

Universidad Pontificia de Comillas



**Máster Universitario en Migraciones Internacionales Trabajo
de Fin de Máster (Curso 2023-2024)**

**Revisión y propuesta de indicadores para evaluación y
seguimiento de la gestión de la actividad en los centros de
acogida de personas migrantes en el territorio español.**

**Review and Proposal of Indicators for the Evaluation and
Monitoring of Activity Management in Migrant Reception
Center in Spanish Territory.**

Autor: Juan Manuel Fernández Lumbreras

Tutor: Jesús Migallón Sanz

Fecha: 12 de Junio de 2024

Resumen:

El incremento de llegadas de personas migrantes al territorio español y la demanda de las solicitudes de protección internacional han supuesto la necesidad de la ampliación de la respuesta institucional. Generando una ampliación de la tipología de centros de acogida en el territorio español. El presente trabajo, realiza un recorrido por los centros de acogida del territorio español y realiza una propuesta de seguimiento y evaluación a través del uso de indicadores utilizados en la disciplina sanitaria que permiten complementar los ya existentes y tener un mejor conocimiento del trabajo e intervención que se produce dentro de los centros de acogida.

Palabras clave: Centros de acogida, Seguimiento, evaluación e Indicadores.

Abstract:

The increase in the arrivals of migrants to Spanish territory and the demand for international protection applications have necessitated an expansion of the institutional response leading to a diversification of the types of reception center in Spain. This paper provides an overview of the reception centers across Spanish territory and proposes a monitoring and evaluation framework through the use of indicator commonly employed in the healthcare field. These indicators aims to complement the existing ones, offering a more comprehensive understanding of the work and intervention taking place within the reception centers.

Key Words: reception centers, monitoring, evaluation, indicators.

Índice

1. Tema de Estudio	5
2. Finalidad y justificación	5
3. Objetivos.....	7
4. Metodología.....	8
5. Estado de la cuestión	9
5.1 Aproximación a la situación española de los centros de acogida	9
5.1.1. Programa de Atención Humanitaria:	10
5.1.2 Sistema de acogida de protección internacional y temporal (SAPIT).	13
5.1.3 Definición de centros de acogida.....	16
5.2 Elementos de medición de la actividad en los centros de acogida	17
5.2.1 Indicadores F.A.M.I.....	19
5.2.2 Medición de actividad en el S.A.P.I.T y en el Programa de Atención Humanitaria	23
5.3 Indicadores de gestión en el sistema sanitario.....	24
6 Marco teórico.....	27
6.1 La evaluación, sus criterios y el seguimiento.....	27
6.2 La medición de la actividad a través de los indicadores	29
6.3 Áreas con sistemas de evaluación y seguimiento extrapolables	29
6.4 Indicadores de actividad extrapolables en el sistema hospitalario	30
7. Cuerpo de la investigación	33
7.1 Fallas para el seguimiento, evaluación y comparación entre centros.....	34
7.2 La necesidad de un sistema de medición de actividad unificado	35
7.3 El sistema de evaluación hospitalario como posible referencia	36
8. Conclusiones.....	37
9. Bibliografía.....	39
9. Anexos.....	42

9.1 Guión de entrevista técnicos y coordinadores	42
9.2 Guión de entrevista evaluadores.....	43

1. Tema de Estudio

Los indicadores de evaluación y seguimiento de la actividad de los centros de acogida para personas migrantes en el territorio Español.

2. Finalidad y justificación

En los últimos años se ha producido un incremento de las llegadas de migrantes a territorio español. Lo que ha supuesto que la ruta occidental de acceso a Europa ha ido tomando una importancia mayor dentro del panorama europeo, esta situación queda registrada en los datos que facilitan el Consejo de la Unión Europea, visibles en el siguiente gráfico:

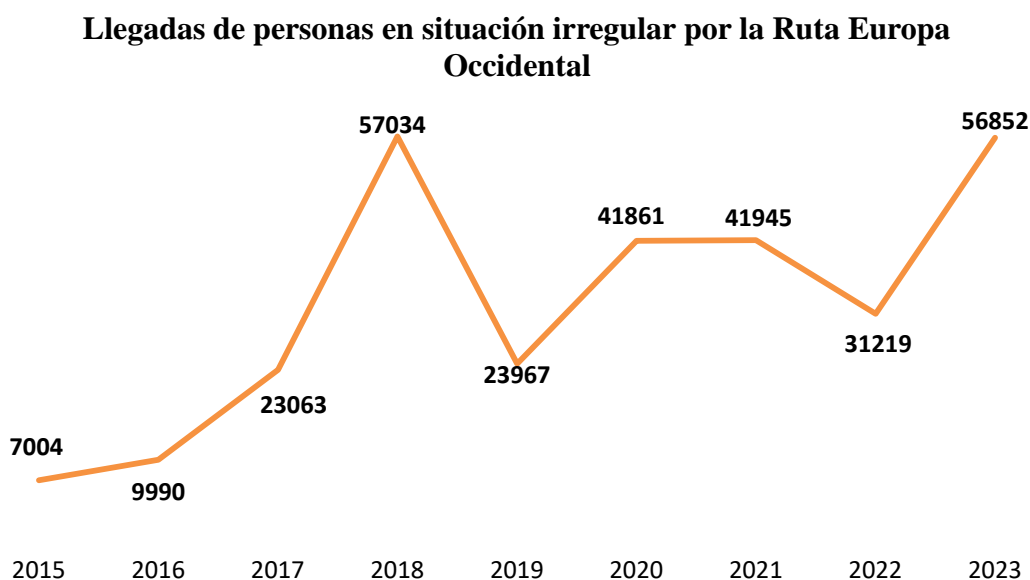


Figura 1. Elaboración propia. Datos Consejo de la unión europea: Frontex y Ministerio de Interior.

Las llegadas en la ruta de Europa occidental que son aquellas que tienen como destino o primer país europeo de tránsito España, han tenido un gran incremento, como refleja la figura 1. Al comparar los datos de inicio del registro en el año 2015 donde se contabilizan 7.004 personas con los últimos publicado en el año 2023 en el que se incrementa a 56.852 personas. Esto supone un aumento 811,72% entre ambos año.

Este amplio incremento de llegadas al territorio español ha supuesto la necesidad de aumentar los medios destinados a la respuesta. Cómo se hizo en la declaración de emergencia durante octubre de 2023 por parte del Ministerio de Inclusión y Seguridad

Social.¹La necesidad de respuesta ha supuesto el aumento de centros y dispositivos de acogida, enmarcados dentro de los dos programas de gestión del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones: el Programa de Atención Humanitaria y el Programa de Acogida para Solicitantes de Protección Internacional y Temporal (S.A.P.I.T). La mayoría de plazas de estos programas se encuentran gestionados por organizaciones externas al Ministerio, las cuales han ampliado las plazas de acogida, a través del crecimiento de sus centros como a través de la aperturas de nuevos centros como los anteriores, como nuevos centros de nuevas tipologías, con objetivos diferentes a los existentes.

Tras realizar las entrevistas, debido a la falta de datos sobre los centros y la totalidad de plazas en ambos programas, todos los entrevistados concluyen que en los últimos años se ha producido el aumento de plazas y por tanto de centros en todo el territorio español.

Esto ha producido el desarrollo de centros o dispositivos de acogida de muy diversos tamaños, que van desde grandes centros, como las Raíces con 1.500 plazas de acogida gestionado por ACCEM en Tenerife desde febrero de 2021 o las Canteras gestionado por esta misma entidad desde octubre de 2022 con 500 plazas² frente a pequeños dispositivos de acogida de 15 plazas, o los Centros de Acogida a Refugiados (C.A.R) gestionados por el propio Ministerio de Inclusión Seguridad social y Migraciones con aproximadamente 100 plazas cada uno.

Las plazas, los objetivos del centro, la intervención social, los periodos de estancia y hasta los modelos de financiación varían entre los diferentes centros. Permitiendo crear múltiples tipologías según cada variable y debido a la escasa unificación.

La gran diversidad de dispositivos actualmente activos en el panorama Español, ha generado un mapa de centros y dispositivos que cubre todo el territorio del estado, sin embargo, la cantidad de centros, sus ubicaciones y plazas no son de carácter público. Únicamente son accesible, las resoluciones de concesión de la acción concertada, que es

¹ Ministerio de Inclusión Seguridad Social y Migraciones. (20 de febrero de 2024). *El Gobierno destina 60,6 millones de euros a la atención de necesidades básicas de las personas migrantes llegadas a las costas*. [Comunicado de prensa]. <https://www.inclusion.gob.es/w/el-gobierno-destina-60-6-millones-de-euros-a-la-atencion-de-necesidades-basicas-de-las-personas-migrantes-llegadas-a-las-costas#:~:text=La%20declaraci%C3%B3n%20de%20emergencia%2C%20activada,aut%C3%B3nomas%20con%20m%C3%A1s%20presi%C3%B3n%20migratoria>

²Accem. (06 de octubre de 2022). *Accem aumenta su capacidad de respuesta a la emergencia humanitaria en Canarias*. [comunicado de prensa].<https://www.accem.es/accem-aumenta-su-capacidad-de-respuesta-a-la-emergencia-humanitaria-en-canarias/>

el método de financiación de ambos programas mencionados, a través de las que se puede revisar las aportaciones económica recibidas por cada entidad, pero no los centros a los que se destina.

La cantidad y diversidad de centros, hace plantearse la pregunta, sobre cuál es más eficaz y eficiente entre ellos, cuál realiza mejor intervención social. Solo se puede conocer esta pregunta, aplicando en ellos unos mismos valores de medición de la actividad que desarrollan. De ahí surge la necesidad de medición unificada que permita realizar comparativas entre ellos. Por tanto, hay que conocer la respuesta a la pregunta: **¿Cuáles son los indicadores que debe de tener un centro de acogida para permitir la comparativa entre ellos?**

El presente trabajo, pretende dar una propuesta de medición de los centros y dispositivos de acogida, en su evaluación y seguimiento que permita conocer a través de sus indicadores el funcionamiento de los mismos y su orientación hacia objetivos, independientemente de la diversidad existente entre los centros o dispositivos. Se busca por tanto la realización de una propuesta de indicadores de actividad de un centro de acogida, que aunque de valores diferentes entre centros permita dar a conocer la situación que en ellos se desarrolla.

“Actualmente, cuando nos hacen comparativas de centros solo nos hablan de la diferencia entre ellos del precio por cada plaza de acogida” (Trabajadora social, funcionaria del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones)

Durante las entrevistas todos los entrevistados coinciden en la falta y necesidad de un sistema de seguimiento y evaluación unificado. Siendo la trabajadora social del Ministerio y la coordinadora de ONG la que hacen referencia a que solo se valora actualmente el precio de coste de una plaza de acogida, así como aseguraba la coordinadora que las comparativas se hacen únicamente por el precio de la plaza de los centros.

3. Objetivos

Objetivo General 1: Realizar una propuesta que permita desarrollar un marco de evaluación y seguimiento de los diferentes dispositivos o centros de acogida para personas migrantes.

Objetivo Específico 1: Realizar un análisis crítico de las deficiencias de evaluación de los centros de acogida de protección internacional y ayuda humanitaria, en el territorio español, dependientes del Ministerio de Inclusión Seguridad Social y Migraciones.

Objetivo Específico 2: Elaborar una propuesta válida para todos los centros de acogida para personas migrantes en el territorio español de Indicadores Objetivos Verificables que midan la actividad que desarrollan.

4. Metodología

Para la realización del presente Trabajo Fin de Máster, se aplican técnicas cualitativas que permitan realizar un acercamiento a la realidad de los centros de acogida para migrantes en el territorio español y a la evaluación y seguimiento de los mismos. Para ello, se han utilizado dos técnicas en su elaboración: revisión bibliográfica de fuentes secundarias y la entrevista semi-estructurada.

La revisión bibliográfica de fuentes secundarias, se ha realizado a través de los datos oficiales publicados por organizaciones gubernamentales (ministerios, observatorios, etc.), como documentos, artículos de investigación e informes de organizaciones de la sociedad civil.

En cuanto a las fuentes primarias, se han llevado a cabo entrevistas con profesionales del sector de las migraciones en torno a tres áreas: gestión de centros, coordinadores de equipos y centros, y evaluadores del sistema de acogida, han sido entrevistados específicamente los siguientes profesionales:

- Trabajadora social funcionaria del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.
- Coordinadora de equipo de ONG con centros a cargo.
- 3 Expertos externos de la Agencia Europea para el Asilo, dos en centros de humanitaria y otra en Centros de Acogida a Refugiados de carácter público (C.A.R).

La aplicación de esta metodología pretende que a través del análisis cualitativo y la revisión bibliográfica, se pueda establecer cuáles son las principales líneas de medición cuantitativa en los centros de acogida, pudiendo establecer una propuesta de las

dimensiones, criterios e indicadores unificables entre los centros o dispositivos de acogida.

5. Estado de la cuestión

5.1 Aproximación a la situación española de los centros de acogida.

Para poder enmarcar la situación en el territorio español, se debe primero entender la categorización de los centros de acogida que realiza el Ministerio de Inclusión Seguridad Social y Migraciones. Todos los Centros o dispositivos quedan enmarcados dentro de dos programas con objetivos diferentes: el programa de Atención Humanitaria y el Sistema de Acogida de Protección Internacional y Temporal (SAPIT).

Todos los centros son supervisados y dotados de presupuesto a través del Ministerio de Inclusión Seguridad Social y Migraciones, pero se establece una diferencia, en objetivos y población a la que están destinados, entre los centros que se gestionan dentro del programa de Atención Humanitaria y los gestionados por el Sistema de Acogida de Protección Internacional y Temporal (SAPIT). Estas diferencias, obligan a realizar un análisis por separado.

No obstante, a pesar de las notables diferencias entre programas, que se analizan en los siguientes apartados, ha sido destacable la información facilitada por la trabajadora social del ministerio que refiere frente a la creación de grandes centros como los nombrados en canarias (centros de 1000 plazas):

“La tendencia es hacia centros en los que se mezclan los Solicitantes de Protección Internacional, con el resto de personas inmigrantes” (Trabajadora social, funcionaria del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones)

En esta afirmación comunica que a pesar de las diferencias entre ambos programas, estos se unen, en búsqueda de un abaratamiento del precio plaza, al mantener a solicitantes de protección internacional en el programa de humanitaria. La trabajadora social en la misma entrevista refiere el objetivo de reducción del precio plaza de acogida.

5.1.1. Programa de Atención Humanitaria:

El programa de atención humanitaria actualmente se encuentra regulado a través de la Resolución del 14 de noviembre de 2022,³ de la Dirección General de Atención Humanitaria e Inclusión Social de la Inmigración, en la que se realiza la descripción del programa, las actuaciones que da cabida, los presupuestos a las entidades de gestión dentro del modelo denominado acción concertada, y el plazo de ejecución durante cuatro años: 2023, 2024, 2025 y 2026.

De conformidad con la resolución del 14 de noviembre de 2022, la página web del Ministerio de Inclusión Seguridad Social y Migraciones, realiza un pequeño extracto explicativo de la finalidad del programa de atención humanitaria:

“Atender las necesidades básicas de las personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad por el deterioro físico y la carencia de apoyos sociales, familiares y medios económicos, que llegan a las costas españolas o acceden a nuestro país vía terrestre, por las ciudades de Ceuta y Melilla. Además, este también contempla el desarrollo de servicios de atención socio-sanitaria de urgencia, acogida, suministro de material para cubrir necesidades básicas, ayudas económicas básicas y traslados.” (Ministerio de Inclusión Seguridad Social y Migraciones, 2024)

Enmarcado dentro de estas líneas, se pueden extraer los principales objetivos de los centros de acogida del programa de Atención Humanitaria, que quedan nuevamente definidos en los servicios que ofrece el programa, información también extraíble de la propia página web del Ministerio de Inclusión Seguridad Social y Migraciones, que se cita a continuación⁴:

1. **Servicio de acogida.** Financia alojamiento, manutención y otras atenciones básicas a los beneficiarios finales. Incluye, entre otros:
 - Alojamiento y manutención

³ Resolución del 14 de noviembre de 2022, la Dirección General de Atención Humanitaria e Inclusión Social de la Inmigración, por la que se establece la planificación de prestaciones, actuaciones y servicios que deben atenderse dentro del programa de atención humanitaria mediante acción concertada para los ejercicios 2023-2026. (BOE núm. 285, de 28 de noviembre de 2022).

⁴Ministerio de inclusión Seguridad social y Migraciones. (s.f.). *Atención Humanitaria*. <https://www.inclusion.gob.es/web/migraciones/atencion-humanitaria>

- Entrega de material básico de aseo e higiene personal, vestido, calzado y un botiquín
 - Atención sanitaria básica
 - Información, orientación, asesoramiento y apoyo social, cívico, sanitario y legal
 - Información sobre acceso a otros recursos públicos y privados
 - Apoyo psicológico
 - Apoyo en el restablecimiento de contacto familiares y sociales
 - Valoración de circunstancias personales y detección de vulnerabilidades; y derivación a plazas específicas de atención según las necesidades detectadas
 - Formación en idioma y alfabetización
2. **Servicio de traslados.** Se ocupa de la derivación de los beneficiarios del Programa de Atención Humanitaria a la entrada y salida de los recursos, así como entre los dispositivos de acogida
 3. **Servicio de atención a grandes ciudades.** Pone a disposición diferentes recursos con capacidad para articular atención y pernocta, habilitados previamente y con tiempo corto de estancia
 4. **Servicio de atención a costas o por vía terrestre.** Atiende situaciones de emergencia humanitaria derivada de la llegada de migrantes de forma irregular
 5. **Servicio de atención socio-sanitaria en Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI).** Incluye información e intervención social, atención sanitaria, psicológica y jurídica, traducción e interpretación, formación, ocio y tiempo libre.

Tras la definición del programa, su finalidad y servicios, siguen sin quedar definidos correctamente, donde se enmarcan los centros de acogida que son el objeto de estudio del presente documentos. Únicamente los C.E.T.I. (Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes) quedan especificados. Si profundizamos más en el programa, hacia lo que el Ministerio describe como sub-servicios, encontramos la tipología de los centros que

desarrolla el programa de atención humanitaria, cómo también información disponible en la propia página web del Ministerio⁵

1. **“Servicio de acogida integral.** Cubre las necesidades básicas de alojamiento y manutención y dota de unas mínimas herramientas sociales a los beneficiarios
2. **Servicio de acogida en Centros de Acogida de Emergencia y derivación (CAED).** Se articula como un servicio de emergencia estructural y permanente
3. **Servicio de acogida de emergencia.** Articula dispositivos temporales de emergencia con carácter extraordinario reforzando el Programa de Atención Humanitaria en caso de llegadas a costas y/o sobre ocupación de las plazas de acogida” (MISSMI, 2024)

En la descripción de estos sub-servicios, más los C.E.T.I encontramos los 4 centros que quedan regidos por este programa, siendo por tanto 4 posibles centros con diferencias en cuanto a la finalidad entre ellos:

Centro	Finalidad
Centros de acogida integral	Cobertura de necesidades básicas y dotar de herramientas sociales
Centros de emergencia	Carácter extraordinario de gestión de emergencia
CAED	Servicio de derivación
CETI	Necesidades básicas y dotar de herramientas sociales en Ceuta y Melilla

Tabla 1. Elaboración propia. Fuente: Ministerio de Inclusión Seguridad Social y Migraciones.

El programa de Atención humanitaria se mezcla con el Sistema de Acogida de Protección Internacional (SAPI), como queda definido en la Resolución del 14 de Noviembre de 2022⁶, donde se hace se hace referencia a la situación de los solicitantes de protección internacional, que se encuentren en este programa y los procesos para ser trasladados a los centros dependientes del SAPIT.

⁵Ministerio de inclusión Seguridad social y Migraciones. (s.f.). *Atención Humanitaria*. <https://www.inclusion.gob.es/web/migraciones/atencion-humanitaria>

⁶ Resolución del 14 de noviembre de 2022, la Dirección General de Atención Humanitaria e Inclusión Social de la Inmigración, por la que se establece la planificación de prestaciones, actuaciones y servicios que deben atenderse dentro del programa de atención humanitaria mediante acción concertada para los ejercicios 2023-2026. (BOE núm. 285, de 28 de noviembre de 2022).

Tras la definición del programa se puede concluir que el programa de atención humanitaria es un programa de mínimos, que no se encuentra enfocado en la integración de sus participantes, sino en una primera recepción a las personas migrantes, y durante la cual pueden solicitar protección internacional pasando a un programa de ayudas cuyo fin si se puede establecerse en la integración.

Las diferencias entre centros del programa de Atención Humanitaria se encuentran también dentro de los centros de acogida integral, debido a que existen centros específicos para personas con vulnerabilidad:

- Centros de especial vulnerabilidad, según describe la resolución del 14 de noviembre de 2022⁷ están destinados a familias, mujeres solas con hijos, personas enfermas, etc.
- Centros para personas posibles víctimas de trata de seres humanos y
- Centros específicos de salud mental.

La gestión del programa, con la información facilitada, no se encuentra completa debido a que esta gestión está regulada a través de un manual de gestión que no se encuentra publicado de manera oficial, sino que es facilitado a las entidades encargadas de la gestión.

5.1.2 Sistema de acogida de protección internacional y temporal (SAPIT).

Actualmente el SAPIT se encuentra regulado a través de:

- Ley 12/2009, de 30 de octubre reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria, que regula la gestión de los procedimientos de protección internacional y por tanto concede el acceso al sistema de protección internacional en cuanto a la documentación.⁸

⁷ Resolución del 14 de noviembre de 2022, la Dirección General de Atención Humanitaria e Inclusión Social de la Inmigración, por la que se establece la planificación de prestaciones, actuaciones y servicios que deben atenderse dentro del programa de atención humanitaria mediante acción concertada para los ejercicios 2023-2026. (BOE núm. 285, de 28 de noviembre de 2022).

⁸ Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. (BOE núm. 263, de 31 de octubre de 2009).

- Real decreto 220/2022, de 29 de marzo por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el reglamento del sistema de protección internacional ⁹
- Orden ISM/680/2022, de 19 de julio, donde se enmarca la gestión del sistema de acogida en la acción concertada.¹⁰
- Instrucción de la dirección general de gestión del sistema de acogida de protección internacional y temporal, de 8 de abril de 2022, por la que se adoptan medidas de carácter extraordinario para la atención a personas desplazadas desde Ucrania¹¹.

A través de estos elementos se estructura el sistema de acogida, siendo su gestión resumida y regulada en el Manual de Gestión versión 5.0 y en el Procedimiento de Gestión de Itinerario. Ambos documentos, son facilitados a las entidades gestoras, pero no se encuentran publicados por organismos oficiales. El Ministerio de Inclusión Seguridad Social y Migraciones, si ha hecho público anteriores manuales como el manual de gestión de itinerario versión 3 publicado en 2018, o la versión 4.1 publicada en 2020

El último documento publicado, la Orden ISM/680/2022, de 19 de julio¹², hace referencia a la gestión del SAPIT a través de una acción concertada con el Ministerio y en él se describen las fases del programa, divididas en tres y diferenciadas entre ellas por sus objetivos y actuaciones. Estas fases quedan descritas con las actuaciones, objetivos, actividades y sus condiciones dentro de la Orden ISM/680/2022, de 19 de julio¹³, así como en el Real decreto 220/2022, de 29 de marzo por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el reglamento del sistema de protección internacional¹⁴ donde quedan definidos los objetivos de cada fase de la siguiente forma:

- **Fase de Valoración Inicial y Derivación:** “El objetivo de esta fase es realizar una primera valoración del perfil y necesidades de la persona destinataria, para su

⁹Real Decreto 220/2022, de 29 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el sistema de acogida en materia de protección internacional. (BOE núm. 76, de 30 de marzo de 2022).

¹⁰Orden ISM/680/2022, de 19 de julio, por la que se desarrolla la gestión del sistema de acogida de protección internacional mediante acción concertada. (BOE» núm. 174, de 21 de julio de 2022).

¹¹https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2023-22589

¹²Orden ISM/680/2022, de 19 de julio, por la que se desarrolla la gestión del sistema de acogida de protección internacional mediante acción concertada. (BOE» núm. 174, de 21 de julio de 2022).

¹³Orden ISM/680/2022, de 19 de julio, por la que se desarrolla la gestión del sistema de acogida de protección internacional mediante acción concertada. (BOE» núm. 174, de 21 de julio de 2022).

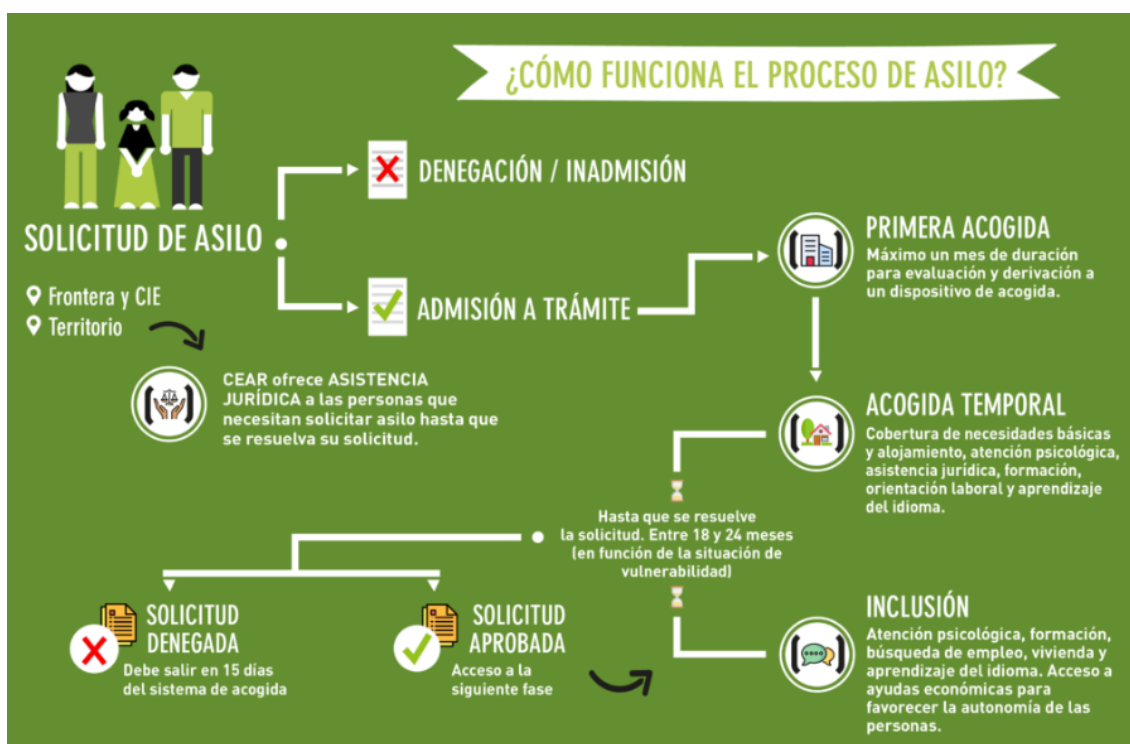
¹⁴Real Decreto 220/2022, de 29 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el sistema de acogida en materia de protección internacional. (BOE núm. 76, de 30/03/2022).

derivación, en el plazo más breve posible, a los recursos disponibles más adaptados a su perfil. Se realizará un proceso de evaluación del interés superior del menor en todos aquellos casos de familias con hijos menores de edad a cargo” (Real Decreto 220/2022)

-Fase de Acogida: “El objetivo de esta fase es apoyar la inclusión de las personas destinatarias y proporcionar las habilidades necesarias para desarrollar una vida independiente a la salida de los recursos de acogida” (Real Decreto 220/2022)

-Fase de Autonomía: “El objetivo de esta fase es apoyar la adquisición de autonomía de las personas beneficiarias de protección internacional o del estatuto de apátrida, así como la consolidación de conocimientos y habilidades que hagan efectiva su plena inclusión en la sociedad” (Real decreto 220/2022)

La Comisión Española de Ayuda al Refugiado en su página web facilita un gráfico que ilustra el sistema de acogida relacionándolo con la documentación¹⁵, en este gráfico aparece reflejadas las fases del programa con sus nombres previos, siendo la correlación: Fase de Valoración Inicial y Derivación, Primera Acogida; Acogida Temporal, Fase de Acogida; Fase Autonomía, Fase de Inclusión.



¹⁵ Comisión Española de Ayuda Al Refugiado, CEAR. (s.f.). *Proceso de asilo*. <https://www.cear.es/persona-refugiada/proceso-de-asilo/>

Imagen 1. Elaboración CEAR. Recuperado de: <https://www.cear.es/persona-refugiada/proceso-de-asilo/>

Solo las dos primeras fases (Valoración, Inicial y derivación y Acogida temporal), suponen el alojamiento de la persona, en un centro o dispositivo de acogida. La fase de Autonomía que es la tercera fase del programa se desarrolla a través de unas ayudas económicas de alquiler que permite a la persona vivir por sí misma en un domicilio, del que es titular de un contrato de alquiler.

Las tres fases en su conjunto permiten comprender el sistema de acogida en su totalidad y el proceso de integración que en ellas se desarrolla, pues se encuentran desarrolladas a modo de itinerario. Para el presente trabajo solo es de interés la fase de Valoración Inicial y Derivación y la Fase de Acogida, debido a que son donde se desarrollan centros.

5.1.3 Definición de centros de acogida.

Tras las definiciones de los dos programas y de los centros de acogida que se desarrollan según el programa y los servicios prestados en los mismos, se es más consciente tanto de la diferencia de perfil de residentes como de los objetivos. Sin embargo, a pesar de las diferencias todos se encuentran aunados en las funciones básicas de recepción, acogida y de intervención (ya se desarrolle hacia cualquier objetivo). Es esta actividad similar entre ellos lo que permite una unificación de criterios, pues el objeto de todos se puede definir como la acogida de personas.

Tras estas diferencias debemos por tanto aclarar que se entiende por centro de acogida. Según Real Decreto 220/2022, de 29 de marzo¹⁶, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el sistema de acogida en materia de protección internacional, se especifica en su artículo dos los que se entenderá por centro de acogida:

“Centro de acogida: cualquier lugar de los recogidos en el título III de este reglamento en el que se proporcione alojamiento o cualquier otra de las condiciones materiales de acogida a las personas incluidas en el ámbito subjetivo de aplicación del artículo 3”

¹⁶Real Decreto 220/2022, de 29 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el sistema de acogida en materia de protección internacional. (BOE núm. 76, de 30/03/2022).

Siendo el título III, del mismo reglamento los “Recursos del sistema de acogida de protección internacional” En este mismo reglamento en el artículo 25 es donde deja claro la diferenciación entre los posibles centros de acogida¹⁷:

- “a) Centros de titularidad pública estatal, gestionados por la Secretaría de Estado de Migraciones, mediante la prestación directa de los servicios por personal de la administración, o bien indirecta a través de fórmulas contractuales o subvenciones.
- b) Dispositivos de acogida gestionados mediante autorización de acción concertada que sea otorgada por la Secretaría de Estado de Migraciones a entidades de carácter privado, de conformidad con lo dispuesto en el título V.
- c) Otros dispositivos de acogida de titularidad privada, subvencionados a organizaciones no gubernamentales, que se pongan a disposición del sistema de acogida de protección internacional, cuando sea necesario por razones de urgente necesidad e interés general, o para garantizar la atención especializada a personas destinatarias que se encuentren en situación de vulnerabilidad.”

Se establece dentro del sistema de protección internacional únicamente una diferenciación de tres tipos de centros: centros de titularidad pública, centros gestionados por otras organizaciones por acción concertada y centros subvencionados.

El programa de Atención Humanitaria no establece una definición similar, de centro de acogida, no obstante, si realiza una tipología y descripción de los centros que ya se ha citado anteriormente, durante la descripción del programa de humanitaria referente al objetivo o función de los centros.

5.2 Elementos de medición de la actividad en los centros de acogida

Cada entidad gestora realiza en la solicitud de la acción concertada o de la subvención, una propuesta propia de evaluación y seguimiento propia de los centros o dispositivos de acogida.

“Cada entidad tiene métodos de recogida de datos diferentes” (Experto externo Agencia Europea para el Asilo)

¹⁷Real Decreto 220/2022, de 29 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el sistema de acogida en materia de protección internacional. (BOE núm. 76, de 30/03/2022).

Esta situación, supone diferencias en la evaluación de la actividad de los centros de acogida. Razón por la que actualmente los indicadores de medición de los centros de acogida no están publicados, ni son homogéneos entre los centros, dificultando la comparativa entre la labor realizada en cada centro.

La evaluación y seguimiento de los centros ha pasado por diferentes momentos, que se pueden comprobar tras la revisión de las diferentes convocatorias publicadas en la página web del Ministerio de Inclusión Seguridad Social y Migraciones¹⁸. Las convocatorias han creado un registro histórico a través del que podemos comprobar el recorrido. Los primeros indicadores obligatorios, más allá de los económicos, surgen en el año 2017 y han continuado hasta el año 2020. Estos indicadores, sin embargo, son muy básicos tratan únicamente sobre personas atendidas. Aparecen solo en un anexo de la solicitud (Anexo III) y en las memorias intermedias y finales.

- “– Número total de personas atendidas en el marco del proyecto (para los proyectos de todas las prioridades).
- Número de participantes asistidos a través de medidas centradas en la educación y formación. (Prioridades A3, A5 y A6).
- Número de participantes atendidos en acciones de asesoramiento y asistencia en el ámbito de la vivienda, medios de subsistencia y, en general, asesoramiento jurídico y administrativo. (Prioridades A2, A5 y A6).
- Número de participantes atendidos en acciones de atención médica y psicológica. (Prioridades A3, A5 y A6).
- Número de participantes atendidos en acciones relacionadas con la participación democrática. (Prioridades A1, A4, A5 y A6).
- Participantes en situación o riesgo de exclusión que buscan trabajo, obtienen una cualificación u obtienen un empleo, incluido por cuenta propia tras su participación (para proyectos de la prioridad B1).

¹⁸Ministerio de Inclusión Seguridad social y Migraciones. (s.f.) *Fondos Europeos, Fondo de asilo, Migración e Integración, convocatorias*. Recuperado: 25 de marzo de 2024. <https://www.inclusion.gob.es/en/web/migraciones/oe1-asilo>

- Número de entidades públicas o privadas que han participado en alguna acción de promoción de la igualdad de trato (para proyectos de la prioridad B3). Número de entidades públicas o privadas que han implantado medidas de promoción de la igualdad de trato, en el plazo de los 6 meses siguientes a su participación (para proyectos de la prioridad B3, el resultado esperado sobre implantación de medidas en 6 meses debe superar el 20 % de las entidades participantes)”

Estos primeros indicadores obligatorios fueron un primer acercamiento al alcance de los proyectos, pero no valoran ningún aspecto de como se ha producido la intervención, u otra dimensión de evaluación como el de la actividad del centro, haciendo únicamente referencia al número de personas atendidas.

El actual periodo de ejecución que transcurre desde 2021 hasta el 2027, ha avanzado en la medición en los centros con financiación del programa del Fondo Europeo para el Asilo y la inmigración (F.A.M.I) ha implementado indicadores más específicos para las personas atendidas.

No obstante, el alcance de los fondos F.A.M.I no cubre todos los centros del programa de acogida, si no únicamente aquellos que reciben la cofinanciación¹⁹:

- Centros de Acogida a Refugiados (C.A.R) de Carácter público ubicados en: Alcobendas, Vallecas, Sevilla y Mislata.
- Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes (C.E.T.I).
- CREADE de Pozuelo.
- Fase de Valoración Inicial y Derivación.

5.2.1 Indicadores F.A.M.I.

La evaluación de la intervención realizada en centros de acogida y en los programas, se ha incrementado gracias a los Fondos de Asilo Migración e Integración que han supuesto para los organismos que reciben esta financiación una obligatoriedad de recogida de información previa a la existente.

¹⁹ Ministerio de Inclusión Seguridad social y migraciones (mayo 2024). resultado de la selección de operaciones correspondiente a la convocatoria 1-2024. <https://www.inclusion.gob.es/documents/410169/4160536/LIST.OPERAC.+OE1.pdf>

Los fondos F.A.M.I son definidos por el Ministerio de Inclusión Seguridad Social y Migraciones en su página web como “el instrumento financiero de la Unión Europea para la cofinanciación de aquellos proyectos que promueven la eficacia de la gestión de los flujos migratorios y el desarrollo de la política común en materia de asilo e inmigración.”²⁰ (Ministerio de Inclusión Seguridad Social y Migraciones, 2024)

La ejecución de estos fondos se estructura a través de 4 objetivos específicos:

“OE1, Asilo: Reforzar y desarrollar todos los aspectos del Sistema Europeo Común de Asilo (SECA), incluida su dimensión exterior.

OE2, Integración: Apoyar la migración legal hacia los Estados miembros, de acuerdo con sus necesidades económicas y sociales, y promover y contribuir a la integración efectiva y la inclusión social de los nacionales de terceros países.

OE3, Retorno: Contribuir a la lucha contra la migración irregular, mejorando el retorno y la readmisión efectivos, seguros y dignos, así como contribuir a la reintegración inicial efectiva en terceros países y promoverla.

OE4, Solidaridad: Potenciar la solidaridad y el reparto equitativo de la responsabilidad entre los Estados miembros, en particular los más afectados por los desafíos migratorios y de asilo, también mediante la cooperación práctica” (MISSMI, 2014)²¹

Para el objetivo del presente documento, solo es de interés lo concerniente a los dos primeros objetivos donde quedan referenciados los centros de acogida y la intervención realizada en los mismos. No obstante, todos llevan asociados diferentes indicadores que se diferencian entre: indicadores de realización de la actividad e indicadores de resultados. Así estos Indicadores se encuentran accesibles en el Documento del Programa Nacional FAMI 21-27²²

²⁰Ministerio de Inclusión Seguridad social y Migraciones. (s.f.) *Fondos Europeos, Fondo de asilo, Migración e Integración, convocatorias*. Recuperado: 25 de marzo de 2024. <https://www.inclusion.gob.es/en/web/migraciones/fami>

²¹Ministerio de Inclusión, Seguridad social y Migraciones. (s.f.) *Fondos Europeos, Fondo de asilo, Migración e Integración, periodo 2021-2027*. Recuperado: 25 de marzo de 2024. <https://www.inclusion.gob.es/en/web/migraciones/periodo-2021-2027>

²² Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. (14 de Junio de 2023). *Programa nacional FAMI* 23-27.

Indicadores propios de Objetivo Específico 1, Asilo.

Realización

Identificador	Indicador
O.1.1	Número de participantes a los que se ha prestado apoyo
O.1.1.1	de los cuales: número de participantes que recibieron asistencia jurídica
O.1.1.2	de los cuales: número de participantes que se benefician de otros tipos de apoyo, como información y asistencia a lo largo del procedimiento de asilo
O.1.1.3	de los cuales: número de participantes vulnerables que recibieron asistencia
O.1.2	Número de participantes en las actividades de formación
O.1.3	Número de plazas de nueva creación en las infraestructuras de acogida de conformidad con el acervo de la Unión
O.1.3.1	de las cuales: número de plazas de nueva creación para menores no acompañados
O.1.4	Número de plazas renovadas/reacondicionadas en las infraestructuras de acogida, de conformidad con el acervo de la Unión
O.1.4.1	de las cuales: número de plazas renovadas o reacondicionadas para menores no acompañados

Tabla N.º 2, elaboración propia, Fuente: Programa Nacional FAMI 21-27

Resultados:

Identificador	Indicador
R.1.5	Número de participantes que consideran que la formación es útil para su trabajo
R.1.6	Número de participantes que informan tres meses después de la actividad de formación de que están utilizando las capacidades y competencias adquiridas durante la formación
R.1.7	Número de personas objeto de medidas sustitutivas al internamiento
R.1.7.1	de las cuales: número de menores no acompañados acogidos en medidas sustitutivas al internamiento

R.1.7.2	de las cuales: número de familias objeto de medidas sustitutivas al internamiento
---------	---

Tabla N. ° 3, elaboración propia, Fuente: Programa Nacional FAMI 21-27

Indicadores propios del Objetivo Específico 2, Integración.²³

Realización

Identificador	Indicador
O.2.1	Número de participantes en las medidas previas a la salida
O.2.2	Número de autoridades locales y regionales a las que se prestó apoyo para aplicar medidas de integración
O.2.3	Número de participantes a los que se ha prestado apoyo
O.2.3.1	de los cuales: número de participantes en un curso de idiomas
O.2.3.2	de los cuales: número de participantes en un curso de orientación cívica
O.2.3.3	de los cuales: número de participantes que recibieron orientación profesional personalizada
O.2.4	Número de paquetes de información y campañas de sensibilización sobre las vías de migración legal hacia la Unión
O.2.5	Número de participantes que recibieron información o ayuda en su solicitud de reagrupación familiar
O.2.6	Número de participantes que se beneficiaron de los planes de movilidad
O.2.7	Número de proyectos de integración en los que los entes locales y regionales son los beneficiarios

Tabla N. ° 4, elaboración propia, Fuente: Programa Nacional FAMI 21-27

Resultados

Identificador	Indicador
R.2.8	Número de participantes en cursos de idiomas que hayan mejorado su nivel de competencia en la lengua del país de acogida tras abandonar el curso de idiomas en al menos un nivel del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas o el equivalente nacional

²³ Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. (14 de Junio de 2023). *Programa nacional FAMI* 23-27. https://www.inclusion.gob.es/documents/410169/2156430/ProgramaFAMI2021_2027.pdf/a79182f9-9a3f-1fec-720f-89236481f9ea?t=1678129303325

R.2.9	Número de participantes que informan de que la actividad ha sido útil para su integración
R.2.10	Número de participantes que solicitaron el reconocimiento o la evaluación de sus cualificaciones o capacidades adquiridas en un tercer país
R.2.11	Número de participantes que solicitaron el estatuto de residente de larga duración

Tabla N. ° 5, elaboración propia, Fuente: Programa Nacional FAMI 21-27

A pesar de existir avances en la evaluación de la intervención en cuanto a resultados y realización aún se puede concluir la falta de unanimidad entre los centros en la evaluación de la actividad desarrollada, pues los fondos FAMI, no aplican a todos los centros de acogida, únicamente a los de carácter público C.A.R, C.E.T.I, y los centros de la Fase de Valoración Inicial y Derivación.

En conclusión, los fondos FAMI suponen una mejora en la evaluación y seguimiento, así como un avance hacia la unificación, pero no son una respuesta completa a la medición de todos los factores que tienen lugar en un centro de acogida, debido a la naturaleza de los mismos, pues no se encuentran enfocados en la gestión de centros si no en las labores que en ellos se realizan. Así como debido a su alcance no suponen un criterio unificador entre centros que permita la comparativa de las actividades de la gestión de un centro con otro.

5.2.2 Medición de actividad en el S.A.P.I.T y en el Programa de Atención Humanitaria

Los diferentes documentos que rigen el Sistema de Acogida para Solicitantes de Protección Internacional y el programa de Atención Humanitaria hacen referencia a indicadores que dan una medición de la gestión y la actividad de los centros de acogida. Sin embargo, no se refleja la obligación de la aplicación de indicadores en ninguno de los documentos que rigen ambos programas, únicamente se reseñan para informar de la situación actual de los centros de acogida, pero estos indicadores no quedan definidos, ni se explica su utilización.

La Resolución de 14 de noviembre de 2022²⁴, de la Dirección General de Atención Humanitaria e Inclusión Social de la Inmigración, por la que se establece la planificación de prestaciones, actuaciones y servicios que deben atenderse dentro del programa de atención humanitaria mediante acción concertada para los ejercicios 2023-2026, es el documento donde más posibles indicadores se señalan. Hace referencia a los siguientes indicadores:

- Ratios de personas atendida por profesional
- Ocupación
- Rotación

Estos términos, son un primer acercamiento a los posibles indicadores necesarios para medir la actividad en los centros de acogida.

No obstante, no se ha encontrado información específica que haga referencia hacia los indicadores que se deben utilizar en los centros de acogida, lo que supone la necesidad de una mirada hacia otras áreas análogas que cuenten con dinámicas similares, pero que sí estén dotadas de una literatura previa en cuanto a la necesidad de la recogida de datos de su gestión.

Siguiendo esta pauta se puede realizar una mirada al ámbito sanitario, a través de la gestión de hospitales que cuentan con procesos similares: Altas, bajas, intervenciones, camas, tiempos de estancia, etc. y que si cuentan con una amplia información en la evaluación y seguimiento de las de múltiples dimensiones.

5.3 Indicadores de gestión en el sistema sanitario.

El Ministerio de Sanidad español, cuenta con informes sobre los indicadores del sistema hospitalario español. Sus herramientas y metodología, aunque no completamente extrapolables a la realidad de los centros de acogida, suponen una mejora de la recogida de datos y de la explotación de la información, frente a los centros de acogida.

²⁴Resolución del 14 de noviembre de 2022, la Dirección General de Atención Humanitaria e Inclusión Social de la Inmigración, por la que se establece la planificación de prestaciones, actuaciones y servicios que deben atenderse dentro del programa de atención humanitaria mediante acción concertada para los ejercicios 2023-2026. (BOE núm. 285, de 28 de noviembre de 2022).

En el último informe anual del Sistema Nacional de Salud, publicado por el Ministerio de Sanidad referente al año 2022²⁵, aplican entre otros los indicadores mencionados en la Resolución de 14 de noviembre de 2022, de la Dirección General de Atención Humanitaria e Inclusión Social de la Inmigración²⁶, así como a su vez un documento específico de los indicadores hospitalarios desde el año 2011 al 2020 publicado por el Ministerio de Sanidad en el año 2022,²⁷ nos permite establecer las definiciones de estos indicadores de actividad de los centros.

-Ratios de personas atendida por profesional:

Aunque, este indicador es auto definido en su propio nombre. En el sistema hospitalario hace referencia al número de profesionales en ejercicio por cada mil habitantes.

- Ocupación:

ÍNDICE DE OCUPACIÓN	
Fórmula:	$a / b * 100$
Elementos que la componen:	a) Numerador: Total de estancias causadas b) Denominador: Número de camas en funcionamiento * 365
Desagregación:	Global, por áreas asistenciales, finalidad asistencial, dependencia funcional

Imagen 2. Fuente: Ministerio de Sanidad, 2022

A través de este dato conocemos el porcentaje de ocupación que ha tenido las plazas del centro en un año. Aunque existen otros métodos de cálculo. Como la división entre la cantidad de pernoctas máximas posibles en un periodo entre las pernoctas realizadas en el mismo periodo.

²⁵ Ministerio de Sanidad. (2023). *Informe Anual del Sistema Nacional de Salud 2022*. Ministerio de sanidad.

https://sanidad.gob.es/estadEstudios/estadisticas/sisInfSanSNS/tablasEstadisticas/InfAnualSNS2022/INF_ORME_ANUAL_2022.pdf

²⁶ Resolución del 14 de noviembre de 2022, la Dirección General de Atención Humanitaria e Inclusión Social de la Inmigración, por la que se establece la planificación de prestaciones, actuaciones y servicios que deben atenderse dentro del programa de atención humanitaria mediante acción concertada para los ejercicios 2023-2026. (BOE núm. 285, de 28 de noviembre de 2022).

²⁷ Subdirección General de Información Sanitaria Secretaría General de Salud Digital. (2022) Información e Innovación del SNS Indicadores Hospitalarios. Evolución 2011-2020 [Publicación en Internet]. Madrid: Ministerio de Sanidad, 2022

https://www.sanidad.gob.es/estadEstudios/estadisticas/docs/TablasSIAE2020/Indicadores_Hospitalarios_2011_2020.pdf

- Rotación:

ÍNDICE DE ROTACIÓN	
Fórmula:	a / b
Elementos que la componen:	a) Numerador: Total de altas en el año b) Denominador: Número de camas en funcionamiento
Desagregación:	Global, por áreas asistenciales, finalidad asistencial, dependencia funcional

Imagen 3. Fuente: Ministerio de Sanidad, 2022

Se ha de tener en cuenta que en el sistema sanitario la definición de alta, es la salida de la persona. Así este índice de rotación en los centros de acogida debe ser calculado a través de las bajas en los centros.

6 Marco teórico.

6.1 La evaluación, sus criterios y el seguimiento.

La evaluación se ha vuelto una de las líneas más importantes en la gestión migratoria, para optimizar la gestión y mejorar en la intervención desarrollada. Así La Organización Internacional de la Migraciones establece la importancia de la gestión basada en resultados (OIM, 2022)²⁸ dentro de las líneas de actuación que se deben seguir y define específicamente esta como:

“una estrategia de gestión que establece objetivos y resultados para definir el camino a seguir, y utiliza indicadores específicos para comprobar los progresos realizados. La gestión basada en resultados abarca todo el ciclo del proyecto, es decir, la planificación, la gestión de la ejecución, el seguimiento, la presentación de informes y la evaluación” (OIM, 2022)

El presente trabajo, se centra en el desarrollo de los indicadores que permitan la realización de la misma, como del seguimiento dentro de los centros de acogida, ajustándose a la gestión en resultados que recomienda la Organización Internacional de las Migraciones.

Para poder enmarcar la necesidad de medición lo primero es definir que es la evaluación, especialmente dentro de la acción social. Una buena definición de la misma debido a lo enfocada en el tercer sector, la podemos encontrar en el Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social, en la Guía de evaluación de programas y Proyectos de Acción Social (2010) donde define la evaluación como²⁹:

“Una función que consiste en hacer una apreciación tan sistemática y objetiva como sea posible sobre un proyecto [por realizarse] en curso o acabado, un programa o un conjunto de líneas de acción, su concepción, su realización y sus resultados. Se trata de determinar la pertinencia de sus objetivos y su grado de realización, la eficiencia en cuanto a la acción social, la eficacia, el impacto y la viabilidad. Una evaluación debe proporcionar unas informaciones creíbles y

²⁸ Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (26 de julio de 2020). *Directrices de la OIM relativas al seguimiento y la evaluación*. OIM. Ginebra. <https://publications.iom.int/books/directrices-de-la-oim-relativas-al-seguimiento-y-la-evaluacion>

²⁹ Plataforma de ONG de Acción Social. (2010). *Guía de evaluación de programas y proyectos sociales*. Plataforma de ONG de Acción social. <https://www.plataformaong.org/recursos/195/guia-de-evaluacion-de-programas-y-proyectos-sociales>

útiles, que permitan integrar las enseñanzas sacadas en los mecanismos de elaboración de las decisiones.”

Ante esta situación tendríamos que definir cuáles son los criterios principales que se deben evaluar. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) establece en su guía: *Mejores criterios para una mejor evaluación (2020)*³⁰ una propuesta de criterios de evaluación para la acción humanitaria, dentro de los cuales podemos enmarcar los centros de acogida a personas migrantes, que son:

- Pertinencia ¿La intervención está haciendo lo adecuado?
- Coherencia ¿En qué medida es compatible la intervención?
- Eficacia ¿La intervención está logrando sus objetivos?
- Eficiencia ¿Se están utilizando adecuadamente los recursos?
- Impacto. La intervención ¿Cómo cambia la situación?
- Sostenibilidad ¿Serán duraderos los beneficios?

Tras tener claro cuáles son los criterios a medir dentro de un centro de acogida, el presente trabajo se enfoca en la eficiencia y eficacia, a través de los indicadores de actividad de gestión de los centros.

Tras comprender la importancia de la evaluación y de los criterios necesarios en la medición se debe dar un paso más hacia cuales son las necesidades de medición en los centros de acogida que permitan conocer la realidad y la situación de las actividades desarrolladas en los mismos, tanto para la evaluación como para el seguimiento de la actividad.

Teniendo en cuenta la importancia de la realización del seguimiento, definido por la OIM (2020) como “una práctica establecida de control interno que ofrece a los gestores una indicación temprana de los progresos, o de la ausencia de progresos, en la consecución de los resultados, tanto en las actividades operativas como financieras”³¹ así

³⁰Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2019). *Mejores criterios para una mejor evaluación: Definiciones revisadas de los criterios de evaluación y principios para su utilización*. Red de Evaluación del Desarrollo del Comité de Asistencia para el Desarrollo (CAD) de la OCDE. <https://www.oecd.org/development/evaluation/Criterios-evaluacion-ES.pdf>

³¹ Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (26 de julio de 2020). *Directrices de la OIM relativas al seguimiento y la evaluación*. OIM. Ginebra. <https://publications.iom.int/books/directrices-de-la-oim-relativas-al-seguimiento-y-la-evaluacion>

lo que buscamos es conocer las variables, que indican la situación de la actividad en un centro de acogida.

Las variables que permitan por tanto la comparativa entre centros de acogida y que nos permitan tras su análisis enmarcar la actividad que se desarrolla en ellos, realizable a través de los indicadores de medición de la actividad.

6.2 La medición de la actividad a través de los indicadores

Para poder comprender que actividad se desarrolla dentro de un centro de acogida se ha de contar con las herramientas destinadas a medir esta actividad y cuáles son los factores que toman lugar en ella. Esta herramienta de medición es denominada como indicador de actividad. Para su definición tomo en cuenta la facilitada de la OIM en su manual *Directrices de la OIM relativas al seguimiento y la evaluación* (2022)³² que define los indicadores como:

“Los indicadores pueden definirse como “las variables o factores cuantitativos o cualitativos que se utilizan para medir los logros o reflejar los cambios previstos. Los indicadores pueden ser cualitativos, cuantitativos, binarios o indirectos. Los indicadores ayudan a indicar el cambio para el logro de un resultado previsto y demuestran si la intervención va o no por buen camino.”

Como se puede comprobar por tanto los indicadores son las líneas que nos permiten poder realizar un seguimiento continuo de la actividad del centro o una evaluación de la actividad que se desarrolla en el mismo.

6.3 Áreas con sistemas de evaluación y seguimiento extrapolables

Hay una gran deficiencia de literatura sobre qué se debe medir en un centro de acogida para personas refugiadas. ACNUR, si ha publicado guías sobre la construcción de centros como el Manual para el diseño de alojamientos colectivos temporales en las Américas (2023)³³ entre otros. Así como, la existencia del manual *Esfera*³⁴ dota de

³² Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (26 de julio de 2020). *Directrices de la OIM relativas al seguimiento y la evaluación*. OIM. Ginebra. <https://publications.iom.int/books/directrices-de-la-oim-relativas-al-seguimiento-y-la-evaluacion>

³³ Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR. (1 de noviembre 2023). *Manual para el diseño de alojamientos colectivos temporales en las Américas*. ACNUR.

múltiples indicadores, pero ninguno de ellos específicos que hagan referencia a la actividad del centro y que por tanto permita asentar unos indicadores conjuntos que por tanto den acceso a realizar la comparativa de actividad entre los diferentes centros o dispositivos de acogida.

Ante la falta por tanto de información en el área más directamente relacionada, que sería el área humanitaria, conviene dar una mirada más allá hacia otros sectores que si cuentan con estos indicadores de medida de la gestión de la actividad.

Pudiendo encontrar una amplia literatura sobre el tema en el ámbito hospitalario. El ámbito hospitalario que en un principio puede parecer alejado de los centros de acogida, cuenta con indicadores de gestión de la actividad muy similares a los aplicables en un centro de acogida. Ambos cuentan con personas que acceden y salen del centro tras realizar pernoctas. Profesionales que cuentan con un ratio de personas sobre las que realizar su intervención y la actividad aunque alejada en cuanto a su definición, es muy similar en cuanto a su gestión.

6.4 Indicadores de actividad extrapolables en el sistema hospitalario

Como se ha señalado es creciente la diversidad de los centros de acogida de personas migrantes en el territorio español, debido a lo que es de interés contar con unos indicadores específicos de la gestión de la actividad de estos centros. En el sistema sanitario se cuenta con una amplia experiencia, y con indicadores específicos dentro del sistema hospitalario que son extrapolables a los centros de acogida. El Ministerio de Sanidad español, publica diversas obras sobre esta temática, entre ellas es de especial interés la que hace la retrospectiva de cuales han sido los indicadores Hospitalarios desde el año 2011 hasta el 2020 usados en los hospitales españoles en un informe publicado en el año 2022³⁵ y del que podemos extraer cuales son las áreas de medición, para conocer cuáles son las extrapolables a los centros de acogida. Estable por tantos las siguientes áreas, o dimensiones de evaluación:

<https://www.acnur.org/publicaciones/manual-para-el-diseno-de-alojamientos-colectivos-temporales-en-las-americanas>

³⁴ Asociación Esfera. (2018) *Manual Esfera: Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria*. Asociación Esfera. <https://spherestandards.org/es/el-manual/editions/>

³⁵ Subdirección General de Información Sanitaria Secretaría General de Salud Digital. (2022) Información e Innovación del SNS Indicadores Hospitalarios. Evolución 2011-2020 [Publicación en Internet]. Madrid: Ministerio de Sanidad, 2022 https://www.sanidad.gob.es/estadEstudios/estadisticas/docs/TablasSIAE2020/Indicadores_Hospitalarios_2011_2020.pdf

- Dotación
- Recursos humanos
- Actividad asistencial
- Financiación de la asistencia
- Actividad económica

Dentro por tanto de estas dimensiones de evaluación, podemos comprobar que se asemejan a las que presenta cualquier centro o dispositivo de acogida.

A continuación se presenta una tabla con una propuesta preliminar de cuales indicadores hospitalarios, son extrapolables, a los centros de acogida. La lista completa de indicadores se puede consultar en el documento citado. Los indicadores de Dotación se encuentran muy ligados al sistema sanitario, pues hacen referencia a la dotación entre números de población total no siendo extrapolable a los dos programas del sistema español. La actividad económica y financiación, por otro lado requiere de un análisis específico e individualizado de esta área que no es el objeto del presente trabajo. Enfocándose en las áreas de Recursos humanos y Actividad asistencial.

Así la extrapolación de los indicadores que pueden ser aplicados a los centros de acogida, quedan definidos de la siguiente forma:

Indicadores de personal	
Profesionales por 100 camas en funcionamiento.	
Fórmula	$a / b * 100$
Elementos que la componen	a) Numerador: Número de profesionales b) Denominador: Camas en funcionamiento
Aplicación y modificaciones para los centros de acogida	
El presente Indicador hace referencia al tipo de profesionales y su ratio por camas pudiendo ser aplicable para los centros con los trabajadores presentes en el mismo (Psicólogos, Trabajadores sociales, Integradores sociales, abogados, técnicos de empleo, etc.)	

Ratio entre profesionales	
Fórmula	a / b
Elementos que la componen	a) Numerador: Número de un profesional b) Denominador: Número de otros profesionales
Aplicación y modificaciones para los centros de acogida	
En la misma situación que el indicador previo permite conocer el ratio de atención de los diferentes trabajadores del centro de acogida. (Psicólogos, Trabajadores sociales, Integradores sociales, abogados, técnicos de empleo, etc.)	

Porcentaje de un profesional específico respecto al total de personal.	
Fórmula	a / b
Elementos que la componen	a) Numerador: Número de un tipo de profesional b) Denominador: Total del personal.
Aplicación y modificaciones para los centros de acogida	
Nos permite conocer la distribución de personal en los centros de acogida y la diferencia de personal que deben de atender. (Psicólogos, Trabajadores sociales, Integradores sociales, abogados, técnicos de empleo, etc.)	

Indicadores de Actividad

Estancia media	
Fórmula	a / b
Elementos que la componen	a) Numerador: Total de estancias causadas b) Denominador: Total de altas
Aplicación y modificaciones para los centros de acogida	
Se debe tener en consideración que las altas en el sistema sanitario hacen referencia a las salidas, siendo denominadas bajas en los centros de acogida.	

Índice de ocupación	
Fórmula	$a / b * 100$

Elementos que la componen	a) Numerador: Total de estancias causadas b) Denominador: Número de camas en funcionamiento * 365
Aplicación y modificaciones para los centros de acogida	
Se debe tener en consideración que las altas en el sistema sanitario hacen referencia a las salidas, siendo denominadas bajas en los centros de acogida.	

Índice de rotación	
Fórmula	a / b
Elementos que la componen	a) Numerador: Total de altas en el año b) Denominador: Número de camas en funcionamiento
Aplicación y modificaciones para los centros de acogida	
Se debe tener en consideración que las altas en el sistema sanitario hacen referencia a las salidas, siendo denominadas bajas en los centros de acogida.	

Porcentaje por tipo de baja	
Fórmula	$a / b * 100$
Elementos que la componen	a) Numerador: Número de bajas por fallecimiento en el año. b) Denominador: Número total de bajas en el año
Aplicación y modificaciones para los centros de acogida	
Este Indicador cobra sentido al hablar de las diferentes tipos de bajas que se pueden llevar a cabo en un centro de acogida. (Abandono, baja obligatoria, Baja con visto bueno, etc.)	

Tabla 6. Elaboración Propia. Fuente: Subdirección General de Información Sanitaria Secretaría General de Salud Digital.

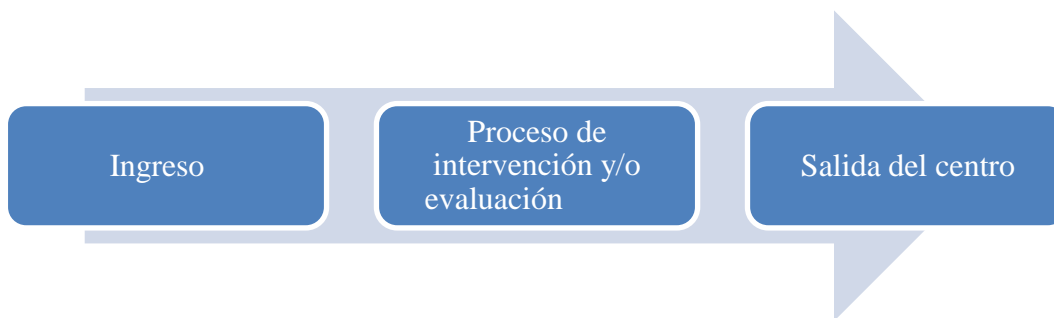
7. Cuerpo de la investigación

Tras La revisión bibliográfica, la realización de las entrevistas a profesionales relacionados con los centros de acogida en tres niveles: Gestión, Coordinación y evaluación. He podido establecer la base de investigación. Donde desarrollo tres puntos: Fallas en la situación actual, justificación de la unificación de criterios y la propuesta de unificación con base en un sistema procedente de otra área, comparable.

7.1 Fallas para el seguimiento, evaluación y comparación entre centros

Como se ha podido observar, en la investigación desarrollada. Los centros de acogida independientemente del programa en que se enmarquen dentro del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (Atención humanitaria y S.A.P.I.T). Tienen diferentes características que los diferencian: Número de plazas de acogida, sistema de financiación, entidad gestora, objetivo del centro, profesionales que ejercen su labor en ellos, etc.

Sin embargo, a pesar de estas posibles clasificaciones, todos los centros cumplen una misma actividad, la recepción de personas, la intervención o evaluación de estas y la posterior salida. Pudiendo hablar por tanto de un ciclo que a pesar de sus diferencias siempre contará de 3 fases.



Así dentro de este proceso, se tiene la posibilidad de una unificación de indicadores que permita conocer cómo se desarrolla la actividad en los centros de acogida y así hacer comparable la situación de un centro o dispositivo con otro.

Durante las entrevistas, algo destacable ha sido la opinión conjunta en todos los entrevistados, que a pesar de no existir un requisito de demanda de datos unificado a todos los centros, las organizaciones gestoras, realizan una explotación de datos mucho más profunda de la demandada, debido a la necesidad de gestión de los propios centros de acogida.

No se puede concluir la existencia de fallos en la evaluación o seguimiento individual de los centros de acogida por sus gestores, si no en su organismo subvencionador, en este caso el Ministerio de Inclusión Seguridad Social y Migraciones, que no solicita los datos completos para realizar una correcta evaluación, seguimiento y comparativa de gestión entre los centros o dispositivos de acogida.

Durante las entrevistas, han quedado reflejadas diferentes situaciones que no han quedado plasmadas hasta ahora y que dificultan la unificación de indicadores entre los centros:

- Los Profesionales que cada organización contrata para la gestión de cada centro de acogida no se encuentra unificado, lo que provoca que cada entidad tenga algunos perfiles profesionales diferentes a otras en sus centros.
“Unas organizaciones contratan técnicos de intervención social y otras monitores. No hay un criterio, ni los mismos profesionales en los centros” (Experto externo de la Agencia Europea para el Asilo, EUAA)
- No se aplican ratios profesionales en los centros, se encuentran catalogados los servicios a dar, pero el número de profesionales a contratar dependerá de cada organización gestora, independientemente del número de residentes.
- Esta situación también ocurre en los centros de gestión pública como los C.A.R (Centros de Acogida a Refugiados) algunos centros cuentan con más trabajadores sociales, más psicólogos, que otros no correspondiéndose con el número de plazas del centro o la rotación que este sufra si no vinculado a los procesos administrativos de contratación de la administración pública y demanda de los responsables de gestión de los centros.

Por tanto, aquí se puede comprobar lo que supondría la principal dificultad a superar para la unificación de procesos de seguimiento y evaluación. La falta de unificación entre los centros dificulta, la comparativa de la intervención y de la actividad que se desarrolla en los mismos.

7.2 La necesidad de un sistema de medición de actividad unificado

Durante las entrevistas realizadas, se ha observado que existe falta de unificación entre los diferentes centros y organizaciones, incluso entre los mismos centros del mismo tipo dependiendo de la organización que los gestione, la estructura es diferente. No librándose de esta situación tampoco los centros de gestión pública.

Centros que deben cumplir los mismos objetivos y contar con el mismo tipo de intervención muestran discrepancias entre ellos, en el personal, en los de criterios para la contratación o en la recogida de datos.

Se puede concluir que la falta de homogeneidad entre los centro no se basa solo en la recogida de datos, el cual es el objeto del presente documento, sino también entre las figuras profesionales y los ratios de residentes con los que interviene cada profesional.

Debido a esta heterogeneidad, se dificulta la labor comparativa de la situación entre los centros de acogida en cuanto a los indicadores de actividad.

Esto impide realizar una evaluación o seguimiento ajustado de la eficiencia y eficacia de un tipo de centro u otro. Pues son diferentes la manera y forma de gestión de los mismos.

La heterogeneidad en la que se encuentran los centros de acogida incluso entre centros de la misma categoría, supone por tanto una amplia dificultad para la unificación de criterios. Pero da aún más importancia a la recogida de datos de estos centros, para poder comparar entre los diferentes modelos de gestión de la intervención que se desarrollan en ellos.

Únicamente a través de la toma de datos para medir la actividad se puede conocer la eficacia y eficiencia de cada uno. Saber por tanto cual es la realidad de cada centro y poder realizar una comparativa entre ellos, con él final de conocer cuál es el mejor modelo para la consecución de los objetivos.

7.3 El sistema de evaluación hospitalario como posible referencia

Durante las entrevistas realizadas, los diferentes profesionales han referido que consideran que son múltiples las herramientas para le recogida de información de la gestión de la intervención realizada en los centros o dispositivos de acogida. Tanto a través de una recogida de datos de los profesionales como a través de la actividad que se desarrolla en el centro.

Sin embargo, aunque conocían los nombres de los diferentes indicadores planteados en el apartado 6.4 Indicadores de actividad extrapolables en el sistema hospitalario, desconocían el cálculo de los mismos o lo que representaban cada uno.

Por ejemplo, nadie ha podido aportar o explicar el cálculo de la rotación en un centro de acogida. Dato que es nombrado en la Resolución del 14 de noviembre de 2022³⁶ y que

³⁶ Resolución del 14 de noviembre de 2022, la Dirección General de Atención Humanitaria e Inclusión Social de la Inmigración, por la que se establece la planificación de prestaciones, actuaciones y servicios

deja reflejada cuantas personas han pasado por cada cama en un centro o cuantas veces se ha completado el centro, en el periodo del cálculo.

Así la aplicación de modelos de evaluación y seguimiento como el propuesto permite realizar una medida más ajustada de la intervención social y el trabajo realizado en los centros de acogida de personas migrantes.

Aplicar el conocimiento de otras disciplinas por tanto facilita el avance en la propia. Permitiendo conocer mejor la intervención y su alcance dentro de los centros de acogida.

Se puede proponer esta extrapolación de indicadores, debido a que los centros sanitarios que los utilizan también tienen una amplia variabilidad entre ellos, y cuentan con otros indicadores específicos de la asistencia sanitaria. Pero la actividad de gestión del centro es compartida con los centros de acogida, pudiendo utilizar unos mismos indicadores que procedentes de un área que en principio alejada de la realidad de los centros de acogida permite conocer aún más los procesos que tienen lugar en ellos.

8. Conclusiones

- Existe una amplia diversidad de centros de acogida en el territorio español, lo que los hace catalogables a través de múltiples factores como, el objetivo, tamaño, método de de financiación, etc.
- La variabilidad entre los centros de acogida, no solo se debe a su finalidad, si no que existen diferencias entre ellos dependiendo de la entidad gestora. Incluso entre los centros de gestión pública existen diferencias entre el personal que se encuentra en ellos.
- Los equipos de gestión de centros recogen más información sobre la situación y actividad de los centros de la que luego es utilizada para realizar una comparativa de la eficacia y eficiencia de los centros
- Existen otras áreas, como la hospitalaria, con mucho más recorrido histórico, que ha realizado un ejercicio de unificación de indicadores de actividad. Estos indicadores son

extrapolables a los centros de acogida permitiendo tener más información sobre la situación y actividad de los centros.

- La aplicación de estos indicadores de actividad y los relativos a los ratios de intervención de los profesionales permitirían conocer de forma más ajustada la realidad de la gestión en los centros de acogida así como de la comparativa entre ellos.

- La actual heterogeneidad entre los centros de acogida y entre sus formas de medición complica una comparativa entre ellos en cuanto a su seguimiento y evaluación. Esta comparativa se podría llevar a cabo aplicando indicadores similares entre todos los centros.

9. Bibliografía

Accem. (06 de octubre de 2022). *Accem aumenta su capacidad de respuesta a la emergencia humanitaria en Canarias*. [Comunicado de prensa]. <https://www.accem.es/accem-aumenta-su-capacidad-de-respuesta-a-la-emergencia-humanitaria-en-canarias/>

Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR. (1 de noviembre 2023). *Manual para el diseño de alojamientos colectivos temporales en las Américas*. ACNUR. <https://www.acnur.org/publicaciones/manual-para-el-diseno-de-alojamientos-colectivos-temporales-en-las-americas>

Asociación Esfera. (2018) *Manual Esfera: Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria*. Asociación Esfera. <https://spherestandards.org/es/el-manual/editions/>

Comisión Española de Ayuda Al Refugiado, CEAR. (s.f.). *Proceso de asilo*. <https://www.cear.es/persona-refugiada/proceso-de-asilo/>

Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. (BOE núm. 263, de 31 de octubre de 2009).

Ministerio de Inclusión Seguridad social y migraciones (mayo de 2024). Resultado de la selección de operaciones correspondiente a la convocatoria 1-2024. <https://www.inclusion.gob.es/documents/410169/4160536/LIST.OPERAC.+OE1.pdf>

Ministerio de Inclusión Seguridad Social y Migraciones. (20 de febrero de 2024). *El Gobierno destina 60,6 millones de euros a la atención de necesidades básicas de las personas migrantes llegadas a las costas*. [Comunicado de prensa]. <https://www.inclusion.gob.es/w/el-gobierno-destina-60-6-millones-de-euros-a-la-atencion-de-necesidades-basicas-de-las-personas-migrantes-llegadas-a-las-costas#:~:text=La%20declaraci%C3%B3n%20de%20emergencia%2C%20activada,aut%C3%B3noma%20con%20m%C3%A1s%20presi%C3%B3n%20migratoria>

Ministerio de Inclusión Seguridad social y Migraciones. (s.f.) *Fondos Europeos, Fondo de asilo, Migración e Integración, convocatorias*. Recuperado: 25 de marzo de 2024. <https://www.inclusion.gob.es/en/web/migraciones/oe1-asilo>

Ministerio de Inclusión Seguridad social y Migraciones. (s.f.) *Fondos Europeos, Fondo de asilo, Migración e Integración, convocatorias*. Recuperado: 25 de marzo de 2024.

<https://www.inclusion.gob.es/en/web/migraciones/fami>

Ministerio de inclusión Seguridad social y Migraciones. (s.f.). *Atención Humanitaria*.

<https://www.inclusion.gob.es/web/migraciones/atencion-humanitaria>

Ministerio de inclusión Seguridad social y Migraciones. (s.f.). *Atención Humanitaria*.

<https://www.inclusion.gob.es/web/migraciones/atencion-humanitaria>

Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. (14 de Junio de 2023).

Programa nacional FAMI 23-27.

https://www.inclusion.gob.es/documents/410169/2156430/ProgramaFAMI2021_2027.pdf/a79182f9-9a3f-1fec-720f-89236481f9ea?t=1678129303325

Ministerio de Inclusión, Seguridad social y Migraciones. (s.f.) *Fondos Europeos, Fondo de asilo, Migración e Integración, periodo 2021-2027*. Recuperado: 25 de marzo de 2024.

<https://www.inclusion.gob.es/en/web/migraciones/periodo-2021-2027>

Ministerio de Sanidad. (2023). *Informe Anual del Sistema Nacional de Salud 2022*. Ministerio de sanidad.

https://sanidad.gob.es/estadEstudios/estadisticas/sisInfSanSNS/tablasEstadisticas/InfAnualSNS2022/INFORME_ANUAL_2022.pdf

Orden ISM/680/2022, de 19 de julio, por la que se desarrolla la gestión del sistema de acogida de protección internacional mediante acción concertada. (BOE núm. 174, de 21 de julio de 2022).

Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (26 de julio de 2020).

Directrices de la OIM relativas al seguimiento y la evaluación. OIM. Ginebra.

<https://publications.iom.int/books/directrices-de-la-oim-relativas-al-seguimiento-y-la-evaluacion>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2019).

Mejores criterios para una mejor evaluación: Definiciones revisadas de los criterios de evaluación y principios para su utilización. Red de Evaluación del Desarrollo del

Comité de Asistencia para el Desarrollo (CAD) de la OCDE.

<https://www.oecd.org/development/evaluation/Criterios-evaluacion-ES.pdf>

Plataforma de ONG de Acción Social. (2010). *Guía de evaluación de programas y proyectos sociales. Plataforma de ONG de Acción social.* <https://www.plataformaong.org/recursos/195/guia-de-evaluacion-de-programas-y-proyectos-sociales>

Real Decreto 220/2022, de 29 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el sistema de acogida en materia de protección internacional. (BOE núm. 76, de 30 de marzo de 2022).

Resolución del 14 de noviembre de 2022, la Dirección General de Atención Humanitaria e Inclusión Social de la Inmigración, por la que se establece la planificación de prestaciones, actuaciones y servicios que deben atenderse dentro del programa de atención humanitaria mediante acción concertada para los ejercicios 2023-2026. (BOE núm. 285, de 28 de noviembre de 2022).

Subdirección General de Información Sanitaria Secretaría General de Salud Digital. (2022) Información e Innovación del SNS Indicadores Hospitalarios. Evolución 2011-2020 [Publicación en Internet]. Madrid: Ministerio de Sanidad, 2022 https://www.sanidad.gob.es/estadEstudios/estadisticas/docs/TablasSIAE2020/Indicadores_Hospitalarios_2011_2020.pdf

9. Anexos

9.1 Guión de entrevista técnicos y coordinadores

Guión de entrevista técnicos y coordinadores

1. Preguntas perfil.

- 1.2 Puesto de trabajo
- 1.3 Años de experiencia en el ámbito de la migración
- 1.4 Experiencia en gestión de centro
- 1.5 Formación

2. preguntas sobre situación individual.

- 2.1 ¿Considera que la carga de trabajo y el trabajo que realizan usted y sus compañeros queda correctamente reflejados?
- 2.2 ¿Qué métodos utiliza para medir la gestión del centro de Acogida?
- 2.3 ¿Cuáles serían los puntos más importantes a medir en centro de acogida para usted?
¿Crees que actualmente cuentas con medios o herramientas suficientes para medir estos puntos principales?
- 2.4

3. Preguntas sobre situación general de los centros de acogida.

- 3.1 ¿Todos los centros de acogida miden su actividad igual, independientemente de por quién sean gestionados?
- 3.2 ¿Consideras de utilidad, unos indicadores de evaluación y seguimiento similares en todos los centros independientemente de la entidad gestora?
- 3.3 ¿Cuáles son las mayores deficiencias en la toma de datos de los centros según tú opinión?
¿Tienes alguna propuesta de mejora para ajustar la medición de la actividad en los centros de acogida?
- 3.4

4. Conocimiento de las medidas actuales

- 4.1 De los siguientes términos ¿Con cuál te sientes familiarizado: índice de ocupación, Pernoctas, índice de rotación, ratio por trabajador, estancia media?
- 4.2 Sabrías describirmelos

9.2 Guión de entrevista evaluadores

Guión de entrevista evaluadores

1. Preguntas perfil.

- 1.2 Puesto de trabajo
- 1.3 Años de experiencia en el ámbito de la migración
- 1.4 Experiencia en gestión de centro
- 1.5 Formación

2. preguntas sobre situación individual.

- 2.1 ¿Considera que la carga de trabajo y el trabajo que se realiza en los centros de acogida quedan correctamente reflejados?
- 2.2 ¿Qué centros de acogida has conocido?
- 2.3 ¿Cuáles serían los puntos más importantes a medir en centro de acogida para usted?

3. Preguntas sobre situación general de los centros de acogida.

- 3.1 ¿Todos los centros de acogida miden su actividad igual, independientemente de por quién sean gestionados?
- 3.2 ¿Consideras de utilidad, unos indicadores de evaluación y seguimiento similares en todos los centros independientemente de la entidad gestora?
- 3.3 ¿Cuáles son las mayores deficiencias en la toma de datos de los centros según tú opinión?
- 3.4 ¿Tienes alguna propuesta de mejora para ajustar la medición de la actividad en los centros de acogida?

4. Conocimiento de las medidas actuales

- 4.1 De los siguientes términos ¿Con cuál te sientes familiarizado: índice de ocupación, Pernoctas, índice de rotación, ratio por trabajador, estancia media?
- 4.2 Sabrías describírmelos