BOLETIN OFICIAL

DEL

PARLAMENTO DE NAVARRA

VIII Legislatura | Pamplona, 16 de abril de 2015 | NÚM. 50

S U M A R I O

SERIE G:

Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:

—Informe sobre la situación de la atención que se presta, desde todo el sistema de protección de Servicios Sociales, a la infancia y adolescencia en dificultad social, elaborado por la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (Pág. 2).

Serie G:
INFORMES, CONVOCATORIAS E INFORMACIÓN PARLAMENTARIA

Informe sobre la situación de la atención que se presta, desde todo el sistema de protección de Servicios Sociales, a la infancia y adolescencia en dificultad social, elaborado por la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra

En sesión celebrada el día 23 de febrero de 2015, la Mesa del Parlamento de Navarra, previa audiencia de la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

1.º Darse por enterada del informe sobre la situación de la atención que se presta, desde todo el sistema de protección de Servicios Sociales, a la infancia y adolescencia en dificultad social, elaborado por la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra.

2.º Ordenar su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra.

Pamplona, 23 de febrero de 2015

El Presidente: Alberto Catalán Higueras

Informe sobre la situación de la atención que se presta, desde todo el sistema de protección de Servicios Sociales, a la infancia y adolescencia en dificultad social, elaborado por la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra

ÍNDICE

I. Introducción. razón del informe.

1.1. Petición del informe por el Parlamento de Navarra.

1.2. Competencia de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra.

1.3. Contenido del informe.

1.4. Metodología seguida para la elaboración del informe.

II. Competencias de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de las entidades locales, cooperación y planificación.

2.1. Competencias de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

2.2. Competencias de las entidades locales de Navarra.

2.3. Esquema de distribución de competencias que se mantiene tras la Ley Foral 23/2004, de 2 de diciembre, de modificación de la Ley Foral de la Administración Local de Navarra.

2.4. Cooperación interadministrativa, planificación y programación de actuaciones.

III. Información del Departamento de Políticas Sociales sobre los servicios de atención a la infancia y a la adolescencia.

3.1. Petición de información al Departamento de Políticas Sociales.

3.2. Información y documentación suministrada por el Departamento de Políticas Sociales.

3.2.1. Primera información.

3.2.2. Segunda información.

IV. Información de los Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia.

4.1. Petición de información a los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIAs).

4.2. Información suministrada por los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIAs).

4.2.1. Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Pamplona.

4.2.2. Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia de las áreas de Estella, Tafalla y Tudela.

V. Información de los servicios sociales de base.

5.1. Petición de información a los Servicios Sociales de Base.

5.2. Información suministrada por los Servicios Sociales de Base.

5.2.1. Tiempos.

5.2.2. Sistema informático.

5.2.3. Coordinación.

5.2.4. Dos valoraciones.

5.2.5. Plazas en determinados recursos y listas de espera.

5.2.6. Personal.

VI. Análisis de la implantación de las medidas planteadas en el Plan de Atención a la Infancia y Adolescencia en Dificultad Social (AÑO 2002).

VII. Información sobre la protección y atención a la infancia y adolescencia, facilitada por el Departamento de Políticas Sociales.

7.1. Petición de información al Departamento de Políticas Sociales.

7.2. Información facilitada por el Departamento de Políticas Sociales.

VIII. Propuestas de mejora que se formulan.

I. INTRODUCCIÓN. RAZÓN DEL INFORME.

1.1. Petición del informe por el Parlamento de Navarra.

En sesión celebrada el 1 de septiembre de 2014, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra adoptó el siguiente acuerdo:

"Solicitar al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de un informe sobre la situación de la atención que se presta, desde todo el sistema de protección de Servicios Sociales, a la infancia y adolescencia en dificultad social".

El acuerdo de la Junta de Portavoces se remitió el 4 de septiembre de 2014 a la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, en donde se le dio entrada en su registro.

A dicho acuerdo se acompañó el escrito de solicitud del informe por parte del Ilustrísimo señor don Bikendi Barea Aiestaran, Parlamentario Foral del grupo Bildu Nafarroa, donde se recogían los antecedentes de la petición y unas consideraciones de este grupo parlamentario.

Los antecedentes que este grupo parlamentario se centraban en:

a) La comparecencia del Consejero de Políticas Sociales habida el 4 de diciembre de 2013 en el Parlamento de Navarra, a instancias de la Junta de Portavoces, para exponer la situación en que se encuentran los equipos de atención a la infancia y adolescencia, el desarrollo del programa de atención a la población infantil y juvenil, y la coordinación y apoyo a los servicios sociales de base.

En dicha comparecencia, según el citado grupo parlamentario, el Consejero habría afirmado, entre otras cuestiones, que la coordinación y la comunicación de los tres ámbitos (servicios sociales, equipos de atención a la infancia y adolescencia, y sección de protección del menor, del Instituto Navarro para la Familia e Igualdad), es total, no habiéndose detectado hasta el momento ninguna carencia en el sistema que les acabo de calificar", y que "ningún menor en este momento está fuera del sistema de protección".

b) La información que el Departamento de Políticas Sociales suministró al grupo parlamentario Bildu Nafarroa sobre:

- El número de expedientes enviados desde los servicios sociales de base y Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (en los sucesivo, EAIA) en el año 2013, por cada sección (dificultad social, conflicto social y reforma y acogimiento familiar), en donde constase la fecha de entrada en Registro de Gobierno de Navarra y la fecha de inicio de intervención los equipos profesionales determinados.

- La especificación del número de profesionales que realizan la intervención directa sobre los casos por perfiles (educador/a, trabajadoras/es sociales y psicólogo/as) y por cada sección.

- La explicación de porqué se ha producido la disminución de un profesional menos en la sección de protección y promoción desde el año 2011 y 2012.

- El número de casos que se han recibido en el Instituto Navarro para la Familia e Igualdad (en lo sucesivo, INAFI) en el año 2012 y 2013 y la valoración de los grados de desprotección.

- El número de familias atendidas en el Programa Especializado de Intervención Familiar en el año 2013 y la lista de espera existente.

- Las causas de disminución del número de ayudas a la emancipación con respecto al año 2009.

- La especificación por cada uno de los servicios sociales de base de los profesionales subvencionados en el programa de infancia y familia del Departamento de Política Social en el año 2013 y la previsión para el año 2014.

- Las familias atendidas por los servicios sociales de base en los años 2011, 2012 y 2013, por niveles de desprotección.

- Las familias atendidas por los diferentes EAIA en el año 2011, 2012 y 2013, por niveles de desprotección.

- El número de familias atendidas por el EAIA de Tudela en el año 2013.

- La financiación destinada por el Gobierno de Navarra al EAIA de Pamplona.

Asimismo, el grupo parlamentario de Bildu Nafarroa realizaba las siguientes consideraciones sobre la atención a la infancia y adolescencia, el desarrollo del programa de atención a la población infantil y juvenil y la coordinación y apoyo a los servicios sociales de base:

1. Tras el contacto con profesionales de los servicios sociales de base, de las EAIA y del INAFI, y tras la valoración de las cifras y afirmaciones ofrecidas tanto en la comparecencia del Consejero, como en la información remitida por el Departamento de Políticas Sociales, tales cifras y afirmaciones no se ajustan a la realidad, ya que los datos ofrecidos se encuentran en muchas ocasiones distorsionados, para ocultar las verdaderas carencias que presenta el sistema de protección en Navarra.

2. Los profesionales señalan que existe saturación de casos en muchos servicios sociales de base. Los EAIAs se encuentran sin desarrollar en todas la zonas de Navarra. La situación de INAFI es dramática, ya que existe una falta de profesionales que se dediquen a la valoración e intervención de los casos más graves.

3. Respecto al INAFI, en la actualidad se está dando, sobre todo en la unidad administrativa para la dificultad social, pero también en la de conflicto y reforma, un atasco de expedientes remitidos desde los servicios sociales de base, que, desde que estos son derivados, hasta que comienza la intervención de los profesionales asignados por el INAFI, tardan una media para ser atendidos de unos cuatro meses.

Ante esta situación planteada por los profesionales que trabajan directamente con estas familias, y la visión que había planteado el señor Consejero, concluía el escrito del señor Parlamentario Foral con la petición de que el Defensor del Pueblo realizase un informe sobre la situación y la atención que se presta, desde todo el sistema de protección de servicios sociales a la infancia y adolescencia en dificultad social. Asimismo, solicitaba que se realizase el análisis de la implantación de las medidas planteadas en el Plan de Atención a la Infancia y Adolescencia en Dificultad Social (año 2002) y del cumplimiento por parte de las Administraciones de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y adolescencia.

1.2. Competencia de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra.

Analizada la solicitud de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, se consideró tal solicitud acorde con lo dispuesto en el artículo 16 d) de La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra. Conforme a dicho precepto, el Defensor del Pueblo de Navarra puede emitir informes en el área de su competencia, que es la defensa y la mejora de los derechos y libertades amparados por la Constitución y la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, a solicitud del Parlamento de Navarra.

La solicitud se refiere a la situación y la atención que se presta, desde todo el sistema de protección de servicios sociales, a la infancia y la adolescencia en dificultad social.

La Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, establece también, en su artículo 14, que el Defensor del Pueblo de Navarra velará por la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia, para lo cual podrá arbitrar las medidas que estime oportuno, entre las cuales figuran: a) las actuaciones de oficio o a instancia de parte mediante quejas de vulneración; b) el requerimiento a la Administración de la Comunidad Foral de su actuación en materias relacionadas con esta Ley Foral; c) la valoración de la situación de la infancia y la adolescencia en su informe anual; d) el requerimiento a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra para que se cumplan de forma efectiva los programas y actuaciones previstos en la ley.

Por ello, de acuerdo con lo anterior, se considera que la emisión de un informe, como el solicitado, acerca del sistema de protección de la situación y atención que se presta desde todo el sistema de los servicios sociales a la infancia y adolescencia, entra dentro de las competencias de supervisión de esta institución.

1.3. Contenido del informe.

El informe elaborado se ha estructurado finalmente en ocho epígrafes:

a) La razón que lo justifica, el estudio de su competencia, su estructura y la metodología seguida (capítulo I).

b) La distribución de las competencias de las Administraciones públicas implicadas en la protección y atención de la infancia y la adolescencia, y que son la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y los municipios de Navarra, sin perjuicio de la atribución de competencias a otras entidades formadas al efecto, como mancomunidades (capítulo II).

c) La información solicitada y dada por el Departamento de Políticas Sociales sobre los servicios de atención a la infancia y a la adolescencia de su competencia (capítulo III).

d) La información solicitada y dada por los equipos de atención a la infancia y adolescencia existentes en Navarra (EAIA) (capítulo IV).

e) La información solicitada y dada por los servicios sociales de base de Navarra existentes (capítulo V).

f) El análisis de la implantación de las medidas planteadas en el Plan de Atención a la infancia y a la adolescencia en dificultad social, elaborado en 2002 (capítulo VI).

g) La información sobre la protección y atención a la infancia y adolescencia en los años 2008 a 2013, dada por el Departamento de Políticas Sociales (capítulo VII).

h) Las propuestas de mejora que la institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha considerado oportuno recomendar al Departamento de Políticas Sociales (capítulo VIII).

1.4. Metodología seguida para la elaboración del informe.

Para la elaboración del informe se ha seguido la siguiente metodología:

a) Análisis, en septiembre de 2014, de la petición formulada por el Parlamento de Navarra, para estudiar su viabilidad por la institución.

b) Petición de información a todos los servicios sociales de base, equipos de atención a la infancia y a la adolescencia y al Departamento de Políticas Sociales del Gobierno de Navarra. La preparación

de la petición y la obtención de la información se extendió durante el final de septiembre, octubre y primera quincena de noviembre.

c) Estudio de la información suministrada (resto del mes de noviembre de 2014).

d) Reflejo de la información dada por el Departamento de Políticas Sociales sobre la protección y la atención a la infancia y adolescencia entre los años 2008 y 2013, facilitada por el Departamento de Políticas Sociales (mes de diciembre de 2014).

e) Elaboración de un texto provisional de informe, que se remitió al Departamento de Políticas Sociales, para que formulara durante el mes de enero de 2015, las observaciones que estimara oportuno (mes de diciembre de 2014 y enero de 2015).

f) Recepción el 20 de enero y el 3 de febrero de 2015 de las observaciones remitidas por el Departamento de Políticas sociales y estudio de las mismas (febrero de 2015)

f) Redacción en el mes de febrero de 2015 del texto definitivo de informe, a la vista de las observaciones del Departamento.

g) Envío del texto definitivo del informe al Parlamento de Navarra en el mes de febrero de 2015.

II. COMPETENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA Y DE LAS ENTIDADES LOCALES. COOPERACIÓN Y PLANIFICACIÓN.

Como es sabido, la promoción, atención y protección de la infancia y la adolescencia se rige en Navarra por la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre.

Esta Ley Foral tiene por objeto “asegurar la atención integral a los menores en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, estableciendo el marco jurídico de protección del menor, las medidas y actuaciones administrativas de prevención y promoción, y la intervención de orientación e inserción con respecto a los menores sujetos al sistema de reforma en el marco de la ejecución de las medidas impuestas por los órganos jurisdiccionales, garantizando el ejercicio de sus derechos y la defensa de sus intereses, así como su desarrollo integral en los diferentes ámbitos de convivencia” (artículo 1).

La Ley Foral, en su Título I, realiza una distribución de competencias entre las que corresponden a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y las que corresponden a las entidades locales de Navarra.

Cada nivel configura el grado de intervención de cada Administración en la protección de las personas menores de edad en Navarra.

2.1. Competencias de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

El artículo 7 de la citada Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, determina que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra es la entidad pública competente en Navarra en materia de prevención y protección de menores de edad, y le encomienda las siguientes funciones:

a) La dirección, la planificación y la programación de las actuaciones en las materias de prevención, protección y reforma de menores.

b) La determinación de los objetivos, prioridades y contenido mínimo de los planes que, sobre estas materias y para su respectivo ámbito, hayan de elaborar las entidades locales.

c) Las funciones generales de promoción y defensa de los derechos de los menores de edad, en especial a través de la realización de campañas de sensibilización social.

d) El establecimiento de mecanismos de cooperación con otros órganos de la Administración de la Comunidad Foral y con el resto de Administraciones públicas y entidades privadas que realicen actuaciones en el ámbito de dicha Ley Foral, y el seguimiento y evaluación de las actividades que éstos realicen en este ámbito.

En este sentido, las entidades locales deben remitir anualmente al órgano competente en materia de protección del menor de edad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra una memoria relativa a todas las actuaciones llevadas a cabo en el ámbito de la protección del menor.

e) La prestación, la gestión y el fomento de los recursos y programas adecuados en materia de prevención, protección y reforma del menor.

f) La autorización, la inspección y el control de todos los servicios y centros destinados a menores de edad en situación de desprotección y conflicto social y a menores infractores.

g) La acreditación, la inspección y el control de las entidades colaboradoras en la adopción.

h) La gestión del Registro de Menores contemplado en la citada Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre.

i) El diseño, la supervisión y, en su caso, la ejecución de las acciones de formación y especialización de los profesionales y colaboradores en esta materia.

j) La organización y el desarrollo de programas de estudio e investigación sobre las materias objeto de esta Ley Foral.

En particular, corresponde al Departamento de Políticas Sociales, en cuanto órgano que tiene atribuidas las competencias sobre menores de edad, el ejercicio de las siguientes funciones:

a) La adopción y el cese de las medidas de protección y la ejecución de las medidas de reforma, sin perjuicio de las funciones atribuidas al Ministerio Fiscal y a los órganos jurisdiccionales competentes en materia de menores.

b) La cooperación con las entidades locales en el desarrollo de los servicios básicos y especializados de apoyo a la familia.

c) El desarrollo, la ejecución y el seguimiento de los acogimientos, así como la información, la captación, la valoración, la formación, la selección y el seguimiento de las personas acogedoras.

d) La información, la captación, la valoración y la formación de solicitantes de adopción, así como el apoyo y la mediación post-adopción.

e) La declaración de idoneidad y la selección de los solicitantes de adopción nacional, así como la propuesta para su constitución en los supuestos previstos en la legislación civil.

f) La declaración de idoneidad de los solicitantes de adopción internacional y la aceptación de las preasignaciones, en su caso, así como la garantía de las actuaciones de seguimiento.

g) El establecimiento de criterios técnicos de actuación para cada uno de los recursos del sistema público de atención y protección.

h) La creación de centros y de servicios especiales de atención a los menores.

i) Cualesquiera otras funciones atribuidas por la citada Ley Foral o por el resto del ordenamiento jurídico.

Los demás departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en el ámbito de sus respectivas competencias, han de velar por la promoción y defensa de los derechos de los menores establecidos en la mencionada Ley Foral.

2.2. Competencias de las entidades locales de Navarra.

El artículo 8 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, encomienda a las entidades locales, en el ámbito de sus competencias en materia de servicios sociales y vigilancia de la escolarización, el ejercicio de las siguientes competencias:

a) La creación y la gestión de los servicios sociales básicos que de manera más directa sirvan a la atención de las necesidades de los menores y de sus familias.

b) La creación y la gestión de los servicios especializados de apoyo a la familia regulados en el artículo 54 de la mencionada Ley Foral, exceptuados los especializados creados por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y de los de información y formación de quienes ejerzan o puedan ejercer funciones parentales.

c) El desarrollo de las actuaciones dirigidas a la formación de los menores en el conocimiento y el ejercicio de los derechos que les reconoce y garantiza el ordenamiento jurídico y esta Ley Foral, así como de las acciones para su promoción y defensa.

d) La planificación de las actuaciones de prevención y protección del menor en su ámbito territorial, en el marco y de acuerdo con los contenidos fijados en la planificación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, así como la participación en la elaboración de esta en los términos establecidos en la legislación vigente.

e) La realización de actuaciones de prevención de las situaciones de desprotección y conflicto social en su ámbito territorial, en el marco establecido en esta Ley Foral.

f) La detección, la declaración y la intervención de las situaciones de riesgo de los menores, especialmente en coordinación con los centros y unidades escolares y sanitarias de su ámbito territorial, salvo en los supuestos establecidos en las letras a) y b) del artículo 47.1 (cuando la situación de riesgo determine la necesidad de separación de la familia y la asunción de la guarda a solicitud de los padres, tutores o guardadores, y cuando la intervención, orientada a evitar la separación de la familia, implique actuaciones para las que no se cuente con la colaboración o el acuerdo de los padres o tutores).

g) La recogida de datos y la realización de estudios y estadísticas sobre las necesidades de los menores de edad y de las familias de su ámbito territorial, sin perjuicio de las competencias de otras Administraciones públicas.

h) La adopción, en colaboración con el Departamento de la Administración de la Comunidad Foral competente en materia de educación, de las medidas necesarias para garantizar la escolarización obligatoria, en especial para combatir el absentismo escolar.

i) El fomento, en su respectivo ámbito, de la iniciativa social, la participación ciudadana y el voluntariado de los menores de edad, y el de la población en general, en relación con todas las actuaciones reguladas en la repetida Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre.

j) Las demás que por esta Ley Foral les sean asignadas y las que les atribuya el resto del ordenamiento jurídico.

Además, las entidades locales de Navarra pueden ejecutar las siguientes funciones, en el marco de las encomiendas de gestión que realice el órgano competente de la Administración de la Comunidad Foral:

a) Las actuaciones materiales, técnicas o de servicio en ejercicio de la guarda de los menores.

b) La colaboración con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en la investigación, evaluación, toma de decisiones, intervención, seguimiento e integración familiar y social de los menores en el marco de las actuaciones de atención y protección contempladas en la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre.

c) La colaboración con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en la ejecución material de las medidas impuestas a los menores infractores, en las condiciones que reglamentariamente se determinen, así como la cooperación en las actuaciones de seguimiento y de apoyo para la integración familiar y social de los mismos.

2.3. Esquema de distribución de competencias que se mantiene tras la Ley Foral 23/2004, de 2 de diciembre, de modificación de la Ley Foral de la Administración Local de Navarra.

Este esquema de distribución de competencias que se ha descrito, se mantiene tras la aprobación de la Ley Foral 23/2014, de 2 de diciembre, de modificación de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra. Su disposición adicional primera se refiere a las competencias municipales en materia de salud, servicios sociales y educación y distintas a las propias o delegadas.

Así, en lo que aquí interesa, dispone que “en virtud de la competencia exclusiva en materia de administración local, reconocida a la Comunidad Foral de Navarra en el artículo 46 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, confirmada y concretada en la disposición adicional segunda de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, las competencias que, con carácter previo a la entrada en vigor de la citada ley, se preveían como propias de los municipios o eran asumidas por los mismos, en materia de (…) prestación de servicios sociales y de promoción y reinserción social, a las que se refieren las disposiciones transitorias primera, segunda y tercera de la citada ley, (…) continuarán siendo ejercidas por las entidades locales en los términos en que las venían desarrollando en tanto entre en vigor el nuevo sistema de financiación que haya de aprobarse en consonancia con la ley foral que regule el Mapa Local y la ordenación de las entidades locales de Navarra, a la que se refiere la disposición adicional primera de la Ley Foral 4/2011, de 17 de marzo, por la que se modifica el título VII de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra”.

También dispone que “con el mismo alcance y temporalidad establecida en el punto anterior, las entidades locales de Navarra podrán seguir prestando los servicios públicos o desarrollar las actividades que venían ejerciendo a la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, como competencias distintas de las propias y de las atribuidas por delegación, siempre que, previa valoración de los entes locales, no se ponga en riesgo la sostenibilidad financiera del conjunto de la Hacienda municipal, de acuerdo con

los requerimientos de la legislación de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera y no se incurra en un supuesto de ejecución simultánea del mismo servicio público o actividad con otra administración pública. La asunción por las entidades locales de nuevas competencias de la misma naturaleza destinadas a satisfacer necesidades vecinales requerirá la emisión de los informes establecidos en el artículo 7.4 de la vigente Ley reguladora de las Bases de Régimen Local".

Y cierra la disposición adicional primera estableciendo que "la Administración de la Comunidad Foral deberá habilitar los medios económicos que resulten necesarios para garantizar la suficiencia financiera de los municipios en el ejercicio de estas competencias en tanto entra en vigor el nuevo sistema de financiación que haya de aprobarse en consonancia con la ley foral que regule el Mapa Local y la ordenación de las entidades locales de Navarra, a la que se refiere la disposición adicional primera de la Ley Foral 4/2011, de 17 de marzo".

2.4. Cooperación interadministrativa, planificación y programación de actuaciones.

Por otro lado, el artículo 5.3 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, asigna al Gobierno de Navarra la competencia de "articular los sistemas y mecanismos necesarios para garantizar la cooperación interadministrativa en todos los órdenes, especialmente en los ámbitos familiar, educativo, sanitario y de servicios sociales, y particularmente con las entidades locales y otras instituciones públicas".

Dicho precepto legal establece, en su número 1, que "con el fin de conseguir la mayor eficacia en la acción, todas las actuaciones dirigidas a la infancia que hayan de llevarse a cabo en el marco de lo dispuesto en la presente Ley Foral serán objeto de una planificación integral de alcance autonómico y local, cuya elaboración corresponderá, respectivamente, a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y a las Entidades Locales en relación con las funciones de atención y protección que ejerza en su correspondiente ámbito".

El artículo 5.2 de la misma Ley Foral especifica que esa planificación de las políticas de atención y protección a la infancia en Navarra ha de inspirarse "en los principios de responsabilidad pública, universalidad, integración, intervención normalizada, pluralidad, cooperación interinstitucional, solidaridad y participación".

Además, el artículo 6.1 impone que la planificación, la programación y la ejecución de las actuaciones que hayan de llevarse a cabo habrán de tomar en consideración los resultados del análisis y del seguimiento de evaluación de lo desarrollado.

El artículo 6.5 obliga a que "se planificarán y desarrollarán sucesivos Planes de Atención a la Infancia y Adolescencia en Dificultad Social, previa evaluación de sus correspondientes ejecuciones".

En similares términos, el artículo 6.2 contempla que, previa a la elaboración de la planificación por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y de la que será presupuesto, habrá de procederse a una evaluación pública de la situación del bienestar de la población infantil de Navarra, determinando las necesidades que a la misma afecten.

También requiere el mismo artículo 6, en su número 4, que exista un sistema de evaluación de la eficacia y la calidad de los recursos, servicios y procedimientos específicos para el desarrollo de las actuaciones previstas en la citada Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre.

III. INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES SOBRE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y A LA ADOLESCENCIA.

3.1. Petición de información al Departamento de Políticas Sociales.

Con el fin de dar cumplimiento al Acuerdo del Parlamento de Navarra y, por tanto, de elaborar el informe demandado por el Parlamento de Navarra, la institución solicitó, el 24 de septiembre de 2014, al Consejero de Políticas Sociales que le informase, antes del 31 de octubre de 2014, sobre la situación del sistema de protección de servicios sociales a la infancia y a la adolescencia en dificultad social.

En concreto, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó oportuno solicitar al Consejero de Políticas Sociales que le remitiese la siguiente información:

1. El número de trabajadores y perfil profesional de las personas que en el INAFI componen la Sección de Protección del Menor y la Sección de Adopción y Acogimiento (evolución 2012-2014, y ratios de expedientes o casos por profesional), y recursos presupuestarios con los que cuentan.

2. El número de expedientes de menores tramitados por las diferentes secciones, clasificados, por niveles de desprotección (en riesgo de desprotección, desprotección leve, desprotección moderada, o desprotección grave).

3. La relación de expedientes donde conste:

- *Número del expediente.*
- *Órgano que los remite.*
- *Tipo o causa de remisión.*
- *Fecha real de entrada en el Departamento (e-mail u otros).*
- *Fecha de inicio oficial (fecha de registro de entrada en el Departamento).*
- *Fecha de inicio de intervención por el equipo profesional.*
- *Tipo de intervención material.*
- *Decisión administrativa.*

4. El sistema de coordinación del INAFI con los diferentes servicios sociales de base, y con los EAIA.

5. El número de familias atendidas por los servicios sociales de base en los años 2012, 2013 y 2014, desglosado por niveles de desprotección.

6. El número de familias atendidas por los diferentes EAIA, desglosado por niveles de desprotección.

7. Si existe algún sistema de informático que permita disponer de alarmas de control de tiempo, visitas, etcétera (se agradecería una descripción general de este sistema).

8. Las principales deficiencias que considera que se dan en el actual sistema de protección de menores.

9. Las posibles mejoras que considera se podrían incluir o aconsejar para un funcionamiento más eficaz y ágil del sistema de protección de servicios sociales a la infancia y adolescencia.

10. Cualquier otra aclaración o aportación que se quiera realizar.

Al no recibirse la información solicitada en el plazo inicial dado, el Defensor del Pueblo de Navarra reiteró el 10 de noviembre de 2014 la petición para que se remitiera en el plazo máximo de quince días hábiles.

3.2. Información y documentación suministrada por el Departamento de Políticas Sociales.

3.2.1. Primera información.

Recibido el 14 de noviembre de 2014 el informe del Consejero de Políticas Sociales, en él se expresa lo siguiente:

"El 1 de octubre tuvo entrada en el Instituto Navarro para la Familia e Igualdad escrito del Defensor del Pueblo en el que, en cumplimiento del Acuerdo adoptado por la Junta de portavoces del Parlamento de Navarra de fecha 1 de septiembre de 2014 que solicita al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de un informe sobre la situación de la atención que se presta, desde todo el sistema de protección de Servicios Sociales, a la infancia y adolescencia en dificultad social, y se realice el análisis de la implantación de las medidas planteadas en el Plan de Atención a la Infancia y Adolescencia en Dificultad Social (año 2002) y del cumplimiento por parte de las Administraciones de la Ley de Promoción, atención y protección a la infancia y adolescencia, le sea remitida determinada información.

Se adjunta a dicho escrito la petición formula por el grupo Parlamentario Bildu que se basa en una serie de consideraciones a determinada información remitida por este Instituto, ya que considera que "los datos se encuentran distorsionados" y ello por haber "contrastado" el grupo parlamentario dicha información con la valoración y opinión hecha por profesionales de SS base, EAIS y personal técnico del INAFI.

Pues bien, previamente debemos manifestar nuestra absoluta disconformidad con apreciación tan subjetiva. Gran parte de los datos que se aportaron en su momento al grupo parlamentario Bildu provienen de las propias memorias que anualmente realizan los servicios Sociales de base y los EAIAS y que se nos remiten al departamento. La información relativa a la atención a familia y menores desde servicios sociales de base sólo nos la pueden dar ellos por la recogida estadística de datos. Lo mismo ocurre con los EAIAS. Son ellos los que gestionan los centros especializados de atención a la Infancia y Adolescencia en virtud de un contrato de asistencia técnica suscrito con el INAFI. En la memoria anual que nos remiten consta la información sobre la actividad realizada. En este caso, la información se contrasta de manera continua, ya que el trabajo es bidireccional. Por lo tanto, nos resulta del todo extraño que se pongan en duda los datos que hemos aportado por cuanto son precisamente los que los propios servicios sociales de base y los EAIAS nos trasladan al Departamento.

Cabe señalar no obstante que desde el año 2013 en el INAFI se está llevando a cabo una labor de reorganización de las secciones que permitan reorganizar la actividad desde dos puntos de vista:

1º.- Analizando las cargas de trabajo de personal

2º.- Analizando los procesos de cada sección.

De esta manera simplificando procesos, cambiando algunos de ellos y reorganizando el personal hacia aquellas secciones que más lo precisen se persigue aliviar la carga de trabajo que

actualmente tiene alguna sección, y que deriva de bajas de personal, cambios en el personal existente, exceso de burocratización, etc.

El trabajo de análisis organizativo está prácticamente terminado, si bien ya se han ido dando algunos pasos que se consideraban necesarios e imprescindibles sobre todo en cuanto al número de personal técnico en la sección de protección del menor.

***Contestando así al punto 1),** a día de hoy el personal en cada sección y la evolución desde 2012 ha sido la siguiente:*

Trabajadores	*2012*	*2013*	*2014*
Sección Acogimiento y Adopción	*11*	*11*	*11*
Sección de Protección y Promoción	*15*	*15*	*16*
	26	*26*	*27*

	2012	*2013*	*2014*
Sección Acogimiento y Adopción			
Psicólogos/as	*5*	*5 (2 en adopción y 3 en acogimiento)*	*4 (1 en adopción y 3 en acogimiento)*
Trabajadores sociales	*4*	*4*	*5*
Educadores sociales	*1*	*1*	*1*
Administrativos/as			
Auxiliares Administrativos/as			
Jefatura Sección	*1*	*1*	*1*
Total	***11***	***11***	***11***

	2012	***2013***	***2014***
Sección protección y promoción del menor			
Psicólogos/as	*2*	*2(1 en dificultad y 1 en conflicto)*	*3 (2 en conflicto y 1o en dificultad)*
Trabajadores sociales	*5*	*5*	*5*
Educadores sociales	*2*	*2*	*2*
Administrativos/as	*5*	*5*	*5*
Auxiliares Administrativos/as			
Jefatura Sección	*1*	*1*	*1*
Total	***15***	***15***	***16***

El personal administrativo realiza su trabajo para las dos secciones.

Además, las personas que ocupan los cargos de Jefatura de sección llevan a cambo también labores técnicas (1 Educador Social y 1 Trabajadora Social)..

El último cambio y más importante ha sido la disminución de un psicólogo en la sección de adopción y reubicarlo en la sección de menores en conflicto para reforzar al equipo.

***En relación al punto 2** solicitado (número de menores tramitados por las diferentes secciones clasificados por niveles de desprotección) no disponemos de dicho dato en la manera solicitada.*

Los expedientes de menores pueden iniciarse en una sección (protección del menor) y posteriormente pasar a otra (acogimiento familiar). Se mueven de una sección a otra.

Por otra parte, las intervenciones que se realizan desde el ámbito de la sección de protección del menor y acogimiento se corresponden con situaciones de riesgo moderado, severo, o desamparo, no leve, si bien puede ocurrir que un menor se derive por SSBase o EAias y cuando se hace la valoración se entiende que no hay desprotección o se trata de un nivel leve. En estos casos se devuelve el expediente al organismo derivante.

A estos efectos nos remitimos a los datos aportados en la solicitud realizada por el Defensor del Pueblo, expediente O14-15 en donde figuran los menores con los que se interviene año a año y las medidas adoptadas en relación con cada uno de ellos y las familias.

***En relación al punto 3**: de los datos solicitados sólo se pueden obtener informativamente en relación con cada expediente los siguientes datos:*

- Número de expediente

- Órgano que lo remite

- El tipo de causa o remisión solo aparece en algunos expedientes, no en todos

- Fecha de inicio oficial (fecha registro entrada en el departamento)

- Fecha de inicio de intervención por el equipo.

La decisión administrativa, el tipo de intervención material o la fecha de inicio real (mail, etc.) requiere entrar expediente por expediente para determinarlo. Podría incluirse un dato que es la medida adoptada, pero muchas veces ocurre que son varias las medidas en diferentes tiempos. En cualquier caso estamos hablando de cerca de 800/900 expedientes anuales.

Ni tenemos el personal necesario para realizar dicho trabajo, ni el tiempo para llevarlo a cabo, por lo que ponemos a disposición del Defensor del Pueblo y de su personal todos los archivos (en papel, informáticos y de cualquier otro tipo) para hacer las labores de estudio, investigación y comprobación de lo que en la sección se realiza y de lo que se solicita.

***En relación con el punto 4**: sistema de coordinación del INAFI con los diferentes servicios sociales de base y con los Equipos de Atención a la Infancia y a la adolescencia:*

Las situaciones de desprotección abarcan dos grandes campos:

- *Situación de riesgo de desprotección*

- *Situación de desamparo*

La situación de "Riesgo de desprotección" de un menor debe ser valorada con carácter previo para poder adoptar las medidas que correspondan en función de dicha gravedad.

De esta manera el riego de desprotección se establece en tres niveles:

1. Riesgo leve: cuando la situación de desprotección no produce o no se cree que vaya a producir un daño en el menor o aquél es mínimo.

2. Riesgo moderado: cuando la desprotección esté causando un daño al menor, pero no se ve

comprometido su desarrollo y hay una actitud positiva de los progenitores para colaborar en mejorar la situación.

3. Riesgo severo: cuando la desprotección ha causado daños en el menor y se ve comprometido su desarrollo, requiriéndose un tratamiento especializado, y se detecta además una imposibilidad temporal o definitiva de los progenitores para que cumplan con su deber de protección hacia sus hijos.

En este último caso, y en aquellos en que evaluado el riesgo se considera que los menores están privados de la necesaria asistencia moral y material, los menores son declarados en "Desamparo" y la guarda del menor queda en manos de la Administración Pública, que posteriormente regulará a través de la formalización del correspondiente acogimiento, bien residencial, bien familiar.

La valoración del riesgo se realiza desde los servicios Sociales de Base, salvo en los casos de desprotección severa evidente, como los casos de maltrato físico grave o abuso sexual en cuyo caso la valoración se realiza directamente por la Sección de Protección y Promoción del Menor adscrito a la Subdirección de Familia y Atención a la Infancia y la adolescencia del INAFI.

En los casos en que el riesgo es leve o moderado, las actuaciones a llevar a cabo antes dichas situaciones se abordan desde los propios Servicios Sociales de Base (Atención Primaria) que cuentan a su vez con el apoyo de un equipo especializado como son los Equipos de Atención a la Infancia y la Adolescencia.

Desde la perspectiva de la subsidiariedad de la intervención que marca la Ley Foral 15/2005 de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y Adolescencia, desde la Subdirección de Familia y Atención a la Infancia y Adolescencia, también se atienden situaciones de Riesgo de Desprotección leve y moderada, cuando no pueden ser atendidas desde el ámbito primario.

En la actualidad existen 4 Equipos de Atención a la Infancia y la adolescencia, uno en Pamplona, que depende exclusivamente del Ayuntamiento de Pamplona, y por lo tanto de ámbito Municipal, y otros tres en Tafalla, Estella y Tudela, que dependen del Instituto Navarro para la Familia e Igualdad.

En los casos en que el riesgo es severo o se declara el desamparo, las actuaciones a llevar a cabo corresponden directamente al servicio de protección de menores, que dispone de servicios y recursos más especializados para atender a dichos menores (gestión del acogimiento familiar o residencial de menores desprotegidos, Programas de Educación de Adolescentes, Programas de Intervención Familiar, centros de día para menores, atención psicológica a menores con maltrato, etc…).

Hay otras situaciones que también son abordadas directamente por el servicio de protección del menor del INAFI, como son las situaciones de conflicto social de menores, es decir, aquellas en las que las conductas del menor son de tal gravedad y violencia que pueden perjudicar a otras personas o al propio menor (maltrato filo-paternal, consumos, conductas inapropiadas, etc.).

Por lo tanto, el Instituto Navarro para la Familia e Igualdad tiene por ley encomendadas las funciones en el ámbito de protección y reforma de menores. Y para que la Administración pueda cumplir con esta función, las leyes que regulan las actuaciones en materia de infancia le otorgan la capacidad de suspender a los padres la patria potestad, ostentar su tutela automática y ejercer la guarda y custodia de menores, regular los acogimientos familiares en familia extensa o en familias ajenas y los acogimientos residenciales en centros especialmente concebidos para esta finalidad. Igualmente asume la tutela automática de menores sobre los que se ha declarado su situación de desamparo.

La ejecución de estas funciones se realiza a través de la Subdirección de Familia y Atención a la Infancia y Adolescencia.

Cuando un menor es declarado y valorado en situación de desprotección severa, el INAFI cuenta con determinados recursos que permitan proteger al menor, y reconducir su situación, actuando siempre bajo dos principios:

- *Velar por el interés del menor por encima de cualquier otro interés, por legítimo que éste sea y*

- Evitar el desarraigo de los menores de su entorno natural

Las actuaciones cuando el riesgo de desprotección es calificado como moderado o leve corresponden a los Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (EAIAS).

El EAIA realiza funciones de valoración e intervención con familias que tienen menores en desprotección leve y moderada así como con los propios menores.

La activación de los EAIAS se realiza desde los propios servicios sociales de base o desde las secciones de protección/acogimiento de menores del INAFI.

Las zonas de navarra en las que no existen EAIAS, como equipos intermedios entre el ámbito primario y el especializado, las situaciones de riesgo moderado o severo se atienden directamente por la sección de protección del menor, contándose con un Programa Especializado de Intervención Familiar para intervenir ante los casos de desprotección calificados como moderados.

Los EAIA, por lo tanto, cumplen determinadas funciones, y acceder a ellos sólo se puede realizar mediante derivación de los servicios sociales de base o de la propia sección de protección de menores del INAFI. La comunicación y colaboración entre los Sociales de base y los EAIAS es continua, tanto al inicio de la intervención como una vez finalizada ésta. Y por supuesto, la gestión de los EAIAS es supervisada por la propia sección de protección de menores del INAFI,

¿Cómo se articula el trabajo de coordinación entre servicios sociales de Base, EAIAs y Secc. Protección del Menor?

Las situaciones de riesgo de desprotección que pueden sobrepasar el umbral de "leve" y que son conocidas por los Servicios Sociales son comunicadas a los EAIA, a través del correspondiente informe de derivación.

Dicho informe recogerá la información relevante sobre la situación de los y las menores y de sus familias, con la que poder iniciar las investigaciones previas correspondientes.

Dicho informe será a su vez asumido por el responsable técnico del EAIA, quien conjunta e interdisciplinarmente con el resto de los componentes del equipo acordarán la estrategia de intervención a seguir, los recursos a utilizar y plazos de tiempo. Entre la recepción del informe de derivación y esta reunión no deberá transcurrir en ningún caso un plazo superior a siete días.

Tras el estudio preliminar de la información remitida, la persona que coordine el EAIA establecerá la comunicación necesaria con el servicio social de base con el fin de establecer la mejor manera de realizar la presentación del EAIA, al niño/a adolescente y a su familia. Siempre que sea posible deberá haber una presentación formal en la que se explique con claridad a la familia los motivos y los fines del trabajo que el EAIA va a llevar a cabo, así como su dependencia directa del sistema especializado en protección de menores de la Comunidad Foral de Navarra.

Cuando finalicen las investigaciones previas el Equipo elaborará un informe que incluirá un

resumen de la información relevante recabada sobre el caso y la valoración de la situación global de las y los menores y su familia.

En el supuesto de que la valoración concluya con la no existencia de situación de desprotección, se procederá a la devolución del caso al servicio social de base que ha derivado la situación.

En el supuesto de que se valore la existencia de riesgo de desprotección, se cumplimentarán todos los apartados del correspondiente informe de derivación y se remitirá a la Sección de Protección y Promoción del Menor, solicitando el inicio del procedimiento para la declaración de situación de desprotección en la que se encuentran las y los menores sobre los que han recaído las investigaciones previas correspondientes.

Una vez iniciado el procedimiento para la declaración de una situación de desprotección por medio de Resolución Administrativa dictada por el Instituto Navarro para la Familia e Igualdad, si dicha Resolución ordena que se proceda a la valoración psicológica, social, familiar y educativa de los y las menores en cuestión por parte del EAIA, éste dispondrá un tiempo máximo de dos meses y medio para concluir dicha valoración.

Una vez concluida dicha valoración, el EAIA elaborará el correspondiente informe de valoración que dirigirá a la Sección de Protección y Promoción del Menor, en el que se solicitará el fin del procedimiento iniciado, junto con la valoración de la situación de riesgo de desprotección encontrada (leve, moderada, severa o desamparo), incluyéndose la correspondiente propuesta acerca de la medida de protección más adecuada y congruente con la situación valorada.

Desde el punto de vista de la coordinación y de la supervisión, con carácter ordinario se producen una reunión de trabajo cada dos meses, y diariamente se establecen las reuniones y coordinaciones precisas para la atención adecuada de cada caso.

Diariamente se produce una comunicación telefónica y por correo electrónico entre los EAIA de Estella, Tudela y Tafalla y la sección de Protección y Promoción del menor.

En conclusión:

Nuestro actual sistema de protección actúa en tres niveles:

- *Riesgo leve: cuyas medidas de diagnóstico, valoración e intervención corresponden a los Servicio sociales de base.*

- *Riesgo moderado: es valorado dicho riesgo igualmente por los SS de base pero hay una actuación de los EAIA.*

- *Riesgo severo y desamparo cuyo diagnóstico y valoración así como la intervención corresponde a la sección de protección del menor del INAFI.*

Todos los casos que se detecten para poder entrar al equipo especializado deben pasar previamente por los servicios sociales de base, excepto los casos de desprotección severa o desamparo, en los que la entrada puede ser directa a través del la sección de protección del menor.

La coordinación y comunicación en los tres ámbitos es total, no habiéndose detectado hasta el momento carencias en el sistema.

***En relación al punto 5)** número de familias atendidas por los **Servicios Sociales de base** en los años 2012, 2013 y 2014. Este dato se puede obtener exclusivamente de las memorias anuales que*

remiten los servicios sociales de base al Departamento (Atención Primaria). En la actualidad de dichos datos sólo tenemos los correspondientes a los años 2012 y 2013. Además, en ambas memorias se recogen los datos con diferentes variables, así en 2012, la valoración del grado de riesgo sólo está para los casos nuevos y exclusivamente referidas a familias, no a los menores. Por el contrario, en el año 2013, el dato de desprotección se refiere a los casos nuevos pero haciendo referencia a los menores, no teniendo el dato de las familias. Se adjuntan los cuadros correspondientes a los datos solicitados y en función de los que disponemos.

Total de Familias y Menores atendidos durante 2013		***Total de Familias y Menores atendidos durante 2012***	
nº Familias /casos	*Total Menores*	*nº Familias /casos*	*Total Menores*
3380	***5360***	***3455***	***5084***

Total solo casos nuevos 2012			
Familias /casos	*Menores*		*Total Menores*
	NIÑO	*NIÑA*	
1391	***1030***	***902***	***1932***

niveles gravedad solo sobre casos nuevos 2012 (familias)				
sin riesgo	***riesgo***	***leve***	***moderado***	***Grave***
205	***85***	***587***	***303***	***87***

Total de menores nuevos 2013			
nº Familias /casos	*Menores*		*Total Menores*
	niño	*niña*	
	1217	***1001***	***2218***

niveles de gravedad solo en casos nuevos 2013 (menores)				
En valoración	*riesgo*	*leve*	*moderado*	*grave*
182	***753***	***619***	***496***	***168***

En relación al punto 6*) número de familias atendidas por los diferentes* ***Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia****, desglosado por niveles de desprotección, los datos, al igual que en el caso anterior, son los que nos partan los EAIS en las memorias anuales, no disponiendo en la actualidad de los correspondientes al año 2014:*

		2012	***2013***
ESTELLA	***leves***	*10*	*13*
	moderado	*53*	*51*
	Severo	*9*	*7*
	Investigaciones previas		*2*
	Totales	***72***	***73***
TAFALLA	***leves***	*6*	*4*
	moderado	*41*	*43*
	Severo	*5*	*11*
	Investigaciones previas	*4*	
	Totales	***56***	***58***
TUDELA	***leve***		*15*
	moderado		*53*
	Severo		*9*
	Investigaciones previas		
	Totales		***77***

En relación a la pregunta 7) *sobre si existe algún sistema informático de alarmas, control del tiempo, visitas etc… señalar que los técnicos y técnicas de las secciones manejan los plazos y tiempos a través de sistemas y herramientas como el Outlook.*

En relación al resto de las preguntas (puntos 8, 9 y 10) como hemos señalado al principio, estamos en una fase de reorganización de la sección, con un estudio de procedimientos muy potente que nos va a permitir mejorar tanto en las respuestas como en facilitar la labor de los técnicos y técnicas de la sección. El informe definitivo del estudio de reorganización lo tendremos en breve, si bien ya se han realizado actuaciones con carácter previo:

1. *Reorganización del personal entre secciones*
2. *Estudio de cambio de sistema de COAS que procure acabar con la sobreocupación que se produce en algunos casos*
3. *Potenciación de nuevas figuras que alivien problemas existentes (acogimiento especializado)*
4. *Potenciación del acogimiento familiar*
5. *Revisión de procesos internos y simplificación de los mismos*
6. *Nuevos sistemas de comunicación con el ámbito judicial (adhesión al sistema Avantius para notificaciones)*
7. *Elaboración de cartas de servicios en las secciones que permita aportar calidad a las actuaciones*
8. *Etc…*

[...]

3.2.2. Segunda información.

El 3 de febrero de 2015, con motivo de la formulación de observaciones al texto provisional de informe que se le había remitido por la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, el Consejero de Políticas Sociales amplió la información, señalando, en lo que aquí interesa, las siguientes cuestiones:

a) Es intención del INAFI elaborar a lo largo del año 2015 el II Plan de Atención a la Infancia y a la Adolescencia. A tal fin, indica el Consejero que, en dicha elaboración, "*se determinará el sistema más adecuado para la evaluación y seguimiento del mismo (el II Plan), y entre las medidas a adoptar estará el crear un espacio informático en el que quede recogida toda la documentación, estudios y evaluaciones del sistema de protección con el fin de que se pueda acceder a toda la información de manera inmediata, independientemente de la rotación de personal que pueda haber*".

b) Que por el INAFI se han dado pasos para la reorganización del personal *"como el aumento de personal en la Sección de Protección y Promoción del Menor mediante traslado de personas entre secciones como un primer paso ya realizado en el año 2014, pero que no es el único".*

Se añade que *"entendemos que lo más adecuado es asegurar que la ratio profesional/menor sea la apropiada, para poder atender con parámetros óptimos las situaciones que deban atenderse. En este sentido entendemos que el II Plan de Atención a la Infancia y la Adolescencia deberá contemplar como uno de sus indicadores éste precisamente".*

c) En relación con la necesidad de un sistema informático común a los tres niveles de servicios sociales, "*en estos momentos los SS base utilizan un sistema para volcar datos de maltrato infantil denominado SIUSS que no contempla todas las variables del sistema de protección que recoge la ley Foral 15/2005, por cuanto es una herramienta informática propiedad del Ministerio de Servicios Sociales y, por lo tanto, se basa en la normativa estatal. Por otra parte, el sistema informático que utiliza el INAFI es el SIPPS que está adaptada en cuanto a reporte de datos con otro sistema del Ministerio de Servicios Sociales denominado RUMI y que recoge los datos de menores en desprotección y bajo la guarda y tutela de la Administración o menores en reforma. Para hacer un sistema único y completo habría primero que adaptar la herramienta SIUSS y posteriormente hacerla compatible y entendible con el SIPPS. Ello requiere un coste económico importante, pero estamos valorando su implantación*".

d) En relación con la coordinación de los servicios sociales de base y el INAFI, se expone que "*la primera intervención que se realiza por parte del INAFI con un menor derivado de Servicios Sociales es el proceso de valoración de su situación. Este proceso puede llevar una media de tres meses. Efectuada la valoración se procede a implementar el instrumento más adecuado en función de la situación del menor (PEIF, PEA, Acogimiento residencial, etc…). La comunicación a Base de la medida utilizada se realiza siempre mediante traslado de la resolución motivada*".

e) En relación con lo que se considera por los servicios sociales de base una duplicidad de valoraciones entre la efectuada por ellos y la que realiza el INAFI, se indica que:

"No existen dobles valoraciones en los procesos de desprotección. Si utilizamos un símil con el sistema sanitario, los servicios sociales de base actuarían como el médico familia, que hace un primer diagnóstico de situación del menor, pero sobre el que hay que profundizar para adoptar la medida más adecuada, y puede derivar el tema a consultas especializadas, que serían los EAIAS o el sistema de protección del menor, para hacer una valoración más exhaustiva, o al complejo Hospitalario por urgencias, que sería el caso en que se derivaría directamente al INAFI en las situaciones más graves.

Cada estadio tiene unas competencias y unos conocimientos más o menos especializados. La adopción de medidas de desprotección requiere tener en cuenta muchas variables para adoptarse, por lo que no es suficiente un informe y valoración realizada en una primera instancia, sino que hay que hacer una labor de contraste y profundización por quien está especializado en ello. Se trata no solo de una cuestión de garantía y seguridad jurídica, sino de prevención de problemas mayores.

Por ello insistimos en la necesaria valoración no doble, sino complementaria y más profunda de los casos de desprotección y por quien esté preparado técnica y competencialmente para ello".

f) En relación con las plazas del sistema de protección de menores, se acepta que "*actualmente hay una deficiencia de plazas en el COA y en el programa PEIF, y se están adoptando las medidas de oportunas para aumentar el número de familias beneficiarias en el segundo, así como para cambiar el modelo de asistencia en COA que permita abarcar la demanda actual*".

g) En relación con la formación del personal, se señala que "*anualmente se ofrece formación sobre el sistema de protección de menores y el manual de intervención a profesionales de servicios sociales de base, EAIAS y profesionales que intervienen en el sistema. La formación se ofrece de tres formas:*

1. *Nivel básico*
2. *Nivel especializado*
3. *Talleres*

A cada uno de ellos se inscribe el personal que lo desee. Se programan además anualmente como medio para garantizar que las nuevas incorporaciones reciben formación, y que la misma tenga la profundidad y calidad suficiente para realizar una buena intervención".

IV. INFORMACIÓN DE LOS EQUIPOS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y A LA ADOLESCENCIA.

4.1. Petición de información a los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA).

El Defensor del Pueblo de Navarra también estimó oportuno solicitar a los diferentes Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia que le remitiesen la siguiente información:

1. El número de trabajadores y el perfil profesional de las personas que componen cada Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia, la población a la que atiende y, si se conocen, los recursos presupuestarios con los que cuenta.

2. El número de expedientes de menores tramitados por cada Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia clasificados por niveles de desprotección (en riesgo de desprotección, en desprotección leve, en desprotección moderada o en desprotección grave).

3. El origen de las derivaciones de dichos expedientes (Servicios Sociales de Base, Sección de Protección del Menor, Servicios Sanitarios, Servicios Educativos, etcétera.)

4. El número de expedientes que se han remitido en los años 2012, 2013 y 2014 (hasta el 31de agosto) a la Sección de Protección y Promoción del Menor, del Instituto Navarro para la Familia e Igualdad, clasificados, igualmente, por niveles de desprotección.

5. El tiempo que transcurre desde que:

- Se notifica una sospecha de situación de riesgo de un menor hasta la elaboración de un informe inicial de riesgo por parte del Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia, y, si procede, hasta la

remisión a la Sección de Protección y Promoción del Menor por correo electrónico u otro medio no oficial.

- Se notifica una sospecha de situación de riesgo de un menor hasta la elaboración de un informe inicial de riesgo por parte del Servicio Social de Base, y, si procede, hasta la remisión a la Sección de Protección y Promoción del Menor por conducto oficial.

- Se notifica por parte del un expediente a la Sección de Protección y Promoción del Menor hasta que se produce una primera intervención por parte de dicha Sección, si se posee dicha información.

6. ¿Cuál es el sistema de coordinación con los Servicios Sociales de Base y la Sección de Protección y Promoción del Menor?

7. Las deficiencias que se considera se dan en el actual sistema de protección de menores.

8. Las posibles mejoras que se considera que se podrían incluir o aconsejar para un funcionamiento más eficaz y ágil del sistema de protección de servicios sociales a la infancia y adolescencia.

9. Cualquier otra aclaración o aportación que se quiera realizar.

4.2. Información y documentación suministrada por los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia.

4.2.1. Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Pamplona.

El Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Pamplona remitió la siguiente información:

"1. Número de trabajadores y perfil profesional de las personas que componen el Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA).

El EAIA de Pamplona está conformado, para los años 2012, 2013 y 2014, por el siguiente personal:

- 1 trabajadora social.

- 1 técnico en integración social.

- 1 psicóloga.

Además del trabajo de los profesionales, el EAIA tiene a su disposición el Programa de Intervención Familiar en el domicilio, que está adjudicado a la empresa Kamira y que cuenta con un presupuesto anual de 648.740 euros.

2. Número de expedientes de menores tramitados por el Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia clasificados por nivel de desprotección.

En el periodo 2012-2014, se han tramitado en el EAIA de Pamplona los siguientes casos:

- 2012: 41 casos.

- 2013: 43 casos.

- 2014 (hasta agosto incluido): 35 casos.

Todos los casos atendidos en el EAIA de Pamplona son de nivel de desprotección moderada o grave, en cuyo caso se derivan al Servicio de Promoción del Menor del INAFI.

3. Origen de las derivaciones.

Los casos que atiende el EAIA de Pamplona son derivados por los Equipos de Atención Primaria del Programa de Infancia.

4. Número de expedientes que se han remitido a la Sección de Protección y Promoción del Menor de Gobierno de Navarra.

En el periodo 2012-2014, se han derivado al Servicio de Protección del Menor del INAFI los siguientes casos:

- 2012: 3 casos.

- 2013: 3 casos.

- 2014 (hasta agosto incluido): 3 casos.

5. Tiempo transcurrido entre la elaboración de informes de cada servicio y las notificaciones.

Las notificaciones en Atención Primaria se pueden recibir por distintos medios: derivación de otro programa de atención primaria, aviso del centro de salud, aviso del centro educativo, etcétera. En la mayoría de las ocasiones, no hay un documento formal de notificación de sospecha, se trabaja desde lo informal, y no obstante, no se recoge ese dato en el sistema de recogida de información, SIUSS.

En SIUSS no se recoge tampoco el informe de riesgo. Si se comienza a trabajar con el caso por la existencia de una situación de riesgo de desprotección, se elabora un plan de caso para trabajar con la familia.

Por lo tanto, nos es imposible responder a la pregunta de los plazos transcurridos. No obstante, la Cartera de Servicios Sociales indica un máximo de tres meses que es respetado por los Servicios Sociales Municipales.

6. ¿Cuál es el sistema de coordinación con los Servicios Sociales de Base y la Sección de Protección y Promoción del Menor?

Se trata de una coordinación desde lo informal. Antes de derivar cualquier caso, se trata de forma telefónica o presencial con la Sección del Menor para plantear el caso y ver las alternativas antes de realizar una derivación.

7. Deficiencias que se considera se dan en el actual sistema de protección de menores.

La atención en Servicios Sociales se ha llevado a la Atención Primaria, más cercana para la ciudadanía y teóricamente más ágil.

Pero los procedimientos en atención al menor no se han modificado, siendo procesos largos, lentos, muy teóricos y con mucha documentación. Esta situación no responde a la realidad de la Atención Primaria, y los Servicios especializados intermedios (EAIA) no han sido desarrollados convenientemente.

8. Posibles mejoras que se considera se podrían incluir o aconsejar para un funcionamiento más

eficaz y ágil del sistema de protección de servicios sociales a la infancia y adolescencia.

- Adaptación del Manual de Protección del Menor a la realidad de la Atención Primaria, mucho más exigente en lo inmediato y que requiere de respuestas rápidas.

- Definición más clara de la graduación de los niveles de desprotección, especialmente entre casos moderados. La Cartera de Servicios Sociales establece que tanto la Atención Primaria como los Servicios Especializados tienen que atender casos moderados. Establecer un límite para discriminar qué casos son atendidos por cada uno de los servicios es realmente difícil y poco objetivo, dejando finalmente la decisión al criterio, buena voluntad y disposición de los profesionales.

9. Cualquier otra aclaración o aportación

- Desde el Ayuntamiento de Pamplona nos gustaría destacar que el funcionamiento del EAIA en Pamplona está 100% financiado por el propio Ayuntamiento.

La Ley de Servicios Sociales en su artículo 32 establece la creación de Centros de Servicios Sociales, uno de ellos en Pamplona, que será de titularidad municipal y que se financiará mediante convenio de colaboración con Gobierno de Navarra (art. 51).

Actualmente, Pamplona tiene establecidos algunos de los dispositivos que se prevé formen parten de los servicios ofertados en Centros de Servicios Sociales. Están en funcionamiento el Equipo de Incorporación Socio Laboral (EISOL), el Equipo de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (EAIA) y el Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV). Estos servicios están siendo financiados en su totalidad por el Ayuntamiento de Pamplona.

El Ayuntamiento de Pamplona ha realizado la petición a Gobierno de Navarra del reconocimiento de estos servicios como Centro de Servicios Sociales y el establecimiento de un convenio de colaboración que permita la financiación de dicho Centro de Servicios Sociales.

En esta misma propuesta se solicita el incremento progresivo del personal existente actualmente en estos servicios para adecuarlo a la dimensión de los Centros de Servicios Sociales gestionados por Gobierno de Navarra.

- El Ayuntamiento de Pamplona ha comenzado también un proceso para elaborar un Plan de Infancia Municipal. Para ello, se está realizando un análisis de la situación, lo que nos permitirá tener una mejor visión de las necesidades a cubrir y mejorar. Este análisis lo está elaborando el Equipo Alter de la Universidad Pública de Navarra en colaboración con los equipos municipales de atención a la infancia".

4.2.2. Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia de las áreas de Estella, Tafalla y Tudela.

La entidad que gestiona los EAIA de Estella, Tafalla y Tudela (la sociedad Pauma SL), remitió la siguiente información al respecto:

"Los datos solicitados en su escrito referidos a los años 2012, 2013, se encuentran en las memorias técnicas de los distintos servicios que gestionamos; Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia de las áreas de servicios sociales de Estella, Tudela y Tafalla. Hemos recogido esos mismos datos del año 2014 a fecha 31 de agosto y también se los adjuntamos, junto con los extraídos de las citadas memorias de los años 2012 y 2013.

Los recursos presupuestarios para los citados equipos, para el año 2014 son:

AÑO 2014	PAUMA	UTE CSS "PYC"	
	EAIA TAFALLA	EAIA TUDELA	EAIA ESTELLA
TOTAL (SIN IVA)	**130.338,00 €**	**229.551,84 €**	**183.082,92 €**

A continuación exponemos los datos solicitados referentes a los puntos del 1 al 6:

1-Profesionales y Perfiles:

	Nº profesionales	**Perfil profesional**	**Jornada**
EAIA ESTELLA	5 profesionales	Psicóloga	Completa
		Psicóloga	½ jornada
		Trabajadora social	Completa
		Educadora Social	Completa
		Educadora Social	Completa
EAIA TAFALLA	4 profesionales	Psicóloga	Completa
		Trabajadora social	Completa
		Educadora social	Completa
		Educadora social	Completa
EAIA TUDELA	6 profesionales	Psicóloga	Completa
		Psicóloga	Completa
		Trabajadora Social	Completa
		Educadora Social	Completa
		Educadora social	Completa
		Educadora social	Completa

2- Nº de Expedientes clasificados por el nivel de desprotección:

EAIA ESTELLA

Previa a la exposición de los datos consideramos necesario reseñar varias cuestiones que determinan su lectura:

- *Las situaciones de riesgo de desprotección catalogadas como **"leves"** agrupan a situaciones que no pueden ser atendidas por los SSB bien porque no cuentan los recursos necesarios o por cuestiones de índole técnica. Asimismo entorno a este umbral se ubican aquellas situaciones que reciben una atención diferenciada denominada "asesoramientos familiares".*

- *Las situaciones de riesgo de desprotección catalogadas como "**severas**" hacen referencia a situaciones en las que tras el proceso de valoración; en el que se constata dicho gradiente; son derivadas a la Sección de Protección y Promoción del Menor, dado que la intervención en estas situaciones es competencia de dicho servicio.*

	2012	**2013**	**2014** *(hasta el 31 de Agosto)*
leves	10	13	14
moderado	53	51	35
Severo	9	7	11
Investigaciones previas *		2	11
Totales	**72**	**73**	**71**

**Los casos computados bajo el epígrafe de investigaciones previas hacen referencia a aquellos expedientes en los que:*
***En 2013**: A 31 de Diciembre no se había finalizado el procedimiento para la declaración de una situación de riesgo de desprotección o desamparo. Esto significa que no se había establecido el nivel de desprotección.*
***En 2014**: A 31 de Agosto no se había finalizado el procedimiento para la declaración de una situación de riesgo de desprotección o desamparo. Esto significa que no se había establecido el nivel de desprotección.*

EAIA TAFALLA

	2012	***2013***	***2014 (hasta el 31 de Agosto)***
Leves	*6*	*4*	*14*
Moderado	*41*	*43*	*36*
Severo	*5*	*11*	*4*
Investigaciones previas*	*4*		*10*
Totales	***56***	***58***	***64***

**Los casos computados bajo el epígrafe de investigaciones previas hacen referencia a aquellos expedientes en los que:*
***En 2012** A 31 de Diciembre hace referencia a casos que tras el proceso de investigaciones previas no se constato que existiría una situación de riesgo de desprotección, objeto de la intervención del Equipo*
***En 2014**: A 31 de Agosto no se había finalizado el procedimiento para la declaración de una situación de riesgo de desprotección o desamparo. Esto significa que no se había establecido el nivel de desprotección.*

EAIA TUDELA

	2012	***2013***	***2014(hasta el 31 de Agosto)***
Leve	*No existen datos debido a que el servicio se implantó en Noviembre*	*15*	*12*
Moderado		*53*	*45*
Severo		*9*	*11*
Investigaciones previas*			*13*
Totales		***77***	***81***

**Los casos computados bajo el epígrafe de investigaciones previas hacen referencia a aquellos expedientes en los que:*
***En 2014**: A 31 de Agosto no se había finalizado el procedimiento para la declaración de una situación de riesgo de desprotección o desamparo. Esto significa que no se había establecido el nivel de desprotección.*

3.1- Origen del total de los expedientes "atendidos" por año:

EAIA ESTELLA

	2012	***2013***	***2014***
SSB Allo	*6*	*6*	*4*
SSB Ancín- Amescoa	*5*	*6*	*7*
Los Arcos	*1*	*1*	*1*
Estella-lizarra	*23*	*18*	*18*
Mendavia	*8*	*7*	*10*
Puente la Reina	*5*	*7*	*6*
San Adrian	*9*	*18*	*13*
Viana	*2*	*6*	*4*
Villatuerta	*4*	*4*	*1*
SPPM	*9*	*0*	*7*
Totales	***72***	***73***	***71***

EAIA TAFALLA

	2012	***2013***	***2014***
SSB Artajona	*5*	*8*	*7*
SSB Carcastillo	*5*	*4*	*5*
SSB Olite	*12*	*13*	*17*
SSB Peralta	*15*	*24*	*22*
SSB Tafalla	*11*	*9*	*7*
SSPM	*8*	*0*	*6*
Totales	***56***	***58***	***64***

EAIA TUDELA

	2012	***2013***	***2014***
SSB Buñuel	*No existen datos debido a que el servicio se implantó en Noviembre*	*12*	*15*
SSB Cascante		*3*	*3*
SSB Castejón		*2*	*4*
SSB Cintruénigo		*8*	*5*
SSB Corella		*3*	*1*
SSB Tudela		*18*	*19*
SSB Valtierra		*7*	*15*
SPPM		*24*	*19*
Totales		***77***	***81***

4. Expedientes remitidos a la Sección de Protección y Promoción del Menor

	2012	***2013***	***2014***
EAIA ESTELLA	*72*	*73*	*71*
EAIA TAFALLA	*56*	*58*	*64*
EAIA TUDELA		*77*	*81*

El EAIA notifica todas las situaciones de riesgo de desprotección a la Sección de Protección y Promoción del Menor con el fin de solicitar el inicio de procedimiento para la declaración de una situación de riesgo de desprotección o desamparo.

5- Tiempo que transcurre desde que:

- Se notifica una sospecha de situación de riesgo de un menor hasta la elaboración del informe inicial de riesgo por parte del Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia, y, si procede hasta la remisión a la Sección de Protección y Promoción por correo electrónico u otro medio oficial. Como máximo transcurren quince días hasta que se elabora el informe de investigaciones previas para solicitar el inicio de procedimiento para declarar una situación de riesgo de desprotección: Esta solicitud es remitida a la Sección de Protección y Promoción del Menor.

- Se notifica una sospecha de situación de riesgo de un menor hasta la elaboración de un informe inicial de riesgo por parte del Servicio Social de Base, y, si procede, hasta la remisión a la Sección de Protección y Promoción del Menor por conducto oficial. No se posee dicha información

- Se notifica por parte del un expediente a la Sección de Protección y Promoción del Menor hasta que se produce una primera intervención por parte de dicha Sección si se posee dicha información. No se posee dicha información.

6- Sistema de coordinación con Servicios Sociales de Base y la Sección de Protección y Promoción del Menor.

6-1.- Coordinación con los Servicios Sociales de Base

Atendiendo a lo expuesto en el Pliego de condiciones técnicas que regula el funcionamiento del Equipo una de las funciones de este será "Promover la coordinación con otros Servicios de Atención Primaria."

Asimismo dentro de las funciones de cada profesional que compone los Equipos se señala que estos:

"Acudirán a las reuniones de revisión de casos con los SSB y con la Sección de Protección y Promoción del Menor"

Los EAIAS proporcionan apoyo y soporte técnico a los SSB de la zona en todo lo relacionado con la prevención, detección, investigación-valoración e intervención en la atención a niñas y niños y familias en dificultad social y/o conflicto social de la Comunidad Foral de Navarra.

El Equipo sitúa en un lugar prioritario la coordinación con los SSB por dos cuestiones fundamentales:

- Son los referentes de los casos con los que se interviene, así como una de las dos únicas vías de acceso al Equipo.

- Configuran los recursos de atención primaria a los que apoyamos y complementamos con la atención especializada.

El trabajo conjunto hace necesario e indispensable el diseño de protocolos de coordinación formales con estos servicios. El diseño y puesta en marcha de estos protocolos no exime de la realización de contactos informales con las y los profesionales cuando estos lo requieran. Los

contactos informales, que en la mayoría de ocasiones se realizan vía telefónica, mantienen un carácter bidireccional, tanto desde los servicios a los EAIAS como de estos hacía los SSB. Asimismo si cualquier profesional de estos servicios solicita mantener una reunión fuera de las establecidas se realiza, atendiendo a sus demandas.

Todas las y los profesionales que componen los EAIAS contactaran con las y los referentes de los SSB, para solicitar su ayuda o transmitirles informaciones cuando lo requieren. Consideramos importante mantener informado a los SSB sobre todas aquellas cuestiones relevantes referente a la evolución del caso.

Existe un protocolo de coordinación general con los SSB en el que se recoge la celebración de reuniones formales.

ESTRUCTURA DE LAS REUNIONES DE COORDINACIÓN FORMALES CON LOS SSB

Profesionales:

La profesional referente para los SSB y la coordinación con estos es la Trabajadora social. Esta se ocupará de diseñar el contenido de estas reuniones y de ejercer como profesional de referencia para los SSB.

La Psicóloga (Coordinadora del EAIA) apoyará al o la Trabajadora Social en la confección de las reuniones, y si esta o este lo considera necesario, en el desarrollo de las mismas. Si se considerase oportuno, se convocará a la reunión a las Educadoras responsables de los casos. Por parte de los SSB acudirán los y las profesionales de referencia designados para tal efecto.

Temporalidad:

Las reuniones tienen una periodicidad bimensual. (existe un calendario anual). Esta delimitación temporal no impide que sea flexible en función de la zona o de necesidades concretas que se vayan presentando. Nuestro compromiso es adaptarnos a cada situación, respetando el funcionamiento y dinámica de cada servicio. La duración de las reuniones se situará en un intervalo de aproximadamente dos horas.

Contenido

- Supervisión y seguimiento de la evolución de los casos entorno a las diferentes fases del proceso en el que se encuentra el caso (recepción-investigaciones previas, investigación-valoración, intervención psicoeducativa, finalización) .

- Exposición de casos nuevos.

- Asesoramiento técnico sobre casos con los que intervengan los y las profesionales pertenecientes a los SSB.

- Reflexión y asesoramiento sobre las necesidades de la población infanto-juvenil de la zona correspondiente. Tras el estudio y análisis de las demandas el Equipo podrá participar en el diseño y ejecución de programas de sensibilización y prevención.

Durante toda la exposición de los casos existen variables que son comunes o transversales al proceso. Estas hacen referencia a informaciones que acompañan siempre a la descripción del trabajo tales como: respuesta que la familia está dando a la intervención, respuesta de los servicios, toma de decisiones con los SSB, procesos que obstaculizan la intervención.

6-2.- Coordinación y supervisión con la Sección de Protección y Promoción del Menor

"El EAIA contará con apoyo técnico y supervisión adicional de la Sección de Protección y Promoción del Menor. En estas reuniones se revisarán aspectos generales del funcionamiento de los Equipos y la coordinación con otros servicios.

A lo largo de este proceso y hasta su finalización, se llevarán a cabo como mínimo y con una pauta bimensual, reuniones de seguimiento y supervisión con la Sección de Protección y Promoción del Menor en las que se expondrá la evolución de los y las menores y de sus familias."

Extracto del Pliego de condiciones técnicas de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia.

Los protocolos de coordinación y supervisión formales, no eximen que se efectúe una coordinación informal mediante llamadas telefónicas o reuniones extraordinarias, en función de la intervención en cada situación específica.

Los EAIA cuentan con instrumentos que facilitan la supervisión y el apoyo técnico por parte la Sección de Protección y Promoción del Menor.

- *Reuniones de supervisión bimensuales.*
- *Informes de seguimientos.*
- *Memoria anual.*

1.-Reuniones de supervisión bimensuales

Existirán dos modalidades diferentes de reuniones que se realizarán con los y las técnicos de la Sección de Protección y Promoción del Menor.

1.1.- Reunión general de supervisión con el Jefe de la Sección de Protección y Promoción del Menor

Profesionales de referencia: El jefe de la Sección de Protección y Promoción del Menor, la Psicóloga y Coordinadora del Equipo, junto con el o la Trabajadora Social. La presencia del resto del personal técnico del Equipo estará determinada por las necesidades específicas del contendido de e las reuniones.

Temporalidad: Bimensual

Localización: En las dependencias de la Sección de Protección y Promoción del Menor.

Contenido:

- *Proporcionar datos del trabajo diario: volumen de expedientes, apertura y finalización de expedientes, tipología de las situaciones notificadas, situación de cada expediente en función del proceso en el que se encuentra.*
- *Supervisión exhaustiva de la evolución de los casos y del ajuste de los criterios técnicos utilizados por el equipo en los procesos de toma de decisiones.*
- *Derivación de expedientes de la Sección de Protección y Promoción del Menor al EAIA.*

- *Exposición y supervisión de las intervenciones de carácter psicoeducativo.*

- *Evaluación de los recursos existentes atendiendo a las necesidades, calidad y eficacia del trabajo del equipo.*

- *Transmisión de las demandas que realizan los Servicios Sociales de Base y del tejido social.*

- *Establecimiento de Protocolos de funcionamiento y evaluación de su eficacia.*

***1.2.-**Reunión de seguimiento de casos con los diferentes Negociados de la Sección de Protección y promoción del Menor*

***Profesionales**: Los y las técnicas del Negociado correspondiente. La Psicóloga y Coordinadora del EAIA junto a la o el Trabajador Social La presencia del resto del personal técnico del Equipo estará determinada por las necesidades específicas de contendido de las reuniones.*

***Temporalidad**: Bimensual*

***Localización**: En las dependencias de la Sección de Protección y Promoción del Menor*

Contenido:

- *Supervisión exhaustiva de la evolución de los casos y del ajuste de los criterios técnicos utilizados por el EAIA en los procesos de toma de decisiones.*

- *Derivación de expedientes del EAIA a los diferentes Negociados.*

- *Exposición de las propuestas y solicitudes elaboradas tras la correspondiente valoración por parte del equipo. Revisar la conveniencia o congruencia de las propuestas valorativas del equipo.*

2.-Informes de seguimiento

La información de ambas reuniones quedará recogida en dos informes de seguimiento diferenciado por el destinatario:

***2.1.-Para el Jefe de la Sección de Protección y Promoción del Menor**:*

A través de este informe del Equipo informa de diversas cuestiones:

- *Histórico de los expedientes con los que trabaja el equipo*

- *Relación de expedientes trabajados mensualmente: Aperturas y cierres de expedientes mensual.*

- *Registro de expedientes cerrados en función del servicio derivante, fecha de inicio y finalización.*

- *Exposición de los expedientes abiertos en función de la fase del procedimiento en la que se encuentren.*

- *Exposición y supervisión de casos en base a la problemática principal que presenten, fase de proceso en la que se encuentren y situación actual.*

- *Seguimiento de la coordinación con otros servicios y entidades.*

2.2.- Para los diferentes Negociados que conforman la Sección de Protección y Promoción del Menor.

Este recogerá la siguiente información de cada caso:

- *Motivo de derivación:*
- *Definición de la tipología y el umbral de desprotección. Problemática principal.*
- *Plan de Caso: objetivos de intervención.*
- *Seguimiento de los objetivos y revisión del plan de caso.*
- *Propuesta de cambio de medidas de protección.*
- *Propuesta y motivos de finalización.*

2.-Memoria anual

La finalidad de esta herramienta es favorecer la evaluación de la calidad del programa. Para ello se realiza un análisis de la demanda recibida, exponiendo las características de la población atendida y los resultados alcanzados tras la implantación de los procesos de intervención, así como las conclusiones que hacen referencia a los datos más significativos. Tras la evaluación de los resultados obtenidos, proponemos mejoras atendiendo a las potencialidades observadas.

7- Los datos referidos en los puntos 7 y 8 se recogen en las conclusiones de las memorias anuales de los EAIAS ,y en concreto bajo el epígrafe de "Mejoras". Presentamos un extracto de la Memoria de EAIA ESTELLA del 2013

Las deficiencias y posibles mejoras que podemos aportar se concretan en lo que es nuestro ejercicio profesional, en concreto en los ámbitos de los EAIAS de Estella Tudela y Tafalla.

A continuación exponemos las mejoras y objetivos para el 2014:

Mejoras 2014	*Objetivos 2014*
• *Mejorar la Coordinación con los servicios sociales y los agentes de la red.*	• *Revisar los protocolos de coordinación formales.* • *Instaurar nuevas herramientas que faciliten el traspaso de información y el seguimiento de los casos con los SSB.* • *Instaurar nuevas herramientas de evaluación de la coordinación.*
• *Participar en las acciones comunitarias*	• *Aumentar la impartición de formación a los agentes de la red social* • *Elaborar memorias de la formación.* • *Proporcionar formación interna en materia de intervención especializada.*
• *Implantar modelos de intervención que se ajusten a las necesidades de intervención especializada de los Equipos*	• *Crear espacios de intercambio de herramientas y conocimientos en materias especializadas entre los diferentes EAIAS*

V. INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE.

5.1. Petición de información a los Servicios Sociales de Base.

El Defensor del Pueblo de Navarra remitió el siguiente cuestionario a los servicios sociales de base de las zonas de: Allo, Altsasu-Alsasua, Ancín-Amescoa, Aoiz, Aranguren, Artajona, Auritz/Burguete, Barañáin, Berriozar, Buñuel, Burlada, Carcastillo, Cascante, Cintruénigo, Cizur, Corella, Doneztebe, Egüés, Elizondo, Estella, Etxarri Aranatz, Huarte, Irurtzun, Isaba, Leitza, Lesaka, Lodosa, Los Arcos, Noáin, Olite, Orkoien, Pamplona, Peralta, Puente la Reina, Salazar, San Adrián, Sangüesa, Tafalla, Tudela, Ultzama, Valtierra, Viana, Villatuerta y Villava:

1. Número de trabajadores y perfil profesional de las personas que componen su Servicio Social de Base, población a la que atiende y, si se conocen, recursos presupuestarios con los que cuenta.

2. Número de expedientes de menores tramitados por el Servicio Social de Base clasificados por niveles de desprotección (en riesgo de desprotección, en desprotección leve, en desprotección moderada o en desprotección grave)

3. Número de expedientes que se han remitido en los años 2012, 2013 y 2014 (hasta el 31de agosto) a la Sección de Protección y Promoción del Menor, del Instituto Navarro para la Familia e Igualdad, de Gobierno de Navarra, clasificados igualmente, por niveles de desprotección y a los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia.

4. Tiempo que transcurre desde que:

- Se notifica una sospecha de situación de riesgo de un menor hasta la elaboración de un informe inicial de riesgo por parte del Servicio Social de Base, y, si procede, hasta la remisión a la Sección de Protección y Promoción del Menor por correo electrónico u otro medio no oficial.

- Se notifica una sospecha de situación de riesgo de un menor hasta la elaboración de un informe inicial de riesgo por parte del Servicio Social de Base, y, si procede, hasta la remisión a la Sección de Protección y Promoción del Menor por conducto oficial.

- Se notifica por parte del Servicio Social de Base un expediente a la Sección de Protección y Promoción del Menor hasta que se produce una primera intervención por parte de dicha Sección, si se posee dicha información.

5. ¿Cuál es el sistema de coordinación con la Sección de Protección y Promoción del Menor y, si procede, con los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia?.

6. Deficiencias que se considera se dan en el actual sistema de protección de menores.

7. Posibles mejoras que considera se podrían incluir o aconsejar para un funcionamiento más eficaz y ágil del sistema de protección de servicios sociales a la infancia y adolescencia.

8. Cualquier otra aclaración o aportación que se quiera realizar.

5.2. Información remitida por los Servicios Sociales de Base.

A la petición de información solicitada a todos los servicios sociales de base de Navarra, contestaron todos ellos: Allo, Altsasu-Alsasua, Ancín-Amescoa, Aoiz, Aranguren, Artajona, Auritz/Burguete, Barañáin, Berriozar, Buñuel, Burlada, Carcastillo, Cascante, Cintruénigo, Cizur, Corella, Doneztebe, Egüés, Elizondo, Estella, Etxarri Aranatz, Huarte, *Irurtzun*, Isaba, Leitza, Lesaka, Lodosa, Los Arcos,

Noáin, Olite, Orkoien, Peralta, Puente la Reina, Salazar, San Adrián, Sangüesa, Tafalla, Tudela, Ultzama, Valtierra, Viana, Villatuerta y Villava.

No remitió ninguna información, a pesar de los requerimientos efectuados, el servicio social de base de las zonas de Irurtzun.

En el caso de Pamplona, se recibió la información correspondiente a los EAIA, pero no así la correspondiente a las distintas unidades de barrio.

Dado el volumen de la información suministrada, para una mejor comprensión y análisis, la misma se ha sintetizado y estructurado en los siguientes puntos:

5.2.1. Tiempos.

A) *En relación al tiempo que transcurre desde que se notifica una sospecha de situación de riesgo de un menor hasta la elaboración de un informe inicial de riesgo por parte de los servicios sociales de base y hasta la remisión a la Sección de Promoción y Protección del Menor o al Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia:*

La mayoría de los servicios sociales indica que, si la situación es urgente o de peligro, la comunicación es inmediata, generalmente mediante llamada telefónica, aunque también a través de correo electrónico. Alguno de los servicios sociales, como la Mancomunidad de Malerreka, manifiesta la dificultad para contactar de manera telefónica con la Sección de Promoción y Protección del Menor, haciendo referencia a la inexistencia de un contestador automático donde poder dejar un mensaje. Según refiere, por correo electrónico es más fácil obtener una respuesta.

Si la situación no es urgente, el tiempo de comunicación de los servicios sociales a los EAIA o a la Sección de Protección del Menor difiere entre unos servicios sociales y otros. De esta forma, algunos, como los servicios sociales de Viana, Los Arcos, o la Mancomunidad de Iranzu, manifiestan que los remiten en un tiempo aproximado de una semana. Otros, como los de Ancín, Burlada, Noáin, Andosilla, Azagra, Cárcar y San Adrián, tardan entre quince días y un mes en remitirlo. Los que más tardan refieren un periodo de entre dos y dos meses y medio (Villava), entre dos y cuatro meses (servicio social de Base del Ayuntamiento del Valle de Egüés), y entre seis y ocho meses (Mancomunidad de Servicios Sociales de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña).

Gran parte de los servicios sociales indica que este tiempo es difícil de determinar, por cuanto el estudio de la situación varía en función del tipo de familia y de la colaboración de la misma con los profesionales, de si el caso ya era previamente conocido por los servicios sociales, de los indicadores de riesgo o de la coordinación con entidades. Otros, como los servicios sociales de la zona de Artajona, manifiestan no contar con esa información.

B) En relación al tiempo que transcurre desde que se notifica por parte del servicio social de Base un expediente a la Sección de Protección y Promoción del Menor hasta que se produce una primera intervención por parte de dicha Sección.

La mayoría de los servicios sociales responde que desconoce el tiempo que transcurre hasta que se produce una primera intervención por parte de la Sección de Protección y Promoción del Menor.

Algunos, como el servicio social de base de la zona de Viana, indican que "*normalmente la intervención es rápida, pero varía en función de la gravedad que se plantea".*

La Mancomunidad de Servicios Sociales de Valdizarbe señala que la primera intervención se produce en un plazo de dos días.

Por parte de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Arguedas, Valtierra, Villafranca, Milagro y Cadreita, se indica que transcurren entre una o dos semanas.

Los demás servicios sociales indican un mayor lapso de tiempo. La Mancomunidad de Servicios Sociales de Altsasu-Alsasua, Olazti/Olazagutía y Ziordia manifiesta que "suele depender de la gravedad del caso. Pero más o menos suelen ser tres o cuatro meses. A veces más e incluso ha llegado a desparecer algún informe enviado".

Por parte de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Lazagurría, Lodosa, Mendavia, Sartaguda y Sesma se indica que, "en los caso de acogimiento, el tiempo que transcurre desde la derivación hasta la primera intervención suele ser más largo: unos seis meses a un año".

Los servicios sociales del Ayuntamiento de Tudela manifiestan que *"cuando el expediente que se notifica es de una desprotección grave y urgente o es un posible abuso sexual, es el mismo día o unos pocos días. Cuando se remite un expediente de desprotección grave, el tiempo transcurrido ha sido desde menos de un mes, en un caso fue de seis meses, hasta que se produce una primera intervención de la Sección de Protección y Promoción del Menor (entrevista con la familia, asesoramiento, planteamiento de intervención…), si bien es cierto que la puesta en marcha de algunos recursos tarda tiempo (PEIF, ingreso COA)".*

La Mancomunidad de servicios sociales de Leitza, Areso, Goizueta, y Arano, indica que "*transcurre una media de seis meses*".

El servicio social de base del Ayuntamiento de Aranguren indica haber *"observado distintos plazos de proceder, al mes o dos meses empiezan a intervenir en el caso de manera urgente, o se ha demorado casi un año porque su equipo externo estaba en intervenciones de otros casos".*

Los servicios sociales de base del Ayuntamiento del Valle de Egüés indican *que "la primera intervención por parte de la Sección de Protección del Menor depende en primer lugar del recurso necesario a aplicar y del volumen de casos que tengan. Se observa que si la Sección de Protección y Promoción del Menor contará con más recursos en cuanto a los programas PEIF, PEA, COA y demás recursos de residencia, la respuesta de la Sección sería más rápida, ya que se llega a la valoración del caso, pero al no contar con la disponibilidad del recurso en el momento, hay que esperar el inicio de la intervención por parte de la sección, aun habiendo valorado el equipo la idoneidad de dicho recurso.*

- En PEIF: El tiempo que transcurre entre coger el caso, valorar, y si procede, activar el recurso de PFEIF, un año, más o menos.

- En PEA: El tiempo que transcurre entre coger el caso y valorar, y si procede activar el recurso de PEA, 4 meses más o menos.

- Ante los casos que se valoran de desprotección grave y que son urgentes, la activación del COA:

- *Negociado de Atención a Menores en Dificultad Social:*

- Si el ingreso es de urgencia, por "`posible" agresión física o abuso sexual, de manera inminente.

- Si el ingreso se realiza por solicitud de los responsables legales, depende del tiempo que transcurra en coger el caso y valorarlo, y tomar la decisión de si procede: tres o cuatro meses.

- *Negociado de Atención a Menores en Conflicto Social y Reforma:*

- Si el ingreso es de urgencia, de manera inminente.

- Si el ingreso se realiza se prepara previamente con los responsables legales y menores: una semana.

La Mancomunidad de servicios de Huarte y Esteribar refiere que la primera intervención se produce "*a partir de los doce meses".*

5.2.2. Sistema informático.

Los datos facilitados muestran que los diferentes servicios sociales carecen, en muchos casos, de un sistema de información integral, circunstancia que obstaculiza, si no impide, obtener información relevante para una correcta planificación de los servicios y la atención.

De esta forma, varios servicios sociales han señalado la dificultad que han tenido para recabar los datos solicitados debido a la inexistente o insuficiente aplicación informática.

El servicio social de base de los Ayuntamientos de Villava, Ezkabarte y Olaibar, informa que existe un programa informático común a todos los servicios sociales - SIUUS-, donde reflejan las intervenciones. Pero dicha herramienta, afirman, no recoge, para el programa de infancia y familia, cuestiones tales como altas, bajas, derivaciones…

En relación a este programa informático, el servicio social de base del Ayuntamiento de Tafalla indica que tiene un modulo de malos tratos que se activa cuando así se determina, si bien presenta algunas limitaciones, entre ellas, que "*solo recoge la información general del caso y en gestiones se van introduciendo las que cada profesional considera, no está interrelacionado con el manual de protección, ni con los protocolos a seguir en función del proceso de cada caso, así que nos vemos obligadas a realizar listas paralelas de casos que se atienden, si se derivan a otro organismo; EAIA, proceso del caso, e igualmente para la Memoria de cada año no nos sirve dado que la explotación de datos que nos ofrece es muy limitada, por los que nos requiere realizar un modelo (como se expone en anexo Memoria 2013) para la divulgación de la labor desarrollada en este ámbito".*

La Mancomunidad de servicios sociales de Ansoáin, Berioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña, propone, como mejora "*el modelo de intranet utilizado en otros recursos, como es el caso de EISOL, que facilita la coordinación y transmisión de aquella información relevante y que puede agilizar los procesos. Facilita la reciprocidad de la información, teniendo por ambas partes una visión de la intervención actualizada y adecuada para poder llevar procesos en paralelo".*

5.2.3. Coordinación.

A) Con los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia.

Los servicios sociales en cuya zona existe un Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia manifiestan mantener reuniones en algunos casos bimensuales, y en la gran mayoría trimestrales, manteniendo una relación fluida con dichos equipos.

Otros, como los servicios sociales de base de Isaba, refieren que, a voluntad de los profesionales que actualmente ocupan los puestos en el servicio social, pediatría, orientadora y directora del colegio y director de la Escuela infantil, han puesto en marcha la Red para el Buen Trato a la Infancia y Adolescencia.

Los Servicios Sociales de Tafalla también cuentan con la Red de Infancia de la Zona, que mantiene reuniones bimensuales, donde participan la pediatra y trabajadora social de Atención Primaria y las orientadoras de los centros escolares.

La Mancomunidad de servicios sociales de base de Mélida, Murillo el Fruto, Santacara, Carcastillo y Figarol, tiene implantada la coordinación a través de la Red de Buen Trato a la Infancia y Adolescencia, en la que participan profesionales del centro de salud, de los centros educativos, servicios sociales, escuela infantil, Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia y agente comunitaria de salud, que mantienen reuniones cada mes y medio, y "*cuyo objetivo es trabajar los casos de menores de una manera coordinada, desde todos los ámbitos para poder prevenir e intervenir de un manera más rápida y eficaz, intentado que las situaciones de desprotección no se agraven".*

Los servicios sociales de Etxarri-Aranatz, la Mancomunidad de Servicios Sociales de Cintruénigo y Fitero, la Mancomunidad de servicios sociales de Navascués y Salazar y la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Olite, así como la Mancomunidad de Malerreka, también refieren trabajar en red, aunque no especifican la periodicidad de las reuniones.

B) Con la Sección de Protección del Menor.

Gran parte de los servicios sociales indica que no existe un sistema de coordinación planificado, ni reuniones periódicas preestablecidas, con la Sección de Protección del Menor.

La Mancomunidad de servicios sociales de la zona de Ultzama indica que "no *existe un sistema de coordinación a pesar de ser considerado por los profesionales como algo fundamental. La coordinación en muchos casos se limita a una llamada telefónica para recabar información o aclarar dudas sobre las familias. Desde este servicio no conocemos la manera de trabajar de la sección, en muchos casos no sabemos si se ha realizado alguna intervención, cómo ha respondido la familia…".*

El Servicio Social de la zona de Etxarri-Aranatz señala que "*la carencia más destacada se encuentra en la coordinación entre el Servicio Social y la Sección para la Protección de los Menores de Edad. La escasez de técnicos en la Sección hace que la coordinación directa resulte muy difícil*". En el mismo sentido, la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Buñuel, manifiesta "*deficiencias importantes en la coordinación tanto entre el SSB y la Sección de Protección y Promoción del Menor, como con algunos recursos específicos*".

La Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Peralta, Falces, Marcilla y Funes, expone que hay una "*falta de coordinación establecida con recursos residenciales y con la Sección de Protección al menor".*

La mayoría de los servicios sociales muestra su pesar con la falta de información por parte del INAFI. La Mancomunidad de Servicios Sociales de Andosilla, Azagra, Cárcar y San Adrián, refiere que "*desde los Servicios Sociales de Base siempre se realiza informe para hacer las derivaciones a otros recursos. En cambio, a SSB, no se hace devolución por escrito de las intervenciones, objetivos trabajados, planes de caso… de los recursos a los que se derivan los expedientes. Toda esta falta de información dificulta el trabajo con las familias, ya que, aunque el caso esté derivado a otro recurso, la vinculación con SSB, sigue estando presente por cercanía y trabajo anterior realizado con cada familia".*

Varios servicios sociales, como el de Ayegui, ponen como ejemplo que, cuando un menor sale de un recurso de acogida, no se les notifica directamente a los servicios sociales de base. La Mancomunidad de servicios sociales Iranzu, zona de Villatuerta, refiere "*falta de información cuando la sección se hace cargo del menor (COA, pisos, etc…) y al tiempo vuelven los menores a casa*

principalmente porque han cumplido los 18 años u otros motivos. Hay un tiempo que suele ser largo que no se sabe cómo ha ido la evolución del menor".

Los servicios sociales del Ayuntamiento de Estella manifiestan que "*cuando interviene en un caso la DGF se deja totalmente de lado a la atención primaria. En reiteradas ocasiones el Servicio Social de Base se ha enterado del ingreso en un COA de un/a menor por informaciones del colegio, de los amigos de la menor, de su familia, etc. No hay ninguna comunicación definida con nuestro recurso cuando un menor ingresa en el COA. Lo mismo ocurre con las salidas del citado centro, de las que nos podemos enterar porque nos encontramos con el menor por la calle. En algunos casos, sin haber recibido ninguna comunicación oficial, nos ha llegado por correo una resolución a los tres meses de producirse la salida".*

La Mancomunidad de Servicios Sociales de Fitero y Cintruénigo refiere que *"cuando la sección deja de intervenir en un caso determinado no se hace una devolución y/o propuesta para continuar desde Base (salvo en su caso la devolución oficial pertinente) y sobre todo cuando la medida tomada por la Sección no ha cumplido los objetivos previstos".*

La Mancomunidad de Servicios Sociales de Valdizarbe, en referencia a la Sección de Protección del Menor, indica que "*se echa en falta información de aquellos menores que habiendo concluido intervenciones en su ámbito, se reincorporan al medio familiar en el ámbito de actuación de los servicios sociales de base. Así pues estos desconocen que el menor se reintegrado en su domicilio, o en el mejor de los casos lo averigua tras un prolongado periodo de tiempo por una notificación de resolución de cierre de intervención en otros dispositivos".*

Los servicios sociales del Ayuntamiento de Burlada reclaman una "*mayor coordinación entre los profesionales del Servicio Social y Centros de Acogida y Residenciales, ante el regreso del menor al domicilio: valoración e intervención realizada y necesidad de seguimiento a realizar por el Servicio Social".*

La Mancomunidad de Servicios Sociales de la zona de Allo concluye que "*una comunicación fluida es de vital importancia para el desarrollo de nuestro trabajo puesto que una vez derivados los casos o una vez finalizados, el SSB sigue manteniendo contacto con las familias y personas con las que interviene*".

5.2.4. Dos valoraciones.

Varios servicios sociales refieren que, en la actualidad, en la fase de investigación se realizan dos valoraciones del caso: una, por los servicios sociales, y otra, con posterioridad, por la Sección de Protección del Menor, lo cual ralentiza la intervención.

Los servicios sociales del Ayuntamiento de Estella-Lizarra lo explican de esta manera: "*cuando desde un SSB se detecta un caso, se hace una valoración. Dado que, como ya hemos detallado, trabajamos en red, el informe incluye la valoración del caso desde una perspectiva global, teniendo en cuenta a la familia, el ámbito escolar, salud, ocio y tiempo libre, etc. Al derivar el caso al EAIA, desde este equipo se vuelve a hacer otra valoración, que puede dilatarse durante varios meses. Desde nuestra perspectiva no tiene ningún sentido esta nueva valoración, ya que es desde el SSB donde más y mejor acceso tenemos a los diversos ámbitos del menor*".

La Mancomunidad de Servicios Sociales de Lazagurría, Lodosa, Mendavia, Sartaguda y Sesma, en relación a las dobles valoraciones, indica lo siguiente: "*entendemos que cuando se deriva un caso a un recurso, la investigación y valoración del mismo, ya está trabajada y definida en el informe de derivación, y consideramos que no es necesaria una doble valoración por estos recursos. Que se debiera partir de esta valoración hecha por el SSB, para continuar la intervención, sin demorar en el tiempo con las dobles valoraciones".*

La Mancomunidad de Servicios Sociales de Valdizarbe refiere que "*se da la circunstancia de que el Servicio Social de Base ha elaborado una investigación del caso que llega a su servicio y en ocasiones determina que el nivel de gravedad o las características del caso requieren la participación de EAIA que a su vez vuelve a valorar el caso para dictaminar si en efecto ha de continuar con su abordaje. Se dan de facto dos valoraciones. ¿Por qué? ¿No es suficientemente rigurosa la de SSB?".*

La Mancomunidad de Servicios Sociales de Andosilla, Azagra, Cárcar y San Adrián, entiende que "*cuando se deriva un caso a un recurso especializado, la investigación y valoración del mismo, está ya trabajada y definida en el informe de derivación, y consideramos, que no es necesaria una doble valoración por estos recursos. Que se debiera partir de esta valoración hecha por SSB, para continuar la intervención, sin demorar en el tiempo con las dobles valoraciones".*

5.2.5. Plazas en determinados recursos y listas de espera.

Varios servicios sociales señalan, como una de las principales deficiencias del actual sistema de protección de menores, la escasez de plazas en determinados recursos, que conlleva que haya lista de espera para poder acceder a los mismos.

La Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noáin manifiesta lo siguiente: *"no han aumentado el número de plazas en acogimiento residencial cuando el nivel de desprotección del menor requiere una separación temporal de la familia. El programa especializado de intervención familiar (PEIF) que posibilita la presencia de un educador familiar en el domicilio de los menores en desprotección moderada está totalmente desbordado (hace un mes había una lista de espera de 15 familias*)".

En relación a este recurso, el Programa Especializado de Intervención Familiar (PEIF), que posibilita la presencia de un educador familiar en el domicilio de los menores en desprotección moderada, la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Mélida, Murillo el Fruto, Santacara, Carcastillo y Figarol, refiere que *"hay tanta lista de espera que igual puede tardar meses, y el tiempo pasa y se convierte en una situación grave en la que hay que intervenir por urgencia, como nos ha pasado este año con un caso, que al final tuvo que salir del domicilio*".

La Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Allo solicita "*una dotación de recursos presupuestarios, materiales y de personal técnico que permita ampliar el grupo de casos atendidos en determinados programas como el PEIF".*

El Servicio Social de Base de la Comarca de Sangüesa y la Mancomunidad de los Servicios Sociales de Peralta, Falces, Marcilla y Funes, destacan el colapso o saturación de determinados recursos, como el PEIF y el COA.

La Mancomunidad de servicios del Valle del Queiles refiere "*falta de recursos para la intervención en situaciones de desprotección moderada y grave. Actualmente existe EAIA y se encarga de ello, pero anteriormente ha resultado imposible solicitar PEIF ya que desde que se ha valorado lo idóneo de este recurso se ha desestimado solicitarlo, debido al tiempo de espera hasta que este recurso es concedido (en caso de ser así). Sabiendo que hay un periodo de unos tres meses de lista de espera no se ha planteado esta opción y ni siquiera se ha solicitado".*

La Mancomunidad de Servicios Sociales de la Zona de Buñuel manifiesta que la escasez de recursos específicos (COA, pisos de protección, PEIF, PEA), supone que, en la mayoría de los casos, se retrase la intervención con menores que se encuentran en una situación de desprotección grave, con las importantes y, en ocasiones, irreversibles consecuencias que puede suponer para dichos menores. "*Como consecuencia de la escasez de recursos específicos de intervención en casos de gravedad elevada (PEIF, COA) dichos casos son, frecuentemente atendidos por otros recursos destinados a intervenir en situaciones de menor gravedad (EAIA, SSB), con lo que ello*

supone no solo para éstos casos de gravedad elevada, sino también para los casos de gravedad moderada o leve, que sí deberían ser atendidos por esos recursos, pero que también ven condicionada su intervención, lo que suele conllevar un agravamiento de los mismos".

Esta idea la expresa la Mancomunidad de Servicios Sociales de Bortziriak, que subraya "*la falta de recursos, prolongación de las situaciones de riesgo en menores y sobrecarga de los servicios sociales de base".*

El servicio social de base del Ayuntamiento de Aranguren señala como deficiencia "*las listas de espera que tienen para atender a las familias con menores en desprotección, lo que genera inquietud y lentitud en la respuesta y en el consiguiente proceso de recuperación del menor".*

El servicio social de base del Ayuntamiento de Orkoien manifiesta que, en los casos de desprotección moderada y grave, y en los que es preciso la intervención directa de un profesional en el domicilio familiar, los tiempos de adjudicación del recurso son inadmisibles por lo dilatado: *"una vez que con el trabajo previo realizado se convence a la familia de la necesidad de un apoyo externo, previa aceptación de su falta de habilidades, la dilatación en el tiempo de la puesta en práctica de la solución, transmite implícitamente a la familia, una desvalorización del diagnóstico realizado por parte de los servicios y minusvalora la propuesta de intervención familiar ya aceptada por aquella".*

El Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tudela señala que, "*en ocasiones, una vez realizada la valoración y decidida la intervención y recurso a aplicar (ingreso COA, PEIF, PEA…), no se dispone del recurso para poder iniciarlo, lo que supone una demora que puede conllevar un empeoramiento en la situación de los menores".* Por ello, propone, como posible mejora, *que haya una disponibilidad inmediata en los recursos que son necesarios aplicar en situaciones de desprotección grave (plaza en COA, PEIF, PEA)".*

Los servicios sociales del Ayuntamiento de Burlada manifiestan que se necesita contar con mayor número de recursos materiales destinados a paliar situaciones de desprotección infantil: más plazas en Centros de Acogida, Centros de Día, Centros Residenciales y mayor número de profesionales para realizar intervenciones educativas con el menor y su familia.

5.2.6. Personal.

Los servicios sociales de base de Barañáin, Villava, Buñuel, Olite, Altsasu-Alsasua, Olazti y Ziordia, exponen las carencias de personal que padecen y cuya subsanación permitiría un desarrollo normal del funcionamiento de los servicios para la atención ordinaria de la protección y atención de la infancia.

Asimismo, varios servicios sociales, como los de Burlada o Aranguren, y la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Cintruénigo y Fitero, refieren la insuficiencia de recursos humanos en la Sección de Promoción del Menor.

VI. ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN DE LAS MEDIDAS PLANTEADAS EN EL PLAN DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA EN DIFICULTAD SOCIAL (AÑO 2002).

A) Una segunda cuestión a la que hacía referencia en su escrito el Parlamentario Foral del grupo parlamentario de Bildu Nafarroa era la realización de un análisis de la implantación de las medidas planteadas en el Plan de Atención a la Infancia y Adolescencia en Dificultad Social (año 2002).

La institución del Defensor del Pueblo de Navarra solicitó el de 24 de septiembre de 2014 al Consejero de Políticas Sociales que remitiera la siguiente información:

a) Remisión de cada uno de los informes anuales elaborados por la Comisión de Seguimiento

del Plan sobre la situación del Plan.

b) Evaluaciones sobre el grado de ejecución del Plan, elaboradas por la Comisión de Seguimiento del Plan.

c) ¿Existe un sistema de información que proporcione datos fiables para detectar los cambios que, en los años de implantación del Plan, se han ido produciendo en el número, características y necesidades de las familias y niños atendidos por el Sistema de Protección Infantil y, en el tipo y calidad de la atención proporcionada a los mismos por los diferentes servicios integrantes de dicho Sistema? Se agradecería una descripción general de este sistema.

B) El 14 de noviembre de 2014 el Departamento de Políticas Sociales remitió la siguiente contestación:

"En relación al punto B) que hace referencia al Plan de Atención a la Infancia y Adolescencia en Dificultad Social del año 2002, le comunico que debido a los diferentes cambios de sede y dirección en los últimos años, la documentación solicitada no se encuentra. No obstante le comunicamos que es nuestra intención iniciar en el año 2015 la elaboración del II Plan de apoyo a la infancia y Adolescencia que recoja las grandes modificaciones que se han producido en la sección en los últimos años, y las líneas estratégicas a seguir".

C) Con posterioridad, el 20 de enero de 2015, se recibió un escrito del Consejero de Políticas Sociales sobre este punto, en el que se señalaba textualmente lo siguiente:

"En relación al proyecto de Informe sobre la situación de la atención que se presta desde todo el sistema de Servicios Sociales a la infancia y a la adolescencia en dificultad social solicitado por el Parlamento de Navarra, y sin perjuicio de realizar posteriores alegaciones, quiero subsanar un malentendido que se ha producido.

En el proyecto de informe se señala el extravío por parte del Departamento del Plan de Atención a la Infancia y Adolescencia en Dificultad del año 2002, sin embargo dicho documento se encuentra a disposición de la ciudadanía en el portal web del Gobierno de Navarra, al que se puede acceder a través del siguiente enlace:

http://www.navarra.es/home_es/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Asuntos+Sociales+Familia+Juventud+y+Deporte/Publicaciones/Publicaciones+propias/Familia+e+Infancia/Planes+de+Actuacion.htm#header3

Igualmente se procedió a la impresión de varios ejemplares del Plan que se conservan en el INAFI y están a disposición de los funcionarios que trabajan en el ámbito de la protección del menor.

Finalmente, le adjunto Informe final de evaluación del I Plan de Apoyo a la Infancia y la adolescencia 2003-2006, que en su día no se le pudo remitir."

D) Esta institución no ha podido atender el objetivo asignado de realizar un análisis de la implantación de las medidas planteadas en el Plan de Atención a la Infancia y Adolescencia en Dificultad Social del año 2002, puesto que no pudo contar en el plazo de elaboración de este Informe con la información que solicitó, ya que no existen informes anuales elaborados por la Comisión de Seguimiento del Plan sobre el desarrollo de este, ni tampoco una evaluación sobre el grado de ejecución del Plan realizada, igualmente, por dicha Comisión.

Sí que existe un informe final de evaluación del I Plan de Apoyo a la Infancia y a la Adolescencia (2003-2006), elaborado en mayo de 2007, por la Unidad de Estudios e Investigación en Protección

Infantil del Departamento de Psicología Social y Metodología de las Ciencias del Comportamiento de la Universidad del País Vasco, cuya copia (remitida por el Departamento de Políticas Sociales en enero de 2015) se adjunta al Parlamento de Navarra.

Por otro lado, la institución considera que, dado que el I Plan concluyó en 2006, procedería centrar los esfuerzos en la agilización del inicio y elaboración del II Plan de Atención a la Infancia y a la Adolescencia en Dificultad Social, correspondiente a los próximos años, y que, en dicha elaboración, cuyo inicio se anuncia para 2015, se valore tomar en consideración y, en su caso, se reflejen los resultados del análisis y evaluación del Plan de Atención anterior (2002), por lo que formula la primera propuesta que realiza en ese sentido.

En la elaboración del II Plan de Atención a la infancia y a la adolescencia en dificultad social, habría de tenerse en cuenta lo dispuesto en los artículos 5 y 6 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

VII. INFORMACIÓN SOBRE LA PROTECCIÓN Y ATENCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA EN NAVARRA, FACILITADA POR EL DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES.

7.1. Petición de información al Departamento de Políticas Sociales.

Otra de las peticiones del grupo solicitante del Informe de esta institución planteaba que se realizase un análisis del cumplimiento por parte de las Administraciones de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y adolescencia.

Esta institución considera que la atención de esta petición en las suficientes condiciones le exigiría un esfuerzo muy profundo y extenso, no solo de recabar información de las Administraciones públicas por encima de la que se ha solicitado, sino también de análisis de la misma y de evaluación –siempre discutible en la parte valorativa- de si realmente se cumple la Ley Foral citada en todos sus preceptos, que son 108 artículos y 16 disposiciones (entre adicionales, transitorias, derogatoria y finales) con muy distintos contenidos.

No obstante, con el propósito de atender en lo posible la petición, se da cuenta de que:

A) Los informes anuales que realiza esta institución cada año y que presenta al Parlamento de Navarra, siendo publicados en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra, contienen, como un punto específico, un informe referente a la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra, en cumplimiento del artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección al a infancia y a la adolescencia. Así, a título de ejemplo, en el informe anual correspondiente a 2013, tal información en el epígrafe 3.3.

En dicho epígrafe, esta institución formuló al Departamento de Políticas Sociales las siguientes sugerencias:

"1) Completar el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

2) Evaluar la dotación actual de recursos del sistema de protección de menores y de los distintos agentes actuantes en materia de protección del menor (Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera), al apreciarse indicios que pudieran denotar su insuficiencia o la dificultad para atender las crecientes necesidades de intervención o apoyo.

Asimismo, realizar dicha evaluación teniendo en cuenta la evolución prevista o previsible de las necesidades del sistema de protección de menores, a la vista de las tendencias apreciadas en los últimos años.

En todo caso, propiciar que, en este ámbito de la protección del menor, se cuente con suficientes recursos, humanos, materiales o técnicos, para acometer adecuadamente las funciones legalmente encomendadas, y, de ser posible, reforzar las dotaciones actuales.

3) Continuar con la labor de planificación y de fijación de objetivos seguida, con particular atención a los principales déficits que se aprecian en el sistema de protección de menores y, en concreto, con las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores.

4) Potenciar en todo lo posible la labor de difusión de los derechos y deberes de los menores, tanto en el ámbito social, en general, como en el de los propios menores. Respecto a este último, ejecutar o promover acciones destinadas directa y específicamente a dichos menores, con medidas coordinadas con la Administración educativa.

5) Proseguir trabajando en la mejora de la coordinación entre los órganos administrativos que atiendan a menores, especialmente los del ámbito educativo, sanitario y social, con vistas a potenciar la prevención y la protección temprana de situaciones de riesgo, y a procurar, en lo posible, un sistema que funcione en red.

En particular, procurar también reforzar los instrumentos de coordinación con las entidades de iniciativa social que actúen con menores.

6) Ejecutar, en este ámbito también preventivo, actuaciones o programas en el ámbito de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales y del de ocio.

En este contexto, y sin perjuicio de otras, valorar la oportunidad de promover o ejecutar acciones preventivas en relación con la utilización adecuada de las nuevas tecnologías y con los riesgos asociados a las mismas.

Asimismo, hacer lo propio en referencia a la problemática de adicción al juego por parte de menores.

7) Seguir reforzando la intervención temprana en situaciones de riesgo, a través de los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de estas situaciones, procurando, en todo lo posible, evitar que tales situaciones deriven en la necesidad de declarar el desamparo de los menores.

En esta línea, potenciar el apoyo a las familias de origen con menores en situación de riesgo, a fin de procurar el mantenimiento de tales menores en su ámbito natural.

8) Proseguir e intensificar la intervención con las familias cuyos menores hayan sido declarados en situación de desamparo y separados del núcleo familiar, procurando, en lo posible, crear las condiciones precisas para hacer viable el retorno, sin perjuicio de la primacía en todo caso del interés superior del menor.

9) Analizar en profundidad las causas que están determinando el incremento relativo del acogimiento residencial respecto al familiar. En particular, adoptar medidas de todo orden que promuevan la modalidad de acogimiento familiar (de concienciación, de formación a las familias acogedores, de apoyo económico, etcétera), fomentando, con especial intensidad, esta modalidad para los niños más pequeños.

Asimismo, continuar implantando y potenciando recurso específicos vinculados al acogimiento familiar, como los de urgencia y los especializados.

10) Continuar y, en lo posible, intensificar los programas destinados e menores en situación de conflicto social, con medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción social y, en su caso, laboral, integrando en tales programas la atención y apoyos especiales a las familias que cuenten con menores en tal situación.

11) Proseguir reforzando los programas de autonomía personal, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, que permitan un adecuado tránsito a la vida de adulta de adolescentes sobre los que haya recaído alguna medida judicial o administrativa.

12) En relación con la necesidad de minimizar la intervención del sistema de reforma, redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas: ámbitos familiar, social y educativo, principalmente".

B) El Defensor del Pueblo de Navarra había solicitado al Departamento de Políticas Sociales el 26 de junio de 2014 (con motivo de una actuación de oficio) que le facilitara los siguientes datos de cada uno de los años 2007 a 2013. Esta petición se realizó porque, con ocasión de la presentación del informe anual de 2013, el Departamento de Políticas Sociales manifestó su discrepancia con algunos datos que figuran en el informe y con las conclusiones derivadas de los mismos, y porque, respecto a algunas magnitudes, se habían podido utilizar por el Departamento competente, a lo largo de los años, diferentes criterios para su determinación. De este modo, a fin de procurar la máxima fiabilidad y certeza en tales datos y la mayor homogeneidad en los criterios empleados para su obtención, la institución estimó pertinente incoar una actuación de oficio, con vistas a que dicho Departamento facilitase a esta institución los datos que le constasen, en referencia al periodo 2007-2013.

Los datos demandados fueron estos (se indica, a efectos aclaratorios, la referencia al precepto de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, que corresponde a los datos):

a) Número de menores en situación de riesgo (artículos 45 y siguientes).

b) Número de menores en situación de desamparo (artículos 49 y siguientes).

Interesa también conocer el número de las declaraciones de desamparo y de las remociones de desamparo, referentes a cada uno de los mismos años.

c) Número de familias que han necesitado apoyo de la Administración (artículos 54 y siguientes), con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación.

d) Número de menores en guarda (arts. 58 y siguientes).

e) Número de menores tutelados (arts. 63 y siguientes).

f) Número de menores acogidos (arts. 67 y siguientes), especificando:

- Acogimientos familiares y residenciales.

- Acogimientos en familia extensa y en familia ajena.

- Acogimientos simples, permanentes y preadoptivos.

g) Número de adopciones nacionales e internacionales, y declaraciones de idoneidad emitidas (arts. 73 y siguientes).

h) Número de menores en conflicto social (arts. 83 y siguientes).

i) Número de menores beneficiarios de programas de autonomía personal (art. 85).

j) Número de menores sujetos al sistema de reforma (arts. 86 y siguientes), con indicación de los que cumplen medida de internamiento.

La constatación de estos datos solicitados y su evolución anual en un período determinado podría aproximarnos a observar si la Ley Foral se aplica –concepto materialmente distinto de si se cumple- en la parte referida al sistema de protección de los menores existentes en Navarra.

7.2. Información facilitada por el Departamento de Políticas Sociales.

En respuesta a la petición de información, el Departamento de Políticas Sociales informó lo siguiente:

"A modo introductorio queremos informar que los datos que se van a aportar son los correspondientes a los ejercicios 2008 a 2013 puesto que es a partir del año 2008 cuando empezó a la recogida y desglose de los datos obrantes en el Departamento de la manera solicitada. Para poder facilitar los datos en la forma solicitada exigiría una revisión individual de cada expediente para poder con garantía de reflejar la situación real de los expedientes.

1. En relación al primer punto de la solicitud, menores en situación de riesgo (artículos 45 y siguientes) debemos realizar la siguiente precisión:

El sistema de protección infantil debe actuar en todos aquellos casos en que se detecte y/o se tenga constancia de que hay menores en situación de desprotección.

Se entiende que un menor está en situación de desprotección cuando los padres/madres de los menores, bien por la dejación en el ejercicio de sus responsabilidades como progenitores, por el mal ejercicio de dichas funciones, o simplemente por imposibilidad o incapacidad para ejercer las funciones inherentes al ejercicio de la patria potestad pueden causar o causan en el menor un daño o perjudicar su desarrollo personal/social, psíquico o emocional.

Cuando se detectan estas situaciones, nos encontramos ante una situación de "Riesgo de desprotección" que debe ser valorada con carácter previo para poder adoptar las medidas que correspondan en función de la gravedad de la situación.

De esta manera el riego de desprotección se establece en tres niveles:

1. Riesgo de desprotección leve: cuando la situación de desprotección no produce o no se cree que vaya a producir un daño en el menor o aquél es mínimo.

2. Riesgo de desprotección moderado: cuando la desprotección esté causando un daño al menor, pero no se ve comprometido su desarrollo y hay una actitud positiva de los progenitores para colaborar en mejorar la situación

3. Riesgo de desprotección severo: cuando la desprotección ha causado daños en el menor y se ve comprometido su desarrollo, requiriéndose un tratamiento especializado y se detecta además una imposibilidad temporal o definitiva de los progenitores para que cumplan con su deber de protección hacia sus hijos.

En la situación de riesgo severo en las que se cuente con la colaboración de los padres o tutores, pero sea necesaria la separación del menor, la intervención consistirá en la asunción de la guarda del menor.

En el caso de situaciones de riesgo de desprotección severa, cuando se produzca alguna de la cusas de desamparo previstas, es decir, cuando los menores estén privados de la necesaria asistencia moral y material, se declara la situación de desamparo de los menores y su tutela y guarda de la Administración Pública.

La valoración de la situación de desprotección se realiza en primera instancia se realiza por los servicios Sociales de Base, salvo en los casos de riesgo de desprotección severo y/o desamparo, *como los casos de maltrato o abuso sexual en cuyo caso la valoración se realiza directamente por las sección con competencia en la protección del menor dependientes de la Subdirección de Familia y Atención a la Infancia y la Adolescencia del Instituto Navarro para la Familia y la Igualdad.*

En los casos en que el riesgo de desprotección es leve o moderado, las actuaciones a llevar a cabo antes dichas situaciones se abordan desde los propios Servicios Sociales de Base (Atención Primaria) que cuentan a su vez con el apoyo de equipos especializados como son los Equipos de Atención a la Infancia y la Adolescencia .

En la actualidad existen cuatro Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia, uno en Pamplona, que depende del Ayuntamiento de Pamplona, y por lo tanto de ámbito Municipal, y otros tres en Tafalla, Estella y Tudela, que dependen del Instituto Navarro para la Familia e Igualdad, en concreto de la Subdirección de Familia y Atención a la Infancia y la Adolescencia.

En los casos en que el riesgo de desprotección es severo o se declara la situación de desamparo de un menor, las actuaciones a llevar a cabo corresponden directamente al Instituto Navarro para la Familia e Igualdad, que dispone de servicios y recursos más especializados para atender a dichos menores (gestión del acogimiento familiar o residencial de menores desprotegidos, Programas de Educación de Adolescentes, Programas de Intervención Familiar, centros de Día para menores, atención psicológica a menores con maltrato, etc).

Hay otras situaciones que también son abordadas directamente por el servicio de protección del menor del INAFI, como son las situaciones de conflicto social en las que se pueden encontrar algunos menores, es decir, aquellas en las que las conductas del menor son de tal gravedad que pueden perjudicar a otras personas o al propio menor (maltrato filo-paternal, consumos, conductas inapropiadas, etc.).

Finalmente desde el INAFI también se da respuesta a los menores sujetos al sistema de reforma, que son aquellos a los que se refiere la ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero y sobre los que se adoptan medidas de resocialización e inserción.

Por lo tanto, el Instituto Navarro para la Familia e Igualdad legalmente encomendadas las funciones en el ámbito de protección y reforma de menores. Para que la Administración pueda cumplir con esta función, las leyes que regulan las actuaciones en materia de protección del menor le otorgan la capacidad de suspender a los padres la patria potestad, ostentar su tutela de manera automática y ejercer la guarda de los menores, regular los acogimientos familiares en familia extensa o en familias ajenas y los acogimientos residenciales en centros especialmente concebidos para esta finalidad.

En los siguientes epígrafes se van a recoger la totalidad de las actuaciones que se llevan a cabo con menores que están en situación de riesgo de desprotección moderado, severo, desamparo y en situación de conflicto social, por ser los casos en los que directamente intervienen la Sección de Protección y Promoción del Menor y la Sección de Adopción y Acogimiento Familiar.

Por realizar un resumen de lo que más bajo se señala podemos decir que el número de menores atendidos por el sistema de protección es el siguiente:

		2008	2009	2010	2011	2012	2013
Menores en guarda	Acogimiento residencial o familiar	415	452	458	550	538	469
	Guarda provisional (COAS)	120	147	180	164	197	184
	Total	535	599	638	714	735	653
Menores en centros de día		25	26	31	27	26	30
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)		119	165	153	132	175	152
MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)		32	25	30	32	28	28
MENORES con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIA (Estella, Tafalla y Tudela)*		160	194	169	241	224	358
MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA			56	22	14	18	44
	Total	336	466	405	446	471	612
TOTAL MENORES		871	1065	1043	1160	1206	1265

2) En relación a la petición del c) Número de familias que han necesitado apoyo de la Administración (arts. 54 y ss.), con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación aportamos los siguientes datos:

- Nº de familias que han sido atendidas por los EAIA

			2008	2009	2010	2011	2012	2013
EAIA	Estella	Familias	59	58	58	70	72	73
	Tafalla	Familias	37	50	45	60	56	58
	Tudela	Familias					5	77
	Total		96	108	103	130	133	208

- Nº de familias acogedoras y que reciben apoyo técnico

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Familias acogedoras	197	202	242	198	218	210

- Nº de familias acogedoras que reciben ayuda económica

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Familias que reciben ayuda por acogimiento	124	135	188	151	156	153

- Nº de familias con menores en otros programas que no suponen asunción de guarda

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
FAMILIAS CENTRO DÍA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).						25 familias
FAMILIAS en programa Especializado de Intervención Familiar	50	76	72	82	83	68
FAMILIAS PEA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).						28 familias

- Nº de familias que reciben la ayuda por prestación económica compensatoria

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Prestaciones económicas compensatorias (son ayudas a menores, en 2013 ya se distingue a familias)		63	52	96	56	26 18 familias

*Junto a estos datos consideramos que otros datos relevantes que aportarían más información sobre las familias atendidas sería también el de número de familias adoptantes que reciben formación pre-adoptiva y post-adoptiva anualmente, sin embargo este dato no se recoge únicamente desde este año 2014.***3) Aglutinamos en un único apartado la petición referente a los puntos b), d), e), f) y h), al que denominamos "Menores con gestión de su guarda" e incluimos algún dato más al considerar que hay situaciones de guarda provisional que no se solicitaban y creemos que es preciso tenerlo en cuenta en las estadísticas.**

MENORES CON GESTIÓN DE SU GUARDA.

En este epígrafe se recogen todos aquellos menores que se encuentran en alguna de las siguientes circunstancias:

a) Menores en situación de desamparo –los declarados en cada año y los totales-. No tenemos informatizado el número de remociones anuales. No obstante, a partir del año 2014 será un dato que facilitaremos en las estadísticas.

b) El número de menores en situación de acogimiento familiar y en situación de acogimiento residencial. En este caso se asume la guarda regulada en el artículo 58.3 y 67 y siguientes de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y adolescencia.

c) El número de menores en situación de guarda provisional: el INAFI asume su guarda provisional para efectuar la valoración de su situación, hasta que finalice el procedimiento para declarar su situación de desprotección y articular la medida de protección adecuada, que puede consistir en acogimiento residencial, acogimiento familiar u otro tipo de medidas que no suponen la asunción de guarda por parte de la Administración (Programa de Intervención Familiar, Programa de educación para Adolescentes, Centro de día, etc.).

A) NÚMERO DE MENORES EN SITUACIÓN DE DESAMPARO (ARTS. 49 y ss.).

	2008	***2009***	***2010***	***2011***	***2012***	***2013***
DESAMPAROS DECLARADOS EN EL AÑO	*20*	*29*	*44*	*38*	*32*	*21*
TOTAL MENORES TUTELADOS	*207*	*220*	*202*	*214*	*202*	*220*

B) NÚMERO DE MENORES EN SITUACIÓN DE ACOGIMIENTO FAMILIAR Y RESIDENCIAL (ARTS. 58.3 y 67 y ss.).

-Acogimientos familiares y residenciales (menores en dificultad y en conflicto social),

Los datos de acogimiento residencial que hemos venido aportando a lo largo de estos años en todas las peticiones de información (Fiscalía, Ministerio, Defensor del Pueblo, etc.) se refieren al número total de menores que han pasado por acogimiento residencial en el año correspondiente.

Sin embargo, los datos de acogimiento familiar que en el mismo periodo se han aportado hacen referencia al número de menores en situación de acogimiento familiar a 31 de diciembre de cada año, es decir, no toma en consideración el total de menores que han podido estar ese año en acogimiento familiar, sino únicamente lo que permanecen a 31 de diciembre en esa situación. Para

hallar este dato, se tiene en cuenta el mismo dato del año anterior, las altas producidas en el periodo y las bajas en el mismo periodo.

	2008	***2009***	***2010***	***2011***	***2012***	***2013***
Acogimiento residencial	*188*	*210*	*216*	*310*	*292*	*225*
Acogimiento Familiar*	*227*	*242*	*242*	*240*	*246*	*244*
Total	*415*	*452*	*458*	*550*	*538*	*469*

**En acogimiento familiar no se entiende incluido el acogimiento pre-adoptivo*

-Acogimientos en familia extensa y en familia ajena.

	2008	***2009***	***2010***	***2011***	***2012***	***2013***
Familia ajena	*72*	*78*	*76*	*85*	*93*	*88*
Familia extensa	*155*	*164*	*166*	*155*	*153*	*156*
Total	*254** *227*	*242*	*242*	*240*	*246*	*244*

**En el año 2008, el dato que figura es del total de menores que han pasado por acogimiento familiar en dicha anualidad, no los que había a 31 de diciembre como se hizo constar en el resto de años. El número de acogimientos familiares a 31 de diciembre de 2008 es de 227.*

- Acogimientos familiares simples, permanentes y preadoptivos.

	2008	***2009***	***2010***	***2011***	***2012***	***2013***
Acog. Simples	*80*	*82*	*70*	*68*	*61*	*72*
Acog. permanentes	*147*	*160*	*172*	*172*	*185*	*172*
Acog. preadoptivos	*16*	*17*	*7*	*8*	*9*	*9*

Nuestra pretensión es unificar los datos, de tal manera que figuren, a partir del año 2014, los siguientes datos en ambos tipos de acogimiento:

1. *Número de menores al inicio del año en situación de acogimiento.*
2. *Número de altas en acogimiento en el año.*
3. *Número de bajas en el año.*
4. *Número de menores a final de año en situación de acogimiento.*
5. *Número total de menores acogidos en el año (nº inicial + número de altas).*

C) MENORES EN SITUACIÓN DE GUARDA PROVISIONAL (ART 14 L.O 1/1996).

Este epígrafe hace referencia al número de menores que están en proceso de valoración, por lo que, si bien se asume la guarda, lo es de manera provisional hasta determinar el grado de desprotección o conflicto social y proponer la medida que corresponda en su caso. Este proceso de valoración se realiza en Centros de Observación y Acogida (COAs) o en Familias de Urgencia, nueva modalidad para menores de 0 a 6 años y que se puso en marcha a finales de 2013.

	2008	***2009***	***2010***	***2011***	***2012***	***2013***
Centro de Observación y Acogida Argaray	*55*	*48*	*69*	*64*	*65*	*56*
Centro de Observación y Acogida Beloso	*65*	*99*	*111*	*100*	*132*	*128*
FAMILIAS URGENCIA						*2*
TOTAL	*120*	*147*	*180*	*164*	*197*	*184*

D) MENORES EN CONFLICTO*: estos menores pueden estar incluidos tanto en menores en situación de guarda provisional (COAS) o situación de guarda en acogimiento residencial o familiar o sin asunción de guarda pero con algún programa de intervención (PEIF, PEA, ETC.). No obstante consideramos oportuno incluirlo aquí*

	2008	***2009***	***2010***	***2011***	***2012***	***2013***
Menores en COA conflicto	*65*	*99*	*111*	*100*	*132*	*128*
Menores en conflicto en otros programas (acogimiento residencial, PEA, PEIF, ETC…)*	*152*	*229*	*125*	*161*	*91*	*92*
Total menores en conflicto	*217*	*328*	*236*	*261*	*223*	*220*

** No tenemos el desglose completo en todos los años, solo en 2012 y 2013*

E) TOTAL MENORES EN GUARDA (Medida de acogimiento familiar y residencial+ Valoración de situación en COAS+Familias de Urgencia).

	2008	***2009***	***2010***	***2011***	***2012***	***2013***
MENORES EN ACOGIMIENTO	*415*	*452*	*458*	*550*	*538*	*469*
COAS	*120*	*147*	*180*	*164*	*197*	*184*
Total	*535*	*599*	*638*	*714*	*735*	*653*

4. En relación a los datos referentes al número de adopciones nacionales e internacionales, y declaraciones de idoneidad emitidas (arts. 73 y ss) pasamos los siguientes datos:

ADOPCIÓN NACIONAL

		2008	***2009***	***2010***	***2011***	***2012***	***2013***
Nº menores con propuesta de preadoptivo:		*10*	*12*	*7*	*8*	*16*	*9*
	De Navarra	*10*	*9*	*7*	*8*	*9*	*5*
	Lista 0-2 años	*8*	*7*	*3*	*3*	*2*	*3*
	De otras CCAA		*3*			*7*	*4*
Nº familias solicitantes con propuesta de acogimiento preadoptivo		*10*	*10*	*7*	*8*	*12*	*8*
Nº menores con propuesta de adopción del INAFI		*10*	*9*	*10*	*8*	*10*	*5*
Autos De adopción		*9*	*9*	*15*	*6*	*7*	*14*
	Con propuesta de Navarra	*7*	*9*	*11*	*6*	*5*	*12*
	De otras CCAA	*2*		*4*		*2*	*2*
Familias solicitantes		*126*	*68*	*66*	*41*	*30*	*21*

	2008	***2009***	***2010***	***2011***	***2012***	***2013***
CERTIFICADOS IDONEIDAD NACIONAL	*8*	*6*	*3*	*4*	*5*	*2*

ADOPCIÓN INTERNACIONAL

	2008	***2009***	***2010***	***2011***	***2012***	***2013***
Familias solicitantes	*126*	*84*	*81*	*45*	*46*	*18*
Certificados idoneidad	*130*	*140*	*71*	*93*	*70*	*59*
Menores adoptados	*76*	*75*	*65*	*65*	*45*	*49*
Total menores adoptados en Navarra	*845*	*920*	*985*	*1050*	*1095*	*1144*
Menores con seguimiento	*249*	*222*	*227*	*279*	*232*	*205*

5. En cuanto al número de menores beneficiarios de programas de autonomía personal (art. 85) creemos conveniente incluir en este apartado no sólo los menores que están en este tipo de programas sino también los menores sobre los que se ha adoptado una medida para la resolución de una situación de riesgo de desprotección moderado o conflicto social, y que no precisan de la asunción de guarda por parte de la Administración. Por ello denominamos a este apartado Menores con apoyo de la Administración.

	2008	***2009***	***2010***	***2011***	***2012***	***2013***
MENORES CENTRO DÍA	*25*	*26*	*31*	*27*	*26*	*30*
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)	*119*	*165*	*153*	*132*	*175*	*152*
MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)	*32*	*25*	*30*	*32*	*28*	*28*
MENORES con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIAS (Estella, Tafalla y Tudela)*	*160*	*194*	*169*	*241*	*224*	*358*
MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA		*56*	*22*	*14*	*18*	*44*
TOTAL	*336*	*466*	*405*	*446*	*471*	*612*

**El EAIA de Tudela se puso en marcha a finales de 2013 comenzando a ser totalmente operativo en 2013, de ahí el aumento de menores en ese programa en dicho año.*

6. Número de menores sujetos al sistema de reforma (arts. 86 y ss.), con indicación de los que cumplen medida de internamiento

En este epígrafe se recoge el número total de menores que cumplen alguna de las medidas penales impuestas por el Juzgado de Menores, incluidos en el sistema de reforma, y el número de menores que cumplen concretamente la medida de internamiento en centro.

	2008	***2009***	***2010***	***2011***	***2012***	***2013***
MENORES EN REFORMA	*335*	*336*	*336*	*362*	*288*	*303*
MENORES EN INTERNAMIENTO	*36*	*29*	*38*	*31*	*21*	*43*

7. Otras cuestiones de interés:

Conviene señalar la dificultad que existe para obtener datos constantes y exactos. Las razones son varias: los expedientes son vivos, dinámicos, y hay actuaciones que comienzan un ejercicio y terminan otro, e incluso tienen varios años de duración. Por otro lado, un factor que dificulta la recogida de datos son los diferentes organismos que piden información y solicitan los datos con diferente desglose y nivel de precisión. Ello ha complicado la ficha de recogida de datos. Además en ocasiones un mismo menor puede ser objeto de diversas medidas de protección simultáneamente, con lo que en la búsqueda de datos no es fácil deslindar número de menores con número de medidas.

Finalmente las fichas de acceso informático se han ido modificando así como la codificación de los mismos, lo que dificulta la obtención de datos exactos en relación a los ejercicios anteriores. No obstante, las diferencias son irrelevantes desde un punto de vista porcentual.

En estos momentos estamos en un proceso de reelaboración y actualización de la base de datos y de las fichas de acceso que nos permita la recopilación de datos para poder atender todas las solicitudes que por parte de diferentes organismos nos puedan demandar."

VIII. PROPUESTAS DE MEJORA QUE SE FORMULAN.

Dispone el artículo 16 b) de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, que esta institución puede dirigir recomendaciones a los órganos competentes para lograr una mejora de los servicios de la Administración.

Bajo la expresión "propuestas de mejora", se recogen en este número las recomendaciones que esta institución considera oportuno formular al Departamento de Políticas Sociales y a su organismo autónomo Instituto Navarro para la Familia e Igualdad, en orden a una mejora del sistema de protección de los servicios sociales a la infancia y a la adolescencia en dificultad social, a partir de toda la información recabada y que se ha expuesto en los epígrafes anteriores.

Las propuestas que se formulan son las siguientes:

A) Planificación y evaluación.

1. Que se agilice el inicio y la elaboración del II Plan de Atención a la Infancia y a la Adolescencia en Dificultad Social, correspondiente a los próximos años, y que para dicha planificación se valore tomar en consideración y, en su caso, se reflejen los resultados del análisis y evaluación del Plan de Atención anterior (2002), todo ello de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 5 y 6 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

2. Que, en desarrollo del artículo 6.5 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, con carácter previo a la elaboración del referido II Plan de Atención a la Infancia y a la Adolescencia, se proceda a una evaluación pública de la actual situación del bienestar de la población infantil de Navarra, determinando las necesidades que a la misma afecten.

3. Que, en desarrollo del artículo 6.4 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, protección a la infancia y a la adolescencia, se establezca y se mantenga actualizado un sistema de evaluación de la eficacia y la calidad de los recursos y procedimientos específicos para el desarrollo de las actuaciones previstas en la citada Ley Foral, y que dicho sistema incluya indicadores que se ajusten a los conceptos y categorías que emplea dicha Ley Foral, permitiendo el tratamiento homogéneo y estable en el tiempo de dichos indicadores.

4. Que se realicen evaluaciones sobre el grado de ejecución del II Plan de Atención a la Infancia y Adolescencia en Dificultad Social que se apruebe, elaboradas por la Comisión de Seguimiento que se articule, y que dichas evaluaciones se pongan a disposición de las instituciones y personas que lo soliciten.

B) Simplificación de procesos.

5. Que se adopten medidas tanto de simplificación de los procesos relacionados con la atención y protección del menor, para que estos sean ágiles y prácticos, como de eliminación de la burocracia que no sea estrictamente necesaria.

C) Reorganización de personal.

6. Que se redistribuya el personal de las distintas unidades del INAFI y, si fuera necesario, se dote de más personal a este organismo público, todo ello con el fin de aliviar la carga de trabajo que se afirma que presentan las secciones del INAFI encargadas de la protección del menor.

A tal efecto, se recomienda que se agilicen las medidas de organización que está llevando a cabo el INAFI desde el año 2013, en lo que respecta a su personal y a los procesos de trabajo.

D) Cooperación e intercambio de información. Trabajo en red.

7. Que se profundice en la mejora de los mecanismos y medidas de cooperación y coordinación interadministrativa entre los servicios sociales de base, los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA) y las unidades de protección y promoción al menor del INAFI, de tal modo que puedan intercambiar información y conocer los unos las gestiones que desarrollan cada uno de los otros en sus respectivos ámbitos de competencia en lo que se refiere a la protección y atención a las personas menores de edad, sin perjuicio de adoptarse las garantías de confidencialidad que en cada caso procedan en el intercambio de dicho información.

8. Que se profundice en la implantación de un sistema de coordinación planificado (en su caso, con reuniones periódicas preestablecidas, o mediante otras herramientas que sirvan a tal fin) entre los servicios sociales de base, las EAIA y la unidad o unidades del INAFI para la protección y atención al menor, dotando a este sistema de coordinación del necesario personal técnico y recursos materiales.

Dicho mecanismo de coordinación debería garantizar la comunicación en red y el intercambio recíproco y fluido de información sobre las actuaciones realizadas con los menores y sus familias, así como el conocimiento por los servicios sociales del estado actualizado del proceso en todo momento (derivaciones a otros recurso, intervenciones, objetivos tratados, planes de caso, vuelta de los menores a casa por mayoría de edad u otros motivos, ingresos en COA…).

9. Que se establezca un sistema de información integral, compartido por todos los servicios sociales de los tres niveles administrativos públicos que trabajan con la infancia y la adolescencia, que proporcione con agilidad y eficacia datos fiables relativos a la protección y atención a los menores, dotado de un programa informático común, válido y eficaz, específico y adecuado a los distintos

procedimientos y situaciones que puedan darse en todos los casos, que recoja todas las cuestiones de mayor interés (por ejemplo, altas, bajas, derivaciones, malos tratos, alarmas, controles de tiempos y plazos, visitas …) y del que puedan extraerse, cuando sea necesario, los datos estadísticos requeridos.

En concreto, deberían implantarse medidas para que los servicios sociales de base puedan conocer de manera efectiva el alcance y el momento de la intervención del INAFI.

10. En particular, se recomienda al Departamento de Políticas Sociales que se dote de los programas informáticos necesarios que le impiden hoy superar la dificultad -que afirma que existe- para obtener datos constantes y exactos y poner a disposición de los organismos que lo soliciten información y datos con diferentes desgloses y nivel de protección.

También se recomienda que se agilice el proceso de la reelaboración y actualización de la base de datos y fichas de acceso que permitan la recopilación de datos para poder atender las solicitudes que por parte de diferentes organismos se demandan.

Se hace preciso, a juicio de esta institución, que el Departamento y el INAFI cuenten con un método racional de explotación de los datos que se recaban sobre los distintos supuestos y expedientes de situación de las personas menores de edad, de tal modo que los gestores y las unidades de protección y atención al menor puedan acceder tanto a los distintos expedientes, como extraer estadísticas que les permitan –o permitan a terceros- realizar estudios, investigaciones y comprobaciones.

E) Valoraciones.

11. Que se evalúe en profundidad la coexistencia o sucesión de valoraciones del mismo caso (del mismo menor y de sus circunstancias) en los diversos niveles de atención del sistema de protección del menor (servicios sociales de base, EAIAS e INAFI), evitando en todo lo posible la ralentización del proceso y, en su caso, de la intervención subsiguiente.

En este sentido, se hace preciso arbitrar medidas para garantizar que unas y otras valoraciones, del nivel primario y del especializado, tengan carácter complementario, en el marco de las respectivas competencias, sin trámites redundantes o que supongan, materialmente, una revisión de lo ya actuado y valorado.

G) Recursos, plazas y listas de espera.

12. Que se reevalúen los recursos con que debe contar el sistema de protección de los menores de Navarra, para que este sea efectivo y esté adaptado a las demandas actuales o las potenciales que puedan apreciarse, y que se reduzcan lo antes posible, dotando al sistema de los medios personales, presupuestarios y materiales necesarios, las listas de espera para poder acceder los menores a los distintos recursos existentes.

En particular, debería estudiarse la adopción de medidas tendentes a superar las actuales carencias detectadas.

Según afirman los servicios sociales de base, el PEIF, que posibilita la presencia de un educador familiar en domicilios de menores en situación de desprotección moderada, estaría totalmente desbordado, con listas de espera de un número importante de familias, y tardando meses, con lo que puede agravarse la situación entre tanto y, finalmente, tener que intervenirse tarde y por vía de urgencia.

El INAFI acepta que actualmente hay una deficiencia de plazas en los Centros de Observación y Acogida y en el Programa PEIF, si bien señala que se están adoptando las medidas oportunas para aumentar el número de familias beneficiarias en el segundo, así como para cambiar el modelo de asistencia en los COA que permita abarcar la demanda actual.

También debería analizarse una alternativa diferente a los Centros de Observación y Acogida, o a su modelo de gestión actual, para que los menores puedan ser valorados de forma previa y acogidos en otros recursos o de forma más acorde a sus necesidades y derechos.

H) Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (EAIA).

13. Que se impulse el despliegue de todos los Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia previstos para Navarra, dotándolos de los medios económicos y técnicos suficientes para que puedan realizar su función, conforme a las previsiones del I Plan de Atención a la Infancia y Adolescencia en Dificultad Social (2002). Según los datos a los que esta institución ha tenido acceso, y de ser ciertos, faltarían por implantar los EAIA del área noroeste de Navarra, del área noreste de Navarra y del área de la comarca de Pamplona.

I) Formación del personal.

14. Que se propicie la mejora de la formación de todas las personas que intervienen en la promoción, protección y atención a la infancia y adolescencia, principalmente en dos aspectos: a) en la formación de las pautas para actuar en los casos de su competencia, y b) en el intercambio de información y conocimientos con los demás niveles (servicios sociales de base, EAIA e INAFI) en los distintos casos en que intervienen.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, la institución ha remitido al Consejero de Políticas Sociales estas recomendaciones o propuestas de mejora de los servicios públicos, solicitándole que, en el plazo máximo de dos meses, informe si se aceptan estas recomendaciones y, en su caso, las medidas adoptadas para su cumplimiento, aceptación de la que daría cuenta en su momento al Parlamento de Navarra.

Y esto es lo que se tiene el honor de informar al Parlamento de Navarra acerca de su solicitud de informe por parte de esta institución.

Pamplona, 16 de febrero de 2015.

El Defensor del Pueblo de Navarra: Nafarroako Arartekoa: Francisco Javier Enériz Olaechea

Depósito Legal: NA – 180-1980 ISSN 2254 – 1969