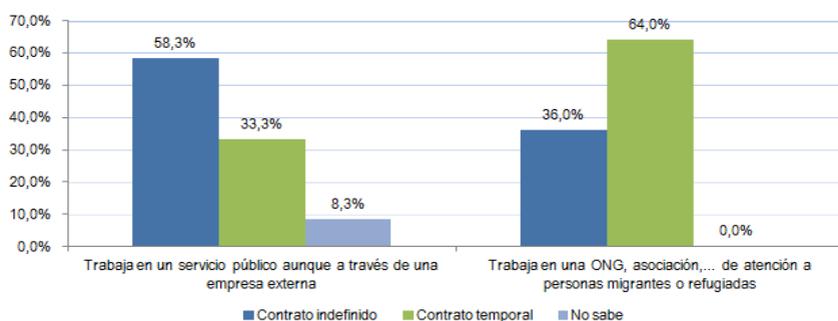
### A. Estabilidad en el empleo y tipo de contratación

Una de las consecuencias de la externalización de servicios es la menor estabilidad en el empleo. El carácter temporal de los concursos y de los proyectos con financiación pública determina la estabilidad laboral de los/as trabajadores/as.

Esta realidad se observa de manera clara en el caso de las Ong´s. Tanto el trabajo de campo cualitativo como cuantitativo confirma el altísimo grado de temporalidad entre sus trabajadores/as. La contratación del personal ligada a proyectos con una duración determinada, así como la fuerte dependencia de la financiación pública, son causa de esta elevada temporalidad.

Como puede verse en el siguiente gráfico, el 64% del personal de Ong´s que respondieron al cuestionario tienen contratos temporales frente al 36% con contratación indefinida.

Gráfico 9.- Tipo de contratación según el lugar donde trabaja (P. 13)



Responsables y trabajadores/as de las organizaciones sociales que han participado en este estudio, señalan que si bien es cierta la alta temporalidad se procura, en la medida de lo posible, que el personal permanezca a través de la sucesión de unos proyectos con otros otros.

Esto no siempre es posible, como evidencian las cifras, y la realidad es que muchos/as trabajadoras conviven con una constante sensación de incertidumbre sobre su futuro laboral.

- *Así vivo yo. Venía ya de un año sin trabajar..*
- *Yo aquí llevo 30 meses,*
- *El último mes de paro lo cobré, luego estuve un año sin trabajar, y ahora que llega la subvención vuelvo a trabajar*
- *Siempre estamos con la incertidumbre de si llega o no llega la subvención.*

***(Trabajadoras de organizaciones sociales).***

La temporalidad dificulta la consolidación de equipos de trabajo, el seguimiento y continuidad de proyectos, lo que repercute negativamente en la calidad de los servicios y la atención que reciben las personas migrantes.

- *Con colectivo como los nuestros cuando te ganas la confianza de la persona, cuando ya tienes una red de contactos, al final te tienes que ir y ahora empiezas otra tarea en otro sitio. Pero bueno, ese no saber dónde estarás dentro de un tiempo...*
- *Tú eres la figura de referencia al fin y al cabo.*
- *Eso es, por ejemplo, lleguen a los dos años y digan: ¿pero dónde está la persona que lleva 2 años siguiéndome? **(Trabajadoras de organizaciones sociales)**.*

En las empresas privadas que gestionan servicios públicos también existe una alta temporalidad, si bien la tasa de temporalidad es algo menor que en las Ong´s. Así, el cuestionario señala que el 33.3% de los/as trabajadoras de empresas que gestionan servicios de acogida tienen contrato temporal, frente al 64% de los/as empleadas de Ong´s (ver gráfico 9).

Sin embargo, el trabajo de campo cualitativo desvela que la situación laboral es más precaria en este tipo de empresas que en las organizaciones sociales (al menos en aquellas que han participado en el estudio). Por ejemplo, en las empresas privadas es más frecuente encontrarse con fórmulas de contratación atípicas (los “**falsos autónomos**”) y que las condiciones salariales sean precarias.

Uno de los casos más evidentes de precariedad se da en las empresas que prestan el servicio de traducción e interpretación jurada, donde sus trabajadoras/as son contratados/as como autónomos/as y por salarios muy bajos.

- *¿Externalizaciones que tengamos? Pues, por ejemplo, en Interior tenemos traductores e intérpretes que vienen de empresas que no tienen plantilla fija, como piden los pliegos. Los pliegos dicen que debe ser una plantilla estable. No la tienen y mucho menos de traductores e intérpretes, porque hasta hace dos días esa empresa ofrecía servicios de seguridad.*
- *Hemos hecho un seguimiento, entonces, estas empresas lo que hacen es llevárselo. Un año y dos años, se reparten el bacalao entre dos empresas. Y luego tienen a los trabajadores que, a veces, no les dan de alta, ni nada, unas condiciones pésimas, pagándoles una miseria por hora (...)*
- *son autónomos, además” **(Trabajadora de Extranjería)**.*

Como tendremos ocasión de ver en el siguiente punto sobre “salarios”, se dan casos de licitación de contratos a empresas que no cubren los costes salariales establecidos en los convenios colectivos. Esta precariedad salarial retroalimenta la movilidad del personal, y con ella la inestabilidad de sus plantillas y equipos de trabajo.

*... Un educador en la Administración Pública cobra una pasta comparado con un educador externalizado que trabaja con menores. (...) Aquí no se aplica ni siquiera el convenio. Entonces, ¿qué es lo que ocurre?, pues que tenemos plantillas rotativas constantemente.*

*Yo no sé si en las ONG´s lo vivís, o en otras ONGs, pero esto de que la plantilla rote constantemente porque las condiciones son penosas en los centros de menores externalizados ocurre constantemente.  
**(Trabajadora de centro de menores).***

Finalmente, no se debe pasar por alto que en las Administraciones Públicas también contratan directamente, y que el porcentaje de contratación temporal alcanza el 26% según los últimos datos de la Encuesta de Población Activa (a partir de aquí EPA).

El cuestionario arroja un porcentaje similar al de las cifras de la EPA, aunque ligeramente inferior. Así, el 23.2% de las personas que tienen relación laboral directamente con la administración tienen contrato temporal.

Existe una relación directa entre la inestabilidad laboral y la calidad de los servicios. La movilidad de personal hace difícil la consolidación de equipos de trabajo, y la maduración de experiencias de trabajo. Asimismo, afecta también de algún modo al estado emocional y la implicación con el trabajo que experimenta el/a trabajador/a temporal, especialmente cuando la inestabilidad laboral y el cambio de lugares de trabajo se prolonga en el tiempo.

## B. Salarios

La externalización también trae precariedad salarial. Como se adelantaba en el punto anterior, la contratación pública se ve afectada por ofertas a la baja que priman, en su mayoría, criterios económicos frente a otros como la calidad técnica o aspectos sociales como las condiciones laborales y salariales.

Muchas de las empresas en su afán y necesidad por que el contrato con la administración les sea rentable reducen los costes salariales utilizando todo tipo de fórmulas. Se han detectado casos de empresas que no cubren los salarios

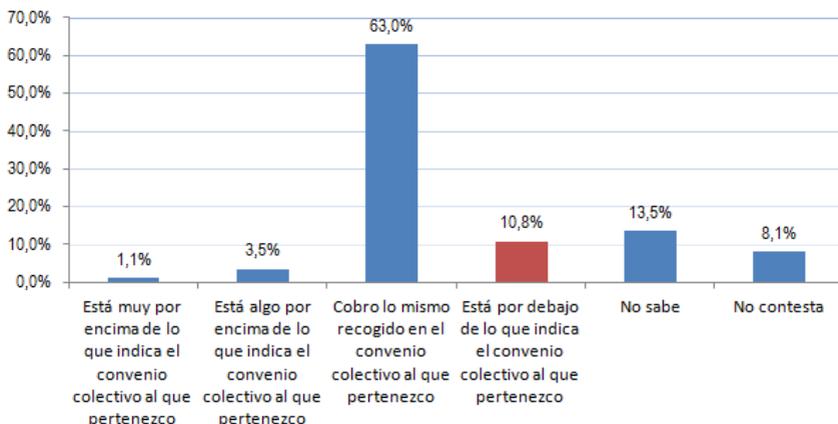
pactados en convenios colectivos, como ocurre en Canarias con una de las empresas que gestionan los centros de menores del Cabildo.

*...a la hora de pedir personal se exigen diplomados, licenciados, titulados y, sobre todo, que sean psicólogos, educadores sociales. Ahora, los sueldos son una risa. La diferencia entre yo que entré hace 10 años (y eso que a mí me lo han bajado lo que han podido), y un licenciado que acaban de contratar puede ser unos 900 €. Y estamos hablando que mi sueldo no llega ni a los 1200€. Y mucho cobro, ¿eh? (Trabajador de centro de menores).*

Otra de las fórmulas observadas es la de recurrir a contratos atípicos como el de “los falsos autónomos”, donde el empresariado se libera de muchos de los gastos que se asocian a un contrato asalariado, como el pago a la seguridad social u otros derechos laborales. Como se decía en el punto anterior, el colectivo de traductores/as e intérpretes es el más afectado por esta modalidad de contratación. Los salarios que cobran son escandalosamente bajos: un/a traductora – intérprete jurada puede llegar a cobrar 6 euros la hora-.

El cuestionario señala que el 11% de quienes han participado se encuentra por debajo de convenio, frente al 63% que dice cobrar lo mismo que marca el convenio. Existe un 14% que afirman no conocer las condiciones salariales que recoge su convenio colectivo.

**Gráfico 10.- Opinión sobre el salario. P 20**



Estos datos, sin embargo, deben ser matizados ya que muestran en realidad una marcada insatisfacción salarial, y no tanto que el salario está por debajo de lo pactado en convenio. Esto se ha podido detectar al verificar algunas de las respuestas contenidas ese 10.8% que manifestó tener un salario por debajo de convenio.

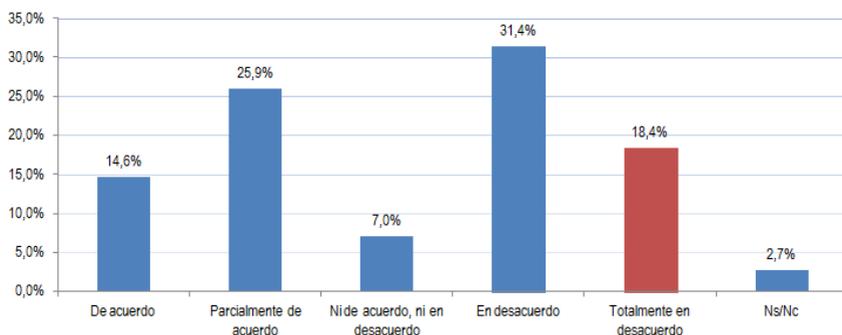
En los casos observados, la insatisfacción salarial es producto de la “congelación salarial” durante años, o bien porque este salario no se corresponde al esfuerzo y dedicación que exige el puesto de trabajo.

Existe otra pregunta que da cuenta de la satisfacción con respecto al salario que se cobra. Se trata de la afirmación: “teniendo en cuenta todos mis esfuerzos y logros en mi trabajo creo que mi sueldo es apropiado”.

Según muestra el siguiente gráfico, el 18.4% de las personas están “totalmente en desacuerdo” con el salario cobrado, frente a un 14.6% que está “de acuerdo”.

No mostrar una total satisfacción con respecto al salario podría considerarse algo común en la mayor parte de los lugares de trabajo, si bien lo importante a destacar aquí es ese 18,4% de personas que muestran una gran insatisfacción con su salario.

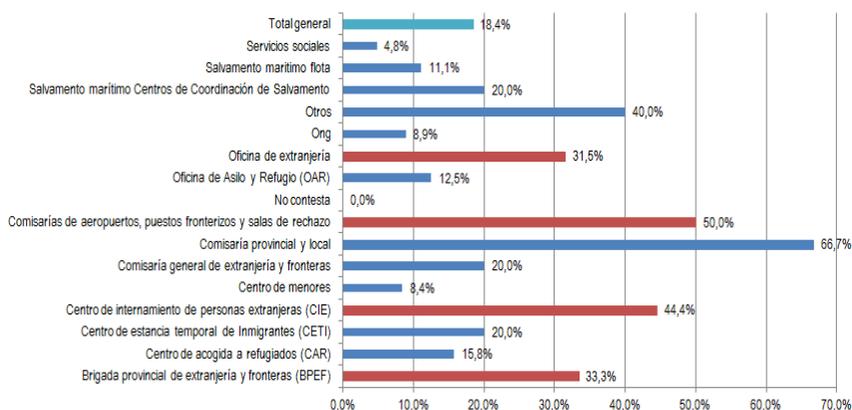
**Gráfico 11.- Opinión sobre la afirmación “Teniendo en cuenta todos mis esfuerzos y logros en mi trabajo creo que mi sueldo es apropiado” (P. 39)**



El personal que se muestra más crítico con respecto a sus condiciones salariales lo podemos ver en el gráfico 12. Teniendo en cuenta los servicios donde se ha recogido un número de respuestas mayor a diez, el personal que ha mostrado una mayor insatisfacción con su salario es aquel que trabaja en las “comisarías

de aeropuertos, puestos fronterizos y salas de rechazo” -el 50% del personal está “totalmente en desacuerdo” con su salario-; en los “CIE´s” (44.4%); y en “oficinas de extranjería” (31.5%).

**Gráfico 12.- Opción de respuesta “totalmente en desacuerdo” a la afirmación “Teniendo en cuenta todos mis esfuerzos y logros en mi trabajo creo que mi sueldo es apropiado (P39)**



### C. Jornadas de trabajo

Las jornadas de trabajo se han prolongado e intensificado debido al aumento de llegada de personas migrantes, especialmente en aquellos servicios situados en los lugares de entrada como: “comisarías de aeropuertos, puestos fronterizos y salas de rechazo”; y en “salvamento marítimo”. También se ha intensificado el ritmo de trabajo en las “oficinas de extranjería”.

El aumento en el número de usuarios/as o personas atendidas no se ha visto reforzado con suficiente personal, lo que genera mayor carga de trabajo en la plantilla, que se manifiesta en fatiga, cansancio y stress laboral.

En cuanto a la **intensificación de las jornadas**, el cuestionario confirma que el personal de los servicios situados en los lugares de llegada de inmigrante, así como el que trabaja en las “oficinas de extranjería”, sufre de mayor carga de trabajo y muestra el deseo de trabajar menos horas de las habituales. Así se observa que el 73% del personal que trabaja en las “comisarías de aeropuertos, puestos fronterizos y salas de rechazo” desearía trabajar menos horas; en la “brigada provincial de extranjería y fronteras” este porcentaje es del 56%; en “salvamento marítimo de flota” es del 45%; y, finalmente, en las “oficinas de extranjería” es del 49%.

**Tabla 8.- Suponiendo que pudiera elegir libremente sobre sus horas de trabajo y teniendo en cuenta la necesidad de ganarse la vida, ¿cuántas horas preferiría trabajar actualmente? (P. 18)**

	El mismo número de horas que en la actualidad	Más horas de las trabajadas actualmente	Menos horas de las trabajadas actualmente
Brigada provincial de extranjería y fronteras (BPEF)	33,3%	11,1%	55,6%
Centro de acogida a refugiados (CAR)	68,4%	5,3%	26,3%
Centro de estancia temporal de Inmigrantes (CETI)	60,0%	20,0%	20,0%
Centro de internamiento de personas extranjeras (CIE)	55,6%	22,2%	22,2%
Centro de menores	61,9%	6,3%	31,7%
Centro de servicios sociales	54,5%	0,0%	45,5%
Comisaría de aeropuertos, puestos fronterizos y salas de rechazo	20,0%	6,7%	73,3%
Comisaría general de extranjería y fronteras	40,0%	20,0%	40,0%
Comisaría provincial y local	33,3%	0,0%	66,7%
Oficina de Asilo y Refugio (OAR)	57,1%	14,3%	28,6%
Oficina de extranjería	49,0%	2,0%	49,0%
Ong	64,8%	3,7%	31,5%
Programa/Servicio Local	75,0%	0,0%	25,0%
Salvamento marítimo Centros de Coordinación de Salvamento	100,0%	0,0%	0,0%
Salvamento marítimo flota	55,6%	0,0%	44,4%
Servicios de salud	100,0%	0,0%	0,0%
No contesta	50,0%	0,0%	50,0%
Otros	37,5%	0,0%	62,5%
<b>TOTAL</b>	<b>57,4%</b>	<b>5,9%</b>	<b>36,7%</b>

El trabajo de campo cualitativo apoya los resultados obtenidos del cuestionario. Así el personal policial de la frontera con Melilla cuenta lo agotadora que es la jornada de trabajo en los puestos fronterizos donde diariamente cruzan alrededor de 14.000 personas que son atendidas por apenas una docena de policías.

*...no aumentan la plantilla, no se cubren ni las jubilaciones. Estamos desbordados en todos los sitios: fronteras, centros de menores,...*

*(...) la carencia de personal no está solo en el control fiscal de las fronteras. Hacen falta policías y guardias civiles, tú no puedes estar mirando documentación, y el otro el maletero del coche. ¿Cómo vigila la valla? Hace falta un grupo de efectivos, no hay personal. Ya te digo en el barrio chino solo hay uno,... (Melilla).*

Menos frecuente es la **prolongación de la jornada de trabajo**, aunque también se da en servicios concretos. Estos donde se da con más frecuencia la extensión de la jornada de trabajo son aquellos que ofrecen una atención permanente y cubren emergencias –como es salvamento marítimo-. Asimismo, el personal de intervención social realiza horas extras fuera de su jornada habitual de trabajo (dentro de este grupo está el personal de los CETI, los CAR, o las ONG´s)

*...nuestra jornada cuando estamos de guardia es un machaque absoluto porque nosotros tenemos son 8 horas de tiempo presencial en la embarcación, que incluyen tareas de mantenimiento y demás labores*

*que implican mantener una embarcación operativa 24 horas. El resto de la jornada estamos localizables. Generalmente todos los trabajos siempre salen fuera de esas 8 horas. Trabajamos las 8 horas y después tocan unas navegaciones larguísimas, sobre todo cuando lo ha avisado un mercante o, lo avisa la ONG que no sabemos exactamente donde está. Cuando hay que hacer búsqueda, a lo mejor son búsquedas de 16/17 horas (...) son muchas horas de trabajo... (Trabajador de salvamento de flota).*

El cuestionario muestra que trabajan horas fuera de su jornada laboral, el personal de los siguientes servicios: CAR´s y ONG´s (45%); “centros de menores” (41.5%); “salvamento marítimo de flota” (45%); “centros de coordinación de salvamento” (40%); y “comisaría de aeropuertos, puestos fronterizos y salas de rechazo” (37%).

**Tabla 9.- Respuestas a la pregunta “¿realiza horas fuera de su jornada habitual? (P19)**

	No horas	Si, retribuidas, o compensadas con tiempo libre	Si, no retribuidas, ni compensadas con tiempo libre	Si horas	No contesta
Brigada provincial de extranjería y fronteras (BPEF)	66,7%	66,7%	33,3%	33,3%	0,0%
Centro de acogida a refugiados (CAR)	50,0%	88,9%	11,1%	45,0%	5,0%
Centro de estancia temporal de Inmigrantes (CETI)	20,0%	25,0%	75,0%	80,0%	0,0%
Centro de internamiento de personas extranjeras (CIE)	66,7%	66,7%	33,3%	33,3%	0,0%
Centro de menores	50,4%	75,9%	24,1%	41,2%	8,4%
Centro de servicios sociales	58,3%	33,3%	66,7%	25,0%	16,7%
Comisaría de aeropuertos, puestos fronterizos y salas de rechaz	62,5%	83,3%	16,7%	37,5%	0,0%
Comisaría general de extranjería y fronteras	80,0%	100,0%	0,0%	20,0%	0,0%
Comisaría provincial y local	33,3%	100,0%	0,0%	33,3%	33,3%
Oficina de Asilo y Refugio (OAR)	87,5%	0,0%	100,0%	12,5%	0,0%
Oficina de extranjería	80,8%	55,6%	44,4%	17,3%	1,9%
Ong	51,8%	32,0%	68,0%	44,6%	3,6%
Programa/Servicio Local	12,5%	85,7%	14,3%	87,5%	0,0%
Salvamento marítimo Centros de Coordinación de Salvamento	40,0%	100,0%	0,0%	40,0%	20,0%
Salvamento marítimo flota	0,0%	25,0%	75,0%	44,4%	55,6%
Servicios de salud	100,0%	#DIV/0!	#DIV/0!	0,0%	0,0%
No contesta	50,0%	0,0%	100,0%	50,0%	0,0%
Otros	44,4%	40,0%	60,0%	55,6%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>55,4%</b>	<b>62,4%</b>	<b>37,6%</b>	<b>38,1%</b>	<b>6,5%</b>

NOTA.- Los porcentajes de respuesta sobre si las horas extras están o no retribuidas, está calculado sobre el total de personas que afirman realizar horas extras.

#### D. Habilidades profesionales y formación

La formación es un elemento básico para el desarrollo de las capacidades y habilidades profesionales, y está directamente vinculado con la mejora del trabajo y de la calidad de los servicios.

También se relaciona con la satisfacción profesional, e incluso, se podría decir que con la salud laboral. No hay duda de que las personas desarrollan con más

agrado su trabajo cuando cuentan con las competencias suficientes para afrontar los desafíos profesionales y las demandas del puesto de trabajo, por el contrario, sienten stress cuando no están lo suficientemente preparadas.

En este apartado se abordan cuestiones tales como la percepción de los/as trabajadoras sobre su capacidad profesional para afrontar su puesto de trabajo, y la necesidad de recibir formación complementaria; la valoración sobre la calidad de la formación recibida y la utilidad de la misma en el trabajo diario. Asimismo, se analizan las necesidades formativas que el personal expresa tener, es decir, aquellas materias formativas donde se debería invertir recursos y esfuerzos para ofrecer una mejor calidad de los servicios a través de la capacitación y profesionalización de su personal.

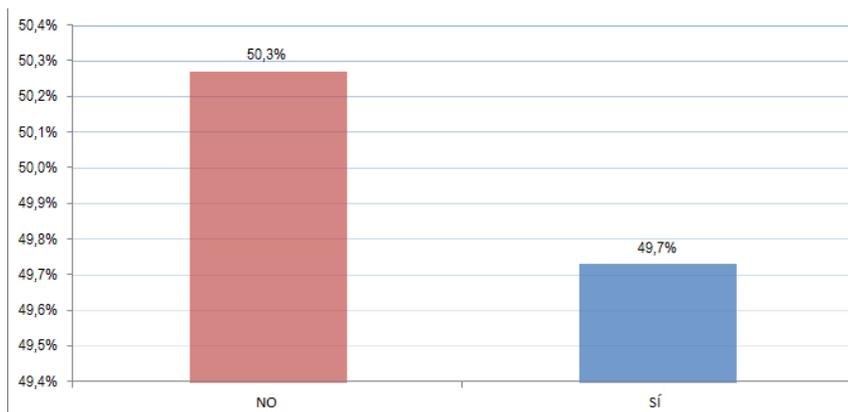
Quizás uno de los resultados del cuestionario que más llaman la atención sea que una parte importante del personal consultado reconoce no haber recibido ningún tipo de formación específica en materia migratoria, a pesar de tratar con personas migrantes.

El cuestionario señala que un poco más de la mitad de las personas consultadas (50.3%), **no ha participado en cursos que abordan la temática migratoria**, o la intervención con personas migrantes.

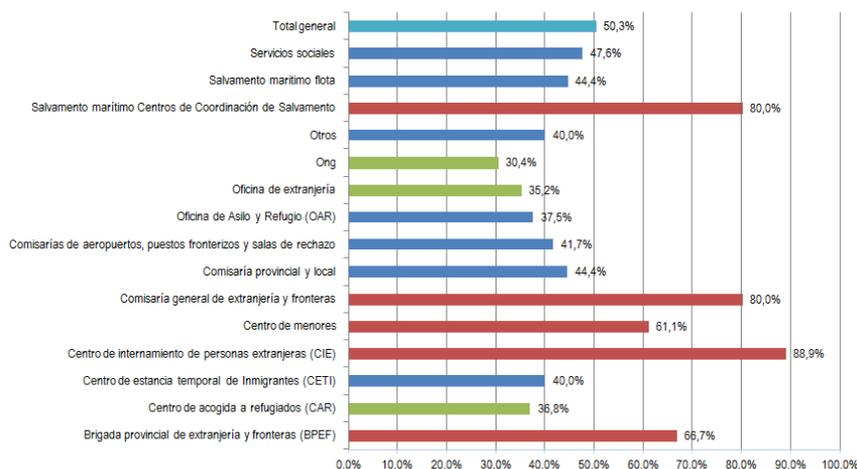
Este porcentaje es significativamente alto en determinados servicios como son: los "CIE´s" donde el 88.9% afirma no haber recibido formación en materia migratoria; en los "centros de coordinación de salvamento marítimo" (80%); y en la "comisaría general de extranjería y fronteras" (80%) Asimismo, es elevado en los "centros de menores", donde el porcentaje de respuestas negativas es del 61%.

Por el contrario, los "CAR", las "oficinas de extranjería" y las "ONG´s" reciben un mejor resultado. Así el 63% del personal de los "CAR" han recibido formación; en las "oficinas de extranjería" este porcentaje es del 65%; y en las "ONG´s" es del 70%.

**Gráfico 13.- Porcentaje de respuestas negativas a la pregunta “¿Desde que comenzó a trabajar ha recibido formación en materia de migración y asilo pagada o proporcionada por su empresa u organización?” (P 22)**



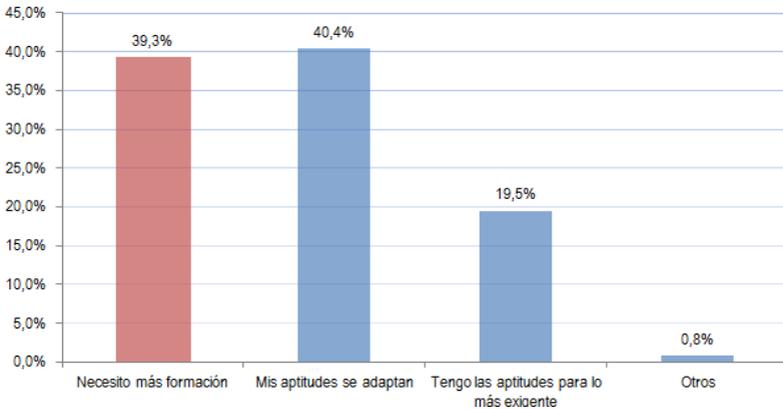
**Gráfico 14.- Porcentaje de respuestas negativas a la pregunta “¿Desde que comenzó a trabajar ha recibido formación en materia de migración y asilo pagada o proporcionada por su empresa u organización?” (P 22 y 7)**



En cuanto a cómo los/as trabajadoras autoperceben sus aptitudes profesionales y la necesidad de recibir formación para afrontar adecuadamente las exigencias del puesto de trabajo, el cuestionario señala que el **39% opina que la empresa**

**debería darles más formación.** El 40,4% afirma que sus aptitudes se adaptan a las exigencias del puesto de trabajo, y el 19,5% considera que está preparado/a para afrontar los tareas más exigentes.

**Gráfico 15.- Respuestas a la pregunta “¿cuál de las siguientes afirmaciones es la que mejor describe sus habilidades en su trabajo?” (P 21)**



Los/as trabajadoras de los siguientes servicios opinan en una mayor proporción que necesitan más formación para desempeñar adecuadamente su trabajo: “comisarías de aeropuerto, puestos fronterizos y salas de rechazo” (66.7%); “Centro de internamiento de personas extranjeras” (61%); y “oficinas de extranjería” (51.9%)

En cuanto a la **calidad y actualización de la formación** recibida, así como sobre **utilidad para el puesto de trabajo**, el cuestionario indica lo siguiente:

- El **52.86%** del personal recibió su formación hace menos de 1 año, frente al 18.8% que la recibió hace más de 1 año pero menos de 2; y el 15.53% que la recibió hace más de dos años.
- El 56% considera total o parcialmente que la formación le ha ayudado a mejorar su forma de trabajar, frente al 15.32% que afirma de forma “total” o “parcial” que está en desacuerdo con esta afirmación.
- El 42.83% considera que la formación recibida ha cumplido con las expectativas previas.
- El 35% cree que su puesto está mejor asegurado gracias a la formación recibida, y cree además que tiene mayores posibilidades de progresar profesionalmente.

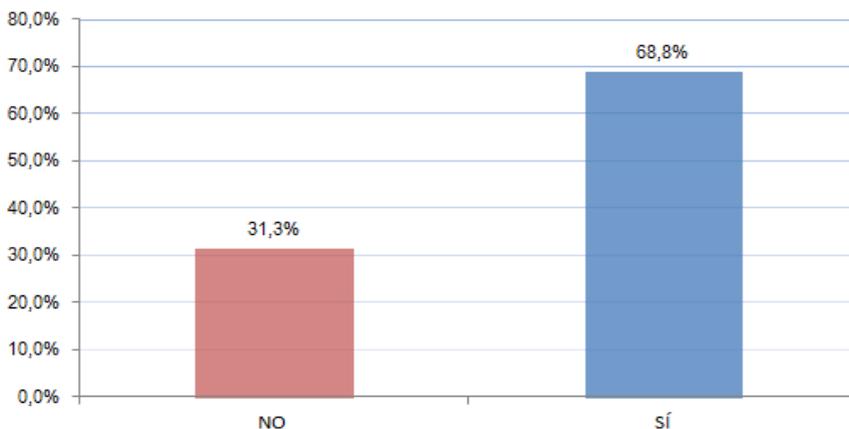
- Por el contrario, existe un 40% de personas que opinan que la formación recibida tiene poco o nada de impacto sobre la carrera profesional.

Como conclusión se podría señalar que mientras que existe una opinión mayoritaria sobre el impacto positivo de la formación para desempeñar las tareas asociadas al puesto de trabajo, no existe la misma coincidencia en las respuestas cuando se refiere a cómo ésta influye sobre la carrera profesional.

También sería conveniente no pasar por alto que no existe una amplia mayoría de personas que opinan que la formación ha cumplido con sus expectativas previas.

Por último, otra cuestión interesante que refleja el cuestionario es que los/as trabajadores/as muestran **alta motivación por seguir formándose. Así, el 69% de las personas han solicitado por iniciativa propia algún curso de formación.** De estas personas, el 31.12% recibió una respuesta positiva, el 20% negativa y el 39% no recibió ninguna respuesta.

**Gráfico 16.- Respuestas a la pregunta “¿Ha solicitado a la empresa o entidad donde trabaja formación para desempeñar mejor su trabajo?” (P 26)**



El trabajo de campo cualitativo se ha centrado fundamentalmente en averiguar las **necesidades de formación** que el personal de los servicios ha identificado.

Entre las carencias observadas destaca acciones dirigidas al **entendimiento y comunicación con las personas migrantes**. Se demandan cursos en **competencias básicas de idiomas** para asegurar una mínima comunicación y mejorar la empatía con las personas atendidas.

Especialmente esta necesidad es expresada por el personal de oficinas de extranjería, el personal policial y el de centro de menores.

*(...) Tenemos un problema muy grande en estos sectores que es la formación. No tenemos ningún tipo de formación para trabajar, ni en programas informáticos, ni en formación de idiomas, ...[Trabajador de oficina de extranjería].*

También se requieren  **cursos y acciones de sensibilización en diversidad cultural y multiculturalismo**  para comprender “al otro”, su cultura, el contexto sociopolítico del que provienen, así como las circunstancias que han motivado su migración. Para muchas de las personas que han participado en los grupos de discusión y entrevistas, este conocimiento no solo refuerza la sensibilización del personal hacia las personas que atienden sino que, también, contribuye positivamente al diseño y contenido de los programas de intervención social con migrantes.

*(...) importante, que tenemos tanto interés como el que más en que haya un clima de convivencia. Te he dicho antes que nuestro objetivo es la integración, la integración no depende solo de una de las dos partes en este caso del residente, tiene que haber una sociedad de acogida que esté mínimamente dispuesta a serlo. Este trabajo de sensibilización es parte de nuestro trabajo, es el menos conocido quizás o el menos vistoso, pero estamos ahí, (...) (Responsable del CAR).*

Según las opiniones recogidas este tipo de formación debería ir dirigida hacia el personal de atención al público, y en especial para el personal técnico que trabaja en intervención social.

*Yo creo que también es muy importante la sensibilización con los profesionales sociales, sanitarios de educación y tal. Nosotros estamos haciendo como un programa de charlas sobre lo que son las especificidades de atención de las personas sin hogar en centros de salud. Viene con nosotros una persona del programa de personas sin hogar, para contar su experiencia sobre lo que supone para ellos acercarse a un centro de salud. (Trabajadora de organización social).*

Las organizaciones sociales y los Centros de Acogida de Refugiados son las más proclives a llevar a cabo este tipo de formación de manera regular, sin embargo apenas existe en el resto de servicios estudiados.

El personal que trabaja con colectivos vulnerables, como por ejemplo quienes trabajan en centros de menores, demanda  **mayor conocimiento sobre los colectivos a los que atienden** , sobre sus problemáticas específicas y de cómo abordarlas.

El personal de centros de menores es el que más ha señalado este tipo de demandas en formación. La mayor presencia de jóvenes no acompañados en los centros de menores, cuyas características y comportamiento difieren a las del perfil tradicional de chicos/as de acogida, plantean la conveniencia de formar al personal en herramientas orientadas a la intervención con estos/as jóvenes.

- *Siempre demandamos formación específica para centro de menores, porque la formación es muy amplia, muy generalista.*
- *¿Qué tipo de formación específica podría ser?*
- *No lo sé, exactamente. Lo que demandamos un poco es la voz de todos, demandamos por impotencia en cierta manera. Por ejemplo, cómo nos formarían para atender a este tipo de chavales. No sabemos y nos sentimos impotentes. (Trabajadora centro de menores).*

*(...) Las personas que están trabajando en centros de menores están preparadas para trabajar con menores, no con inmigrantes, no con menores no acompañados. (Trabajador centro de menores).*

A esta circunstancia se une la problemática añadida del consumo de sustancias tóxicas, un fenómeno que se está extendiendo en los últimos años y que plantean nuevos retos y dificultades a las que atender.

Otro de los aspectos formativos que también preocupan es el **conocimiento legislativo**. Esta demanda nace especialmente del personal al frente de la gestión y tramitación de documentos para la regularización de las personas migrantes, aunque el personal que trabaja en los puestos fronterizos, en servicios sociales y en centros de salud también demanda mayor información sobre la legislación en migración.

- *Falta de formación en derechos. Lo que comentaba, que muchas veces la persona que tienes enfrente a una persona inmigrante no sabe realmente qué derechos y garantías tiene el inmigrante. Entonces no saben si te tengo que dar una cita o no te tengo que dar una cita.. (Trabajadora de salud).*

*(...) A nosotros nos sueltan allí y tú ya vas aprendiendo sobre la marcha. Eso para empezar en materia de extranjería. La ley de extranjería es muy amplia, y no solamente es muy amplia, sino que va cambiando cada poco tiempo. Hay criterios que se van modificando, aspectos de la ley que se van cambiando y, a nosotros esa información no nos llega. Cuando nos llega, de la manera en la que nos llega. No hay ningún tipo de formación y esto no es solamente en extranjería, pero*

*en extranjería es especialmente preocupante. (Trabajador de oficina de extranjería).*

Se han detectado deficiencias a la hora de proporcionar información a los usuarios/as en cuestiones legislativas. Algo que se achaca a la insuficiencia formativa del personal y a la carencia de materiales -como guías, folletos-, con instrucciones claras y concisas en materia legislativa.

Por último, también se detectan deficiencias formativas en el **manejo de herramientas informáticas** para la gestión de trámites migratorios.

Esto se ha encontrado en las oficinas y brigadas de extranjería. Los/as trabajadores/as de estos servicios afirman que cuando entran a trabajar no se les ofrece una formación suficiente sobre el programa "extra". Un programa de especial complejidad que debería requerir un curso de preparación más extenso. En este momento, el personal solo recibe unas escasas horas de instrucción y el apoyo de los/as compañeros/as de trabajo. Una de las consecuencias de esto es que el tiempo invertido en la atención a cada usuario/a se prolongue.

*(...) no solamente en idiomas, también está la parte informática. Esta mañana, hemos estado justamente hablando de los cursos para manejar la aplicación informática del DNI, en el marco de formación del Mº del Interior. Llevan no sé cuantos años haciéndola, sin embargo, nosotros este año, hemos propuesto que se incorpore en el plan de formación, el programa EXTRA que sirve para la gestión y manejo de la documentación de extranjeros. Ni tan siquiera estaba esta formación contemplada en el plan de formación, y eso que es mucho más complicado que el DNI. Así estamos en extranjería. (Trabajador de oficina de extranjería).*

Para finalizar este punto se recogen a continuación las **propuestas de actuación** que han sido mencionadas por los/as trabajadoras a lo largo del trabajo de campo:

- **Cursos en competencias básicas en idiomas**, para comprender mínimamente las necesidades de las personas a las que se atiende y, al mismo tiempo, facilitar la empatía con ellas.
- **Acciones y campañas de sensibilización** dirigidas al personal que atiende a las personas inmigrantes para desarrollar competencias en diversidad cultural. Estas acciones ayudarían a los/as trabajadoras a comprender mejor las circunstancias y necesidades de las personas inmigrantes, así como a desactivar posibles comportamientos racistas.

- **Propiciar el intercambio de información entre colegas** sobre experiencias de cómo abordar determinadas cuestiones desde la práctica del trabajo.
- **Creación de guías y protocolos de información sencillos** sobre cuestiones legislativas, acompañados cuando fuera necesaria por cursos de formación.

## E. Salud laboral

En este capítulo se analiza en qué medida el puesto de trabajo influye en la salud de los/as trabajadores/as, los riesgos laborales a los que se enfrentan y las dolencias que comúnmente más les afectan. Así mismo, se verán las medidas de prevención existentes y la eficacia de las mismas.

Como veremos a continuación, en este campo existen diferencias notables entre cada uno de los servicios, no solo en los riesgos a los que el personal se enfrenta -ya que cada centro y puesto entraña peligros específicos-, sino en cómo es abordada la prevención y salud laboral desde los diferentes servicios. Ambos factores operan a la hora de analizar las condiciones de salud laboral de los/as trabajadores/as.

Uno de los **problemas de salud laboral** que más se ha citado a lo largo del trabajo de campo ha sido el de los **riesgos psicosociales**. Éstos están afectados por elementos tales como la sobre carga de trabajo debido a la carencia de personal, la violencia en el trabajo (maltrato físico y verbal), y la carga psicológica derivada del trabajo con colectivos vulnerables.

La **sobrecarga de trabajo y la fatiga laboral** derivada de la falta de personal y medios suficientes y adecuados es una constante que se repite en casi todos los/as servicios. Si bien, el personal más afectado es el que trabaja en “centros de menores”, “salvamento marítimo”, “oficinas de extranjería” y “puestos fronterizos”.

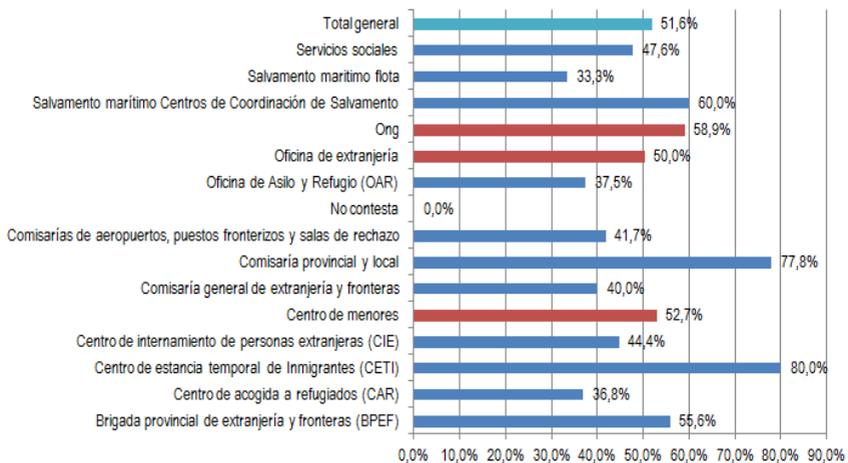
El cuestionario señala que **70.54%** de las personas consultadas consideran que el **ritmo de trabajo es alto y que experimentan stress** durante su jornada laboral “siempre o casi siempre”.

Así mismo, el **72% opinan que han sufrido “cansancio generalizado”, “dolores de cabeza y fatiga visual”** en los últimos doce meses.

El cansancio y la fatiga cuando se prolongada en el tiempo derivan en problemas de stress y ansiedad, e incluso, en los casos más graves, en depresión. El cuestionario señala que el **52% han sufrido ansiedad, y el 21% depresión en los últimos 12 meses**.

Según tipo de servicio, y teniendo en cuenta aquellos donde se ha recogido un mínimo de diez respuestas, el personal más afectado por problemas de ansiedad es el que trabaja: en ONG´s (58.9%); en centro de menores (52.7%); y en oficinas de extranjería (50%). También es destacable la situación del personal de servicios sociales (47.6%) y el de los CIE´s (44.4%).

**Gráfico 17.- Respuestas a la pregunta “¿ha padecido problemas de ansiedad en los últimos 12 meses?” (P 31/P7)**



Las **agresiones verbales y físicas** – lo que se denomina como **violencia laboral**– ha sido otro de los riesgos psicosociales que más se han mencionado. Los factores que motivan este tipo de agresiones son la privación de libertad, el hacinamiento, la falta de recursos suficientes, o el stress derivado del propio hecho migratorio y el enfrentarse a una nueva realidad que no se ajusta del todo a lo esperado.

Las agresiones verbales son padecidas por el personal de Comisarías, de los CIE´s, y dentro de estos servicios los/as traductores/as son uno de los colectivos más afectados.

- *A nivel de riesgos laborales nosotros muchas veces trabajamos en calabozos. En el caso de las pateras, no suele haber muchos problemas, pero sí con los delincuentes. Ahí sí que puede haber problemas. Es verdad que está ahí la policía, algunas veces hemos recibido insultos directamente en este caso de nuestros paisanos. Eso sí se da muchas veces.*
- *Nos dicen: eres un chivato.*

- *De alguna forma, somos el débil. Sobre todo cuando se toman declaraciones, pues está el abogado que es el amigo, el policía que es el malo, y el intérprete que es el chivato. Entonces esa es la parte negativa de alguna forma.*
- *¿Y agresiones?*
- *Físicas no, porque están los compañeros policías allí, pero verbales muchas veces. Sobre todo a las compañeras, a las mujeres. (Traductor de Comisaría de Policía).*

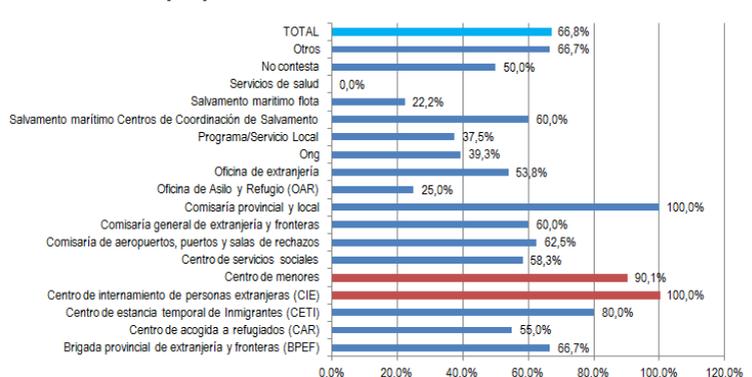
Sin embargo, la mayor prevalencia se observa sin duda alguna entre el personal de centros de menores. Asimismo, y según se desprende de los datos del cuestionario, el personal de los CIE´s también es otro de los más afectados por violencia en el entorno laboral.

- *Nosotras vivimos con las agresiones verbales a diario, ¿no? Eso ya es normal, lo vivimos con total normalidad y no nos inmutamos, no nos afecta...Y bueno, yo agresión física sí he tenido. Tuvimos un sustillo con un niño, pero son casos puntuales. Agresiones verbales son continuas y amenazas, maltrato psicológico... (Trabajadora de centro de menores).*

Las encuestas sostienen que el **67% de las personas consultadas** afirma que ha sufrido algún tipo de maltrato (tanto verbal como físico) en supuesto actual de trabajo.

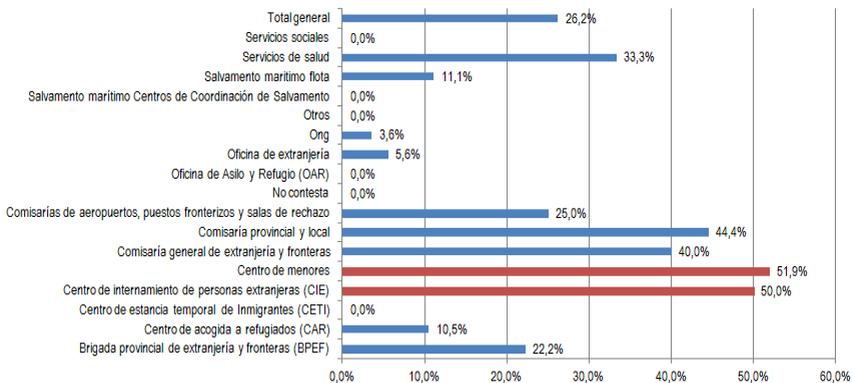
Llama la atención el significativo porcentaje de personas que manifiestan haber sufrido algún tipo de maltrato en los distintos servicios. De todos ellos, destacan los resultados obtenidos en los **centros de menores (90%), y en las CIE´s (100%).**

**Gráfico 18.- Personas que han recibido algún tipo de maltrato, tanto físico como psíquico en los últimos 12 meses” (P 33/P7)**



Igualmente, las agresiones físicas se dan especialmente en los centros de menores y en los CIE'S. En el caso de los centros de menores el personal afectado es el 52%, mientras que en los CIE's alcanza al 50% del personal.

**Gráfico 19.- Respuestas a la pregunta “¿ha sido sometido/a durante el transcurso de su trabajo a algún tipo de agresión física? (P 33/P7)**



En el caso de los centros de menores, este tipo de agresiones muchas veces se producen de manera accidental a la hora de intermediar en alguna pelea con los/as menores.

Desde el punto de vista de género, el cuestionario indica que las mujeres han padecido mayor número de manifestaciones de maltrato que los hombres. **El 57% de las acciones de maltrato se han dirigido a mujeres, y el 43% a hombres.**

Como se puede observar en la siguiente tabla donde se detallan los diferentes tipos de maltrato, el “acoso sexual o por razón de sexo” y los “comportamientos humillantes” afectan especialmente a las mujeres. El 82.4% de las personas que han padecido acoso sexual o por razón de sexo son mujeres. Asimismo, el 61.5% de quienes han sufrido comportamientos humillantes han sido mujeres.

**Tabla 10.- Respuesta a la pregunta, “¿ha sido sometido/a durante el transcurso de su trabajo a algo de lo siguiente?” (P 33/P1)**

	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
[Ofensas verbales]	125	99	224	55,8%	44,2%	100,0%
[Amenazas]	89	84	173	51,4%	48,6%	100,0%
[Comportamientos humillantes]	91	57	148	61,5%	38,5%	100,0%
[Acoso sexual o por razón de sexo]	28	6	34	82,4%	17,6%	100,0%
[Acoso/intimidación]	67	50	117	57,3%	42,7%	100,0%
[Violencia física o agresiones]	54	43	97	55,7%	44,3%	100,0%

**El 13.5% de las mujeres** que han participado en el cuestionario ha padecido **acoso sexual o por razón de sexo**. El padecimiento de comportamientos humillantes afecta al 44% de las mujeres, frente al 35% de los hombres.

La imagen de la mujer y la consideración cultural y social que las mujeres tienen en los países de origen de muchos/as de los/as inmigrantes, están detrás de esta mayor prevalencia de las manifestaciones de maltrato hacia las mujeres.

Esta misma influencia cultural también opera en sentido inverso, cuando las trabajadoras reciben la sobreprotección de algunos inmigrantes que las defienden de de las posibles acciones de otros compatriotas.

- *Sí, sí, por supuesto, según en qué caso. Porque, por ejemplo, aquí sí nos vemos más expuestas. Sin embargo, en comunidad terapéutica, por ejemplo, a las mujeres como que nos tenían mucho respeto. ¡Ojo! de los 20 ó 25 pacientes que puedes tener, puede haber 3/4 muy malotes, pero los otros siempre tienes como aliados con ellos, y te protegen mucho dentro de que eres mujer. Y nada más que por eso, en algunos ya como que se ponen a la defensiva, pero sí claro te encuentras mucho más expuesta a ciertas situaciones. (Trabajadora de organización social).*

Las campañas de sensibilización sobre diversidad cultural dirigidas a la población inmigrante, aunque también hacia los/as trabajadoras, se considera una posible medida para mitigar las situaciones de maltrato que se dan en el entorno de trabajo.

- *Yo siempre he hablado de educadores sociales que sean profesionales de la interculturalidad, que sean sobre todo hispano-marroquíes. Yo he conocido muchos, por cierto. Que puedan trabajar esa situación de puente entre las dos culturas, sobre todo con la mujer. ¿Cómo ve un menor marroquí a la mujer española? Pues no la ve como a la mujer marroquí, pero hay una diferencia de trato hacia una mujer que hacia un hombre. Se nota. (Trabajador de centro de menores).*

Los riesgos psicosociales se han relacionado también con la **carga psicológica que suponen trabajar con colectivos vulnerables**, o el vivir situaciones duras como enfrentarse a la muerte de un ser humano como les ocurre a las personas que trabajan en salvamento marítimo. Según narran el personal de intervención social, trabajar con colectivos de especial vulnerabilidad genera stress y una gran tensión emocional.

Trabajadores/as de centros de menores, organizaciones sociales, y de servicios sociales hablan de este tipo de riesgo.

*(...) importante un componente que se nos olvida que es el tema del cuidado de los equipos. Que eso formaría parte de la prevención de riesgos laborales, entiendo yo. Nosotros tenemos muchos riesgos psicosociales, o sea perdonad, es que es nuestro riesgo.*

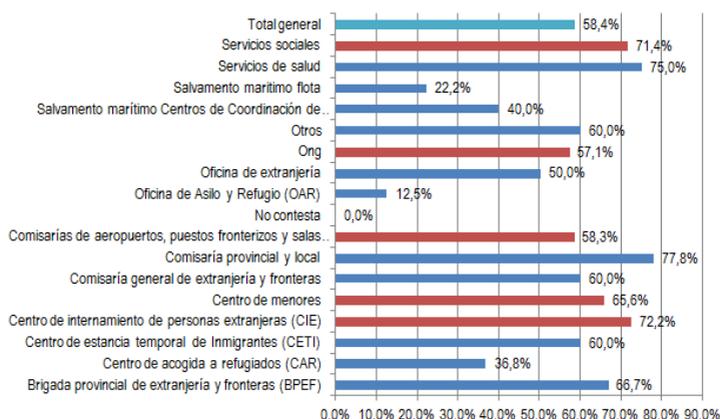
*Nosotros si tenemos una persona que se ocupa un poco del equipo y hacemos sesiones como de descarga, pero claro, esto ni está estandarizado, ni está integrado en lo que es la filosofía de las organizaciones y es imprescindible porque ahí previenes mucho el estrés, son trabajos que bueno, todos los que estamos aquí...entiendo (...) **(Trabajadora de organización social).***

*(...) Y yo quería decir que compañeras que están trabajando con mujeres prostitutas, que sufren muchas exclusiones las mujeres que trabajan en prostitución. Tanto la técnica, como la voluntaria, estoy viendo que Trabajar con colectivos especialmente vulnerables genera una gran carga psicológica. **(Trabajador de organización social).***

El cuestionario sostiene las opiniones vertidas durante el trabajo de campo cualitativo. Así, el 58% del personal consultado considera que su trabajo es desgastador emocionalmente “siempre” o “casi siempre”.

Según servicios, el personal más afectado es el que trabaja en los CIE´s donde el 72.2% considera que sufre una gran presión emocional en la mayoría de las ocasiones; el que trabaja en servicios sociales (71.4%); el personal de centro de menores (65.6%); y el de las ONG´s (57.1%).

**Gráfico 20.- Respuestas a: “mi trabajo, en general, es desgastador emocionalmente siempre o casi siempre” (P 44/ P7)**



A pesar de que el riesgo más evidente al que se enfrenta el personal de los servicios de acogida es el de carácter psicosocial, el 42% afirma que en su empresa no existe departamento, ni herramientas para gestionarlo, y el 27% señala que desconoce la existencia de este tipo de instrumentos de prevención.

De las personas que conocen la actuación de este departamento, el 63.7% lo considera “muy bien” y “bien”; y el 36.3% “nada bien” y “no muy bien”.

Para evitar el stress emocional se proponen talleres para el “cuidado del personal” y la “gestión emocional”. Este tipo de talleres se imparten de manera regular en las organizaciones sociales, pero no tanto en los servicios públicos. En “salvamento marítimo”, a través de Cruz Roja, se ha comenzado a impartir talleres para la gestión emocional que ha tenido una gran aceptación entre el personal.

Otros de los riesgos al que se enfrenta el personal son el riesgo al contagio de **enfermedades infecciosas; y las dolencias musculoesqueléticas**.

La exposición a **agentes infecciosos** se da entre el personal situado en los lugares de llegada como “comisarías”, “puestos fronterizos”, “CIE’s”, “CETI’s”, “salvamento marítimo”, y “centros de menores”.

En casi todos estos servicios existen medidas de prevención como el uso de herramientas de protección, revisiones médicas y vacunaciones, así como la existencia de protocolos de actuación para evitar el contagio y responder ante los casos de contagio.

Sin embargo, **se han detectado grandes deficiencias en los centros de menores** donde el personal no recibe formación, ni es informado sobre los protocolos de prevención, ni tampoco se les provee de materiales de protección como guantes, o mascarillas.

- *Cuando la famosa gripe A. Personas que venía de los puntos donde más se había generado. Estaban con Cruz Roja, lo mandaban para el hospital le miraban lo básico y para el centro. Yo me he encontrado con policías que vienen con guantes y mascarillas y te dicen: toma campeón que ha dado negativo. (...) Y estamos hablando de poner en riesgo la salud de todo un centro, de los trabajadores y de sus familias, porque yo tengo dos niños pequeños, eso es stress. (**Trabajador de centro de menores**).*

*(...) te traen personas que sí vienen con ansiedades pero no saben ni como están mentalmente, ni como están de enfermedades, no sabes nada. Te los trae la policía nacional, llegan con un furgón, llegan esposados, allí los desembarcan y allí te arregles. (**Trabajador de centro de menores**).*

Otras deficiencias detectadas han sido:

- La necesidad de formación continua en materia de prevención para recordar los protocolos o el uso de los equipos de protección individual (EPI´s).

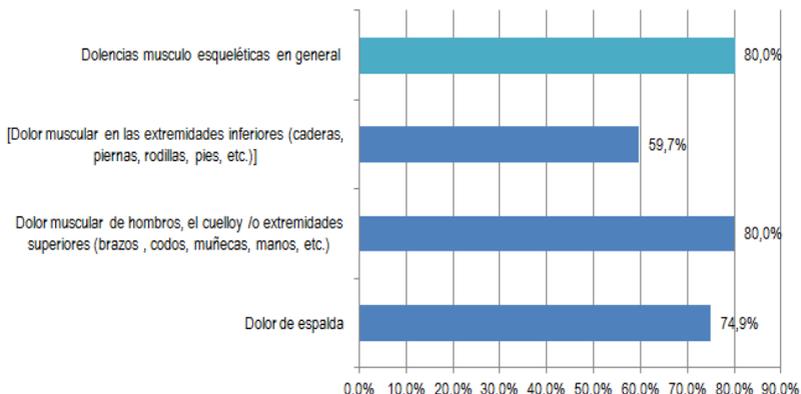
*(...) falta más información a los compañeros respecto a cómo en estas situaciones. Que hay que colocarse guantes en qué tipo de situaciones. Porque a veces hemos actuado con un diagnosticado de tuberculosis, y resulta que el compañero lleva una máscara que no es la adecuada para ese tipo de traslado.*

*(...) Algunos de nosotros no hemos visto el protocolo de enfermedades infectocontagiosas, sabemos que existe pero bueno. Normalmente, se aplica. Lo que se hace es llevar a la persona al hospital porque la zona del centro no está habilitada para este tipo de casos. (Personal policial)*

- Algunos materiales de protección resultan incómodos e incompatibles con determinadas tareas del puesto de trabajo. El personal de "salvamento marítimo de flota" señala que las mascarillas no son suficientemente transpirables y esto dificulta la realización de esfuerzos.

Por último, las dolencias musculo esqueléticas que según los datos de la encuesta afectan al 80% del personal. Esto incluye dolor de hombros, el cuello y/o extremidades superiores. Las dolencias de las extremidades inferiores (caderas, piernas, rodillas y pies) afectan al 60%.

**Gráfico 21.- Respuestas a la pregunta "¿ha padecido problemas musculo esqueléticos en los últimos 12 meses?" (P 31/P7)**



El trabajo de campo cualitativo señala al personal de salvamento marítimo de flota como el más afectado, debido al esfuerzo que realiza al ayudar a las personas rescatadas a subir al barco.

Ante esto se pide por parte de los/as trabajadores/as que se potencie el cuidado físico y que se permita dedicar parte de la jornada a esta actividad, además de por supuesto, reclamar el incremento de personal de flota.

Finalizamos el punto con las propuestas de actuación señaladas a lo largo del trabajo de campo:

- Asegurar la elaboración de estudios de prevención de riesgos laborales en todos los servicios.
- Elaboración y difusión de protocolos para la prevención y actuación contra enfermedades infecciosas
- Formación continua en prevención y salud laboral. Incluir en esta formación permanente la utilización correcta de las EPI's.
- Proveer de materiales apropiados para la protección contra agentes infecciosos.
- Talleres para la gestión de emociones y el stress, para evitar los riesgos psicosociales.
- Campañas de sensibilización sobre diversidad cultural para evitar las situaciones de acoso por razón de género.

## F. Satisfacción laboral

Todos los elementos anteriormente vistos influyen en la satisfacción laboral y en la actitud que los/as trabajadores/as hacia su trabajo.

En este punto se realiza un repaso de los factores, vistos en las secciones anteriores, que influyen en la motivación del personal hacia su trabajo. Estos factores son fundamentalmente las condiciones laborales, pero también el ambiente físico donde se trabaja, y aspectos sociales y psicológicos -como la relación con los/as compañeros/as, con otras personas con las que el/la trabajadora tiene relación; y la motivación y el estímulo intelectual que el puesto de trabajo aporta a la persona-.

Uno de los aspectos que más influyen en la satisfacción laboral es la sensación de realizar un trabajo bien hecho. Esta impresión preocupa a los/as trabajadores/as y es motivo de cierta frustración. La falta de medios suficientes para atender las necesidades de acogida, hace que los/as trabajadores/as asuman una sobrecarga de trabajo y una responsabilidad que muchas veces no es reconocida y ni compensada.

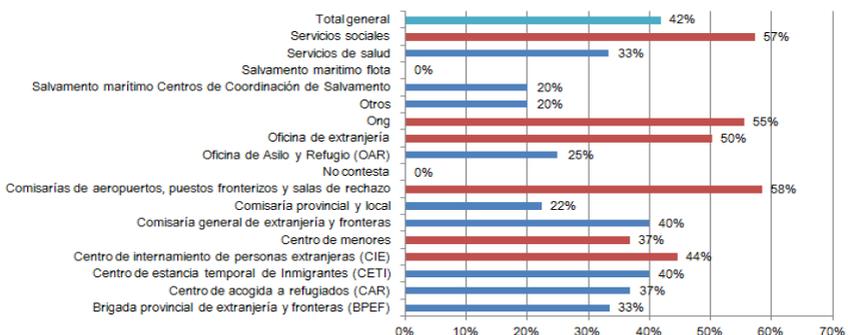
A pesar de los esfuerzos personales, del alto ritmo con el que se trabaja a lo largo de la jornada, se tiene la sensación de no estar llegando a cubrir todas las demandas y necesidades que se dan en el puesto de trabajo. Esta circunstancia, como decíamos, genera una gran insatisfacción y frustración además de carga psicológica y de stress.

*...después yo creo que el apoyo psicológico.... aquí que venga un psicólogo a darme unas orientaciones está muy bien pero yo necesito un tío que me motive, (Trabajador de salvamento marítimo).*

*El día a día se vive con mucha frustración, porque el trabajo no se puede realizar bien, como quisiéramos. Las condiciones laborales son malas desde el punto de vista del trabajador, pero es que desde el punto de vista del menor tampoco son buenas. Estamos tutelando a menores y, ¿los estamos atendiendo bien? Hay mucho que hablar de cómo los tratamos, no es fácil tutelarlos, pero, ¿el trato que reciben es el adecuado? La expectativa que ellos traen no se cumple para nada, (Trabajadora centro de menores).*

El cuestionario señala que el **42% de las personas consultadas**, considera que no tiene tiempo suficiente para desarrollar su trabajo en muchas ocasiones. Hay servicios donde esta sensación tiene mayor prevalencia. Por ejemplo, en la “comisaría de aeropuertos y puestos fronterizos” (58%); en “servicios sociales” (57%), en las “Ong´s” (55%), en las “oficinas de extranjería” (50%); en los “CIE´s” (44%); y en los “centros de menores” (37%),

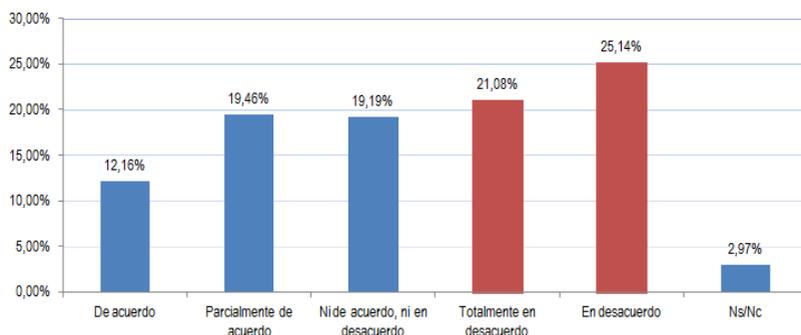
**Gráfico 22.- Respuesta -“a veces”, “raramente” y “nunca” - a la pregunta “¿tiene tiempo suficiente para desarrollar su trabajo? (P 40/P7)**



Asimismo, conviene recordar en este momento lo visto en el punto sobre jornada de trabajo: el 71% de las personas consultadas considera que el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada; asimismo, un 61% considera que su trabajo es “desgastador”, y el 51% indica sentir estrés en el trabajo.

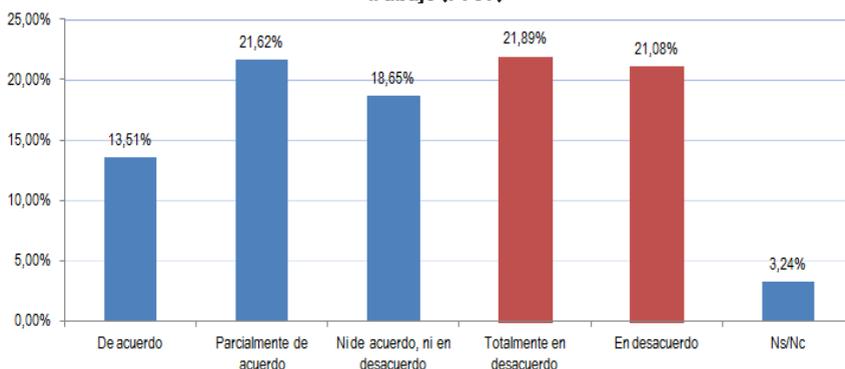
**La falta de reconocimiento profesional** por el sobreesfuerzo realizado por parte de la empresa u organización, es otro de los aspectos que generan mayor frustración entre el personal.

**Gráfico 23.- Teniendo en cuenta todos mis esfuerzos y logros en mi trabajo creo que mi sueldo es apropiado (P. 39)**



Según los resultados de la encuesta cerca de la mitad de los encuestados/as (46 %) considera que el esfuerzo que pone en su trabajo no está reconocido por su empresa.

**Gráfico 24.- La organización en la que trabajo me motiva para dar lo mejor de mí en el trabajo (P. 39)**



Asimismo, el 43% considera que su empresa u organización no le motiva para dar lo mejor en su trabajo.

Por el contrario, los/as trabajadores obtienen una gran satisfacción por el carácter social de su trabajo y la gratificación emocional que éste les proporciona. A pesar de que los/as trabajadores/as hablan sobre la carga psicológica que supone

trabajar con colectivos vulnerables, también reconocen el agrado y satisfacción que obtienen del hecho de estar ayudando a personas que lo necesitan y de las relaciones de cariño que surgen de la relación con estas personas.

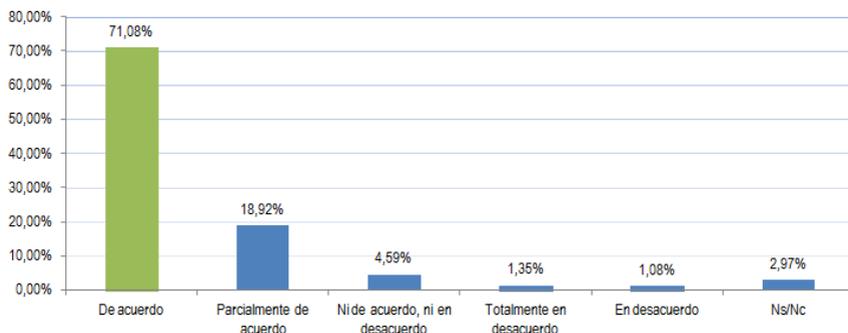
*(...) cuando te ven lloran, en el momento que están en la lancha y se recuperan del susto, empiezan a botar, saltos, canciones, o sea es brutal cuando los coges y ya están todos y se ven a salvo, es brutal, (...)*  
**(Trabajador de salvamento marítimo).**

Asimismo, otro de los aspectos bien valorados es la relación con los/as compañeras, que supone un gran apoyo para sobrellevar la presión del trabajo. Se resalta elementos como la cooperación, la versatilidad a la hora de desarrollar diferentes tareas para suplir la falta de efectivos de personal y la voluntad porque el trabajo salga lo mejor posible.

- *Los niños son unos prendas, y mis compañeros también, ya está, es lo único bueno que hay. Es verdad, cuando tenemos niños buenos, es verdad que es gratificante, ahora mismo tenemos una situación bastante buena.*
- *Yo particularmente la satisfacción te la dan los chavales y tus propios compañeros, excepto de los cargos de arriba. (Trabajadoras de centros de menores).*

Estas opiniones son corroboradas cuantitativamente por los resultados del cuestionario. Así, se observa que el 71% de las personas consultadas manifiesta llevarse bien con sus compañeros/as de trabajo, y que apenas el 2% señala tener malas relaciones con ellos/as.

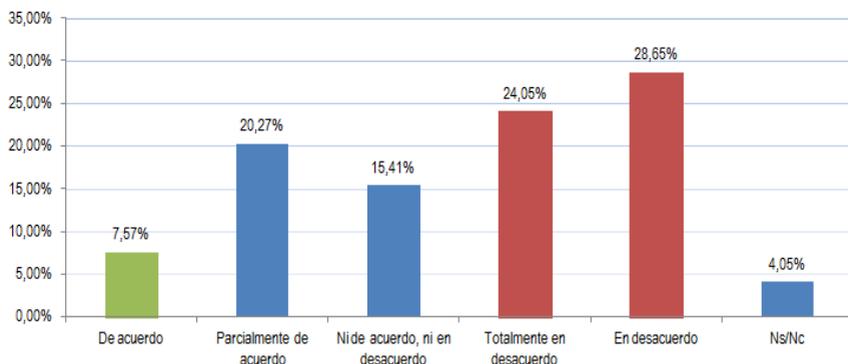
**Gráfico 25.- En general, me llevo bien con mis compañeros/as de trabajo (P. 39)**



Por último, otros aspectos relacionados con la satisfacción laboral recogidos en el cuestionario son la posibilidad de **progreso profesional**, y las facilidades que el trabajo proporciona para **conciliar vida laboral y personal**.

Respecto a lo primero, el cuestionario no muestra buenos resultados. El 53% de quienes han participado consideran que no tienen posibilidades de progresar profesionalmente, frente al 8% que señalaron sí tenerlas.

**Gráfico 26.- “Mi empleo me ofrece buenas posibilidades de ascenso profesional” (P. 39)**

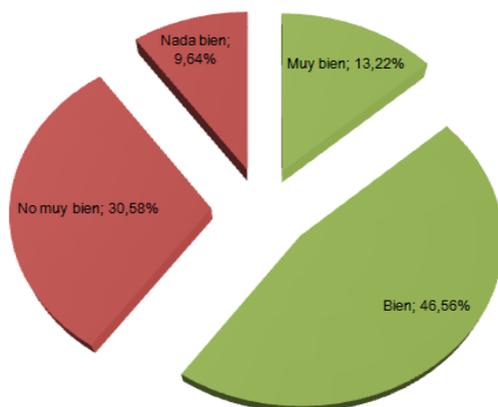


En cuanto a las medidas de **conciliación de la vida laboral y personal**, los resultados no son tampoco muy positivos ya que el **40% del personal manifiesta tener problemas para compatibiliza el trabajo con sus compromisos personales**.

Esto a pesar de que los servicios públicos existen planes de igualdad que incluyen medidas de conciliación.

**Gráfico 27.-**

**¿Cómo de bien se adaptan sus horarios de trabajo a sus compromisos sociales y familiares fuera del trabajo?**



Los hombres se muestran un mayor grado de desacuerdo con la adaptabilidad de los/as horarios laborales a sus compromisos personales. Así, 45% de los hombres afirman que sus horarios se adaptan “no muy bien” (33%) y “nada bien” (12%) a sus compromisos personales, frente al 37% de mujeres (“no muy bien” el 29%, y “nada bien” el 8%).

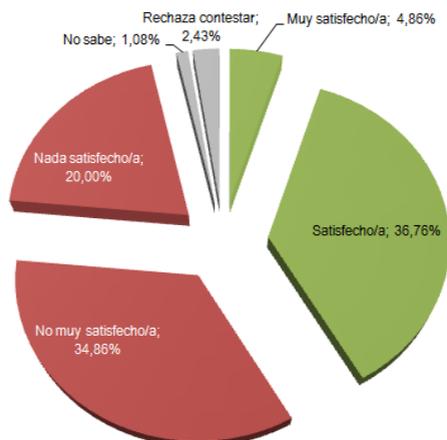
**Tabla 11.-**

¿Cómo de bien se adaptan sus horarios de trabajo a sus compromisos sociales y familiares fuera del trabajo?							
	Mujer	% Sobre Mujeres	% Sobre M y H	Hombre	% Sobre Hombres	% Sobre M y H	TOTAL
Muy bien	29	14,15%	60,42%	19	12,03%	39,58%	48
Bien	101	49,27%	59,76%	68	43,04%	40,24%	169
No muy bien	59	28,78%	53,15%	52	32,91%	46,85%	111
Nada bien	16	7,80%	45,71%	19	12,03%	54,29%	35
TOTAL	205	100,00%	56,47%	158	100,00%	43,53%	363
					Vacias	7	370

Vistos todos los aspectos más determinantes en la satisfacción laboral, se recoge en el siguiente gráfico la **satisfacción general del personal** con respecto a su trabajo. Así vemos, que el 42% se encuentra entre “satisfecho” y “muy satisfecho” con respecto a su trabajo, **frente al 55% que manifiesta encontrarse “no muy satisfecho” o “nada satisfecho”**.

**Gráfico 28.-**

**En general, en relación con las condiciones de trabajo de su principal trabajo remunerado. Diría que está...**



Finalizamos con algunas propuestas de mejora de la satisfacción personal:

- Proveer a los servicios de los recursos materiales y de personal adecuados para atender las necesidades de acogida.
- Propiciar una cultura dentro de la empresa para cuidar y motivar al personal a través del reconocimiento de su trabajo.
- Talleres para gestionar el stress por la sobrecarga de trabajo.

## CONCLUSIONES

Este estudio tiene por objeto conocer la situación actual de los servicios de acogida a personas migrantes en un contexto de difícil equilibrio donde a los recortes en las Administraciones Públicas se une una mayor necesidad de acogida por el aumento en el número de llegadas de personas procedentes de otros países.

Un relato contado por las personas que trabajan en estos servicios y que conocen de cerca la realidad que se vive en ellos, las carencias que presentan y, también, las necesidades y problemáticas de las personas a las que atienden. Es también un retrato del resultado de la falta de una política común que da la espalda a las personas que buscan un futuro mejor o huyen de conflictos.

### Contexto

España cuenta con un total de **4.719.418** personas extranjeras, de las cuales alrededor de la mitad (49.8%) son mujeres. Las nacionalidades mayoritarias son la marroquí y la rumana que suponen, respectivamente, el 16.3% y 14% de la población extranjera.

En cuanto al **saldo migratorio** es decir “el balance que existe entre la migración y la emigración”, España registra desde hace dos años un saldo positivo después de llevar desde 2010 con cifras negativas.

La inmigración que llegó a lo largo de 2017 procede principalmente de Suramérica, y registra un saldo positivo de 106.766 personas. Mientras que la población inmigrante de origen africano obtiene un saldo positivo de solo 19.415 personas (el 18% de la población sudamericana).

Las Comunidades Autónomas que han registrado un saldo migratorio positivo más elevado durante 2017, son: Comunidad de Madrid (43.771), Catalunya (42.990), Canarias (20.367), Comunitat Valenciana (13.563). Andalucía tiene un saldo positivo de 9.123 personas, Illes Balears le supera con un saldo de 10.804 personas.

España registró un total de 36.605 solicitudes de asilo durante el año 2017, lo que supone un incremento del 132% respecto del año pasado. Esta cifra coloca a España en el quinto país con más peticiones de asilo, después de Alemania (222.560; 31.2%), Italia (128.850; 18.1%), Francia (99.330; 13.9%) y Grecia (58.650; 8,2%). Asimismo, adelanta a países con un fuerte compromiso con la protección de las personas refugiadas como Suecia que recibió 26.325.

Entre enero y octubre de 2018, un total de 42.494 personas llegaron a las costas españolas, lo que supone un aumento del 243.6% con respecto al año anterior. Supera con creces a Italia que solo ha recibido a 21.766 personas (un 80.3% menos)

El acceso por mar supone un alto riesgo para la vida de las personas. Desde el año 2014 han muerto por la ruta de Italia 14.000 personas.

En España, entre enero y octubre de 2018, murieron 433 personas -288 más que el año anterior-. Suponen el 23.4% de las muertes que se han producido en todo el Mediterráneo. Italia es el país donde se han registrado un mayor número de personas fallecidas en el mar (1.267 personas).

### Situación de los menores no acompañados/as

Uno de los colectivos más vulnerables entre las personas migrantes son los "menores no acompañados/as". Son los/as más expuestos/as a sufrir abusos durante el viaje, caer en manos mafiosas, y terminar abocados/as a situaciones de exclusión y pobreza.

Al mismo tiempo, el sistema no protege convenientemente a estos niños/as y jóvenes. Primero porque no existen suficientes y adecuados recursos de tutela e integración social y, en segundo término, porque la legislación existente no salvaguarda sus derechos como menores.

Según los datos facilitados por el Gobierno, a 31 de diciembre **de 2017 había 6.414 niños y niñas bajo tutela (el 23% fueron niñas)** de servicios de protección de menores de las Comunidades Autónomas en España, lo que representa un incremento del más del 60% respecto a 2016. Sin embargo, estas cifras oficiales no recogen la totalidad de las personas que han llegado solas a España siendo menores. Estos datos solo incluyen aquellas personas que han entrado en contacto con las administraciones públicas.

Los dos colectivos más numerosos –y con diferencia- siempre han sido los niños y niñas de nacionalidades marroquí (64.84%) y argelina (9.63%)

La mayoría de los niños y niñas y adolescentes tutelados se encuentran en Andalucía (2.209; 34.44%); Melilla (914; 14.3%); Catalunya (805; 12.55%); Euskadi (695; 10.84%); Madrid (478; 7.45%); y C. Valenciana (296; 4.61%).

## Factores condicionantes

La calidad de los servicios y las condiciones laborales son influenciados por varios factores que se han identificado a lo largo del trabajo de campo.

Esta serie de factores son:

- la política migratoria;
- la carencia de personal y recursos materiales suficientes para hacer frente a las necesidades de los servicios;
- la creciente externalización de la gestión de servicios que históricamente han sido competencia del sector público;
- la coordinación institucional y entre los diferentes recursos existentes;
- y, por último, cuestiones administrativas y de carácter legislativo que aquejan fundamentalmente a las personas migrantes, a su situación legal e integración social, aunque afectan también a los/as trabajadores/as. Un ejemplo de esto último es la situación del personal policial en las fronteras de Ceuta y Melilla, que se enfrenta a una inseguridad jurídica debido a la falta de un protocolo sobre detección de extranjereros que cruzan irregularmente la frontera.

El más determinante de todos ellos en la **política migratoria**, ya que influye y condiciona al resto de factores al marcar cuáles van a ser las prioridades y la inversión en recursos.

En los últimos años en Europa la palabra clave para identificar la política migratoria es el control de fronteras, y no tanto la cooperación con los terceros países o la integración social de las personas inmigrantes.

El dinero destinado a “agencias descentralizadas” (como Frontex y Europol) ha aumentado un 65.6% desde 2014, mientras que el gasto en cooperación lo ha hecho en un 39%. Y eso que dentro de la partida de cooperación se incluyen gastos en Seguridad y Ciudadanía, como la externalización del control de fronteras a países vecinos, que supone aproximadamente el 42% de la partida en cooperación.

En **España, el gasto en cooperación al desarrollo disminuyó un 74%** entre el periodo 2008 y 2012. A partir de este momento, los recortes en cooperación continuaron a excepción de los años 2015 y 2018. Este año, el presupuesto ha aumentando en 42 millones con respecto a 2017 (+8.2%) Aun así a día de hoy, la inversión en cooperación está un 79% por debajo de la que fue en 2008.

Del resto de factores condicionantes los más nombrados han sido la **falta de recursos de personal, la necesidad de más recursos materiales y la externalización de servicios** hacia empresas privadas.

La **falta de personal** que se da en casi todos los servicios aunque se hace más notoria en los siguientes lugares:

- los puestos fronterizos especialmente en Ceuta y Melilla donde el personal policial es escaso en relación al número de personas que diariamente cruzan la frontera;
- en las oficinas de extranjería y la OAR donde los expedientes se acumulan y generan dificultades en el acceso Sistema de Acogida de Integración (en adelante SAI);
- en salvamento marítimo donde el aumento de llegada de pateras con migrantes no se ha visto compensado con un aumento de las tripulaciones;
- y, en los centros de menores por el incremento notorio de la entrada de “menores no acompañados” que no ha venido acompañado con la contratación de más personal.

Se observa también **necesidad de perfiles específicos, como traductores/as e intérpretes e intermediadores culturales**. En ocasiones, las entrevistas en comisarías y locales de puertos de llegada se han proporcionado únicamente en inglés y francés y, en algunos casos, ésta fue de mala calidad.

Los/as intermediadores culturales faltan en lugares tan necesarios como son los centros de menores.

En cuanto a la **necesidad de más y mejores recursos materiales**, se han detectado las siguientes carencias:

- Falta de **plazas de acogida** en centros de menores y en los Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes de Ceuta y Melilla (partir de aquí CETI). El hacinamiento en los centros de menores es una realidad que se repite con bastante frecuencia. Asimismo, el número de niños/as y jóvenes durmiendo en las calles se ha incrementado en los últimos tiempos.
- Apenas existen recursos **para menores y jóvenes no acompañados con problemáticas específicas**, como el consumo de sustancias tóxicas y las enfermedades mentales derivadas de la adicción o de vivir situaciones traumáticas. Tampoco la Administración atiende a los/as jóvenes que

cumplen la mayoría de edad (salvo casos puntuales en algunas regiones), y quedan fuera del sistema de tutela a una edad temprana y vulnerable que hará difícil su integración social.

- Se detectan deficiencias en cuanto a la información que reciben las personas migrantes. No hay folletos traducidos a idiomas con fuerte demanda como el ruso, o el árabe; y se echa en falta guías con información clara y concisa sobre los trámites para la regulación jurídica de las personas migrantes.

La **externalización** de servicios públicos hacia empresas privadas fue duramente criticada por los/as trabajadores/as que han participado en el trabajo de campo. Se acusa a la Administración de permitir licitaciones a la baja donde se prima lo económico frente a la calidad técnica de los proyectos, o cuestiones sociales (como las mejoras salariales respecto a los convenios pactados, respeto al medioambiente, la promoción de la igualdad de oportunidades, etc.)

Por último, quedan **coordinación institucional y entre los diferentes entidades y recursos, y cuestiones legales y administrativas** que influyen directamente en la atención que las personas migrantes reciben y, en cierta forma también, en las condiciones laborales de los/as trabajadores/as.

Respecto a la **coordinación** se ha detectado la necesidad de mayor y mejor coordinación en dos niveles: uno institucional entre las diferentes administraciones competentes del ámbito estatal, autonómico y local y; dos, en el espacio más cercano a la intervención directa con las personas inmigrantes.

En cuanto a esto último se ha detectado:

- en algunos lugares se desconoce el mapa completo de recursos para la inmigración lo que repercute en un insuficiente aprovechamiento de los recursos y carencias en los procesos de derivación;
- déficit de coordinación dentro de una misma institución pública, ya que, en ocasiones, se dan indicaciones diferentes sobre un mismo trámite;
- actuaciones improvisadas por la falta de protocolos de actuación en los lugares donde coincide la actuación simultánea de diferentes entidades como, por ejemplo, las llegadas a puerto.

Por último, las **cuestiones legales** y administrativas donde destacan algunas controversias legales que ponen en cuestión el respecto de España a los acuerdos internacionales sobre derechos humanos, como el derecho de asilo y protección de menores; y otros que tienen que ver con la situación jurídica de los/as inmigrantes y su integración social.

Respecto a las primeras se ha detectado las actuaciones en la valla y el protocolo de menores no acompañados. Los aspectos señalados sobre ambas cuestiones han sido:

- que las “devoluciones en caliente” y la falta de un protocolo sobre detección de extranjeros/as que cruzan irregularmente las fronteras ponen en entredicho el respecto de España a los acuerdos internacionales. Así mismo, el personal de frontera se expone a una indefensión jurídica;
- los menores son rechazados cuando llegan a los puestos fronterizos, sin conocer su situación particular y vulnerabilidad;
- se duda de su documentación: a pesar de que los/as menores portan documentos que prueban su minoría de edad son sometidos a las pruebas del evaluación de la edad;
- las pruebas no son precisas por lo que se dan casos de jóvenes con mayoría de edad que conviven con niños/as en los centros de protección;
- falta cooperación internacional en la identificación de los/as menores y la localización de las familias;
- Y finalmente, los solicitantes de asilo son retenidos durante meses en los CETI de Ceuta y Melilla hasta que se les concede un recurso de acogida en la Península. Esto vulnera el artículo 2 del protocolo 4 de la Convención Europea de Derechos Humanos que considera que cualquier preferencia o diferencia de trato a los solicitantes de asilo debe estar debidamente justificada.

Y en cuanto a la **integración social**, el Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de abril, limitó el acceso a la sanidad pública solo a casos de urgencia a las personas inmigrantes en situación irregular. A finales de junio de 2018, el nuevo Gobierno anunció un nuevo decreto para modificar la reforma sanitaria de 2012, y extender el derecho a todas las personas migrantes.

El primer paso para conseguir la regularización es la tenencia de un empleo (con contrato de trabajo) Sin embargo, el acceso al empleo es muy difícil de lograr precisamente por la situación jurídica del inmigrante. Tampoco ayuda la falta de recursos para facilitar su incorporación laboral, como cursos de formación ocupacional u orientación para el empleo.

## Análisis sobre las condiciones de trabajo

### Estabilidad en el empleo, tipo de contratación y salarios

Una de las consecuencias de la externalización de servicios es la menor estabilidad en el empleo.

La temporalidad es alta en las ONG's y en las empresas privadas que gestionan servicios públicos. El carácter temporal de los concursos y de los proyectos con financiación pública determina la estabilidad laboral de los/as trabajadores/as. El cuestionario señala que la temporalidad en las organizaciones sociales es del 64%, mientras que en las empresas privadas es del 33.3%.

Sin embargo, el trabajo de campo cualitativo desvela que la situación laboral es más precaria en este tipo de empresas que en las organizaciones sociales (al menos en aquellas que han participado en el estudio). Por ejemplo, en las empresas privadas es más frecuente encontrarse con fórmulas de contratación atípicas (los "falsos autónomos") y que las condiciones salariales sean precarias.

Estas situaciones de precariedad laboral hacen que sea alta la rotación y movilidad de las plantillas en estas empresas.

Respecto a los salarios, el cuestionario señala que el 18.4% de las personas consultadas están "totalmente en desacuerdo" con el salario cobrado.

### Jornadas de trabajo

Las jornadas de trabajo se han prolongado e intensificado debido al aumento en la llegada de personas migrantes, especialmente en aquellos servicios situados en los lugares de entrada como: "comisarías de aeropuertos, puestos fronterizos y salas de rechazo" o "salvamento marítimo"; y en las "oficinas de extranjería".

El cuestionario confirma esta situación señalando que el 73% del personal que trabaja en las "comisarías de aeropuertos, puestos fronterizos y salas de rechazo" desearía trabajar menos horas; en "salvamento marítimo de flota" es del 45%; y, finalmente, en las "oficinas de extranjería" es del 49%.

Menos frecuente es la prolongación de la jornada de trabajo, aunque también se da en servicios concretos.

El 38.1% del personal confirma que realiza horas extras.

Los lugares donde se realizan con más frecuencia horas extras son aquellos que ofrecen una atención permanente o cubren emergencias (salvamento marítimo -45% del personal-); o el personal de intervención social (CAR -45%-; ONG's -41.5%-).

## Habilidades profesionales y formación

Uno de los datos más reveladores que ofrece el cuestionario en materia formativa es que algo más de la mitad de las personas consultadas **(50.3%), no ha participado en cursos que abordan la temática migratoria**, a pesar de trabajar con personas migrantes. Asimismo, **el 39% opina que la empresa debería darles más formación** para afrontar adecuadamente las exigencias del puesto de trabajo.

Entre las carencias formativas destacan la **formación en competencias básicas de idiomas** para asegurar una mínima comunicación y mejorar la empatía con las personas atendidas. Especialmente esta necesidad es expresada por el personal de oficinas de extranjería, el personal policial y el de centro de menores.

Se necesitan también **cursos y acciones de sensibilización en diversidad cultural y multiculturalismo** para comprender “al otro”, su cultura, el contexto sociopolítico del que provienen, así como las circunstancias que han motivado su migración. Este tipo de formación debería ir dirigida fundamentalmente a personal que trabaja en atención al público, y al que realiza intervención social.

El personal que trabaja con colectivos vulnerables, como los/as trabajadores/as de centros de menores, demanda **mayor conocimiento sobre cómo abordar las problemáticas específicas** que presentan los colectivos a los que atienden.

Otro de los aspectos formativos que también preocupan es el **conocimiento legislativo**. Esta demanda nace especialmente del personal al frente de la gestión y tramitación de documentos para la regularización de las personas migrantes, aunque también lo requiere el personal de puestos fronterizos, servicios sociales y centros de salud.

Por último, también se detentan deficiencias formativas en el **manejo de herramientas informáticas** para la gestión de trámites migratorios. Esto se ha detectado en las oficinas y brigadas de extranjería.

## Salud laboral

En **salud laboral el riesgo más referenciado han sido los riesgos psicosociales**.

Este tipo de riesgos están motivados por diferentes factores como:

- La **sobrecarga de trabajo y la fatiga laboral** derivada de la falta de personal, de medios suficientes para hacer frente al trabajo y el clima de stress producto del hacinamiento. El 52% del personal ha padecido stress laboral y ansiedad.
- Las **agresiones verbales y físicas**, lo que se denomina como “violencia en el trabajo”: el 67% de las personas consultadas afirma que han sufrido algún tipo de maltrato.

Es más frecuente en Comisarías, puestos fronterizos y CIE´s, aunque sin duda el personal de centros de menores es el más afectado: el 90% del personal de centros de menores ha sufrido “agresiones verbales”, “amenazas” o “comportamientos humillantes”, y el 52% agresiones físicas

Desde el punto de vista de género, las mujeres han padecido mayor número de manifestaciones de maltrato que los hombres: **el 57% de las acciones de maltrato se han dirigido a mujeres; y el 43% a hombres.**

El “acoso sexual o por razón de sexo” y los “comportamientos humillantes” afectan especialmente a las mujeres. Asimismo, el 61.5% de quienes han sufrido comportamientos humillantes han sido mujeres.

Otro tipo de riesgos son **contagio de enfermedades infecciosas**. El personal situado en los lugares de entrada (salvamento, puestos fronterizos, centros de menores, CIE´s) es el más expuesto a este tipo de riesgos.

Se han detectado deficiencias importantes entre el personal de centros de menores, quienes no reciben formación, no se les informa de los protocolos de prevención y tampoco se les provee de guates o mascarillas.

Por último, las **dolencias musculo esqueléticas que afectan al 80% del personal encuestado**. El trabajo de campo cualitativo apunta al personal de salvamento marítimo como el más afectado por el esfuerzo que realizan a la hora de ayudar a subir a las personas al barco.

## Satisfacción laboral

Uno de los aspectos que más influyen en la satisfacción laboral es la sensación de realizar un trabajo bien hecho. Esta impresión preocupa a los/as trabajadores/as y es motivo de cierta frustración. La falta de medios suficientes para atender

las necesidades de acogida, hace que los/as trabajadores/as asuman una sobrecarga de trabajo y una responsabilidad que muchas veces no es reconocida y ni compensada.

A pesar de los esfuerzos personales, del alto ritmo con el que se trabaja a lo largo de la jornada, se tiene la sensación de no estar llegando a cubrir todas las demandas y necesidades que se dan en el puesto de trabajo. Esta circunstancia, como decíamos, genera una gran insatisfacción y frustración además de carga psicológica y de stress.

El **42%** de las personas consultadas considera que no tiene tiempo suficiente para desarrollar su trabajo en muchas ocasiones.

La **falta de reconocimiento profesional** por parte de la empresa u organización, es otro de los aspectos que generan mayor frustración entre el personal. El 43% considera que su empresa u organización no le motiva para dar lo mejor en su trabajo.

Por último, la **conciliación de la vida laboral y personal**, tampoco arroja unos buenos resultados positivos ya que el 40% del personal manifiesta tener problemas para compatibilizar el trabajo con los compromisos personales.

Por el contrario, los/as trabajadores/as obtienen una gran satisfacción por el carácter social de su trabajo y la gratificación emocional que éste les proporciona. Asimismo, la relación con los/as compañeros/as de trabajo es otro de los elementos que generan bienestar entre los/a trabajadores/as. Así, el 71% de las personas consultadas manifiesta llevarse bien con sus compañeros/as de trabajo, y apenas el 2% señala tener malas relaciones.

# PROPUESTAS DE ACTUACIÓN

## PROPUESTAS DE CARÁCTER GENERAL

- Reemplazar la política de externalización de la UE por una política de gestión organizada y común de las demandas de trabajo, mediante la firma de pactos y la cooperación con los países emisores.
- Defender los convenios internacionales sobre los derechos humanos de las personas refugiadas y migrantes.
- Mejorar el sistema de acogida para asegurar condiciones adecuadas de recepción de acuerdo a los estándares internacionales de derechos humanos.
- Garantizar vías de acceso legales y seguras ( facilitar la posibilidad de solicitar asilo en embajadas y consulados de España en el exterior; flexibilizar los requisitos de reagrupación y extensión familiar; asegurar la concesión de visados humanitarios; cumplir y asegurar los compromisos de reasentamiento; establecer mecanismos de prevención de violencia de género y trata de personas).
- Impulsar políticas públicas que favorezcan la convivencia y que combatan los discursos y actos xenófobos y racistas.
- Contemplar el enfoque de género en las medidas adoptadas en materia de migración y asilo.

## PROPUESTAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ACOGIDA

- **Incrementar el personal y los medios materiales.- Proveer a los servicios del personal y medios adecuados para atender a las** necesidades de los servicios.

### Personal:

- convocatoria y consolidación de nuevas plazas;
- establecer y hacer cumplir los ratios de número de personal/usuario en cada servicio;
- creación de bolsas de trabajo con personal que pueda cubrir de forma ágil y rápida las necesidades puntuales de personal.
- Contratación de **traductores/as e intermediadores culturales** cualificados/as y debidamente remunerados.

### Medios materiales:

- Incrementar el número de **plazas de acogida** especialmente en centros de menores y en los CETI de de Ceuta y Melilla.
- Proveer de **recursos específicos para colectivos vulnerables** como menores no acompañados con problemáticas específicas (drogodependencias; enfermedades mentales; etc.); víctimas de trata, etc.
- Elaborar guías y folletos que recojan: uno, el mapa de recursos para la migración de un territorio determinado; y, dos, información clara y concisa sobre los trámites para la regulación de la situación jurídica de las personas migrantes.
- Incrementar los recursos que favorezcan la integración social y laboral de las personas inmigrantes en situación irregular: garantizar el acceso universal al sistema Nacional de salud; acceso a cursos de formación ocupacional y otros recursos para la inserción laboral.

■ Reducir los procesos de externalización de forma que los servicios que atienden a las personas migrantes se presten desde las Administraciones Públicas.

■ Vigilar los **procesos de contratación pública** para asegurar que las licitaciones respetan las garantías laborales, sociales, de igualdad de oportunidades y medioambientales, de acuerdo a la legislación vigente.

### ■ Mejorar la coordinación interinstitucional y entre los diferentes entidades y recursos

- Promover fórmulas de diálogo social para abordar la cuestión migratoria desde los ámbitos estatal, autonómico y local, con la participación de la Administración y de agentes sociales (sindicatos, empresas y organizaciones sociales)
- Creación de espacios comunes de encuentro entre profesionales de las diferentes entidades para poner en común la situación de los recursos de acogida de un territorio concreto, sus dificultades y necesidades, y a partir de este diagnóstico favorecer el mejor aprovechamiento y coordinación entre todos estos recursos.

■ **Garantizar el respeto de los derechos humanos y el acceso a la protección internacional**

- Poner fin a las “devoluciones en caliente” y derogar la disposición final primera de la Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana (LOSC) que pretende dar cobertura legal a las devoluciones de las personas que llegan a Ceuta y Melilla
- Elaboración de un protocolo sobre detección de extranjeros/as que cruzan irregularmente las fronteras según los estándares de respeto a los derechos humanos.
- Garantizar el acceso a la información y al procedimiento de protección internacional de forma individualizada en los principales puntos de llegada y asegurar la asistencia letrada.
- Dar una protección prioritaria de los/as menores para evitar que sean detenidos bajo circunstancia alguna y garantizar una identificación correcta de aquellos niños/as que hayan llegado solos.
- Mejorar el sistema de evaluación de la edad.
- Asegurar que los demandaste de protección internacional en Ceuta y Melilla tengan los mismos derechos que el resto, y que se permita la movilidad hacia la Península.

**PROPUESTAS PARA MEJORAR LAS CONDICIONES LABORALES Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ACOGIDA**

■ **Mejorar la estabilidad en el empleo y las condiciones salariales**

- Favorecer en la licitación de concursos públicos a empresas que mejoren las condiciones salariales pactadas en convenios
- Establecer planes en las empresas y administraciones públicas para reducir las tasas de temporalidad y asegurar la permanencia de los equipos de trabajo

■ **Reducir la intensidad de la jornada laboral mediante la contratación de más personal**

■ **Mejorar la formación del personal de los servicios**

- Cursos en competencias básicas en idiomas, para comprender mínimamente las necesidades de las personas a las que se atiende y, al mismo tiempo, facilitar la empatía con ellas.
- **Acciones y campañas de sensibilización** dirigidas al personal que atiende a las personas inmigrantes para desarrollar competencias en diversidad cultural. Estas acciones ayudarían a los/as trabajadoras a comprender mejor las circunstancias y necesidades de las personas inmigrantes, así como a desactivar posibles comportamientos racistas.

- **Propiciar el intercambio de información entre colegas** sobre experiencias de cómo abordar determinadas cuestiones desde la práctica del trabajo.
- **Creación de guías y protocolos de información sencillos** sobre cuestiones legislativas, acompañados cuando fuera necesaria por cursos de formación.
- Conocimientos especializados sobre **derechos humanos** y cuestiones relacionadas con la selección e identificación de las personas necesitadas de protección internacional y su acceso a información justa y procedimientos eficientes de asilo.
- Capacitar a la Guardia Civil y la Policía Nacional sobre cómo garantizar el pleno respeto de los principios de no devolución, acceso a los procedimientos de asilo e identificación y asistencia a posibles víctimas de la trata de personas.
- Formación continua a jueces, fiscales y abogados/as en asuntos relacionados con el asilo, con un enfoque particular en los derechos de los/as niños/as migrantes y refugiados/as.

#### ■ **Mejorar la salud laboral del personal**

- Asegurar la elaboración de estudios de prevención de riesgos laborales en todos los servicios.
- Llevar a cabo **estudios de evaluación de los riesgos psicosociales y desarrollar medidas preventivas en esta materia** (como por ejemplo adecuación de la jornadas para los colectivos de trabajadores/as más vulnerables al riesgo psicosocial, talleres para la gestión de emociones y el stress, otras).
- Diseño de protocolos de actuación en casos de agresiones que estén adaptados a la realidad de los centros de menores.
- Elaboración y difusión de protocolos para la prevención y actuación contra enfermedades infecciosas.
- Formación continua en prevención y salud laboral. Incluir en esta formación permanente la utilización correcta de las EPI´s.
- Proveer de materiales apropiados para la protección contra agentes infecciosos.
- Campañas de sensibilización sobre diversidad cultural para evitar las situaciones de acoso por razón de género.

#### ■ **Mejorar la satisfacción profesional**

- Proveer a los servicios de los recursos materiales y de personal adecuados para atender las necesidades de acogida.
- Propiciar una cultura dentro de la empresa para cuidar y motivar al personal a través del reconocimiento de su trabajo.
- Talleres para gestionar el stress y las emociones.
- Garantizar horarios que permitan armonizar las vida laboral y personal.

### **PROPUESTAS EN RELACIÓN A “LOS/AS MENORES NO ACOMPAÑADOS/AS**

- Crear una Comisión interautonómica específica sobre infancia migrante no acompañada como órgano permanente de coordinación, cooperación, comunicación e información de los Servicios de Infancia de las Comunidades Autónomas y la Administración del Estado.
- Introducción e implementación de criterios específicos que activen automáticamente el protocolo de traslados entre comunidades autónomas cuya finalidad sea evitar la saturación de los centros de protección para menores migrantes solos/as.
- Formulación de protocolos que guíen a los profesionales para tomar decisiones basadas en el interés superior del niño/a, teniendo en cuenta sus necesidades y bienestar específicos.
- Establecer mecanismos de registro y seguimiento eficaces que permitan ofrecer una radiografía completa del número de menores no acompañados/as en nuestro país, desglosada según nacionalidad de origen, tramo de edad, modalidad de entrada al territorio, autorización de residencia concedida, solicitud de asilo y medidas de protección de las que son objeto.
- Adopción de un protocolo de intervención para mejorar la primera acogida y asistencia de los/as niños/as que llegan a las cosas españolas, definiendo la coordinación de los distintos actores/as en las distintas fases: ayuda humanitaria inmediata, la detección de vulnerabilidades, la provisión de información sobre la protección internacional y la asistencia jurídica.
- Desarrollo de una Red Europea de tutela anunciada por la Comisión Europa sobre menores migrantes para facilitar el seguimiento de los niños y niñas que se mueven por el continente y evitar que desaparezcan.

# BUENAS PRÁCTICAS

## INTEGRACIÓN SOCIO LABORAL

- El Ayuntamiento de Málaga invierte en apartamentos para personas refugiadas distribuidos por diferentes zonas de la ciudad para promover su integración con la población local.

Asimismo para prevenir la xenofobia y el racismo, el Ayuntamiento ha desarrollado varios programas culturales y de sensibilización en las escuelas.

Con respecto a la acogida e integración social de jóvenes migrantes, organiza y facilita el acceso de niños/as y jóvenes migrantes a actividades culturales y deportivas.

Estos programas son: “educar para el respeto”; “ruta de las tres culturas”; y “el servicio de intervención y mediación comunitaria”

- En Valencia, las autoridades regionales tienen un programa para acoger a niños/as no acompañados/as de 13 y 14 años en familias de acogida. Este programa se promociona a través de la campaña de sensibilización: “Mejor en nuestra familia: el alojamiento conduce al crecimiento”, dirigida principalmente a familias musulmanas para garantizar una mejor adaptación de niños/as de origen musulmán.
- El Ayuntamiento de Málaga ha firmado acuerdos con 230 empresas locales para facilitar la formación en diferentes competencias de personas refugiadas y su posterior integración laboral.
- El CAR de Vallecas está promoviendo la realización de un estudio para conocer los motivos del racismo para, a partir de este diagnóstico, desarrollar un trabajo de sensibilización con la población local y migrante.

## COORDINACIÓN Y DIÁLOGO SOCIAL

- A nivel estatal, la **comisión laboral tripartita de inmigración** que es un órgano permanente y estable de discusión, debate y propuestas entre patronal, sindicatos y gobierno sobre inmigración y empleo.
- En el Ayuntamiento de Valencia se ha construido el **Consell Local e Immigració i Interculturalitat** con la participación de las administraciones públicas, las organizaciones sociales y los sindicatos. Desde este organismos se ha desarrollado el Plan Municipal de Inmigración e Interculturalidad.

- Con la llegada del Aquarius, CCOO impulsó junto con plataformas y organizaciones sociales de apoyo a personas migrantes, un espacio de trabajo unitario para coordinar toda la ayuda a las personas llegadas. Este espacio significó además una respuesta política y reivindicativa de la sociedad civil en contra de la posición del Gobierno de Italia, de las políticas antimigración del ministro Salvini; y del incumplimiento sistemático de los acuerdos internacionales de los países miembros de la Unión Europea. En definitiva, por la falta de una política eficaz en materia de migración por parte de la Comisión Europea.

## BIBLIOGRAFÍA

ALVAREZ, I., ÁLVAREZ N., y otros/as (2018), Informe 2018:

Las personas refugiadas en España y Europa. CEAR.

Disponible en: <https://www.cear.es/wp-content/uploads/2018/06/Informe-CEAR-2018.pdf>

BOCEK, T. (2018) Informe sobre migración y refugiados en España, 18-24 Marzo 2018. Consejo Europeo. Septiembre de 2018

CEAR (2017). Refugiados y migrantes en España: Lo muros invisibles tras la frontera sur. CEAR

Disponible en: <https://www.cear.es/wp-content/uploads/2018/02/INFORME-FRONTERA-SUR.pdf>

PERAZZO C., ZUPPIROLL J. (2018). Los más solos. Save the Children.

Disponible en: <https://www.savethechildren.es/los-mas-solos>

SAMI NAÏR (2016) Refugiados frente a la catástrofe humanitaria, una solución real. Ed. Planeta.

TROLLER, S. (2010), En la trampa de la migración: menores extranjeros no acompañados en Europa. Human Right Watch.

Disponible en: <http://www.hrw.org/es/world-report/2010/country-chapters/259141>

Sitios Web consultados:

<http://www.ine.es>

[https://europa.eu/european-union/documents-publications/statistics\\_es](https://europa.eu/european-union/documents-publications/statistics_es)

<https://www.iom.int/es>

<https://www.acnur.org/es-es/>

<https://www.acnur.org/es-es/>

<http://www.salvamentomaritimo.es/>

<http://www.interior.gob.es/>

<http://www.mitramiss.gob.es/>

<http://www.mpr.gob.es/Paginas/index.aspx>

[www.juntadeandalucia.es](http://www.juntadeandalucia.es)

[www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=1&IDTIPO=180](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=1&IDTIPO=180)

<http://www.gva.es>

<http://www.comunidad.madrid/>

<http://www.gobiernodecanarias.org>

<http://www.euskadi.eus>

<http://web.gencat.cat/ca>

<http://www.melilla.es>

<http://www.ceuta.es>

## ANEXO 1. Descripción de los servicios de acogida

A continuación se hace una descripción de los servicios que forman parte del ámbito de estudio de esta investigación:

### ■ **Centros de internamiento de extranjero (CIE).**

Son instalaciones públicas de carácter no penitenciario donde se retiene, a personas que tienen abierto un expediente sancionador con propuesta de expulsión, privándolas de libertad durante un máximo de 60 días.

Son gestionados por el Ministerio de Interior a través de las Jefaturas Superiores de Policía (Dirección General de Policía).

Actualmente existen **7 CIE's** en todo el estado español, cada uno adscrito a la Jefatura Superior de Policía correspondiente: Madrid (Aluche); Barcelona (Zona Franca); Murcia (Sangonera); Valencia (Zapadores); Algeciras (La Piñera); Tenerife (Hoya Fría) y Las Palmas de Gran Canaria (Barraco Seco). Además, otras instalaciones, como las Palomas en Tarifa, que cumple las mismas funciones pero no se incluyen en los listados oficiales. Los CIE de Málaga y Fuerteventura se cerraron en 2012.

Recientemente, el actual ministro del interior, Juan Ignacio Zoido, ha anunciado la apertura de nuevos CIE's en Málaga (en sustitución al centro que se cerró), Algeciras y Madrid (en estos dos últimos casos para mejorar las instalaciones de los ya existentes).

### ■ **Oficina de Asilo y Refugio (OAR).**

Órgano competente para la tramitación de las solicitudes de protección internacional. Se encuentra bajo el mandato del Ministerio de Interior y es el órgano que recibe las solicitudes de asilo para luego proponer la admisión o no a la fase de tramitación (procedimiento de admisión a trámite). También se encarga de examinar el expediente y las pruebas incluidas en las solicitudes admitidas a trámite (instrucciones del expediente), para luego emitir un informe favorable o desfavorable sobre la concesión de protección internacional que será elevado a la Comisión Interministerial de Asilo y Refugio (CIAR).

Solo existe una **oficina de la OAR**, la cual está situada en Madrid.

### ■ **Oficinas de extranjería.**

Las oficinas de extranjería son las unidades que integran los diferentes servicios de la Administración General del Estado competentes en materia de extranjería e inmigración en el ámbito provincial. Están ubicadas en la capital de las provincias y pueden disponer de oficinas delegadas ubicadas en los distritos de la capital y en los municipios.

Además de sus funciones en el ámbito de la inmigración, estas oficinas son, junto a la Oficina de Asilo y Refugio (OAR), en Madrid, y las Comisarías Provinciales de la Policía Nacional, los lugares habilitados para presentar una solicitud de asilo en territorio y una solicitud del estatuto de apátrida.

Existen aproximadamente **80 centros** repartidas por todo el territorio español.

### ■ **Centro de Acogida a Refugiados (CAR).**

Establecimientos públicos, gestionados por la Subdirección General de Integración de los Inmigrantes, destinados a prestar asistencia en el estado español a solicitantes de asilo, personas refugiadas y personas desplazadas que carezcan de medios económicos para atender sus necesidades y las de su familia. Sus labores se centran en facilitar alojamiento, manutención y asistencia psicosocial urgente y primaria, así como otros servicios sociales encaminados a facilitar la convivencia e integración en la comunidad.

La Subdirección General de Integración concierta con organizaciones sociales la gestión de la mayoría de los centros de acogida. En estos casos se denominan "centros de migraciones". Las asociaciones que históricamente han desempeñado esta labor son: la Cruz Roja Española, la Asociación Comisión Católica Española (ACCEM) y la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR).

Existen **4 CAR's** de carácter público: Alcobendas (Madrid); Vallecas (Madrid); Sevilla; y Mistela (Alicante).

### ■ **Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI).**

Establecimientos públicos, gestionados por la Subdirección General de Integración de los Inmigrantes, concebidos como dispositivos de primera acogida y destinados a conceder servicios y prestaciones sociales básica como alojamiento y manutención, atención psicosocial y sanitaria, asistencia legal y

actividades de ocio al colectivo de inmigrantes y solicitantes de asilo que llegan a alguna de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.

Existe **2 CETI's** ubicados en Ceuta y Melilla.

### ■ **Centros de atención a menores no acompañados.**

Se trata de centros de acogida para menores extranjeros no acompañados, declarados en situación de desamparo.

El trabajo que se realiza con los menores en los centros cubre aspectos educativos, y de formación y orientación para el empleo para cuando el menor cumpla la mayoría de edad. Entre las actividades que se realizan con menores están:

- Adquisición de hábitos básicos de higiene, aseo, limpieza y alimentación.
- Adquisición de hábitos de comportamiento y conducta válidos
- Aprendizaje y dominio del idioma como pilar básico de una futura inserción socio-laboral en nuestro país
- Adquisición de hábitos formativos en profesiones que posibiliten esta inserción
- Integración en planes profesionales de formación de cara a su integración laboral una vez alcanzada su mayoría de edad

Solo en Andalucía existen **20 centros de menores “no acompañados” (MENA)**: en Almería; Cádiz; Córdoba; Granada; Huelva; Jaén; Málaga; y Sevilla.

### ■ **Salvamento Marítimo.**

Corresponde a la Sociedad de Salvamento Marítimo (SASEMAR) prestar los servicios de búsqueda, rescate y salvamento marítimo. Asimismo, se encarga del control y ayuda del tráfico marítimo, y la prevención y lucha contra la contaminación del medio marino.

Un servicio 24 horas al día los 365 días del año sobre los 8.000 km de costa de litoral y 1.5 millones de kilómetros cuadrados de zona SAR. La plantilla la forman 1.600 trabajadores/as.

**Cuenta con 1 Centro Nacional de Coordinación de Salvamento (CNCS), y 19 Centros de Coordinación de Salvamento (CCS)** situados en la periferia.

En cuanto a las unidades marítimas cuenta con 4 remolcadores polivalentes, 10 remolcadores de salvamento, 4 unidades tipo “Guardamar” y 55 embarcaciones tipo “Salvamar”.

Las unidades aéreas las componen 11 helicópteros y 3 aviones.

A esto hay que añadir 6 bases logísticas donde se guarda material anticontaminación, etc... y el centro de formación de Jovellanos.

Aquellos CCS que cubrieron emergencias de embarcaciones tipo “patera” son: Almería; Cartagena; las Palmas; Tarifa; Tenerife; Valencia

Según datos del mes de noviembre de 2018, se han rescatado 42.500 personas en lo que va de año. Los centros de Almería y Tarifa acumulan el 90% de estos rescates.

■ **Comisaría General de Extranjería y Fronteras.**

Forma parte de la Dirección General de la Policía (Secretaría de Estado y Seguridad), el control de entrada y salida del territorio nacional de españoles y extranjeros; la prevención, persecución e investigación de las redes de inmigración ilegal; y, en general, el régimen policial de extranjería, refugio y asilo e inmigración.

■ **Brigadas Provinciales de Extranjería y Fronteras (BPEF).**

Dependen de cada Jefatura Superior de Policía, y hay **una o varias por cada Comunidad Autónoma, y una en cada una de las ciudades autónomas, Ceuta y Melilla.**

■ **Comisarías Provinciales y Locales, que están habilitadas a tal efecto con Unidades de Extranjería y Documentación.**

Algunas de las jefaturas, comisarías y oficinas de documentación en lugares claves son: Comisaría del aeropuerto Madrid- Barajas y sala de rechazos; Jefatura Superior de Policías de Canarias; Comisaría Provincial Santa Cruz de Tenerife; Comisaría Local de Algeciras (Cádiz); Jefatura Superior de Policía de Ceuta; Jefatura Superior de Policía de Melilla.

En las Comisarías Local de Algeciras y la Comisaría Provincial de Santa Cruz de Tenerife, hay personas que están adscritas a los CIE´s de ambas localidades.

### ■ **Recursos aportados por las Administraciones Autonómicas y Locales.**

Las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales también tienen numerosas competencias que inciden especialmente en la integración social de las personas inmigrantes. Pueden citarse la educación, salud, servicios sociales, vivienda, políticas activas de empleo, cultura, entre otras.

### ■ **Organizaciones sociales.**

Algunos de los servicios y proyectos con población migrante son gestionados por organizaciones sociales a través de programas subvencionados por las administraciones públicas.

En este estudio nos acercaremos a las organizaciones más importantes por el volumen de proyectos en inmigración que gestionan:

- Cruz Roja Española.
- Asociación Comisión Católica Española (ACCEM).
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR).
- Médicos del Mundo.

## ANEXO 2. Políticas migratorias en las CCAA con más población inmigrante

### ANDALUCÍA

#### CONTEXTO

- **Población migrante empadronada:** 7.3 % de la población empadronada tiene nacionalidad extranjera (10.1% es la población extranjera a nivel Estatal) (Almería 23.8%; Málaga 19%).
- **Sexo:** el 49.2% de la población extranjera son mujeres.
- **Saldo migratorio:** 9.123 (75.7% Sudamericana –Colombia y Venezuela–; 45.20% África (fundamentalmente Marruecos–; 11.80% Resto UE).
- **Tasa ocupación:** 45.09% (total población 43.83%).
- **Tasa paro:** 26.80% (total población 22.85%).

#### POLÍTICAS Y RECURSOS PARA LA INMIGRACIÓN

##### Servicio de Movimientos Migratorios

El objetivo de este servicio es la lucha contra la exclusión, desarrollando medidas que promuevan la integración de los inmigrantes.

Acciones que se llevan a cabo desde este servicio:

##### 1. Subvenciones institucionales

Subvenciones a Entidades Locales para la atención a personas migrantes para:

- La financiación de programas desarrollados por las Entidades Locales que tengan como finalidad la mejora de las condiciones de vida de las personas migrantes y el fomento de la inclusión social de las personas inmigrantes residentes en Andalucía.
- El mantenimiento de albergues y servicios de acogida temporales en zonas de la Comunidad Autónoma de Andalucía donde se desarrollen campañas agrícolas o de temporada o en núcleos de ésta donde la especial afluencia de personas trabajadoras desplazadas no pueda ser atendida por los servicios de acogida normalizados.

Subvenciones a entidades privadas para la realización de programas de acción social.

Subvenciones para el mantenimiento de entidades privadas dedicadas a la atención de personas inmigrantes.

**2. Instrumento de planificación.- III Plan Integral para la Inmigración de Andalucía Horizonte 2016** (Aprobado mediante el Decreto 124/2014, de 2 de septiembre).

## LEGISLACIÓN

### **NORMATIVA AUTONÓMICA**

- Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía. En concreto, los artículos 10.3.17º y 37.1.9º y especialmente el artículo 62 dedicado expresamente a la inmigración.
- Decreto 124/2014, de 2 de septiembre, por el que se aprueba el III Plan Integral para la Inmigración en Andalucía Horizonte 2016.
- Decreto 209/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales.

### **OTRAS. Plan Andaluz de Cooperación para el Desarrollo 2015-2018**

La cooperación internacional con el objetivo de contribuir al desarrollo solidario de los pueblos”. En este sentido, el Plan Andaluz de Cooperación Internacional para el Desarrollo es la expresión sistematizada y ordenada de la solidaridad andaluza que, a pesar de las dificultades derivadas de la compleja situación económica, mantiene el compromiso de la ciudadanía andaluza frente a las desigualdades económicas, sociales y ambientales globales. Con el Plan, igualmente, se consolida la cooperación internacional para el desarrollo como una política pública social dirigida, como recoge nuestro Estatuto de Autonomía, a promover un orden internacional basado en una más justa distribución de la riqueza.

## CANARIAS

### CONTEXTO

- **Población migrante empadronada:** 16.1 % de la población empadronada tiene nacionalidad extranjera (10.1% es la población extranjera a nivel Estatal).
- **Sexo:** el 50.1% de la población extranjera son mujeres.
- **Saldo migratorio:** 20.367 (40% UE; 41.4% Sudamérica –Fundamentalmente de Venezuela–; 8.40% África.
- **Tasa ocupación:** 56.66% (total población 48.83%).
- **Tasa paro:** 17.11% (total población 19.64%).

### POLÍTICAS Y RECURSOS PARA LA INMIGRACIÓN

#### 1. Foro Canario de Inmigración

- El Foro es un órgano de participación, asesoramiento y consulta de la Comunidad Autónoma de Canarias respecto a la situación y necesidades de los inmigrantes extranjeros en las islas, así como los refugiados, solicitantes de asilo y desplazados.

### LEGISLACIÓN

**Decreto 73/2000, de 8 de mayo** por el que se crea el Foro Canario de la Inmigración, se regula su composición, organización y funcionamiento y se modifica el Decreto 329/1995, de 24 de noviembre, que aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales.

**Decreto 56/2001, de 19 de febrero**, por el que se modifica el Decreto 73/2000, de 8 de mayo, que crea el Foro Canario de la Inmigración, se regula su composición, organización y funcionamiento y se modifica el Decreto 329/1995, de 24 de noviembre, que aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales.

**Decreto 164/1994, de 29 de julio**, por el que se adaptan los procedimientos administrativos de la Comunidad Autónoma a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común [B.O.C. 102, 19.8.94; c.e. B.O.C. 125, de 12.10.94].

### Valoración de las políticas

El único recursos activo de carácter público en materia migratoria que dispone la Islas Canarias es el **Foro Canario de Inmigración**. El resto de servicios se ofrecen a través de organizaciones y entidades privadas. Figuran en el registro de entidades colaboradoras: AEMIC (Asociación para el estudio de los exilios y migraciones ibéricos contemporáneos); CEAR (Comisión española de ayuda al refugiado); Fundación Luis Vives.

Las últimas acciones y proyectos en materia de migración son antiguas:

- Plan Canario de Inmigración de 2002 a 2004.
- Marco de cooperación para la gestión del fondo de apoyo a la acogida y la integración de inmigrantes y al refuerzo educativo 2011.
- Pacto Canario sobre la inmigración 2002.

## COMUNIDAD DE MADRID

### CONTEXTO

- **Población migrante empadronada:** 18.7 % de la población empadronada tiene nacionalidad extranjera (10.1% es la población extranjera a nivel Estatal).
- **Sexo:** el 52.6% de la población extranjera son mujeres.
- **Saldo migratorio:** 43.771 (76.6% Sudamérica; Centro América y Caribe 25.50% África 3%).
- **Tasa ocupación:** 66.33% (total población 55.11%).
- **Tasa paro:** 17.35% (total población 11.86%).

### POLÍTICAS Y RECURSOS PARA LA INMIGRACIÓN

#### 1. Estrategia de integración de personas migrantes

Documento en el que se define la política migratoria de la Comunidad de Madrid.

En el momento de la realización de esta entrevista la puesta en marcha de esta estrategia estaba paralizada.

#### 2. Foro Regional de participación

Es un órgano de participación social que tiene carácter consultivo y de mediación con la administración pública.

#### 3. CEPI's (Centros de Participación e Integración de Inmigrantes)

Son centros que ofrecen cursos, talleres, exposiciones y servicios dirigidos a población migrante. Desde estos centros se realizan actividades de inserción socio-laboral.

#### OTROS RECURSOS

1. Observatorio de Inmigración-Centro de estudios y datos.
2. Línea de ayuda y subvenciones dirigidos a población vulnerable.

### Valoración de las políticas...

A parte de lo dicho en la parte de arriba...

El 99% de lo gestión de la políticas migratorias es indirecta. Es a través de programas, servicios, centros de titularidad pública pero de gestión privada, privada a través fundamentalmente de entidades sociales, pero no todas las entidades sociales son como tal. Muchas de ellas están revestidas por un perfil asociativo pero que en el fondo son empresas puras y duras. No se puede comprar la acción de organizaciones como CEAR u otras de otro perfil.

Respecto a los recursos mencionados;

### **1. Estrategia de integración de personas migrantes**

El borrador que fue entregado al Foro de Regional de integración fue rechazado por las organizaciones sociales por considerarlo una estrategia poco realista con planteamientos objetivables, cuantificables y con medias concretas, ni con presupuesto.

“No existe un plan regional articulado sistematizado donde vengan recogidas cada una de las líneas de actuación. No hay un planteamiento planificado en función de un diagnóstico real de cuáles son la situación de la población inmigrante en la comunidad de Madrid, con sus pros y con sus contras...”

### **2. Foro Regional de participación**

En la actualidad también está paralizado. Se lleva más de un año y medio sin convocar. En la práctica no es un espacio para la articulación de políticas de migración como supuestamente se considera que debería serlo.

### **3. CEPI 's (Centros de Participación e Integración de Inmigrantes)**

Cuando aparecieron fueron muy criticado porque por aquel entonces se tenía la idea, al menos desde el ámbito social y asociativo, de que lo más conveniente era transversalizar la realidad migratoria en lo que son los servicios generalizados, de atención general en vez de generar servicios específicos para la población migrantes, que fue lo tendencia que se impuso a partir del primer Gobierno de Esperanza Aguirre y hasta nuestros días.

Los CEPI es casi como crear guetos por que van dirigidos a colectivos específicos, los marroquíes, los colombianos están separados porque muchas veces se gestionan por asociaciones de cada uno de los colectivos.

## **PROPUESTAS**

1. **COORDINACIÓN.** Generar espacios de participación y de interlocución reales, ya que el Foro de Regional de Inmigración no es un Espacio de participación en la práctica.
2. Buscar también marcos de interlocución y de cooperación interadministrativa entre la administración del Estados, la Comunidad Autónoma, y los Ayuntamientos en el desarrollo de la articulación de las políticas migratorias.

## COMUNITAT VALENCIANA

CONTEXTO
<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Población migrante empadronada:</b> 18.3 % de la población empadronada tiene nacionalidad extranjera (10.1% es la población extranjera a nivel Estatal).</li><li>- <b>Sexo:</b> el 49.5% de la población extranjera son mujeres.</li><li>- <b>Saldo migratorio:</b> 13.568 (76.6% Sudamérica; 20.50% Centro América y Caribe; 21.50 % África; 19% Asia).</li><li>- <b>Tasa ocupación:</b> 50% (total población 49.83%).</li><li>- <b>Tasa paro:</b> 22.86% (total población 15.29%).</li></ul>
POLÍTICAS Y RECURSOS PARA LA INMIGRACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>- Foro Valenciano de la Inmigración (que fue creado por Decreto 34/2002, de 26 de febrero, del Gobierno Valenciano), configurado como órgano colegiado de carácter consultivo y de participación social, para asesorar y formular recomendaciones, informar del Plan Valenciano de la Inmigración. En la actualidad, este foro de participación en la práctica está desactivado.</li><li>- Plan Director de Integración y Convivencia 2014-2017 “para facilitar una plena integración social de las personas inmigrantes”, en coordinación con las diferentes Consellerias y consultando al Foro Valenciano de la Inmigración. Pendientes de la estrategia que seguirá la GV a partir de 2018 y que seguimos sin conocer a fecha de hoy.</li><li>- Oficinas de Atención a las Personas Migrantes (PANGEA). Tiene como objetivos: acercar la información y los recursos a la población inmigrante; facilitar asesoría en materia de inmigración, interculturalidad y claves culturales a profesionales y asociaciones de inmigrantes; mejorar el proceso de acogida e integración de las personas inmigrantes.</li><li>- A nivel local de Valencia, se aprueba el 19 de julio el “Plan municipal de inmigración e interculturalidad 2018 – 2022”, fruto del trabajo colectivo del Consell d’Immigració i Interculturalitat de la ciutat de València en el que CCOOPV está como organización integrante.</li></ul>
LEGISLACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>- Destacamos la Ley 15/2008, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de Integración de las Personas Inmigrantes en la Comunitat Valenciana.</li><li>- El Decreto 93/2009, de 10 de julio, del Consell, aprueba el Reglamento de la Ley 15/2008. es reseñable el Título II relativo al “compromiso de integración”.</li></ul>

- El Decreto-ley 3/2015, de 24 de julio, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se regula el acceso universal a la atención sanitaria en la Comunitat Valenciana.

### **Valoración de las políticas**

A nivel autonómico, sería necesaria una mayor coordinación y participación de las organizaciones, en especial las organizaciones sindicales, para la elaboración de las políticas públicas dirigidas a la población trabajadora inmigrada. A día de hoy no funciona el único espacio que se contempla en la propia Ley de Integración, el Foro.

En el ámbito municipal de Valencia y otros municipios como Elx, CCOOPV tenemos una importante presencia y capacidad de propuesta a través de los Consejos de inmigración e interculturalidad y otros espacios de coordinación y participación ciudadana.

### **Consecuencias de los recortes**

- RDL 16/2012 ha quedado minimizada por las acciones desarrolladas por la Generalitat en el marco del Decreto-ley 3/2015. Sin embargo, se siguen produciendo situaciones de exclusión y hay colectivos específicos que siguen encontrando limitaciones en el acceso al sistema público de salud.
- Reducción o desaparición de recursos destinados a la población migrantes.
- La atención a las personas refugiadas, toda la gestión se encuentra en la Administración central, que ha trasladado el encargo a varias entidades sociales con capacidad para actuar en todo el territorio nacional.
- Las asociaciones de inmigrantes han perdido fuerza y en su mayoría han quedado circunscritas a la celebración de actos conmemorativos y de carácter visible y actividades que buscan recuperar y proyecta la realidad cultural.

### **PROPUESTAS**

Es necesario establecer acciones que den continuidad al proceso de acogida y que se dé una coordinación, adecuada entre las administración central y la administración regional y local, como ámbitos competentes en el ámbito de integración social.

### **BUENAS PRÁCTICAS**

- En el Ayuntamiento de Valencia se ha construido el Consell Local e Immigració i Interculturalitat con la participación de las administraciones públicas, las organizaciones sociales y los sindicatos. Desde este organismos se ha desarrollado el Plan Municipal de Inmigración e Interculturalidad.
- Con la llegada del Aquarius, CCOO impulsó junto con plataformas y organizaciones sociales de apoyo a personas migrantes, un espacio de trabajo unitario para coordinar toda la ayuda a las personas llegadas. Este espacio significó además una repuesta política y reivindicativa de la sociedad civil en contra de la posición de la Gobierno de Italia y de las políticas antimigración del ministro Salvini, del incumplimiento sistemático de los acuerdos internacionales de los países miembros de la Unión EU, y de la falta de una política eficaz en materia de migración por parte de la Comisión Europea.

## REGIÓN DE MURCIA

### CONTEXTO

- **Población migrante empadronada:** 15.8 % de la población empadronada tiene nacionalidad extranjera (10.1% es la población extranjera a nivel Estatal).
- **Sexo:** el 45.6% de la población extranjera son mujeres.
- **Tasa ocupación:** 49.90% (total población 49.57%).
- **Tasa paro:** 24.89% (total población 16.33%).

### POLÍTICAS Y RECURSOS PARA LA INMIGRACIÓN

#### A. Programas de atención integral a personas migrantes

##### 1. Atención integral a Personas Inmigrantes en Albergues de Acogida

(Gestionadas por Jesús Abandonado; Fundación Raís; Hospitalidad Santa Teresa; Cepaim)

##### 2. Atención Integral a Personas Inmigrantes en Viviendas de Acogida

(Gestionadas por Accem; Beto; Cáritas; Cepaim; Columbares; Cruz Roja; Murcia Acoge; Oblatas; Proyecto Abraham; Fundación Rais)

#### B.- Oficina Regional de Atención a la Inmigración (OFRAIN)

Tiene como finalidad principal facilitar el acceso a la población extranjera residente en nuestra Región a los sistemas normalizados de protección social. Así como instituir cauces de mediación, asesoramiento, información y atención a las necesidades cotidianas que afectan a la integración social del inmigrante, en los ámbitos educativo y cultural, marco legal, laboral, salud, convivencia territorial y participación ciudadana.

## EUSKADI

### INDICADORES SOBRE MIGRACIÓN

- **Población migrante empadronada:** 8.1 % de la población empadronada tiene nacionalidad extranjera (10.1% es la población extranjera a nivel Estatal) (Álava 12.3%).
- **Sexo:** el 50.1% de la población extranjera son mujeres.
- **Tasa ocupación:** 56.21% (total población 50.54%).
- **Tasa paro:** 25.11% (total población 9.42%).

### POLÍTICAS Y RECURSOS PARA LA INMIGRACIÓN

#### 1. Servicio Jurídico Vasco en Materia de Extranjería

**Aholku-Sarea es una Red promovida por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales cuyo objetivo es prestar asesoramiento jurídico en materia de extranjería**, tanto a las personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad como a las **personas profesionales de las Administraciones Públicas** y entidades del tercer sector que trabajan en procesos de inclusión con personas inmigrantes.

Todo ello con la finalidad de facilitar la regularización de las personas inmigrantes así como prevenir la irregularidad sobrevenida, intentando en todo momento favorecer la vida en familia.

#### 2. Entidades locales con Plan Municipal de Acogida

Es una línea de subvenciones destinada a Entidades Locales a fin de apoyar la creación de una **Red de acogida a personas inmigrantes extranjeras** de base municipal localizada en los servicios sociales para apoyar la integración de las personas inmigrantes. Así mismo, se trata de apoyar la realización de un estudio-diagnóstico sobre la situación de la inmigración en el Municipio y la **realización un Plan Local** de Inmigración que contemple las medidas y acciones que el Municipio va a desarrollar en coordinación, todo ello en coordinación con el Observatorio Permanente de la Inmigración y con el Plan Vasco de Inmigración.

#### 3. IKUSPEGI. Observatorio vasco de inmigración

#### 4. BILTZEN. Servicio Vasco de integración y convivencia intercultural

El objetivo de de este servicio, es dinamizar el diálogo entre las distintas comunidades culturales presentes en la sociedad vasca así como entre éstas y la Administración. Un centro capaz de asesorar en materia de mediación y educación intercultural a los diferentes servicios públicos y privados en su tarea; capaz de facilitar procesos de gestión y transformación de conflictos en tales materias y de favorecer una plena integración social de todas las personas en el respeto a la diversidad.

## CATALUNYA

### CONTEXTO

- **Población migrante empadronada:** 20.3 % de la población empadronada tiene nacionalidad extranjera (10.1% es la población extranjera a nivel Estatal).
- **Sexo:** el 48.7% de la población extranjera son mujeres.
- **Tasa ocupación:** 58.17% (total población 54.67%).
- **Tasa paro:** 19.35% (total población 10.63%).

### POLÍTICAS Y RECURSOS PARA LA INMIGRACIÓN

Las políticas en materia migratoria se diseñan y gestionan desde la Secretaría de Igualdad, Migraciones y Ciudadanía.

#### 1. Mesa de ciudadanía e inmigración

Es un espacio de participación y mediación en el que están representadas todas las administraciones (local, autonómica) y las organizaciones sociales.

#### 2. Programas de primera acogida en Cataluña

Los programas de acogida se centran en el acceso y uso de los recursos públicos, pero debido a que los servicios son muy diversos y están situados en diferentes puntos del municipio y la comarca, es fundamental ofrecer al recién llegado un itinerario abierto, que le permita llegar fácilmente a los recursos y conocer las características de cada uno de ellos.

Este itinerario se inicia en el momento del **empadronamiento** en las oficinas de atención ciudadana:

Para continuar el itinerario los **servicios de primera acogida** orientan/derivan hacia otros servicios, en función de propias necesidades de cada persona.

En los servicios de primera acogida se obtiene el certificado de primera acogida y que prevé la convalidación de conocimientos y la formación que los/as usuarios/as han obtenido con anterioridad.

### LEGISLACIÓN

Decreto 150/2014, de 18 de noviembre, de los servicios de acogida de las personas inmigradas y de las regresada a Cataluña.

### **Valoración de las políticas**

Hay cantidad de programas, aunque la mayoría están llevados por ONG´s o empresas del tercer sector. A pesar de la variedad de programas faltan recursos y los/as trabajadores/as están saturados de trabajo por lo limitado de las plantillas.

Uno de los graves problemas en materia migratoria es la situación de los/as MENAS. Existe un protocolo de actuación en Cataluña pero se suele saltar. Existe una Red de Centros de Acogida para estos niños y jóvenes que están concertados con ONG´s y con empresas del tercer sector. De momento, no hay entrada de empresas privadas tipo Clecer. Sin embargo, la situación de los trabajadores allí no es buena. Sufren de stress por la cantidad de jóvenes que están llegando, algunos con problemáticas graves como problemas mentales o drogodependencias. La administración no pone recursos para atender este tipo de situaciones. Los/as trabajadores se sienten desbordados ante el reto de atender todas estas situaciones que llegan.







servicios a la ciudadanía