



DIARIO DE SESIONES  
DEL  
**PARLAMENTO DE NAVARRA**

---

IX Legislatura

Pamplona, 22 de marzo de 2016

NÚM. 11

---

**TRANSCRIPCIÓN LITERAL**

**COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES**

PRESIDENCIA DELA ILMA. SRA. DÑA. BAKARTXO RUIZ JASO

**SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 22 DE MARZO DE 2016**

**ORDEN DEL DÍA**

— Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, de D. Francisco Tuñón, Director del Observatorio de la Realidad Social, de Planificación y de Evaluación de las Políticas Sociales para exponer el Plan de Inspección de su Departamento para el año 2016.

(Comienza la sesión a las 16 horas y 32 minutos.)

**Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, de D. Francisco Tuñón, Director del Observatorio de la Realidad Social, de Planificación y de Evaluación de las Políticas Sociales para exponer el Plan de Inspección de su Departamento para el año 2016.**

SRA. PRESIDENTA (Sra. Ruiz Jaso): Gaurko arratsaldean puntu bakarra jorratuko dugu. Errealitate sozialaren eta politika sozialen plangintzarako eta ebaluaziorako behatokiko zuzendari den Francisco Tuñón jaunaren agerraldia. Geroa Bai taldeak eskatu du agerraldia, bere departamentuaren 2016rako ikuskapen-plana azaltzeko. Beraz, sarrera emateko, Aramburu andreak dauka hitza.

SRA. ARANBURU BERGUA: Mila esker, Presidente andrea. Muchas gracias también a los señores Patxi Tuñón, al señor Carmelo Ayerra Gurpegui y al señor Txema Mauleón.

Hemos pedido esta comparecencia, de manera general, por dos motivos. Por un lado, porque, por parte de la ciudadanía, en repetidas ocasiones, se cuestiona la calidad de algunos servicios, de servicios sociales, en este caso. Sobre todo, suele ser de los servicios residenciales, si bien de todas las áreas, tanto de tercera edad –muchas veces, llegan propuestas o quejas, lo mismo en torno a la alimentación que reciben las personas usuarias, o a los horarios de levantar y acostar, o al pago de determinadas prestaciones o servicios. En centros de discapacidad, en cuanto a las funciones que, a veces, desempeñan las personas usuarias, incluso, el personal. En centros de menores, a las metodologías que se aplican, muchas veces, si son demasiado punitivas o poco rehabilitadoras, podríamos decir.

Como digo, llegan repetidas quejas que, en la mayoría de los casos, no se llegan a transformar en denuncias, pero aun así nos preocupan. Y, por otro lado, como digo, es un tema que nos importa y nos parece muy importante. Hemos intentado saber qué intervención ha tenido la Administración Foral en todo esto, en concreto, en los años 2014 y 2015. Y, por lo que sabemos, la podríamos calificar de, manifiestamente, mejorable, cuando menos.

Como digo, solicitamos información y, por lo que se nos ha aportado en la documentación presentada, se recoge una relación del número de denuncias por áreas de actuación, y el curso que ha seguido cada una de ellas, pero muy poco más. Nada se dice de en qué ha quedado el objetivo, por ejemplo, de inspeccionar el cien por cien de los recursos residenciales, que estaba planteado, en concreto, en 2015. Tampoco por qué no se inspeccionaron las entidades de voluntariado, los servicios que están a cargo del voluntariado. No se dice por qué no se ha hecho, ni en qué medida se ha hecho. Bueno, en fin. Nos parece que la información es muy muy muy escasa y, como digo, esto nos preocupa. Por estos motivos nos pareció importante que viniera el nuevo Director del Observatorio de la Realidad Social y de Planificación, para que diese información sobre cuáles son los planes y la intención que tiene el Departamento en este tema de la inspección. Le agradecemos su presencia y esperamos con interés lo que nos tenga que contar.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Ruiz Jaso): Mila esker, Aramburu Andrea. Orain, berak esan bezala, hementxe daukagu Tuñón jauna, behatokiko zuzendaria, eta berarekin batera, Carmelo Ayerra, Kalitate eta Ikuskaritza-zerbitzuko Zuzendaria. Beraiekin batera, era berean, Txema Mauleón

jauna, Eskubide Sozialetako Lehendakaritzaordeko Kabinete-burua. Beraz, jarraipena emateko, Tuñón jaunak dauka hitza, hogei minutuz edo.

DIRECTOR DEL OBSERVATORIO DE LA REALIDAD SOCIAL, DE PLANIFICACIÓN Y DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS SOCIALES (Sr. Tuñón San Martín): Arratsalde on. Buenas tardes, Señorías.

Para mí es un honor comparecer en esta Comisión de Derechos Sociales, aunque sea hoy un día triste por los atentados de Bruselas. Pero, en cualquier caso, vengo a cumplir el mandato, el requerimiento, que se hace desde Geroa Bai para que presentemos el Plan de Inspección.

La verdad es que en la presentación que ha hecho la Parlamentaria, doña Isabel Aramburu, se ha retrotraído más a los años 2014-2015 que al Plan de Inspección de 2016. Y mi idea es exponerle el Plan 2016 y, en todo caso, haríamos algunas referencias al 2014-2015. Entre otras cosas, haremos referencia porque, fundamentalmente, tampoco es una etapa en la que yo, en este caso, he sido responsable, y entonces tengo las referencias que me han ido contando. En cualquier caso, quiero decir que Carmelo Ayerra que es la persona que me acompaña a mi derecha, que es el Director del Servicio de Calidad de Inspección, ha sido inspector durante muchísimos años y tiene amplio conocimiento de lo que ha pasado.

En primer lugar, he repartido la presentación que más o menos voy hacer hoy. Primero quiero exponerles cuál sería el marco de actuación por el cual hemos desarrollado este Plan 2016. A qué responde. El tema de la inspección no es un tema novedoso. Lleva haciéndose desde hace muchos años. Es un requerimiento cada vez más necesario, tal como ha expuesto su Señoría, pero está claro que todos los esfuerzos que se hagan son pocos. Es decir, hay que buscar el deseo de mejorar la calidad de los servicios públicos y, sobre todo, porque fundamentalmente estamos hablando de colectivos, de personas, de características, hasta cierto punto de cierta vulnerabilidad, y que merecen todo el respeto como personas y con un trato diferenciado.

El marco, naturalmente, de la inspección es la Ley de Servicios Sociales, como no podía ser de otra forma. En el preámbulo de la Ley se recogen tres objetivos fundamentales a los cuales me voy a referir: garantizar el bienestar social de la población; garantizar el derecho universal de acceso a los servicios sociales; y configurar un sistema de servicios sociales que permita prestar servicios en condiciones óptimas con el fin de asegurar la autonomía, dignidad y calidad de vida en las personas.

Naturalmente, por ley tenemos esta obligación, pero también es verdad que esto se enmarca en un acuerdo programático. Ustedes saben que la referencia que tomamos también, con el acuerdo programático, es incrementar las inspecciones, tal como está definido, reforzando el control económico, las políticas de personal y la calidad técnica de todos los centros de servicios sociales.

De estos presupuestos, desde el propio Departamento, ustedes saben que el Observatorio de la Realidad Social... La Dirección General tiene dos direcciones. Una que es la propia del Observatorio y otra que se refiere a Calidad e Inspección. Fundamentalmente, dentro de las líneas estratégicas que ya hemos definido en el Servicio de Calidad de Inspección estaría concretado el resultado de lo que nosotros vamos a hacer en el Plan de Inspección.

Una primera línea estratégica que nosotros hemos puesto en marcha –ya he enunciado las cinco líneas básicas en que basamos nuestra actuación en el Servicio de Calidad– es la ordenación de la concertación. Este es un objetivo básico, fundamentalmente orientado a reorganizar la concertación y un estudio detallado de todos los servicios privatizados, especialmente de los centros residenciales.

Esto es una primera línea básica que tenemos marcada en el objetivo del Servicio, que se desarrolla en varios puntos y aquí solamente cito dos. El control del cumplimiento técnico de los conciertos, de acuerdo con la ANAP –y luego veremos que toda la labor de coordinación es una de las actuaciones que hemos hecho con más ahínco, pero como luego nos referiremos más expresamente, lo cito pero no lo desarrollo–, con especial atención a los ratios de personal en los centros. Este es un tema que para nosotros es un objetivo prioritario, que también queda definido en nuestro Plan de Inspección de 2016. Y también la participación en el diseño de las condiciones técnicas de los pliegos de los conciertos con la ANAP. Es decir, una de las labores que estamos llevando es una labor de coordinación entre la Agencia y los Servicios de Calidad e Inspección para, precisamente, mejorar las prestaciones de estos servicios concertados.

Una segunda línea básica va relacionada con el cumplimiento de la normativa vigente, como no podía ser menos, y proponer aquellas modificaciones que se consideran a la misma. Esto va orientado, naturalmente, a consolidar el derecho subjetivo de la ciudadanía a los servicios, garantizando la equidad en el acceso de los derechos de todas las personas, el control e inspección del cumplimiento de la normativa, en relación con el funcionamiento de los servicios, tanto lo que sería en requisitos materiales –que sería la línea dos de este Plan–, estructurales y formales como en el respeto de las personas usuarias de los centros y servicios. De ahí se deriva naturalmente un Plan anual de Inspección y una unificación. Este es un tema que estamos construyendo, no porque no se hubiera hecho, pero de alguna forma no se había terminado de construir, de unificar los requisitos de funcionamiento de los servicios en los procedimientos de autorización, como las inspecciones ordinarias de las denuncias. Ya veremos cómo el registro de autorizaciones, hasta este año, no ha pasado a la Sección de Inspección porque estaba en la Sección de Calidad, anteriormente.

Y les cito otras tres líneas que no las voy a desarrollar porque, en principio, no están relacionadas con el Plan de Inspección, que serían: la promoción y mejora de las prestaciones y servicios, incluidos en la red pública; la transparencia, participación, información y difusión; y colaborar con el conocimiento de la realidad social, la planificación y la evaluación.

La Ley de Servicios Sociales, el acuerdo programático, las líneas básicas de nuestro propio Servicio, que las hemos ido desarrollando en el último semestre del año 2015, y, fundamentalmente, la inspección de los servicios sociales que se desarrolla en el propio decreto de constitución, de organización, que no voy a repetir porque viene a repetir algunas de las cosas que ya hemos dicho.

¿Qué me interesa destacar en este Plan? Luego haremos referencia a lo que se hizo en 2014, a lo que se hizo en 2015. En primer lugar, uno de los objetivos ha sido que la inspección comenzara a principios de año. Es decir, una de las deficiencias o de las ineficacias que se habían manifestado en las inspecciones anteriores, es que el Plan de Inspección se publica

demasiado tarde. Es decir, esta Orden Foral es del 21 diciembre de 2015. Es decir, antes de final de año ya teníamos delimitado nuestro propio Plan, el Plan de Inspección de 2016, que se publicó en el Boletín Oficial de Navarra el 10 de febrero. Ahí he puesto los Planes de Inspección del año 2015 y 2014 que, como ven ustedes, corresponden a Órdenes Forales de finales de abril de 2015 y de 2014, respectivamente, pero que fueron publicados a finales de mayo y a primeros de junio. Con lo cual, estamos diciendo que un primer paso es ganar de tres y medio a cuatro meses en el Plan de Inspección. Eso es todo lo que hemos ido ganando.

¿Qué cambios hemos introducido aparte de metodológicos, de preparación de los protocolos de intervención propios de una inspección? En primer lugar, el punto quizá más destacado es que vamos a hacer visitas sin previo aviso. Como debe ser. Esto tampoco es novedoso. Lo novedoso es que antes no se hacía. Es decir, antes se avisaba con una antelación de veinte días y concretando con los servicios inspeccionados el día y la hora de la visita. También se han hecho otras modificaciones que son menos importantes. No hay inspector de referencia. Esto significaba que, más o menos, cada inspector tenía asignada una serie de centros asignados para inspeccionar –ustedes saben que existe la inspección ordinaria–, pero luego, a lo largo del año, existen las denuncias que vienen derivadas, que cada vez son mayores en número. Con lo cual muchas veces se acumulaban en un inspector muchas denuncias en un centro, con lo cual no tenía capacidad, es decir, no había una flexibilidad necesaria para atender a todas las necesidades y se sobrecargaba a un inspector que, realmente, no podía terminar su plan ordinario, porque estaba con una serie de denuncias.

Cambios Metodológicos. Naturalmente, esto ha sido importante porque se pasó de un sistema en el año 2014 de autoevaluación con un cuestionario, con algunas circunstancias que más o menos podían estar más relacionadas con un control, propiamente, más relacionado con la auditoría, pero no con el control específico de inspección. Y, en estos momentos, todos los documentos, todos los protocolos que se han establecido para hacer las inspecciones, se han consensuado con la Agencia Navarra de Autonomía. De alguna forma, vamos a ser el instrumento para hacer aquellas modificaciones que hagan referencia, tanto a los conciertos como a las modificaciones normativas que puedan emanar que luego podremos discutir.

Y, como dijimos, el Plan de Inspección se ha iniciado en el mes de febrero-marzo. Es decir, en estos momentos, ya hemos iniciado el Plan de Inspección. El Plan de Inspección de 2016 se ha iniciado. Luego veremos que la Sección de Inspección ha pasado por momentos difíciles durante esta etapa, fundamentalmente, por tener a veces un déficit de personal. Pero, en estos momentos, es un personal que está estabilizado, al que luego haremos referencia.

¿Cómo se realiza la labor inspectora? Naturalmente, se realiza a todas las instalaciones locales. Puede ser en días laborables, puede ser en días festivos, puede ser a las nueve de la mañana, pero puede ser también a las doce de la noche. Es decir, esta es una labor que no tiene horarios, no tiene días, no tiene ningún tipo de restricción, con la aprobación previa de los protocolos y con la actuación propia y denuncias. Ustedes saben que hay un Plan de Inspección que, más o menos, está establecido –luego veremos las líneas básicas y aquellos centros a los que vamos a prestar atención– pero luego, de hecho, la realidad es que hay denuncias, a las cuales hay que atender y hay que responder. Naturalmente, eso es un trabajo añadido al cual tenemos que responder.

¿Cuáles son las líneas básicas? Las líneas básicas las tienen ustedes ahí claramente explicitadas en el Plan de Inspección, pero fundamentalmente son: Garantía de los derechos de las personas destinatarias de los servicios sociales, especialmente de aquellas que están en servicios sociales de carácter residencial. Y ahí se apuntan dos temas en los que vamos a hacer especial incidencia. En el contenido mínimo del Plan de Atención Individualizada, el PAI, que es diferente del famoso PAI de Educación, y el Reglamento de Régimen Interno. Es decir, serían dos elementos que nosotros queremos, de alguna forma, ponerles especial hincapié. Otra sería la supervisión y control de los servicios. Y aquí ya vamos al cumplimiento de las cláusulas técnicas de los conciertos. Este es un tema fundamental. Y en los ratios de personal exigidos, así como la cualificación de dicho personal, si tiene la titulación adecuada, etcétera. Y una tercera línea básica sería la protección de los requisitos para ser beneficiarios de la Renta de Inserción Social. Queremos hacer un llamamiento de que la Renta de Inserción Social puede provocar cierta alarma, muchas veces injustificada, pero, en cualquier caso, vamos a revisar específicamente aquellos expedientes que ya están concedidos, pero que hay indicios de posibles incumplimientos, que deriven tanto por parte de lo que serían los Servicios Sociales de Base o bien por la Sección de Garantías de Ingresos y Prestaciones Económicas.

¿Qué centros se van a revisar? Pues se van a revisar todos los centros residenciales y de atención diurna. Perdón, son objetivo de revisión, son centros posibles de revisión, todos los centros de personas mayores, de dependencia, enfermedad mental, discapacidad, menores y exclusión social. No significa que vamos a inspeccionar a todos los centros. Para que sepamos de qué estamos hablando, estamos hablando de ciento ochenta centros, aproximadamente, los que hay en estos momentos en Navarra. No podemos inspeccionar todos. Sería absolutamente imposible. Pero inspeccionaremos de algunos más y de algunos menos. Pero, en total, iremos fundamentalmente a estos centros residenciales.

Marcamos tres líneas básicas de intervención. Centros Residenciales. La línea uno tiene especialmente lo que son los derechos de los usuarios de los centros residenciales. Habíamos dicho dos incidencias, dos temas, en los que íbamos a hacer especial hincapié que era el Reglamento de Régimen Interno y el Plan de Atención Individualizada, pero también revisaremos los consejos de participación, todos los protocolos y registros, y fundamentalmente verificaremos derechos. Los derechos que tienen las personas que están en estos centros: al trabajo digno, a recibir información, a una atención personalizada, a la intimidad y privacidad, a un sistema de quejas y sugerencias, a un derecho a la participación, y a no estar sometidos a ningún tipo de inmovilización, restricción física o tratamiento farmacológico sin consentimiento informado.

¿En qué nos basamos para hacer la inspección? Nos basamos, fundamentalmente, en información, tanto de las evidencias de la actuación de los inspectores, pero también de información de usuarios y familiares, también de la información suministrada por los trabajadores y también, naturalmente, por los responsables del centro. Es decir, no acotamos nuestra labor inspectora a simplemente ir al director del centro, presentarnos, que nos cuente, le pedimos los papeles... No. No solamente hacemos eso, sino que se hacen todas esas labores que van mucho más allá, para hacer, precisamente, una inspección en profundidad.

Naturalmente, esto significa que hay que establecer unos protocolos que sean homogéneos para todo el cuerpo de inspectores. Es un tema que, muchas veces, no es un tema que sea una fórmula matemática, sino que se puede someter a distinta interpretación. Y eso, naturalmente, tenemos que acotarlo muy bien para que no haya diferencias, para que la vista de cada inspector sea homogénea respecto a los centros. Toda la labor que hemos hecho, fundamentalmente en el último trimestre, ha sido esta: las reuniones previas con Servicio Calidad e Inspección, con la ANAP, y con el Servicio de Atención Primaria y de Inclusión. Primero, para consensuar los contenidos mínimos del PAI, porque puede haber PAI de diferentes formatos. Entonces, por lo menos, vamos a ponernos de acuerdo en el contenido mínimo que debe tener un PAI. Ustedes saben que el Servicio de Calidad hizo una publicación también en este sentido. Es decir, se va avanzando pero nosotros, a partir de decir lo que consideramos mínimo, iremos trabajando para que... Y ahí tenemos todo el despliegue de actuaciones que queremos hacer a lo largo del año, para que todo esto se vaya consolidando y para que, también, los centros tengan referencias de lo que se va haciendo.

Y lo mismo pasa con el Reglamento de Régimen Interno. Seguramente que todos los centros tienen un Reglamento de Régimen Interno. Pero hay que saber qué tipo de Reglamento de Régimen Interno tienen. Y eso será una base también de futuro y de estudio, ver el contenido mínimo de los Reglamentos de Régimen Interno. La primera línea es esta.

La segunda línea estaría más relacionada, como hemos dicho, con el cumplimiento de las cláusulas de los conciertos y con los ratios de personal. Aquí hay tres programas. Los dos primeros, para que ustedes no se equivoquen, están más relacionados con la gestión de la inspección, del control del registro, el registro de autorización. Es decir, nos hemos encontrado que, muchas veces, los inspectores que hacen la inspección van a centros y a servicios, y no tienen regulada su situación administrativa. Entonces, ahí lo que hacemos es conceder las pertinentes autorizaciones. Primero vamos a detectarlo y segundo a cumplimentarlo. Y, en su caso, concesión de nuevas autorizaciones en el registro de servicios sociales de autorizaciones específicas. Todo el procedimiento de autorizaciones de funcionamiento y modificaciones.

Y un tercer programa que sería, fundamentalmente, la esencia de lo que hemos dicho: cláusulas técnicas de los contratos, recursos humanos, organización de personal, normativa... Para esto también –no les voy a decir porque son protocolos que, más o menos, conoce la inspección y que no vamos a desarrollar–, yo diría que se ha hecho un buen trabajo de las diversas herramientas que deben tener esta información. Herramientas que se habían ido diluyendo en los años anteriores, en los años 2014 y 2015, por un procedimiento que, en principio, no se consideraba adecuado por la Sección de Inspección.

Línea tres. La línea tres es el control del cumplimiento de los requisitos para los beneficiarios de la Renta de Inclusión Social. Como ustedes saben, estamos hablando de mil personas, más de diez mil personas que se van incrementando. Se ha aprobado el anteproyecto de la Ley de Inclusión Social. Y, realmente, es nuestro interés que la gente que cobre la Renta de Inclusión Social se someta también a un control. No se abandona este control.

Y, por primera vez, se ha articulado un sistema que creo que ha sido beneficioso. De hecho, es la primera vez que en el Plan de Inspección se nombra a la Policía Foral. Por dos cuestiones. En primer lugar, porque la Policía Foral ya llevaba interviniendo en años anteriores. Pero, de

alguna forma, no se había establecido ni un protocolo ni un diálogo fluido con la Policía Foral para enmarcar su actuación. De hecho, de Inspección se le enviaban expedientes: revise usted estos casos porque hay indicios de que o no vive en el municipio o no convive con la persona que dice. La Policía Foral hacía su labor en los tiempos y en la forma que ellos consideraban conveniente, fundamentalmente, en épocas que no eran de verano, porque en verano están muy ocupados con las vacas y los festejos que hay en esta Comunidad. Y, naturalmente, no tenían criterios homologables.

En este caso, tras reunirnos con ellos, se ha establecido un sistema, en el que hay un protocolo de datos que les vamos a dar, incluso a ser posible, marcamos las prioridades, fundamentalmente, en relación con el tiempo. Y, en vez de ir entregándoles expediente a expediente, se los entregamos mensualmente.

Otra de las cosas que se hacía era que la Policía Foral intervenía, daba su informe y la Policía Foral ya no sabía nada. Entonces, había cierta sensación de que su actuación no se sabía muy bien para qué servía. Es decir, no se sabía adónde había llegado el expediente. Habían verificado que, en su caso, había habido indicios de o un informe negativo, en el sentido de que parece que no convive o no está empadronado pero, naturalmente, no se le daba respuesta. Yo creo que todo esto se ha articulado. Por parte de la Policía Foral también se le ha agradecido que se visualice, primero, su presencia, como actores importantes, en este caso, porque, desde luego, por nuestros propios medios no lo podríamos hacer. Muchas veces, para verificar si convive o no, tienes que aparecer a las nueve de la mañana, a las dos de la tarde, a las once de la noche, un día festivo, un día laborable... Es decir, es un tema muy complicado y muy complejo. Ustedes se darán cuenta de que no es una labor fácil. Yo creo que esto que se ha hecho, si el Director no me corrige, se ha agradecido. Se han mantenido reuniones con ellos y también con la Dirección General de Inclusión y Protección Social, y con la Secretaría General Técnica para articular todo el procedimiento, desde el principio hasta el final. Como decimos, se ha elaborado un procedimiento, plasmado en un flujograma consensuado, de todo proceso de inspección. Esto sería en torno a la RIS.

¿Con qué medios contamos? En principio, tradicionalmente, había habido tres inspectores. Carmelo Ayerra era un inspector que pasó a Director de Servicio. Se quedaron dos inspectores. Una inspectora, en este caso, con carácter temporal. Y nos está costando. Gracias a Dios, en estos momentos podemos decir que ya hay tres inspectores. Ha habido dos incorporaciones, dos inspectores a los cuales se les ha habilitado temporalmente. Si esta comparecencia hubiera sido el viernes, hubiéramos tenido cuatro inspectores. La persona que, en estos momentos, estaba de inspectora con carácter temporal, se ha ido a otro puesto. Y otro inspector, el inspector que ya existía. Entonces, tenemos tres inspectores para hacer esta labor. Personas cualificadas, en el caso de los nuevos. Para decirles un ejemplo, una de las personas que está era el jefe de personal de la Agencia de Autonomía de las Personas, con gran experiencia en la Administración. Y las otras personas son personas muy relevantes en el campo de la enfermería y con mucha experiencia en trabajos en centros residenciales.

Voy a hacer una breve alusión del año 2014 y 2015. No lo tenía preparado pero, bueno, ya que la petición versaba un poco sobre esos temas... Año 2014 y 2015. En el año 2014, creo que se cambió un poco la metodología, en cuanto a que se hizo una especie de autoevaluación, y se

empezó con un programa que era inspeccionar todos los centros. Naturalmente, no fue factible por fallos metodológicos, de conexión, en este caso, del propio Servicio de Planificación, Calidad e Inspección, con la labor de los inspectores. No hubo la conexión adecuada. Y, naturalmente, el programa se empezó muy tarde. Estamos hablando de un programa que se empieza en junio, en julio. Con lo cual, entre problemas metodológicos y problemas temporales, se fueron retrasando.

¿En el año 2015 qué se hizo? Pues como en el año 2014 no se cumple el objetivo, lo cumplimos en el año 2015. Complementamos lo que no se ha hecho en el año 2015. Algunas cosas ¿por qué han decaído? Entonces, esto es fundamentalmente lo que se ha hecho en los años 2014 y 2015. Realmente era como si fuera el programa de un Plan de Inspección que normalmente se ha hecho en dos años y que han decaído algunas cosas. Ustedes están hablando del tema del voluntariado. El tema del voluntariado no encajaba muy bien en el tema de inspección, porque era, fundamentalmente, en el control de los requisitos de la propia convocatoria, que era una especie de control más propia de la Sección o del Servicio que había dado esta subvención. Es decir, si se da una subvención a una asociación de voluntariado, la que tiene que controlar que cumple con los requisitos, requisitos administrativos o de ayuda va a estar más relacionado con la labor del propio Servicio que con la labor de control, en este caso, de la inspección.

No sé realmente... Sí que ha habido una especie de ruptura de la línea que se estaba haciendo en el tema de la inspección. El clima de la inspección no era el mejor. Había diferencias de criterios. No entre los propios Servicios de Inspección, sino de la Sección de Inspección con sus superiores. Ha habido una vuelta. Y, fundamentalmente, uno de los hándicaps que yo creo que no funcionaban bien –y no es una crítica personal, desde luego, a las anteriores personas que dirigían este Servicio o esta Dirección General–, pero yo creo que había una escasa cultura de coordinación. Yo creo que la panorámica que nos da el Observatorio es una panorámica fundamental para un Departamento tan complejo. Y, sobre todo, para un Departamento que tiene que aunar todas las Direcciones Generales. Es decir, esa visión transversal, esa visión de equipos transversales que podemos apoyar, en un momento a la Agencia, en un momento a la Dirección General de Inclusión, sin incluir a Empleo y a Vivienda, que son como añadidos a lo que serían las políticas sociales o los servicios sociales. Yo creo que esta es una labor fundamental. Y esto me parece que es un valor que se irá poniendo en alza, conforme pase el tiempo, y que creo que nos hace mejorar muchas disfunciones que había. No es tanto por un tema ni siquiera ideológico, sino un tema de eficiencia, puramente de eficiencia, de ese carácter transversal. Y yo creo que eso, sinceramente, lo estamos mejorando. Y nada más. Me someto a sus consideraciones. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Ruiz Jaso): Mila esker. Orain, taldeen txandarekin hasteko, Geroa Bairen aldetik, Aramburu andreak dauka hitza.

SRA. ARANBURU BERGUA: Mila esker, Presidente andrea. Gracias al señor Tuñón por sus explicaciones sobre el Plan de Inspección de 2016. Para Geroa Bai, junto con la eficacia, la eficiencia y la transparencia, entre otras cualidades, es una preocupación constante el asegurar la calidad de todas y cada una de las prestaciones de los servicios sociales. Que todas estas cualidades alcancen mayor o menor nivel depende de la normativa, de la financiación, de la planificación pero, en último término, depende de la manera concreta en que cada una de

ellas sea gestionada. En este sentido, ya hemos manifestado en repetidas ocasiones que para Geroa Bai, la privatización no es el mejor sistema de gestión para este tipo de servicios, para los servicios sociales, por dos razones, entre otras: una, porque tiene entre sus destinatarias a las personas más vulnerables y con unas dificultades mucho mayores que la generalidad de la ciudadanía para hacer valer el cumplimiento efectivo de sus derechos. Por tanto, están más indefensas ante cualquier vulneración de esos derechos. Y otra, porque encierra un gran peligro de que intereses ajenos a las personas usuarias sacrifiquen la calidad de los servicios que se prestan en aras de esos intereses, fundamentalmente aquellos que son gestionados por empresas mercantiles, donde el lucro tiene un lugar relevante, que la supediten —el riesgo, digo— al mero beneficio económico.

Y cuando volvemos la mirada la realidad, constatamos que en su inmensa mayoría los servicios sociales de Navarra están, efectivamente, en manos privadas. Por esta razón, independientemente de otro tipo de medidas, como la recuperación para la gestión pública de determinados servicios, nos parece clave incrementar la inspección, reforzar el control económico, el control de las políticas de personal y la calidad técnica de cada uno de los servicios sociales.

Recientemente, además de las quejas que yo mencionaba al inicio, han salido a la luz pública casos que todos y todas tenemos en mente, que han tenido lugar, en estas ocasiones, en centros de atención a la discapacidad que, realmente, revisten mucha gravedad. Tanto cuando se trata de malas actuaciones en la concesión de subvenciones como más aún cuando se trata de presuntos abusos o malos tratos a las personas usuarias.

Queremos pensar que se trata de casos aislados, excepcionales, y no de las expresiones más graves de situaciones habituales o cotidianas. Pero, en todo caso, no es de recibo que esas pésimas prácticas pasen desapercibidas en el mejor de los casos. La Administración tiene la responsabilidad de actuar, detectando cualquier desviación o incumplimiento, por pequeño que sea, que se pudiera dar. En Geroa Bai queremos que se arbitren todas las medidas necesarias para que ninguna de estas situaciones tenga lugar y para asegurar que los servicios que se prestan son de la mayor calidad.

Entrando ya al Plan de Inspección aprobado, he de decir que la exposición que nos ha hecho el señor Director General del Observatorio de la Realidad Social, de Planificación y Evaluación de las Políticas Sociales nos ha parecido positiva, tanto en lo relacionado con las líneas estratégicas, las líneas básicas, los objetivos, en cuanto al respeto de los derechos de las personas usuarias, el cumplimiento de la normativa, los protocolos, el consenso que ha citado con la Agencia Navarra para la Dependencia, los planes de atención individualizada, el derecho a la participación, etcétera.

Nos parece también muy positiva la modificación que se ha hecho en el modo de abordar el tema de la Renta de Inclusión Social, de manera que, si no hemos entendido mal, sirva para garantizar su correcta aplicación y muy lejos, que no suponga, en ningún caso, una sospecha sistemática de las personas perceptoras de esta Renta.

Poniendo en relación este Plan con los planes anteriores, que decía yo antes y con base en lo publicado, quiero destacar algunas cuestiones a las que ya ha hecho mención el señor

Director. Con respecto a los objetivos, hemos advertido, y eso nos gusta, que en esta ocasión se hace una formulación mucho más rotunda del control del cumplimiento técnico de los conciertos, especificando que se hará una especial incidencia en el cumplimiento de las cláusulas técnicas de los conciertos y de las ratios de personal exigidos en los mismos, así como de la cualificación del personal. En otro punto se añade, además, que se comprobará la titulación profesional de los órganos directivos y del personal técnico, así como del personal cuidador, de acuerdo con los criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del sistema de atención a la dependencia. Este control riguroso de los conciertos nos parece un mínimo a exigir.

Otra modificación que consideramos clave, y a la que también se ha hecho referencia, es la que se refiere a la metodología. Como decía el señor Director en la pasada legislatura, el Departamento informaba a los centros, con veinte días de antelación, cuándo iba a realizar una inspección. Y, además, les detallaba qué aspectos se examinaría y qué documentación necesitaban tener preparada previamente. Creemos que avisar de cuándo y qué se va a revisar convierte a la inspección en una mera visita de cortesía.

Otro aspecto que quiero resaltar, y este no es tan positivo a nuestro modo de ver como los anteriores, porque nos ha llamado la atención, es la desaparición, del Plan de Inspección de 2016, de un objetivo que es la elaboración de una memoria anual de las actuaciones realizadas por la inspección. Claro que a pesar de que esta memoria figurara como un objetivo en los anteriores planes, no quiere decir que se haya hecho. Como he dicho antes, hemos tenido acceso a las memorias de 2014 y 2015 y consideramos que un documento de tres o cuatro páginas, y digo tres y cuatro páginas, que no refleja el grado de desarrollo y cumplimiento del Plan, no puede considerarse como tal. Sin embargo, a mi grupo este punto nos parece muy importante porque es la manera de comprobar, por un lado, el trabajo realizado y, por otro, de conocer cómo se encuentran los servicios sociales de Navarra en todos los aspectos de los que estamos hablando. Así que, de cualquier manera y siempre, lógicamente, dentro de los límites que marca la Ley, en cuanto a la confidencialidad de los datos, nosotros exigiremos que esa información nos sea trasladada.

Nos gustaría también, aunque ya se ha comentado el aspecto de la cantidad de centros a inspeccionar –decía el señor Director que son 180, que son muchos centros para inspeccionar– sí que nos gustaría que se pusiera una meta, de manera que se pueda comprobar después hasta dónde se ha cumplido con lo que estaba planificado, con lo que estaba planteado.

Bien, en resumen y para finalizar, nos parece que el Plan de Inspección está bien planteado, corrige algún despropósito de épocas anteriores y deja traslucir una voluntad real de controlar los servicios. Al final es cuestión de voluntad política llevar a cabo un estricto control de cómo se gasta cada euro de dinero público y cómo repercute cada euro en la atención que se presta. Solo me queda insistir en nuestro interés por seguir muy de cerca cómo va siendo el desarrollo del Plan. Nada más. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Ruiz Jaso): Mila esker zuri, eta orain gainontzeko taldeen hitzartzearekin hasteko, UPNren aldetik, García Malo andereak dauka hitza.

SRA. GARCÍA MALO: Muchas gracias, Presidenta. Buenas tardes, señoras y señores Parlamentarios. Buenas tardes, señor Tuñón, y bienvenidos tanto a usted, como al señor Ayerra y al señor Mauleón. Quiero agradecer la información que nos ha trasladado y quiero agradecer también la iniciativa porque, para nuestro grupo parlamentario, el tema de la inspección también es un tema muy importante.

Hay una cosa que voy a decir, previamente, y luego ya entraré al análisis detallado del Plan de Inspección de 2016, y también alguna cosa de 2015. Nosotros entendemos que la misión principal del responsable de las políticas sociales es garantizar que las personas usuarias del sistema público de servicios sociales sean atendidas de manera adecuada a sus necesidades, con una calidad importante, conforme a los requisitos materiales y funcionales exigidos, y garantizando el respeto a los derechos de las personas usuarias de los mismos. En ese sentido, la inspección juega un papel fundamental, a entender de este grupo parlamentario, en garantizar y mejorar el respeto a esos derechos. Por eso, señor Tuñón, y agradeciendo su exposición, sinceramente, echamos de menos, en falta, hoy al máximo responsable del Departamento de Derechos Sociales, al señor Vicepresidente, al señor Laparra, para hablar de un tema tan importante. Sé que se lo ha solicitado Geroa Bai, pero Geroa Bai y Gobierno al final es lo mismo, y entendemos que ha sido una decisión del señor Vicepresidente. Y, como digo, en un tema tan importante, lo echamos de menos. Y, además, lo digo con legitimidad porque yo he sido Consejera de este Departamento y yo he comparecido a petición propia cada seis meses, precisamente para evaluar el Plan de Inspección y presentar los planes de inspección. Entonces, me considero completamente legitimada para plantearlo.

En cualquier caso, como digo, quiero valorar positivamente la iniciativa y quiero valorar positivamente el que se pueda hacer un debate y se pueda hacer un análisis de lo que es el Plan de Inspección. Y, entrando a este análisis, es verdad que se ha dicho que –y el propio Plan de Inspección de 2016 lo señala– contiene importantes diferencias con el Plan anterior. Yo he encontrado dos que me han llamado la atención, en el análisis comparativo de ambos. Pero, señor Tuñón, corrijáme si hay algún otro aspecto que yo no he considerado y que también pueda añadirse a estos dos.

El primero de ellos es en las atribuciones a la Sección de Inspección. Detalla tres. Además de la A y la B, que son exactamente las mismas que en el Plan anterior, se incorpora la C. Como ha dicho la señora Aramburu, y yo creo que ha dicho bien, incorpora de una manera más expresa o más clara el tema de la inspección específica de determinados conciertos, que es algo distinto a las inspecciones ordinarias en centros concertados, que sí se realizaban antes en el Plan anterior. No es la primera vez que se inspeccionan conciertos. Se han inspeccionado en otros planes de inspección. Y yo quiero que usted me diga si eso es así o no. Si se han inspeccionado conciertos en otros planes de inspección anteriores. Quiero decir, es una novedad que ustedes incorporan respecto al Plan anterior, pero ha habido planes anteriores donde se han inspeccionado conciertos. A mí me consta y quiero que usted lo confirme o no.

En cualquier caso, quiero valorar positivamente el control e inspección específica de los conciertos. Nos parece positivo que ustedes incorporen esto. Y como a nosotros todo lo que sea control e inspección para garantía de los derechos de los usuarios de los servicios sociales nos parece positivo, quiero valorar positivamente, aunque sea expresamente, el que ustedes

hayan incorporado el control de determinados conciertos. En este sentido, nos entran algunas dudas que yo creo que, seguramente, nos podrán resolver. Nos gustaría saber, exactamente, de qué ámbitos van a inspeccionar ustedes los conciertos. Cuántos conciertos van a ser, de qué ámbitos, si es del ámbito de centros residenciales de mayores, de discapacidad, de menores... que lo determine usted. Y, si puede hacerlo, también nos gustaría saber exactamente qué conciertos, concretamente, qué centros son. Es algo que no consta y que nos parece una información importante porque no es lo mismo inspeccionar un concierto que inspeccionar doce conciertos. En cualquier caso, todo nos parece importante y avanza, pero nos gustaría saberlo.

Dentro de los ámbitos que ustedes quieren inspeccionar –que nos parecen interesantes, aparte de los ratios de personal y todo lo que forma parte del concierto–, para defender los derechos de los usuarios –y lo comparto con la señora Aramburu– tenemos que estar todos vigilantes, pero es clave la participación de los usuarios y de sus familias. Es clave. Hay unos consejos de participación que ustedes dicen que van a inspeccionar y su funcionamiento y su existencia pero, en cualquier caso, yo creo que tenemos que ir más allá y garantizar que no solo existen y que funcionan, sino que funcionan bien. Porque sí que es una demanda que hacen determinados usuarios, familias fundamentalmente, que demandan una mayor participación. Para nosotros esto va a ser una obsesión, el tema de la participación de los usuarios, porque entendemos que es garantía de que los servicios funcionen bien.

En ese sentido, me ha llamado la atención que ustedes sí que dicen que van a evaluar, van a ver cómo van los consejos de participación y no las comisiones de seguimiento, que existen en determinados centros que, precisamente, tienen una única misión, que es supervisar el control de los conciertos. No sé si para ustedes no son relevantes o no lo han mencionado en el Plan de Inspección porque no les ha parecido conveniente. Me gustaría que también me dijera si esas comisiones de seguimiento, en las que participan familiares, profesionales del centro y la Administración, van a ser evaluadas e inspeccionadas para conseguir su impulso, como digo.

Pasaré a otro ámbito que es el otro elemento que me parece más sustancial, de diferencia con el Plan anterior. Ustedes dicen textualmente que se eliminan las inspecciones masivas de las Rentas de Inclusión Social. Quizá quisieron decir aleatorias. Y voy a explicar el porqué. Digo esto porque han sido 12.850 unidades familiares las perceptoras de la Renta de Inclusión Social durante el año 2015 y se inspeccionó, de manera aleatoria, a 400 familias que representan el 3 por ciento de las familias. Yo creo que no se puede decir que eso sea una inspección masiva. Sí una inspección aleatoria. En cualquier caso, me llama la atención que en función de la memoria –es una memoria escueta pero tiene información, a mi modo de entender, sustancial–, de los 400 expedientes de la RIS que se inspeccionaron de manera aleatoria –que he dicho que son un 3,11 por ciento de las 12.850 unidades familiares perceptoras–, se han derivado a Policía Foral, 36, es decir, un 9 por ciento. Aparte de esas, de las detectadas en Servicios Sociales o en Sección de Garantía de Ingresos, porque generaban algunas dudas de cumplimiento de los requisitos, se han derivado 71. Yo no sé si a ustedes tampoco les parece relevante este 9 por ciento derivado a Policía Foral, porque entiendo que solo se quedan con la parte de los incumplimientos de Servicios Sociales y de Garantía de Ingresos. Entiendo que eso lo van a ajustar. ¿Tampoco consideran relevante, quiero decir, hacer una inspección aleatoria,

no masiva, de algunos de esos 12.850 expedientes, teniendo en cuenta que se ha detectado un 9 por ciento de incidencias? Esta es otra duda que nos generaba.

Dicho esto, vemos que desde el preámbulo de esta Ley –como usted bien ha dicho, la Ley Foral de Servicios Sociales es la que impulsa todo esto– hasta el procedimiento, normativa de aplicación, líneas básicas de actuación, metodología, etcétera, es muy similar, es más o menos una trasposición del anterior Plan de Inspección. Si no es así, usted me puede decir lo contrario.

Ha hablado de que –termino ya, señora Presidenta– se ha reforzado el Servicio con algún inspector más. También lo valoramos positivamente, pero creemos que el Plan de Inspección no va acompañado de un aumento sustancial de actuaciones a desarrollar durante este año respecto a los años anteriores. Nos preocupa que no se concreta, de todos los centros residenciales, cuántos van a inspeccionar ustedes. Me gustaría también que nos lo concretara. Y echamos en falta un mayor control de inspección, en general y fundamentalmente, de centros residenciales que, por distintos motivos, han pasado etapas complejas, por gestiones anteriores complejas. Estoy hablando del Centro residencial de personas mayores de Marcilla, de Ochagavía, Santa Zita, etcétera. Algunos de ellos han conseguido salvar todas estas situaciones de mala gestión, se está gestionando bien, y están fuera de los conciertos. También es importante revisar e inspeccionar para dar la posibilidad a esas personas que residen en estos Centros de que estén en igualdad de oportunidades que los demás y estén concertados. Esta también es una labor de inspección. Yo echo en falta expresamente que estos Centros estén en este Plan de Inspección.

Por mi parte, nada más. Es un tema tan importante que yo estaría tiempo hablando de esto pero, bueno, tendremos oportunidad. Usted me contesta a lo que pueda. Y, como digo, ya tendremos oportunidad de seguir debatiendo sobre este tema. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Ruiz Jaso): Mila esker zuri. Orain, Euskal Heria Bilduren izenean, Fernández de Garaialde andreak dauka hitza.

SRA. FERNÁNDEZ DE GARAIALDE Y LAZKANO SALA: Eskerrik asko, Lehendakari andrea, eta arratsalde on guztioi. Arratsalde on Tuñón jauna, Ayerra eta Mauleón jaunak. Y muchas gracias, señor Tuñón por las explicaciones que nos ha dado.

Antes de nada, una breve salvedad. Yo entiendo que, esté o no esté el señor Consejero, hay que meterse con él, pero realmente la convocatoria lo que pedía es que viniera el señor Tuñón y no el señor Laparra. Entonces, yo entiendo que, esté o no esté, hay que meterse con él y hay que nombrarle, pero no es más que cuestión de leer las cosas como están y no de manera malintencionada.

Con respecto al Plan de Inspección, lógicamente, el marco en el que se basa es la Ley Foral 15/2006 y el acuerdo programático. Y como bien se dice en el propio Plan de Inspección –y también lo ha dicho usted, señor Tuñón– los objetivos son que las personas destinatarias de los servicios sociales reciban una atención adecuada a sus necesidades, el respeto a los derechos de las personas destinatarias de los servicios sociales, es decir: derecho a recibir un trato digno; derecho a recibir información; derecho a recibir una atención personalizada, de

acuerdo con las necesidades específicas de las personas usuarias, es decir, que se disponga del PAI para cada persona usuaria; derecho a la intimidad y a la privacidad; derecho de acceso a un sistema de quejas y sugerencias; derecho a la participación, a través de los consejos de participación; derecho a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica, sin consentimiento informado ni prescripción facultativa, y supervisión.

El tercero de los objetivos, el control del cumplimiento de las cláusulas técnicas de los conciertos, desde nuestro punto de vista, es importantísimo y, sobre todo, el cumplimiento de los ratios de personal. Es verdad que, con este tema, sobre los ratios, tenemos otro debate. Es decir, sobre si hay que cambiar o no el Decreto que regula ahora mismo los ratios. Ese es el debate que tenemos para mejorar la calidad del servicio y las condiciones laborales. También hemos tenido personas, aquí en una sesión de trabajo, que nos dieron su visión sobre los ratios actuales, pero bueno, independientemente de todo eso, el cumplimiento de los ratios de personal exigido en los conciertos, así como la cualificación profesional, nos parece importante. También los recursos humanos.

Entiendo yo que todo esto, lógicamente, es uno de los objetivos planteados absolutamente por todos los grupos que estamos aquí. Lo que pasa es que hay un punto clave y es la metodología para conseguir esos objetivos. Por eso, nos alegramos de que haya habido esos cambios en la metodología porque, insisto, teniendo en cuenta que todos decimos cuáles son los objetivos y todos queremos llegar a esos mismos objetivos, desde luego –y además teniendo en cuenta que hablamos de empresas con ánimo de lucro– comunicando con veinte días de antelación la existencia de esas revisiones, desde nuestro punto de vista y desde nuestro grupo, queda muy en entredicho que los objetivos reales sean precisamente los objetivos que todos decimos cumplir. Y, por supuesto, también el que sea en días laborables, festivos, en horario diurno y nocturno. Por eso, insisto en que todos estamos de acuerdo en los objetivos, pero esos cambios nos parecen imprescindibles para que se cumplan esos objetivos.

Y, con respecto a la tercera línea que planteaban, que era el cumplimiento de los requisitos para ser beneficiario de la Renta de Inclusión, también estamos de acuerdo con los cambios que se han producido, y que sean los Servicios Sociales de Base o la Sección de Garantía de Ingresos y Prestaciones quienes informen de los indicios de dudas sobre el cumplimiento de los requisitos, y no como se hacía anteriormente, porque creemos que no se puede estar con una sospecha permanente sobre las personas receptoras de la Renta. Y, por supuesto, insisto, nos parece imprescindible para eliminar esa sospecha que, además, creo que también era intencionada, y no tenemos más que ver lo que había en el Plan anterior a este respecto.

Así que, por nuestra parte, estaremos atentos a cómo se lleva adelante el Plan pero, en principio, estamos de acuerdo con los planes, sobre todo con el cambio imprescindible de no avisar los veinte días. Creemos que es imprescindible para cumplir los objetivos.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Ruiz Jaso): Mila esker. Orain, Podemos-Ahal duguren izenean, Buil García jaunak dauka hitza.

SR. BUIL GARCÍA: Arratsalde on. Mila esker, Presidenta. Voy a empezar por la crítica porque esta línea tres de no hacer un muestreo aleatorio de 400 familias para poder investigarlas, no deja de ser una línea destacada de lo que es la Inspección. Entendemos que hay una demanda

social, que hay un tufillo social en el que se criminaliza a estas personas y se las pone de vagas, etcétera. Sabemos que los datos no son ciertos. Tenemos los datos del Defensor del Pueblo. En 2013, 0,74 por ciento de fraude. En 2014, 1,4 por ciento de fraude. Esto es en Comisión solicitada por EH Bildu al señor Enériz. No sé si justifica una tercera línea a este nivel.

Lo que nosotros nos estamos encontrando ahora es, concretamente, un caso que supongo que puede ser, tal vez, punta de iceberg, de un usuario, en concreto, que pertenece a un Centro de Formación Ocupacional. Entonces, este aspecto o estos aspectos en los que Inspección de Trabajo no puede entrar, porque no hay un contrato de trabajo, hay un pacto. Inspección de Empleo no pueden entrar ahí, pero se está trabajando y tenemos que revisar la seguridad de los trabajos que se están haciendo. Y, en esa línea, a nosotros, con todo el impulso que tiene el tema del Empleo para esta Legislatura, nos gustaría que se abriera una línea de inspección, un tanto más específica, sobre este trabajo que no es trabajo, porque no hay un contrato que lo medie.

Nos encanta que las inspecciones sean sin aviso, obviamente. Una inspección si tiene aviso ya no es una inspección, es una visita de cortesía, como decían mis compañeras. Y el acento en los ratios, obviamente. No sé, no creo que nos encontremos mucha distancia entre la legalidad y la normalidad, porque los ratios están tan ajustados que no se podría trabajar si estos profesionales no están ajustados a la Ley. De hecho, probablemente, una de las batallas que compartamos, también, sea modificar este tema de los ratios, a través del Decreto. Sin más. Nada más que decir. Muchas gracias por venir.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Ruiz Jaso): Mila esker Buil García jauna, batez ere labur zarelako beti. Orain, Alderdi Sozialistaren izenean, Medina andreak dauka hitza.

SRA. MEDINA SANTOS: Gracias, Presidenta. Primero, quiero agradecer al señor Tuñón, al señor Ayerra y al señor Mauleón que hayan venido a explicarnos un poco más este Plan de Inspección.

Nuestro posicionamiento lo venimos repitiendo en numerosas ocasiones a lo largo de esta Legislatura. Creemos que, independientemente de si los servicios están concertados o no están concertados, es responsabilidad del Gobierno vigilar, velar por la calidad de la atención en esos servicios, de que los derechos de los usuarios se cumplan, de que se cumplan una serie de características e indicadores que garantice esa calidad. En nuestra opinión ha habido cierta dejación de esa responsabilidad. Creemos que ha habido una inacción por parte del Gobierno de Navarra que sí que creemos que no ha sido por un problema de coordinación, como usted ha señalado, sino que es una cuestión de prioridades, de prioridad política. Nosotros no decimos que los servicios públicos tengan que ser todos públicos. No estamos en contra del concierto, pero sí creemos que la responsabilidad tiene que ser del Gobierno y que se cumpla. Entonces nos parece bien esa línea de actuación que está incluida en el Plan y creemos que, además, debe ser prioritaria e importantísima. Porque si hacemos unas condiciones técnicas buenas de los conciertos, eso garantiza la calidad. Si se hacen unas condiciones técnicas malas, difícilmente se va a poder dar una buena calidad. Entonces, una vez que ya establecemos los criterios técnicos, luego hay que vigilarlos. No creemos en las bajas temerarias y, hasta ahora, muchas veces se ha priorizado lo económico a lo técnico. Con lo cual, creemos que eso, además del Plan de Inspección, también hay que cambiarlo, si no tampoco hacemos mucho.

Creemos que es importante homogeneizar la calidad en todos los servicios, como usted también ha dicho, con el tema de unos mínimos del PAI, con el tema de unos mínimos en los reglamentos internos. Ahora sabemos que en diferentes servicios y en diferentes zonas de Navarra hay mucha disparidad de atención, de calidad en la atención. Entonces, creemos que es importante homogeneizar tanto los servicios como en todas las zonas de Navarra. Como digo, nos parece adecuado. Hay ciertas cosas del Plan que nos parecen adecuadas: el tema de los conciertos, con las líneas básicas estamos de acuerdo, pero también vemos que falta concretar alguna cosa, vemos alguna laguna. Es importante que se definan los protocolos y los registros, tanto de organización como asistencial, que deben implantarse en cada servicio. Esto creemos que es importante. Imagino que será posterior, pero en el Plan queda un poco cojo.

Lo que sí nos parece importante señalar es que podemos hacer maravillosos planes de calidad, podemos esforzarnos en este ámbito pero hay que recordar –creo que lo ha dicho también la Portavoz de EH Bildu, bueno ahora mismo no sé qué Portavoz lo ha dicho– que seguimos con los indicadores y criterios de un Decreto de 1991. Unos indicadores y unos criterios que no se ajustan a los nuevos tiempos. Hay servicios que hoy están en la cartera de servicios sociales que no estaban contemplados en este Decreto. Entonces, yo creo que también es importante que hagamos el esfuerzo de actualizar a los nuevos tiempos los indicadores de calidad, sobre todo el tema de ratios y todas las cosas que no estaban contempladas, porque hemos ido evolucionando en cuanto metodología, en cuanto a procedimientos de atención, etcétera.

Respecto a la Ley de Servicios Sociales de 2006, ahí también dice que hay que elaborar un Plan de Calidad cada cuatro años. El Plan de Calidad va en relación con el Plan de Inspección. No lo podemos desligar. Bueno, pues a fecha de hoy, se elaboró el primer Plan de Calidad de 2010 a 2013, y todavía no se ha realizado la evaluación de ese Plan, que nosotros tengamos conocimiento. Todavía no se ha realizado esa evaluación. Si no se ha realizado esta evaluación tampoco lo otro. Entonces, creemos que también hay que insistir en mejorar, en potenciar que se haga esa evaluación lo antes posible, para poder hacer otro Plan de Calidad que vaya en consonancia con el Plan de Inspección.

Insistimos en que entendemos que la calidad asistencial en los servicios sociales es responsabilidad pública y, por eso, debe ser una de las prioridades del Gobierno, promover, fomentar y articular los mecanismos necesarios para generar una cultura de la calidad.

En una de nuestras principales reclamaciones, en la primera comparecencia del señor Laparra aquí en el mes de septiembre, nuestro grupo criticaba la escasez de inspectores e inspectoras del Departamento. Entonces el señor Laparra, y también a una petición de información que se le hizo desde nuestro grupo, dijo que se iban a aumentar y, por lo que usted se ha dicho, así ha sido. Aun así, nos parecen insuficientes. Tres nos parecen insuficientes. En 2008, si no me equivoco, había siete. O sea, creemos que todavía tenemos margen de mejora y que, además, es importante, porque si no, es imposible de ejecutar, por muy bonitos que tengamos los planes.

Sin más, esperamos que se apueste por la calidad y que se pase de los planes y de los papeles a los hechos. Y ahí estaremos nosotros, nuestro grupo, insistiendo. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Ruiz Jaso): Mila esker Medina andrea. Orain, Alderdi Popularreko kiderik ez dagoenez, bukatzeko, Izquierda-Ezkerraren izenean, Nuin jaunak dauka hitza.

SR. NUIN MORENO: Muchas gracias, señora Presidenta. Quiero agradecer también a los señores Tuñón, Ayerra y Mauleón la presencia hoy aquí. Han venido a quienes se les ha solicitado la comparecencia. Yo no sé si el señor Laparra se ha negado alguna vez a comparecer aquí, pero cada vez que se le ha solicitado, ha venido. Por lo tanto, si algún grupo entiende que también es oportuno que comparezca para hablar del Plan de Inspección, pues lo hará. No hay ningún problema. En fin.

A partir de ahí, nosotros creemos que el Plan de Inspección 2016 que se nos ha trasladado por el Director del Observatorio de la Realidad Social, de Planificación y Evaluación, del Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra, es un Plan de Inspección que plantea bien las acciones, los objetivos y que incorpora, como se ha dicho también, un aumento de recursos. Insuficientes, sí, pero empezamos a aumentar recursos de inspección. Nuestro grupo lo que quisiera es que también en otros ámbitos de la administración –algunos dependen de Gobierno de Navarra y otros de la Administración del Estado–, se dé un incremento de inspección, de recursos de inspección, para prevenir fraudes, por ejemplo. También se ve. Porque la parquedad en los recursos disponibles es lacerante y es tremenda. Y me estoy refiriendo, por ejemplo, tanto al tema fiscal, donde el número de inspectores es muy escaso y donde también hay un compromiso en el acuerdo programático de esta Legislatura de hacer las correspondientes convocatorias para aumentar la plantilla; o a la inspección laboral, donde también tenemos un desierto de recursos, pero ahí, sobre todo, la competencia es estatal. Pero bueno, en todo caso, aquí se empieza a poner más recursos, más inspectores y, por lo tanto, ese es el camino que hay que transitar y que hay que impulsar también con más fuerza en los próximos años.

Se trata, evidentemente, como en todo Plan de Inspección, de asegurar la calidad de los servicios públicos, de los derechos sociales, y de detectar e impedir el fraude. En relación con el fraude, está ahora especialmente de actualidad –por lo que decía también el Portavoz de Podemos, el señor Buil– todo lo que tiene ver con la Renta de Inserción Social, con ese estigma en el que, desde algunos discursos o algunas posiciones, se quiere situar a estos ciudadanos y ciudadanos, a estas personas que, por sus circunstancias personales, están en este programa de lucha contra la pobreza.

Cuatrocientas inspecciones en el programa de la RIS es un porcentaje yo creo que muy superior, sobre el conjunto de Rentas de Inserción Social, por ejemplo, al porcentaje de inspección que se hace en el ámbito de la fiscalidad sobre el porcentaje de contribuyentes. Saquen ustedes el porcentaje de inspección que se hace, y yo creo que es notoriamente inferior a lo que representan esas cuatrocientas. Son cuatrocientas inspecciones aleatorias. Pero claro, a partir de ahí, lo lógico en cualquier plan de inspección es que allí donde se detecten indicios de que hay irregularidades o fraude se refuerce la inspección, y no se siga actuando de forma aleatoria siempre. Si hay una actuación aleatoria y se detecta una reiteración de indicios en algún capítulo, en algún segmento concreto, es ahí donde se supone que el Plan de Inspección tiene que dirigir su actividad. Esto son cosas bastante elementales, y

yo creo que bastante de cajón, y yo entiendo que es así, con estos criterios, con los que evidentemente se funciona por parte del Departamento.

En todo caso, como digo, quiero agradecer la información que se nos ha trasladado. Vamos a ver cómo a lo largo del año 2016 se ejecuta este Plan de Inspección. Y, a partir de ahí, efectivamente, cuando se nos aporten los datos de ejecución, podremos evaluar la realización y, a partir de ahí, también las nuevas acciones o reforzamientos de actuaciones o de recursos que haya que hacer. Nada más y gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Ruiz Jaso): Mila esker. Orain, txandak amaituta, Tuñón jaunak dauka hitza erreplika egiteko, edo planteatu diren galderei erantzuteko, hamar minutuz edo.

DIRECTOR DEL OBSERVATORIO DE LA REALIDAD SOCIAL, DE PLANIFICACIÓN Y DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS SOCIALES (Sr. Tuñón San Martín): Muchas gracias por todas las intervenciones, que me parece que han sido muy positivas y, para mí, muy relevantes.

En primer lugar, quiero decir que –ya lo han dicho algunos portavoces, señora García Malo– yo comparezco aquí porque me llegó un escrito diciendo que compareciera. Entonces, no vamos a darle vueltas. Y, no solamente eso, así como el Consejero ha intervenido, yo estoy dispuesto también a intervenir aquí cuantas veces crean ustedes necesario. Casi echaba en falta un poco la actividad parlamentaria en este tema. No, lo digo en serio. Y voy dando respuestas.

Señora Aramburu, el que no hayamos incluido que se va hacer la memoria anual no significa que no la vamos a hacer. Desde luego, sí que la haremos. Es más, yo creo que –como ha habido también diversas intervenciones solicitando información añadida–, en estos momentos, tenemos herramientas para dar información mensualmente. Entonces, nos comprometemos a que ustedes puedan hacer un seguimiento.

En relación también con cuántos centros, seguramente, eso no estoy en condiciones de saberlo y de conocerlo porque, en primer lugar, ahora estamos con tres inspectores. Quiero añadir una nota. Hay tres plazas de inspectores convocadas. Dos cubrirán las habilitadas temporalmente y hay otra más. Es decir, este año pasaremos a ser cuatro inspectores, pero tampoco puedo decir cuándo se va a incorporar el cuarto inspector. No lo sabemos. Ya saben ustedes que el tema del personal es un tema muy complicado, al menos para mí.

En cuanto a cuántos conciertos se van a inspeccionar, fundamentalmente, vamos a inspeccionar seguramente aquellos centros donde vemos que es más necesaria la intervención. Aquí estamos hablando de áreas de riesgo. Es decir, eso lo aprendí en épocas pasadas cuando tuve responsabilidad en otras instancias. Es decir, no nos podemos perder en buscar el contrato de diez mil euros. Tenemos que buscar, como área de riesgo, el contrato de tres millones de euros, las modificaciones de obras que en su momento se hacían, el urbanismo... Yo creo que este es el criterio que tenemos que fijar. Y en la inspección también este es un criterio. Es decir, ¿qué vamos a inspeccionar? Fundamentalmente, aquello que tengamos profundo conocimiento, donde pensamos que las cosas hay que reforzarlas, en todos los procesos de calidad. Y eso es un tema fundamental.

En ese tema también estoy de acuerdo con que a la señora García Malo le parece poco que hagamos inspecciones a perceptores de la RIS, y al señor Buil le parece que es un poco

exagerado hacer esto. Aquí estamos un poco en el mismo criterio. Yo creo que nosotros tenemos que transmitir seguridad de que se está inspeccionando y lo hacemos de la forma más eficaz posible. A mí me parece absurdo, y con perdón, no solamente por los datos que han dicho del Defensor del Pueblo, sino porque no vamos a estar dando palos de ciego para ver si encontramos alguno de la RIS que se nos ha escapado. Fundamentalmente, los Servicios Sociales de Base, el Servicio de Inspección, de Valoración... todo lo que se soporta en documentación, se conoce, dan indicios suficientes. Porque, si no, entraríamos en una especie de locura. Y comparto la reflexión. Es decir, no sé. Cuando haces una inspección de Hacienda, tienes que ir al gran bloque. Tienes que hacer una cosa aleatoria, pero tienes que ir a los sitios de riesgo. Normalmente, en este país, se ha puesto la venda sobre los grandes y se ha ido siempre al pequeño, al rutinario. Vamos a hacer la revisión de la renta... Y luego están los grandes defraudadores que campan a sus anchas. Entonces, yo creo que estos son criterios que... Cualquier persona con criterios racionales y, sobre todo, personas que estamos en la Administración, que gestionamos los recursos... Yo creo que hay que apostar por criterios racionales y criterios que estén en relación con estos. A algunos les pueden parecer pocos y a otros suficientes. Pero a nosotros nos parece que tenemos que dar sensación de que se está inspeccionando, pero iremos a los casos que veamos que hay indicios. Lo demás sería una locura. Nosotros no podemos poner a todo el cuerpo de la Policía Foral a buscar gente de la RIS. Entraríamos en un proceso que, realmente, no haríamos más que crear una alarma social que sería, absolutamente, innecesaria. Por poner un ejemplo.

Tendrán ustedes posibilidad de seguimiento, nos comprometemos a elaborar memorias anuales y parciales, a comparecer cuantas veces sea necesario... Centros residenciales. ¿Qué conciertos? En principio, tenemos una red, pero tampoco vamos a avisar. Es decir, ¿qué conciertos vamos a revisar? Tendríamos que avisar al Centro de que vamos a revisar su concierto. Entonces, preferimos no hacerlo.

En cuanto a la participación, usted ha hablado de las comisiones de seguimiento. No sé si se mencionan o no. Es verdad. Tampoco he sido consciente de no nombrarlas en relación con que no vamos a seguirlas. Pero si ya estamos diciendo que vamos a revisar en profundidad aquellos centros, que vamos a revisar en profundidad, estamos hablando de en profundidad, las comisiones de seguimiento entran en esa revisión en profundidad. Porque no estamos hablando solamente de entrevistarnos con los centros. Estamos hablando con los usuarios, con las familias, con los empleados, etcétera. Yo creo que este es el escenario en el que nosotros hacemos todas las inspecciones. Y es más, ya les anuncio también, que desde la Sección de Calidad vamos a hacer este año una encuesta de satisfacción de los usuarios, que no es un tema de control, no es un control de inspección, es un tema de medición de calidad de la satisfacción. Es la primera vez que vamos a hacer una encuesta a los usuarios de los centros residenciales. Eso nos va a aportar una gran información. Y, además, lo queremos hacer, no de una forma puntual, lo queremos hacer con una especie de seguimiento. Es decir, que tan importante sea la foto que nos dé en el año 2016 como en el año 2018. Lo digo porque no sé si tendremos capacidad de hacerlo anualmente. Pero, por lo menos, como mínimo, cada dos años. No sé. Pero esto yo creo que es un tema importante.

En el tema del Decreto 209/1991, señora Fernández de Garaialde, me parece que usted ha solicitado el tema del personal. Está claro que es un Decreto que en el tema de los ratios de

personal está absolutamente anticuado. Bueno, yo creo que, en una comparecencia del Consejero, prefiero darle a él la oportunidad de que se luzca en este tema.

Sobre los usuarios de centros ocupacionales, señor Buil, no lo sé. No le quiero responder, pero no sé si tenemos competencia en ese tema. Se lo planteo como reflexión. No lo sé. Muchas veces, se podrá abordar, seguramente, no igual desde la Sección de Inspección, sino desde otros ámbitos. En cualquier caso, tomo nota, en el sentido que usted está diciendo.

La Portavoz socialista, que se acaba de ir, dice que es un problema de inacción. Pues todavía me da más la razón. Y realza el tema de los ratios en el nuevo Plan de Calidad. El nuevo Plan de Calidad sabemos que lo tenemos ahí. Queremos hacer la evaluación. Si podemos, la haremos este año pero, en principio, no es un tema que lo tenemos olvidado, no es un tema que lo hemos dejado en el cajón, sino que es un tema en el que, probablemente, intervendremos en una actuación, a ser posible, a final de año, por lo menos de cara a la evaluación y de cara a un trabajo conjunto que nosotros nos hemos comprometido a seguir, no durante este año, sino durante el año que viene y los siguientes. Y nada más. Muchas gracias y hasta la vista.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Ruiz Jaso): Mila esker Tuñón jauna. Amaitu baino lehen, ez nuke amaitu nahi batzorde honen izenean eta Presidente moduan gaur Bruselan izandako gertaera dramatiko eta izugarrien inguruan Batzorde honen arbuioa agertu gabe, eta gure doluminak agertu gabe Bruselako eta Belgika osoko jendarteari.

(Se levanta la sesión a las 17 horas y 53 minutos.)